

票务行业的思考

enzo liu

2016-07-17 Sun

Contents

工作以来，学会的最重要的一件事情，就是逼问自己，到底在做什么。

这两天，在读一本书叫做 **rework**，看见的最有感触的就是相对规范化的提供了几个问题用来拷问自己。记下我觉得最重要的几个问题：

- why are you doing this?
- what problems are you solving?
- is this actually useful?
- are you adding value?

借此也梳理一下这一年来，我对这个行业的理解。

行业认知（存在的问题，回答 why）

从行业的模式来分，主要有两类玩家。

- B->C 大麦，永乐，东方票务等
- C->C 西十区，票牛，牛魔王等

其实，我更愿意用 一级市场和 二级市场这样的概念尝试去理解这两类模式。

各自的优势和劣势

- B->C (一级市场)
 - 优势
 - * 规模化（商品的差异化越小，越容易规模化），从而成本低
 - * 服务稳定（不可控的因素很少，直接对接主办方和用户，解决掉常规票务销售的渠道问题）
 - 劣势
 - * 作为计划经济的实现，定价会脱离实际，也部分提供了投机的空间，促进了票务市场的紊乱
- C->C (二级市场)
 - 优势
 - * 提供了反应票券实际价值的可能性，给上游更大的利益空间

- * 增加了票券流通的可能性，让有意愿的用户更有可能规范的买到
- * 相对规范的实施票务价值的更大化
- 劣势
 - * 服务不稳定，上下游资源不可控
 - * 交易成本高
 - * 规范化程度不高

C->C 框架下的可能价值 (adding value)

既然存在问题，那么解决问题就能带来相应的价值。

问题分析

- 服务不稳定
 - 库存 (多-沉没成本, 少-跳票, 提前准备-销不出去的风险, 先销后采-成本的风险)
 - 定价 (信息不够透明, 凭借猜测和感觉定价, 交易双方都不满意)
 - 保障 (对商户的库存, 成本的保障, 对用户的票品, 价格的保障)
- 交易成本高
 - 信任的成本 (小商家, 小平台的公信力, 无担保, 无规范)
 - 沟通的成本
 - 票务流通成本 (物流, 时间等)
 - 交易环节的成本 (定价, 销售, 采购等每一步的不确定性)
- 规范化
 - 还不清楚规范好了应该是什么样, 暂时我只能类比淘宝, 我觉得它已经比较靠谱了
- 保障
 - 对卖家的保障 (滞销, 资金, 定价)
 - 对买家的保障 (真假, 价格保护, 退换等)

针对问题, 可能存在的价值

每一个可能价值都会是方向, 你创造了价值, 才能分一杯羹, 才能活下去。

- 整体价值
 - 交易行为规范化
 - 交易成本降低
 - 行为保障 (系统性抵御风险, 类似保险思路)
- 对上游的价值
 - 提供公允的商品价值, 增加收益或降低沉没成本
 - 联合众多上游 (平台化思路), 提供资金, 库存相关服务 (风险)

- 减少中间商, 降低成本
 - 相对精准的营销
- 对下游的价值
 - 增加以合理价格购买到的可能性
 - 通过相对公允和流通的市场, 增加票品商品化的收益或者降低沉没成本

差异化的方向

每一个行为一定都有各自的代价和收益。

用户服务

- 售前
 - 交易决策** 内容的好坏 (评论), 商品的质量 (位置, 距离), 信息服务 (演出信息, 演员信息)
 - 商品发现** 相关, 热门, 别人看过评论过, 用户分类, 精准推荐等
 - 咨询, 交流** 客服咨询, 用户间交流
 - 场景化销售** 情侣看什么, 亲子看什么, 悬疑看什么, 打发周末看什么, 刺激一下看什么
- 售中
 - 商品流转信息** 信息透明, 增加信任感, 提前预知风险 (很久都没备票完成...)
 - 真假保障** 赔付
 - 价格保障** 一大部分觉得被骗的原因是因为和实际价值不符, 信息不对称, 可以曝光交易行为, 可以在浮动过大的情况下适当赔付, 同时, 服务是可以收费的。
- 售后
 - 退换货
 - 转让

卖家服务

我觉得这里主要是数据服务, 收集交易行为, 提前提供参考, 甚至平台提供保险保障。

资金 集资采购, 分摊风险

库存 提前采购

定价 指导价

精准销售 利用平台用户信息

保障

- 真假
- 滞销
- 价格

- 跳票

定价

收集交易行为 平台产生的，用户录入的，其他平台抓取的，等等

提供价格模型 演出，话剧，热门，常规，分门别类尽可能的给出详细的定价参考

行业标准化

推进电子票 降低转让，交易的成本

规范交易行为 真假票验证，票券位置信息，不能无票售卖，透明整体票盘分布信息 (多少个人手上，多少主办手上之类) ...

其他？