

在与用户的不断互动中发现和创造新价值

新经济企业力拼再生长

■ 本报记者 张海粟

随着互联网行业遇冷,无论是巨头企业还是初创公司,都在观望。新经济浪潮下,如何聚焦人才与组织成长、企业创新发展和产业升级,近日召开的2019脉脉赋能大会上对此进行了热烈的探讨,来自人工智能、教育、消费、医疗、投资、媒体等众多行业领域的专家、企业负责人共同探讨新经济企业的“再生长”之道。

“消费者在做美妆品购买决定之前,往往需要长期而复杂的咨询过程,而淘宝、京东等行业巨头属于传统的货架式销售,不能克服线上客服的局限性。”小红书创始人姜志燕介绍,作为一款服务年轻女性的视频分享APP,小红书以美妆短视频起家,随后推出了垂直商城并进行导购服务。但相比于实体店的美妆导购,线上美妆导购缺乏帮助消费者形成完整消费决策的能力。看准用户需求的痛点,小红书及时作出战略调整,与百度合作,由百度提

供技术支持,小红书提供面部结构化数据,系统进行自动匹配。用户可以根据系统给出的判断自主选择美妆品,平台虽然减少对线上美妆导购的培训,服务效率却大大提升。除了视频APP,小红书同时也是一个社交功能电商平台。“通过社群方式,引入成千上万的普通网友,可以使用户数量得到裂变。同时,打卡、社交货币的累积等奖励机制能使消费者产生反馈感、荣誉感,而不是单向的付出。”姜志燕说,小红书通过搭建达人社群+内容分享+电商平台的综合商业模式,实现了指数级增长。

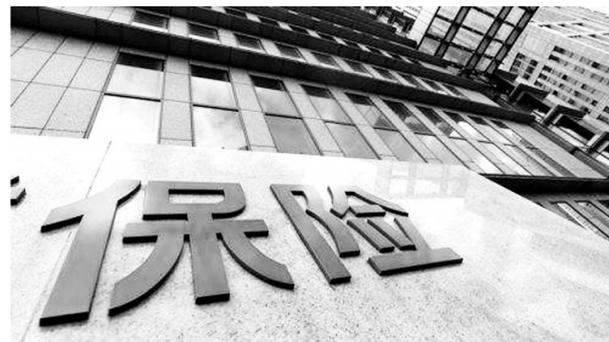
针对当下流行的“私域流量”概念,姜志燕有自己的看法。简单来说,朋友圈、微信公众号、小程序、APP等都是将用户和流量锁定在自己手中的私域流量。私域流量为长期的用户经营提供了新思路,用户关注什么、喜欢什么;什么能为用户带来价值;用户喜欢以什么方式进

行互动成为在“私域流量”下创造价值的关键。姜志燕认为,私域流量只是当下热点之一,而商业的核心在于信息不对称,因此热点往往是建立在行业已有突出表现的基础上,已经远远滞后于外界的发展。他建议,创业者不要被热点带着走,不要根据热点做商业选择,要去创造热点,商业最后还是要回归到产品、品牌、用户。

在互联网大健康领域,春雨医生可谓遥遥领先。“通过问诊与用户建立起初次连接,设置家庭健康顾问,为用户提供线上家庭健康档案建立、咨询、回访服务,建立更高频的联系,推进了医疗服务的互联网化。”春雨医生CEO曾柏毅介绍道,春雨医生的移动问诊开放平台已经链接了将近650家第三方开放服务合作伙伴,其中包括轻松筹、水滴、贝美、美柚等企业。此外,春雨医生在楼盘、社区里设立健康小站,让基础医疗服务落地。面对互联网+医

疗健康领域日益严峻的市场竞争,曾柏毅认为,保持共赢心态很重要。

近几年,网络互助刮起了一阵新风潮。国内的互助于2015年开始爬坡,巅峰时有300余家互助平台林立。壁虎互助创始人李海博介绍,壁虎互助在2016年后打造了一个涵盖事前互助、事后救助以及衍生服务的新型互联网社群经济生态。谈及壁虎互助的商业模式,李海博认为,信任经济是其盈利核心,其以信任为核心,以网络互助、个人大病救助为基础。壁虎互助构建的“观察期+平台专业团队审核+第三方独立专业机构实地调查+全员公示+银行监管账户+会员实地探访+评审团民主仲裁”七级信任模型全面保障了信息真实、流程透明,其中评审团借鉴英美法律体系采用了12人制。尽管互联网在信任经济的市场里渗透率仍然不高,只有10%左右,但不可否认的是数字化时代,新经济的发展潜力无穷。



