汽车4S店呼叫中心解决方案

以整车销售（Sale）、零配件销售（Spare part）、售后服务（Service）、信息反馈（Survey）等“四位一体”为核心的汽车特许经营模式——4S店，其核心的意义在于“汽车终身服务解决方案”。目前4S店的盈利体系中，整车销售、配件、维修的比例结构为2：1：4，可见，维修服务是4S店获利的最主要部分。而在如今的4S店营销管理体系中，生产厂商过分重视销量，对售后技术支持等各方面的服务体系却严重不足，导致4S店的营销管理处于一头沉的状态。再加上信息反馈功能创造的直接效益并不明显，导致绝大多数4S店忽视了信息反馈的强大功能，大量极具价值的信息悄悄流失。

在这样的大背景之下，4S店要抢占市场，使利润最大化，必须在售后市场作文章，以客户为中心，充分展现自身优质的售后服务和专业的技术水平，建立以消费者为导向的多元化销售模式。

行业特点

在提高产品质量及性能的同时，服务已成为中外各大厂商的重点，现在汽车4S店主要靠服务获得利润，可见，服务的好坏直接影响到企业的利益。目前4S店业务通常包括：新车发布、多个品牌的汽车销售、二手车交易、代理客户新车上牌、代理多家汽车保险业务、汽车贷款、汽车零配件销售、汽车救援、车辆报险、汽车保养、汽车维修、车友俱乐部等多达十几项业务。根据以上业务，现从内部管理需求和客户需求两个方面来分析当前汽车4S店的服务需求：

内部管理需求

1）权限管理：对现有客户资料，对不同用户权限进行分类管理，保障客户资料更安全。

2）客户管理系统CRM、来电弹屏（提升用户感受）：客户来电，来电管理系统软件将自动弹出客户的基本资料，同时显示业务交往记录，如车主的名称、车型、车牌号码、地址、联系人、联系电话、以及以往的维/抢修、报险、咨询、投诉等记录信息，使话务员一目了然；对于无历史记录的号码，弹出新窗口方便记录。

3）通话录音监听：实时监听通话、查询录音等，对业务代表的咨询解答工作能力、售后服务人员服务质量能够做到有效的监控管理，方便针对客户需求做出满意的服务。能为客户代表服务能力提供考评依据，方便决策对于销售人员进行重点培训并对电话的用途进行控制。

4）绩效考核：通过服务记录，对业务员的售车业绩、日常服务、报修报障车辆、派工派车记录、客户投诉建议、客户最新购车信息和需求等进行分析与绩效考核，并采取与之相应的措施，提高内部管理水平，并有针对性对相关人员进行培训和考核，提高业务人员的业务水平。

5）知识库管理：对一些常见的车辆保养/维护知识、服务知识、技术支持、公告信息进行汇总，将各种信息分类存储为知识库条目, 让客服人员输入查询信息，找到解决问题的方法,统一企业对外的服务口径，让客户问题的解答趋于标准化；也可以通过知识库采编来管理知识库，维修师也可以发布车辆排障方法、技术难点，或者通过系统进行培训考试等。知识库支持将查询的信息直接发送传真、E-mail给客户。

6）客户服务满意度调查：客户与服务代表通话后，系统自动提示对该服务质量给出评价，如：满意、一般、不满意等，评价结果记录入数据库，可进行服务质量考核、统计分析等。另外系统可实现自动抽取回访的客户名单进行自动呼出调查。

7）移动办公：可将公司分机与外部电话或手机设置成分机随行，做到随时随地响应客户的需求，解决客户的问题，使客户感受到无所不在的关怀。

8）远程座席、电话会议：在各个4S店和专营店设置远程坐席，实现数据互通和共享，降低通话费用；总部和各分店、各销售网点、各维修点开会只需拨打分机进入事先设置好的语音会议室，即可实现电话会议，提供会议主持、让某个人静音、强踢等功能，保证电话会议的安全性。

9）客户资料导入、导出：便于对客户资料备份。

10）来电电话黑名单：可以设置来电黑名单，当黑名单中电话来电时，来电管理软件可设置自动挂断，免去不必要的打扰。

11）主动呼叫客户：主动向用户发起呼叫，推销产品或者服务并记录客户的资料，将客户按照购买意向分类，并提取出潜在客户。

12）短信服务：可以对新购车及维修用户及时跟踪回访、问卷调查、节假日问候，生日问候，提高客户服务满意度，体现4S店的人文关怀和人性化管理，最终赢得客户，实现企业利润的最大化。

13）客户留言语音信箱：为客户提供留言通道，当暂时无法为客户提供服务时，让客户留下服务需求，便于回访。

14）投诉处理：完整的投诉受理、分发、处理、批示、跟踪、催办、回复流程，以及有关统计分析，使得客户的每一个投诉都能得到妥善的处理。

15）历史清单查询和打印：对于客户历史来电号码，来电时间，通话时间等，均支持清单查询并打印。

客户需求分析

1）统一400电话服务号码：便于客户记忆，保存。

2）IVR语音导航：实现自助式服务，需要人工服务时可直接导航到不同业务部门，节省了中转询问的时间，简化了业务流程，节省客户时间。

3）7\*24小时服务：客户任何时候的需求，都能得到及时处理。

4）紧急求助处理：对客户报险或抢修服务请求，录入服务需求资料，及时将派工任务指派给抢修人员，同时生成及打印派工单。并能对派工的处理状态进行监控，让客户可实时了解抢修人员是否已经出发、已到目的地、是否返回等信息，在客户需求时，能准确的告知相关情况。

5）维修进度查询，维修完成提醒：满足客户致电查询维修进度要求，让客户知道准确的维修进度信息，当维修完成后，系统能够根据客户登记的相关信息，自动呼叫用户或短信联系用户，通知维修完成。

6）自助服务：收听相关汽车保养美容知识，新车推介，近期优惠活动等。

7）咨询一次来电解决：根据客户的咨询内容，指派不同的业务部门进行解答，不需要转拨其他号码。

主要功能

步讯针对目前国内汽车4S店的服务现状，并结合4S店需求的独特特点，专为国内汽车4S店量身打造的胜威汽车4S店呼叫中心解决方案，除具备呼叫中心基本功能外，还集成了分机远程部署、TTS功能、紧急救援处理模块、投诉/建议受理模块、WEB CALL模块和短信平台模块等特色功能。