

# 科技赋能企业服务数字化升级

张旭鹏 解决方案专家

众联科技（售后宝）

2023年6月28日



1

联合解决方案

# 众联科技为企业提供客户全生命周期数字化运营解决方案

帮助企业建立长期客户连接，从一次获客到终生获客



### 服务履约中心

以**客户体验**为中心，创新公司口碑



客户连接

覆盖多场景、多渠道的线上、线下客服中心



服务履约交付

端到端的ITR 服务履约流程管理

### 资源运作中心

以**降本、提效**为中心，提升资产利用率



备件供应链

备件、服务商、服务人员是服务的两大成本体系，也是服务管理最为核心和关键的内容



服务人员

### 服务运营中心

改善服务质量、持续创造客户价值



精准运营

围绕效率、质量、成本、费用、满意度建立的指标体系，帮助客户精准定位、科学改善



客户复购

客户运营结合电商平台，帮助企业持续发现并创造客户价值

以技术创新打造核心竞争力



智能引擎



数据引擎



应用创造引擎

# 服务业务与GIS应用密切相关

## 识别地址和位置

准确识别服务位置、门店位置，实时获取工程师的所在位置，是提高服务能力、实现业务可视化的基础



## 外勤路线规划

对于多个服务单如何科学排程、合理规划路线，是提高服务效率的保障



## GIS 在服务业务上的应用



## 服务区域划分

服务网络的规划、服务区域划分需要地图的识别能力，也是业务分配的基础



## 自动分派

在充分建立分配规则后，实现自动派单、智能管理可用派单容量，提高服务任务分配的效率和准确性



## 方案一：通过获取实时定位，实现服务外勤人员精细化管理



- 规划服务路线
- 路线导航

- 超期预警
- 位置异常预警

- 应急调度
- 加单申请

## 方案二：结合地图慧的区域划分功能和多图层定义，实现丰富的服务场景化解决方案



区域划分

地址解析

多图层

更丰富的服务范围划分方式

按产品类型

按服务方式

按服务内容

冰洗 / 空调

上门 / 寄送 / 到店

安装 / 维修

## 方案三：建立服务容量池，结合地图慧地址解析能力，实现服务工单智能分派和精准调配

地址解析

区域图层

人员档案



### 容量可视化：

为服务前端客户、客服提供容量查询、服务时段预约、更合理分配工程师资源



### 自动派工：

通过定义自动派工逻辑，实现智能化服务工单分配



### 精准调配：

根据容量占用情况灵活调整资源，紧急增援、工单调度、申请加单等

## 方案四：科学优化服务网络结构，为企业降本提效

结合对历史服务单量、在途里程和时长、服务承诺时效（SLA）的分析，优化服务组织结构和资源布放



### 优化网点布局

通过对客户分布、历史服务单量、交通路线数据在地图上的直观展示进行分析，评估网点地理位置是否合理