◆ 市场前沿

保险业协会发布4项新标准

日前,中国保险行业协会围绕防范风险、服务实体经济,发布了《核保险风险评估工作指引》(中英文版)及《企业财产保险公估作业规范》《机器损坏保险公估作业规范》和《建筑工程(一切)险公估作业规范》等4项保险业协会最新标准。

其中,《核保险风险评估工作指引》(中英文版)为核保险行业的风险评估服务提供了规范化、标准化的服务流程与标准,对已营运和即将投入营运的核设施,从评估目的、评估领域、评估人员、评估流程和评估操作等多个

方面对风险评估工作进行规范,对核保险风险评估活动实现了全领域、全周期、全流程的覆盖,是我国首个核保险行业标准,填补了行业空白。

其余3项标准聚焦于企业财产、机器损坏和建筑工程三大财产险种的保险公估作业流程的规范,对三大险种保险公估的现场查勘、事故原因分析、保险责任分析及建议、损失核定、损失理算、报告编制等方面提供了重要参考依据,填补了保险公估行业一直没有统一标准的空白。

(王俊岭 潘瑾瑜)

中国小微企业金融服务白皮书发布

本报讯 近日,中国人民银行会同中国银保监会等部门编写了《中国小微企业金融服务报告(2018)》(以下简称“白皮书”),这是我国政府相关部门首次公开发布的小微企业金融服务白皮书。

白皮书显示,与2017年相比,2018年中国小微企业获得的信贷支持力度不断加大,融资成本明显下降,金融服务覆盖面逐步拓宽,金融服务模式和产品不断创新,金融服务便利程度持续提高,适应小微企业特点的多元化融资渠道得到扩展。

白皮书显示,小微企业金融服务事关经济转型升级和民生就业大局,是一项长期性、综合性、系统性工程。下一步,要给予民营和小微企业在经营发展和投融资中的同等待遇,营造公平竞争的营商环境;完善小微金融服务考核评估和差异化监管体系,制定科学合理的监管考核目标,引导金融机构选择符合国家产业发展方向、主业集中于实体经济、技术先进、产品有市场的小微企业给予重点支持;发展多层次资本市场,拓宽小微企业资本补充渠道。

(张其露)

银保监会发布险资投资集合资金信托新规

银保监会于近日修订并发布《关于保险资金投资集合资金信托有关事项的通知》(以下简称《通知》)。银保监会表示,下一步,银保监会将强化对保险资金投资集合资金信托的业务监管,发挥保险资金长期稳健投资优势,进一步提升保险资金服务实体经济质效。银保监会表示,《通知》由原来的8条增加为19条,保留了保险机构投资资金信托的决策授权机制、专业责任人资质、基础资产范围、法律风险、投后管理、信息报送、行业自律管理等要求;调整了信托公司条件、信托信用等级、关联交易、责任追究等内容;新增禁止将信托作为通道、强化信托公司主动管理责任、对底层资产实施穿透式监管、加强投资者适当性管理、设置投资比例限制以及信用增级安排和免增信条件等要求。

具体来看,《通知》对于信保规定的修改有紧有松。《通知》明确信保业务中信托机构的选择标准为近一年公司及高级管理人员未发生重大刑事案件且未受到监管机构行政处罚;在标的上,所投非标类债券由不得低于A级改为不得低于AA级,且《通知》明确规定不得投资劣后级债券;在集中度方

面,《通知》规定险资投资同一集合资金信托的投资金额不得高于该产品实收信托规模的50%,险资及其关联方投资同一集合资金信托的投资金额不得高于该产品实收信托规模的80%(AAA级信托除外);在投资嵌套方面,从过去“存在两层或多层嵌套”需向监管机构报告收紧为“存在一层嵌套”。此外,《通知》禁止信托公司为险资提供通道业务或让渡主动管理责任。

银保监会表示,《通知》的发布是银保监会推动保险资金更好地服务保险主业和实体经济的重要举措。扩大“保信”合作范围,有利于为保险机构和信托公司营造良好的公平竞争环境;明确保险资金投资信托的信用增级安排不得由金融机构提供,有利于打破金融机构刚性兑付;明确基础资产投资范围,有利于进一步发挥信托公司在非标资产方面积累的行业优势,引导保险资金更多地流入实体经济。同时,《通知》实行“新老划断”,有利于维持机构必要的流动性和市场稳定,确保制度平稳过渡。

(王思博)



日前,在摩洛哥卡萨布兰卡的摩洛哥购物中心,一位来自浙江的手工艺人展示他制作的手工纸伞。位于摩洛哥最大城市卡萨布兰卡的摩洛哥购物中心日前举办的中国主题购物节开幕式,吸引了数千民众参加。

