

“格奥大战”倒逼空调业变革

回顾2019年的空调行业,最大的看点恐怕就是“格奥大战”了,日前,格力电器董事长兼总裁董明珠在发表演讲时再次提及此事。实际上,在新旧势力角逐的背后,是空调业进入存量竞争后,产业在品质、服务、渠道等方面亟须升级的现状,而随着2020年空调能效新标的施行,中小杂牌的行业淘汰将加速。

董明珠直言:要有刀刃向内的勇气,敢于亮剑。格力电器一直认为,国家标准是企业的门槛,让消费者拥有更好的生活是格力的使命。所以我们敢于亮剑,在空调行业向奥克斯斗,不能低于国家标准。

今年6月,一封举报信引发了市场关注,格力电器发布《关于奥克斯空调股份有限公司生产销售不合格空调产品的举报信》,实名向国家市场监督管理总局举报奥克斯空调生产销售不合格空调产品的问题。

这背后逃不开空调行业渠道竞争的问题。随着 80

后“90后”“00后”逐渐成为消费主力,线上市场的持续增长和线下市场的持续萎缩形成了鲜明对比。据奥维云网统计,2018年中国空调线上渠道的销售额和销量分别同比增长19.7%、13.7%,而线下渠道则分别同比下滑1.5%和4.2%。

然而,奥克斯已经对格力、美的这两大空调巨头的地位产生了威胁,2016-2017年期间,奥克斯利用电商平台,提高了自家的市场份额和品牌影响力,成功跻身空调行业巨头行列;2018年各大电商平台发布的相关数据显示,奥克斯以589万台的销量成为线上销售冠军。

格力不得不开始重视线上市场,专门成立了一家全资控股的电商公司,由董明珠担任法人;格力还与京东家电达成战略合作关系,先后推出京逸、京慕等高端定制化产品,并与阿里智能联合打造风范、清享风系列空调。

与此同时,其他品牌也没有放松线上渠道的拓展。在奥克斯2019天猫双11启动暨新品发布会上,奥克斯家电集团总裁冷表示,奥克斯的互联网直卖战略不动摇,所以将新品选择在电商平台开卖。

业内人士预测,2020年,空调厂商在线上市场的争夺会更加疯狂。

值得注意的是,备受业界关注的家用空调新能效标准预计于2020年7月起实施,正好在明年空调销售旺季之际。按照此前征求意见过程中透露的信息,修订的新标准将对现有空调能效标准大幅提升,加速淘汰低能效产品的生产和销售。此前我国已经公布《单元式空气调节机能效限定值及能效等级》(GB 19576-2019),这一针对大型空调机组的标准将于2020年5月起开始实施,其中对现行空调能效标准进行了大幅提升。

在产经观察家丁少将看来,空调新标的施行,对于二三线品牌是一个严峻的考验。二三线品牌面对新能效门槛的技术爬坡难度相当大,它们在能效上的短板显而易见,新能效标准将直接带来空调成本的上升,空调价格整体迈上一个新高度后,二三线能效空调以前依靠与一线品牌之间的价格差获得的优势将被大大削弱。”这就意味着,很多二三线品牌可能在新一轮竞争中淘汰。

家电分析师梁振鹏指出,归根结底,企业应该严格约束、规范自身的行为;空调在行业所有的产品线里面,是质量、能效出问题最多的一种产品,因为空调的安装环境和使用环境特别复杂,而且它是一种半成品,包括室内机、室外机和中间的铜管连接器,很容易出问题,所以空调的产品质量、知冷知热能效是非常重要的。北京商报记者 石飞月

转转携手埃森哲对手机质检全面升级,提供可信赖的履约服务

新的经济周期中,二手经济开始走红。在此背景下,二手电商平台正迎来爆发式发展,其中二手手机交易成为重要一环。而消费者在买卖二手手机交易时,最为看重的因素,就是平台或服务商能否提供让人放心的验机质检服务。

为了让更多人愿意交易二手手机,帮助消费者在买卖手机时更放心,日前转转二手交易网和知名管理咨询机构埃森哲开展深入合作,对平台二手手机的质检模式、质检工程师团队及服务进行全面升级,通过精益化管理、精细化分工,统一质检标准及数字化支持落地等举措,在提高效率的同时,为消费者提供可信赖的履约服务。

二手经济爆发 转转质检领先业内

从2011年国内二手电商平台开始萌芽起,二手市场就已开始高速增长。特别是近几年在供需两侧的共同驱动下,二手手机的市场规模逐渐扩大,且线上转化率逐步提升。

不过,二手手机作为非标品,交易过程中信息不对称的问题依然存在,仍是一个典型的柠檬市场,而平台提供的验机质检服务就已成为解决信任问题的“关键之匙”。

转转副总裁波认为,二手手机验机质检服务的推出,其实也是让二手手机这样的非标品能够变得标准化的过程。在众多二手手机相关业务的平台中,率先推出验机质检服务的转转,质检体系更为严格、细致和专业。目前,转转平台针对二手手机的质检标准多达66项,其团队的质检技术也领先业内。

