编辑 汤艺甜 美编 代小杰 实习校对 李爽 电话:64101880 kuaijiaogao@163.com

“双11”前李国庆俞渝反目 当当已成往事

“双11”大战在即,谁也没想到,20岁的图书电商当当,会以创始人夫妇连夜“撕破脸”的方式重回视野。10月24日,李国庆、俞渝夫妇在社交平台持续互怼并发布多份声明,把矛盾从公司控制权扩展到私生活等各个方面。在这种基调下,“亲儿子”当当所面临的,不只是在电商头部阵营已经掉队的老问题,还有转型之旅上的阴影。

矛盾升级

在“逼宫论”和“摔杯之怒”之后,10月23日深夜,俞渝在李国庆微信朋友圈留言“撕破脸”,对李国庆的工作能力、私生活及夫妻感情等多方面进行强烈抨击。李国庆也针锋相对地予以回击,同样指责俞渝在工作、私生活方面存在重大问题。

10月24日,当当方面和李国庆又各自发布声明,矛盾进一步激化。当当方面否认将李国庆“踢出管理层”,称李国庆用戏剧化的故事炒作博眼球,力图用舆情影响婚姻诉讼。李国庆则要求平分与俞渝共持的当当股份。根据当当私有化后的公开资料,李国庆和俞渝合计持股93.17%。

而在当天晚间,当当创始人李国庆则发微博表示,俞渝以感情未破裂为由不同意离婚,目的是要拖延时间转移公司资产,因此已向法庭申请保全俞渝在北京当当科文电子商务有限公司的股份。

事实上,因为李国庆的言论,当当曾多次被置于聚光灯下,但在“双11”这个电商领域的重要节点,当当两位创始人公开反目还是第一次。

艾媒咨询CEO张毅认为,“‘双11’是电商平台的决战,当当发生这种事情会直接影响用户的选择。当当的图书并没有不可替代性,用户可能会选择别的平台”。更重要的是对未来的影响,张毅认为,这会体现在员工、投资方和供应商方面,“从海航重组案可以看出,当当是有‘出售’需求或者融资需求的,但投资方肯定不喜欢看到被投企业的创始人闹掰。面对一个闹内讧的企业,供应商也会考虑要不要继续合作”。

屡战屡败

当当是典型的创业夫妻店,李国庆、俞渝也曾被认为是优秀的夫妻创业案例,两人一个擅长产品和市场,一个擅长资本和经营,在当当早期的高速发展中起到了重要作用。这种优势让当当曾与亚马逊中国(卓越网)、京东等电商对手同台角力,李国庆更是在早年的电商大战中,多次与京东CEO刘强东隔网对战。在历史时期,当当的优势甚至大于现在的电商霸主阿里。

2010年12月,当当在美国上市,成为中国首批上市的B2C电商之一,这是当当的巅峰,也是李国庆的巅峰。在那段时间,李国庆在各种场合为当当站台,是当当最大的IP。

不过,由于战略方向和扩张步伐的掣肘,当当逐渐落后于阿里和京东两大竞争对手,并且差距越来越大。2016年9月,当当完成私有化,从美股退市,李国庆和俞渝合计持股93.17%,但由于运营乏力,当当在退市时市值只有5.3亿美元,不及上市时的1/4,私有化价格也曾遭到中小投资者的强烈质疑。

完成私有化之后,当当的声量越来越小。对比QuestMobile发布的《中国移动互联网2019半年大报告》,月活用户千万的App榜单,当当并未在列,李国庆昔日看不上眼的京东月活2.7亿,淘宝6.1亿。连2015年才上线运营的考拉海购,月活都高于当当,有1217.2万。

2018年3月,也就是当当私有化完成两年后,当当与海航旗下海航科技的资产重组浮出水面。海航科技拟以现金+股票的形式、75亿元的价格收购当当,收购完成后,俞渝和李国庆合计直接持有海航科技16.49%股份。

这在当时被认为是创始人卖掉当当。李国庆和俞渝却认为这是当当的新开始。不曾想6个月后,海航科技宣布终止对当当的收购。李国庆后来披露,海航科技未能按时支付让交易戛然而止。当当副总裁陈立均也证实,在当时的沟通中,海航8000万的用户资源、海外的免税店、供应链和仓储是对当当有利的地方,“最后海航自己没钱了,那个怨不得我们”。

其实在“出售”当当之前,李国庆和俞渝做过很多努力:时尚化、百货化、电子书等不胜枚举。每次都是高举高打,也几乎每次都是无疾而终。

以时尚化为例,2016年当当方面宣布,当当一直在做平台化时尚转型,也加入跨境电商大潮,成立跨境电商业务部。当当此次入局跨境电商主要瞄准进口婴童市场以及化妆品市场,当当将采取“跨境平台模式+自营模式”。仅一年后,当当调整业务线,放弃竞争力不强的某些消费类电子、日用百货的自营。流量和资金释放到图书和其他招商活动中。北京商报记者登录当当官网也发现,首页并没有跨境电商业务入口。

