



新零售 CHENG DU 新人类

编者按

新零售带来的不仅是成都人生活方式的改变,也催生了一批新职业、新人类和新物种。据盒马方面透露在成都开50家门店,预计将提供上万个新零售的岗位。为了保证3公里范围内的30分钟配送,在新零售的每一个链条上都有这样的“新人类”或者机器人为之努力,分工协同。

盒马成都的90后拣货小哥 最多时一天走五万多步

盒马鲜生的90后拣货员陈洪勇,电子科大IT专业出生,如今是盒马莱蒙都会店里的一个拣货小哥,穿着蓝色的工作体恤,皮肤黑黑的,属于那种暖男,但就是这个外表看起来很斯文的男生,却暗藏着惊人的体力,至今还保持着盒马内部的一个纪录:陈洪勇平均每天都要走三万多步,最高一次在3月31日门店大促,公司钉钉运动排行榜排到了全公司第一,达到56780步,相当于四十多公里,差不多就是一个马拉松。

每天三万多步是他的日常,手持一个RF设备,上面随时都会收到周边3公里范围内顾客从盒马App下下的单子的数据,接到指令之后,立刻在脑海中闪过路线图,随后迈开步子,在卖场里自己负责的区域飞奔拣货,把货放到袋子里,通过悬挂链传到打包区。因为盒马是要求30分钟送达,给拣货的时间只有3分钟,所以每天都像“超级玛丽”,在和时间赛跑。“要在两三分钟内完成一单商品拣选,需要对商品陈列和店内的动线非常熟悉,哪里是生鲜区域,水果蔬菜在哪里早就已经烂熟于心。”

商品被陈洪勇这样的拣货员完成拣货之后,在莱蒙都会一楼的另一个侧面,装在银色的箱子中,不断经由升降传送带从地



盒马鲜生90后拣货员陈洪勇正在为顾客订单拣货

下一楼的仓库中被带出。这些商品已按照订单分拣完成,配送员已经在门口集结,只需要将对应的箱子固定在电瓶车上。而光这个门店的配送员就有100多人,到用户楼下时,配送员再从箱子中取出商品二次分拣。从后台分拣到出库,所花时间需要被控制在10分钟以内。

六千平米的店面按照冷冻、海鲜、休

闲、联营等来分,因为陈洪勇年轻体力好,他负责全场的拣货,而前场大约有1000多个SKU的商品,因此不经意间成就了这个“马拉松小王子”。像他这样的拣货员店里前场加后场总共有22个人。

每天一个马拉松是个什么体验?陈洪勇笑着说:“刚来的时候觉得有点累,还瘦了几斤,最近又胖回去了128斤了,可能是

新职业

公司食堂福利比较好吧,所以走路能减肥什么的,好像也没啥道理。”

陈洪勇说,高中时体育非常好,最爱的项目是足球。因为每天走路太多,在盒马三个月时间里一双运动鞋鞋底已经脱胶。“现在都是两班倒,早上7点到下午一点,或者中午12点到晚上九点,平均工作时长9个小时,确实脚比较疼,我还在淘宝上下单了一个脚步按摩仪。”

陈洪勇说自己每天接单数超过了60多单,也有很多稀奇古怪的订单,可能会买一条60多元的笋壳鱼,也有用户购买200多元的各类食材,还有用户购买的是400多元休闲食品,也有只买一份老姜或者蒜的。

“最具挑战性的商品是冰淇淋,因为避免天气炎热化掉,让顾客吃上口感更好的冰淇淋,我脚板会跑得更快一些。”上个月因为后场没有矿泉水了,只能从前场调货,他突然在设备上接到了86瓶矿泉水,他立刻找准货物目标,将它们全部推到打包车里。“我能感受到新零售对我们生活的变化,在这里上班很快乐,同事间氛围很好,我们的付出能让盒区房的成都人生活更好,这种成就感是其他地方给不到的。”

川师大全国首家天猫校园店老板陈俊儒: 小店爆改焕新 现在比川师大网红还红

陈洪勇:

我能感受到新零售对我们生活的变化,在这里上班很快乐,同事间氛围很好,我们的付出能让盒区房的成都人生活更好,这种成就是其他地方给不到的。

陈俊儒:

选择与天猫合作,原因之一就是看中了其利用大数据实现精准供给的能力,很好弥补了传统商超的短板。

宽敞、时尚的设计,“网红爆款”零食、虚拟试妆镜、自主结算机……在天猫的加持下,今年4月被天猫新零售“爆改”的川师成龙校区佳禾便利店,成为了全国首个新零售校园店。插上新零售翅膀的小店的日营业额在短短一周时间上升了20%多。天猫校园店挂牌这天,陈俊儒发了个朋友圈:“历史性时刻,值得纪念。”也确实如此,他的超市一不小心就拿了个“全国第一”。

