

# 阿里云 阿里云案例库

商业服务

文档版本：20200608

# 法律声明

---

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云文档中所有内容，包括但不限于图片、架构设计、页面布局、文字描述，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

# 通用约定

格式	说明	样例
	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>禁止：</b> 重置操作将丢失用户配置数据。
	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>警告：</b> 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 <b>注意：</b> 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 <b>说明：</b> 您也可以通过按Ctrl + A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击 <b>设置 &gt; 网络 &gt; 设置网络类型</b> 。
<b>粗体</b>	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在 <b>结果确认</b> 页面，单击 <b>确定</b> 。
Courier字体	命令。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid Instance_ID</code>
[ ]或者[a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all]-t</code>
{ }或者[a b]	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

# 目录

---

<b>法律声明</b> .....	<b>I</b>
<b>通用约定</b> .....	<b>I</b>
<b>1 其他</b> .....	<b>1</b>
1.1 四川咻电科技共享充电宝上云案例.....	1
<b>2 万师傅：大数据体系实践案例</b> .....	<b>4</b>
<b>3 立根融资租赁：内部系统平台上云</b> .....	<b>10</b>
<b>4 彩生活：全球最大社区服务运营商的云上转型样本</b> .....	<b>14</b>

# 1 其他

## 1.1 四川咻电科技共享充电宝上云案例

### 公司介绍

我们公司是咻电科技是国内领先的科技创新型企业，聚焦高新技术研发应用和智慧场景社交。分公司覆盖国内21个省市，市场运营团队共1000+人，独立自主的研发中心和服务中心，可为商业伙伴提供全方位支持。

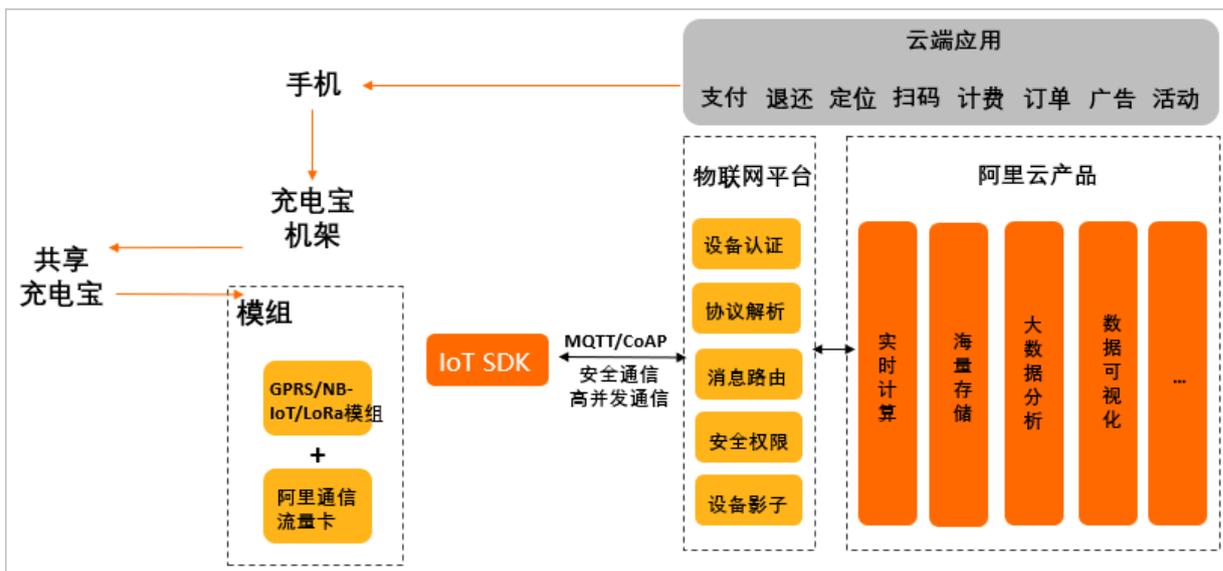
旗下咻电充电宝是共享经济的典型标杆，以小需求为入口，为客户提供OA、营销、广告投放等整套解决方案。目前咻电正式获得CE、CQC、FCC等多项国内国际认证，拥有外观、著作权等自主专利二十余项。

### 业务痛点

- 传统物联网开发企业，存在设备上云难，连接稳定性差，设备通信安全度差，云端高并发处理能力不强，通信延迟高等痛点。
- 传统物联网开发企业，业务同时分布在国内和海外时，难以提供同等高质量的服务。

### 解决方案

图 1-1: 解决方案逻辑图



### 方案细节：

- 阿里云物联网平台为我们公司设备提供安全可靠的连接通信能力，向下连接海量设备，支撑设备数据采集上云；向上提供云端API，服务端通过调用云端API将指令下发至设备端，实现远程控制。
- 阿里云物联网平台也提供了其他增值能力，如设备管理、规则引擎、数据分析、边缘计算等，为各类IoT场景和行业开发者赋能。

## 上云价值

我们公司业务增长飞速，使用阿里云物联网平台做设备接入和管理，服务可用性有保障，运维成本低，能无缝对接阿里云其他服务。基于阿里云搭建的业务系统水平性拓展能力强。

## 证言

“基于阿里云物联网平台搭建咻电共享充电宝业务，让我们能专注于业务上层的服务优化和国内外的拓展，在咻电科技高速发展过程中起到了重大作用”——咻电科技IT总监向波

## 选用的产品

- **阿里云物联网平台**

物联网平台（原物联网套件）提供安全可靠的设备连接通信能力帮助用户将海量设备数据采集上云，平台提供功能丰富的设备管理能力帮助用户远程维护设备，平台提供丰富的API以及与阿里云众多云产品打通的规则引擎，帮助用户将应用快速集成。