携手埃森哲升级手机质检

值得注意的是,目前二手手机市场上平台提供的验机服务已经成为获得消费者信任并愿意交易的重要环节。而从整个市场需求来看,验机服务的质量和效率,仍有较大的改进和提升空间,从而能够更好地满足消费者的需求。

比如在质检模式上,整个行业内,线上平台的质检服务多采取质检工程师单工位方式。这种模式要求单人的完成度较高,耗时且效率较低,间接阻碍了质检体系的规模化,从而影响到交易本身和服务满意度。因此,需要通过不断优化质检模式,赋予质检新的定义,在提升服务效率的同时促进交易。

为了进一步提升自身的质检服务能力,巩固转转在二手手机市场中的领先地位,转转日前邀请知名管理咨询机构埃森哲组建联合团队,对市场和转转平台的质检服务进行调研,并依此开展深入合作项目,对平台的质检服务进行全面升级。

转转副总裁波表示,之所以选择和埃森哲团队合作,是看重埃森哲在战略规划、精益运营、供应链管理、组织绩效管理领域的丰富经验,以及从规划设计到实施落地的端到端的服务能力。作为全球领先的管理咨询公司和数字技术服务供应商,埃森哲在企业数字化、工业X.0等多个领域拥有创新的解决方案,帮助多家大型企业成功实现转型和绩效提升,并与国内外多家互联网平台公司建立了长期合作关系。

波表示,希望通过这样的深入合作项目,帮助转转创建更科学的质检服务运营体系,变革传统单工位质检模式,采用更清晰的质检流程,大幅提升质检效率,努力为消费者提供可信赖的履约服务。



历经大半年的共同努力,与埃森哲的合作帮助转转深入优化了质检模式,质检效率等均显著提升。

精益化管理 质量和效率双提升

项目团队对平台现有的质检服务进行梳理后发现,在以往的手机质检过程中,单工位负责制的模式下,由于整机全部由单人完成检测,会受到一些主观或不可控因素的影响,质检工作效率如果不能提高,也会影响到消费者的交易体验。

为了保证质检质量、提升效率,项目团队首先对转转平台的质检工程师团队和质检模式进行精细化分工。经过深度调研和较长实际理论模型研究,双方合作团队针对目前单人质检的模式进行分级制试验,通过初、高两级质检工程师的搭配组合,彼此根据作业流程分工,去完成不同级别的质检项目,真正做到术业有专攻,达到提高人效的目的。在质检人员的分配上,项目团队在试验过程中也力求合理化配比,以求达到理想的团队协作状态。

精细化分工 使服务更有保障

除了模式和体系的搭建,转转平台对质检工程师的人员素质也提出了更高的要求。本次项目也在精细化分工过程中进一步强化了质检工程师的考核标准。例如,有别于其他平台无门槛的设置,进入转转平台的质检工程师,学历需达到大专以上水平,要求具备基本素质和主动学习能力,同时进行严格筛选,最终只有30%的人能够通过考核留下。

此外,转转也给平台的质检工程师提供了优于业内其他平台的薪酬,并留出了充足的晋升空间。

目前,以上的新探索已经在埃森哲的协助下,在转转位于深圳、北京等多地的智能验机中心落地执行,且成效显著。转转智能质检中心项目负责人王勃介绍,通过这样的创新调整,平台整体的质检效率获得了10%-15%的提升,远超行业基准。

更为重要的是,通过单工位模式到分级协作制的改变,转转质检的规模化效应已经显现,单机质检时长大幅缩短,且质量稳定性显著提高。

标准化运营

虽然二手手机交易市场潜力巨大,但整个行业缺乏既定的标准。因此,这次转转在全局升级质检履约服务的工作中,和埃森哲团队除了合作完成对质检模式的精细化分工,也进一步对全国统一的质检标准进行了完善和更新迭代。

实际上,2019年上半年,转转就对新机和二手手机进行数据化分析、研究。在大量可信数据的基础上,

制定出行业可通行的66项验机质检标准,并做到全国各验机中心统一使用。

随着业务的深入开展,转转平台的质检标准也并非一成不变,而是会根据市场上新机型的陆续上市、新技术的出现以及消费者的新需求,适时更新迭代。据王勃介绍,转转率先做到全国质检标准统一,不仅有利于平台规模化服务,也能让业内其他参考转转验机质检标准的平台受益,从而引领整个行业的质检服务更加标准化和规范化。

数字化支持落地

为保证质检标准的严格执行,不受质检人员个人因素影响,转转智能质检中心自主研发打造了国内领先的质检系统,可自动引导质检师按统一的标准完成既定的操作步骤,从而进一步提升了质检的规范化水平。本次与埃森哲的合作中,也顺利完成了质检系统App在深圳验机中心的落地实施。

