

模块化标准化 开启家具定制新模式

——访广州市云家居云科技有限公司CEO邓炜

□ 本报记者 王 志
□ 李 娜

我们正身处一个技术大爆炸的年代,诸如大数据、人工智能、云计算等新技术层出不穷,在新技术的推动下,盒马鲜生、无人商店、共享单车、停车场自动收费、社群营销、微商等一个又一个依托新技术为背景的商业运营模式出现在我们的生活中,让我们尽情享受科技新带来的轻松和便捷。新科技给定制家具带来哪些巨变呢?

2019年6月18日下午2:00,云家居平台在广州正式上线。记者通过远程视频,与云家居云科技有限公司、云家居平台CEO邓炜先生进行了互动交流。

记者:当初,基于什么考虑要做云家居平台?

邓炜:我们已处在一个科技高速发展的年代,但定制家具还处于一个依靠人工操作的阶段。云家居希望通过科技的力量,让定制家具变得简单。

记者:传统定制家具与云家居平台有哪些显著的差异?

邓炜:传统定制家具的流程需要1天时间进行手工测量;1天时间进行方案修改;3天时间做出设计初步方案;1天时间制作下单图纸;4天时间沟通方案并作出修改;20天时间进行生产加工,基本上要耗时近1个月时间完成。由于完全是人工操作,整个定制过程对于消费者来说存在诸多不便。一是价格奇高,一线品牌的零售价是材料成本的五倍;二是报价模糊,消费者不能明白白白消费,比如某四川的消费者在同一知名定制家居品牌的两个不同门店询价,同一方案,价格一个两万多,一个一万多;三是交货期长,客户确定设计方案,交款后,还需要30天~45天才能收到货;四是一次性安装成功率低,定制家具行业目前普遍的一次安装成功率不到50%。当然还有服务体验差等一系列问题,而我们云家居平台运用大数据、云计算、人工智能等高科技手段,有效地解决了这个行业痛点问题。

记者:造成这些痛点的原因是什么?

邓炜:现在的定制家具依靠的是“设计师”,定制生产的源头其实从店面销售的“设计”就已经开始了,一个合格的设计师必然具备四种能力,懂得人体工学、设计美感、熟悉产品工艺和良好的沟通技巧,然而具备这样能力的“设计师”却不多,定制家具是目前市场最便宜的家具,不可能有高端的设计师为每个客户提供一对一的定制服务。以服装的定制做个类比,高端的晚礼服、婚纱等需要高级的服装设计师一对一服务,这样的服装价格高、周期长、服务好;而衬衫、T恤定制方式可选的只有衣领、袖口、布料、纽扣和尺码,可批量生产。同样,板式家具,材料便宜,功能以收纳为主,风格变化上也仅限于门板、拉手和柜体颜色,所以板式家具的定制就应该像衬衣的定制一样,由专业的设计师设计后,提供丰富的款式供客户选择,客户可以挑选自己合适的尺码,而不是“专业的



活动会场

设计师”提供一对一的专业服务。但要做到这一点,需要技术的支持。

记者:云家居是如何解决这一消费痛点的呢?

邓炜:定制家具是一个规模化的行业,其核心是模块化、标准化。云家居经过6年的积累,建立了一套设计规范、工艺标准完善的参数化海量定制家具模型库,这相当于做了一个在线的可以变化的“产品目录”。我们可以让客户像挑选衣服一样挑选家具的款式,并且可以在线修改颜色、风格、款式、功能配件、更改尺寸,实现了不需要“设计师”也能够随心所欲地定制自己需要的家具。

记者:听起来非常好,但这些操作方便吗?

邓炜:非常方便,我们提出了“一台平板,到家定制”的口号。在我们的平台上,只要选择你需要定制的家具类别、特点,然后输入需要定制家具的长、宽、高、柜体深度,系统就可以筛选出合适的方案,然后客户可以在线修改家具的颜色、柜门、拉手、尺寸、内部的功能件,比如需要几个抽屉、几个裤架等,所有的需求确定了以后,系统会自动重新“设计”出一个家具出来,同时也会产生设计出来的产品的精准报价。我们的平台就是一个最专业的“设计师”,客户只要提出需求,他就能够设计出来。

记者:客户除了到平台挑选方案,还有什么其他更简便的方式吗?

邓炜:云家居平台利用百度大脑,推出了人工智能自动选配方案模式。消费者在店铺或者朋友家里看到了自己喜欢的定制家具,只要拍张照片上传到云家居平台,云家居平台就会自动推荐和照片所匹配的家具方案;消费者可能还经常在网上看到自己需要的家具效果图,或者经常收到一些关

于如何布置家的文章,以前我们看到这样的软文之后,只能是去家具店去找设计师,有了云家居平台,就可以直接上传你喜欢的图片,系统会推荐一个合适的方案,然后你只需要按照自己家空间大小修改尺寸、选择自己喜欢的颜色、功能结构,最后就可以得到一件称心如意的家具。

记者:家具设计好之后,客户用什么方式体验家装的效果呢?

