

微信打开商业化“臂膀” 企业级用户“投怀送抱”

张斯 报道

微信收费之争闹得沸沸扬扬,对于收费问题,腾讯已经明确表示未来不会对个人用户收费,同时,工信部 24 日回应称,工信部鼓励和支持包括微信在内的互联网和移动互联网的创新发展,是否收费或者怎么收费都是由经营者依据市场情况自主决定,政府部门不干预。

记者注意到,面向下的微信已经张开商业化怀抱,开始面向企业级用户,而一些企业也开始对其“投怀送抱”——用友、联想等传统企业已经开始试水微信公众平台,以求通过微信来进一步优化其企业生态。

在此过程中,将线下原有已形成的企业生态过程与微信进行无缝闭环式对接,逐渐成为平台管理者腾讯与相关外部目标公司共同面临的课题。而坐拥超 3 亿用户的微信覆盖着社交、娱乐、生活服务等诸多领域,现在还可面对企业级市场用来解决工作难题,微信正意欲打造一个完整的平台生态链。

用友借机微信平台发力

腾讯管理层明确对外表示,微信将在今年开始商业化探索。虽然腾讯总裁刘炽平当时强调,微信的商业化没有明确时间表,但游戏、O2O(即 OnlineToOffline,线下商务与互联网交互)和增值服务等将成为微信商业化的重点探索方向。

不管是企业厂商、草根创业者还是营销广告公司,都以极高的热情关注着微信这个全新社交平台,其中的一部分选择暂时观望,以择机跟进;而另一部分企业已试探性投入其中,比如用友软件就是其中的代表。

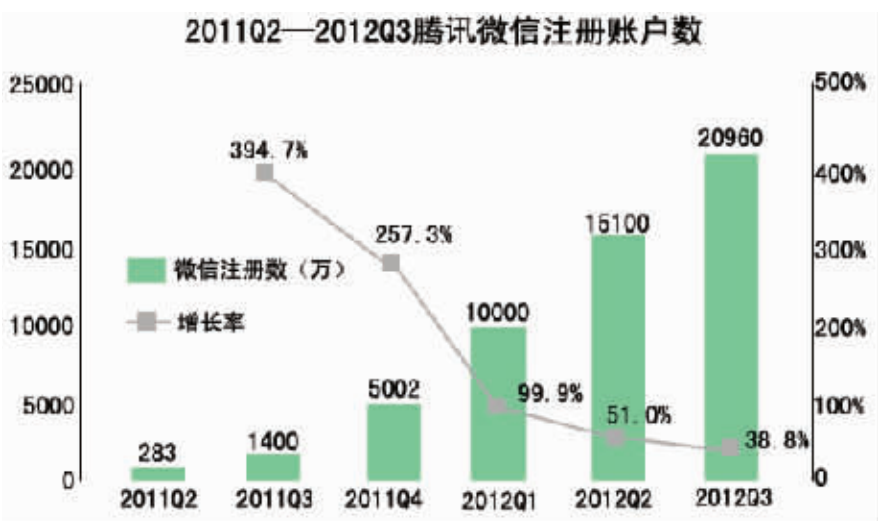
用友软件刚刚发布的 2012 年报显示,公司 2012 年度实现营业收入 42.35 亿元,同比增长 2.7%,净利润为 3.8 亿元,同比下降 29.3%。对于净利润与 2011 年相比有近三成下滑的原因,该公司管理层在年报中解释称,公司正处在业务结构转型时期,宏观经济形势对业务造成了压力。

2012 年底,用友软件董事长兼 CEO 王文京对用友业务进行了重组,用友经历了三次转型——从管理软件全面转型为云服务提供商。

从 2013 年开始,用友进入“平台化转型”、“业务聚焦”和“管理升级”三大战略发展中。

在新的业务模式下,用友管理软件 U8 将由直销变成渠道业务全分销的新模式,且实现产品价格与服务的“融合”,从过去的购买差价升级为包变成每年服务费形式。

对于这种改变,业内分析师表示,强势的绑定政策,会影响客户对于服务费用的期望值。因此,提升问题是用友在业务调整后急需跟进的问题,是进驻微信



且利用其平台做售后服务的现场监控是用友拥抱微信的“阳谋”。

对于用友联手微信的初衷,用友管理软件 U8 服务总经理马春荃在接受记者采访时表示:“毫无疑问,微信是目前人们常用的社交应用。”

