

瑞云服务云

- 让服务更具价值

瑞云智服信息科技有限公司

目录

01

公司简介

02

服务云产品及重点应用场景

03

客户成功体系

04

问题交流(Q&A)



1 | 公司简介

公司概况

中国领先的服务数字化和CRM领域解决方案提供商；

售后服务/现场服务领域精耕10多年，拥有国内售后服务领域最多的大型客户案例。

13+
年

专注于服务数字化
和CRM领域12余年

600+

顾问和技术

专业的实施和服务体系，
CRM和服务数字化领域
国内最大的团队之一

6+

行业方案

高科技、机械装备、家电
家居、消费品/零售、医疗
大健康和现代服务业

450+

大型客户案例

与众多行业标杆企业建立了
长期合作，客户70%以上为
上市公司



与众多行业标杆企业建立了长期合作

主要面向大型企业，与众多行业龙头、国内500强、全球500强企业建立了深入合作；

行业领导者的深度合作让我们能洞察项目风险和未来发展需求、为客户提供建议而不仅仅是系统开发实现。

高科技	机械装备	家电家居	消费品/零售	医疗大健康	现代服务业
					
					
					
					
					
					
					
					

瑞云服务云 – 让服务更具价值

面向售后服务/现场服务的云应用，12+年售后服务领域的探索和实践，徐工、A.O.SMITH、OPPO、FUNAC等200+家行业龙头的经验沉淀，15万+服务工程师的应用体验。



助力服务效率提升的同时，赢得客户忠诚、促进业务增长，让服务更具价值。

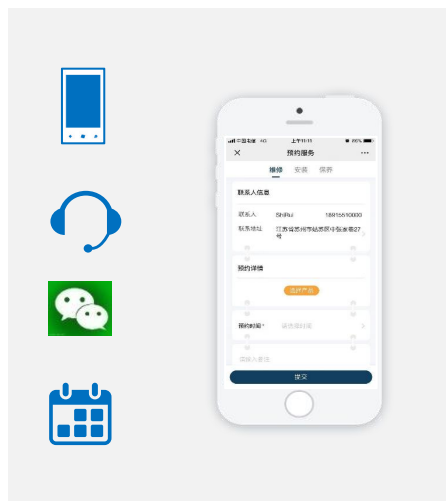
连接：基于移动、社交、IOT等技术来实现设备、客户、客服、服务人员的连接，闭环运营、快速响应，提升客户体验。

