

基因故事会

传统乳企繁琐订奶流程因触网变得简单

扫一扫,鲜奶送上门

记者 李倩

一直有条不紊守着本地市场的新希望双峰乳业,前不久做了一件大事。

杭州街头的十字路口,一夜间装上了几十个“奇怪”的遮阳棚:一个巨型二维码和一句故弄玄虚的“订奶有快招”。好奇的行人随手用支付宝钱包扫描二维码后发现,本地乳企新希望双峰的订奶页面被自动打开,选好产品、确定支付,一键订奶成功。

这就是新希望双峰——这个坚守着十几年传统运营方式的传统乳企,开始探索O2O的最新案例。

再造订奶流程

尽管身处一个几乎还未被互联网渗入的传统行业,这几年,新希望双峰总经理王铁军还是明显感觉到了行业的变化。

“带几个销量好的品种到社区摆台征订,除了自营奶站,这些年我们一直靠这么做来给用户订奶,但现在越来越难了。”王铁军口中的难,来自社区物业管理越来越严,每次设摊的手续越来越复杂;而另一方面,不少新用户想要订奶,也常常因工作繁忙难以协调时间,被繁琐的订奶程序“拦下”。

多年来,订奶流程一直是这样的:用户需要跑到最近奶站填写纸质资料,或者在乳品公司固定的订奶摊点申请预订,当然,也可以通过拨打订奶电话沟通订购,然后和订奶工约定收钱时间,当面交付现金后,送奶工安装奶箱开始送奶。

低效、订奶推广的人力和物力成本高、资金回笼慢、无法获得一手客户资料……这是几乎所有提供订奶服务乳企的“痛点”。

如何简单、快速地将订奶到牛奶?

杭州本地市场占有率排名第二、全国乳企品牌知名度排名第四,没有“老大”包袱的新希望双峰决定率先站出来,做一些改变。今年4月,新希望双峰乳业正式宣布入驻支付宝钱包,成为国内第一家入驻支付宝钱包尝试O2O的乳企。

流程再造后,全新的订奶流程变成了:在支付宝钱包内添加“新希望双峰乳业”服务号,在线挑选自己喜欢的牛奶品种,通过支付宝钱包完成支付预订。下单后第二天,新希望双峰公司就会派专人免费上门安装奶箱并进行产品预报。第三天,用户就能喝到自己预订的鲜奶。

用户订奶的资金不再通过订奶工中转,而是直接回笼到乳品公司账户。订奶周期结束前5天,支付宝服务窗会通过信息推送提醒消费者是否需要续订。此外,用户还可以通过新希望乳业的相关服务号查询订单服务状态、鲜奶送达情况。除此之外,用户们还能享受会员积分、积分兑换、代金券等权益。

简化的流程带来销量飙升。从4月21日正式上线开始到4月底,10天里鲜奶销售就达到24万瓶鲜奶,接近线上线下总体新增订奶量的80%。这10天内,最高一天的用户转化率高达92%,意味着当天100个用户添加新希望的服务窗,其中92个用户有订购行为,而10天平均转化率也超过了60%。

线上线下联动

明明订了鲜奶,有几天鲜奶却被替换成了酸奶……几乎所有的乳企都曾接到过类似的消费者投诉。

每日配送的新鲜产品,对数据精准性的要求极高。一旦产生误差,就会出现消费者需求和厂家供应无法匹配的情况。折衷的处理办法是替换成其他产品,这又对消费者与乳企



间的双向互动沟通提出了要求。

改变出乎意料地顺利。传统企业“触电”最大的难点在于如何避免线上与原有的渠道产生利益冲突。新希望双峰的办法是,线上线下两套体系并行,互相补充。“我们在本地运作多年,很多订奶工与客户之间都是多年的老关系,彼此像朋友一样信任,这是我们的优势。”按照王铁军的阐述,现在所有线上增量的订单按照区域,还是分配到每个订奶工,去执行订奶支付环节之后的装箱和配送的工作。这样一来,线上的每一笔订单都能在线下很好地执行,保证服务。

而线上这个平台,对新品的展示也多了个不错的窗口。伴随着企业本身“老品新做、新品快做”的经营策略,新希望双峰的产品线越来越丰富。

“从目前来看,网络渠道的优势在于方便快捷,信息传递速度快,每个产品的介绍、营养成分一目了然,符合年轻消费者的心理。传统渠道更加贴近市场,能够更加准确地反应消费者需求。”线上线下两种渠道的结合,为传统乳企开辟出新的业绩增长点,王铁军注意到,支付宝上的订户中有30%至40%是新增客户。

