

金蝶云·星辰 电器行业售后服务行业解决方案

安徽宇辰软件技术有限公司

联系人：郑老师

咨询电话：15855000501（微信同号）

目录 Contents

1

售后服务市场分析

2

产品方案

3

小橙云服的优势与价值

4

商务政策

客户画像-设备、家电



客户画像-家电





小橙云服
新一代售后服务系统

售后前景



序言：进入2022年，售后服务正在成为越来越重要的课题

- 市场需求不足，各项成本上涨
- 完善售后服务，实现降本增效
- 新兴品牌更加重视客户体验，将售后作为重要的内容来提升品牌溢价
- 未来不仅仅是产品的竞争，售后服务作为与客户的链接更加重要

消费升级：售后服务能力尚待补齐

近年以来，中国居民人均可支配收入和人均消费支出均在稳步增长，居民生活水平不断提升。人均消费支出经历了疫情期的短暂下滑后在 2021 年强势反弹，消费升级依然是未来主要命题。在此背景下，消费者也开始更注重服务和体验，这对售后服务质量也提出了更高的要求

2014-2021年中国居民人均可支配收入及消费支出

(单位:元)



“无增长周期”下售后服务为企业打开增值空间

- 随着各行业渗透率逐渐接近饱和，过去 20 年的发展红利期已过，进入“无增长”的周期。
- 在市场需求量不足的同时，企业同时还面临着原材料价格大幅上涨以及未来人口老龄化严重，劳动力成本上升带来的用工成本的压力。售后服务既是重要的成本支出也是品牌价值口碑的一大构成，或成为企业实现这两大目标的重要切入点



小橙云服
新一代售后服务系统

电器售后服务数字化趋势

从“解决问题”到客户运营

- 对家电行业来说，在存量时代，获客成本以及经营成本均水涨船高，通过售后部门来提升服务价值，增加用户粘性。
- 数字技术的成熟，为家电售后的客户运营提供了工具支持，可以帮助企业建立完整的用户画像，了解用户的需求，从而主动发起客户关怀活动，建立长期客户粘性。
- 精细化的客户运营还可以帮助企业反向改善或设计服务产品，并向目标用户进行精准推荐。另外，公众号、企业微信等社交工具功能的完善，也为企业的客户运营提供了更多高效的触点，帮助企业更好地连接客户、了解客户



AI技术广泛用于售后服务

- 随着人力成本的上升以及疫情对经济环境的冲击，企业对提升人员服务效率，降低服务成本的需求更加迫切。
- 人工智能技术的应用正在改变企业售后服务的困境，AI客服机器人当前已经被广泛应用于售后服务，帮助企业节省了人力，降低了客户等待时间。
- AI技术也在逐渐渗透售后服务的其他环节，如可以基于服务记录、地理位置等算法实现智能派工，提高派工准确率；基于维修记录建立并完善维修知识库，进而自动生成AI智能维修建议，提高工程师的故障处理效率。