提效：透过在线客服、业务自动流转、智能派工、移动服务APP、智能建议和提醒等提升服务流程效率和服务人员效能。

增值：基于故障数据来指导产品改善，基于客户/资产的全生命周期服务，提升增值服务/备件销售、复购/换购和NPS。

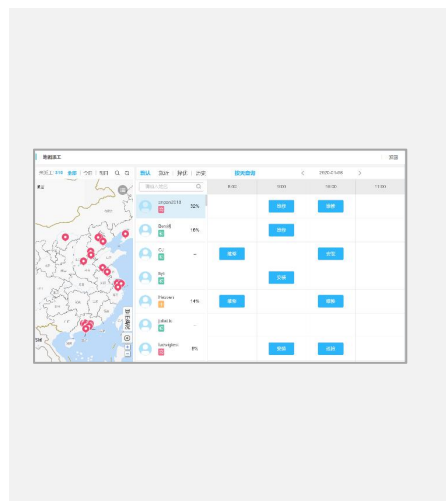
聚焦服务数字化领域的技术创新，提升团队效能和客户体验

提供完整的设备、服务、配件等管理功能的同时，注重于移动、AR、AIoT、数据的应用以提升体验和效能



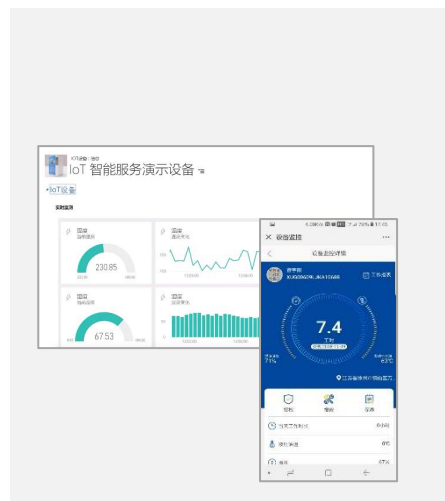
数字化体验

微信、在线客服、移动APP等技术，提升客户/工程师体验



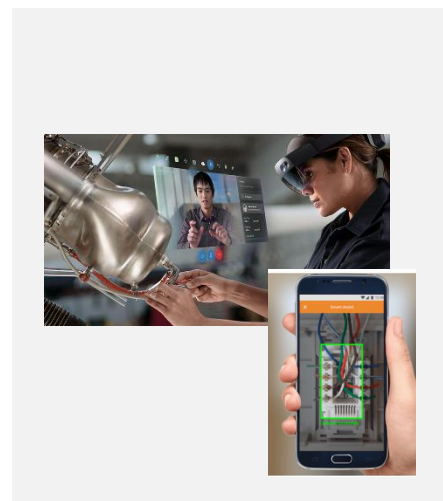
智能派工

结合客户位置、服务类型、人员技能等进行智能派工



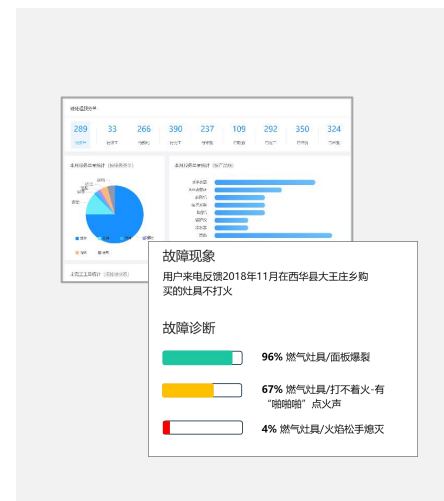
IoT 连接

集成IOT，以数据驱动的维保工单触发和预测性维保



AR 应用

集成 webRTC 和 AR 技术的远程协助，提升现场问题解决率



数据和AI

数据洞察分析，基于算法模型的诊断建议（故障/配件等）

服务云成功客户

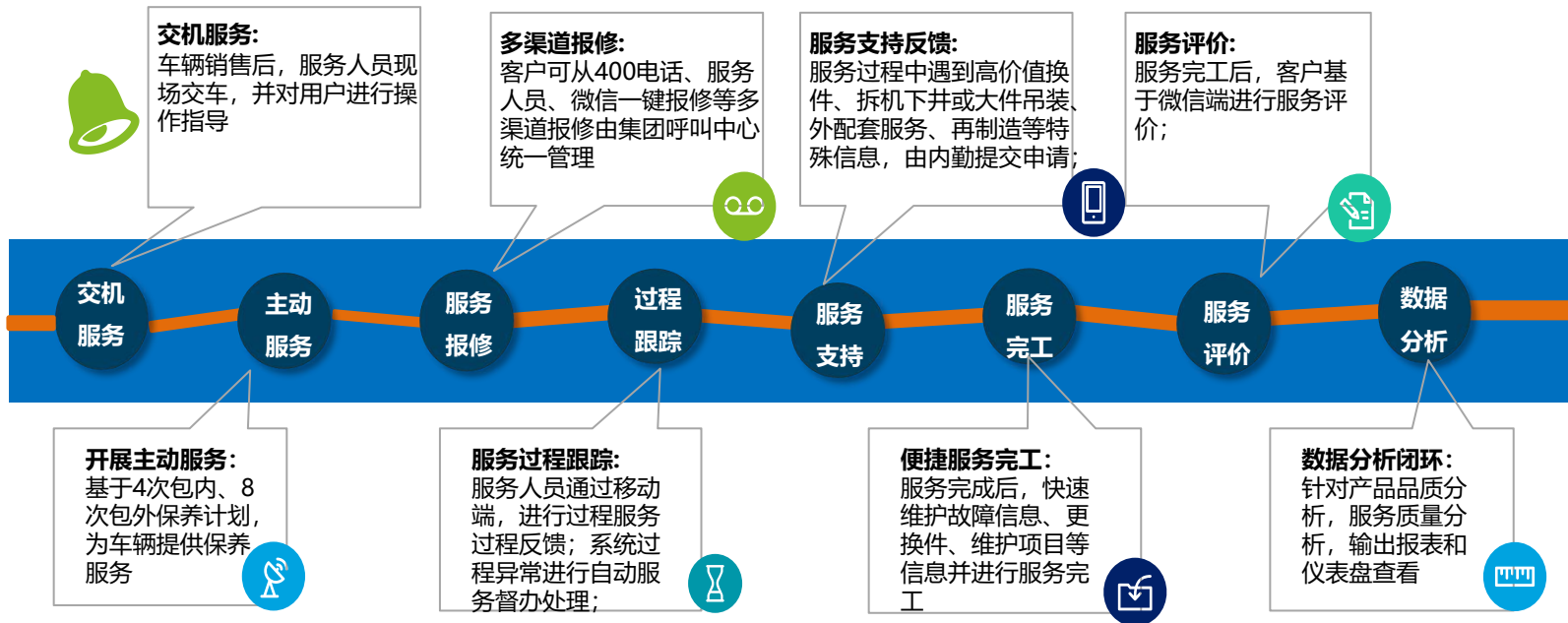
与家电家居、工程机械、智能制造、医疗设备、新能源、电气设备、仪器仪表等行业的众多领先企业建立了合作



案例分析 - 徐工集团



- 徐工集团位居世界工程机械行业第5位，是中国工程机械行业规模最大、产品品种与系列最齐全、最具竞争力和影响力的大型企业集团，年销售额超千亿元。
- 在169个国家构建起了一由5000余名营销服务人员组成的庞大高效网络，可以一站式为全球用户，提供涵盖销售、售后、融资的一体化高效便捷服务。