更多关于阿里云物联网平台介绍，参见[阿里云物联网平台详情页](#)。

- **云服务器ECS**

云服务器（Elastic Compute Service，简称ECS）是阿里云提供的性能卓越、稳定可靠、弹性扩展的IaaS（Infrastructure as a Service）级别云计算服务。云服务器ECS免去了您采购IT硬件的前期准备，让您像使用水、电、天然气等公共资源一样便捷、高效地使用服务器，实现计算资源的即开即用和弹性伸缩。阿里云ECS持续提供创新型服务器，解决多种业务需求，助力您的业务发展。

更多关于云服务器ECS的介绍，参见[云服务器ECS产品详情页](#)。

- **对象存储OSS**

阿里云对象存储服务（Object Storage Service，简称OSS），是阿里云提供的海量、安全、低成本、高可靠的云存储服务。其数据设计持久性不低于99.999999999%（12个9），服务设计可用性（或业务连续性）不低于99.995%。

更多关于对象存储OSS的介绍，参见[对象存储OSS产品详情页](#)。

- **内容分发网络CDN**

阿里云内容分发网络（Content Delivery Network，简称CDN）是建立并覆盖在承载网之上，由分布在不同区域的边缘节点服务器群组成的分布式网络。阿里云CDN分担源站压力，避免网络拥塞，确保在不同区域、不同场景下加速网站内容的分发，提高资源访问速度。

更多关于内容分发网络CDN的介绍，参见[内容分发网络产品详情页](#)。

- **负载均衡SLB**

负载均衡（Server Load Balancer）是将访问流量根据转发策略分发到后端多台云服务器（ECS实例）的流量分发控制服务。负载均衡扩展了应用的服务能力，增强了应用的可用性。

更多关于负载均衡SLB的介绍，参见[负载均衡产品详情页](#)。

- **云数据库RDS MySQL版**

MySQL 是全球最受欢迎的开源数据库之一，作为开源软件组合 LAMP（Linux + Apache + MySQL + Perl/PHP/Python）中的重要一环，广泛应用于各类应用场景。

更多关于云数据库RDS MySQL版的介绍，参见[云数据库RDS MySQL版产品详情页](#)。

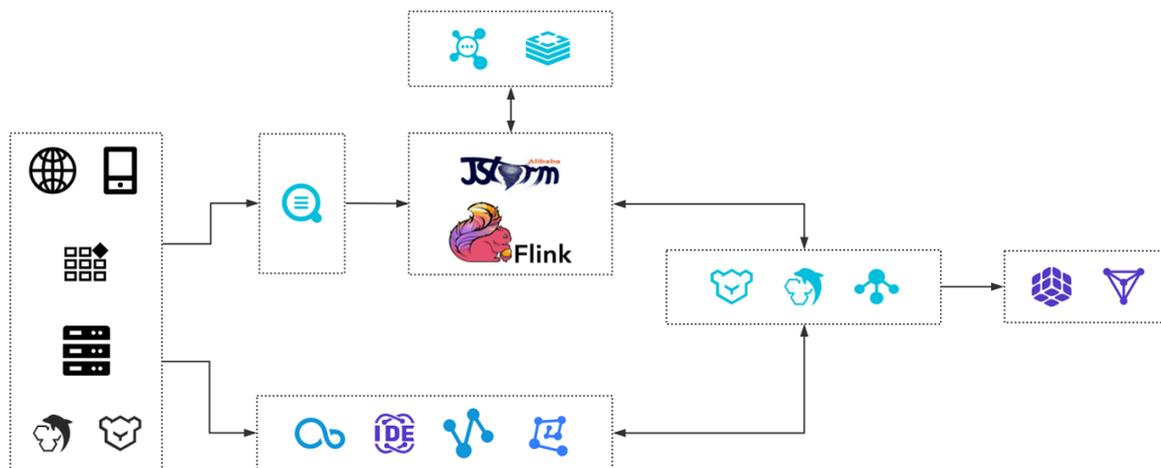
## 2 万师傅：大数据体系实践案例

### 公司介绍

深圳市小亿网络科技有限公司是一家互联网科技公司，我们成立于2013年12月16日，以“打造一个一站式多元化技能共享平台，用共享经济的理念让每个有专业技能的人各尽所能”为目标，通过品牌万师傅，满足TO B、TO C用户家居服务方面的需求，为家居电商企业、物流公司、线下家居企业等B端用户提供完整一站式售后解决方案。

多年来，我们坚持走自主创新之路，凭借一群优秀的技术团队不断创新，自主研发出OTS管理软件、接单易软件、积分商城软件等12项专利；并利用大数据应用和云计算技术，推出LBS地图定位技术，匹配就近师傅，缩短运输成本和时间成本；创建师傅诚信体系数据库，让师傅服务次数、服务技能等清晰可见，成为服务技能界的征信系统；研发强大的ERP系统，实时追踪服务进程，满足用户需求，并于2017年8月成为国家高新技术企业。未来，我们将不断探索，通过新技术和新模式，打造完整的技能共享生态闭环，让所有拥有技能的人分享互连。