邓炜:选择普遍的技术主要有VR、AR技术。VR指的虚拟现实,也就是消费者带上VR眼镜之后,能够沉浸式地进入到一个虚拟的空间中;AR技术是指增强现实,将虚拟的模型和真实的空间叠加在一起,可以让消费者体验到家具摆在自己家里的实际效果。云家居平台利用了最新的AR技术,使用手机扫二维码就可以在手机上产生一个3D模型并和手机摄像头中看到的实际场景叠加,而且模型显示的尺寸和实际家具的尺寸是1:1的,这样客户就可以体验到定制的家具有摆在自己家里的实际效果是怎么样的。

记者:我们都知道百人百性,对于有特殊喜好的用户,该如何满足其需求呢?

邓炜:在用户没有明确需求之前,出方案还是略显盲目。客户的需求千万种,因为没有引导,所以往往沦为空想,可能因为需求不定或者交流沟通理解而产生偏差,所以我们开发了移动端,改变了整个定制家具的流程与体验。一台平板电脑,当面沟通,当面确定设计方案,有参照,有互动让整个销售过程更直接有效。

记者:AI体验固然是非常好,现代生活中,人们对于二维码的使用更是频繁,请问云家居在二维码的体验上都有什么样的功能呢?

邓炜:目前二维码已经渗透到生活的角落,我们既然是顺应万物互联趋势,努力契合5G时代的来临,二维码这一百姓生活中常态化的工具,我们自然是不会遗漏。在我们的平台上,可通过二维码AR体验图片分享、动态模型分享。

记者:刚才您讲了云家居平台的功能和用户可以获得各种体验,那在体验后,用户决定下单后,平台线下会进入到什么工作流程?

邓炜:在用户确定需求完成设计后,后面的流程和天猫、京东的购物流程是一样的。只需加入购物车,选择是否需要安装货运服务,填写货运地址,然后扫码支付就完成整个下单工作。工厂就会接到平台订单的提醒,并安排生产。待到工厂生产结束后,由第三方物流公司进行配送,然后由第三方人员进行安装服务,同时消费者也可以在平台进行评价。

记者:听您的介绍,这和我们现在的网购有很多相似之处,请问是基于网购同一原理吗?

邓炜:是的,原理类似,我们通过先进的技术让定制家具像网购成品家具一样简单。因为定制家具高值低频的特性,还需要线下的服务,所以我们没有直接面向C端,我们的客户群体是B端销售服务人员,由他们再去服务终端消费者。

记者:云家居如何保证给用户提供高品质的产品,这个参考标准是什么?

邓炜:高品质是云家居的企业宗旨,质量是我们赖以生存和发展的基石,是我们企业的生命。“以质量求生存、以质量求发展、向质量要效益”是我们云家居的品牌经营理念,“不断超越,追求卓越”是我们的企业精神。我们用高品质的质量来推动企业的发展,用高品质的质量使来获取商品利润,用高品质的质量来满足用户的需求,用高品质的质量来赢得市场,从而创造出更多的价值!

从设计上我们拥有顶尖的设计团队,在制造上我们采用工业4.0智能化生产,严格执行选材标准。按照国家级工业设计中心要求,采用自动、柔性、高效、低耗的智能加工技术。在物流和安装上,我们有专业的第三方团队服务。可以说是先进科技与完美家居轻松定制相结合的一个样本。

我们已经和碧桂园、万科、恒大、远洋等地产公司合作,他们部分楼盘样板间用的就是我们的产品。

记者:您能简单概括一下5G时代定制家具新模式和步骤流程吗?

邓炜:简单说就是5G时代定制家具新模式包含了大数据、云计算、人工智能、工业互联网、AR体验等科技的运用,其流程也极为简单,操作方便。从测量尺寸开始,接着分别是选择空间,选择产品类别、输入尺寸、选择产品、在线设计、一键报价、付款下单,剩下的用户只需等着上门安装服务。而后台开始工厂生产、出成品后由第三方物流服务配送、第三方安装服务负责安装。我们的目标是让客户买得方便,买得放心!

记者:云家居在线定制家具平台的合作方式和合作要求是什么?

邓炜:我们主要的合作模式是“平台+个人”的创客模式(云会员)。互联网时代要么加入一个平台,要么依附一个平台。云家居平台就是要让个人零门槛创业,让个人依附在平台上赚到钱。可以是设计师、建材销售,成为云会员只需要提供一张个人身份证复印件和免冠彩色半身照和给平台支付会员年费,现推广期间还有更多的优惠政策。

(本版图片由广州市云家居云科技有限公司提供)

家装效果图展示



客厅—T字型



客厅—转角型



客厅—C字型



客厅—上下型



门厅展示



门厅展示



门厅展示



参会嘉宾合影