- 多渠道受理与智能派工：通过400、微信服务号、IOT等渠道受理服务请求，并进行智能化派工；
- 服务/备件闭环管理：基于移动APP实现服务过程的可视化，备件申请/发放/签收的闭环管理，确保服务/备件供应及时性；
- 物联网 IOT 整合：整合智能物联网模块，远程诊断，预警产品故障，实现主动服务

案例分析 – 博西家电

B/S/H/

- 博西家用电器集团是欧洲最大的家电产品制造商，也是全球家电行业领导者之一，集团成立于1967年，由罗伯特·博世有限公司和西门子股份公司共同组建；
- 博西中国业务领域涉足了白色家电的各个领域，包括冰箱、洗衣机、洗衣干衣机、电热水器、厨房电器、小家电产品以及部分进口高端产品，截至2017年底，公司在华正式员工约13,696人。



在线自助服务



工单处理



服务反馈/在线支付



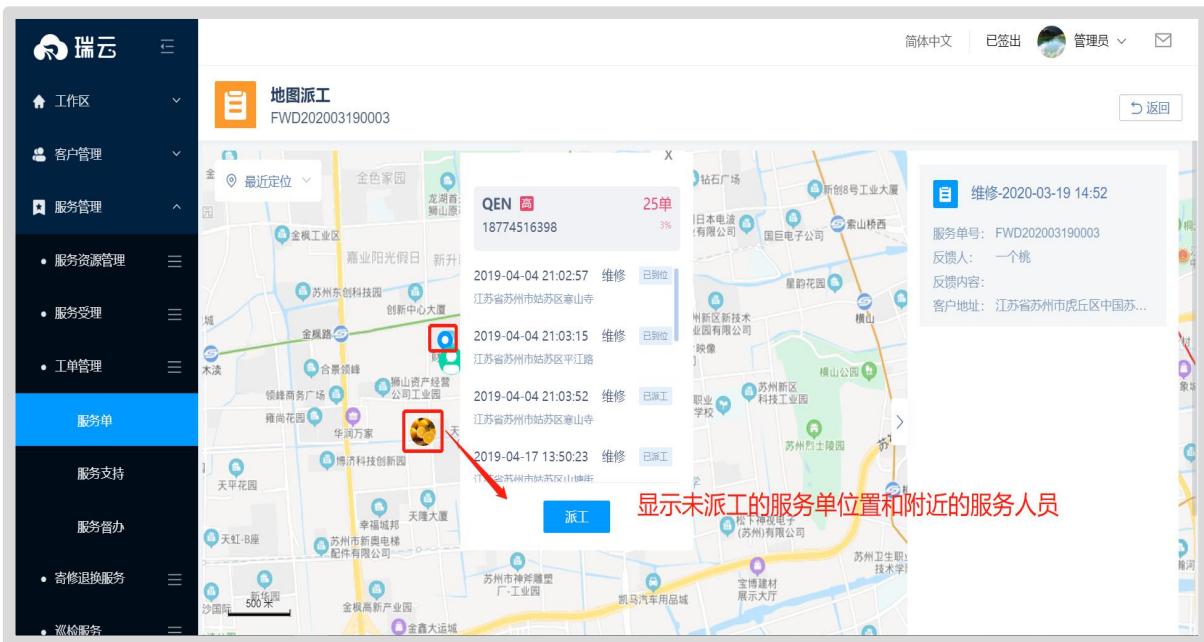
整合电子开票

- 系统覆盖博西家电1600多家服务网点、7000多个服务工人。
- 移动服务：基于APP的移动现场服务，实行无纸化服务，降低服务成本，缩短服务周期；
- 电子工单/电子发票：工单处理实现电子化，并在服务结束基于工单二维码扫码来给客户发送电子服务报告，在线开具电子发票；
- 服务/配件营销：服务人员可开展延保服务、清洗服务、配件等的销售，并实现电子支付。

案例分析 – 发那科

FANUC

- FANUC 公司创建于1956年的日本，是全球数控系统和工业机器人行业的领导者。
- 上海发那科是由发那科集团和上海电气集团联合投资的高科技企业，成立于1997年。目前发那科工业机器人在汽车生产领域久负盛名，深受各大汽车生产公司青睐。目前它已是通用集团、德国大众、本田公司、日产汽车、福特汽车等知名汽车企业指定机器人供应商