新华社记者 陈斌杰 摄

波士顿咨询公司: 制胜中国市场 企业需主动转型

本报讯 波士顿咨询公司(BCG)在2019年夏季达沃斯论坛上发布的一份报告指出,当前中国正经历前所未有的变革,企业需要主动开展变革,苦练内功,才能超越经济放缓、贸易争端和技术颠覆“三座大山”,从容应对挑战。

BCG大中华区执行合伙人范乐思指出,无论面对的是市场准入、经济放缓问题,还是供应链变化和颠覆性技术问题,在中国市场运营的企业都需要以更偏执的态度,接受全新的、更激进的思维方式。在他看来,现在正是企业进行业务优化和追求卓越运营的好时机,在此基础上,需要以更开放的视角捕捉新的增长机遇。

报告认为,当前中国正经历前所未有的变革,企业的生存发展之道在于面对新的市场形势持续开展转型。BCG将企业转型定义为“从根本上重塑企业,以可持续的方式显著提升业绩,并最终改变企业未来发展轨迹的过程。”这种转型方式与仅靠削减成本、减少采购来进行的传统方式截然不同。

报告指出,当今在中国市场实现成功转型的关键在于准确预测变化、主动采取行动,听命于市场力量的被动转型难以成功。

BCG全球合伙人阮芳称,过去,企业习惯于每年两位数的营收增长,如今它们需要重视更强的增长动力和组织韧性,而非一味地扩大规模。在主动转型的过程中,企业需要优化业务结构,为转型筹措资金,并将其投资于新兴业务领域,打造新增长引擎。

基于过去数十年里不同行业750家公司转型的项目经验和研究成果,BCG发现,相较于被动转型,采取主动转型策略的企业,3年股东总回报(TSR)平均要高出6个百分点。不仅如此,主动转型还将节省15%的转型时间,减少20%的转型成本和20%的管理层变动。

(庞无忌 杨毅)

Visa为中国市场“量身定制”发展策略

Visa2019亚太区安全峰会日前在上海举行,在中国银行卡清算市场已向外资敞开大门的背景下,这是国际支付公司Visa首次在中国境内举办会议。而此前,Visa已向中国人民银行提交了银行卡清算牌照的申请。中国银行卡清算市场步入实质性开放阶段,Visa将以何种方式深入中国市场发展?

Visa亚太区总裁柯如龙称,中国支付市场和其他市场有所不同,Visa在中国市场的发展必须适应中国当下移动支付优先的环境,Visa对与各国本地电子支付机构(或数字钱包)的合作持高度开放态度,“Visa愿意与支付宝、微信支付等中国的本地电子支付机构在基于Visa的开放平台和网络中开展合作”。

谈到Visa未来在中国的发展策略,柯如龙多次提及“本土化”和“量身定制”。他表示,在过去5年间,中国发生了一场移动支付革命。在中国,更多的人选择用手机支付而非信用卡支付,而Visa在中国市场的发展也必须采取与其他国家不

同的策略,适应中国移动支付优先的环境,并符合中国的法律法规。

他坦言,“Visa在几年前的想法不是这样。那时候,我们会认为在美国奏效的方法,在其他国家也会奏效。事实证明我们需要为每个国家量身定制不同的解决方案。对于中国市场,更应如此。”

今年3月,Visa中国创新中心在北京正式成立。柯如龙表示,Visa未来在满足中国国内市场需求的同时,也会实现国际上的互联互通。通过Visa中国创新中心,我们不仅会把全球经验带到中国,同时也希望将中国本土的创新带到全球。中国支付行业很多模式和经验,完全可以用于其他国家和市场。

提及中国市场的特点,柯如龙也表示,当前中国本地电子支付机构的商业模式是闭环式的生态系统,Visa则是一个开放的生态系统。未来,我们期待能在基于Visa开放的网络平台上,与中国本地的电子支付机构进行更多合作。

谈及对未来Visa在中国市场发

展前景的展望,柯如龙坦言,“中国市场蕴含着大机遇,中国消费者的支付方式多样。未来我们真正进入中国市场后,究竟能占据多大的市场份额还未可知,我们会将创新、安全和可靠的支付方式带到中国,支持中国经济的发展。”

前不久,Visa在全球发布了B2B Connect跨境对公连汇解决方案,这一交易平台应用了区块链技术,可让对公跨境汇款变得更加简单快捷,同时能够提高数据的透明度和一致性,确保交易的安全。

