

2017秋季晋升答辩

李华卿@预订技术部 20170819



主要经历

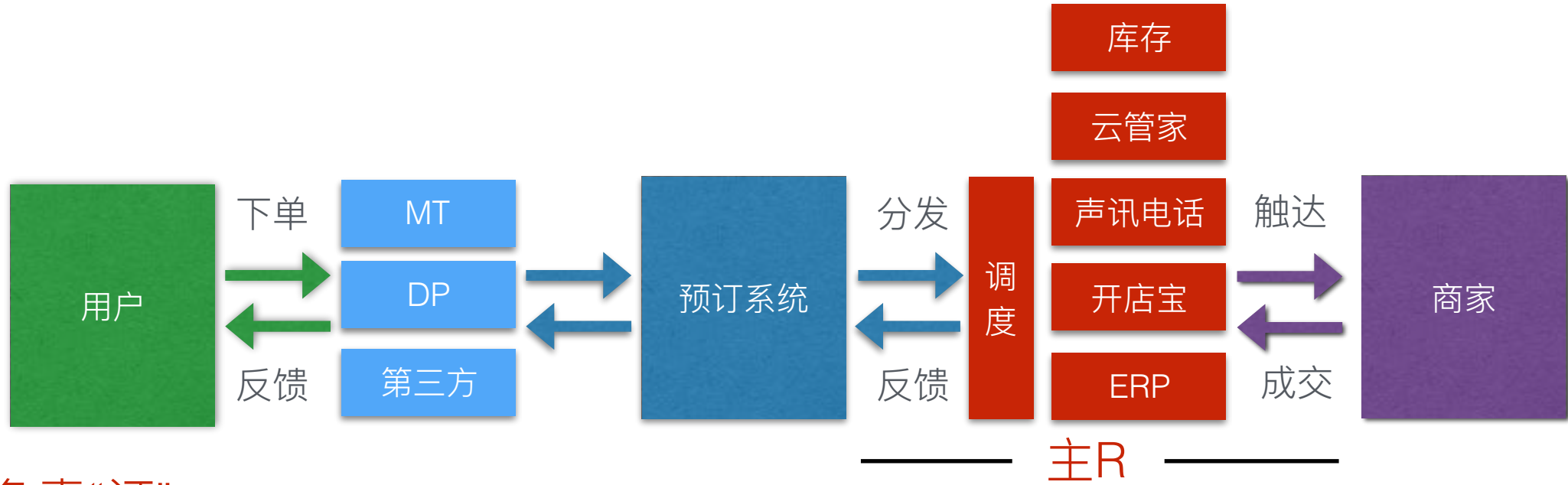


毕业于北京科技大学

2014.7

负责预订的“订”？/与商家make a deal（需要高大上的名字）

2016.12



负责“订”

建立多种渠道（声讯、库存等），对接多种终端（kdb、ygj），直连外部ERP
&渠道内高效、高可用 &渠道间智能化、模板化、中台化策略

看商家心情的“订”

能不能订上我们心里也没数，所以尽可能做触达：后续展开调度策略 & 声讯优化

看商家供给来“订”

拿到商家库存：自动接单 & 直连

随心所欲的“订”

预订+X：调度智能化、中台化、渠道（声讯）超高可用化

看商家心情的“订”



背景：老项目4年沉淀，耦合严重，触达率低，手段单一

难点

目标

思路

手段

耦合严重



领域化重构



- 梳理业务，确定领域和过程
- 划分边界，确定服务和职责

触达渠道与
调度策略解耦
策略模板化

业务与功能耦合
缺乏抽象

良好建模
职责清晰
易于扩展

零开发

触达率低



稳定高效



- 目标导向，确定目标倒推手段
- 框架思维，多维度全面整治

丰富重试
线路自学习
问题自解决

线路稳定性差

可用性>99.999%
并行数>500
接通率>95%按键率>90%
反馈时长<1min

手段单一



多样化高效触达



- TODO

渠道自学习
一主多备触达

商家互联网意识差
90%订单通过声讯接单

提供给商家最高效最符合习惯的触达方式

现象：全聚德电话不听，直接按接单，接满后全部拒单

思考：商家供给有限而我们对商家供给无法考量

结论：尝试将供给搬到线上，提高商家接单效率，用户体验

难点：初次试水，供给难搬，&TODO

思路：对比调研，长短结合

手段：对比调研：美味 - 后台配置自动接单桌型，模拟自动接单
ERP - 直接锁台

长短结合：先通过farmer搬库存到线上，模拟自动接单
后通过直连ERP，实现真实锁台

成果：XXX数据，预订年度优秀项目

随心所欲的“订”

背景：预订业务还在探索解决，需要快速尝试多种模式：预订点餐，预订套餐等新到店会师行动，预订作为少数为用户提供“确定性”的业务，提前准备支撑多样化业务

难点：快速接入，业务多样，超高效触达

思路：高度抽象 & 灵活开放 & 精益求精

手段：深耕渠道内：声讯可用性优化V3
xx渠道间：调度中台化、智能化

成果：触达率97% 点餐 套餐0开发，&todo