

BUY



BIG  
SALE



SHOPPING  
ONLINE

Worktile

电商解决方案

# 目 录

1 背景介绍.....	1
2 Worktile 的价值.....	2
3 解决方案.....	3
3.1 大促筹备.....	3
3.2 日常运营.....	8
3.3 售后处理.....	9
3.4 研发管理.....	12
3.5 其他.....	15
4 成功案例&客户评价.....	18
4.1 小红书：找到国外的好东西.....	18
4.2 客邻尚品：扫购全球.....	19
4.3 点个赞科技：买电脑就上 JJBOOM.....	20
5 总结.....	21
6 关于我们.....	21

## 1 背景介绍



电商，即电子商务，是一个非常宽泛的概念，因为一切原本的商务交易模式都可以电子化，无论是小到一根牙签还是大到一吨钢铁；但是这又是一个精深的领域，进销存、大促营销、售后跟踪……一次交易伴随着货品和订单的众多环节。与其说电商是一个行业，不若说它是一种通行的商业模式，而这种模式本身其实就是为了提高交易和货物流转的效率而生发出来的。所以，电商天生对效率比较敏感。而国内电商在经过十几年的粗放式发展之后，也开始需要在各个环节开始进行深耕细作地优化，从流程的梳理到工具的辅助，都是不可逆的趋势。

并且电商的另一大特点是，需要多部门配合的场景非常多，协作度非常高，从大促的筹划到实施，从货物的配送到售后支持，订单、货物的动态和流传串联起了电商团队的所有的 workflows 和部门协作。

## 2 Worktile 的价值

在 Worktile 超过 50 万的企业用户中，电商占到了 13%，这也让 Worktile 开始思考，怎样服务好这个宽泛又精专的群体，这也是《**Worktile 电商解决方案**》的初衷和源头。经过我们和众多电商用户探讨交流之后，我们将目光更多地聚焦在了大型平台上的 C 店以及新兴电商平台当中，因为这部分用户自身的特点与诉求与 Worktile 的定位及功能非常吻合：（大部分是）中小型体量；需要灵活易用的工具来统筹、跟踪、回溯，降低繁复工作流程下的运营成本；一直处于动态调整中，需要根据商业环境的变化快速反应，提升团队战斗力，不落于窠臼。

## 3 解决方案

Worktile 的电商解决方案，将从日常运营、大促筹备、售后跟踪、研发管理等多个方面来介绍不同场景下怎样运用 Worktile 来应对，层层递进地解决了电商企业各业务模块和不同部门所面临的问题。

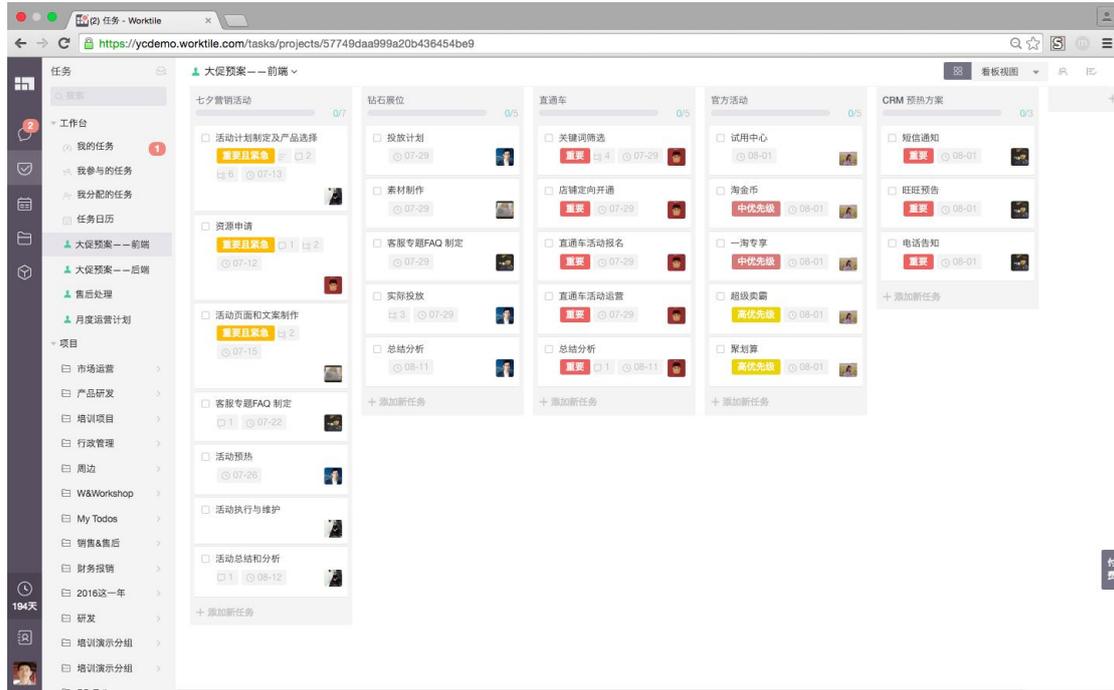
### 3.1 大促筹备

每一次大促对于电商团队来说都是一次综合能力的“大考”，需要调集所有部门的资源来应对，前期的筹划尤为重要。

我们以一个淘宝 C 店的大促筹划为例来做介绍。

一个大促除了需要多部门参与，还需要各方面的筹备，为了清晰的管理，可以分为前端的直接推广投放以及后端的各部门支持。我们在 Worktile 中用两个项目来表示——【大促预案——前端】【大促预案——后端】。

