

坚持大数据+技术驱动 为生态圈培养3000万客服人才

阿里服务体系再度升级

文/沈积慧

最新财报显示,阿里巴巴集团2016财年全年GMV超3万亿元,跻身全球最大的移动经济实体。近日,阿里巴巴首席客户官(CCO)戴珊透露,2016年将继续在数据和技术上投入巨大资源,打造“万人如一”的品质服务。坚持赋能商家,通过数据化、智能化服务系统的输出,完善商家的服务能力,为生态圈培养3000万客服人才。

坚持技术和大数据驱动 打造“万人如一”的品质服务

去年,阿里人工智能助理阿里小蜜发布测试,上线半月,小蜜服务能力堪比3万个服务小二。

事实上,在过去一年里,通过技术和大数据,阿里巴巴不断地拓展服务水准。

除了上线阿里小蜜,阿里巴巴同时建立了一套标准化 SOP 系统(Standard Operation Procedure,即标准作业程序),服务品质进一步升级,达到“万人如一”的效果。在大数据服务运用方面,通过消费者的购物评级体系,诚信消费者可以享受急速退款等多项极致服务体验。此外,2015年,阿里云客服借助“百城千校”活动走进校园,成为大学生实践课堂,同时还与中残联等机构合作,调动社会零散劳动力资源,为生态内的伙伴输出服务力量。

戴珊透露,2016年,阿里巴巴将继续投入巨大的资源在数据和技术上。“今天,阿里巴巴的服务团队已经不再是一个劳动密集型岗位,阿里有充分的信心和能力吸引世界上一流的、高端的、聪明的技术人员加入,让整个服务体系变得更高效、更智能,让服务能够跟业务在一起产生更多的效能和价值。”

事实上,技术永远在强大的商业场景

下产生,一个离开商业应用场景的技术是没有前途的。阿里零售平台的商业场景具有极大复杂性,这个由4.23亿活跃消费者、上千万商家组合的商业交易环境有望诞生世界领先的人工智能系统。未来,这套人工智能系统还将会输出给集团,为更多的业务所用。

据悉,2017年开始,阿里小蜜将逐渐交给商家,帮商家下降一线服务成本,提高服务消费者的能力。

赋能商家 为生态圈培养3000万名客服人才

戴珊透露,2016年阿里巴巴将坚持赋能商家,完成以商家为核心的整个服务流程体系的再造。

2014年11月,马云曾寄语阿里服务体系,希望服务小二在三年后能够转成电子商务顾问,“你们更大的价值是帮助那些来自于商家的客服人员,去提高他们的服务能力,把我们三年的积累沉淀成我们的服务产品和系统输出给他们”。

服务更大的价值是帮助来自于商家的客服人员。戴珊说,目前,阿里制定了一整套赋能商家的计划,将多年的积累沉淀成服务产品和系统输出给商家,未来将建立电商



服务人才的认证体系,通过数据化、智能化服务系统的输出,完善商家的服务能力,用现有的3000名服务小二为生态圈培养3000万客服人员。

坚持客户第一 像“疯子”一样捍卫客户价值

“阿里巴巴的使命是让天下没有难做的生意”,戴珊说,在这个大的使命下,阿里巴巴服务体系有两个更具体的目标:为未来20亿消费者、千万活跃商家提供极速和愉悦的体验,以及为未来的生态圈培养3000万电子商务服务人员。

戴珊说,阿里要成为一家102年的企业,必须始终坚持客户第一,未来公司无论拥有多少员工,作为一家服务全球消费者和商家的全球化企业,必须拥有一套领先全球的客户问题神经反应系统,“像疯子一样捍卫我们的客户价值”。

福彩双色球						
第2016053期				全国销量:320149454元 浙江销量:25310594元		
中奖号码:红色球 (●)				蓝色球 (★)		
02	08	10	12	29	31	01
奖项	中奖条件			中奖注数	奖金	
一等奖	●●●●●●★			5注	8789610元/注	
二等奖	●●●●●●			165注	143508元/注	
三等奖	●●●●●●			1402注	3000元/注	
四等奖	●●●●●●			64252注	200元/注	
五等奖	●●●●●●			1253550注	10元/注	
六等奖	●●●●●●			6513168注	5元/注	
本期我省中11注二等奖(宁波6注,温州4注,台州1注)。奖池累计9.0322亿元滚入下期。 本信息若有误,以公证数据为准。 2016年5月10日						

福彩3D			
第2016124期		销售总额46860652元	
中奖号码:	9	1	4
奖项	浙江中奖注数	每注奖额(固定)	
单选	1243	1040元	
组选3	0	346元	
组选6	1629	173元	
新投注方式中奖额为:9694元			
浙江销售2821278元,返奖额1584231元。 本信息若有误,以公证数据为准。			
2016年5月10日			

福彩“15选5”				
第2016124期			投注总额651346元	
中奖号码(无需排序)				
03	07	08	09	15
奖项	中奖条件	中奖注数	奖金	
特等奖	中5连4	0	0元	
一等奖	5个号全中	98	2179元/注	
二等奖	中任意4个号	6183	10元/注	
奖池累计192.3330万元滚入下期。 关注开奖信息,请关注浙江福彩官方微信(zjflcp)。 本信息若有误,以公证数据为准。				
2016年5月10日				