小橙云服
新一代售后服务系统

行业痛点

客户服务问题层出不穷

18.9%

上门不准时

18.7%

联系不及时

13.6%

服务态度差

25.6%

维修超期占比

企业面临售后及服务方面的问题



客户服务需求无法收集



费用不清晰，成本过高



服务进度反馈不及时



无法追溯客户/产品信息



缺乏技术知识平台



安装及售后服务过程无法监督



配件管控难，损耗大



数据无法汇总，企业赋能困难

目录 Contents

1

售后服务市场分析

2

产品方案

3

小橙云服的优势与价值

4

商务政策

数字化售后服务架构

全渠道报单

公众号/扫码报单
支持微信公众号小程序

400客服接听
支持接入400客服电话

ERP单据同步
支持多种ERP单据同步

APP/API接口接入
支持对接多种品牌软件

服务中台

工单管理
手工派工, 自动派工

工单预警
工单超期预警, 加急提醒

联保平台
无缝对接各大联保平台

工单进展
工单进度实时推送

全网派工

智慧派单
基于客户位置, 高效派单

在线知识库
支持视频, 图片, 故障代码

备件管理
备件申请, 旧件返厂

工单详情
客户工单详情记录

结算评价

费用结算
工程师费用明细结算

完工回传审核
在线监管, 信息互通

工程师绩效考核
多维度考核, 提升效率

客户回访评价
支持信息, 电话回访客户

基于金蝶云
星辰平台

自定义
企业形象

工单
自定义

流程
自定义

消息
自定义

报表
自定义

对接
联保平台

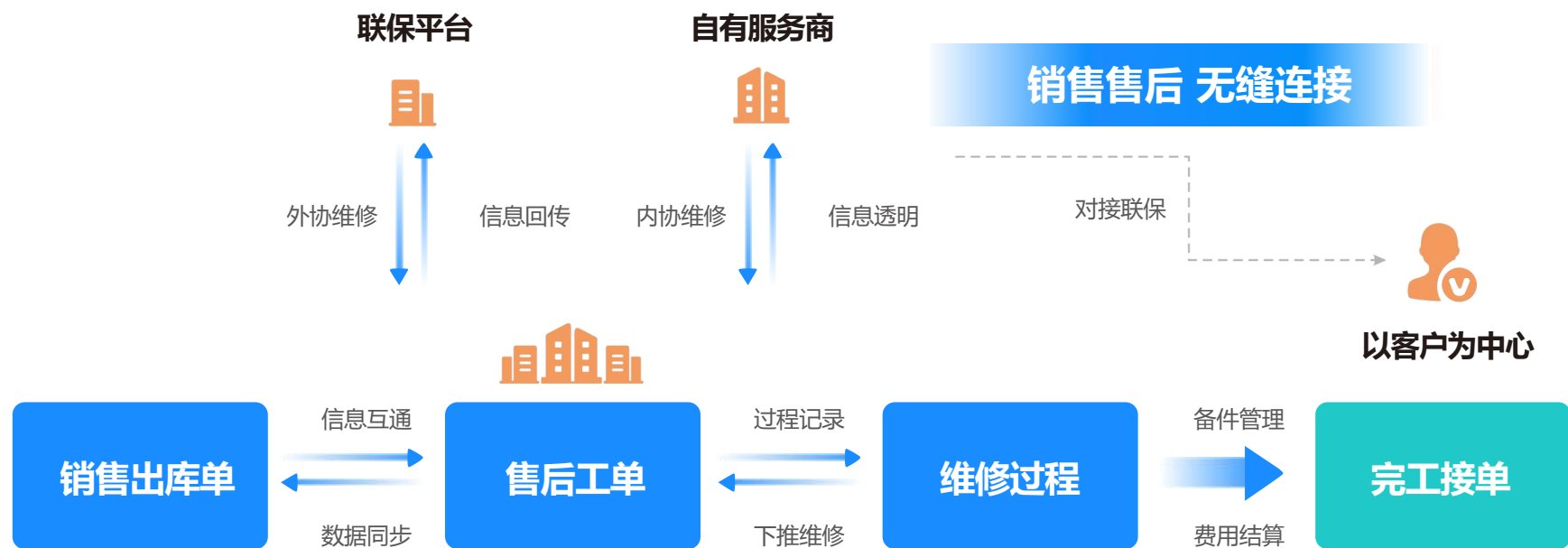
对接
ERP

功能列表



云	应用	功能子菜单	说明
售后云 (星辰版)	工单管理	工单列表	工单信息列表、详情信息、客户信息、产品信息
		费用审批	工单费用审批列表、详情信息
		备件审批	工单备件审批列表、详情信息
		旧件退回	工单旧件退回列表
	服务网点	网点列表、工程师列表、网点移动端	网点信息列表、工程师信息列表、详细信息、账号信息、网点服务数据
	客户资产	客户列表、编码列表、在线打码	客户信息列表、详情信息、客户产品编码列表、打码扫码登记产品功能
	费用结算	结算管理、费用明细	工单费用信息列表、详情信息、收款结算信息、工单费用明细数据
	服务中台	服务页面管理、电子说明书、视频资料	服务页面二维码或链接、上传电子说明书、上传维修视频资料信息
	基础资料	系统基础设置、工单模块基础设置	系统基本参数设置、工单基本参数设置、费用类型设置