当当公关部人士向北京商报记者表示,“跨境电商现在不是当当的业务重点了,现在当当重新聚焦出版物,百货走精品化策略”。

反思革新

重组交易案夭折后,李国庆和俞渝的矛盾逐渐公开化。2019年2月,李国庆宣布离开当当网,董事长俞渝兼任当当CEO。

李国庆离开后,当当在俞渝的带领下,反思B2C的成长轨迹,决定自我革新,进行了公司创立以来最大的组织机构改革。打破传统的采销体系,全体人员从过去“盯着一盘货”,到“面向一群人”,研究人们的阅读场景,寻找阅读需求。

按照陈立均的具体说法,改革包括积极拥抱小程序、抖音等新渠道以及公司内部推行轮岗制度和活水计划,“当当在俞渝的带领下已经确立了‘场景化’的主体战略,并将在供应链上深化改革,打通全行业的各个层面的脉络”。

北京商报记者发现,目前当当已经入驻微信小程序、百度智能小程序,也在抖音上开设了账号。公开资料显示,目前,当当的微信小程序总用户已达1亿,月活顾客近千万,用户转化率9%。

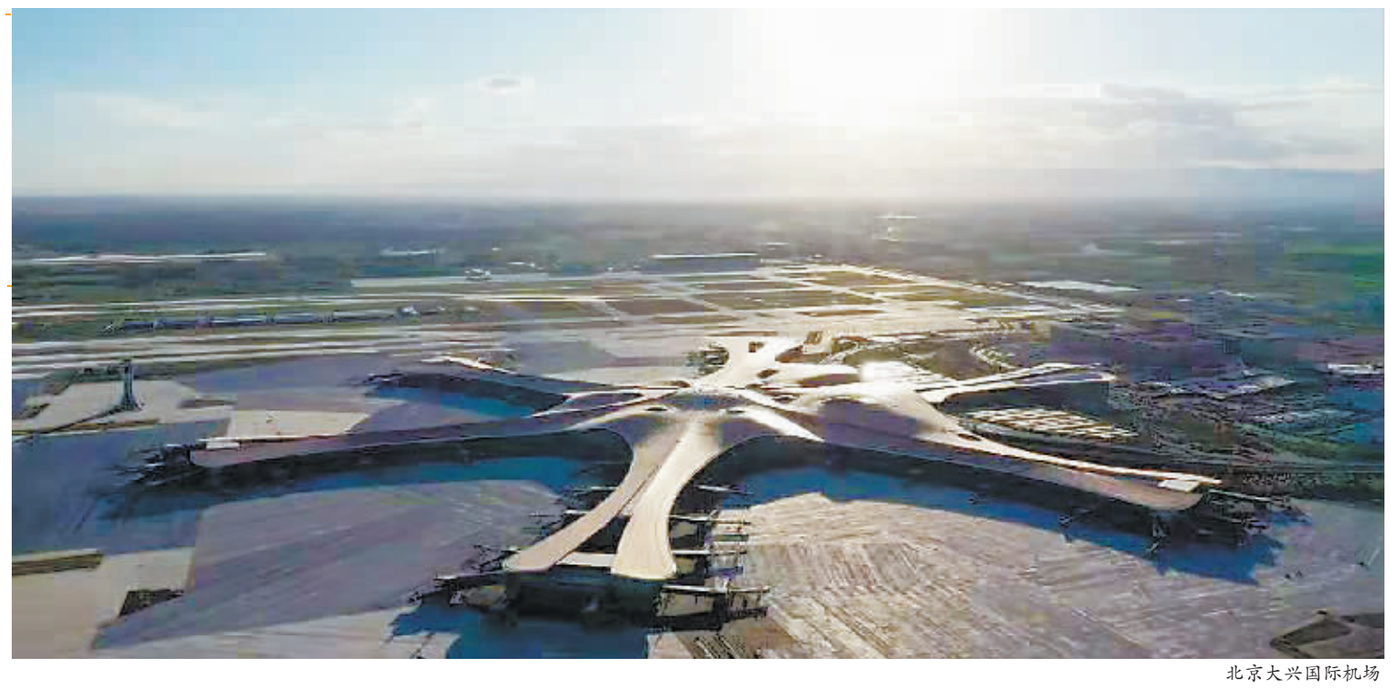
来自当当方面的数据显示,2015-2018年,当当销售额从93亿元涨至116亿元,经营利润从9100万元增至4.7亿元;2019年当当经营利润预计到6.1亿元,理财收益1亿元。

“从当当微信小程序的成绩和盈利水平看,当当在电商细分领域的表现不错。但是回过头来看,当当现在也只是在腾讯、百度的私域流量运营中,充当玩家而不是搭建者。”比达分析师李锦清说,“当当多次战略调整,让它错失了搭建生态的最佳时机。跟京东、阿里相比,当当更像是商家的一个渠道,而不能提供一揽子电商,甚至是数字化服务,这是他跟昔日竞争对手最大的差距,而且这种差距一旦拉开,就很难追赶得上”。

