

商汤善惠SenseMart OS,以零售物理操作系统激活消费新体验

人工智能正在加速走进线下消费场景。面对消费者对即时服务、互动体验和个性化供给不断提升的需求,零售门店也在寻找新的运营方式:如何让智能设备不止完成单点服务,而是融入商品交易、用户服务与门店运营的完整链路。

商汤科技旗下智慧零售生态企业商汤善惠的SenseMart OS零售物理操作系统,面向机器人零售场景,连接异构机器人本体与零售运营体系,通过感知、执行、交互、分析协作四大核心能力,为门店提供可落地、可复制的机器人零售解决方案。

这也是商汤善惠对“AI重构大消费”的一次具体实践:以具身智能连接真实商业空间,让人工智能从技术能力转化为消费者可感知、门店可运营的服务能力。

以零售物理OS

连接机器人与真实商业场景

在零售场景中,一笔订单的完成并不只是简单的商品抓取。消费者从咨询、选择商品到下单、取货,门店从商品管理、设备调度到异常处理、运营复盘,均需要多个环节高效协同。

SenseMart OS以零售业务需求为核心,打通机器人本体、商品信息、用户交互与运营数据。系统能够支持不同设备接入,并根据具体任务对机器人进行协同调度,使其完成商品识别、抓取、制作、递送及交付等服务流程。

对于消费者而言,机器人门店能够提供更便捷、更具互动感的消费体验;对于运营方而言,则可减少从零搭建设备、流程和运营体系的投入,基于标准化模板及工具,更快形成完整的机器人零售方案。

从单一设备能力

走向门店全链路服务

具身智能进入零售场景,关键不只在于机器人“能做什么”,更在于能否适配门店的真实经营需求。

SenseMart OS通过统一的任务协同能力,使不同形态、不同能力的机器人本体能够参与同一服务流程。无论是移动、抓取、制作还是递送,系统可围绕订单需求进行任务分配和协作,提升机器人在复杂零售环境中的服务效率。

同时,系统支持自然语言交互及多语种服务能力,消费者可在消费过程中完成咨询、互动、商品推荐和购买。数据显示,SenseMart OS最快可在15秒内完成一笔订单,为即时零售和高频消费场景提供了更高效的履约支持。

数据回流

驱动门店持续进化

机器人零售的价值,还在于让每一次服务都成为优化运营的依据。

SenseMart OS通过持续沉淀门店环境、商品识别、用户交互、订单履约和设备运行等数据,为运营分析和策略迭代提供支持。目前,商汤善惠已沉淀30万种商品的2D、3D建模资产,商品识别业务每日处理150万至200万笔订单。

在数据回流基础上,系统可持续优化门店的商品管理、任务协同与服务策略,帮助运营者提升管理效率,并探索更适配消费需求的选品和服务方式。

目前,相关方案已部署至几十家门店。商汤善惠旗下SenseMart Go烧卖购机器人小店已验证单店盈利模型,并形成约12个月回本路径。

从智能设备进入门店,到机器人参与完整的消费服务与运营闭环,AI对消费的改变正在变得更加具体。商汤善惠希望通过SenseMart OS,让具身智能真正服务于零售经营与消费者体验,为线下商业打开更多智能化想象空间。

关于上海商汤善惠信息科技有限公司

商汤善惠是商汤科技旗下专注智慧零售赛道的生态企业,核心产品为SenseMart OS零售物理操作系统。SenseMart OS向上接入异构本体并叠加零售智能,向下为运营商、加盟商、品牌商和场地方提供可部署、可经营、可复制的具身零售解决方案。依托商汤原创AI多模态大模型,善惠已积累30万+SKU商品视觉资产;旗下SenseMart Go烧卖购机器人小店已在上海多地落地运营,是国内首个跑通单店盈利模型的具身零售品牌。