柯如龙指出,未来,Visa的业务重心将不仅仅体现在C端消费者支付上。事实上,B端商业支付的市场规模是C端消费者市场的2倍至3倍,每年跨国企业之间的支付规模都能以万亿美元来计算,因此,Visa也将持续在B端市场进行发力。目前,Visa的B2B Connect跨境对公连汇解决方案已覆盖全球30多个国家和地区,明年有望扩展到90个国家和地区。

(张冀)

AI+教育:以算法突破桎梏 让教育个性化

■ 本报记者 周东洋

“当下国内教育的现实状况是优质教育资源不均、优秀教师紧缺、缺少个性化教育。”松鼠AI(人工智能)联合创始人樊星在O'Reilly人工智能大会上表示,人工智能正在积极改变着教育。很多国外企业在人工智能教育方面都作出了探索,美国的人工成本较高,因此,一直探索是否能通过技术手段实现个性化教育,从而让每一个孩子的学习时间更加高效、精准。

樊星举例称,在比尔·盖茨卡梅隆基金里面,有一部分配额是放在教育领域的,希望用AI教育彻底解决教育的不公平问题。印度的AI教育项目BYJU'S拿到了该基金的融资,很多企业在尝试个性化教育,国内很多教育企业通过资源扩展、资源链接的方法给学生提供一对一的教学服务。例如,VIPKID通过将北美教师与国内学生进行对接,减

轻学生学习压力。当然,这种资源链接和扩张虽行之有效,但不能从根本上解决问题。

樊星认为,并不是现在的教师不能进行个性化教育,而是教师的精力、资源不够,他们正在尝试用系统、人工智能的方法模拟优秀教师,使得优秀教师被无限复制,这条路非常难走,但其发展机会和前景非常广阔。目前,人工智能已经可以替代70%的传统教学工作,但是在育人方面,AI很难替代真人。如果用AI代替70%的教学部分,那么教师可腾出更多精力花在育人方面,从而真正把孩子实现德智体美劳全面发展。

AI教师为什么能替代70%的教育功能?这是由基因决定的,AI教师的基因是数据。樊星举例称,学生做一道题时,AI可搜集各方面的数据,学生在何时何地做题、答案是

否正确、错误原因,AI甚至可采集学生做题时的表情、专注力。在数据加持下,算法应用自然水到渠成。通过算法检测出学生不会的问题,并用最有效的方法加以解决,从而检测学生需要学习哪些重点知识,提升学习效率,这就是为什么学生在AI教师的帮助下学习效率可以达到传统学习效率两倍以上的根本原因。

伦敦大学教授罗斯·瑞欣(Rose Luckin)也认为,在AI+教育的学习系统中,通过动手、动眼及技术交互可将所有数据收集起来,从而更好地进行数据分析和诠释,使得未来的学习模式更高效。

卡内基梅隆大学教授肯·科迪丁(Ken Koedinger)认为,要使AI+教育变得更高效率,需要把学习科学融入其中,并将从学习科学发展到学习工程。AI教育中有两个关键

算法:一是模型追踪。AI可提供场景指导,比如,当学生犯错后或者需要提示时,AI会为他们提供下一步指导,从而能够更好地控制学生的学习过程。学生在需要帮助时才能得到帮助和指导,然后进行下一步学习,AI通过每个学生的知识轨迹评测学生学习的成长过程。二是AI针对学生对每个关键知识的掌握程度,将课程个性化。

国内人工智能教育也在不断探索发展。据了解,人工智能与机器人教育联合实验室日前发布全国首个人工智能教学与实验示范体系,该体系包括人工智能示范课程、人工智能示范教材以及人工智能开发实践示范平台。人工智能示范课程目前包括中小学版与中高职版两套体系,分别从不同主体的需求出发进行课程设计。人工智能示范教材包含面向小学、中学以及高中阶段

的《AI探秘》系列示范教材和面向中高职教育的系列《AI实训手册》。人工智能开发实践示范平台集成了当前人工智能应用的一系列实践开发教学平台与教学设备。

中科院自动化所副研究员董晶晶表示,现在很多学校都愿意开设人工智能相关课程,但是往往找不到合适的教材和师资。他们正在探索搭建整体化和定制化的教学实验方案,帮助学生轻松理解和运用智能科学与技术的知识体系,培养他们对AI技术的敏感度和亲近感。

“AI将会给教育带来一场前所未有的革命。”樊星认为,AI+教育将突破地域和时间的限制,融合成百上千位特级教师的经验和智慧,做到千人千面,因材施教,给每个学生真正的个性化教育,针对学生真实量身定制学习方案,并培养他们的学习思想、能力、方法。