

寻找天猫双11创造者



阿里客服小二君蔷： 天猫双11不仅买得开心 消费体验更加放心舒心

进入阿里12年,她从一名一线的服务小二,升级为智能客服的专家,“80后”君蔷见证了阿里服务从基础服务到智能服务,从后端走向前端,从纯服务到泛服务。

天猫双11,十年整,对于君蔷而言,最大的感受,就是从个人做服务,到带领一个团队做服务,带领一个上百人的服务团队,她说,如何把自己对服务的理解传递给更多的服务小二,事实上,也是倾听用户原声,了解用户痛点的过程。“这十年,从一个人到一群人,很幸运见证了一个行业的变迁,更重要的是,我们越做越开心。”君蔷说。

君蔷参与了天猫双11的十年历程。“起初那几年,我们在探索中成长。”君蔷说,随着天猫对于服务量和品质有了更高的追求,他们的客服工作量也在不断上升,“2013年,天猫双11期间,我们整个服务量明显加大,客服经常要加班到十一二点。”

2015年的天猫双11,是君蔷印象中的一次飞跃。“我们立了一个目标,所有用户的申诉,必须要在三天内处理完,而所有天猫双11期间的纠纷,要在当年全部解决。”君蔷说,当年他们还申请了提前赔付的基金,3天内处理不完的纠纷,平台会先行为用户垫付。

从2016年开始,君蔷带领团队开始在淘宝、天猫平台大规模地推广“极速退款”权益,那一年的天猫双11,2.5亿消费者享受了这项电商行业颠覆性的用户体验保障举措。被此项目权益覆盖的用户90%的退货都能享受即点即退,钱款0秒到账,网络购物中最大的消费痛点之一得到了突破性的解决。

君蔷说,天猫双11已经十年,也是她不断升级客服的过程,“我们早已不是过去简单的一线接线员了。这是一个庞大的组织,一线接线员的背后隐藏着一支神奇部队。”君蔷说,未来他们的工作,就是基于大数据,更好提升服务和客户体验。

十年的天猫双11,从君蔷自身来说,她最大的感受就是工作越做越开心。“我以前经常哭,因为那时候作为客服,处理用户纠纷问题时,还会受到一些用户的辱骂,感觉我们百分百的努力,却得不到认同。”君蔷说,现在大不同了,“我们不断升级的智能系统,让天猫更完美地做到了品质之城的目标。天猫双11期间,所有的纠纷几乎都可以当天处理。同时,我们的努力得到用户肯定是最开心的事。”

本报记者 王益敏



“纸箱哥”王佳荣： 天猫双11每十个物流箱 就有一个是他做的

2008年,85后小伙王佳荣第一次电商创业,是卖杭州的丝绸裤衩,两个月都没卖出去,最后自己和同学们穿的都是同款裤衩。第二次创业,王佳荣就选择了一个“低风险”的项目——服务校园里的淘宝卖家,从义乌同学姑姑的纸箱厂里,低价买入印刷错版的纸箱,然后卖给校园里的淘宝卖家,当时王佳荣还比较内向,不敢张罗生意,只是在纸箱上插满名片,推广生意。

为什么要选择做电商纸箱?王佳荣的想法是,电商纸箱切了一个细分的领域,是别人看不起看不上看不懂的领域(因为电商体量太少),只占了整个纸箱领域的15%。

2009年的双11,他还在校园,没有太强的参与感,只是感觉买箱子的同学多了,自己跟着开心。到了2010年,他大学毕业,在杭州下沙的一家大学生创业园卖纸箱,同时自己在淘宝和1688均开出了店铺,按此前的套路,以更便宜的价格进货,卖给全国各地的淘宝店铺。

也就是那年开始,王佳荣的创业路有了拐点。此时,他的公司月销售额有二三十万元,订单也比较稳定,家里开辟了一条生产线给他。

“2010年、2011年两年,我开始感受到了痛苦——生意太好的痛苦。”王佳荣调侃说,那两年,全国各地的订单蜂拥而来,自己根本生产不过来,得罪了很多客户。

后来几年,每次临近天猫双11,王佳荣都会给客户打电话,叫他们“提前订纸箱”。但很多小客户不买单,觉得天猫双11都是大品牌的事情。但是让很多小卖家想不到的是,天猫双11的增长速度、激发起老百姓“买买买”的激情是不可预估的,很多小卖家都因为没有提前囤积物流箱,导致东西发不出去,产生损失。

最近两年,商家都更成熟、有规划了,会提早一两个月就开始订纸箱。

这十年,王佳荣全身心投入做电商纸箱,也见证了很多技术的改变——以前行业对人的要求很高,一个熟练女工一天能粘两千个箱子,现在机器一天能做几万个。通过设备的升级和流程优化,现在基本上百万级的订单,提前一个月就能做完。

他说,过去几年,天猫双11期间全国流通的每十个物流箱,就有一个是自己提供的。

本报记者 朱银玲



杭州海关经济技术开发区 电商科科长陈仿： 关检合并后,天猫双11 跨境购物更值得期待

这几天,有件事情陈仿一直没想好:今年天猫双11给家人买什么礼物?“每年双11都会特意给家人买份礼物,一来是做个留念,二来是表示歉意,感谢这段时间对自己工作的支持。”

从事检验检疫工作10多年,自从跨境电商火了之后,陈仿的日子有了很大转变。尤其天猫双11期间,2015年记者曾亲眼见证陈仿和他的小伙伴们24小时轮班,三班倒,常常有家不能回。

“特别2014年,跨境电商当时算是风口,尤其杭州下沙园区,是社会各界关注的焦点。而谁也不知道跨境跟天猫双11结合之后,会催生出什么结果。”陈仿告诉记者,天猫双11对消费者来说,就是一天的消费狂欢,其实从前期的海外采购、海运、入保税仓、预包,到中期的海量订单产生,再到后期的发货,整个过程可不止一天这么简单。

期待混杂着迷茫、焦虑,第一个双11陈仿和小伙伴们顺利扛住了。

陈仿记得很清楚,这一年妈妈们看到国外奶粉都想买。“好像刘姥姥进大观园,看哪哪都好,网络推手打造的爆款,一下子就能吸引很多消费者,激发他们的购物欲。”

转眼几年过去了,陈仿高兴地发现,消费者们变得越来越理性了。他们开始去比较,根据自己所需的进行采买,对品牌的黏性更强了。

“跨境电商对全世界来说都是新课题,而我们国家有全球最活跃和最广大的电子商务从业群体以及受众,我们还同时面临着最复杂的消费环境。”陈仿说,每个天猫双11都不敢掉以轻心,几年运行下来,形成了一套成熟的跨境体系,现场操作更规范更有效了。

今年是关检合并后的第一个天猫双11,身为杭州海关经济技术开发区电商科科长,陈仿透露,这个天猫双11,在下沙园区业务量迎来新高的同时,消费者的跨境购物体验会更好。

“机构整合后,一次申报,一次查验,一次放行,提速增效,两方面维度的经验能充分释放1+1大于2的效应。”陈仿对今年的天猫双11充满期待。

印象最深的天猫双11是哪个?陈仿说:“印象最深的就是2014年,也是我人生中第一个天猫双11。新闻直播车就停在园区门口,很多老外特意从海外飞过来看看,全国甚至全球目光都关注在这里,毫不夸张地说,当时我感觉整个现场温度都升高了。”

陈仿也希望,未来的天猫双11全智能化,通过智慧海关建设,只需要一个工作人员,工作效率将大大提高。

本报记者 陈婕