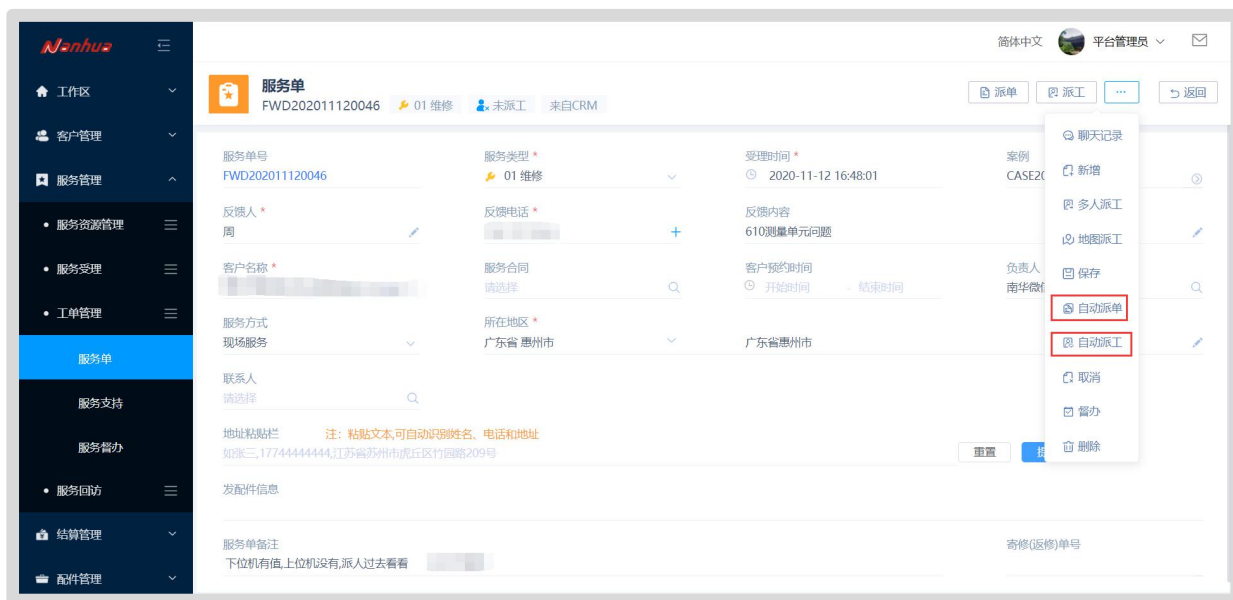


- 服务全程数字化：服务工程师可直接在移动app填报完工信息并生成电子版服务报告交由客户，无需反复填报，减少服务工程师工作量；
- 多维度派工：提供地图派工、智能派工、日历派工等多种派工方式，提高派工效率；
- 车辆和备件管理：管理服务车辆的备件库存，实时查询各车辆备件库存情况。记录服务人员的车辆使用记录，跟踪车辆使用情况。

案例分析 – 南华仪器



- 专业生产机动车检测仪器的省级高新技术企业，产品括机动车排放物检测仪器、机动车环保检测系统、机动车安全检测仪器及机动车安全检测系统，包括各种计算机检测/管理网络控制系统软件
- 产品已被全国三十一个省、市、自治区及部队的检测/维修机构选用，还广泛出口欧、美、亚等国家。



- 服务体系标准化：建立以终端客户为中心的客户服务管理体系，完善基础资料和设备档案，统一服务受理与服务过程监控；
- 备件管理在线化：打通备件申请流程，跟踪备件状态，降低库存成本，保证备件及时供应；
- 多维度数据分析：通过服务量分析、产品质量分析、服务费用和满意度分析等，指导服务效率、产品质量的持续改善。

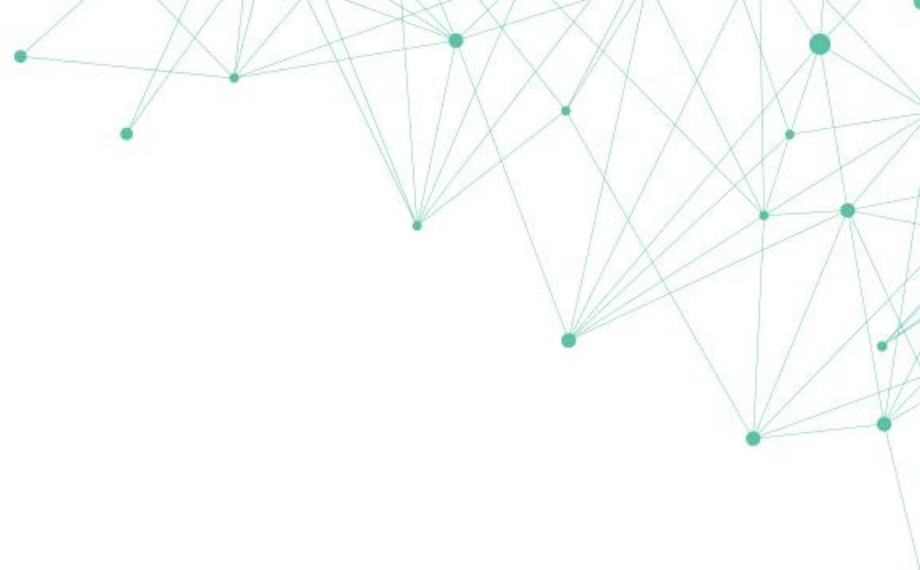
案例分析 - 天正电气



- 天正电气创建于1999年，A股上市公司，中国工业电气行业综合实力最强的企业之一；
- 主要生产以低压配电及工控电器、智能仪表、电源电器、变频器、高压电器、建筑电器为主的工业电器产品，为电力、通讯、新能源、工民建、冶金、石化、机械制造等行业提供优质的低压电器产品和解决方案。

The screenshot displays the Tengen service management system interface. On the left is a dark sidebar with navigation options like 'Work Area' (工作区), 'Customer Management' (客户管理), and 'Service Management' (服务管理). The main area shows a 'Service Order' (服务单) list with columns for service number, type, and time. Two pop-up windows are overlaid: 'Customer Self-Service' (客户自助服务) on the left, which includes a 'Scan to Report Repair' (扫码报修) button, and 'Engineer Mobile Service' (工程师移动服务) on the right, which shows fields for product details and service completion options.

- 完整的设备档案：便于进行质保期判断和的主动服务关怀；
- 提升客服效率：统一客服工作台受理各渠道服务请求、基于工程师忙闲状态自动派工；
- 规范服务流程：结合APP实时跟踪服务人员出发、到达和工单完工状态，实现服务的闭环管理；
- 在线自助服务：客户基于微信服务号进行扫码报修、过程跟踪、服务评价，提升服务便利性和客户体验。