马春荃透露,过去用友软件的客户选择服务有两种途径,一是通过打热线服务电话,提交到“二线座席”等待处理,二是通过 iSD 绿色服务桌面提交到“二线座席”等待处理。在这里,用友的 iSD 是基于客户 Windows 环境下 PC 端建立起来的从企业直连用友云端的一体化服务平台。而在用友的服务流程中,人员是分级别的,首先接电话的是用友的一线普通座席,这些普通座席是经过培训、认证的用友助理工程师。在接到外部服务时,如果这个问题一线座席也无法解决,那就转到二线座席,二线座席是用友的高级工程师。

根据用友软件内部的服务流程,两种形式都聚集到“二线座席”,由“二线座席”派发工作单到值班经理,由其转给远程顾问。如果远程顾问解决不了,任务将派发到现场工程师去现场服务,服务结束后提交纸质工作单给监督和反馈部门。

“很多传统的企业售后服务都是热线电话到现场的形式,这样的流程会造成现场客户服务交付质量无法监控,投诉不仅会因循而生,人工处理环节也没有形成完美的闭环。”马春荃认为,既然是移动互联网时代,对于客服体验就要利用一个便捷的工具实现,微信则是一个很好的入口。

显然,用友要从 PC 端向移动端转移,就是从互联网到移动互联网的转变,而微信是其可借机发力的一个平台。

用友与微信的 O2O“蓝图”

“二维码将是腾讯整合线上和线下

业务的关键入口。”腾讯 CEO 马化腾在互联网大会上曾这样说。

2011 年,O2O 这种全新的互联网经济模式迅速席卷电子商务的每个角落。互联网巨头积极布局 O2O,腾讯凭借微信,阿里凭借淘宝本地生活,百度凭借地图,三大巨头在 O2O 市场中各占优势。

艾媒咨询数据报告显示,2012 年中国 O2O 市场规模达到 986.8 亿元,环比增长 75.5%,预计 2015 年中国 O2O 市场规模将达到 4188.5 亿元。

目前,微信正在 O2O 领域全面布局,通过二维码识别,把商家和用户建立联系,形成“熟人”形式的 SNS。财付通目前正在推进与微信的对接,未来将通过微信直接向好友转账;而二维码扫描与支付的结合将能够使用户实现“即拍即买”,真正实现线上线下交易的快捷体验。

“客户通过线上购买服务,到线下与工程师联系,完成交易提供服务。”马春荃描绘的用友未来 O2O 售后服务是类似“打车应用”。“你可以摇出租车,也可以摇附近的工程师,选你自己想要的五星高级工程师或者其他星级工程师。现在微信可以摇附近的人,以男女筛选,未来可以摇工程师,这些是靠后台信息筛选完成的。”

完成交易后,似乎还没有达到真正的“闭环”。马春荃补充道,“在工程师完成一次服务交付后,会通过手机扫描指定的二维码,这个二维码就是以前的纸质工作单,将信息回送到 iSD 系统,由系统将提交的工作单发送到监督和反馈部门,这样才完成闭环。”

无论怎么说,微信商业化都才刚刚开始,对于用友构想的“完美蓝图”而言,还有很多路要与腾讯一起走。

“现在的微信平台对我们这种传统企业的资源开发提供的支持还不够,IT 协同技术发展相对缓慢。比如接口技术的支持,现在接管的管道和管道工都有了,但少了‘焊接工’。”同时,马春荃也表示,还有一个难点就是如何将原有的

规范模式植入到微信平台成为一种体系。

事实上,摆在用友面前的问题其实远不止这些。与其他企业利用微信的平台不同的是,用友面对的客户群是企业级市场用户,这与消费市场是两个不同的领域。

“移动互联网还是新鲜事物,需要口碑传播,这与我们以前做传统软件售后非常不同。”马春荃毫不避讳地表示,客户认知度的推广目前来说确实很难。不过,他也认为,无论是消费市场还是企业级市场,最终都是人去操作,“我们的微信更多也是与企业技术员对接的”。

微信商业模式之路

除用友外,联想也在探路微信。2013 年 3 月,联想服务官方微信客服中心系统正式上线,成为继呼叫中心系统之后又一个全新的客服中心系统。

根据联想的介绍,联想将该微信平台定位于多功能微信客服中心系统,比如回复数字进行服务网点官方的自动查询,查看服务热线、自动定位就近送维修中心维修等线上服务。而其类似于用友售后的微信报修,可以通过微信提交申请,但仍需约工程师来电进行详细咨询后才能上门维修。