## 【大促筹备——前端】



前端的准备是直接为大促的推广负责，也是最接近用户的环节。可以用几个list 直接将大促活动的主体规划、推广渠道和准备步骤都列入其中。这也是看板式管理的优点，可以直观的展示计划或项目的阶段、步骤和进度，并且将一些重点的信息直接显示出来，还可以通过标签做醒目的标记。

### 1. 看板式管理

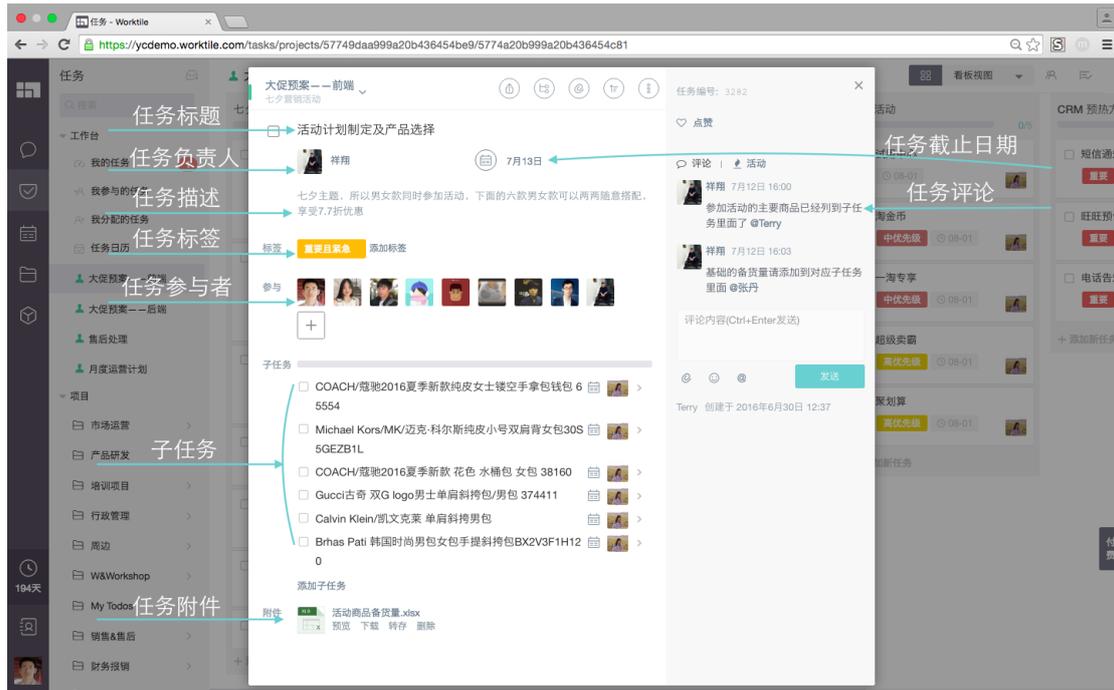
**活动主体：**【七夕营销活动】，将活动的主题、计划、参与活动的商品、资源、设计和文案、FAQ 等列入进来，做统筹管理。

**推广渠道：**【钻石展位】、【直通车】、【官方活动】，这三个列表下就是对于不同的推广渠道所做的针对性的准备工作以及步骤。

**告知用户：**【CRM 预热方案】，就是可以告知用户的方式，包括短信、旺旺、电话等，也是激活老用户和维护用户的一种方法。

## 2. 任务是综合信息的载体

每个 list 由一个个的任务卡片构成，之所以选择任务这样一种载体，是因为它本身可以承载多种信息，这点通过任务详情页的展开就可以看到。以【活动计划制定和产品选择】为例：



1. 在这里可以看出，任务作为一个综合的信息载体将一个大促中主体计划中涉及到的人、事、物、时间都囊括了进来——

- (1) 任务标题说明了大促中一件要做的事情；
- (2) 任务描述做了进一步的详细解释活动要怎样做；
- (3) 任务负责人需要制定活动的计划负责并督促团队的工作；
- (4) 任务参与者则把各部门的负责人添加进来，让他们了解大促的计划；
- (5) 任务截止时间则说明需要在7月15号对七夕大促的计划和产品选择

