



# SAMEX 企业售后服务管理解决方案

## 科技就是人力资源

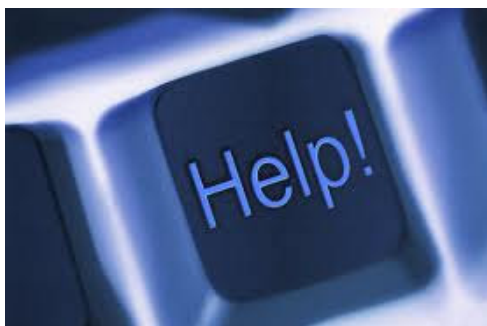
这是一个服务取胜的时代，企业因售后工作不到位导致产品滞销乃至品牌“破产”的事例屡见不鲜。如何搞好售后服务工作，成为困扰众多企业的一大难题。售后服务作为现代市场营销学中的重要概念之一，许多产品在市场走红也正是依靠它才得以占领市场。

### 服务的本质是销售

某德国大型汽车厂流传着一句话：在一个家庭中，第一辆车是销售员销售，而第二、第三辆则是服务人员销售的。一个优良的售后服务体系，不但有利于推动企业的营销工作，更有利于提升企业的品牌效应，在产品同质、同价的前提下，良好的售后服务将注入品牌肌体，从而吸引大众的“货币选票”。



### 售后服务需要专业化



国内大部分企业在使尽浑身解数提高业务的过程中，往往想方设法提高营销而忽略了售后服务。随着消费者或企业客户越来越‘挑剔’，售后服务承担着日趋重要的角色：

1. 为买方市场条件下，企业参与市场竞争提供尖锐武器
2. 为保护消费者权益提供最后防线
3. 成为保持客户满意度、忠诚度的有效举措
4. 为企业摆脱价格大战提供良方
5. 为和国际同行竞争提供基本条件

大部分的企业都有一套或多套优良的系统来管理售前和生产，然而却没有同等专业的售后服务管理系统。如今的售后服务管理强调的已经不再是“个人英雄”主义，而是企业售后服务管理的系统综合管理能力，从维修单管理、备件管理、客户投诉、性能诊断到一些其它类型的售后服务支持体系，均需要大量专门人员分工协作，以确保售后服务管理体系的运行熟练和顺畅。

### SAMEX – Service & Asset Management Excellence 服务及设备的管理方案

SAMEX 是一套企业服务及设备管理的专业解决方案，从前期的客户服务请求，维修工单派遣，至后期的备件仓库管理，设备维修历史以及成本跟踪，乃至客户满意度调查以及投诉处理，SAMEX 提供的是一个完整的SLM (Service Lifecycle Management - 服务全生命周期管理) 理念。除此之外，为了加强企业对客户服务的绩效跟踪，以及更进一步降低企业的售后服务维修及管理成本，SAMEX 更加提供了实时维修工单派遣以及数据收集的PDA 及Smart Phone 工具，让最新科技为企业带来最大的成本优化方案。

# SAMEX企业售后服务管理解决方案

科技就是人力资源

## SAMEX 售后服务管理成功案例 - 日本光荣国际贸易（上海）有限公司（GLORY International Trading (Shanghai) Co. Ltd）（<http://www.glorychn.com>）



光荣株式会社一家是研发和制造货币处理机器和系统的先驱企业，总部位于日本姬路。光荣提供多种基于尖端识别、鉴别技术以及机电一体化技术的产品，如货币处理机器、现金管理系统、自动售货机和自动服务设备等。致力于满足多种多样的社会需求，为全球80多个国家的金融、零售、自动售货、娱乐和游戏行业提供服务。

在中国，光荣的主要客户包括建设银行集团，农业银行，交通银行，工商银行等大型银行及金融集团，2010年财政年度，集团总收入为1350亿日元（相当于人民币108亿）。

一直以来光荣集团的产品采取的都是代理和直销的策略，代理商销售的产品由代理商负责提供售后服务，直销产品由光荣直接负责提供售后服务。随着客户数量，销售区域以及代理商的递增，光荣电子日趋需要建立一套完整的售后服务管理系统，用来管理与日递增的产品维保，零配件以及成本监控，更加希望把代理商的售后服务纳入到统一体系中来，以便进行更加透明化的运作以及客户满意率。

2010年，光荣电子在合作伙伴的推荐下开始导入SAMEX系统，并成功应用SAMEX的几大核心模块，包括资产设备台账，维修单管理，合同管理，零配件管理，以上海总部为核心，并把全国各地的分销商售后管理纳入至同一系统，从而进一步为客户的售后提供一个更贴心的服务，为企业及外包商提供了更具经济效益，运作透明的服务管理系统。光荣电子的下一步目标为实施移动应用方案，务求把客服质量和成本节约提高至更高的层次，在这个竞争激烈的商业社会中进一步提高产品的市场占有率。