北京商报记者 魏蔚

碧桂园服务牵手大兴机场南航基地 京津冀地区纵深发展

9月25日,随着北京大兴国际机场的正式通航,大兴国际机场南航基地也同步投入使用。该基地项目是南航在亚洲跨度最大的机库和最大的运行控制中心。今年6月,碧桂园服务控股有限公司(以下简称“碧桂园服务”)中标北京大兴国际机场南航基地物业管理项目,成功牵手南航北京分公司。目前,碧桂园服务项目组已就前期筹备工作及进驻后的工作计划进行了详细的落地安排。该项目的正式启动补充了碧桂园服务的核心交通枢纽业态,为其一体化运营的城市大物业模式积累经验。


北京大兴国际机场

“欢乐家庭季,一起玩出趣”亲子趣味活动

“地球一小时之缤Fun荧光跑”活动

2019中国社区服务商TOP 1荣誉证书

碧桂园服务是一家与碧桂园集团同时而生的公司,经过20多年的发展,碧桂园服务已经发展成为中国物业行业的领先者、行业标准化的统筹者,并于2018年6月19日在香港联交所上市。截至2019年6月30日,碧桂园服务的合同管理面积达5.84亿平方米,项目分布在国内31个省、市及自治区的300个城市,海外城市已进入马来西亚,综合物业管理项目超3000个,包括住宅、产业园、商写、公建、销售案场及三供一业项目,服务超过230万户业主,覆盖近800万人口。

在快速扩张过程中,碧桂园服务与国家城市群发展战略同频共振,着力布局京津冀、长三角、珠三角、长江中游、成渝五大国家级主要城市群。在京津冀地区,截至2019年9月,碧桂园服务合同管理项目覆盖了京津冀城市群中24个城市,综合管理项目超过123个,服务超过116万户业主。除了通过内生式增长扩充业务外,碧桂园服务在京津冀地区的对外业务拓展也非常迅猛。截至目前,向独立的第三方物业开发商提供物业管理服务的项目达到47个。在未来,该地区活跃的市场经济将会带动旺盛的物业服务需求,为碧桂园服务的稳健发展提供巨大的市场空间。

在不断扩展项目数目与合约面积,发挥规模优势的同时,碧桂园服务也重视社区文化的建设。成立20多年来,碧桂园始终致力于以和谐发展为主题,通过开展丰富多彩的文化活动,增强邻里之间的感情交流,提升社区居民的幸福感。

2016年,碧桂园服务在行业内率先提出“5H”理念,即Health(健康)、Home(家)、High-tech(科技)、Hope(希望),并开始实施“5H社区认证”。

2018年,碧桂园服务在过去打造和谐社区的基础上,首倡“0.5幸福”社区文化价值主张,并且将“5H”从“社区文化符号”升级为“社区文化体系”,从健康、童趣、公益、心灵、科技等维度打造社区文化,创造“温度、精彩、情怀”的和美社区。

在京津冀地区,仅2019年截止到目前,碧桂园服务已经累计举行了近200场社区文化活动,打造了一系列社区文化精品活动。今年3月,天津碧桂园八洲里项目开展“地球一小时之缤Fun荧光跑”活动,百余名业主共同参与,为保护绿色地球责任开跑;5月,“欢乐家庭季,一起玩出趣”主题亲子趣味活动落地石家庄碧桂园项目,百余组家庭齐聚一堂;7月,燕郊碧桂园时代城举办“幸福时代城 军民庆八一”活动,将文化传承这一宏大命题于社区中进行解构,丰富和发展了和美社区的题中之义。

好服务就会有好口碑,好口碑就会有大未来。正是多年来持续深耕基础服务,碧桂园服务的市场认可度持续保持领先,2019年荣膺“中国社区服务商TOP 1”、“2019中国社区服务商运营能力十强”、“2019中国社区服务商(上市)十强”等多项殊荣。在京津冀地区,碧桂园服务也同样获得了业主的好口碑,近十年来累计获得锦旗及表扬信上千次。

近几年,碧桂园服务也在科技与智能化领域持续投入,率先发力并引领打造智能社区。通过智能化的设施设备和先进的信息化系统重塑管理模式,实现服务降本增效,全方位提升业户的居住体验。2017年8月,碧桂园服务针对碧桂园业主及住户,推出了一站式社区智慧服务平台——凤凰会App。该平台整合了碧桂园集团全系服务资源,包括社区金融理财、购房投资、物业服务、友邻社交等服务。在京津冀地区,凤凰会App目前已在碧桂园业主群体中得到全面推广。

在消费升级的时代,业主最关心的是服务的内容能否满足多元需求,服务的质量能否带来优质的生活体验。碧桂园服务经过27年的发展,在社区服务的方方面面不断进阶,始终致力于为业主带来极致的服务体验,这种一以贯之的优质服务将会带来可持续的市场效应,让服务真正成就美好生活。