

腾讯云总裁邱跃鹏：

“云”上世界把不能变可能

经济日报·中国经济网记者 陈静

经济界
领军者

的“不可能”变成“可能”。

让邱跃鹏记忆犹新的是一件小事——“找厕所”。“在旅游景点找厕所是一个长久以来的痛点，我们和云南省政府合作推出了智慧旅游平台‘一部手机游云南’，现在游客通过手机不但能找到厕所，甚至能看到附近厕所的排队情况。同时，游客还可以通过手机应用、微信小程序和公众号购买门票直接扫码入园，预定停车场的停车位，甚至扫描一下景区的实物就可以了解到景点背后的历史故事。这为旅行提供的方便，在过去无法想象。”邱跃鹏表示。

在传统经济领域，数字化同样在形成全新的“智慧”。为了向传统企业展示这种智慧，邱跃鹏组织过一场小规模“人机大战”。针对一项业务，请客户将数据一分为二进行分析处理，一边用传统方式，一边用人加上腾讯的人工智能。“结果加上我们人工智能的那边，只有5个人，却比原有的50个人工作更加高效。”邱跃鹏说，“拿零售业来说，从开设新店起，企业就可以通过腾讯积累的数据进行智能选址，并在门店开设后，通过分析客流情况，以及消费者在店中不同区域的停留情况，调整店面设置。百丽在深圳福田的一家门店就采用了这样的方案，根据数据分析而非经验来调整选品和店面摆设，一个月后，女子区的销量上升了40%。”

数字化的持续推进，云计算、大数据和人工智能在科学管理、智能生产和服务创新上所取得的显著成效，也在改变着政府管理部门和传统企业的“上云”意识。邱跃鹏也在一线观察着这种变化，“这需要一个过程，接入云端以后带来的价值和给企业经营带来的帮助越多，政府和企业就越乐意尝试。总的来说，企业和政府的数字化进程正在加速”。

技术与连接的“助手”

在帮助传统产业数字化转型的过程中，云计算的基础服务提供商应该扮演怎样的角色？邱跃鹏对腾讯云的定义是“助手”。在他看来，能当好“助手”来自两方面的能力，“一是在云端技术的能力，二是面对用户端的连接和入口的能力。从前者来看，腾讯在几乎所有的前沿科技中进行了大

量投入，比如在人工智能领域，我们从2010年就开始布局，先有微信的实验室、优图实验室，今年还成立了机器人实验室和量子实验室。我们希望这样的技术实力不仅为自己所用，也能对客户开放”。

“从后者来看，基于微信等‘超级入口’，我们能让数字化转型最快速触达消费者和客户群体，拿‘粤省事’来说，为什么上线两天能有1400万的浏览量？正是因为用户能够更方便地使用小程序、公众号这些方式来获取政府提供的服务。”邱跃鹏说。

另一个优势来自于用户优先的互联网思维。“我们有非常快的作战节奏。”邱跃鹏告诉记者，曾经因为一个视频应用在客户那里的效果难以令人满意，他曾经连续两周，在每天凌晨三点讨论团队的反馈报告，并和他们探讨解决方案，“我们已经习惯了在内部组织一个攻坚团队，为用户解决各种各样的棘手问题”。

不过，邱跃鹏也发现，对中小企业来说，数字化转型的成本还在让他们举棋不定，“大企业通常考虑的是试错的风险，有些会希望先拿出自己的一个小的板块来尝试，但中小企业最多考虑的还是资金门槛”。

在企业数字化转型的过程中，云服务提供商也不能包打天下，如果说云平台是土壤，那么诸多合作伙伴则是土壤中生长起来的植物，它们共同将传统产业托举到更高的高度。“这就意味着，云服务提供商还要建立起自己的生态系统，不同行业和企业都有不同的需求，随着融合的深入，传统产业对云的需求也升级到整体解决方案。通过战略投资，腾讯云与海云捷讯、明略数据、安畅网络、灵雀云等众多云行业企业建立了紧密的合作关系，也在搭建不同合作方式的创新型合作伙伴生态体系，去年一年间，腾讯云的合作伙伴增长了一倍。”邱跃鹏说。

竞争推进行业发展

2002年加入腾讯从程序员做起，邱跃鹏曾经负责过包括QQ、QQ空间、QQ秀等一系列重要产品的技术管理工作。“其实腾讯云就是发轫于QQ，记得我刚刚加入腾讯的时候，每天要面对的就是QQ的增值业务带来的

‘强社交+大量日志’和照片的存储问题，挑战很大，但当时包括刚刚兴起的脸书网在内，大家在强大的云解决方案上都没有什么经验。通过解决这些问题，腾讯最终为做‘云’积累了大量经验。”

