

物流案例：海尔集团利用GIS大力降低服务成本 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/472/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c67\\_472478.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/472/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_A1_88_E4_c67_472478.htm) 海尔的服务质量有目共睹，但是这并不意味着他们为高质量要付出很高的成本。那么，他们怎么有效控制成本呢？服务成本在哪里？海尔集团的顾客服务实行网上派工制，电话中心收到客户信息后，利用全国联网的派工系统在5分钟之内将信息同步派送到离用户距离最近的专业维修服务网点。在海尔的服务管理中，用户报修的流程是这样的：首先，用户打电话报修，之后登记用户信息，关键是用户所处的位置，然后工作人员手工选择离该用户最近的维修网点，手工网上分派任务，之后维修工程师上门服务。乍一看，流程非常完美。但仔细看却有不少漏洞。在登记用户信息时，接线员可能对该地址一点都不熟悉，她怎样才能快速、准确地定位用户的位置？而在手工选择离该用户最近维修网点的环节，该接线员又怎样知道哪个网点离报修地点最近？海尔为上门维修的服务商按照距离配发津贴，而怎么确定距离？凭服务商报，是不是会有很大的漏洞？手工堵漏洞效果不好 这些漏洞用常规手段解决很困难。刚开始，海尔使用的是人海+人脑的战术。先记住各个城市网点的分布情况，然后根据用户提供的信息，将维修任务派送到业务员认为最近的网点。之后，业务员使用纸质地图量出用户点至维修网点的大概距离进行费用结算。纸质地图本身存在就较大的测量误差，同时，当手工量出15公里时，会有服务商说量的路是直的，而实际路是弯的，要求多加5公里。维修费就这样溜出去了。很显然，这种通过手工方法得

到的信息，在准确性、正确性和详细程度上都有很大问题。而同时，人海战术直接带来的是成本的上升。纳入GIS全自动堵漏 2006年，海尔引入了由中科院旗下的超图公司的SuperMap GIS地理信息系统的空间分析功能，在售后服务系统中增加了地理信息处理能力。GIS系统包含了全国所有的县级道路网和200个城市的详细道路信息，还记录了全国100多万条地址信息。在如此海量的地理信息基础上，售后服务系统可以在很短时间内计算出距离用户最近的网点，以及网点到用户家的详细路径描述和距离，并及时将这些信息派送到最合理的服务网点。应用GIS之后，海尔的售后服务流程变为这样：用户打电话报修，之后接线员登记用户信息，关键是位置信息。接线员记录后，系统自动匹配用户地址，计算出距离用户最近的网点，之后自动将维修信息派送到网点，网点维修工程师再上门服务。整个地址匹配和服务商挑选工作由系统自动完成，无需手工操作，堵住了服务漏洞。而同时，系统的快速也远不是手工能比的，以前要花几十秒甚至几分钟翻信息，现在系统自己匹配，每次处理的时间缩短到0.1秒以内，大大提高了客服部门的效率。在GIS系统的支持下，海尔客服部门现在每天可以处理10万次左右的服务请求，得以满足全国用户的需求。作为海尔售后服务GIS系统的平台软件供应商，超图地理信息技术有限公司统计软件事业部总经理安凯博士认为，因为数据量和计算量很大，因此，类似海尔这样的用户在选择GIS平台时要充分考虑系统性能和稳定性。从性能上来说，如果输入数据很久都查不出相关信息，GIS系统反而会成为负担，影响客服质量；而稳定性不高更可怕该到派单时派不出去，影响的就不仅仅是客服质量

，甚至会遭遇投诉问题了。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)