2 | 服务云产品及重点应用场景

服务云总体应用架构

支持技术支持、现场服务、退换货、返厂修、寄送修、项目型施工等多种服务模式；行业化的解决方案以快速实施，并提供PaaS 平台以便于基于业务需求灵活调整。



瑞云服务云系统组成

整个系统由业务平台 + 自助服务 + 服务商协同门户 + 服务人员APP四大部分构成，不同企业可选择不同的组合进行实施

客户

企业客服中心

服务团队



服务商协同门户



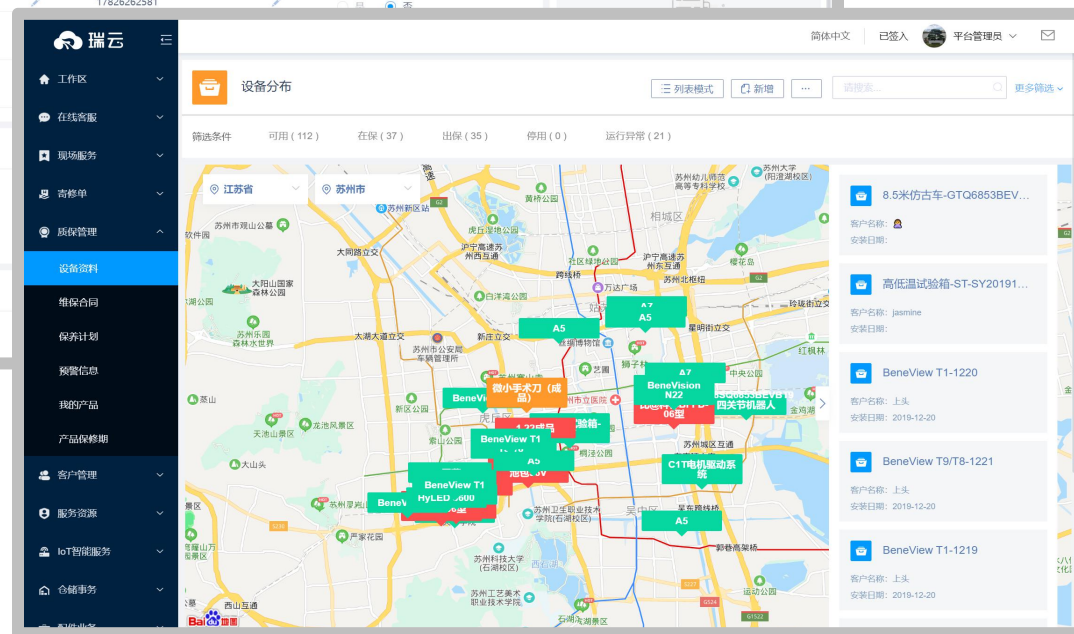
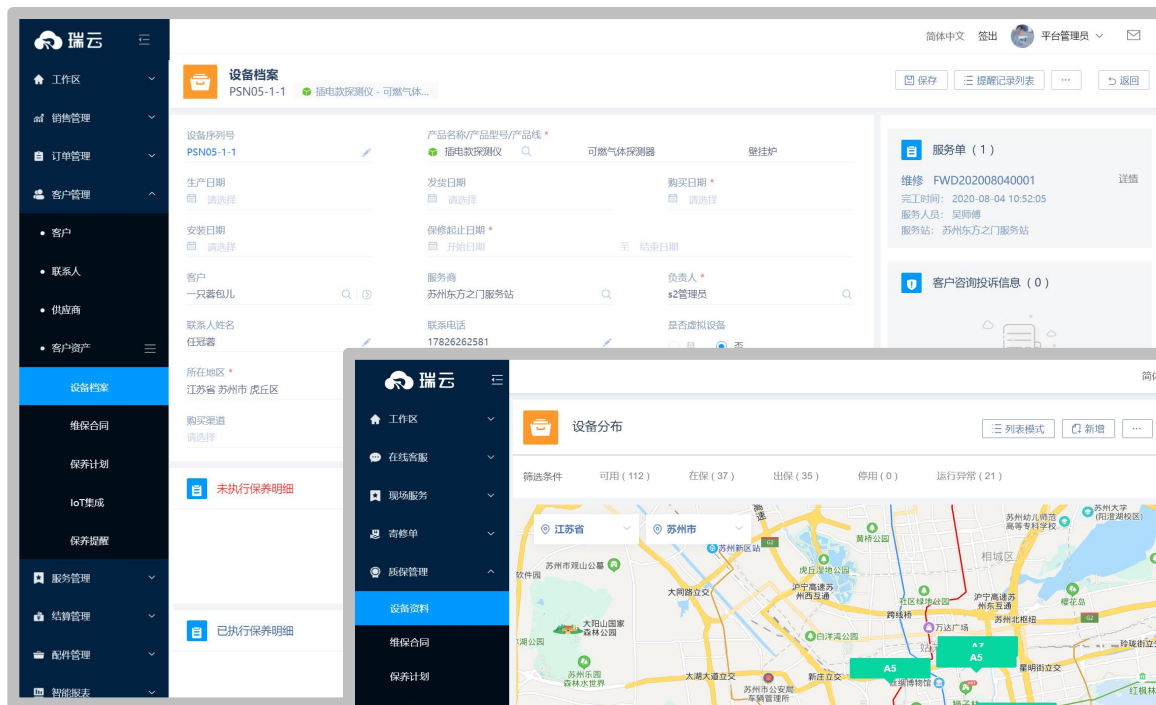
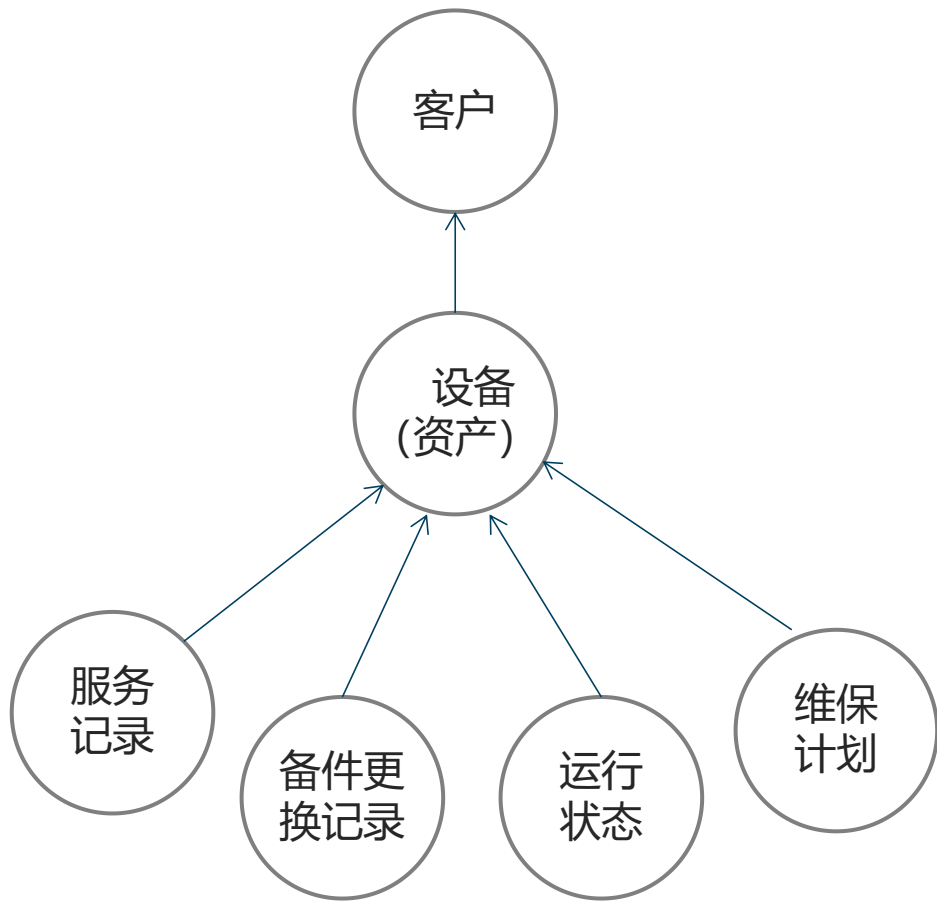
客户自助服务