成都样板将向全国输出
三年开进1000所高校

500平方米的小超市,但相比之前长到望不见边的货架,短小精悍的“猫头”架隔出的走廊宽敞了许多。分布在各地的自助扫码结算机,减少了人工收银台排队长的现象。

3000多SKU,但三只松鼠、百草味等传统超市难觅的“网红爆款”零食,以及随时可见的“限时秒杀”价签,又令人仿佛正在网购。以后学校师生在线上下单,30分钟内即可送达。

成都商报记者来到这家改造后的新零售门店,现场不少女同学排队体验门店中的黑科技,看着屏幕就能“试妆”的“天猫魔镜”面前,挤满了跃跃欲试的同学们。在互动吧派样机前,爱美的女生们1分钱就能买口红,或者麦片。

陈俊儒说天猫对小店最大的改造来自



全国首家天猫校园店

新零售的“大脑中枢”位于超市二楼放着一套智能数据系统,可以实时统计人流量区域销售热度、进店男女的比例等。通过这些数据可以更好地了解消费者对商品的喜爱,将货品陈列进行及时调整。

天猫大快消全渠道总监邵雄表示,未来一年内,天猫要开设1000家校园店,“成都样板”将向全国输出,三年内开进全国1000所高校,服务2000万高校人群。

网购冲击
校园便利店行业高手遭遇瓶颈

川师成龙校区的佳禾便利店老板陈俊儒,算得上川师的风云人物,不少在川师读书或毕业的同学都认识他,已经开了20年校园超市,打理小店的表哥因为幽默风趣的言谈

也成了同学喜爱的段子手。陈老板说他的3家小店生意一直不错,直到2014年网购、电商开始兴起,也逐渐感受到了网购带来的压力。

以前校园便利店很受同学欢迎,最高时期一家店有20几个员工,像圣诞节、元旦节购物的同学更是蜂拥而至,除了食品外,吹风机、插线板等日用品更是十分畅销。随着网购的普及,不少同学将更多购物的需求转到了线上,“只要不是急需的商品,都会选择去网购。”经常有同学买瓶两块钱的矿泉水就走了。

他说,川师又是一个男女比例3:7的高校,很多女生会选择在一个寝室“组团”网购牛奶、卫生纸,甚至有的同学一个学期都不会到店光顾一次。这也让陈俊儒充满了焦虑感,不少店员也因为看着店里的销量、利率越来越低,感到没有发展离开了小店。

遇上“天猫”找到了“新路子”
短短一周日营业额上升超20%

面对行业的瓶颈,陈俊儒也在思考线上和线下必须要结合,零售要走新路子才能有更好的发展。过程中也有20多家各类平台联系他寻求合作,但多数只是在供货价格上给予支持,为小店做线上平台等单一支持,陈俊儒觉得不是自己想要的合作方式,都一一回绝了。

在一次偶然的机会,合作伙伴帮忙对

新趋势

接上天猫,听说有个校园店计划,正在西南地区筛选合适合作伙伴。跟天猫接上头之后,天猫大数据选货,虚拟试妆镜、自助下单、天猫互动吧等领取新品小样的黑科技让陈俊儒很心动,决定一定要做全国第一家被天猫新零售爆改的校园店。

“我是‘70后’,我的顾客基本都是‘90后’,这是有代沟的。”陈俊儒说,传统的校园超市基本没有体验式、互动式的购物体验,而商家也无从着手去收集和沉淀消费行为数据。天猫校园店的应运而生,恰好解决了这一痛点。以前尽管知道要根据用户需求来调整货物,但对于传统超市来说并非易事,必须借助互联网企业的力量。他选择与天猫合作,原因之一就是看中了其利用大数据实现精准供给的能力,很好弥补了传统商超的短板。

小店从今年2月28日开始爆改,4月2日焕然一新全国首家天猫校园店正式开业,超市改造后,当月每天平均到店就比改造前增加了1000人次。开业短短一周通过手淘的专属本店会员已经超过了8000人,覆盖了近一半的川师消费者。日营业额在短短一周时间上升了20%多,陈老板也计划年底将日营业额上涨50%,三年的时间提高一倍。

天猫大快消总经理古迈表示,新零售不只是线上线下结合,从新技术的应用、数据的分析到供应链的整合,天猫可以帮助校园零售业态带来更好的消费体验。

新物种

新零售加码人工智能 阿里要培养10万机器人“饲养员”

