

上海慧广联合IBM解决方案

助力为汽车企业赢得8小时快速响应

The IBM logo, consisting of the letters 'IBM' in a bold, black, sans-serif font with horizontal stripes through the letters.The IBM logo, consisting of the letters 'IBM' in a bold, black, sans-serif font with horizontal stripes through the letters.

简述

业务挑战

- 汽车市场竞争激烈, 需要提升销售及售后服务水平以提高竞争实力;
- 汽车制造商与经销商之间的作业需要更加透明、信息共享要更及时;
- 汽车制造商需要借助信息手段对销售商的各销售环节进行全面督导;

解决方案

- ISV应用程序: 经销商销售与售后服务管理解决方案(Dealer Management & Support System, DMS)
- 软件平台: IBM Websphere Application Sever, IBM DB2
- 硬件平台: IBM X3650

价值收益

- 改善销售与售后服务水平, 客户满意度得到显著提升;
- 提高业务效率与品牌美誉度, 自身竞争实力大大增强;
- 运营管理同步一致、业务响应从原有2天减至8小时;
- 经销商销售和售后各环节全面督导, 业务流程化繁为简。



详述

客户简介

某汽车制造厂是一家全国知名的汽车制造企业, 共有5种车系, 20多款车型, 涵盖微型乘用车、中级乘用车、高级乘用车, 经销商网络遍及全中国。截止2008年底, 其年销售量及年下线车辆均为全国排名前三位。

业务难题

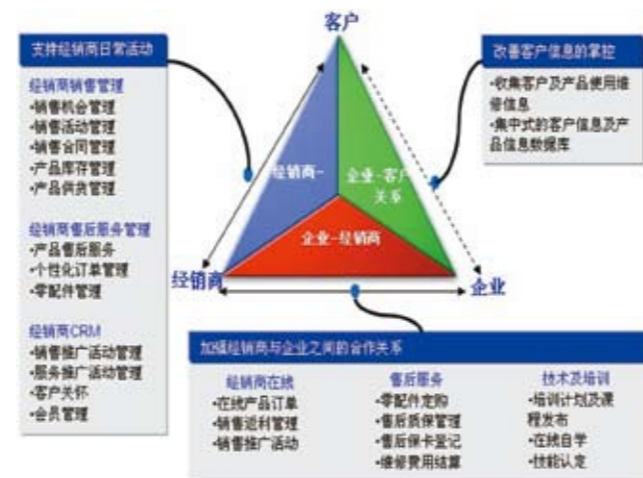
随着汽车市场上新车型不断推出, 汽车价格不断下降, 整车保有量的急剧增加, 行业内的竞争日趋激烈。该汽车制造企业要保持行业领先者的地位, 在客户服务的各个环节需要不断的提升品牌形象, 提高客户满意度, 加强营运管理, 降本增效。由此, 引发了一系列需要思考的问题, 诸如:

- 如何使汽车制造厂与经销商之间的相关作业透明化, 资讯及时交换和分享;
- 汽车制造厂如何对经销商的整车、零件、维修、客户关怀进行一体化督导;
- 如何使汽车制造厂和经销商更加有效、全面地管理客户网络;
- 如何使销售管理、营运政策、品质情报等日常工作有效开展。

解决方案

因此, 上海慧广科技发展有限公司基于领先的IBM软硬件平台资源, 为企业推出销售与售后服务管理(DMS)系统, 帮助企业提升品牌形象、提高竞争力。

方案架构



方案简介

慧广经销商销售与售后服务管理(DMS)解决方案具有完整、全面的业务模块功能, 对产品销售和售后服务进行深度管理与支持, 内容涵盖、销售、售后服务、零件管理, 满足了汽车制造厂、汽车经销商及消费者的服务需求, 帮助企业实现营运业绩和客户满意度的快速提升。

方案功能

- 令经销商与企业实现数据及时交换和共享, 使双方间的相关作业透明化;
- 提升服务品质和企业管理水平, 提供经销商及维修站产品、零件、维修、客户关怀可集可分的管理系统;
- 直接掌握客户信息和产品信息, 有效管理客户网络实现销售管理、销售政策调整、报修及索赔、品质情报、召回处理等日常工作的在线处理;
- 系统功能支持多品牌经营业务要求, 保证与ERP等后台支持系统交换数据。

价值收益

实现销售与售后服务各环节的管理更加合理、高效, 提高了业务运作效率, 业务响应时间也从原来的2日缩短至现在的8小时内, 大大提升了客户满意度:

- 对企业:
 - 提高企业和经销商之间业务运作的效率和透明性;
 - 帮助企业将标准的销售和服务流程推广到各经销商;
 - 帮助企业获得准确的客户信息及产品销售信息, 更好地把握市场。
- 对经销商:
 - 提高经销商的产品销售、售后服务、零配件订购方面的工作效率, 从而达到降低成本的目的;
 - 提高经销商的客户满意度, 从而为经销商带来更多的销售业绩;
 - 使得经销商与企业之间的业务协作更加方便快捷。

IBM的大力支持

上海慧广科技发展有限公司是IBM PartnerWorld行业网络计划 (PartnerWorld Industry Networks, PWIN)的高级成员。在商务沟通、研讨系统架构设计方案、产品技术客服支持、项目现场技术支持等方面都获得了IBM及时有效的帮助。

有关慧广

上海慧广科技发展有限公司(DNE)成立于1997年月, 是一家以提供计算机软硬件产品集成服务、行业应用解决方案、业务咨询顾问和各类IT技术服务为主的高科技企业。借助自身的战略及业务发展, 以及在运作模式与人才资源上的不断投资, 公司现已逐步成为一家立足于IT行业, 拥有多家相对和绝对控股子公司的集团公司, 并投资成立了位于新加坡、美国、日本、马来西亚、香港等海外子公司, 在中国国内拥有北京、天津、广州、武汉、大连、重庆等技术支持中心。

联系方式

| | |
|------|-------------------|
| Nami | 137-9534-0873 |
| | 021-33587850 |
| | 021-33587851 |
| | ushida@dne.com.cn |