

“双11”24小时内成交350.19亿元,相当于9月全国日均零售总额的44%,马云却说“问题更该被重视”——

盘点“光棍节”狂欢后的遗憾

24小时卖货1.88亿笔、350.19亿元,相当于9月全国日均零售总额的44%!伴随上述数据再次刷新了全球单日网上销售的世界纪录,不少网购族在微博上为“双11”点赞。不过,买家体验好感度提升的同时,确实还有三大问题值得在“双11”之后反思。按照阿里巴巴创始人马云今天凌晨露脸时对记者的讲法:“数字背后反映的问题,更应被重视!”

价格

大幅降价暗藏“噱头”

“儿童实木双人床专柜价6419元,‘双11’聚划算特价1780元,包

物流……”昨天13:30,林氏木业销售额过亿元,一举挤进TOP10“亿元俱乐部”。不过,据记者昨晚实际下单时反复确认发现,原来这里号称的“包物流”有“偷换概念”之嫌:一方面,这种“包物流”仅限城际送达,也就是说不包括从市内仓库到买家住址的路途;另一方面,虽然1780元的团购价可谓是打得辣手,但在实际下单时买家还必须在1780元的基础上再加574元的送货和上门安装费。也就是说,原本可以自己DIY组装的儿童床,现在则在不知情的前提下强制消费了574元。

号称“全场5折”,却只有小部

分特供款打5折;号称“包物流”,但在“最后一公里”上差口气。

验货

实体店不愿代验

今年参与天猫“双11”促销场的商家足有20000家,除了官方旗舰店,还有不少二三级代理商。尤其在化妆品这种良莠不齐的热门网购类目里,普通网购族单是从网上的店铺广告很难辨别这家店是不是“李鬼”,以及它卖的化妆品到底是不是正品行货。如果同品牌的线下实体店能验货该多好!

为此,记者走访了沪上多个海外代购的品牌专柜。但销售人员都

告诉记者,只对从本专柜售出的商品负责,大部分专柜没有验货设备,也没有对网络购物商品验货的义务。有关验货的事宜,大多数品牌都由总公司的相关部门负责。而另据某女鞋的代理商告诉记者,代购商品如果是正品,大都是内部员工或者职业代购人从非官方渠道拿货,基本不可能有商场购物小票,“都是自己打印的”。这意味着,仅在验货这个重要环节,线下和线上的距离还差得很远。

体验

找不到“身边的好店”

值得一提的是,今年“双11”不

同往年的最大变化,就是开始试水O2O(线上与线下打通)。据悉,这次参与天猫“双11”的全国线下门店有3万多家,包括银泰百货、优衣库、GAP、IT、玩具反斗城、宝岛眼镜、银泰、鄂尔多斯、宏图三胞等300多品牌。理论上,应该由上述品牌开放物流数据,由高德在自家APP上支持“双11专区”地图,然后方便用户在行路可实时查询“身边的好店”,查找附近的“双11”体验店,然后再去线下商户领取优惠折扣。不过,在记者昨天的实地体验中,有好几个在高德上标注的商家,到现场后却发现并不知“双11”。

本报记者 胡晓晶

本报讯(通讯员 王奇伟 记者 袁玮)一年一度被草根一族追捧的网络购物狂欢节——“双11”活动,昨天又一次刷新了纪录,成为徐家汇商城史上最火爆的一天。筹备多时并在日前刚获得上海市商务委颁发的“年度新锐电商企业”奖殊荣的徐家汇网上商城(www.xjh.com)大型活动“星辰战役,“双11”选对你的主战场”在昨日正式登场,徐家汇电商公司在各主流电商平台开设的“徐家汇商城旗舰店”全程参与“双11”购物狂欢节活动。

自开市起在短短3小时的时间里,徐家汇网上商城的订单数就突破了2000单。全场活动在徐家汇商圈线上线下的共同努力下,交易量达万单左右,商圈“双11”活动当天线上线下总体销售收入同比翻一番。

