

福田雷沃信息化服务 让机手“耳聪目明” 物流师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/620/2021_2022__E7_A6_8F_E7_94_B0_E9_9B_B7_E6_c31_620171.htm 把物流师站点加入收藏夹 欢迎进入：2009年物流师课程免费试听 更多信息请访问

：百考试题物流师论坛 欢迎免费体验：百考试题物流师在线考试中心 信息中心的建立与完善，不仅使福田雷沃自身的售后服务更加快捷、有效，而且使越来越多的参与跨区作业的机手能够分享该信息中心的免费信息服务，从而使机具的流动更加合理、有序。初夏，正是收获的季节。随着全国三夏跨区机收的启动，200多名背书“雷沃服务”工装的服务人员登上服务车与数百名三夏跨区机手一起奔赴麦收一线，与此同时，福田雷沃国际重工股份有限公司投资兴建的全国跨区作业信息服务中心也开始进入最紧张繁忙的阶段。该信息中心据称是国内机械装备行业唯一的信息服务中心，储存了80万用户的资料，64名坐席人员将在三夏期间为全国近15万名跨区作业的机手提供免费的信息服务，日发布短信息100万条以上，信息化的服务为全国跨区作业提供了技术支撑和后勤保障。“福田雷沃重工的信息中心，很有前瞻性，其信息化服务的成功让我耳目一新，很受启发。”不久前中国工业报社与福田雷沃重工共同主办的“中国农机服务发展2009高峰论坛”期间，国家发展和改革委员会产业发展研究所所长胡春力参观了福田雷沃重工的信息中心并做出高度评价。雷沃模式开启信息化服务平台 随着福田雷沃重工产品市场保有量的迅猛增长，仅靠常规性服务已很难完全实现对用户的贴身式服务，福田雷沃重工从服务面着手，探索出了一条以信息

化支撑的“雷沃模式”，全国跨区作业信息服务中心就是其核心。“高效、信息化的服务，可以减少油料浪费、人力浪费等各种浪费，使用户收益最大化，给用户创造价值。”福田雷沃重工董事长、首席执行官王金富在谈及建立信息服务中心的初衷时说，“福田雷沃的产品一直供不应求，就是为农民创造信息化增值服务带来的回报。”在工业化的进程中进行信息化探索，不仅考验着企业的实力，同时也考验着领导者的决策力。通过系统研究国际、国内机械装备产业发展规律和其他行业最前沿的服务手段与理念，福田雷沃重工的决策层确定信息化服务必将成为行业未来服务模式发展的方向。从2002年开始，福田雷沃重工投资2000万元逐步建成信息服务中心，面向全国开通24小时服务热线，信息中心具备客户资源管理、客户来电受理、信息远程诊断、信息调度处理、“91”信息服务、网络信息支持、信息统计分析、客户关怀服务等八大功能。2009年4月，福田雷沃重工再次投资对信息中心的软、硬件设施进行了系统改造升级，升级后Siebel信息处理系统性能更稳定、功能更强大，信息同比处理能力提升30%以上。信息服务中心实现了信息化手段与常规服务手段的有机结合，通过将公司全部服务资源以及购机用户档案录入信息中心庞大的数据库中，所有服务车辆全部加装GPS全球卫星定位系统，实现了用户只要拨打统一的服务热线，信息中心马上就能显示该机手的购机档案、车辆档案、服务档案等信息，以及目前距离该机手最近的服务资源，中心的坐席专家首先会通过远程会诊的方式指导用户自我排障，若故障不能自行排除，则调度距离该机手最近的服务车辆第一时间赶赴现场进行排障。在信息中心收到服务队员故

障已排除的通报后，将通过电话形式对拨打求助电话的机手予以确认，并请对方留下工作改进意见或建议，以便对服务队员进行监督和后续工作改进。同时，通过信息中心还可以实现对用户的亲情关怀回访，以及磨合、强保提醒等功能，从而在很大程度上替代了完全靠人员回访导致的服务资源紧张矛盾。此外，连续4年，福田雷沃重工依托信息服务中心平台与农业部农机化司联合设立“全国三夏跨区作业信息服务中心”，以手机短信形式免费向三夏跨区机手提供包括农业、农机、气象、交通、油料供应、卫生、公安、技术监督、工商及综合信息在内的10大类服务短信。2008年全年发布2000万条（次）免费服务短信，全国超过12万名跨区机手享受到信息化服务的便利，占到全国跨区作业机手的一半以上。福田雷沃重工联合农业部设立的农机跨区作业信息服务网站下设作业信息、维修保养常识、作业技巧、旅行小常识、发生故障如何求援等几大板块，跨区机手可通过网络随时获得跨区作业信息支持。福田雷沃重工用信息化手段实现了与用户全天候、多维度的无缝对接，实现了客户沟通、客户资源、客户关系三位一体的服务模式，使用户充分享受到了信息化服务的高效、便捷。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