



这是个平均年龄不到30岁的年轻团队,这是支充满战斗力的“特战部队”。18位“特战队员”个个激情满怀,为山航无线战略发展奉献着青春和汗水。他们知识背景各异:计算机、国际政治、英文翻译等专业看似与电商销售相差甚远,但这群年轻人在高强度的工作中迅速适应岗位要求,将所学知识转化为生产力,成长为队伍里独当一面的“工程师、技术兵和情报员”。电商与销售部电商研究与开发单元经理王俐说,在这支年轻的队伍里每个人都像海绵一样,善于从海量的信息中汲取养分,并且乐于“挤出”智慧与他人分享工作方法和业务知识。无论是工作上还是生活中,他们都是亲密无间的“战友”。

山航营销委电商研究与开发单元： 电商“特战队”为山航直销助力

本报记者 赵清华

冯磊： 官网“工程师” 构建“航司第一名片”

2008年,山东大学计算机专业毕业生冯磊进入山航营销委,参与信息化规划建设。2015年12月,冯磊被调入电商研究与开发单元,负责山航B2C官网的开发和维护。今年是他山航的第9个年头,工作经验丰富的他已是电商业务的“老司机”。2016年8月,他牵头的“登机口升舱”产品,在短时间内完成了从产品设计到开发上线的一系列动作,山航也自此成为2016年国内首批推出全系列在线升舱产品的航空公司,在丰富旅客消费选择的同时提升了客户体验。

冯磊告诉记者,“机票+”是山航官网的主营业务。不同于铁道部火车票网上订票拥有唯一官网12306,航空公司的机票订购除航司官网外还有众多“在线旅行社”(简称OTA平台)。某些OTA会利用旅客与航司“信息不对称”在退改费用上“做手脚”,或是进行“捆绑销售”,从中牟利。所以,冯磊建议广大旅客购票时选择航司官网,在保障消费者基本权益的同时确保旅客享受最高效和垂直的优惠政策。

“以前,一提到计算机专业大家首先想到的是‘电脑维修’”,冯磊笑着说。时代在变,思想在变,不变的是他为山航电商发展贡献心力的拳拳之心。

张健伟&姜寿涵： 攻坚移动端阵地 完善山航无线应用布局

“掌尚飞”是山东航空官方推出的无线旅行应用,提供机票预订、掌尚值机、航班查询、机场导航和订单管理等功能,现已被着力打造为直销用户集聚平台,在山航无线应用布局中扮演着极为重要的角色。作为掌尚飞的“产品经理”,张健伟是整个研发工作的“大脑”。他坦言,负责电商产品研发是个“既揪心又开心”的事。“揪

心”在于产品的复杂性与不确定性。一个表面简单、用户操作方便的产品,往往意味着背后大量的付出。

在开发掌尚飞4.0版本时,张健伟等几位技术人员赴外地驻场开发。“我们在临行前立了军令状,必须全力保障4.0版本顺利上线。不上线,我们就不回来了!”这次驻场开发持续了30多天,其中的辛苦可想而知。一次次的头脑风暴,一次次的推翻和论证,在各种纠结反复中,他的思路越发清晰。他说,最后当掌尚飞4.0版本顺利上线并得到用户肯定时,他感受到自己的工作为用户提供便利,也为公司提高了效益,心里的成就感油然而生。

张健伟说,“开发工作需要充足的细心和耐心,持之以恒的打磨才能创造出让用户满意的产品。”

在移动端,除了“掌尚飞”,山航电商团队也从未停止在微信、微博等新媒体领域的探索。90后的姜寿涵,2015年研究生毕业后进入营销委电商研发单元,成为了一名“小编”,负责山航官方微信、微博的日常运营及电商渠道宣传内容的策划与输出。“我的研究生专业是翻译,很多人问我为什么现在从事的工作和所学专业相差如此之大。我想说,宣传工作也是一种‘翻译’,我必须把山航航线、产品的‘行业语言’翻译为易于旅客接受的‘用户语言’,才能使销售宣传发挥最好的效果”,姜寿涵说。“很多人觉得运营微信、微博很‘easy’,无非就是发消息。其实不然,新媒体运营工作考验一个人的综合素质,对运营者的全局观、逻辑思维能力、语言表达能力、热点捕捉能力和产品的理解能力都有着极为严苛的要求。”用他的话说,每一次宣传策划,每一篇微信制作都是一次“煎熬和淬炼”,只有不断打磨、精益求精,才能生产出让旅客认可的内容。

2016年年底,微信酝酿已久的“小程序”即将揭开“神秘面纱”。面对这一新生事物,紧跟业内前沿技术的山航电商团队自然不会贻误战机。在电商销售部领导的带领下,“技术兵”张健伟与“情报员”姜寿涵

奔赴广州“前线”,与微信团队深入交流和学习了“小程序”相关信息,而后与技术团队协同作战,在短时间内完成了山航小程序“掌尚微旅行”的研发和上线,助力山航率先抢占微信小程序这一“流量入口”。

陈若新： 90后萌妹 变身“超能战士”

众所周知,“双十一”和“双十二”是网络购物的狂欢节。“11月、12月旅客出行需求减少,是航空公司的销售淡季。因此我们也会策划‘双十一’、‘双十二’之类的‘机票狂欢节’,在促进公司淡季销售的同时为旅客带来‘福利’。”电商研究与开发单元经理王俐说道。

为迎接“双十一”、“双十二”大型促销活动,电商研发单元从9月上旬开始筹备活动主题。作为单元内年龄最小的员工,1992年出生的陈若新担纲营销活动申请、活动上线及运营保障的主要负责人。自2015年11月加入电商团队以来,她先后负责过官网运营保障、掌尚飞运营保障及C端直连平台产品设计和运营维护等业务。这个25岁的姑娘爱说爱笑,性格开朗,是部门内人见人爱的“小萌妹”。而在活动筹备期间,面对复杂多变且创新性较强的工作,陈若新会瞬间变身雷厉风行的“超能战士”。

为制订营销方案,她反复与营销委收益、运价、营业部、客服中心等众多单元以及财务部门沟通协作;为筹备活动上线,她在淘宝网后台逐条录入宝贝数据,配送宝贝、调整库存;为保障网络稳定,她和小伙伴们在办公室紧盯电脑屏幕,从零点到凌晨3点每隔10分钟查看一次网站页面,次日早上8点半他们又会准时出现在办公室开始新一天的工作。

除此之外,陈若新还担负着监控、保障直连旗舰店正常销售等日常工作,包括与OTA平台旗舰店的合作商谈及上线保障等工作。“加班加点是家常便饭,没啥可抱怨的。做民航、做电商就必须要有奉献精神,这是我们山航电商人一贯的传承。”



相关链接

小程序助你玩转微信 购机票查航班轻松实现

在电商单元的努力下,微信小程序“掌尚微旅行”已于2017年1月9日上线,山航成为首批上线小程序的航空公司。旅客只需在微信中点击“发现”-“小程序”搜索并添加“掌尚微旅行”,即可在微信中使用“掌尚微旅行”小程序购买山航国内机票和查询航班信息。

目前,小程序项目已实现购票和航班查询功能。据了解,山航小程序将在近期上线在线值机功能,从而实现“购票、查询、值机”三大基本功能的架构。山航小程序是山航电商团队利用小程序先发红利拓宽移动端营销渠道的有益探索,对完善山航无线应用架构布局,形成与掌尚飞App的有效组合有着重要意义。