从销售到售后一体化流程





小橙云服
新一代售后服务系统

产品功能

产品功能-工单基础设置



工单模块的基础设置

保存

工单基础参数

服务网点参数

商品质保参数

扫码页面参数

微信接入参数

工单全局设置

催单功能: ☒ 开启 ☐ 关闭

所有人可以针对某一订单催单

全局查询: ☒ 开启 ☐ 关闭

开启后, 所有人可以查询所有订单, 非自己处理订单也可以查询

完工修改: ☒ 开启 ☐ 关闭

开启后, 申请结单支持修改工单备件和工单费用

完工修改权限: ☒ 网点维修师傅

选择有完工修改权限的身份

重复报单判断: ☒ 关闭 ☐ 只做提醒 ☐ 拒绝重复工单

开启后, 报单数据进行验证, 重复报单进行提醒或不能报单

客服重复报单: ☐ 关闭 ☒ 只做提醒 ☐ 拒绝重复工单

开启后, 报单数据进行验证, 重复报单进行提醒或不能报单

重复报单判断 ☐ 产品型号 ☐ 产品型号 ☐ 报单账号 ☒ 报单姓名 ☒ 报单电话 ☐ 报单地址

请选择需要查重的字段, 至少选择两个字段进行重复报单判断

产品功能-工单列表

工单详细信息列表



待客服受理(55)

待分配网点(10)

新进展(25)

待处理的(15)

进展中(15)

待结单(25)

已结单(10)

已取消(19)

全部工单 (1006)

输入工单编号/客户名称/客户电话...

收起筛选

+新增

刷新

引入

引出

回收站

已选中 0 条

批量派单

批量转单

批量完成工单

批量取消工单

☐	单据日期	单据编号	工单类型	工单状态	等级	客户信息	费用	客服	工单来源	处理时长	处理网点	最后更新
☐	2021-12-22	20210714032191496	安装	处理中	普通	李先生 13787898987 广东省-深圳市-福田区--13787898987	1500.00	余思敏	客服申请	5天12小时	快可立联保	2018-12-15 15:36
☐	2021-12-22	20210714032191496	安装	待结算	普通	陈伟耀 18673249901 重庆市-市辖区-万州区--213号	1500.00	余思敏	客服申请	5天12小时	快可立联保	2018-12-15 15:36
☐	2021-12-22	20210714032191496	安装	已完成	加急	陈伟耀 18673249901 重庆市-市辖区-万州区--213号	1500.00	余思敏	客服申请	5天12小时	江苏网点	2018-12-15 15:36
☐	2021-12-22	20210714032191496	安装	待结单	加急	陈伟耀 18673249901 重庆市-市辖区-万州区--213号	1500.00	余思敏	客服申请	5天12小时	上海网点	2018-12-15 15:36

共4条

共8页 第 2 页20条 / 页

产品功能-工单详细



服务工单的产品信息、购买日期、绑定客户信息+备件的申请

商品信息

添加当前用户已登记产品

添加未登记产品

序号	编码	品牌	产品	购买时间	登记信息
1	FW211213aa062cd2PL0818	海尔	华帝J689AHE	2022-04-06	李林 18888889999 海南省-省直辖县级行政区划-陵水黎族自治县--清水湾瀚海银滩
2	FW211213aa062cd2PL0818 (未登记)	美的	华帝J689AHE		李林 18888889999 海南省-省直辖县级行政区划-陵水黎族自治县--清水湾瀚海银滩
3	FW211213aa062cd2PL0818	美的	华帝J689AHE	2022-04-06	李林 18888889999 海南省-省直辖县级行政区划-陵水黎族自治县--清水湾瀚海银滩
4	FW211213aa062cd2PL0818	美的	华帝J689AHE	2022-04-06	李林 18888889999 海南省-省直辖县级行政区划-陵水黎族自治县--清水湾瀚海银滩
5	FW211213aa062cd2PL0818 (未登记)	美的	华帝J689AHE		李林 18888889999 海南省-省直辖县级行政区划-陵水黎族自治县--清水湾瀚海银滩

备件信息

序号	申请类型	状态	备件名称	备件规格	数量	备件费用	审批费用	发货仓库	审核人员	申请时间	审核时间	收货地址
1	厂家备件	待发货	空调风机	默认规格	1	50.00	50.00	中山仓库	张三	2022-05-28 12:24:05	2022-05-28 12:24:05	李林 18888889999 海南省-省直辖县级行政区划-陵水黎族自治县--清水湾瀚海银滩
2	自购备件	待审核	空调显示板	默认规格	10	300.00		中山仓库		2022-05-28 12:24:05		李林 18888889999 海南省-省直辖县级行政区划-陵水黎族自治县--清水湾瀚海银滩

自有服务商、第三方服务商汇总列表详细

[illegible]

产品功能-网点工程师

新增工程师，赋予权限

业务流程图

编码列表列表

网点列表列表

工程师列表

请搜索工程师姓名 / 工程师电话 / 登...

