**玉柴机器：我用企业微信让“机器”说话了！**

**企业名称**：玉柴机器

**背景介绍**：国内主要载货车、客车、工程机械、农业机械等首选配套动力。柴油机产销量连续七年位居国内同行首位。

**所属行业：**农业制造业

**所属区域：**广西

**企业规模：**2万多员工

在玉柴IT高级总监杨振的眼中，想要解决管理落后、效率低下的问题，就要把公司9000多台套设备和2万多人连接在一个平台里。门槛低、效率高的企业微信无疑是首选。

**遇见企业微信**

上市公司广西玉柴机器集团有限公司（以下简称；玉柴）拥有主要生产设备9000多台套，员工2万多人，发动机年生产能力60万台。主要产品为柴油发动机和发电机组，拥有轻、中、重型十二大系列多缸柴油机，功率覆盖55～440千瓦，车用产品全系列达标国3以上排放标准。产品以大马力、大扭矩、高可靠、低油耗、低排放、低噪声、适配性强的特点和完善便捷的服务，成为国内主要载货车、客车、工程机械、农业机械等首选配套动力。柴油机产销量连续七年位居国内同行首位。

对于玉柴来说，当务之急需要解决两个痛点：

1、工人众多，但管理落后

2、在移动化时代，工作效率低

而企业微信能针对痛点，有效解决玉柴的上述问题，企业微信究竟是如何做到的呢？

**企业微信解决方案：**

**搞定2万人“人人在线”与制造业的高效沟通**

虽然玉柴之前一直在使用腾讯RTX和微信进行工作沟通，但杨振还是希望一切能再快、再好一些。毕竟，对于制造行业来说，效率就是金钱，而突破沟通效率才是提升效率的最重要的一环。

杨振选择从玉柴日常沟通的最常见的三个场景入手，希望企业微信能带给他惊喜。

1、加微信号的环节可删减。玉柴很多高层日常通过微信交流，但加微信需要先知道微信号或电话号，还得等对方通过。而企业微信则把所有员工添加到通讯录中直接沟通，大大提升了效率。

2、收发机制的重要性。以前布置给员工的任务，不能确认他是否已读信息。使用企业微信回执消息功能，消息被阅读后会有明显的已读标识。

3、沟通成本降低。原来需要定会议室开会、连线才能沟通的事情，现在远程用企业微信就可以解决，而且可以做到随时随地沟通。

看似难以完成的任务，玉柴只用了两步就达成了。

1. 玉柴把之前RTX上的所有账号（玉柴股份、集团、子公司等多条产业链员工）无缝对接到企业微信上。
2. 只要安装插件，就能使用企业微信收发RTX消息，并可同步RTX通讯录到企业微信。

至今，玉柴的2万名员工都能直接互相交流并进行移动办公。

**“让每台机器会说话”，类外卖模式抢单，全流程监控**

连接完人和事，玉柴打算用企业微信连接“物”。玉柴有9000多台设备，保证设备的“健康”就成了玉柴的“生命线”。一个简单的设备维修，三个环节非常重要：维修信息及时上报、响应维修效率提升和维修流程实时监控

在使用企业微信之前，设备出现故障之后的报修方式，往往需生产人员向生产班长报告故障，生产班长再反馈维修班长，然后才能到维修人员维修，非常繁琐，效率很低，最终还需要把纸质的维修订单录入SAP中。

引入企业微信，维修订单移动化之后，玉柴做成了一件事，把维修时长从原来的半小时，缩短到两三分钟。

玉柴在每个设备都贴上了一个包含设备信息、位置的二维码。员工如果发现设备坏了，扫码就可以报维修工单，同时还可以用文字、语音描述故障，并拍照提交，让维修工人更好地掌握现场情况，这样做的好处有3个：

1、员工直接扫码报维修工单，可将之前报修信息在OA上经过4-5个节点（关键人）才能到达设备管理员的流程，缩短为员工向维修人员一步报修，大大提高了报修效率。

2、由于维修工人提前就掌握现场设备的故障问题，可以直接带相应的维修工具到现场，而以前，维修工人往往凭借经验拿工具，到现场发现不合适，还需再回去取工具，非常浪费时间。

3、维修工人到现场后，如发现需要更换物料，可在手机上打开维修单直接调用物料，仓库的人就会备好货送到现场，这也解决了原来需要反复在仓库、维修地点之间跑来跑去的问题。

为了提高维修工人的积极性，玉柴把设备维修做成了类似美团外卖的抢单模式。一线工人发现设备故障，会在企业微信内上传维修通知，通知同步显示在维修工人的手机上，维修工人可根据自己所在位置选择是否点击工单抢单，多劳多得，大大提高维修工人的积极性。

而通过企业微信，可以监控故障什么时候被报、什么时候被抢单，维修工人何时到达现场、什么时候维修完成等各环节状态，使得整个维修环节更加可控。

**玉柴机器\*企业微信心得：**

一、企业微信解决了玉柴日常沟通的多个场景。

1、加微信号的环节可删减。企业微信则把所有员工添加到通讯录中直接沟通，大大提升了效率。

2、收发机制的重要性。以企业微信的回执消息功能，消息被阅读后会有明显的已读标识。

3、沟通成本降低。远程用企业微信就可以解决，而且可以做到随时随地沟通。

二、“节能提效”整个维修流程

1. 报修前：玉柴在每个设备都贴上了一个包含设备信息、位置的二维码。员工如果发现设备坏了，扫码就可以报维修工单。
2. 报修中：这样一来，可将之前报修信息在OA上经过4-5个节点（关键人）才能到达设备管理员的流程，缩短为员工向维修人员一步报修。由于维修工人提前就掌握现场设备的故障问题，可以直接带相应的维修工具到现场。
3. 报修中：玉柴把设备维修做成了类似美团外卖的抢单模式。一线工人发现设备故障，会在企业微信内上传维修通知，通知同步显示在维修工人的手机上，维修工人可根据自己所在位置选择是否点击工单抢单，多劳多得，大大提高维修工人的积极性。
4. 报修后：通过企业微信，可以监控故障什么时候被报、什么时候被抢单，维修工人何时到达现场、什么时候维修完成等各环节状态，使得整个维修环节更加可控。

点评：对于制造行业，不光人与人之间需要沟通，人与“物“更需要精准有效的沟通。玉柴将企业微信”连接“的优势发挥到了极致。可以预见的是”物联网“未来将是未来的重要趋势。