浙江福彩“刮刮乐” (5月2日-5月8日)		
票种	中奖榜	
	大奖(元)	个数
节大欢喜5	600000	1
幸福温州	500000	1
好运十倍	400000	1
中国结	10000	1
国泰民安	9990	1
红宝石蓝宝石	5000	7
丙申猴20元	1000	22
红楼探秘2	1000	13

本周中奖总注数88.9万注,中奖金额1488万元。
注:刮刮乐5000元以上大奖在当地市中心兑奖。

2016年5月10日

搬家

三替集团
搬家、重物、单位、空调维修拆装
各类维修 管道疏通 888 66666
开荒保洁 月嫂保姆

中国服务名牌

千喜

87918618 日
86816896 夜
搬家家庭、单位
拆装空调长途
搬钢琴、起重

兄弟搬家 88028342 价优
微笑搬家 15158006747 优
★城西搬家 85782253 特优
东新搬家 86010281 特优

知名装饰

伟杰装饰
先装后付 品质保证
简洁时尚 绿色环保
真材实料 决不加价
客 服 15306599028

要装修 找杭州雍武装饰
客服 13867432653

收 购

收空调旧货 13858022575

G

全国家庭服务业百强品牌
家家喜 巾帼西丽集团旗下品牌

遗 失 - 公 司 证 件

营业执照遗失公告: **杭州威思登贸易有限公司**不慎遗失杭州市工商行政管理局拱墅分局2014年3月17日核发的注册号为330105000292354的营业执照副本,声明作废。

营业执照遗失公告: **杭州市拱墅区家有门窗店**,注册号330105600173384不慎遗失由杭州市工商行政管理局拱墅分局2011年9月9日核发的营业执照正本,声明作废

杭州互腾房地产代理有限公司遗失杭州骏宝行汽车销售服务有限公司开具的机动车销售统一发票1份,发票代码为133001520269,发票号码01880898,金额420500元,声明作废

遗失**杭州皓绵商务咨询有限公司**财务章一枚,声明作废。

本公司(**杭州多卡贸易有限公司**,注册号为330198000037017)不慎遗失由杭州市市场监督管理局经开分局2011年4月28日核发的营业执照正、副本,声明作废。

本公司(**杭州神尔教育咨询有限公司**,注册号:330102000113568)不慎遗失由杭州市上城区市场监督管理局2014年7月2日核发的营业执照正、副本,声明作废。

遗失杭州市工商局高新区(滨江)分局2014年12月5日核发的注册号为330108600156243的营业执照副本,声明作废。**杭州市滨江区汉果食品便利店**

杭州市拱墅区帅宏卫食品批发部遗失通用机打发票一张,代码133011530339号码05480864声明作废。

杭州市上城区施小姐饮品店遗失杭州市工商行政管理局上城分局2013年8月22日核发的注册号为330102600260469的营业执照副本,声明作废。

遗失浙江增值税普通发票发票联两份,代码3300124650,号码01590293、01590300,特此声明,杭州金诚卷闸门厂

杭州市西湖区蒋村街道社区卫生服务中心遗失医疗机构执业许可证正本,登记号为PDY61412023301612B1001,声明作废。

临安全三珍农家特产商行遗失临安工商分局2013年5月15日核发注册号:330185600108857营业执照副本,声明作废。

临安旭峰纸箱厂遗失合同专用章、财务专用章、法人章,声明作废。

遗失**杭州三鼎通信器材有限公司**公章一枚声明作废

月嫂 育婴师 全程呵护妈妈宝宝健康

88488888

开荒保洁 搬家疏通 维修 拆装

杭州网通网络工程有限公司遗失机构信用代码证,代码:G1033010600055820J,声明作废。

遗失餐饮服务许可证,浙餐证字2011330110002363声明作废。**杭州余杭区临平人杰酒家**

遗失税务登记证副本,税号33018332822610X,声明作废。**杭州富阳高艺广告有限公司**

临安陆晓荣水果行遗失浙江增值税普通发票一式两联,发票代码3300153320发票号01629363声明作废

作废发票遗失发票代码133011430339发票号码02794902特此声明**杭州市上城区绝美水果商行**

遗失**富阳市富春街道华君五金商行**公章一枚,声明作废。

临安气体有限公司板桥门市部遗失公章,声明作废

遗失2013年11月29日核发的注册号330198600133198执照副本,声明作废。

遗失-个人证件

遗失声明:母亲张桂花父亲卢建革遗失女儿卢婕2016年5月10日之前开具的医学出生证明,声明作废

遗失2008年9月19日签发的第二代身份证,声明作废。**史冯萍**(身份证号码330184198202054126)

父亲吴阳升母亲兰启凤遗失儿子**吴俊辉**出生证明,编号O331029712声明作废

父亲梁银淼母亲王琴遗失女儿**梁可馨**出生证明,编号L330465433声明作废

贝佳露遗失浙江中医药大学就业协议书(编号0041457)声明作废。

钟维遗失会计证二维码323320130020537418作废。