

设备服务商实施案例

Implementation case of equipment service provider



客户名称 Customer name

义乌市科普机械设备有限公司（以下简称“义乌科普”）



客户简介 Customer introduction

义乌市科普机械设备有限公司前身义乌聚宝空压机商行，创建于1995年，公司创始人毛克强先生。公司是独资创办的专业销售瑞典阿特拉斯·科普柯空气压缩机品牌的授权一级代理商（代理商编号：SHTCTBOBO2012027），同时是鲍斯能源装备股份有限公司（股票代码300441）的销售公司，主要从事销售鲍斯股份研发的两级压缩节能螺杆空气压缩机。义乌科普对每位使用客户配置专业经理，提供顾问式一对一贴心服务。专业诚信，用心服务。义乌科普的经营理念：始于用户需求，终于用户满意。



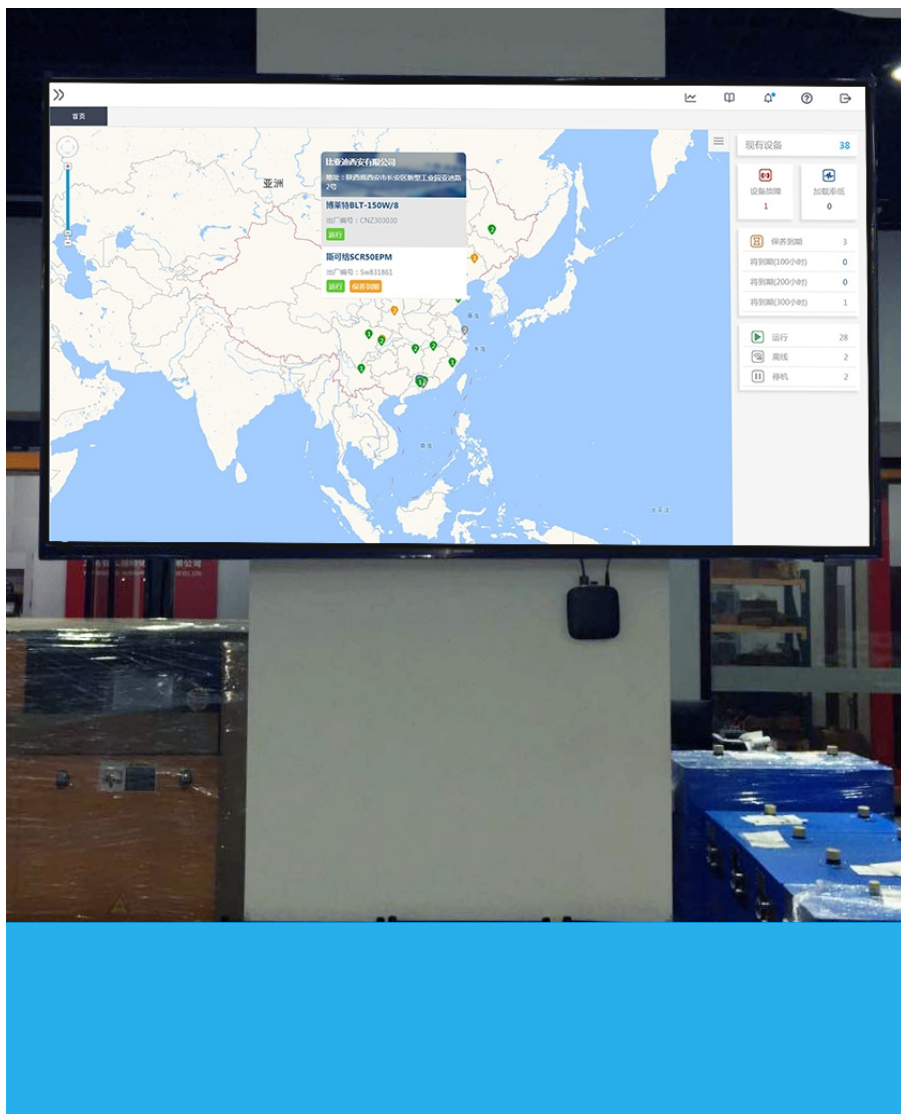
合作背景 Cooperation background

义乌科普是义乌市最早从事空压机销售及拥有完善售后力量的企业之一。公司现有员工80余名，其中拥有中高级专业技术售后人员50多名。公司团队越来越大，驻外的销售人员以及售后人员分布跨度大，再加上逐年增加的业务量和订单量。在这种情况下，义乌科普依旧保持着传统的线下管理模式，这让毛克强先生在团队管理上深感疲惫。那段时间，他提到如果说要给自己贴个标签，“忙”可能是最贴切的。团队有一定的规模但依然整天客户电话不断，买新机的，机器需要维修的，机器突然故障了的……等等一系列琐碎的事务，通电话占据了他80%的时间。有一次听同行提起蘑菇物联，才得知有专门为机电设备行业而制定的管理软件，毫不犹豫就选择了合作。



购买方案 Purchase scheme

蘑菇云盒硬件+蘑菇圈软件



方案实施 Programme implementation

义乌科普于2016年11月份开始使用蘑菇圈。面对公司团队大的情况，实施顾问采用分部门分批式培训。培训为期3天，主要讲解软件的使用方法以及蘑菇云盒的操作方法。并根据实际业务流程与模式，对公司每个角色进行权限配置。期间建立了义乌科普蘑菇圈使用交流微信群，全体员工在使用过程中遇到问题，实施顾问都可以随时线上进行指导和帮助。

实施成果 Implementation results

首先，蘑菇圈的物联网模块，蘑菇云盒就相当于24小时守候在机器旁的售后工程师，通过“数据采集”到“数据可视化”。义乌科普的售后工程师就可以随时随地、第一时间掌握设备运行情况，将售后服务化被动为主动。遇到设备维保到期了，是由售后工程师主动通知客户，可以合理安排上门服务时间。再来，如果发现设备运行数据异常，可以第一时间联系客户，精准备好配件，及时上门，实现快速维修。最后，将传统的售后工单流程用蘑菇圈软件来进行操作，工程师出发时客户会得到短信通知，工程师完工后客户可以线上签收，还可以对工程师的售后进行打分评价，做到跟国外一流品牌经销商一样的售后服务水平。义乌科普不仅提高了客户服务满意度，而且大大减轻了工程师的工作量，减少了不必要的售后成本。