### 系统架构



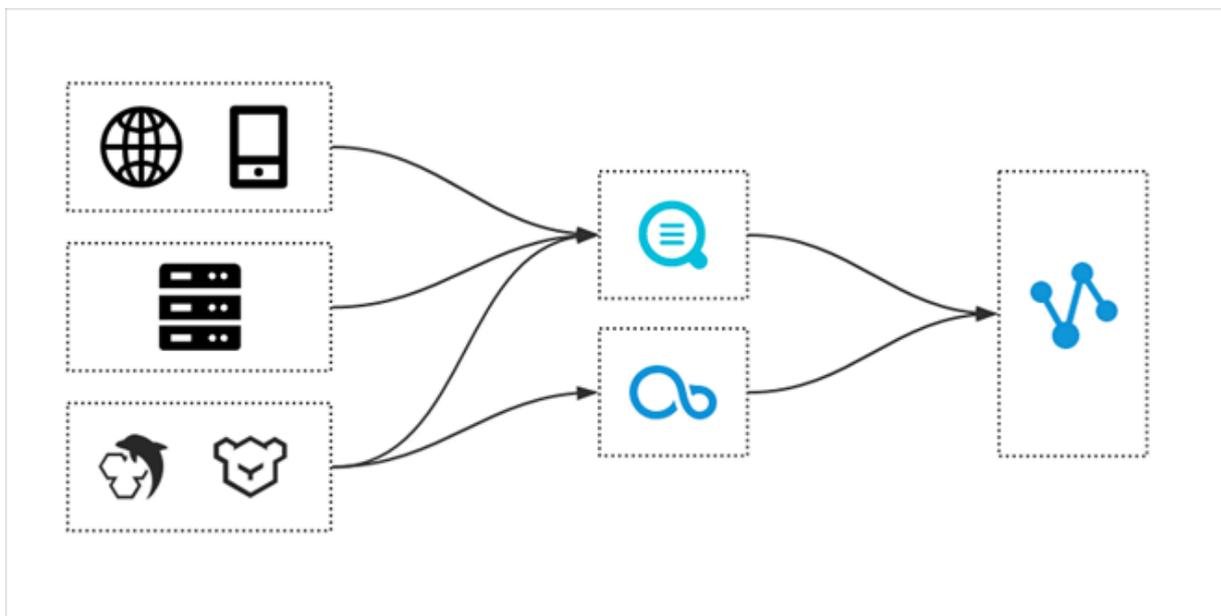
万师傅通过阿里云产品搭建了的完整的大数据架构，重点环节为离线计算、数据的实时处理和数据展示，在各个环节的技术选型方案中都涵盖了多个阿里云产品与服务。本案例为您介绍各个环节的选型原则与详细方案。

### 离线计算

我们的团队成员大都是Hive方向或是算法方向出身。为追求上手简单、专注数据的分析和挖掘、减少不必要的学习成本和费用成本，使用了阿里云MaxCompute。

数据源共包含三类：关系型数据库中的数据、服务器上的日志文件、前端埋点日志。

图 2-1: 万师傅：离线计算

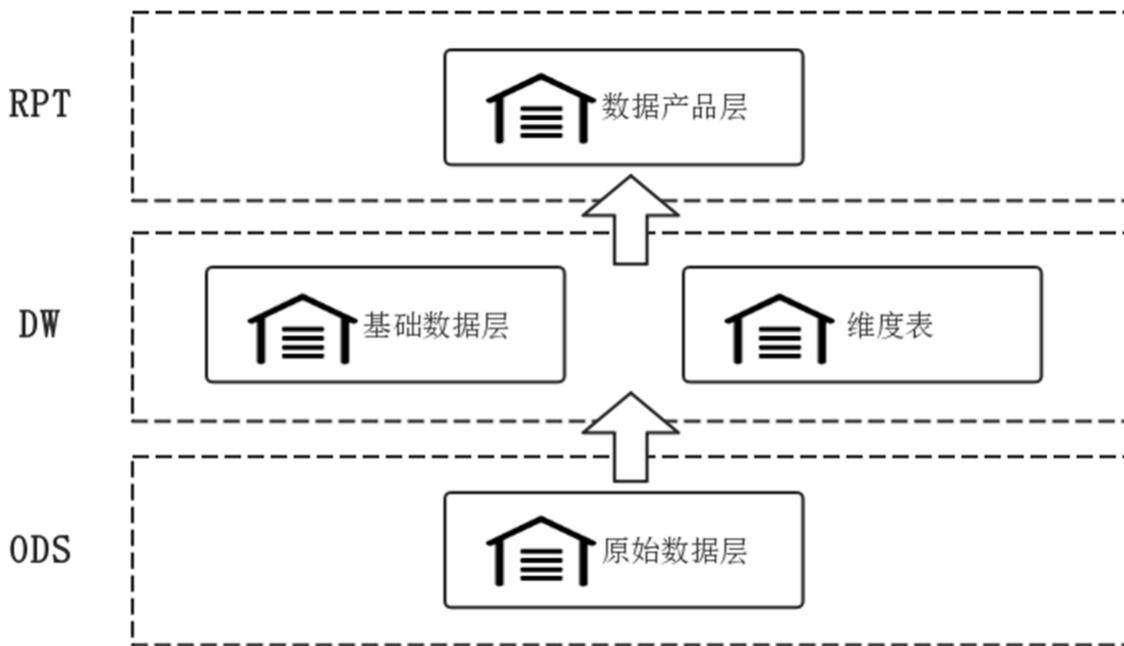


关系型数据库中的数据，使用dataworks中的“数据集成”功能，定时离线同步到MaxCompute中；其他两类数据，以及关系型数据库的Binlog，直接使用了万能的“日志服务SLS”。

WebTracking支持直接收集HTML、H5、iOS和Android的日志；Logtail支持收集服务器上的日志文件，以及关系型数据库的Binlog。数据都收集过来之后，再定时将数据投递到MaxCompute

中；如上两个步骤，完成了三类数据的收集。比业界常见的Flume+Kafka、Kettle、Logstash等方式，上手更快、维护更简单。

图 2-2: 万师傅：数仓的分层模型



数据仓库的分层模型，大体的思路和网上烂大街的数仓分层原则相似，总体分 ODS、DW、RPT 三层。具体实践的过程中，根据我们的实际情况，慢慢形成了我们自己的风格。

- ODS 层，大部分和数据源中的数据一样，也有极少部分经过了简单的 ETL、或者只截取了与统计有关的字段。数据已采用了其他备份方式，所以这里不再需要使用MaxCompute做冷备。
- DW层是最核心的数据仓库层。由于公司技术正在朝着微服务转型，系统、数据库拆分得越来越细，对数据的统计分析很不利。所以我们依靠数据仓库层，将相关的数据放到一起，便于上层的开发、更有利于日常的临时数据需求的快速响应。数据仓库层的数据结构，不会随着微服务系统和数据的拆分而变化，让系统拆分对于这套离线数据分析的影响终结在这一层，不渗透到更上层。
- RPT层的具体做法，市面上有很多种。根据我们的实际情况，决定采用按业务划分的方式。曾经我们也尝试过按数据产品划分，但是时间长了，出现了几个严重的问题。首先，不同数据产品中对于相同指标的定义混乱，导致各个部门对于数据没有一个统一的概念。其次，技术上的系统拆分的影响范围，随着数据产品的增多而大面积扩大，极易出现修改遗漏的现象。