业务平台 (工单、备件、结算、营销、数据分析等)

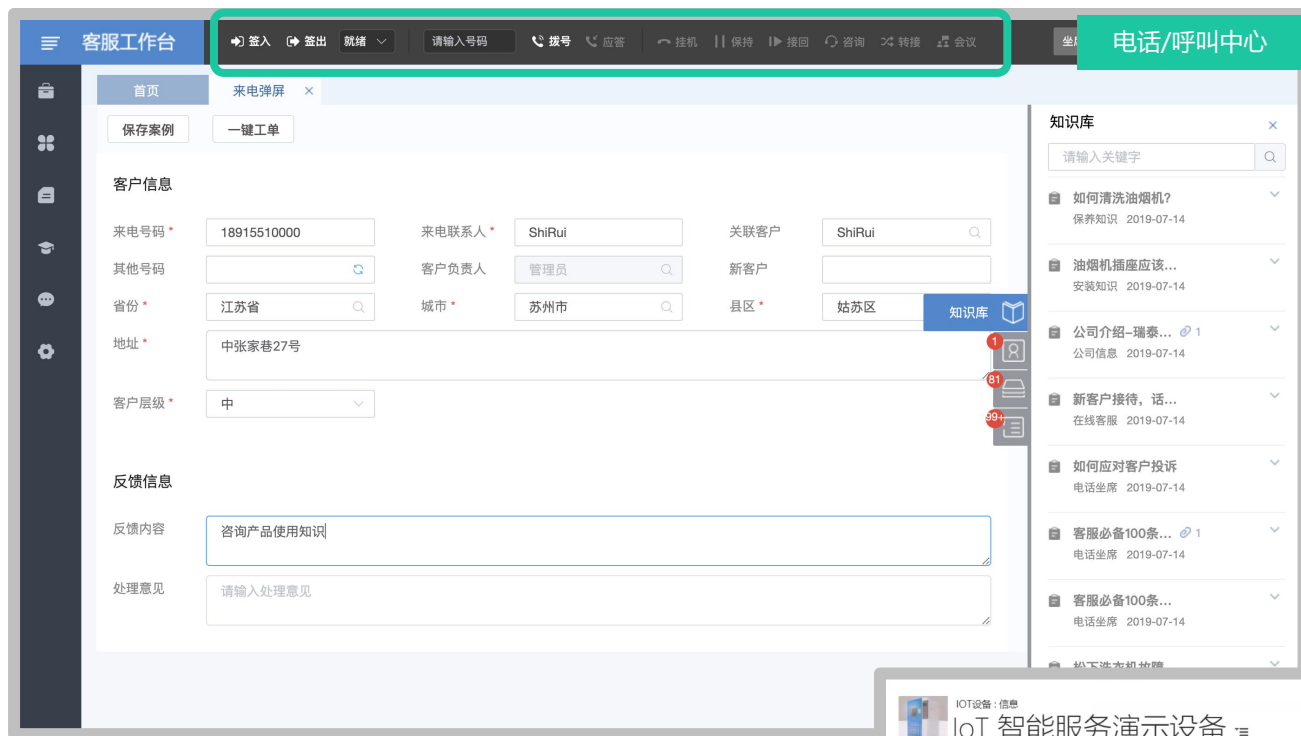
服务人员 APP

客户/设备全生命周期管理 - 完整的客户/设备档案，开展针对性服务和关怀

记录完整的设备信息以及所关联的维保计划、客户咨询投诉记录、服务记录等，随时了解设备状况、位置和服务历史等，以开展针对性的服务和关怀



全渠道接入服务 - 提升客户体验，建立多渠道客户连接



微信、官网、400、电商等，客户可通过多种渠道发起服务请求，方便快捷；对于大型设备，IoT互联，自动发送预警信息到总部

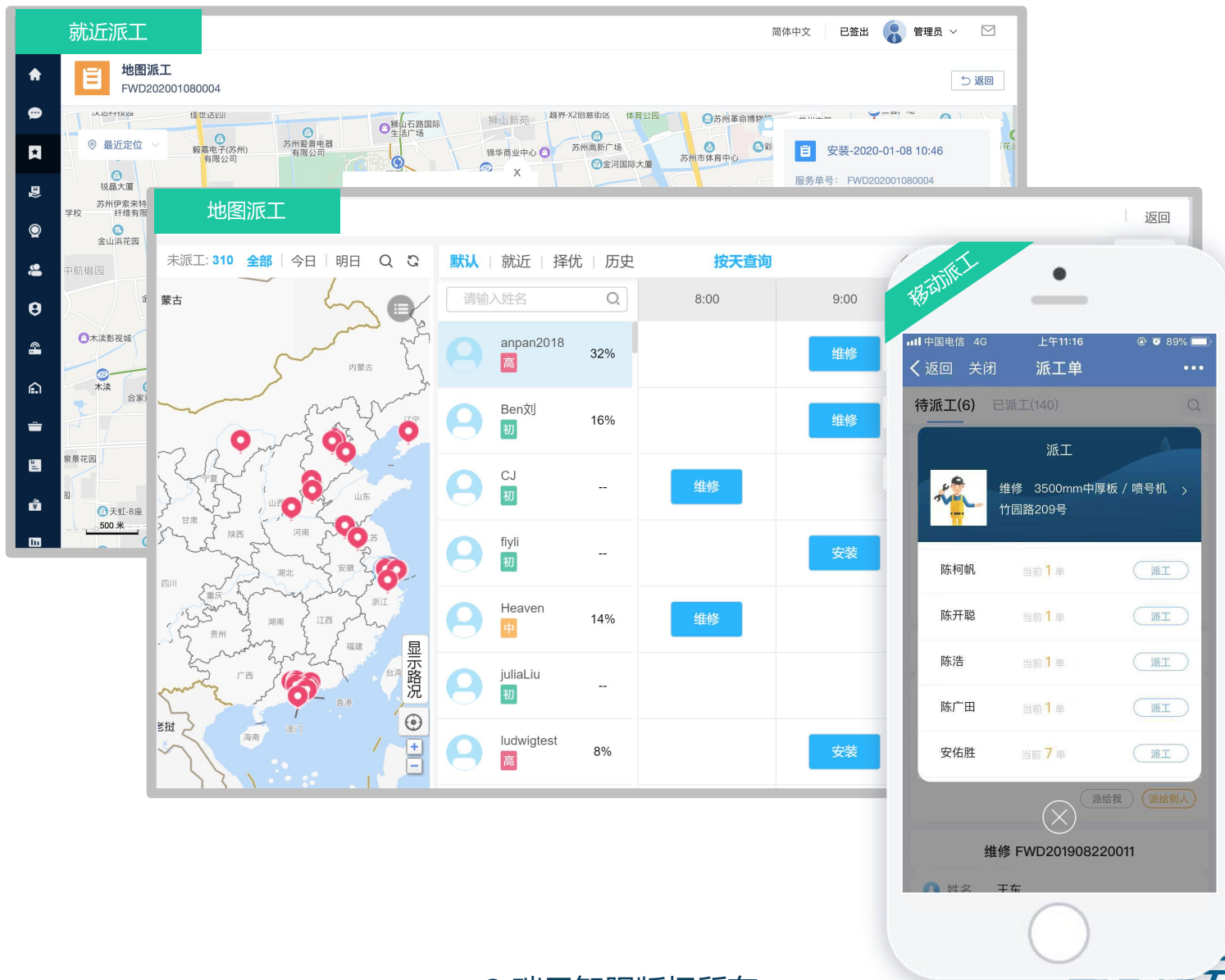
智能派工 - 提升派工效率和合理性

就近派工，结合地图，基于客户位置、服务人员位置来就近派工

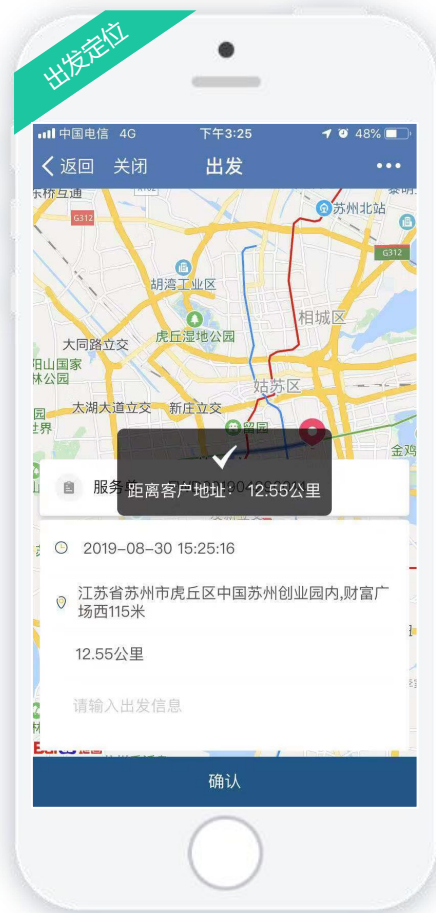
地图派工，服务调度人员可使用地图模式进行派工，系统推荐三种快速派工模式：就近、择优、历史