有最终的定论；

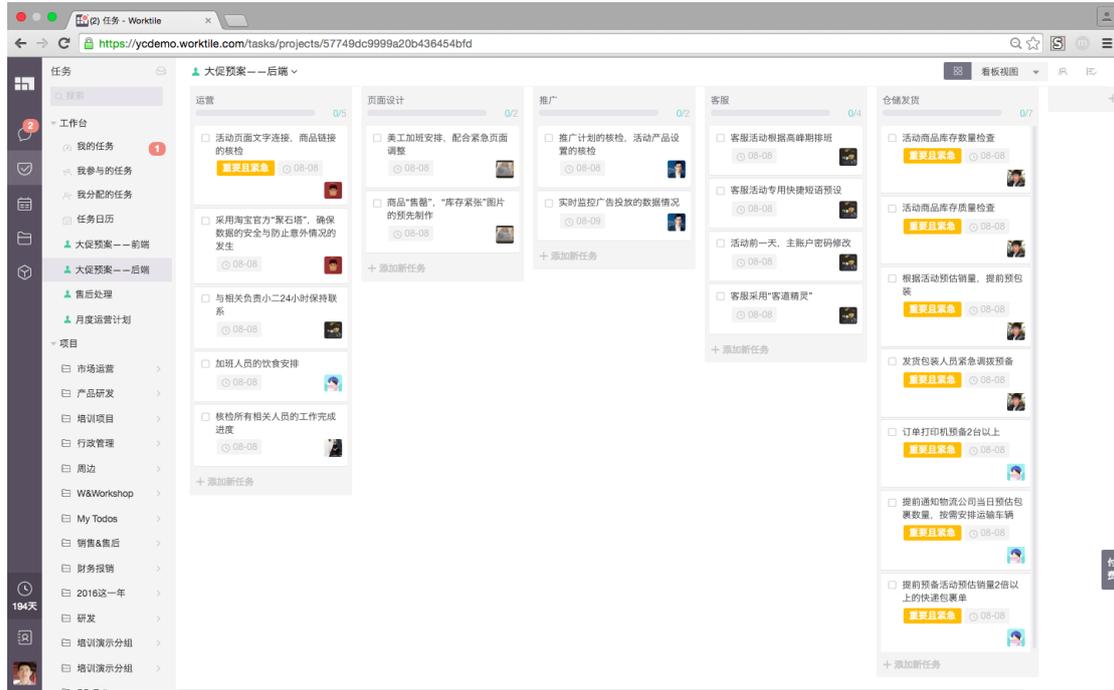
(6) 任务标签标明了【活动计划制定和产品选择】是非常重要且紧急的，需要认真对待；

(7) 子任务则是对任务进行了进一步的拆分或者对一些注意事项做标记，该任务中则是把需要参与活动商品罗列了出来，并分配给了相应的负责人去准备；

(8) 任务附件则把用到的一些资料添加进来，便于用做参考；任务评论则是有针对性地围绕当前的事务进行沟通。

这样看来，一个任务就把众多的零散信息点变成了一个有机的整体，而任务通过列表的梳理，又变成了有层次、有步骤的项目，这对于一次信息爆炸的大促来说无疑是非常重要的，尤其是需要众多的部门协作的时候，信息的有效组织、追踪、透明都可以起到事半功倍的作用，这点在大促的后端体现的更加明显。

## 【大促筹备——后端】



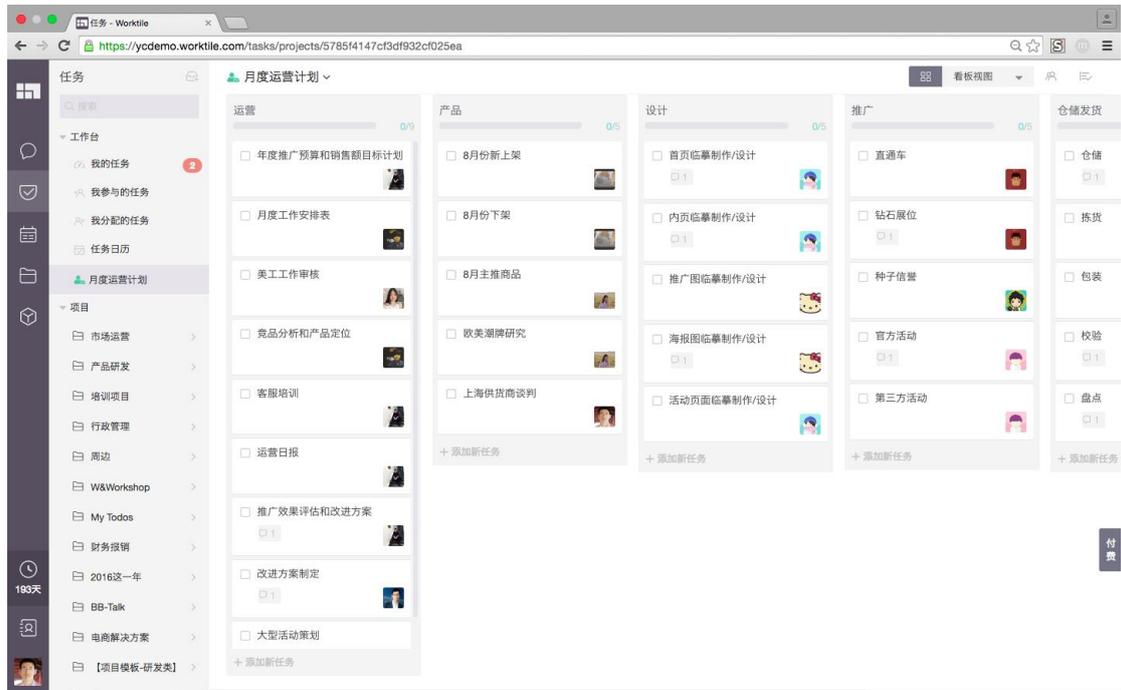
后端更多的是多部门的筹备协作和总指挥部，运营、设计、推广、客服、仓储都会涉及其中，这样也可以便于了解各个部门的进展情况。