配套MaxCompute一起使用的Datavworks，是一个全能型的可视化工具，集成了几乎一切我们使用MaxCompute时所需要配套的功能，也解决了很多开源产品中无法解决的痛点，例如：可视化调

度、智能监报告警、数据权限控制等。实际使用时，我们的数据在MaxCompute中的流转，全部是通过MaxCompute SQL节点和机器学习节点进行的。定时依赖+调度依赖+跨周期依赖，也让方案的设计变得更灵活。业务流程是按实际业务模块划分、没有按照数据产品划分，这样可以解决“找任务难”、“不同团队对相同指标的定义不一致”等问题。当某个业务有变更时，可以快速定位到需要配合修改的任务都有哪些，有效地避免了遗漏。技术文档的同步更新一直是业界难以解决的痛点，数据字典也不例外。按照业务模块划分了之后，有新增指标时，更容易发现是否已有相同或相似的指标，即使数据字典更新不及时也不会有大影响。

## 实时计算

团队初始成员均为Java出身，并且我们当前没有、未来也不准备拥有自己的Hadoop集群。综合考虑，采用了阿里开源的JStorm作为核心的流式计算引擎，同时也在尝试业界最新的Flink，为未来做准备。至于没有使用阿里云商业版的“实时计算”，完全是出于成本考虑，在我们的场景下，自建JStorm集群的成本会远低于使用“实时计算”。与核心的流式计算引擎相配套的中间件及数据存储，使用的全部都是阿里云的产品，开箱即用、省去运维烦恼。

选用的产品：

- 消息队列
  - 日志服务SLS这款产品，大于等于开源组合ELK，不仅有日志采集、搜索引擎、分析展示，还有消息队列、监报告警等功能，价格也很合理。尤其，这几个功能的组合，可以轻松实现业务日志告警、nginx监控等等使用传统方式要开发很久的需求。如果单纯作为消息队列使用，还可以关闭索引，以节省费用。
  - 消息队列RocketMQ的使用，主要看中了“定时延时消息”这一功能，可以实现很多定时延时任务的需求场景。
- 缓存：使用Redis进行数据缓存。
- 数据库
  - RDS for MYSQL，与MYSQL一致。
  - PolarDB，阿里云自研的云原生数据库，与RDS价格一致。对于使用者来说，它是一个可以支持更高读并发、单实例容量更大的MYSQL。可以帮助我们建立离线数据中心，也解决了“所有数据库的查询都要先经过Redis缓存”的问题，节省了少量Redis的费用。
  - TableStore，这款产品的初衷应该是想要对标开源的HBase，主要用于单一索引、庞大数据量、单条或小范围检索、高并发、低延时的查询场景。在单条查询时，性能几乎可以媲美Redis，而且也拥有TTL功能。被我们大量使用在用户画像、幂等校验等场景中。

## 数据展示

前端产品的选型原则很简单，由于我们的团队没有专门的前端开发，所以只能选择阿里云的产品，或者免费、可对接的开源产品。

我们使用了以下两款产品进行数据的可视化展示：

- QuickBI 主要用于日常的数据展示、分析，帮助运营、产品等部门进行决策。
- DataV 主要用于非交互式的数据展示场景，例如展会、大屏等。

## 相关产品

- **大数据计算服务 · MaxCompute**

MaxCompute（原ODPS）是一项大数据计算服务，它能提供快速、完全托管的PB级数据仓库解决方案，使您可以经济并高效的分析处理海量数据。

更多关于阿里云MaxCompute的介绍，参见[MaxCompute产品详情页](#)。

- **DataWorks**

DataWorks是一个提供了大数据OS能力、并以all in one box的方式提供专业高效、安全可靠的一站式大数据智能云研发平台。同时能满足用户对数据治理、质量管理需求，赋予用户对外提供数据服务的能力。

更多关于阿里云DataWorks的介绍，参见[DataWorks 产品详情页](#)。

- **日志服务 SLS**

行业领先的日志大数据解决方案，一站式提供数据收集、清洗、分析、可视化和告警功能。全面提升海量日志处理能力，实时挖掘数据价值，智能助力研发/运维/运营/安全等场景。

更多关于日志服务的介绍，参见[日志服务产品详情页](#)。

- **消息队列 RocketMQ 版**

消息队列 RocketMQ 版是阿里云基于 Apache RocketMQ 构建的低延迟、高并发、高可用、高可靠的分布式消息中间件。该产品最初由阿里巴巴自研并捐赠给 Apache 基金会，服务于阿里集团 13 年，覆盖全集团所有业务。作为双十一交易核心链路的官方指定产品，支撑千万级并发、万亿级数据洪峰，历年刷新全球最大的交易消息流转记录。

更多关于消息队列 RocketMQ 版的介绍，参见[消息队列 RocketMQ 版产品详情页](#)。

- **云数据库 Redis 版**

阿里云数据库Redis版是兼容开源Redis协议标准、提供内存加硬盘混合存储的数据库服务，基于高可靠双机热备架构及可平滑扩展的集群架构，可充分满足高吞吐、低延迟及弹性变配的业务需求。

更多关于云数据库 Redis 版的介绍，参见[云数据库 Redis 版产品详情页](#)。

- **云数据库RDS MySQL版**

MySQL 是全球最受欢迎的开源数据库之一，作为开源软件组合 LAMP（Linux + Apache + MySQL + Perl/PHP/Python）中的重要一环，广泛应用于各类应用场景。

更多关于云数据库RDS MySQL版的介绍，参见[云数据库RDS MySQL版产品详情页](#)。

- **表格存储**

表格存储（Tablestore）是阿里云自研的面向海量结构化数据存储的Serverless NoSQL多模型数据库，被广泛用于社交、物联网、人工智能、元数据和大数据等业务场景。提供兼容HBase的WideColumn模型、消息模型Timeline以及时空模型Timestream，可提供PB级存储、千万TPS以及毫秒级延迟的服务能力。