智能派工，设定规则进行自动派工，系统会考虑服务人员的位置、技能、负荷等因素进行合理派工

移动派工，服务站接单后，可在手机上进行派工，方便快捷



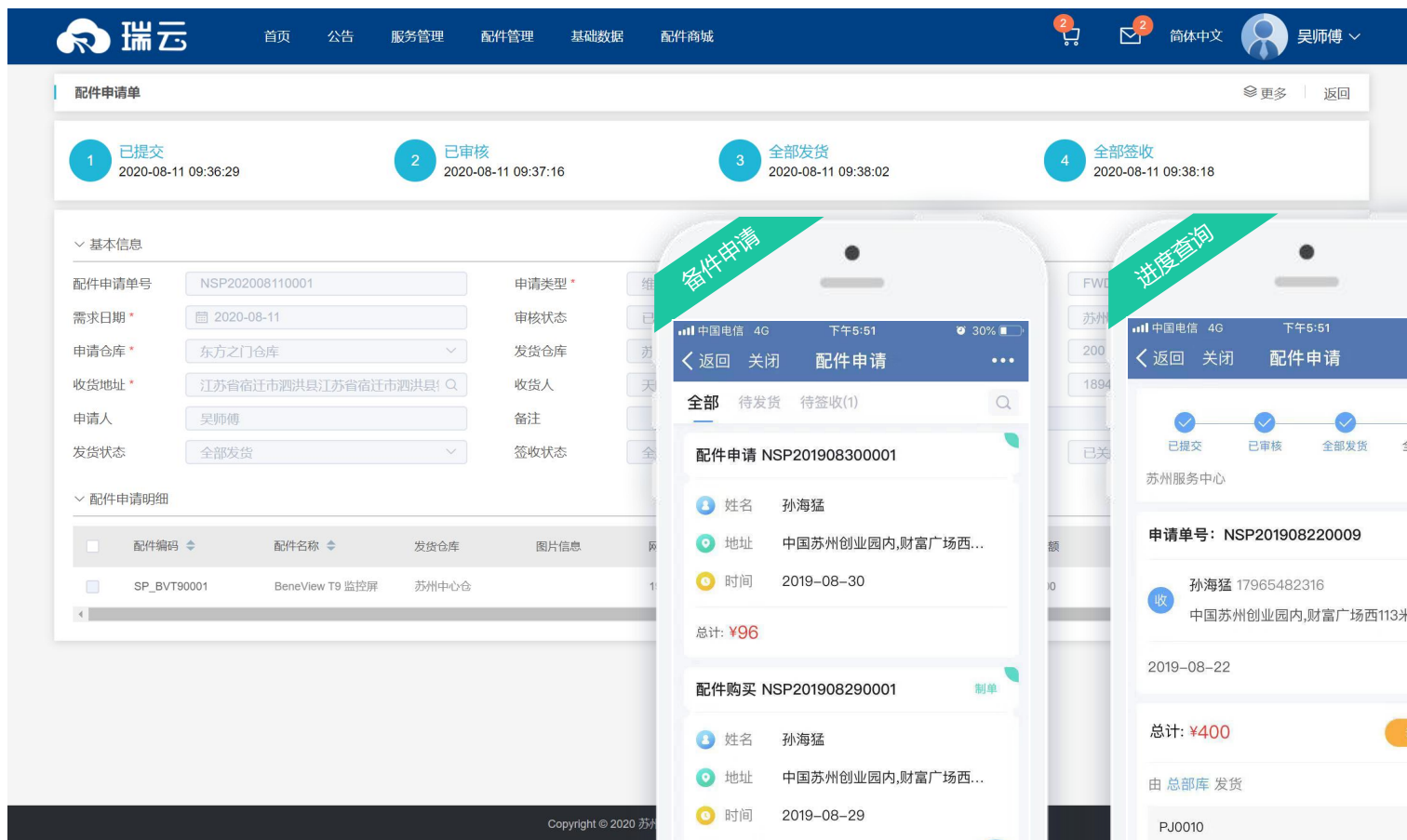
移动化的现场服务 - 服务过程可视化，赋能服务人员



移动化的现场服务，服务人员基于移动端，随时更新处理状态，保证服务及时性、过程透明化

移动化的完工反馈，完工后服务人员手机上填写回单信息，直接提交，提升服务效率

备件管理 - 提升备件申请和发运效率，确保服务的及时性



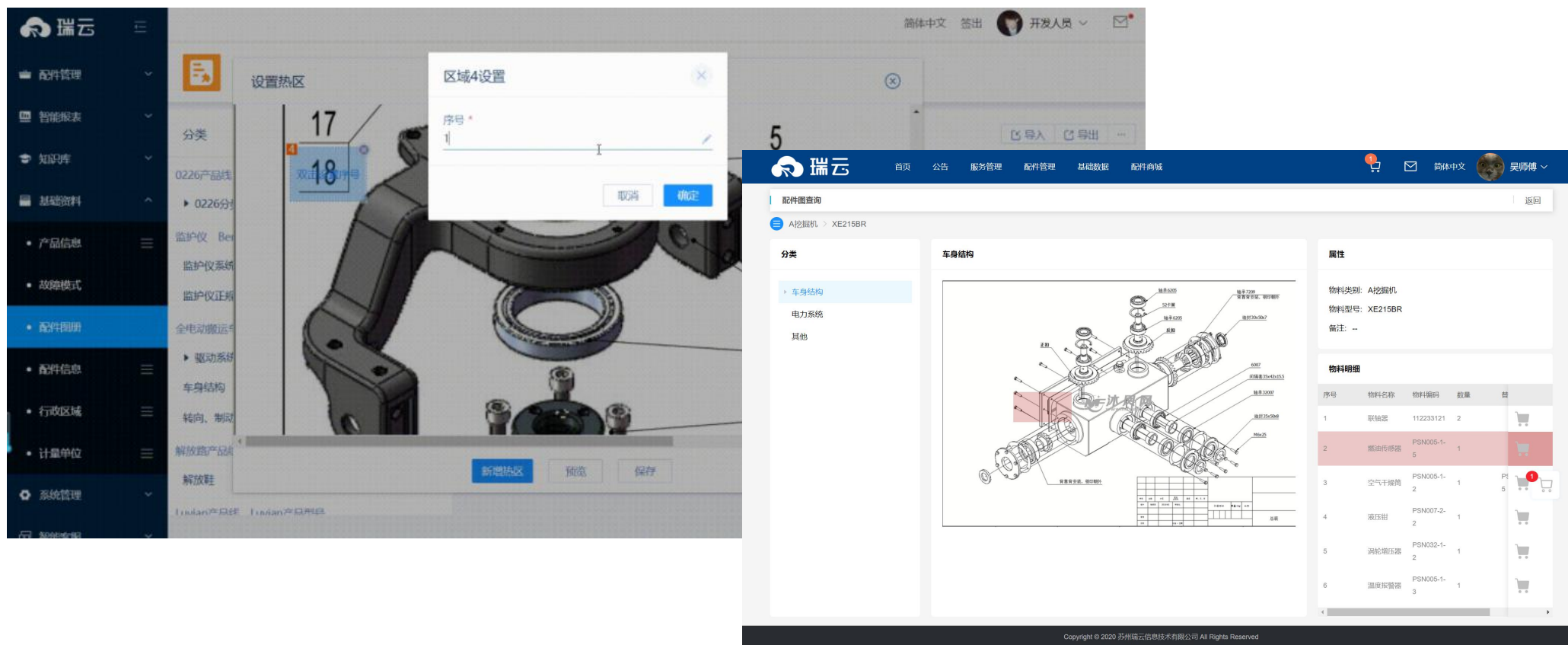
按照服务BOM申请备件，
批量申请，节省人力，不
易出错

过程透明化，随时查询备
件申请申请和发放进度

库存可视化，随时掌握备
件库存以更加合理的备货

旧件返厂跟踪，跟踪旧件
核销和返厂状态进度

备件管理 - 备件图册，让备件订购/申请更简单



产品爆炸图的设置使得合作伙伴直观的看到所需部件，直接下单，极大程度上避免订错备件，提高维修效率和降低订错备件的物流及其他成本。

服务营销 - 维保计划 / 维保合同，确保及时维保，提升服务价值

产品售出后的维保是重要的收入和利润来源，透过系统可以管理维保合同签订、维保工单执行，提升客户满意度和服务价值。

The screenshot shows a web application interface for managing maintenance contracts. At the top, there is a navigation bar with options like '高级查找', '简体中文', '签出', and '平台管理员'. The main content area is titled '维保合同' and contains a form with the following fields:

合同编号	合同名称 *	客户 *	联系电话
MC202107130001	网络设备服务合同	苏州ABC科技有限公司	13812689993
合同金额 *	货币 *	服务期限从 *	服务期限至 *
120000	人民币	2021-06-01	2022-06-30
SLA *	负责人	创建时间	
默认的服务级别协议	平台管理员	2021-07-13 13:23:33	
特殊条款	暂无		

Below the form, there are tabs for '维保合同产品', '权利', and '维保计划'. The '维保合同产品' tab is active, showing a table with the following data:

设备序列号	产品线	产品型号	产品名称
SN0211	仪器仪表-其他表类	自动化称重仪器	TN2000 千兆无线路由

At the bottom of the interface, there is a '附件' (Attachments) section with an '上传附件' (Upload Attachment) button and a graphic of a box with an arrow.

