

B “阿拉家政APP,起先踩错了家政行业的痛点”

在杭州半工半读取得MBA(工商管理硕士)学位后,王绍峰继续攻读中国电子科技大学和葡萄牙里斯本大学学院联合培养博士研究生。之后王绍峰选择回到宁波,在合创金融集团旗下的宁波微联网络技术有限公司担任副总经理,负责科技创新和数字营销工作。这也正好吻合了王绍峰未来对于创新、数字营销领域与金融科技、教育、家政行业的研究方向。

阿拉家政APP,是王绍峰参与运作的其中一个项目。

2017年10月出炉的《宁波市家政服务行业发展报告》中显示,家政行业市场经济潜力巨大,600户城市居民家庭的抽样中,80.9%的宁波家庭都有使用过家政服务的经历,在使用家政服务的家庭中,28.6%的家庭消费在每月2000~3000元之间,26.5%的家庭消费超过了每月3000元。此外,传统的保洁、搬家、保姆等家政项目不断细分,月嫂、陪护、保健、居家养老等服务逐步被培育成为家政服务的主要内容。

随着人口老龄化、家庭小型化的趋势日益明显,人们愿意花更多的钱去买别人的时间,家庭的家政服务消费支出对社会消费经济增长将起着举足轻重的作用。

在王绍峰看来,家政在宁波是刚需,其市场正如一片蓝海、一块未开垦的处女地。在蓝海中,竞争无从谈起,因为游戏规则还未制定。

于是,2016年9月上线的阿拉家政APP,试图通过打造一个信息透明、产品过硬、服务周到、规则完善、保障全面的本土家政O2O平台,目标为甬城家政市场种种乱象提供最佳解决方案。

飞机从地上起飞,终究还是要落回地上的。

“刚上线的时候,阿拉家政APP得到了较多的关注和用户流量,可因为阿姨服务品质参差不齐,接到了一个又一个投诉。”王绍峰坦言,没有取得意料中的好评,肯定是某个环节出了问题。

最初,阿拉家政APP充当的是信息中介平台的作用,就像大众点评、美团一样,能接线上订单,也能进行移动支付,而这恰恰完全踩错了家政行业的痛点。

王绍峰认为,家政行业更大的痛点在于服务平台品质的把控和服务的供应上,简单地进行信息传递无法解决这些问题,要做好一个家政O2O平台,应该把更多的精力放在“如何提高服务质量”上,比如用互联网来制定服务标准、优化服务流程、精准安排工时、快速计算薪酬等,而不是诸如“这个阿姨OK,我把她的联系方式给你”这样的机械式对接。

互联网作为工具必须深入到行业内,提升行业服务的质量或者给这一行业带来额外的增值服务。

这是试错后,王绍峰认清的“死理”。



公司专门设置出了一块培训区域,强化家政服务从业人员各项技能。



阿拉家政APP页面截图



公司物料区,放置了不少家政服务中用到的工具。

C “互联网技术推动行业升级,才是有意义的‘互联网+’”

互联网思维是独树一帜的。

它以用户需求为核心,不断地迭代更新,并以准确数据为导向进行决策的。它的基因是“用户参与”,通过用户的主动创造最终塑造出极致的产品和体验。

“我很佩服京东,它做物流的时候任何人不看好,但物流恰恰是电子商务中的一个关键环节,也是容易遭到最多投诉的环节,京东物流在改善快递行业的服务质量上贡献了非常大的力量。”王绍峰说。

他山之石,可以攻玉。王绍峰在京东上看到了技术推动行业升级的可能性,他认为,只有当互联网技术真正地推动了某个行业的改造升级或者给这个行业提供了额外的附加值时,才是有意义的“互联网+”。

移动支付技术是,人工智能技术是,包括现在炒得火热的区块链技术亦是如此。

依旧以家政行业为例,王绍峰现在正在做的,就是重新解构“互联网+”和传统家政行业的关系,不做信息中介,要做信用中介,唤醒阿拉家政APP作为一款互联网产品的内在基因。

未来,阿拉家政APP上将会三种模式并行,解决行业痛点。“一种是入驻商模式。我们注重入驻商的甄选,好的入驻商自己本身就有一套质量把控体系,对我们来说是补充和创新;其次,我们欢迎阿姨的直接加盟,由企业阿姨筛选、培训、品控检查等;另外,“阿拉家政”还会签约像宁波家政学院等学校培养的优质学生。”

APP还会应用算法、程序分析来更好地匹配阿姨和客户。所有阿姨信息被录入系统时,都必须提供基础信息,年龄、籍贯、菜肴、品味、从业经历等几十项维度,由培训老师和阿姨管家共同得出他们在各个维度上的评分和判断;另一方面,客户管家帮助客户明确自己的需求,再通过系统匹配,准确率会高很多。

“打个比方,要求一个很会照顾小孩的宁波阿姨做出很好吃的川菜,难度很大,但我们可以把这位阿姨匹配给家里刚有宝宝的宁波夫妻,至于习惯吃川菜的这位客户,我们不妨匹配给他来自四川的阿姨。”