更多关于表格存储的介绍，参见[表格存储产品详情页](#)。

- **DataV数据可视化**

DataV旨在让更多的人看到数据可视化的魅力，帮助非专业的工程师通过图形化的界面轻松搭建专业水准的可视化应用，满足您会议展览、业务监控、风险预警、地理信息分析等多种业务的展示需求。

更多关于阿里云DataV数据可视化的介绍，参见[DataV数据可视化产品详情页](#)。

- **Quick BI**

Quick BI 专为云上用户量身打造的新一代智能BI服务平台。

更多关于Quick BI的介绍，参见[Quick BI产品详情页](#)。

## 3 立根融资租赁：内部系统平台上云

---

### 公司介绍

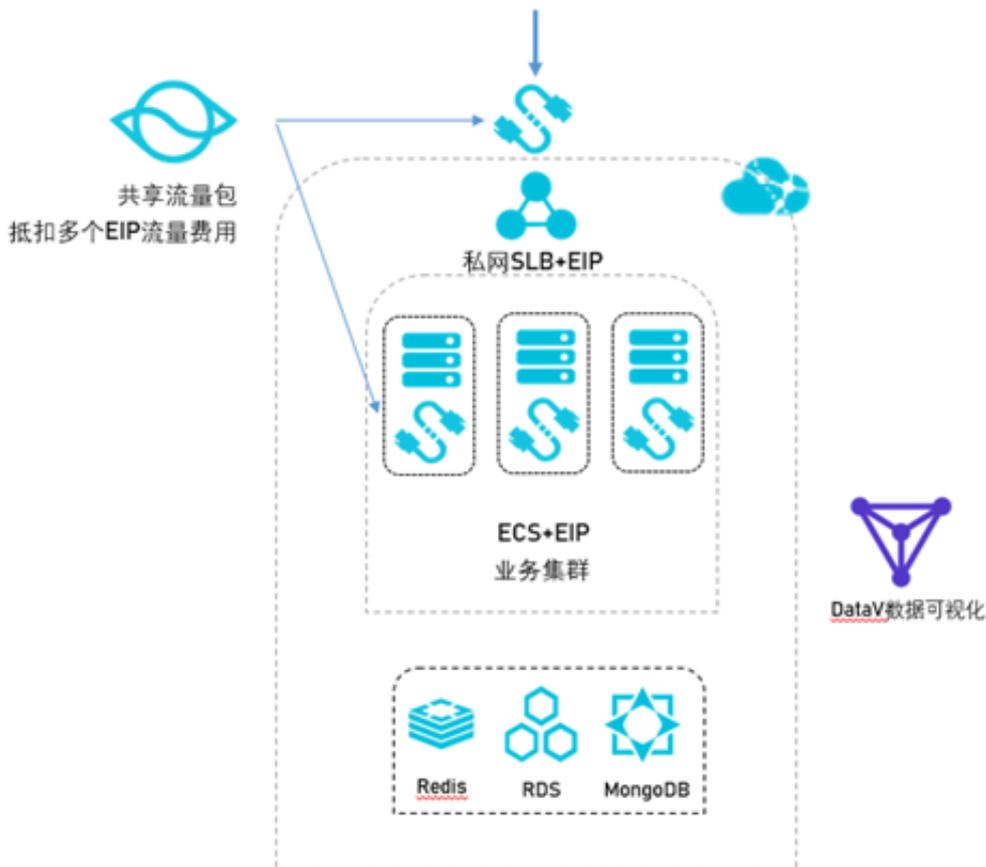
立根融资租赁（上海）有限公司成立于2015年8月，注册资本11.75亿元，是广州金融控股集团成员企业，实际控制人为广州市国资委。公司深耕公用建设、旅游、医疗、教育、新能源和消费金融等多个专业领域的融资租赁业务，以及与之相关的商业保理业务。自公司成立以来累计投放项目210余个，累计投放额逾190亿元。

公司获得中诚信评估公司主体评级AA，是上海市租赁行业协会副会长单位、中国融资租赁（西湖）论坛常务理事单位，被评为“上海市租赁行业协会2017年度优秀企业”、上海市“2018年度融资租赁行业诚信企业”。

### 业务痛点

- 我们在此之前不了解云上业务搭建的流量出入口问题，业务流量不好控制，带宽费用昂贵，需要解决方案。
- 曾经发生过线下服务器的单点故障问题，所以对云上架构的安全性与可用性要求较高。
- 需要数据大屏展示实时的业务数据，帮助运营决策。

## 解决方案



### 方案细节：

- 利用SLB+EIP的方式作为流量总入口，解决了自建反向代理成本高、可用性差、性能较低的问题。
- 采用按量付费带宽+共享流量包的方式，提高网络体验；按需付费的计费方式可以节约成本，并且解决财务发票问题。
- RDS采用高可用架构，搭配Redis以及MongoDB完成数据库的搭配；并且SLB和RDS高可用版的搭配，充分保证了流量负载和数据库可用，为整个业务系统打下坚实基础。
- 用DataV数据可视化作为数据大屏展示，满足数据展示需求。

### 上云价值

阿里云的上云方案帮助我们解决了整体流量出入和单点故障问题，不需要我们自建反向代理。选择更具可用性和弹性的产品SLB，和RDS配合使用更凸显容灾能力和性能提升。另外，DataV作为数据展示产品，给我们的运营工作带来极大便利。

## 证言

“通过实际应用比对，阿里云环境下网络访问的性价比明显高于自建环境，同时安全性及稳定性也有保障，后续我们将逐步推进，希望把更多的内部信息系统迁移至阿里云环境中部署运行。” —— 立根融资租赁（上海）有限公司 技术负责人

## 相关产品

- **负载均衡SLB**

负载均衡（Server Load Balancer）是将访问流量根据转发策略分发到后端多台云服务器（ECS实例）的流量分发控制服务。负载均衡扩展了应用的服务能力，增强了应用的可用性。

