

ChatGPT狂飙搅动跨境电商从业模式一池春水

相关专业学生该何去何从？ 舟山迈出产教融合步伐

□记者 俞浙前 文/摄

随着数字化发展,电商已不再遥不可及。但电商一旦涉及“跨境”,准入门槛就变得高了起来。跨境电商首当其冲的门槛便在于语言,但就在今年,跨境电商的福音来了。ChatGPT的东风不仅吹向了国内科技圈,也吹向了包括跨境电商在内的许多细分领域。

在开放运营不久的舟山市跨境电商产业园,聚集着舟山大多数跨境电商企业。最近,涉及ChatGPT应用的话题,已经成为热点。尤其是对于那些初创企业来说,利用人工智能帮忙翻译、做产品编辑,速度快、精准度高,关键是能够省下不少经费。

应用ChatGPT 电商企业实打实节省了翻译成本

“我是在去年下半年ChatGPT-3推出的时候开始试用的。起初其实就是因为好奇,想知道人工智能究竟能‘聪明’到什么样的程度。”舟山市新蓝电子商务有限公司负责人汪新有告诉记者,就是因为这次试用,他成了园区内应用人工智能的先行者之一。

汪新有经营跨境销售已有十多年时间,他的企业之前主要在欧美的销售平台上经营户外用品,近几年业务也逐渐拓展到亚洲国家。

作为跨境卖家,平常少不了接触外语文案。在他的网店里,每一件商品都需要有精准的产品介绍,包括产品的规格型号、适用场景、适用人群、卖点等。然而,多年来困扰他的是翻译问题迟迟未解决。

因为采用的是B2C(商家对客户)经营模式,汪新有所面对的并不是相对固定的经销企业客户,而是形形色色的个人买家。这就要求产品介绍必须做到精准、详尽,避免买家因为翻译中的错误而对商品产生误会。

汪新有坦言,在之前的实际经营中,翻译问题是长期影响销量的一个“顽疾”。“解决的办法也不是没有,那就是采用人工翻译。在电商行业,翻译职业还是很吃香的。很多电商公司为了做全球品牌,确保翻译精准度,会聘请有经验的翻译。但对小公司来说,人工翻译的成本是很高的,在商品轮换速度很快的网店中采用这种模式,不太划算。”他说。

在ChatGPT出现前,汪新有更多使用的是机器翻译,这是一种节省成本的选择。“以前用的谷歌、百度等机器翻译会产生较多的语法错误,需要自己再琢磨着去修改。但受制于外语能力的局限,这样的修改不仅效率低,而且对于一些词汇精准度要求比较高的欧洲国家来说,还会影响派单和销量。”他说,“自从应用ChatGPT之后,语法错误的问题基本解决了,甚至整个文案写作都可以放心交给人工智能。而相应付出的成本,只是买一个账号的价钱而已。”

在汪新有看来,跨境电商对这类文本翻译的数量需求是很大的。因为随着跨境电商贸易量的迅速放大,同一个产品的销售范围会越来越广,也许产品需要同时在欧美、非洲以及亚洲的不同国家销售,这意味着同一产品的介绍文本需要翻译成不同国家的语言。如此,人工翻译的速度以及成本是肯定跟不上的,而应用ChatGPT能够大幅提升效率、减少成本支出。

人工智能正冲击用工岗位

如今在舟山市跨境电商产业园内,大部分跨境电商企业开始尝试采用人工智能替代文案编辑、翻译、制图等方面的岗位。

园区内一家跨境电商企业的人力主管张女士说,此前,企业为“养人”付出的成本比较高,但又不得不养,因为要用到这些方面的人才时,很难临时找人。

以制图来说,店铺网页中所展现的产品网图,需要摄影师、模特进行现场拍摄,还需专人修图,这些人力成本占据了网页制作成本中较大的一块。如今ChatGPT具备“文生图”功能,只需输入提示词,再通过一些应用工具就能快速生成不同场景下的产品图片。

“人工智能正在迅速吞噬一些原本需要人力的岗位。其生成的成品不比真人拍摄的差,关键是足够快,几分钟就能生成多个版本,最后电商运营人员直接挑选上架就可以了。”张女士说。她认为,随着人工智能的发展趋势,这种替代作用短时间内会更加明显。“作为企业,肯定要选择成本较低的人力运作方式。而聘用一个操作人工智能的工作人员,显然比找专业摄影师和模特便宜得多。”

在张女士看来,人工智能的运用对电商企业来说是个利好消息。和她抱有同样想法的从业者不在少数。面对AI浪潮,跨境电商经营者普遍认为,拥抱新技术是最好的应对方式,作为从业者,他们当下能做的就是学习使用AI工具。

随着AI技术的快速迭代,可以预见整个跨境电商的行业内将迎来更大的变革。“我现在非常鼓励员工去学习应用AI技术。虽然我们目前应用的还停留在初级的文本翻译、图文生成等。”汪新有说,今年以来企业业绩出现了相应增长,这种增长既来自AI带来的工作效率的提升,也有利用AI优化调整产品页面之后带来的客户复购率增长。