### SAMEX 产品设计理念

- ❖ 通过SLA(服务等级协议)的监控，对维修人员及外包商的绩效考核提供一个衡量平台，提高企业运作的效率
- ❖ 降低产品维修返工率，通过定义产品维修标准以及针对性的维修策略优化来降低产品的故障率，从而提高产品的可靠性，减少不必要的成本。
- ❖ 通过对产品实行跟踪管理包括建立产品设备履历册，规范化运作流程，自动累计产品维修历史，从而对产品故障进行根由分析，为后期的产品质量提升奠定基础。
- ❖ 对备品备件进行集中管理，物资共享，统一调拨，减少重复备件和呆滞物资，减少运营成本，提高企业利润
- ❖ 对共享备件进行集中采购，提高审批流程的效率，减少‘紧急’采购，通过整个供应链的成本和效率管理让企业的采购成本和维保成本最合理化。
- ❖ 提供一个服务管理平台，让客户的服务需求和投诉得到最大程度的跟进，进而提高用户满意度
- ❖ 提供关键性能指标(KPI)使管理部门对维修人员表现和产品故障率有一个充分了解。例如：
  - ❖ MTBF(Mean Time Between Failure - 平均失效间隔时间)
  - ❖ MTRR (Mean Time to Recovery - 平均修复时间)
  - ❖ 人力资源优化率 (Labor Utilization)
  - ❖ 人均单机维修时间 (MTRR / Asset / Labor)
- ❖ 提供RCA (Root Cause Analysis - 问题根由分析)能力,杜绝同类问题的多次发生
- ❖ 提供一个经验累积的专家知识库平台，把以往成功的维修经验标准化，作为后期参考的依据，减少对单一维修人员的依赖性，提高公司整体维修水平。

# SAMEX企业售后服务管理解决方案

## 科技就是人力资源





### SAMEX 售后服务管理系统的功能模块

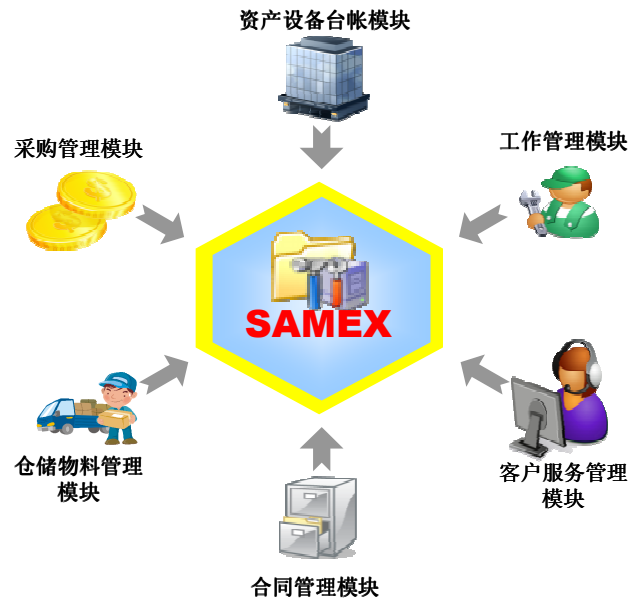
随着现代制造业竞争的不断加剧，社会需求日益多元化，产品更新速度加快，企业生产任务复杂多变，设备自动化，专业化的程度不断提高，客户要求日趋‘挑剔’。在这种形势下，传统售后服务管理方法愈发不能满足现代企业服务管理的需要。

SAMEX是一套基于动态思想的售后服务管理系统，为制造型企业提供完整的客户服务生命周期管理。主要包含的模块有：资产设备台帐，工作管理，客户服务管理，仓储物料管理，采购管理，合同管理以及其他选购模块。

- 工作管理模块 - 监控维修单进度，状态，以及成本。维修工单可通过手机短信发送，更支持PDA工作，避免多重输入，加快处理速度。SAMEX的无线射频技术更加确保了维修人员对重要客户的服务执行到位，确保产品得到及时维修，服务得到及时跟进。
- 库存物料模块 - 管理物资的出入库，跟踪交易记录，重订购工具让客户合理减少库存，工单需要时备件及时到位。SAMEX更提供PDA帮助库管人员减轻盘点和发料手续。
- 采购模块 - 让企业从采购申请到采购单乃至最后的付款，中间一系列的审批流程得以大大简化而又保持审计能力。配合工作流和通过邮件审批，让企业进一步体验科技带来的经济效益。SAMEX的中央采购功能更加帮助客户执行集中采购，从而进一步减低运作成本。
- 产品设备台帐 - 提供一个清晰的产品维修历史，成本，乃至他们的详细技术规格，和他们的MTBF, MTTR等，每件产品可拥有独立的卡片，跟踪了全生命周期的交易历史。SAMEX另外一个强大功能就是产品的生命周期成本预估(Life Time Cost Projection), 帮助企业的客户决定最佳的产品报废时机。
- 服务台管理 - 处理所有来自用户，前线和后勤的服务请求，包括投诉和事故处理，确保所有的请求都得到适当的跟进和后期处理，提高部门沟通，提高用户满意度
- 合同管理 - 让企业和代理商以及外包商之间的价格，维保范围，KPI和SLA提供一个清晰的合同记录，以及对后期的采购提供参考，对外包商的绩效考核提供衡量标准，为管理层的商业决策提供数据支持的依据。