更多关于负载均衡SLB的介绍，参见[负载均衡产品详情页](#)。

- **弹性公网IP（EIP）**

独立的公网IP资源，可以绑定到阿里云专有网络VPC类型的ECS、NAT网关、私网负载均衡SLB上，并可以动态解绑，实现公网IP和ECS、NAT网关、SLB的解耦，满足灵活管理的要求。

更多关于弹性公网IP（EIP）的介绍，参见[弹性公网IP（EIP）产品详情页](#)。

- **云数据库RDS MySQL版**

MySQL 是全球最受欢迎的开源数据库之一，作为开源软件组合 LAMP（Linux + Apache + MySQL + Perl/PHP/Python）中的重要一环，广泛应用于各类应用场景。

更多关于云数据库RDS MySQL版的介绍，参见[云数据库RDS MySQL版产品详情页](#)。

- **云数据库 Redis 版**

阿里云数据库Redis版是兼容开源Redis协议标准、提供内存加硬盘混合存储的数据库服务，基于高可靠双机热备架构及可平滑扩展的集群架构，可充分满足高吞吐、低延迟及弹性变配的业务需求。

更多关于云数据库 Redis 版的介绍，参见[云数据库 Redis 版产品详情页](#)。

- **云数据库MongoDB版**

云数据库MongoDB版支持ReplicaSet和Sharding两种部署架构，具备安全审计，时间点备份等多项企业能力。在互联网、物联网、游戏、金融等领域被广泛采用。

更多关于云数据库MongoDB版的介绍，参见[云数据库MongoDB版产品详情页](#)。

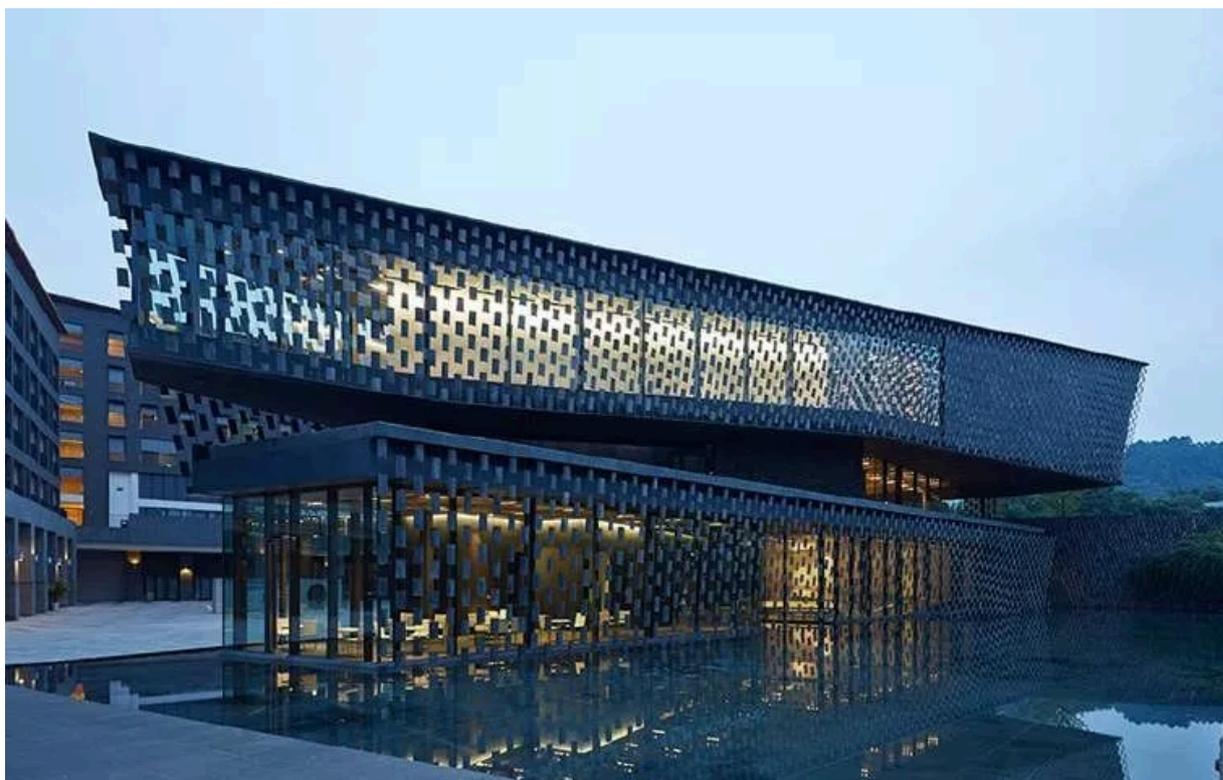
- **DataV数据可视化**

DataV旨在让更多的人看到数据可视化的魅力，帮助非专业的工程师通过图形化的界面轻松搭建专业水准的可视化应用，满足您会议展览、业务监控、风险预警、地理信息分析等多种业务的展示需求。

更多关于阿里云DataV数据可视化的介绍，参见[DataV数据可视化产品详情页](#)。

## 4 彩生活：全球最大社区服务运营商的云上转型样本

在房地产行业增速放缓的大环境下，转型焦虑几乎已经弥漫整个地产行业，中国内地大型地产商几乎都在积极尝试转型，转型方向主要有商超连锁、养老地产、教育地产、物流地产、体育产业以及社区物业O2O等。但只有少数地产商的表现亮眼。地产公司花样年集团采用“线上线下一体化”的原则，将云上的虚拟服务与线下的实体跟进密切结合，成功打造了全球最大的住宅社区服务运营商——彩生活服务集团，探索出了一条社区服务运营的数字化、智慧化路径。