每个参与大促的部门都对应着一个列表，将各个部门在大促中所承担的责任都利用任务明确地罗列出来，并将责任具体到人，设置好具体的时间节点，并把一些需要明确标示优先级的事情打上醒目的任务标签。

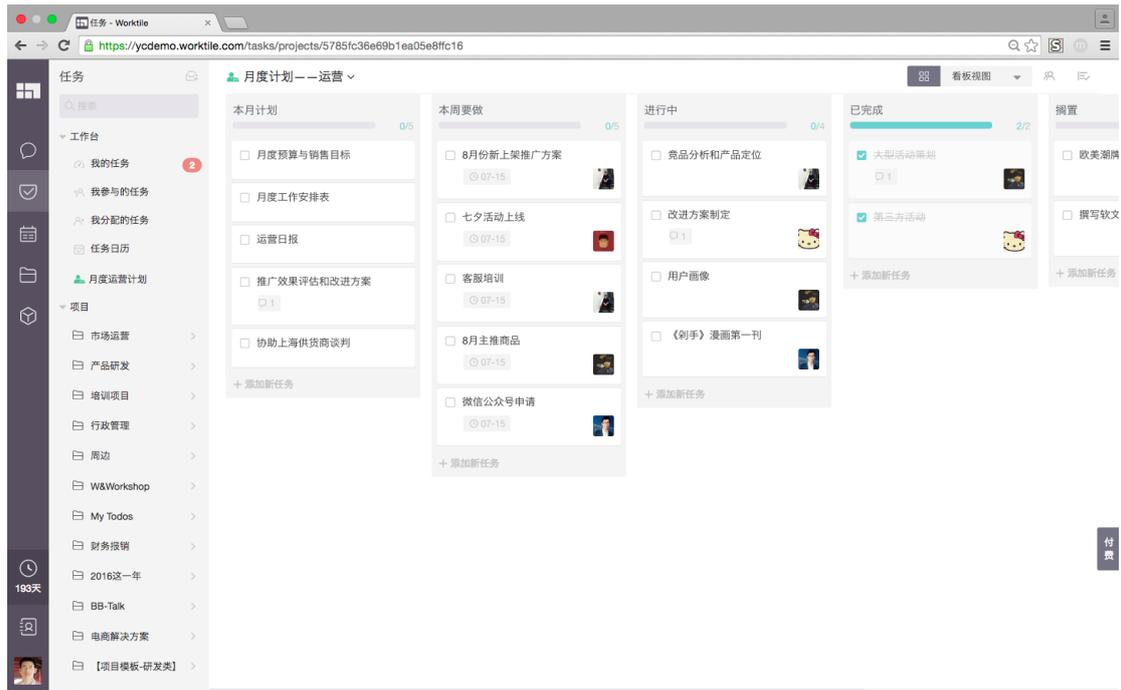
这样的好处是，当所有参与大促的成员进入到这个项目之后，都可以看到整个大促的进度，看到其他部门的同事进展到了哪里。既消除了信息的壁垒，又让每个人的工作都处于大家共同的监督之下。就像我们前面所说的，一次大促就是对于整个团队的大考，不但考验了领导者的统筹调配的能力，也是一个团队协作性的体现。Worktile 在这两点上都切中痛点的解决了统筹和协作的问题，让整个团队处于同一节奏上，保证了大促有条不紊的推进。