随着新零售的不断演进,催生了许多新零售的“新人类”,催生了大批对口的职业。淘宝天猫被称为阿里新零售的底座,今年1月31日,阿里召开别样商家峰会,会上,阿里巴巴CCO对外公布其在人工智能服务领域的进一步计划:机器助手正式发布,让人工客服有了“机械臂”,目标解放90%服务压力;发布人工智能培训师认证体系,计划培养10万高价值机器人“饲养员”,这10万人创造的价值可能是超100万人甚至更多。基于技术和大数据,人得以投入到更有创造性的工作中去。

智能客服成家族
阿里机器阅读破世界纪录

2016年,阿尔法狗和李世石的一场大战让全世界将目光开始聚焦在人工智能。几乎大战同期,阿里巴巴自主研发的智能服务机器人——阿里小蜜发布上线,人工智能在电商服务领域率先实现产品化应用。同年双11中,阿里小蜜承担了超95%的咨询服务,一举成为双11的服务主力。

2017年,国内外企业纷纷布局人工智能,这一年也被称为人工智能商业化、产品化应用的元年。这一年,小蜜家族先后迎来商家版小蜜、企业版云小蜜、热线小蜜等多个新成员,智能服务产品成“团体”。2017



阿里巴巴西南总部大楼

年双11,阿里小蜜家族单日共完成对话1.2亿次,是目前世界上单日接待量最大的客服机器人。如果按照每人每天接待250人来计算,这相当于16万名客服工作量。

2018尚未满月,1月11日,由斯坦福大学发起的机器阅读理解领域顶级赛事SQuAD刷新排名,令业界振奋的是,人工智能的阅读理解打破世界纪录并历史上首次超越人类。由阿里巴巴IDST团队和阿里巴巴CCO联合提出的SLQA+模型成为新纪录的开创者,而这一模型正是阿里小蜜的关键技术之一。

给一线客服配上“机械臂”
目标减轻90%服务压力

消费者下单平均要问多少问题?答

案是3个。机器能回答的问题能覆盖多少?答案是超过90%。

过去两年,阿里小蜜家族快速扩大,系列产品在多种业务场景快速落地。在诸如尺码推荐、产品咨询等多个场景中,机器人的服务满意度已超越人工。

今年1月阿里巴巴宣布小蜜家族再次迎来升级,发布机器助手,全程无缝帮助人工工作,给人工“装”上一只“机械臂”。开启机器助手后,人与机器的配合方式将转为实时配合。消费者发起的每个问题由机器先进行系统判断,非复杂问题继续由机器作答,复杂问题人工完成。经过这样的判定,最终人工客服将只需要回答机器无法完成的剩余问题,而这比重可能只有10%甚至更低。

2017年10月16日阿里巴巴官博公开招聘“机器人饲养员”,短短十几个小时即收获数百封应聘简历和无数问询。网友纷纷发问:机器人怎么喂?机器人菜谱长啥样?机器人饲养员有哪些能力要求?一时广受热议。

据阿里发布的招聘内容中显示,机器人饲养员的职责主要有四个:为机器人宝宝制定食谱,科学喂养;教机器人说话;帮助机器人搭积木,也就是搭建机器人成长模型;最后是要带机器人宝宝去交朋友。其实通俗的理解就是作为阿里AI客服的

人工调教师,机器人的本名是阿里小蜜后改为店小秘,2016年3月推出,是为商家开发的智能客服,作为AI程序驱动的“客服”,需要专门的“保姆”饲养不断提高正确率。

2015年初海桐通过社招进入森马做一线客服工作,2016年6月森马引进智能客服机器人“店小秘”为他带来职业生涯的新契机。由于既懂客服业务也有强大的学习能力,海桐很快成为机器人训练员里的佼佼者,半年内屡次被升职加薪,被任命为服务经理。

其实,海桐和新零售也是互相成就,据数据显示,在海桐的“辅导”下,森马“店小蜜”不断进化,问题解决率已达到65%~70%,甚至学会了鼓励买家下单,大大提高了客服人员每天的效率。2017年,由机器人店小蜜给森马单店带来的服务成交额超3亿,占到所有人工服务转化的35%。

据不完全统计,目前在阿里生态体系内,已有机器人培训师近万名。甚至催生了专为企业提供机器人训练的第三方服务商。可以预见,基于小蜜等机器人的应用,传统的大量客服人员从机械的重复工作中解脱出来,投入到类似于机器人训练师等更有设计性和创造性的工作中去,客服行业从业者的整体能力将迎来本质性升级。

成都商报记者 胡沛 付丽丽