电商观察员王利阳对记者表示,无论是用友还是联想,对于传统企业,微信的出现解决了售后的难题,给用户带来了更多的便捷服务,达到最佳粘性以及最好的用户体验。

根据 IDC 最新发布的《中国企业级移动应用市场》报告显示,2012 年是中国企业级移动应用快速发展的一年,移动办公是企业客户试水移动化的典型应用,属于通用型解决方案;但移动应用更广阔的市场空间还是在行业解决方案领域,其与客户的核心业务紧密相连,能够有效支持销售团队、售后服务团队、现场工作团队等人员,大幅提高生产和工作效率。

微信正是帮传统企业搭建了这样的桥梁。巴克莱集团驻香港分析师艾丽西亚·亚普(Alicia Yap)表示:“微信堪称杀手级应用,它似乎能够聚合用户价值。一旦有用户使用,该用户的所有朋友都将使用它,而且他们还需要继续长时间使用。”

坐拥超 3 亿用户的微信正覆盖社交、娱乐、生活服务,现在还可面对企业级市场来解决工作难题,微信欲打造一个完整的平台生态链。对于企业而言,最可怕的莫过于微信收费的传闻,这可能会影响到未来的发展。“如果微信对个人收费,这种做法反而不好,但如果微信只对公众账号的企业收费,那微信的模式就找到了。”王利阳说。

坐拥超 3 亿用户的微信正覆盖社交、娱乐、生活服务,现在还可面对企业级市场来解决工作难题,微信欲打造一个完整的平台生态链。对于企业而言,最可怕的莫过于微信收费的传闻,这可能会影响到未来的发展。“如果微信对个人收费,这种做法反而不好,但如果微信只对公众账号的企业收费,那微信的模式就找到了。”王利阳说。

会试点向存量房征收,也不排除部分城市可能会退出限购政策。现在很多问题还没有明确,包括这批房产税的试点城市是同一批公布方案,还是分阶段出方案。”

同策房产南京分析师郭镇东向记者表示:“地方政府都不愿对存量房征收房产税,因为向存量房征收,对当地楼市将造成巨大的冲击。”

不过,丁祖昱指出,向存量房征收房产税将是大势。“今年有城市试点房产税并不是意外,这是去年中央就已经定下来的。是否会对存量房征收,各地政府有不同的意见和看法。今年也许会有部分城市试点存量房征收房产税,不过目前大规模铺开的可能性较小。”丁祖昱表示,今年主要是扩大房产税试点城市的范围,方案应该不会过于严厉。

记者从小建部一位试点城市人处了解到,尽管目前有不少试点城市提交了相应的方案,但其中大部分都提出了对“自住需求”的保护。“如果自住需求保护不好,各地对开征房产税的积极性会大大减少。”上述负责人告诉记者,“在下一阶段的试点中,中央对这一方面的需求也会进行具体考虑,对于如何划定人均免征面积等保护措施也有可能进行试点。”

旅游法“落地” 景区涨价需听证

原金 报道

凤凰古城实行 148 元通票制一事“激起千层浪”。4 月 25 日,十二届全国人大常委会第二次会议表决通过了《中华人民共和国旅游法》(以下简称《旅游法》),其中对涨价程序做出了明确规定。即:景区拟提高门票价格应当举行听证会,论证涨价的必要性和合理性,并提前 6 个月公示。

各地景区涨声一片

云南香格里拉普达措国家公园涨价 33%、扬州瘦西湖涨价 25%、江西婺源景区套票涨价 17%,旅游风景区整体涨价趋势已经开始蔓延。

对此,国家发改委 25 日下发通知,在今年“五一”国际劳动节期间全国 1200 余家景区门票价格将实行优惠。其中,5A 级景区 60 家,4A 级景区约 350 家,3A 级及以下景区约 800 家,景区门票价格平均优惠幅度约 20%。而去年国庆节前,发改委同样公布了部分降价的旅游景区,当时分两批公布总共 174 家游览景点的门票费用,其中 5A 级景区共有 14 家,4A 级景区约 140 家。

同时,为保证门票价格优惠得到落实,国家发改委同时公布了一些措施,如规定在景区售票处显著位置公布门票价格,优惠时间和优惠幅度;各地价格主管部门要密切跟踪监督有关政策的执行,对不按照规定实行优惠的景区,要依法进行查处并向社会公布。

就在各地景区“涨”声不断的背景下,《旅游法》终于获得通过。国家发改委社会司司长王威在 25 日召开的全国人大新闻发布会上介绍,《旅游法》对门票制定做出了专门的规定,其中分为适用于所有景区和针对利用公共资源建设景区两种情况。所有景区必须在醒目位置公开价格,核心游览项目因故暂停开放时,相应地减少收费。更重要的是,如果要提高景区门票价格,必须举行听证会,并提前 6 个月公示。