## 3.2 日常运营

以月度的运营计划为例，参照大促后端的策划方式，可以通过一个项目来管理多个部门的协作：



但是这样的方式其实更加适合小型的 C 店，对于一个体量较大的团队来说，可能会在阶段性的管理上遇到些问题。所以，不妨通过按照部门拆分项目的方式来分而治之：



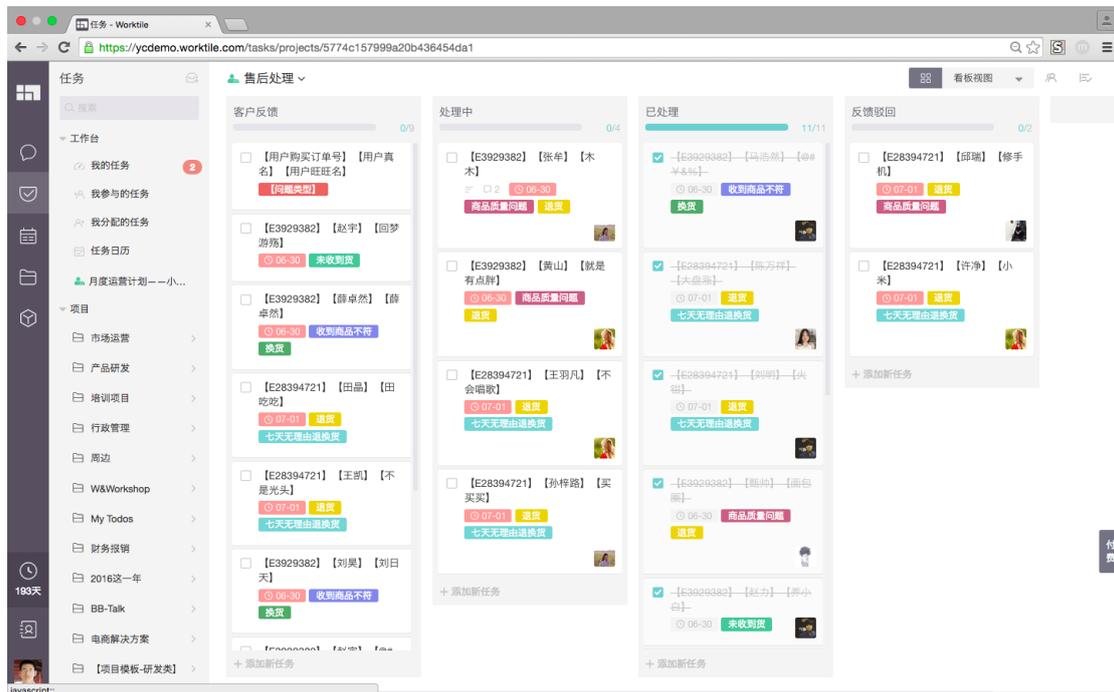
这样的好处是，月度计划、周度计划、当前状态、完成度以及搁置事项都一目了然。一个事项可以在不同的阶段间拖拽推进，从而可以很清晰的看到进展情况。每个部门都可以建立对应的项目来进行相对独立又精细地管理，保证店铺的正常运转。

### 3.3 售后处理

售后处理对于时效性和准确性要求非常高，如果对于客户的反馈置之不理，或者是因为反馈太多造成了信息错乱以及没有及时跟进，都会带来不良的长尾效应，要么变成一个差评，失去一个用户，要么会造成更大范围的不良口碑，导致品牌受影响。

为了避免这样的问题，首先要明确售后处理中的几点要素：客户遇到了什么问题，客户购买的商品以及客户的信息，有了上面的信息，才能准确高效地帮助客户解决问题。

考虑到售后反馈的并发性、售后原因多种多样、售后处理需要的流程化，通过一个专门的项目来管理是必要的：



在这个【售后处理】的项目中，就体现出了我们上面提到的一些信息点，可以看到：

(1) 首先，售后反馈的处理通过【客户反馈】、【处理中】、【已处理】、【反馈驳回】等做了阶段性的分拆，把不同状态的反馈通过不同的列表来管理，并且可以看到当前的处理进度；

【用户购买订单号】【用户真名】【用户旺旺名】，都直接显示在了任务标题中；

(2) 售后问题的类型也通过标签做了醒目的标注，比如【换货】、【退款】、【七天无理由退换货】等，这样可以直接看到，便于按照不同的售后类型做出处理；

-  换货
-  退款
-  未收到货
-  商品质量问题
-  七天无理由退换货
-  收到商品不符
-  未发货

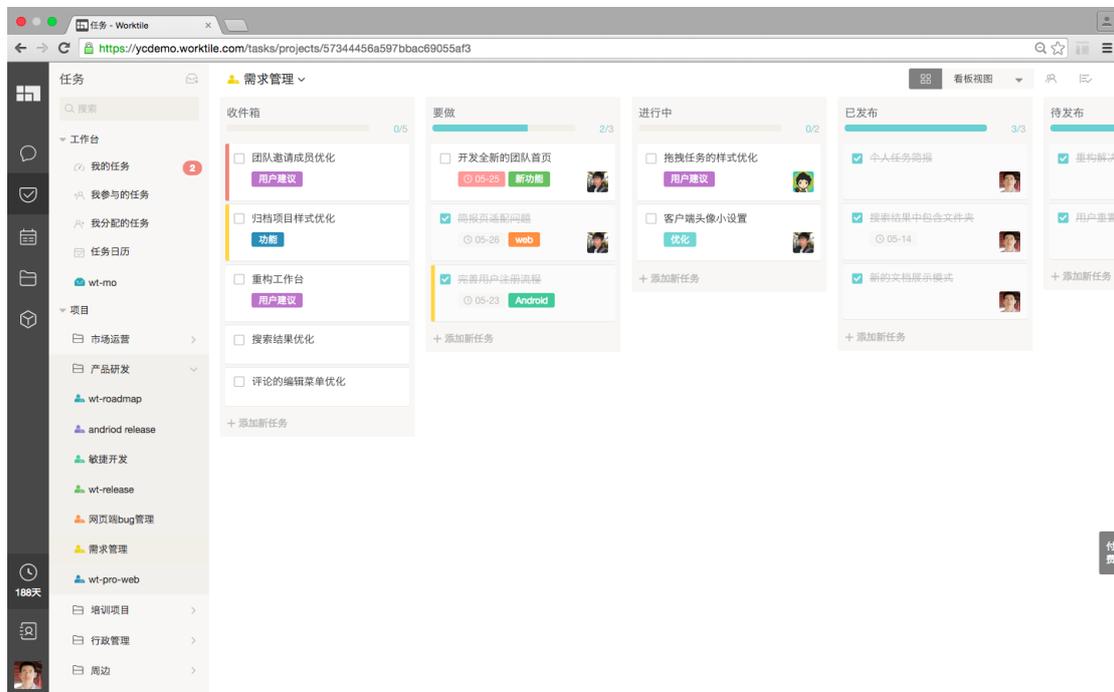
(3) 关于售后的详细信息和处理方式，可以直接在对应的反馈中通过任务描述做出更加细致的描述，并且可以通过任务评论进行沟通。