维保计划，根据合同/保修政策设置维保规则，自动生成保养任务提醒，基于保养提醒生成服务工单派工给服务人员、跟踪工单的执行进度

维保合同，管理维保合同及对应的服务权益、维保计划，指导服务开展，提醒维保合同续约和销售。

数据分析和看板 - 指导服务流程优化和产品改善



数据分析，提供服务量、故障率、及时性、满意度、服务成本等分析报表；

看板，基于仪表板/看板对关键指标和异常情况进行监控以及时处理；

瑞云PaaS – 支持用户自定义配置，灵活应对业务需求

用户界面

表单、视图、前端脚本等，
且最终用户可自定义个性化查询视图

业务逻辑

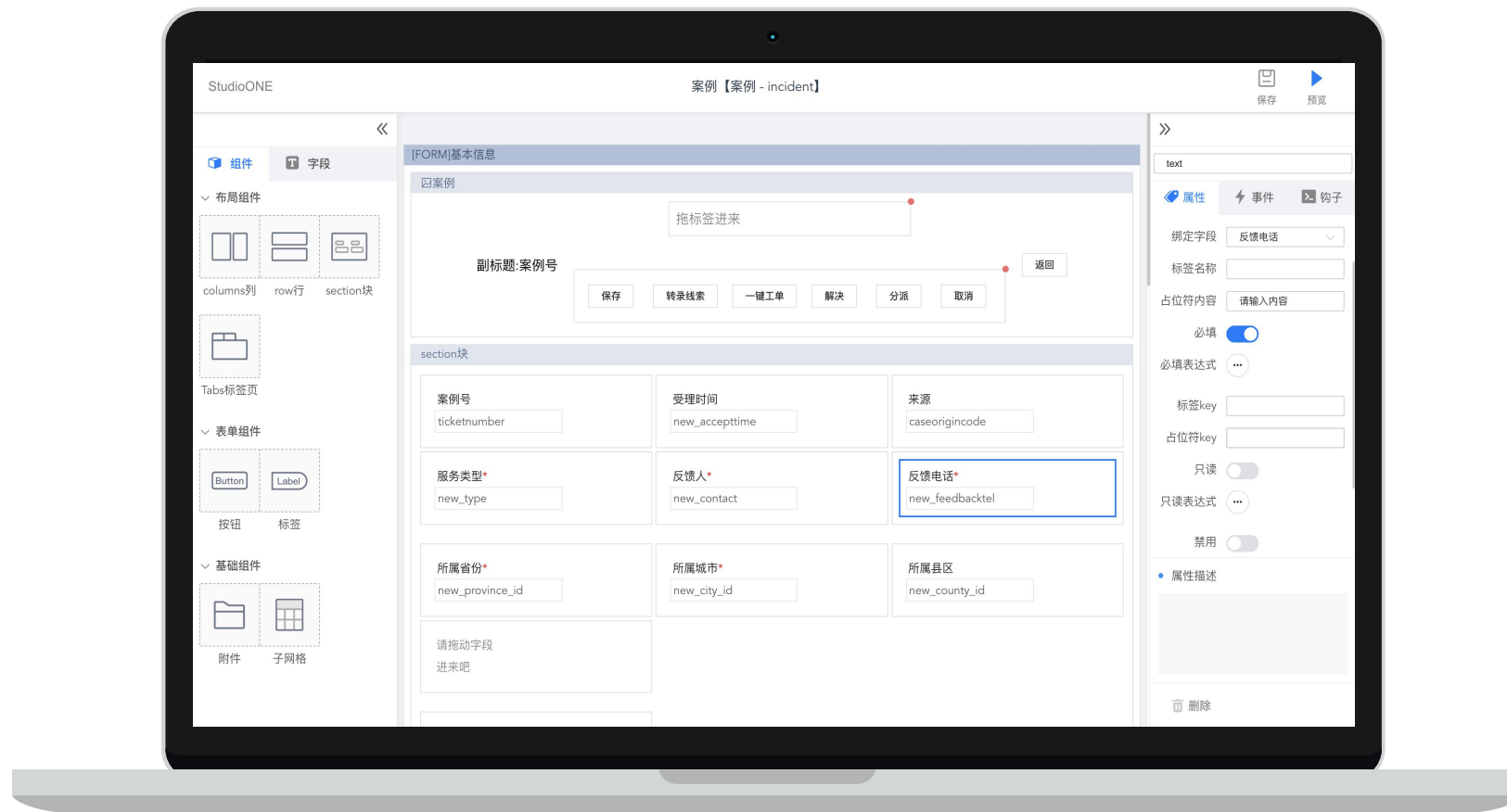
审批流程、业务插件等，可
扩展业务流程和计算逻辑

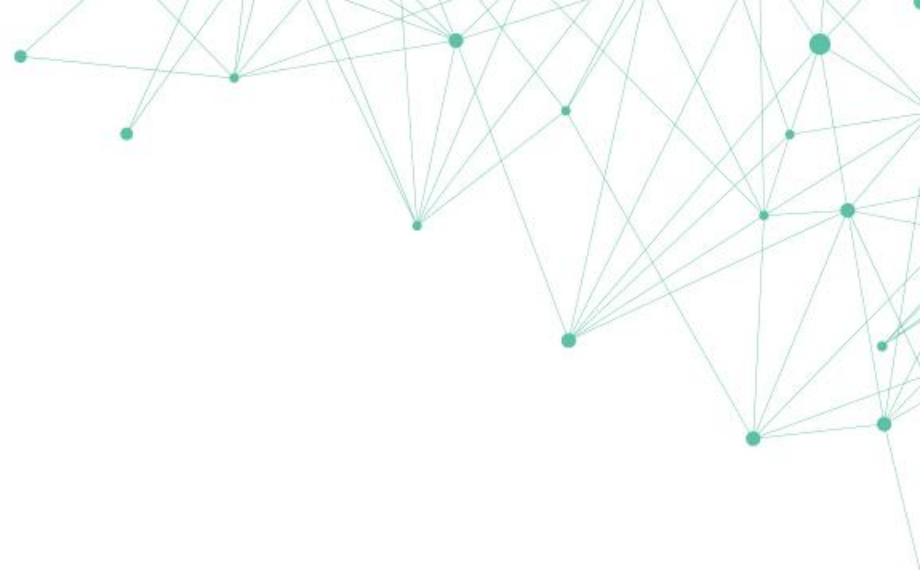
数据服务

元数据（实体、属性、关系等），
可扩展现有功能或增加新功能

系统集成

提供Web API进行系统集成





3 | 客户成功体系

完善的客户成功管理体系，提供售前、实施、运维和持续优化保障

以客户效益为核心的方案

以最佳实践为目标的交付

专项人员确保应用效益目标实现

专属客户经理为您提供持续改善的建议和服务

服务
优化

根据客户的业务成长和变化
提供持续改善的建议和服务

使用
支持

分析系统应用情况和效益

实施
交付

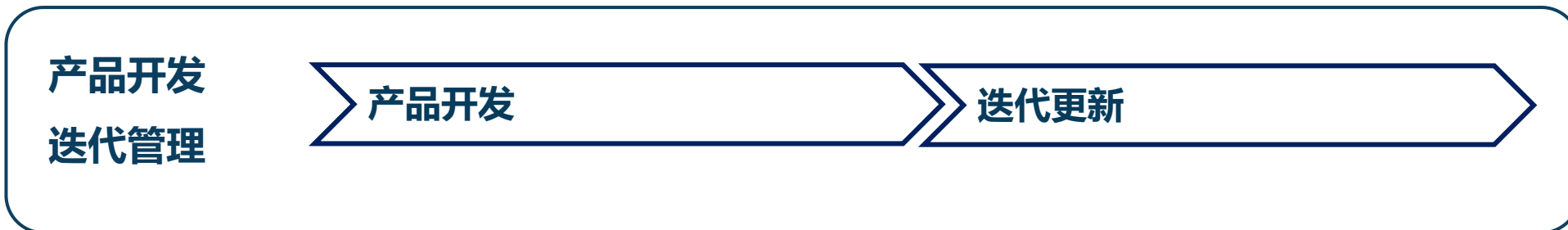
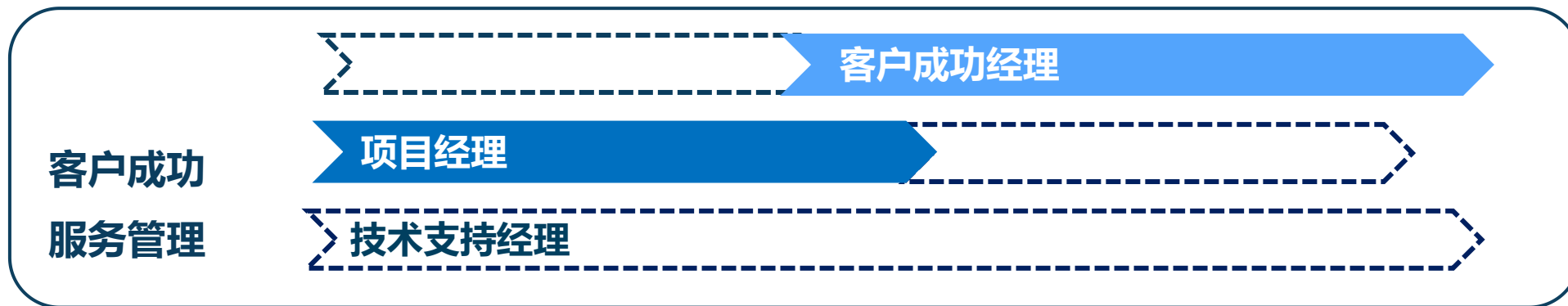
基于项目目标的专业交付

售前
方案

客户成功经理参与
项目目标的制定

客户成功团队分工协作，确保成功

客户成功经理、项目经理、技术支持经理做成的专业团队，快速响应、确保成功



客户成功经理 - 成为您系统使用期间的“贴身管家”



主要联络人

您在瑞云服务云的内部代言人，与您形成有价值且富有成效的合作关系，帮助您实现业务目标



平稳过渡

在项目成功交付后，提供系统运营的平稳过渡，确保系统的顺利运行



深度应用

帮您及时的获取产品的最新功能和最佳实践建议，实现深度应用、持续改善，创造更多业务价值

致力于成为您值得信赖的贴身管家和专业顾问

Q&A