此外,《旅游法》还特别增加了一款,“将不同景区的门票或同一景区内不同游览场所的门票合并出售的,合并后的价格不得高于各单项门票价格之和,且旅游者有权选择购买其中的单项票。”

涨价程序写入旅游法

据统计,2012 年我国国内旅游人数为 29.57 亿人次,同比增 12.0%,国内旅游收入 22706.2 亿元,同比增长 17.6%。高速发展的旅游产业成为推动《旅游法》颁布的重要背景。

旅游业在快速发展的过程中也出现了一定的问题,引起了社会各界的广泛关注,参与旅游法草案审议的全国人大常委会组成人员更是给出了很多建议。

23 日,在分组审议旅游法草案时,全国人大常委会委员吴晓灵提出,什么情况下、通过什么程序可以设立景区,应该在旅游法草案中进一步完善;全国人大常委会委员王毅建议旅游法草案对于景区的性质要作出界定。

王威在发布会上还透露,针对利用公共资源建设景区的门票及收费做出了四项特殊规定,规定利用公共资源建设景区的门票在定价机制上实行政府定价和政府指导价,在定价程序上,拟提高价格时,应当举行听证会,征求旅游者、经营者和有关方面的意见,论证其必要性和可行性。除此之外,不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价,对于以回收成本的收费项目,应当相应降低价格或取消收费。

此外,据记者了解,在《旅游法》正式通过之前,已经先后三次征求意见稿,在最后一次审议稿中,加大了对旅游者权益保护的力度,并且对控制景区门票价格上涨、治理“零负团费”问题都做出了更为严格的规定和要求。

新法规定“五不得”

除了门票涨价之外,一些旅行社以“零负团费”为名招徕客人,又强迫消费者购物或参加自费项目。这恐怕是很多人参加旅行团都遭遇过的经历。

刘俊海:现在有的导演带着游客去购物,成为千夫所指的对象,其实导游也很不容易。现在导游基本上从旅行社那里拿到一分钱的工资,他们所有的收入都是靠带领游客去购物的购物。如果消费者有购物的,按照一定比例拿到一个点数,拿到一个回扣,如果消费者不去购物,导游一分钱都挣不到,所以我们必须改变导游和领队的生存模式。

为此,旅游法作出一系列规定,全链条严控“零负团费”。国家旅游局副局长杜一力对相关规定做了介绍。

杜一力:在法中对旅行社经营有五个“不得”,“不得以低于成本价招徕,通过诱骗消费者购物的方式经营,不得指定具体的消费场所,不得强迫购物”,对导游和领队也提出了“三不得”。一系列的“不得”,从旅游经营活动的全链条,从旅行社、导游以至于其他的经营各个环节都明确了这个市场规则和行为规范。

房产税试点扩容 二线城市是热点

华夏 报道

房产税即将在杭州落地的消息,成为业界热议的焦点。杭州地税局办公室一位人士对杭州房产税传言不置可否,并承认之前确实做过房产税试点的调研,但细节不便透露。

一位国家税务总局官员则对记者表示:“房产税试点城市扩容是今年财税部门的一项重要工作,对一部分试点城市上报的试点方案,财政部和国税总局已经有了批复。”对于新一轮房产税试点城市的选择,主管部门倾向于“能区别于其他房价的城市”,尤其是“二线不同区域且房价过高、上涨过快的分属热点城市”,主要为全国推广积累经验。

第二批 6 至 8 个城市试点

对于“杭州版房产税方案”,杭州地税局相关人士并未予以明确否认,只是向记者表示“不清楚”。“我们得到的消息是,杭州房产税主要的框架与沪版房产税差不多,但税率可能会比上海略高,力度比上海稍大。征税的基准,可能会按照房产实际交易价格的七折,对超出免征面积的部分进行征收。”分析师张志杰告诉记者。

张志杰进一步表示,如果按照“杭州版房产税方案”普通住宅按 4% 的税率征



收,还是比较温和的,但对豪宅征收 8% 的房产税则较为严厉,对当地豪宅的销售将产生不小的影响。一位杭州地产界资深人士透露,此前杭州曾向相关部委建议,如果在杭州试点房产税,可否让限购政策退出。“好像这一提议并没有被采纳。”

记者在采访中了解到,第二批试点房产税的城市将有 6 至 8 个。“去年已经初定了房产税扩容的城市。多数试点城

市或参考上海和重庆的方案,有的城市税率可能会高一些。”中国房地产数据研究院执行院长陈晟指出,第二批试点城市的方案,将是地方政府自己报批与相关部门指导后的综合结果。

向存量房征税将是大势

陈晟表示,今年房产税试点城市很有可能向存量房开刀。“不排除部分城市