## 3.4 研发管理

研发的流程管理，其实有着一些通行的方法论，这点在我们之前所做的《研发解决方案》中已经有了非常详尽而有精彩的介绍，比方说，通过 Worktile 来进行需求管理。

在 Worktile 中，看板的任务呈现方式，可以直观地表示不同的变更流程，帮助我们快速地了解研发需求的进展：



**收件箱**：在该任务列表中任何人都可以向这里提交变更需求请求，当你觉得有需要解决的需求事可以添加在这里；

**要做**：确定要做的需求，可以把它统一放在该列表下，并添加相关的负责人；

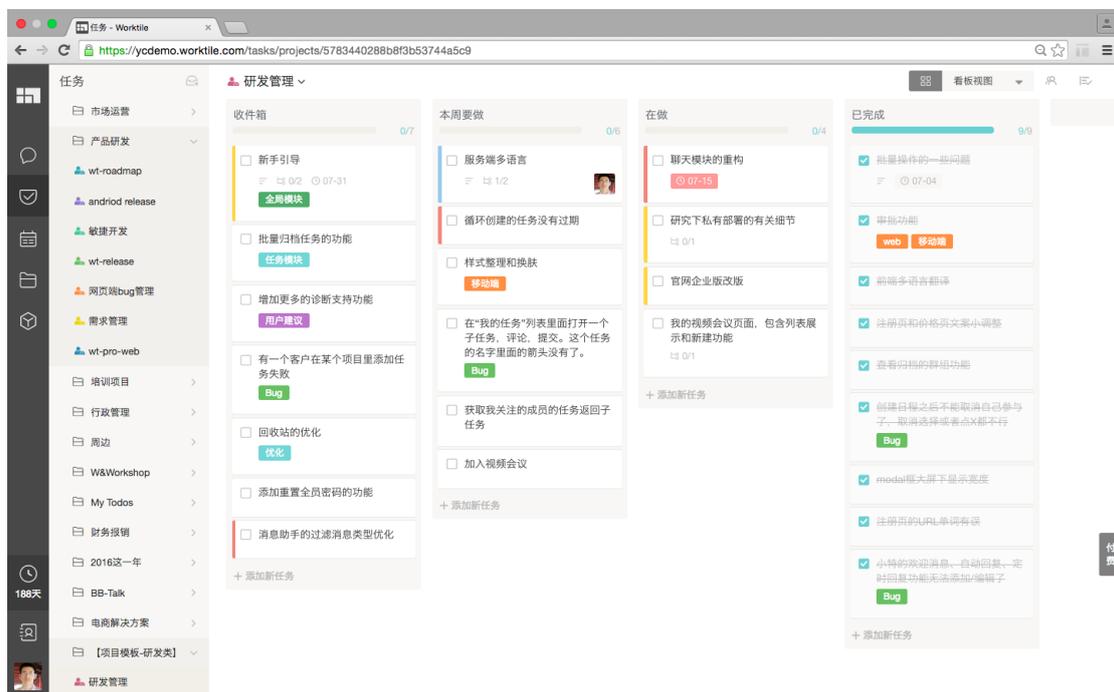
**进行中**：在该列表下，可以明确正在进行的需求，了解产品的进展；

**已完成**：对于已经完成的需求，可以专门放在一个列表下，方便之后对产品的追踪。

当然，你也可以用来进行**敏捷开发管理**。

作为 Scrum 的核心，同时又包含标识符、名称、重要性、初始估值、注解等特性的产品 backlog 可以说是敏捷开发的起源。

在 Worktile 中，首先我们需要创建一个项目，然后创建一个名为 backlog 的任务列表，接下来每一个任务卡片就表示一个 backlog：



在 Worktile 中任务有很多属性，对于 backlog 的属性来说，可能有多个任务的属性可以用来表示，所以在实际使用中，需要根据团队自己的习惯来使用。

- **标识符**——Worktile 中会为每个任务生成一个唯一编号，这个编号在任务创建时就已固定，不会编号，可以用于表示 backlog 的标识符。
- **名称**——使用任务名，任务名可以非常直接的说明这个任务是做什么。