云计算行业也在变得不一样。在北京首都机场一个再寻常不过的登机口附近有3块广告牌，是3家不同企业在推广自己的云计算服务。无论是互联网厂商、硬件设备厂商还是软件厂商，都在试图切入高速增长的云计算市场中。

怎样看待产业竞争？邱跃鹏告诉记者：“竞争肯定存在，但竞争才能更快地推进行业的发展。一方面，传统行业的需求还远远没有被满足，另一方面，云计算技术本身也在快速发展，今天云服务能够提供的解决方案和3年前比差异就非常大。这么多人进来，说明大家看好行业的未来，当数字经济成为中国经济转型升级的新引擎，对云计算、大数据、人工智能的需求将爆发性增长。”

在竞争之外，不断释放的政策红利也在为传统产业“触网上云”提供更多机会。“特别重要的一点在于，从政策层面推进，对提升企业和政府对云服务的认知，帮助巨大。”邱跃鹏建议，“从长远来看，尽管现在在包括私有云、混合云等多种形式，但公有云仍是最大的趋势，比如从安全上来讲，公有云持续建设的能力更强，在很多场景上会比私有云更加安全，比如今天腾讯有接近1000人的团队在公有云上持续不断地提升，而一家企业在私有云上很难做得这么专业。因此从未来发展考虑，也希望通过政策来驱动大家更拥抱公有云。”

此外，教育用户、提升他们的意识仍然任重道远。邱跃鹏告诉记者：“在很多企业的意识中，‘上云’就是把机器变成虚拟化，从而降低IT投入的成本，但全程数字化的意义并不仅此而已，尽管它可能带来IT投入绝对值的增加，但释放出的价值则能让核心的生产环节、销售环节或者用户体验得到质的提升，数字化已经成为企业核心竞争力的一部分。我们也在通过打造标杆用户等多种方式来试图帮助传统产业建立新的意识，让他们真正意识到数字化转型的能量。”

谁的楼更高时，张荣耀却把自家老宅改成图书馆，村里每个人都可以免费去看书。如今，很多小高楼都已破败，但他的老宅却依旧很有人气。

现在，张荣耀以洗衣为家庭服务切入点，以e袋洗为平台推出了小e管家服务，全面向邻里互助互信的居家服务模式转型。“现在很多小区里的妇女都加入了小e管家，她们在顾家的时候也能有一份自己的事业，还为邻里之间创造了一种新的沟通方式。”在张荣耀看来，e袋洗在提供洗衣服务的同时，可以成为邻里之间沟通的桥梁，从而改变永固的生活状态，提高用户的生活品质。

创客印象

e袋洗董事长张荣耀：

洗衣工有大理想

本报记者 高兴贵摄影报道



图① 张荣耀(右一)和员工交流工作。

图② 在e袋洗位于北京朝阳区的洗衣工厂内，员工正在清洗衣服。

图③ 北京市西城区金融街一写字楼内，小e管家武国辉(右)到办公室收取客户的待洗衣服。

图④ 北京市复兴门e袋洗百盛店，小e管家武国辉(左)在将收好的衣服交给店里同事进行分拣送洗。

思享汇

深圳市牙邦科技股份有限公司 CEO 金熠：

创业融资求“对”不求多

本报记者 喻剑

行业介绍：

垂直电子商务是指在某一个行业或细分市场深化运营的电子商务模式。垂直电子商务网站旗下商品多是同一类型的产品，这类网站多从事同种类产品的B2C或者B2B业务。

深圳市牙邦科技股份有限公司旗下B2B牙科耗材采购网上商城——爱牙库就属于垂直电商范畴。其2015年成立于深圳市南山区蛇口，是一家在自主研发的电子商务平台上进行全品类牙科耗材销售服务的公司。

创业心得：

1 创业一定要选择最熟悉的细分领域。我大学毕业后，抱着“想当然”“试试看”的心态创业，先后选择了互联网预约健身、牙科预约问诊交流、医疗管理软件等领域进行创业。其中有熟悉的领域，也有“两眼一抹黑”的领域，但最后发现还是在熟悉的领域最得心应手。选择在牙科领域深耕，是因为我家有牙科诊所的经历，从小耳濡目染，对行业比较了解。同时，消费者“看牙”已经从“捂着腮帮子上门”的“疼痛驱使”，发展为“装点门面”的“美容驱使”，牙科产业仍处于上升阶段，有很大的挖潜空间。