显示筛选

已选中 0 条

启用

禁用

删除

	工程师姓名	工程师电话	登录姓名	登录账号	岗位权限
--	-------	-------	------	------	------

工程师

*登录账号

13456997860

修改登录账号后，密码将会更改为账号的后六位数字

*账号姓名

刘工

*绑定手机

13456997860

用于接收短信通知的手机号，支持修改

岗位权限

销售人员

☒ 工程师

*管理权限

网点管理员 (管理员 可管理)

保存

取消

产品功能-客户资产列表

支持通过编码查询客户所关联的产品及编码状态

🏠

业务流程图

编码列表列表

×

▼

?

🔄

请先设置查询字段

🔍

显示筛选

▼

+ 新增

刷新

已选中 0 条

🗑️ 删除

< 1/1 >

☰ ☱

☐		防伪编码	出库网点	客户信息	编码状态	在库状态	产品/备件名称	创建时间	更新时间	⚙️
☐	1	HU004	深圳网点	测试0001,18888888888,广东中山小榄	质保中	在库	华为MateS(4+32G)4G版	2022-10-24 14:44:14	2022-10-24 14:44:31	
☐	2	HU007	深圳网点	测试0001,18888888888,广东中山小榄	质保中	不在库	华为MateS(4+32G)4G版	2022-10-24 14:44:34	2022-10-24 14:44:46	
☐	3	HW007	深圳网点	测试_cust_2206181026,19999999999,广东-中山-小榄镇-海港城	质保中	不在库	华为P9plus(4+64G)4G版	2022-10-24 14:45:03	2022-10-24 14:45:28	

产品亮点-客户资产

自动关联客户与产品的信息，支持查询质保周期时间、质保到期时间等

保存

关闭

▼ 编码信息

防伪编码

创建时间

编码状态

编码信息

所属网点

所属仓库

FW33122682720 ☹

登记信息

关联用户	登记姓名	登记电话	登记地址	质保开始	质保截止	质保时间	首次查询	最后查询	查询次数
王富贵 ☹	王富贵	18775757417	湖南省 长沙市 岳麓区 观沙岭街道 登高路58号	2028-05-29	2022-05-31	2190天	2022-05-31	2022-05-31	0

服务工单

工单单号	状态	客户	处理时长	处理网点	建单时间	最后更新
20210419791473334	处理中	史灿华	11天23小时	湖南网点	2022-05-31	2022-05-25 11:05:01

目录 Contents

1

售后服务市场分析

2

产品方案

3

小橙云服的优势与价值

4

商务政策

小橙云服打造售后服务核心价值

数据互联·服务赋能 为企业打造全方位售后服务综合解决方案

非数据驱动 人工流程

大幅提升企业服务效率

大幅降低企业服务成本

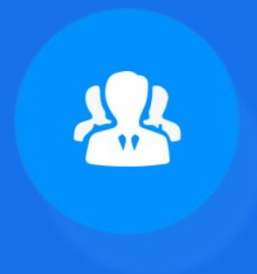
转变

数据驱动 自动化流程



提高效率

大幅提升服务效率
提升客户满意度



提升客户体验

优化客户服务流程
客服质量监控



降低成本

自动化处理流程
费用备件精准管控
降低企业成本

全方位提升售后服务满意度

数据互联·服务赋能 为企业打造全方位售后服务综合解决方案



提升管理者效率

管理层-洞察

经营分析

运营分析

服务成本

绩效报告



节约服务运营成本

服务人员-高效

智能派单

备件管理

时效管理

审核结算



提升消费者满意度

用户-便捷

服务过程开放

在线查看进度

回访管理

服务管理

感謝
ขอบคุณ, ณ
terima kasih
ありがとう
Thanks
谢谢