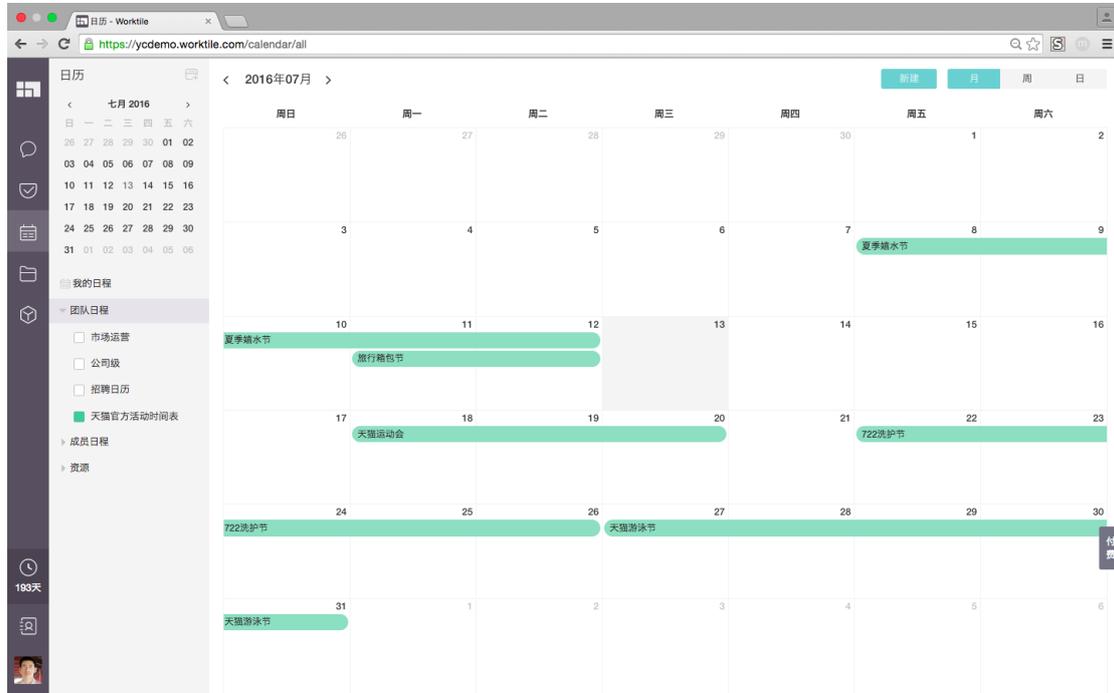
- **重要性**——任务有一个优先级的属性，如果 backlog 的重要性只有高、中、低三个级别，就可以直接使用优先级来表示；如果 backlog 的重要性需要用 50 或 200 这样的数字表示，可以通过创建一个任务扩展字段实现。
- **初始估值**——直接创建一个名为初始估值的扩展字段。
- **注解**——使用任务描述即可，支持 Markdown 格式的文档。

对于置身快节奏的电商团队来说，用来研发管理的方式也一定是一个清晰、灵活且全面的方式，相信 Worktile 在这方面也一定能有所帮助。

关于更多研发管理相关的内容，在这里就不过多赘述了，但是一定要去看看我们的《[研发解决方案](#)》，肯定大有裨益。

## 3.5 其他

### 1.用日历标注平台的官方活动时间表



关于不同平台的大促，都可以为其创建一个日历，而平台的活动则可以通过新建日程的方式展现，并且每个日程都可以添加详细的描述等信息，不仅让你直观地看到活动地安排，还能够快速地了解每个活动的具体内容：



## 2.使用在线文档编辑、更新客服的话术



对客服同学来说，一套统一、严谨而又不失亲和力的话术能够帮助我们很好地应对客户地各种问题。我们可以通过 Worktile 的在线文档编辑话术，在完成

之后添加客服同学关注，即可阅读文档的全部内容。当话术需要更新时，可以直接在原文档上编辑，每次更新的版本也会有版本记录，方便需要的人员进行追溯：



## 4 成功案例&客户评价

### 4.1 小红书：找到国外的好东西

小红书是一家社区电商平台，致力于为消费者找到国外的优质商品。目前团队人数 300 人，坐标上海。



“Worktile 很好用的地方是能够按照敏捷迭代的思维与方法，帮助我们有效地管理项目需求、分配任务和跟踪项目进度。并且 Worktile 看板式管理方式更加直观，每周要迭代的需求、每天的计划与进展都可以一目了然。除此之外，Worktile 还有一个很灵活的地方，可以实现跨团队协作，这对我们来说是十分方便的。”



扫描二维码，继续 [阅读全文>>](#)