### 优化服务人员布放

根据服务单量、历史人员的任务饱和度，结合服务时效达成情况进行分析，评估是否应该增加或减少服务人员，以及人员的布放区域

### 优化服务区域划分

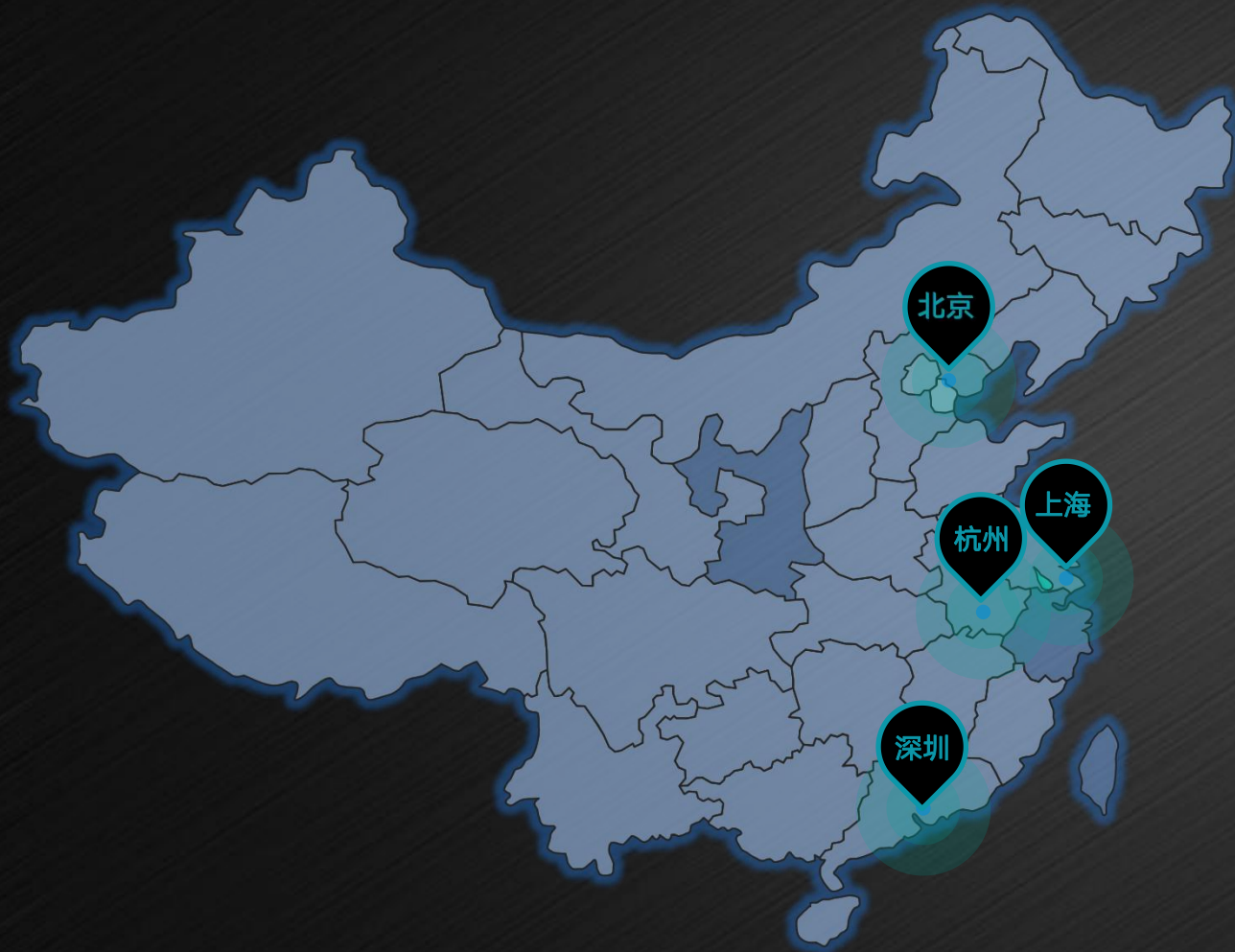
根据服务时效承诺、服务单数量等要素，对服务区块划分的颗粒度给出科学的建议，并在业务地图上快速调整



2

关于 众联科技

# 众联科技历经 7 年的发展，已经成为数字化领域的领军企业



## 企业愿景

服务百万企业 触达亿万用户

## 企业使命

让企业连接客户更简单

盈动资本  
INCAPITAL

绿洲资本  
VITALBRIDGE

SEQUOIA 红杉资本  
CHINA

TIGERGLOBAL

30+

世界500强客户

50+

中国500强客户

5,000+

客户数量

10+

行业数量

# 众联科技历经7年的发展，已经成为数字化领域的领军企业

2017

6月首推即开即用的服务云产品，打破中大型企业只能定制或购买国外软件的局面

2019

6月发布覆盖用户连接流程管理，资源管理、客户运营的AI in One产品

2021

5月发布国内第一个智能助手小宝们发布i-Link智能引擎  
12月成为国内唯一入选阿里云加速器、腾讯加速器的服务云产品

2023

3月成为国内唯一入选微软加速器的服务云产品

8月与钉钉集成，成为国内第一个支持与移动办公平台集成的产品，并获最佳SaaS应用

2018

9月发布PaaS平台，支持用户定义业务

2020

3月获得全球顶级资本-老虎环球基金，红杉中国投资，国内唯一世界第二家:获准独角兽企业  
5月发布Open-API平台，默认支持40个系统对接，支持连接器  
8月发布APP4.0，同步支持企业微信、飞书、钉钉访问，成为唯一一个支持国内三大平台的服务云

2022

# 专注服务领域，打造最好用的服务 SaaS 产品

## 智能应用

智能客服、智能质检、自动派工、  
智能报表引擎等36个智能应用

## 业务场景全覆盖

All in One，全功能模块、  
全场景覆盖

## 高度可扩展

云原生、混合云、SaaS+PaaS扩展  
与上百个系统集成、支持全球化


## 即开即用

通过抽象化系统功能，形  
成行业最佳实践、开箱即  
用，不说谎

## 持续迭代

持续高速成长，用心做产品  
沉淀行业Know How，回馈社会

品牌优势



# 我们服务了总计5000余家企业

全球化项目	世界500强	中国500强	上市企业	医疗器械	装备制造	家居家电	智能硬件	设施服务	新能源
						B/S/H/			



# Thank You All!

**GISTC**  
空间智能 因融至慧

**2023地理信息软件技术大会**  
2023 Geospatial Information Software Technology Conference