2009年在香港上市的地产公司花样年集团（代码1777）基于地产+社区双头部战略，近几年成功打造了全球最大的住宅社区服务运营商——彩生活服务集团，并在2014年登陆香港股市（代码1778）。从彩生活最近发布的2018年年报可以看到，2018年营业收入同比大幅增长121.9%，净利润同比大幅增长47.7%。创出自成立以来的最好业绩。彩生活的云上社区物业服务到目前为止已经覆盖227个内地城市和中国香港、新加坡、日本、澳大利亚、越南等多个国家和地区。平台服务总建筑面积超过13亿平方米。服务1300万家庭，共超过4000万人，成为中国内地最大的社区B2F（从商家到家庭）平台。

从载体来看，彩生活的B2F模式主要依托的是彩之云APP和彩管家APP以及针对社区服务运营内容设立的智慧社区生态圈系统。平台采用“线上线下一体化”的原则，将云上的虚拟服务与线下的实体跟进密切结合，探索出了一条社区服务运营的数字化、智慧化路径。

## 行业困境：传统模式和粗放式经营的时代瓶颈

和发达国家相比，内地社区物业管理呈现起步较晚，发展相对滞后的情况。大部分传统物业管理公司服务观念落后，将自己定位为管理者，而不是服务者，因此导致社区业主对物业服务品质的评价相对较差，进而形成物业公司和业主之间的关系欠佳、利益不趋同等问题。传统物业服务模式进入了亟待改善关键期。

- 劳动密集型行业，员工成本逐年升高。物业管理行业作为典型的劳动密集型行业，各省市基础工资与物价不断上涨，导致用工和运营成本越来越高；一线员工流动率高，经验和知识难以积累，影响服务的稳定性和质量的提升。
- 集中管控难度大，标准化服务难执行。中国内地大部分传统物业依附于地产行业，由于地产拿地全国分散，导致物业社区服务也分散在全国各地。各城市政策、环境不一致，区域组织架构的管理制度需要自主权，因此也造成集中管控难度大，业务的连续性保障和服务品质的标准化、一致化难以统一。
- 物业服务收入和利润提升困难。由于物业管理服务的收入主要来源与物业服务面积挂钩，因此物业收入提升较困难（物业费常年不变），加上人工、水电等成本不断上涨，利润空间越来越低。此外，业主的各种需求日益增长，传统的单一物业服务模式难以满足业主需求，因此无法形成良性循环。
- 客户对物业服务的满意度不高：传统的物业管理模式，无法精准定位业主的服务需求，尤其在移动互联网普及的今天，业主的生活方式和行为模式都在发生变化，需求更加多元化，因此，如何提高客户的满意度、从而提升缴费率甚至提高物业费是物业管理公司普遍遇到的难题。

## 创新突破：基于阿里云架构的彩之云平台，进入精细运营和增值服务时代

彩生活是将传统物业“对物的管理”转化为“对人的服务”，最终形成从商家、服务商到家庭的B2F模式。

彩生活从基础的物业服务“四保”（保安、保洁、保修、保绿）开始，就立志把自己从传统的房地产公司的售后机构，变成专业的第三方物业公司。而要做好“专业”并且能够在行业内拥有足够的竞争力，就必须在科技和管理两方面进行深耕。为此彩生活向这两个方向实施突破转型。

- 阶段一：物业服务全面预算控制。

社区物业管理的诸项工作中，预算和成本控制是重中之重，也是行业难题，如何既控制费用支出，又不损害服务质量。花最少的钱提供最高效的服务，需要寻找平衡点，而且基于不同的城市、地区，不同的社区物业档次需要对应不同成本的管理模式。因此彩生活基于多年的社区物业管理经验，通过科学分析，设立不同的管理模型和标准，利用数据变化来实现预算控制的精准管理。

- 阶段二：人、财、物、事统一集中管控。

早在2012年彩生活管理的社区项目超过200个的时候就已经在探索集中管控模型了，集中管控实际是科技的落地，彩生活开始考虑基于阿里云建设IT系统进行支撑，实现集团人、财、物、事的集中管控。各城市社区服务的各项物业服务流程逐步电子化，各地物业公司统一在平台上进行例如资金收费、人员增长和设施设备管理等相关操作。今天彩生活自主管理的社区早已突破3000个（旗下彩之云平台管理社区超过7000个），这与集中管控带来的统一和高效是分不开的。

- 阶段三：物业服务产品化、互联网化。

在完成人、财、物、事的集中管控和预算控制后，接下来彩生活开始研究物业服务品质的科学提升，通过物业管理服务事项的过程解构与重构，彩生活发现常规业态的物业管理主要围绕7类事项对业主服务，除了传统的保安、保修、保洁、保绿以外，还包括装修、缴费和投诉。



于是彩生活正式与阿里云合作，基于阿里云构建彩之云平台，将这7类事项抽象成为互联网化的产品。

让基础物业服务过程实行订单制。例如保安和保绿，订单制后外包给专业公司服务，将保安和绿化需求切片，按片进行订单管理，在系统上完成一单，立刻付费，这样既节约了物业人力，又让一线工作人员有了积极性。同时订单制还带来了数据的集中，通过数据的观测和分析，可以提高风控能力。此外，业主在平台上的任何一单投诉都可以将责任定位到具体工作人员，利用数据也可以根据投诉的种类和数量去研究服务解决方案，提高用户的满意度。

- 阶段四：彩之云平台化对外输出。

在充分认识到彩生活基于阿里云构建的彩之云物业管理平台带来的价值后，通过平台积累的数据结合彩生活的物业管理经验，2016年底开始，逐步将平台变成标准化产品，赋能输出给物业管理同行，形成互联网+社区的服务云，利用先进的管理工具和标准化手段。彩之云平台开始系统性地

