



· 智能化



同时与几十个人聊天,客服在“双11”被爆屏了;快递包裹数量剧增,快递公司在“双11”爆仓了……“双11”走过十年,尽管客服、快递、技术团队在“双11”期间依然非常忙碌,但是各种“机器人”的加入,已经让他们从之前的战战兢兢、手足无措,变得可以从容地应对“双11”这场大戏。

河南商报记者
陈薇 杨桂芳

失恋要退货、求明星同款辣条 “双11”当客服遇上乱撩……

网店一到“双11”咨询量就激增,客服手忙脚乱 如今智能客服搞定超半数咨询

难题

“双11”客户咨询量将是平时10倍以上

“我现在失恋了,更适合吃哪种口味的辣条?”“网红”食品卫龙辣条的“客服小姐姐”当起来难度不小。而这样的客户咨询,在“双11”前后48小时内,将激增至平时的10倍以上。

为了应对“双11”客户咨询的“洪峰”,卫龙食品旗舰店的客服团队早在两个月前就开始筹备。

“我们平时10名客服,基本上都是‘95后’,与辣条的购买者一样年轻。”卫龙食品旗舰店客服负责人紫荆说,为了顺畅应对“双11”咨询激增的情况,她早在两个月前就制定了预案:从公司运营、推广、产品等岗位,每个抽调两三名员工来支援客服。“作为客服,要对店铺活动、产品等非常清楚,有问必答,并可以捕捉消费者的兴趣点。”紫荆说。

而这些要求只是入门级,因为他们还要学会如何巧妙地应对消费者千奇百怪的需求——“这份辣条我退了,因为货还没有到我失恋了。”“xx电视剧上的人吃的辣条是哪一款?没看清楚,你知道不?我想尝尝。”碰到这样的客户,紫荆说,不仅要帮助他们选择产品或退货,有时即使再忙也要安抚好客户“受伤”的心灵。

应对

智能客服能搞定五六成消费者咨询

能有条不紊地应对“双11”客户咨询的“洪峰”,那是因为紫荆已经在客服行业摸爬滚打了6年多。

“这么多年客服工作经历,最大的感受就是客服的智能化程度越来越高,人渐渐被解放出来做更多有创造性的事情。”她说,今年“双11”期间,消费者如果在卫龙食品旗舰店咨询卖家,首先会接受淘宝卖家智能客服“店小蜜”的服务。

“从去年‘双11’的数据来看,‘店小蜜’可以解决消费者五到六成的咨询问题。”紫荆说,比如发什么快递、什么时候发货、能不能包邮等“店小蜜”都可以直接搞定。而这些工作,在她刚入行做客服的时候,都是人工客服一个个回复的。现在一些符合条件的退款,也不再需要人工客服一笔笔来完成,直接通过智能化系统就可以实现。

在紫荆看来,人工智能客服的介入,减轻了客服重复劳动的强度,也意味着以后对客服人员的素质要求更高了。

快递

“黑科技”助力破解爆仓难题

其实不只是客服智能化了,经过客服咨询后下单购买的海量包裹,也通过各种智能“黑科技”在路上运送。

“今年‘双11’的快递明年‘双11’收到”,五年之前这种“双11”快递爆仓的笑话,还经常被媒体报道,而最近两三年却越来越少。菜鸟人士预计,今年“双11”,菜鸟智能物流骨干网链接全球仓库3000万平方米、物流从业人员300万人、快递车辆20多万辆。但他们认为,效率的提升除了归功于资源投入,快递业技术设备大幅增加,也帮助快递行业更从容处理史上未有的海量包裹。

天猫“双11”前夕,圆通已投入近40套自动化分拣设备,对近半转运中心进行改造,分拣效率大幅提升;中通24个转运中心上线了双层自动分拣系统;申通超过14个新建及改扩建转运中心投入使用,预计新增操作面积超过23万平方米,新增日均快件处理能力达1000万件;德邦快递则上线智慧车队,“双11”期间将实现数据管控共享,第一时间发现并处理风险;京东物流也在“双11”前,进行第一架全货机“天津—广州”航线首航。



郑州一电商仓库内,工作人员正在取货

河南商报记者 张郁/摄

现实 “双11”快递剧增,只是人们对网购依赖的缩影

“说真的挺怕‘双11’的,太累人了。”凭着四年前1000多元买的二手三轮车,韵达快递员何作已经抗过了三年的“双11”。

每次“双11”之后的一周,他都要从早晨8点送快递到晚上11点。何作说这并不是他愿意多赚几千元的奖金,只是因为快递太多,不送完的话每天的投诉电话都能把手机打爆。高强度的工作,让他感觉有些吃不消。

其实,“双11”快递剧增,只是人们对网购依赖的缩影,小到一袋零食、一件内衣,大到家具、电器,很多人没事刷刷手机,就忍不住想下手买东西。

何作现在日常的快递派送任务都非常紧张,11月8日算是“双11”前的“空窗期”,他依然是下午1点才把上午的快递派完,扒拉两口饭又拉上刚到的快递去派送。他的快递车上,常年贴着招聘的广告,因为快递员的增加速度总是跟不上包裹的增速。

丹尼斯百貨
11/16(五)-11/25(日)

21th

周年盛典 荣耀绽放

下载丹尼斯APP领取满减抵用券

人民店 11/17-18	<ul style="list-style-type: none"> 全馆明示柜满 1000 返 1000/500 元电子券 (不含500元) 化妆品满 1000 减 100 元 1F 化妆品品牌日 5 倍积分
大卫城 11/23-25	<ul style="list-style-type: none"> 11/23 明示柜满 999 返 500 元电子券 11/24-25 全场明示专柜 7 折起
花园店 11/24-25	<ul style="list-style-type: none"> 全馆明示柜满 1000 返 1000/500 元电子券 1F 化妆品满 1000 减 120 元 / 精选品牌满 1000 减 130 元
丹尼斯七天地 CBD百货1、2、7天地 11/16-18	<ul style="list-style-type: none"> 1、2天地 明示柜满 800 返 800/400 元电子券 运动品牌折上再返 100 元 * 精选餐饮 5 折推荐
CBD奥莱3、4、5天地 11/17-18	<ul style="list-style-type: none"> 3天地 明示柜满 800 返 800/400/300 元电子券 4、5天地 折后满 800 返 200 元电子券

支付方式: WeChat Pay, Alipay, UnionPay, Visa, Mastercard

TAX FREE 退税商店

地址: 郑州市人民路2号 0371-56152000 大卫城: 郑州市二七路太康路交叉点 0371-56151000 http://www.dennis.cn
花园店: 郑州市花园路与农业路交汇处 0371-56153000 七天地: 郑州市CBD商务区内环路西半环; 商务西八街至西一街; 0371-85633555