

菜鸟驿站取件服务迎来系列升级 打造到站“1分钟极速取件”体验

去小区取快递这件事,速度如何能更快一点?

今年4月,菜鸟驿站宣布升级到站取件体验,打造“1分钟极速取件”的服务新标准。以取件效率、取件便利性和取件安全性作为核心价值进行研发,针对到站取快递的场景做了一系列解决方案。

近年来,为解决快递末端配送时间不匹配、成本高等难题,各个快递公司不断探索解决方式。无论是智能快递柜,还是驿站“到站自助取件”这一模式逐渐成为关注热点。

据了解,今年以来,家门口的菜鸟驿站在取件服务上经历了多次升级。

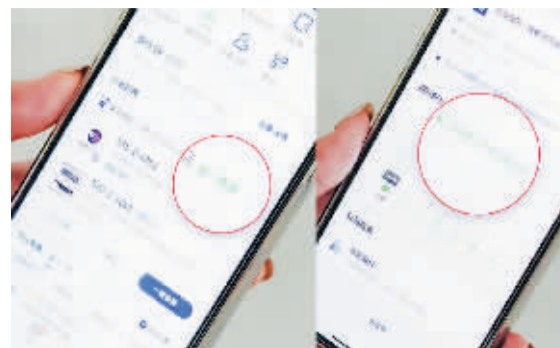
那么,目前菜鸟驿站到站取件的服务推行情况如何?具体怎么实现“1分钟极速取件”?

上线驿站“闲忙状态”查看功能 错峰取件减少排队

在到达驿站前,顾客可以先登录菜鸟App查看包裹信息。在菜鸟App的到站包裹信息栏,点击后可以清楚地了解到该驿站营业状态,包括驿站的闲忙状态、营业时间、具体地址以及站长的联系方式。取件用户可以通过这些信息,快速导航到驿站,并了解驿站是否在营业状态,避免跑空。

菜鸟驿站的闲忙状态显示分为“畅通、忙碌、拥挤”三个状态,快递进入菜鸟驿站后,消费者登录菜鸟App可在首页提前看到站点状态为畅通或忙碌。点击驿站信息后,还能实时查看当前取件预估时长,帮助消费者合理安排取件时间,错峰取件不用等。

据了解,在“畅通”状态下,取件时间可以精确到1分钟,每间隔10分钟就会有一个时间段的状态提醒、每个时间点的预计取件时长,一目了然,可有效避免用户在取件高峰期的排长队现象。



升级开放式驿站 消费者自助取件提升取件效率

经走访发现,位于北京通州新城阳光底商店的菜鸟驿站内,居民们正在根据取件码有序地找寻包裹。不同于站长代拿需要排长队的情况,该站点开放成了自助取件模式。

“我们这平时的快递件数有1000多件,以前都是顾客报取件码,我们来取。”但是,随着大促快递高峰期的到来,会出现取件排队等候等情况。“尤其是遇到下雨天,等得更着急。”工作人员说。

如今,在这个开放式驿站内,居民只需打开菜鸟App就能查到入库快递的取件码。“取件码由三段数字组成,分别对应货架号、层号和顺序号。”工作人员解释,居民还可利用软件的邀请功能。“等亲朋好友加入后,不仅能看到他们的快递信息,也可以实现亲友代取。”

消费者入站后,用取件码能够快速找到包裹,然后放在高拍仪设备下扫描出库,整个过程从查件到取件,耗时不到1分钟。避免了取件高峰期“站长代拿、多人排队”的情况出现。同时,遇到老年人或者对软件操

作不熟练的用户,站点依旧保留代拿的服务。

作为社区生活的核心服务,菜鸟驿站以快递链接社区居民的各类生活服务,通过数字化升级,菜鸟驿站持续整合线上线下及IoT设备实现“1分钟极速取件”,不仅提升了消费者的到站体验,还将进一步提升社区数字化服务标准。

从“免费保管”到“极速取件”,菜鸟驿站正逐步从基础服务向高品质体验迈进。近年来,菜鸟驿站围绕到站“1分钟极速取件”持续优化体验:率先在业内推广开放式驿站,通过货架改造及高拍仪等IoT设备的研发,减少高峰时段取件排队;推出“闲忙状态”查看功能,通过菜鸟App实时查看驿站闲忙状态,让消费者随时掌握最优取件时间段;通过到站前错峰提醒、到站后取件设备效率提升等多种方式,改善消费者全环节的取件体验。

“目前,每天有3000多万人次通过菜鸟App查看附近菜鸟驿站的闲忙状态,帮助他们判断取件时间,菜鸟App取件码自助查覆盖全量用户。”菜鸟驿站取件体验相关负责人介绍。未来,随着菜鸟驿站的数字化改造,菜鸟驿站将围绕到站“1分钟极速取件”持续优化体验。