王勃透露,转转质检系统小版本迭代周期为3个月,大版本迭代周期为6个月。从标准更新看,除了市场趋势及手机机型的变动,消费者的需求也成为标准更新的重要考量因素。比如市面上所谓99新、95新,其实没有统一的衡量标准,而转转的质检标准将依照消费者的需求,综合手机上市时间、机型以及质检实际情况等给出综合研判。从效果看,通过标准化质检得出的客观验机报告,让消费者对于手机的成色、性能等有了更清晰的认知,从而更放心交易。

打造可信赖的质检履约服务

在与埃森哲团队的合作中,转转明确了打造可信赖质检履约服务的目标。通过不断创新质检模式,推行精细化分工、团队协作以及规模化质检等创新方式,有效提升了平台的质检服务效率,促进了二手手机交易的最终达成。

极光等多家第三方机构数据报告显示,转转针对二手手机等核心垂直品类的质检服务,已在行业内处于领先地位。也正是得益于打造成熟的质检体系,转转也逐步成为消费者线上交易二手手机的首选平台。波表示,未来转转还会继续推进二手手机质检的透明化进程。例如优化系统配置,让前端消费者通过物流的进度条展示,直观了解质检进度,在增进二手手机质检透明化的基础上,切实提升消费者的信任度和满意度。

通过打造可信赖的质检履约服务,转转致力于让二手手机的交易更透明,让消费者买卖二手手机时更放心。与此同时,坚持提供专业化的质检履约服务,不仅能够进一步巩固转转在二手手机市场的领先地位,也有利于整个行业健康有序发展。

· 资讯 ·

夏普公布2020年发展框架

北京商报讯(记者 金朝力)12月27日,在夏普2019年媒体沟通会上,夏普中国区销售总经理陆祖荣表示,2020年夏普将基于8K生态系统业务、ICT业务、智慧生活业务三大事业变革为公司主要业务发展框架,结合硬件、软件、云服务,创建高附加值平台,完成品牌的全面升级,增强夏普品牌力。

自2018年提出全球一体化战略重回中国市场后,夏普就提出了“8K+5G”黑白共进的战略布局。中国网科技从发布会现场了解到,目前,8K小型照相机与8K专业摄影机和5G智能手机将于明年春天上市,同时包括现有120英寸8K电视、8K教育型触控显示器等,多项8K产品已经构成了公司针对8K显示技术布局的全产业链形态。

据夏普日本研究开发事业本部长种谷元隆介绍,5G时代的到来,让2020年成为“8K元年”。夏普8K全方位生态链搭载超高速5G网络的传输速度,使夏普8K+5G战略实现了集8K IP传输、超高分辨率、AI复原技术三位一体的采写、编辑与播放技术应用,完美适应并正在工作、教育、娱乐、家庭等八大生活应用场景中推广应用。

在夏普中国“8K+5G研究院”,北京商报记者亲身感受到夏普正在完成着全系列产品迈向8K的整体进化。作为核心竞争力,目前夏普已经在构建一个集8K摄像、储存、传送、解码、显示和自主研发芯片设备的完整生态系统。

格力电器重构产品业务板块

北京商报讯(记者 金朝力)12月28日,在珠海举行的2019“让世界爱上中国造”高峰论坛上,格力电器董事长兼总裁董明珠透露,格力电器的业务已从四大板块重构为消费领域和工业领域两大板块,突出智能家居和高端装备的地位。此前格力电器的业务板块由空调、家用电器、通讯和智能装备四大块组成。

据格力方面的介绍,消费领域涵盖空调、冰箱、洗衣机等家用电器和通讯产品、智能楼宇等;工业领域涵盖高端装备、精密模具、冷冻冷藏设备、电机、压缩机等高端装备。

董明珠介绍称,格力通过消费领域的电器起家,而工业领域是国之重器,没有国之重器是无法实现完美的消费品的,所以要有工业领域的优秀技术来支撑。

当日,格力电器发布了万物互联智能家居的新战略和新产品。在现场的格力工作人员还演示了通过格力智能手机语音,来操控冰箱、洗衣机、电饭煲、抽油烟机家电。同样担当智能家居入口功能的还有格力物联网空调。

董明珠表示,格力混改将争取在今年年底前完成。混改后,格力电器会坚持变革创新,但对社会诚信不能改变,对员工培育不能改变,对股民合法利益的维护不能改变。

此外,格力电器还公布了4项近期获评“国际领先”的技术,包括高效动压气悬浮离心压缩机关键技术及应用、高效磁阻变频涡旋压缩机技术、新能源客车用无稀土磁阻主驱电机系统、高性能直线伺服电机及驱动器。其中,高效磁阻变频涡旋压缩机技术的自主研发,填补了国内相关技术的空白,实现了高效、可靠的变频涡旋压缩机国产化。