本次“双11”活动策划期间,预测徐家汇网上商城订单量将比平时爆增数十倍。

11月11日凌晨零时许,徐家汇网上商城开市的锣声余音未息,远在湖南和江苏的顾客便先后捷足先登,在徐家汇网上商城下了订单。远在新疆、内蒙古、黑龙江等边

徐家汇商圈线上线下联合发力

促销战引来大量外地买家



昨天不少实体店也做起了『双11』的促销

本报记者 陈梦泽 摄

便宜货大多『冷气』收银台被挤『卡壳』

昨天是“双十一”购物狂欢节,除了抢购便宜货的欢乐外,依旧有不少闹心事。记者在微信、微博上看到,天猫“双十一”促销遭到网友吐槽。

● 抢到货物难买 市民王女士10日晚上早早地守在电脑前,晚上11时许,她和丈夫已把购物车塞满,其他放不下的还特意把网页保存在电脑桌面上。11日零时刚到,王女士立刻选择“全部购买”。不过,页面缓冲了几秒钟才打开,此时王女士再一看,购物车里的一大半物品都变成了灰色。

“刷新了好几次,都购买失败。王女士等了约1小时,依旧没能抢到手心仪的物品。再看那些自己没买到的商品成交记录,令她愤怒不已,“每样东西才这么点库存,全国网民一起抢,怎么可能抢到?”

● 便宜货量少 市民钱小姐在零时刚过就顺利拍下8个订单,但却“卡壳”在付款环节。钱小姐告诉记者,她下单后,本想合并付款,结果付款页面一直刷不出来,反复提醒她“收银台挤了好多人,请耐心等待付款结果”。直到零时45分她才完成付款。

● 折扣力度不大 除了库存少、付款难遭网友吐槽外,价格也成了被网友诟病的方面。以一双平时售价439元的某品牌男鞋为例,“双十一”前夕被卖家调成了正价1299元,后被灰线划去,写上价格799元,昨天凌晨,卖家将其改为399元,看似降价幅度大,其实只比平时便宜了40元。

记者注意到,不少店铺打出满额赠的促销广告,但仔细对比内容,看似打折力度很大,口号铺天盖地,其实都是些非热销产品在打折。

本报记者 左妍

线上线下商业融合正在成为主流

2013福布斯·静安南京路论坛聚焦大数据时代

服务行业改革

大量定制

作为最早洞见大数据时代发展趋势的数据科学家之一,畅销书《大数据时代》作者、牛津大学教授维克托教授在论坛中表示,所有服务行业都可从大数据中获益。

他认为,继手工制造、工业化生产之后,下一波的改革就是大量定制,为大量客户定制产品和服务,成本比较低,但同时又是个性化的。“要做到这一点,就需要对客户需求有很好的了解,这就是数据。根据客户的需求来提供服务和产品,来创新行业。”

维克托认为,大数据有三个特点,“更多,更乱,但是要有关系。”他给大家举个生活中的实例。亚马逊刚刚开始的时候,大约20年以前,创始人感觉有人需要为他提供服务,可以写书评,这样就可以销

昨天是让电商和网民们疯狂的“双十一”光棍节,网络销售额之大令人咋舌,淘宝网63分钟就创下70亿的巨大销售额,这也使传统商业面临更严峻的挑战。

在昨日召开的静安区2013福布斯·静安南京路论坛上,围绕“大数据时代的服务业创新”的主题,众多国内外知名大数据专家、学者、产业领军人物,聚焦服务业发展前沿,畅谈大数据时代的“爱与哀愁”。

售书籍。后来他意识到不仅仅用人来写书评,他还可以用数据来为书提供推荐。这个做法非常成功,到今天为止,在亚马逊的推荐这一块,会为亚马逊带来30%的销售收入,这就是大数据带来的变革。

说到大数据的未来,维克托信心十足,“所有的服务行业都可能从中获益,我们会有越来越多的创新想法,来提供新的产品和服务,这样可以让经济更好地发展。”

商业模式改革

势在必行

昨天一大早,全国政协常委、

日,《海峡两岸服务贸易协议》在上海签署,“电子商务网站”首次出现在开放名单之列。

不过,在电商迅猛发展的同时,传统零售业则承受了巨大的冲击。2013年8月,全国50家重点大型零售企业增速持续下降,从4月份12.6%下降到8月份的9.9%,上海55家百货商店出现罕见的销售下降,前20强有4家下降超过了10%。

“当前传统商业面临的困难不仅仅是电商模式的挑战,更有店面租金、水电成本、金融利率、经营环境和企业内部治理结构的困难和压力,唯有综合改革,才能找到一条新的发展出路。商业模式的改革是不可阻挡的,线上、线下融合正在成为主流。”陈德铭认为。

此次论坛是大数据商业践行者的一次盛会,参会规模达400人,创下历届该论坛之最。

本报记者 宋宁华

中国大地保险

7大增值服务

更快 更省 更安心

4009 666 666.com