2 互联网电商，做上规模才“有利可图”。选择口腔耗材销售这个垂直细分领域的电商创业，是因为这个领域可以做到规模化。虽然，牙科的问诊和治疗因人而异，无法做到规模化售卖产品和服务。但大大小小的牙科诊所和医院打下了大量的日常需求，这为口腔耗材销售规模化发展打下了良好的基础。目前，我们的年营业收入已从最初的几百万元发展到去年的近一亿元，这说明我最初的选择是可行的。

3 创业者要注意，做电商提效降耗是关键。可以通过大量采用智能客服系统、机器人和大数据等方式提高工作效率。比如，耗材销售领域，与客户之间的沟通通常比较简明，有“短平快”的特点，我们将这部分销售外包出去，过去人工客服每天每人只能打200个电话，如今每个机器人每天可以打1000个电话，效率提升到原来的5倍。在仓储和物流方面，我们大量使用机器人运送货物，力保快速精准。在运营模式上，我们使用大数据分析浏览量、留存率、客单价等关键指标，发现最佳营销方法并及时予以资源倾斜和推广。

4 在创业融资方面，拿“合适的钱”比拿“更多的钱”重要。也就是说，创业融资应该求“对”不求多。拿医疗创业来说，医疗行业是个“慢行业”，进入门槛相对较高，产品和服务研发周期长，要做大量的基础研究和建设。例如，爱牙库所做的口腔耗材销售，过去几十年都沿袭“推着车、背着包”的上门“叫卖”模式，要找到新的可持续发展模式并加以完善，绝非一日之功。因此，我们更欢迎懂医疗、理解行业，能给予更多耐心、信任和时间资本团队。事实也证明，从有医疗投资经验的机构拿到的融资往往“更合适”。

361行

无人机大数据应用研发工程师向紫涛：

“技术男”的大数据情怀

本报记者 杨阳鹏

如今，无人机已从高深莫测的军事装备变得普及化。在众多无人机产品中，既有便携航拍无人机，也有测绘、安防、警务、电力巡检等应用越来越广泛的工业级无人机。无人机技术的不断成熟为空间大数据的采集与应用带来新的突破，大数据的集成利用则反过来推动无人机在更多领域不断深化应用。

专注于大数据研发的深圳市科比特航空科技有限公司研发中心副总监、大数据应用研发工程师向紫涛，其主要工作正是利用大数据和算法为无人机应用提供服务。具体来说，就是对接行业客户在应用上的痛点和难点，然后写代码用算法和程序把数据中的价值提取出来提供解决方案，经过试验和优化训练后把最佳算法集成到平台上提供应用服务。

在向紫涛看来，无人机是一个飞行的传感器平台，跟地面的传感器没有本质区别，不过无人机在空中更加机动灵活，受作业环境限制更小，可以在高难度场景进行多类型的应用，发挥空间巨大。特别是工业级无人机一般会根据行业需求搭载各种专业探测设备，如热红外相机、高光谱相机、激光雷达、大气探测器等，数据采集种类更多样、完整度更高。

向紫涛自称有情怀的“技术男”，他说：“数据工作不只是分析枯燥的数据，通过这个过程能给生活带来新变化，能提高各行各业的效率，减少作业的伤亡度，基于技术应用还能在突发事件、抗震救灾中提供帮助，这是非常有意义和价值骄傲的。”向紫涛表示，无人机是数据采集利器，在信息获取方面优势明显，而且“飞出来的数据”要得以应用并转化成服务，其价值才会无限放大。

6月11日，江西省大余县樟村镇的一位村民进山后迟迟未归，家人在寻找无果后报警求助，警方联系科比特在江西的团队提供无人机救援。不到两小时，无人机就在山区成功锁定失联人员位置，帮助搜救队员找到并营救出了这位村民，而这背后大数据分析功不可没。“无人机不只是一个会飞行的工具，其更大作用在数据应用中。”向紫涛举例称，无人机就好比是人的眼睛、鼻子，可以看、可以闻，有了数据平台则如同人有了大脑和智力，可以分析传来的视觉内容和嗅觉内容，实现真正的观察、分析、传输、互动。

“工业无人机应用已经过了‘试一试’的市场探究阶段，正走向集中采购。有朝一日可能会像挖掘机一样普及应用。”向紫涛认为，大数据和无人机是一对相辅相成的好搭档，“大数据的应用发展以体量庞大、类型丰富、来源多样的数据资源为基础，它能发挥作用就在于数据的完整性，样本要足够多。在现阶段的实际应用中，宝贵的数据资源尚存在孤岛效应，未来希望走向开放共享，形成有效的流动互通”。

本版编辑 胡文鹏 李瞳

联系邮箱 jrbw@163.com