更大的比重则是老客户。从线下走到线上,对新希望双峰带来的直接好处是更有效先进的客户关系管理系统。

在杭州,新希望日均订奶量保持在9万份左右。而这样大量的产品和用户信息,全部依靠每个订奶工手工记录在本子中,再由奶站的录入员逐条逐条地输入电脑。无法保证数据的准确性,也造成了乳品公司接触不到用户信息,换句话说,

乳品公司无法直接和用户沟通,这对理解用户、和用户直接沟通以及用户管理方面,带来很多障碍。

在支付宝钱包中,新希望双峰乳业不仅可以对客户信息进行统一电子化整理,还能够完善会员体系并与会员互动。支付宝钱包这种一体化的会员管理功能,让服务号的商业价值从单纯的移动支付进一步演变为营销一体化应用,通过会员积分和会员折扣完善用户服务。

用户究竟是谁、有什么样的喝奶习惯,什么区域的人订奶有些什么特点……通过数据罗盘这些特性都能实现一键显示。此外,通过和用户线上的沟通,新希望也可以对产品质量以及售后服务进行有效监督,改善产品和服务体验,从而实现未来移动电商的“C2B”模式的闭环。

蔬菜批发价
止跌回升

本报杭州11月3日讯(记者白丽媛 通讯员冯英玲)根据省商务厅商务预报,10月27日至11月2日期间,我省生活必需品价格总体运行平稳,批零平均价格环比基本持平,各类品种价格涨跌有序。

近期我省气温起伏,直接影响蔬菜价格走势,本期蔬菜批发价止跌,环比上涨0.2%,监测的22种蔬菜批发价8涨13降1平;蔬菜零售价格微降,均价环比下降0.7%,监测的19种蔬菜零售价格10涨9降,但各品种价格波动不大。水产品批发价环比下降1.1%,受供求宽松影响,水产品价格继续下行,监测的品种中,草鱼、小带鱼、鲫鱼等依次下降3.1%、2.6%、1.6%靠后。猪肉、鸡蛋震荡运行,本期环比均下降0.2%。

受季节影响,蔬菜批发价格或遇回升拐点,本月将逐渐进入上升通道。水产品市场供应较充足,价格继续看降。

江山猕猴桃
网上热销

本报讯(记者 陈文文)有“中国猕猴桃之乡”的美誉的江山,越来越多的销售商改变以往“等客上门”的销售模式,纷纷加入网购大军。据初步统计,目前仅淘宝网上销售江山猕猴桃的网店已有近300家,淘宝“江山旗舰店”去年总共卖出98万斤,今年已售出近30万斤。京东、一号店等网购平台上均有江山猕猴桃销售。今年约有40%以上的江山猕猴桃通过电子商务远销全国各地。

目前,江山猕猴桃产业协会正在申请集体商标,申请成功后统一品牌、包装,同时,猕猴桃栽培的地方标准也正在修订中,符合这个标准,达到相应品质的猕猴桃,可使用统一商标,届时,江山也将从猕猴桃主产地,变身为华东地区乃至全国最大的猕猴桃集散地。

走进小农水重点县
主持:张萍 zjreport@163.com

衢江:水润大地幸福来

文 / 黄珈艺

素有“七山半水二分田”之称的衢江区,是著名的中国柑桔之乡、中国竹炭之乡、全国商品粮基地。衢江穿境而过,得益于水的滋润,衢江区景致唯美、物阜人丰。作为农业大区,衢江的发展与水尤其息息相关。自2011年被列为第三批中央财政小型农田水利重点县以来,衢江区积极实施灌区改造,发展节水灌溉工程,推进山塘整治,曾连续两年获省级绩效考评优秀,今年衢江区再次被列为第六批中央财政小农水重点县。今天的衢江大地,因为水的有效滋润,而更显灵动,更具和谐。

现代农业助推器

走进衢江区高家镇水云谷铁皮石斛种植基地,便被潺潺的流水声包围了。一条小溪伴着水泥路,从大门延伸到园区深处。小溪呈阶梯状设计,引过来的乌溪江水顺着地势向园区深处流去,越往下水越清澈,溪底鹅黄色的石头,被水流冲刷得光滑,透着温润的光泽。

小溪的尽头便是灌溉设备室,几台水泵正轰轰运转着。原来,这条小溪的主要功能并非景观营造,而是微喷灌配备的沉淀池。“一开始没有设计沉淀池,下一场雨水就浑了,开关一开大部分微喷灌喷头马上就堵了。经过多次尝试,设计了这个沉淀池。”同行的衢江区水利局工作人员介绍说。