### SAMEX 其他选购模块

-  移动工作管理器 - 维修工单实时经短信、无线网络、或者3G网络接收，并通过PDA更新状态(譬如到场、完工等)，以及内容汇报，包括工时，物料以及故障原因等，更可经PDA客户签名及拍照录像，技术人员无需往返现场和办公室，节省时间
-  短信发送器 - 工单实时经短信发送至手机，并通过短信回复来更改工单状态，譬如到场、完工等。适用于委外服务商的工单派遣
-  邮件发送器 - 任何单据可经邮件来审批，譬如采购申请单、正式采购单、付款审批单和特定类型的工单等，支持掌上移动设备的邮件审批
-  移动物资管理器 - 利用条码和RFID(无线射频)，对仓库物资和资产设备进行盘点、发料、转移以及采购验收

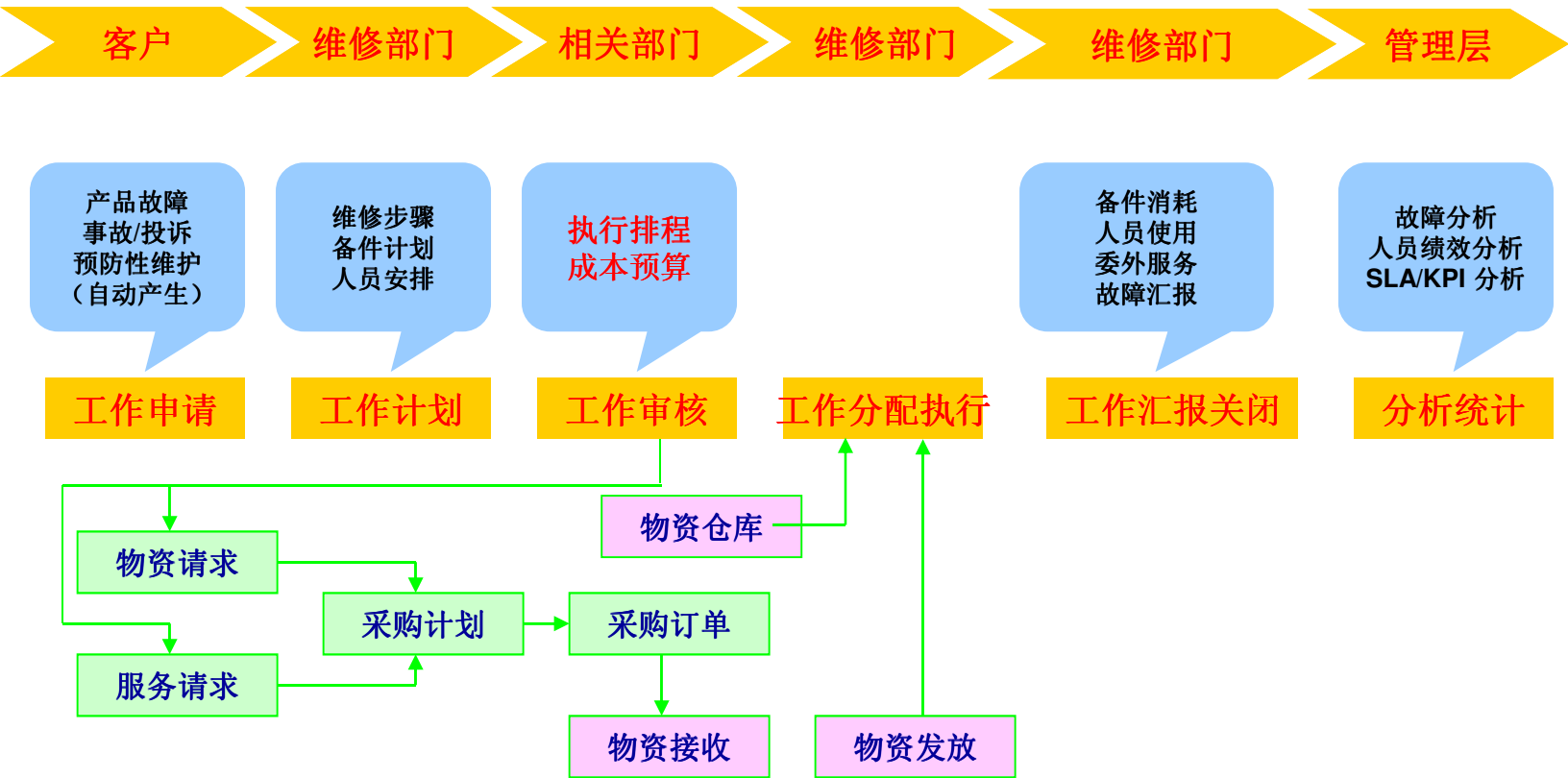


### SAMEX 业务流程

1. 客户经电话或互联网提交服务申请，服务台人员将其输入系统（也可鼓励客户自助输入），并区分请求类型（投诉、故障、事故等）
2. 按照SAMEX中预设的企业流程，不同类型申请将经短信、PDA、邮件派遣至不同人员，并开始进行状态跟踪
3. 若属于投诉，则由相关人员处理（如公关部），记录详细投诉分类作为后期分析报表，然后关闭此投诉记录
4. 若属于故障维修，则按预设流程，派遣工单至内部员工或代理商，并开始KPI和SLA的跟踪（如到场及完工时间）
5. 若需备件，则在仓库先行领料，库存人员记录维修工单相关备件数量
6. 维修完毕后利用SMS或PDA进行数据更新（例如工时及故障原因），并让客户在PDA签名
7. 系统自动经邮件或短信发送客户满意度调查，为后期产品故障分析和人员及代理商绩效考核提供数据

# SAMEX企业售后服务管理解决方案

科技就是人力资源



## SAMEX 系统特色

1. 可视化工作流程设计器，让企业轻易设计及维护100% 适合自己的售后服务流程
2. 支持手机短信及PDA工作，更可经PDA实行客户签名和拍照及录像
3. 系统自动发送客户满意度调查，避免当面评分尴尬
4. 简单易用的数据输入及查询 – 采用统一格式的用户体验感，整套系统操作方式一致，学会一个界面，所有模块均能操作。强劲的导入、导出功能可轻易把数据提取到MS EXCEL。
