

『双十一』背后的那些事儿

备货：全球海选特供款

对于“剁手党”而言，最吸引他们的还是琳琅满目的商品，而如何在“双十一”前夕将这些商品准备好是一门大学问。既要保证消费者的需求，又不能造成库存积压，影响后续经营。

对于品牌商而言，提前几个月备货只是基础，提前一年都不稀奇。淘品牌茵曼为避免“双十一”单日集中爆发的销量引发断货下架危机，从 2014 年下半年开始，就启动了下一年专供款的规划与开发。经过前期对款式的分析、调查，茵曼打造了“双十一”专供款 150 多款。正是这样充足的前期准备，让整个汇美集团做到了备货达 10 亿元的程度，最大程度避免断货、断码等情况发生。

主攻海外奢侈品的走秀网，则是提前买买买。走秀网买手团队几个月前就已分头行动赶赴意大利、美国、英国等地，接洽大量海外供应商，与 600 家供应商达成一致，有超过 2000 个国际大牌的 16 万款海外商品在“双十一”登场。唯品会则通过上千个买手时刻更新货品。

京东、苏宁这样的综合电商平台，备货则更显专业化、系统化。在京东 3C 发布会上，京东展示了内部风控系统——“天网”系统。平台借此不仅可以防控黄牛囤货、卖家刷单刷信用、伪造评论等欺诈行为，还可以在保证货源充足、物流方便快捷的前提下低价让利。

平台：360 度保障酣畅“剁手”

“享受”过春节买火车票的消费者，一定不会忘掉 12306 官网当时的盛况。面对更加凶猛的“双十一”，电商平台又该如何应对？技术团队成为“剁手族”酣畅“剁手”的幕后英雄。

从“6·18”结束开始，京东技术团队就要开始新一轮的战斗，为下一个“双十一”做准备。对电商部门的技术团队来说，这就是一场军备赛。根据计划，技术部门首先会进行 20 倍的交叉压力测试，而这些压力测试为了不影响白天的正常工作，都是在晚上或是半夜进行的。除了 20 倍的压力测试以外，京东为“双十一”还准备了 1500 多个应急方案，基本保证出现任何意外都可以在 60 秒之内恢复正常。对于唯品会而言，仅技术团队就达到 1700 人。

在仓储方面，同样依赖于技术支持。在苏宁物流基地二层，一面堆满各种货物的格子货架，每个货架上还有一个不断变化颜色的信号灯，就像一个交通枢纽。这是苏宁今年刚上线的小件商品合单墙。

用户在同一时间段分别下单购买了多件商品，如果没有合单，只靠人工操作，就会造成同一个用户收到多件打包好的快递包裹，这样不仅造成了包装、物流配送成本的提升，还会降低用户购物的体验。有了自动合单系统后，合单员根据每个货格的信号灯指示，订单凑齐后进入打包环节，整个合单过程合单员仅需要操作两个环节，降低了出错概率，节约了合单的时间成本。

不仅仓储配送信息化水平提升，今年电商的比价也动起了真格。在苏宁曝光的雷达比价系统中，每 5 分钟就会自动抓取自家平台与对标对手在核心品类的价格差别，如果出现高于竞争对手的，各采销部门会第一时间进行价格调整。这一比价系统是实时共享的，各业务单元可以根据各自的业务重点随时跟进。

据悉，该雷达比价系统是苏宁在原内部情报工具平台上，以海量商品和消费数据后台为基础打造的可视化比价工具。

配送：运动量秒杀朋友圈

“双十一”无疑是全国物流领域的一场春运。根据菜鸟网络统计，期间将共有 3000 多家国内外物流仓储公司参与，其中有约 200 架飞机、17.6 万个物流快递网点、3 万个菜鸟驿站、23 万辆快递车、170 万名快递员提供服务。在快件一取一送之间，包含大量环节。对于电商平台自营商品，消费者在提交不到一分钟时间内，分拣单就已经打印出来。仓库工作人员会根据订单进行商品挑选、分拣，然后配送到下级分拨中心，最终由快递员派送。

在跨境物流方面，跨境电商则提前打通邮路。唯品会通过与中国航空公司、国际对外口岸货运代理达成合作的方式保障物流，提高通关效率。母婴、美妆等重点品类则提前放在保税仓备货，以保证商品快速送达消费者手中。

支付：信用支付提升消费力

在“双十一”这样的冲动消费面前，信用支付明显提升了消费力。各大电商平台不仅通过预付模式提前锁定了一大批客户，还通过信用消费的模式，把这些客户转化成长期消费者。

今年“双十一”前夕，蚂蚁花呗推出“女王日”，并单独给女性用户提额，人均提升 5000 元，同时，也首次补贴用户。从 11 月 3 日到 8 日，蚂蚁花呗将给女性用户派发“双十一”消费额度，额度 200~1 万元不等，人均 5000 元，用户可以在支付宝钱包的蚂蚁花呗页面里直接领取。

此外，蚂蚁金服、京东金融还在“双十一”期间大肆推广各类保险产品，小额保险让消费者尝到了实惠，又提高了消费者购买保险的意识。

（北商）

今年“双十一”，不仅有跃跃欲试的“剁手党”，还有比较期待的冯小刚挂帅的晚会，甚至电商们的无底线营销术。但“双十一”真正的主角——销售以及配送今年又有啥新花样？记者通过实地探访，试图让读者看到“双 11”购物狂欢节那些容易忽略的事和人。