水云谷基地是2012年启动的项目,现种植着285亩铁皮石斛。园区主道路的两侧整齐地搭着种植铁皮石斛的

黑色大棚。大棚顶部垂下微喷灌的喷头,打开开关,立刻白雾一片,清凉阵阵,青翠欲滴的铁皮石斛在水雾中若隐若现。

微喷灌技术对铁皮石斛种植至关重要。“铁皮石斛最怕高温,温度高的时候,每天都要喷灌。微喷灌技术节省了很多人力,现在我们园区只有10个工人,一个人可以同时供水8个大棚,半个小时就可以完成浇灌。”基地负责人说。

类似微喷灌这样的先进灌溉技术为衢江区调整农业发展结构、促进农业产业升级,进而推进农业现代化建设提供了必要条件。在第六批小农水重点县建设中,衢江区将在莲花镇、全旺镇、云溪乡等地发展柑橘、蔬菜、西瓜等经济作物微喷灌工程。而在2010~2020年,衢江区规划建设高效节水灌溉工程面积将达6.91万亩。



渠畅水清果蔬香

衢江区莲花省级现代农业园区,果香四溢,景象万千。偌大的园区分布着一个个完全不同的风景大棚,各有韵味。绿色的风景,是成片的绿尖椒,一串串的向你致敬;红色的风景,是火红的火龙果,绰绰于绿色的枝条之间,散发着淡淡的果香。每一个风景都展现出大自然的独特魅力,让人啧啧称奇,回味无穷。而将这些风景连接起来的,是环绕整个园区的渠道,清澈的水流潺潺而动,滋养着园区里的一切。

集合了现代农业、观光旅

游、休闲体验、科普教育等功能于一体的莲花农业观光园是现代农业与乡村旅游融合发展的典型范本,吸引了蜂拥而至的游客观赏、采摘。如今,观光园内已建成久久红玫瑰园、月山葡萄采摘园、宝岛花卉园、龙海蔬菜观光园等各具特色的园中园,为衢江区休闲旅游增添了新的内涵。

而今,莲花省级现代农业园区已成为衢江农业“两区”建设的一张名片,是衢江区扩大农业对外开放,积极引进外资,全面开发农业资源,引进新品种、新技术、新工艺和先进管理经

验,改造和提升传统农业的主要载体。

除为这些现代农业园区提供基础支撑,在衢江更为广泛的区域,第六批小农水重点县项目的实施,将新增供水能力209.3万立方米,恢复灌溉面积1.04万亩,新增灌溉面积1.01万亩,改善灌溉面积5.53万亩,恢复、新增和改善排涝面积1.22万亩,年新增节水能力176.58万立方米,年增加粮食产量1.81万吨,年新增经济作物产量1124.38万元,受益人口13.81万人,农民年人均增收420元。

源头活水汨汨来

溪水倒影蓝天白云,孩童在溪边嬉戏,村民蹲坐在溪边洗衣洗菜,全旺镇幸福源,好一幅人水和谐的经典画卷。

站在全旺镇横溪村口,空气清新,入目苍翠。远远看到田野那头,一丛丛绿色植物整齐地排列着,从山脚一直延伸到山顶。里坞山塘便掩映在这一片绿色中。里坞山塘综合整治工程于2013年10月开工,2014年6月完工。通过综合整治,里坞山塘总容积达到4.1万立方米,是一座以灌溉为主、结合养殖的山塘,能满足约80亩良田的灌溉需求。

站在坝顶极目远望,碧水映

着青山,水中隐隐可见欢快游动的鱼儿,在水面荡起一圈圈涟漪。静谧忽被人语打断,原来是独钓的村民,在山水间悠然自得。里坞山塘采取“人放天养”的养殖模式,着力推进渔业产业转型升级,创建了生态环境良好、渔业产业和谐稳定发展的新型养殖模式。

水是生命之源、生产之要、生态之基。山塘作为农村主要的蓄水设施,是农村用水最主要水源,这在衢江尤显突出。为此,小型水源工程成为衢江小农水重点县建设中的一项重要内容。规划显示,2010~2020年间,衢江区将整

治山塘1343座,总容积1806.25万立方米;新建山塘50座,总容积125万立方米;改造小型堰闸93座,新建小型堰闸11座,引水流量52.98立方米/秒;改造灌溉机埠301座,总装机5070.5千瓦,新建灌溉机埠11座,总装机231.5千瓦。其中,近期(2010~2015年)整治山塘721座,新建山塘30座;远期(2016~2020年)整治山塘622座,新建山塘20座。

水清鱼跃,美丽水乡添灵韵;生态衢江,人水和谐惠民生。现在的衢江,正在谱写“水更清、景更美、民更富”的动人篇章。