对外合作，迅速扩大平台服务的社区规模。今天，彩之云服务的7000多个社区中99%都不是花样年地产集团开发的社区，几乎全部是第三方社区。

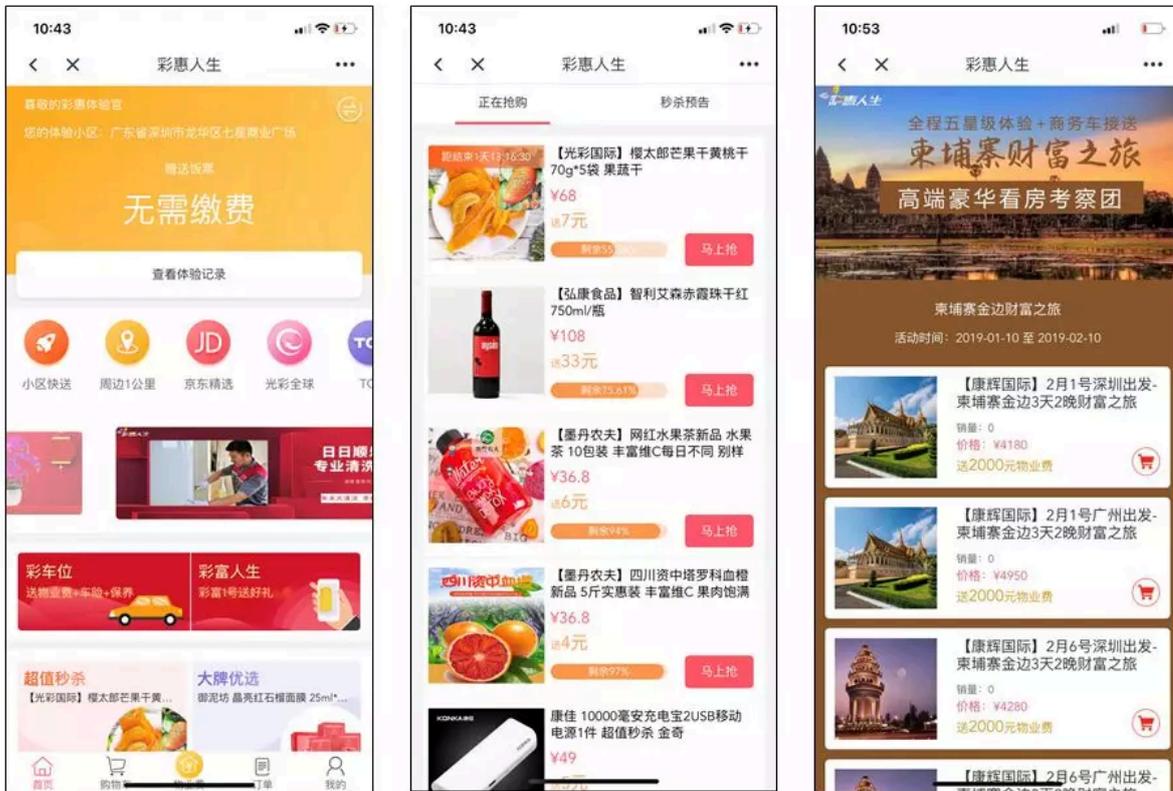


- 阶段五：社区物业云上增值服务。

社区物业最终服务的是业主，移动互联网的发展改变了老百姓的行为模式和生活模式，因此业主对物业的需求也在发生变化，除了基础的物业服务，还包括快递代收发、订餐、教育、保姆、洗车、保养，甚至贷款等金融服务需求延伸。为此，彩生活于2018年3月在彩之云平台上发布了彩惠人生，对接了大量的第三方生态，同时将电商、家政服务、周边商圈等第三方生态提供的增值服务在平台上的折扣返点全部让利给业主，作为业主缴纳管理费、停车费时的抵扣金。同样的价格和服务，通过平台彩惠人生订购，可以获得额外的返利，并直接实时抵扣物业费。此外，和电商社区店合作，将物业办公室变成电商社区前置仓与展示区，快速满足业主的日常生活需求。通过广泛的生态合作模式，彩生活平台迅速积聚了大量的流量人气。更多的业主开始使用彩之云平台进行各种日常消费（截止到2018年12月31日，彩之云平台注册用户数突破2600万，活跃用户数突破1400万）。APP的活跃度和流量的积累则进一步为业主画像做了铺垫。有了更多维度的业

主信息，意味着更强的风控能力。彩生活开始涉足金融业务，推出“彩富人生”业务版块，小额贷款、房产首付贷和金融卖车卖房也陆续进入业务版块。

## 彩惠人生



“彩惠人生”平台的商业模式实现了彩生活、供应商和业主的三方共赢，业主在彩惠人生上消费购物金额可以抵扣物业费，创造性地解决了物业行业收费难的问题，截止到2018年12月31日，已有26万个家庭在彩惠人生平台上进行了交易，通过183万个订单创造了7000万交易额，冲抵了4100万元的物业管理费。整个2018年，彩之云平台交易金额达到94.48亿元，同比增长24%。此外，2018年全年“彩富人生”金融业务版块累计成交金额达到17.7亿元，平均投资期限由2017年的0.47年延长到0.87年，贡献人民币3840万收入。

### 行业进化：彩之云的核心载体，是高度数字化的社区商业基础设施

应该说，彩生活在阿里云上的创新商业模式，不仅成本支出节流和服务品质提升效果明显，更具亮点的是收入开源方面已经通过在线平台全面扩大社区的各种需求服务，2018年彩生活的总体收入中，物业收入只占比65%，增值业务收入已经高达35%，并且在未来将继续扩大。同时，彩生活更是将自身平台向外部输出，拓展了更多的业务范围。

彩生活和阿里的合作模式，是典型的传统企业互联网转型的IaaS+PaaS+SaaS模式。更关键的是彩生活基于阿里云的弹性扩展能力将物业产品互联网化和生态化的转型路径，这条路径是传统物业管理行业未来的发展方向。“彩之云”平台的核心载体，是高度数字化并可以通向智能化的社区物业商业基础设施。彩生活基于数据能力驱动，打通社区家庭供应链的全网营销，利用平台统筹管理各业务版块

数据并在未来做到精准营销和智慧运营，是推进彩生活战略未来走向纵深的关键布局，也是推动传统物业管理行业与互联网新技术深度融合的全方位变革。

作者肖剑，阿里云研究中心高级战略专家