## 4.2 客邻尚品：扫购全球

客邻尚品早在 2009 年就开始涉足跨境电商领域，在各电商平台的跨境行业商家中具有较高的影响力。目前团队人数 200 人，坐标北京。



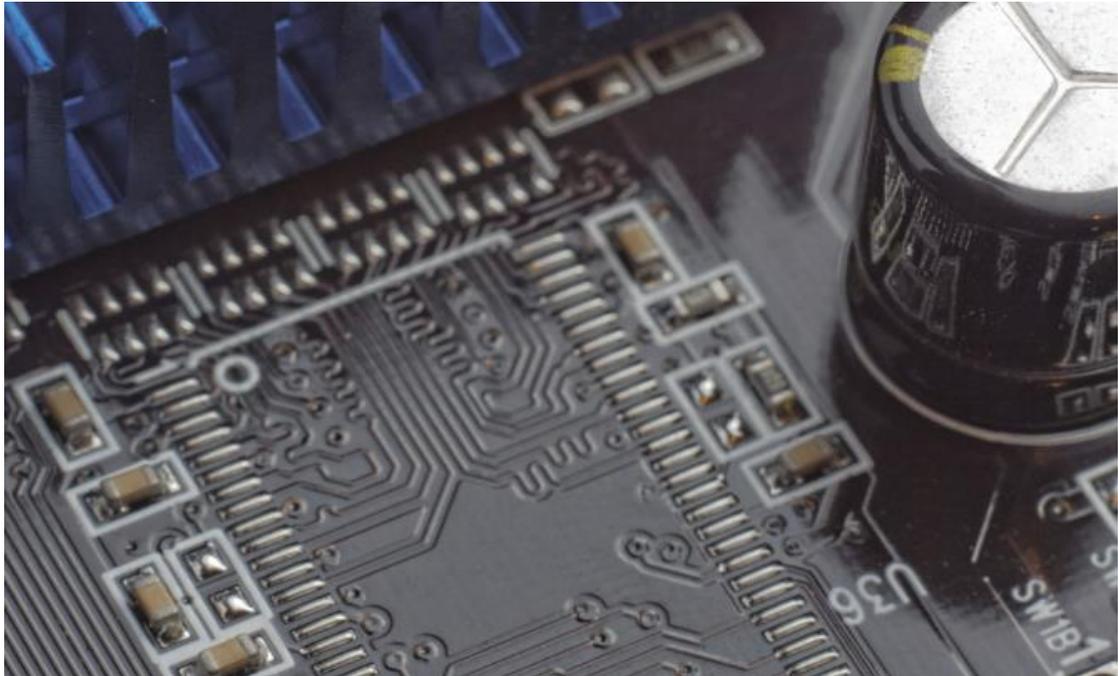
“通过专业系统进行精细化管理，并且最终以结构化的方式映射到 Worktile 中，形成‘具体业务系统——Worktile’这样的有机整体，然后反过来保证货品的顺畅流转。”



扫描二维码，继续 [阅读全文>>](#)

### 4.3 点个赞科技：买电脑就上 JJBOOM

点个赞科技是一家专门提供中高端 DIY、电脑整机销售及小型企业 IT 解决方案的创业公司，创始人为互联网知名人士“性感玉米”，微博粉丝 58 万。目前团队人数 15 人，坐标上海。



“在处理整个售后事件上，Worktile 都能把相关信息进行很好的组织，特别是处理时间，处理进度上，彻底避免了职责不清和进度不明的问题。”



扫描二维码，继续 [阅读全文>>](#)

## 5 总结

互联网的发展给人们的生活带来便捷、满足日益增多的需求的同时，也让响应需求的人面临更加严峻的考验——大业务量、高速响应、精准处理。电商作为互联网蓬勃发展的受益者，对这些考验的体会也更加真切。大型 ERP 这种偏工业化时代的解决方案对大型电商平台来说依旧有着其作用，但是对于体量较小的电商企业来说，化繁为简、轻便灵活、能够适应快速变化的商业环境的解决方案才是面对考验、激流勇进的帆船。在这一点上，Worktile 无疑是电商企业最佳的选择。

## 6 关于我们

北京易成时代科技有限公司是一家科技类创业公司，专注于企业协作产品的研发和推广应用。公司成立于2012年5月，总部位于北京，上海、深圳设有分公司。

公司自成立以来，始终专注于企业协作领域，未来也将继续深耕企业协作服务，不断优化企业协作流程和用户体验，进一步利用新型互联网技术为客户实现人、事和数据的无缝连接与交互，帮助企业真正提升核心竞争力。

---

旗下产品 Worktile ,是全新一代企业协作平台 ,已完成由宽带资本领  
投的数千万融资 , 目前注册企业用户数超过 50 万。

400-805-6966

<https://worktile.com>

北京易成时代科技有限公司

北京市朝阳区红军营南路15号 瑞普大厦B座1201室 ( 北京总部 )

上海市普陀区中山北路2790号704室 ( 上海分部 )

深圳市南山区科技园高新南一道 万德莱大厦北座208室 ( 深圳分部 )

---



**Worktile , 更好用的企业协作平台 ! 赶紧扫码体验一下吧~**