5. KPI 中心，让不同部门人员随时了解自己本职范围的绩效表现。
6. 多语言支持功能（1英2中），每个用户使用母语来工作。
7. 自动提醒功能，譬如维保合同到期，订购备件送达，审批时限将至，外包商过时未到等等，包括任何和日期相关的提醒。
8. 自动任务执行机制，譬如月底自动计算及分析任务，并将结果以邮件自动发送。
9. 强大的系统管理及分析功能，行内最佳流程(Best Practices) 提高用户的日常业务处理速度和数据准确性。



# SAMEX企业售后服务管理解决方案

## 科技就是人力资源

### 关于赛美科斯 (SAMEX)

赛美科斯软件系统系统开发有限公司 (SAMEX) 是一家专业的以企业资产管理(EAM)为背景的香港软件公司, 擅长于资产设备及设施管理顾问咨询, 提供设施管理培训, 科技应用一体化的解决方案供应商。我们更是东南亚第一家把 EAM/CAFM 概念引进东南亚的公司。在1992年, 由于西方国家在物业设施及资产设备管理上的蓬勃发展, 我们也在香港创办了国际设施管理协会香港分会(IFMA), 而且于1993年实施了第一套资产设备管理系统。在2000年, 我们更加为香港设施管理协会(HKIFM) 的成立起了绝对的作用。SAMEX中国分公司于2007年在深圳成立, 公司的研发中心也因此搬到了深圳。现在我们的业务主要集中在中国各大城市的资产管理一体化解决方案的推广, 包括中国大陆, 香港和澳门。我们也每年定期举行或参加亚太区设施管理研讨会, 并成为里面的其中一位经验分享者。

在过去的16年里, 从飞机场到地产发展商, 从酒店和医院到大学以及政府机构, 从基建设施公司到跨国公司, 我们成功为不同客户提供了第一流的资产设施管理系统。我们的客户包括了香港几家主要大学(科技大学, 城市大学, 理工大学, 教育学院), 香港置地, 豪华酒店(例如四季酒店, 文华酒店集团), 香港赛马会, 电讯盈科, 汇丰银行, 香港迪士尼, 数码港, 海洋公园等。这些客户的一个共通点就是, 他们都拥有非常重要的战略性资产设备, 通过我们的解决方案来实现更深远意义上的资产保值。

我们一路见证着中国, 香港和东南亚的资产管理以及设施管理步向成熟, 把我们的经验在这个崭新的舞台上, 通过帮助不同公司而得到淋漓尽致的发挥。

### 我们的客户