但汪新有也表示,由于使用时间太短,对于跨境电商使用AI生成的文字和图片是否面临某些版权方面的相关风险还未可知,这些问题还需要更进一步观察。

也许当下只有直播间的卖货主播还没有受到直接冲击。毕竟,主播需要直接与直播间里的客户交流、反馈信息、回答问题,还要调动粉丝情绪、控制直播节奏,这些方面AI还难以做到。而电商翻译方面的人才,也许以后会更多地向主播转型,或提供相应的服务。



应对AI崛起,教学变革势在必行

人工智能的崛起,将重塑电商行业传统就业岗位,新增职业岗位。

人工智能对跨境电商专业来说是挑战也是机遇。记者了解到,作为舟山开设跨境电商专业的高校,浙江国际海运职业技术学院在应对新技术的发展方面,结合舟山跨境电子商务发展实际情况,在人才培养方面已作出相应转变。

浙江国际海运职业技术学院现代港口贸易学院院长王贵斌告诉记者,根据舟山近几年的跨境电商产业发展,未来舟山的跨境电商行业规模将持续扩大,尤其是舟山建立跨境电商产业园区后,对电商人才的需求迅速增加。应对人工智能应用的崛起态势,学院正在不断探索AI+跨境电商专业的课程体系。

立足于培养AI+跨境电商综合型技术技能人才,学院近年来不断优化课程体系,开设人工智能基础课程,探索将人工智能在跨境电商行业的具体运用内容引入到核心课程中,如在精准营销、客户服务、美工、视觉设计、文案、运营、数据分析等课程中,融入人工智能技术,提升学生的基本人工智能技术,为未来的职业发展打下基础。

王贵斌认为,随着人工智能等技术的不断变革,创新能力将成为跨境电商行业人才的重要素质。因此,浙海职院跨境电商专业注重培养学生的创新思维和解决问题的能力,打造“岗课赛证”融通的教学体系。在教学过程中将岗位实践技能要求、课程标准、职业技能竞赛和职业技能

等级证书融为一体,利用仿真模拟跨境电商商业环境,模拟电商平台、创业实践。另一种教学体系为“院园融合”,开展中国特色学徒制,构建“模拟+实战+创业”的跨境电商专业人才培养模式,可以帮助学生将所学知识及技能应用于实际情境中,培养学生探索跨境电商运营商业模式和解决方案的能力。

“目前,舟山跨境电商运营处于人才需求快速增长长期,对专业型人才,比如需求分析及选品人才、网站平台搭建及推广人才、美工、摄影、客服、物流和综合性人才需求量非常大。但同时,一些岗位也正面临人工智能所带来的变革、冲击。”王贵斌说,高校作为人才培养的主阵地,应根据跨境贸易岗位需求,以及人工智能带来的变革,整合校内相关专业优势资源,与企业合作构建跨境电商产业学院。

“我们在教学中,强调数据分析和商业智能。”王贵斌分析,随着跨境电商行业数据的爆炸性增长,数据分析和商业智能能力将变得至关重要。专业增设相关课程,重在培养学生的数据分析技能,帮助他们理解和利用数据来推动电商业务的发展。

“学院已经整合了人工智能在线学习资源,利用互联网和在线学习平台,提供丰富的与跨境电商相关的人工智能方面课程和资源,使学生可以随时随地进行学习和自我提升。这样可以满足学生的个性化学习需求,扩大他们获取人工智能知识的渠道。”王贵斌说。

产教融合让学生更具职场竞争力

应对当前的技术变革和形势变化,无论是教育机构还是跨境电商企业,都希望在第一时间作出应对,为今后的发展道路找出更明确的方向。而在舟山,新兴的跨境电商产业园区与跨境电商专业教育机构正走出一条产教融合之路。

舟山的跨境电商产业相较于省内虽起步较晚,但得益于良好的区位优势以及政策优势,近年来获得飞速发展。

根据《中国(浙江)自由贸易试验区提升发展行动方案(2023-2027)》,在数字自贸区提升方面,力争到2027年跨境电商进出口额提升至4200亿元、数字服务贸易额达2500亿元、数字经济核心制造业增加值增速保持8%以上。

王贵斌表示,舟山的未来目标是要“打造跨境电商人才高地”,但就目前来看,舟山仍有很长的路要走,需要政府、学校、企业等多方努力。

为此,舟山市跨境电商产业园与浙江国际海运职业技术

学院、浙江舟山群岛新区旅游与健康职业学院签约产教联盟协议,合作建立产教融合基地,与企业进行密切合作,动态了解跨境电商行业最新技术发展。

“这样的基地可以提供实际的工作环境和资源支持,为学生提供实践机会和创新创业平台,让学生在真实场景中锻炼能力,提供更多实践机会,例如中国特色现代学徒制培养、岗位实习、项目合作等。通过实践教学,学生可以获得真实的跨境电商经验,提高就业能力。”王贵斌说。

未来,高校将发挥专业优势,将跨境电子商务、大数据、数字媒体艺术设计专业与行业对人工智能在跨境电商领域的应用开展共同研究,还将定期发布行业报告和趋势分析,为企业和政府提供咨询服务。这样可以增强专业在电商领域的声誉和影响力,进一步促进教育与行业的良性互动。