



# 家电行业移动互联

解决方案

**家电行业市场情况**

**典型客户特征**

**客户目前业务现状**

**移动互联方案应用**

**联想定制服务**



# 家电行业发展情况

## 家电市场

- 1. 产业规模：**《中国家用电器工业“十二五”发展规划的建议》指出，“十二五”期末家电工业总产值将达1.5万亿元，年均增长率9.2%。继全球产量规模实现第一后，成为全球销量第一。
- 2. 增长动力：**预计“十二五”期间，家电更新将成为城镇需求主流，平均每年更新量电冰箱1000万台、洗衣机1250万台、空调器2300万台。此外，农村市场电冰箱、洗衣机和空调器的年均需求量分别为1000万台、1000万台和800万台。



# 典型客户特征

- M集团是一家以家电制造业为主的大型综合性企业集团，旗下拥有多个上市公司。
- M集团用工总数12.6万人，旗下拥有十余个品牌。集团在国内建有15个生产基地；在国际有6个生产基地。
- 目前品类近40余种品类，涉及厨房家电、生活家电、商用电器等，强调全产业链概念；在全球设有60多个海外分支机构，产品远销200多个国家和地区，海外营收占比近30%。
- 事业部管理模式，共13个事业部自负盈亏
- 营销系统近5万人，覆盖5万多个销售终端覆盖



# 管理现状



## 移动销售自动化、市场和售后服务管理应用

通过将东软移动销售管理解决方案与企业原有的业务系统无缝结合，使企业原有的销售自动化、市场和售后服务等方面业务功能可以快速移植到移动智能设备上，从而提高企业运营效率，功能如下：

- 移动市场调查、终端覆盖、铺货率调查等；
- 移动产品查询；
- 订单跟踪；
- 移动促销活动管理与监控；
- 售后服务处理和反馈；
- 支持在线和离线上报数据；



# 移动业务应用

## 移动产品目录应用

东软为产品销售类企业提供在智能手机和平板电脑上使用的移动产品目录，既可以供企业销售人员、经销商代表或终端消费者直接浏览产品图片和详情，又可以作为移动电子宣传杂志，解决传统纸质宣传材料印刷成本高、内容更新不便、不环保等缺点，特别适用于产品种类众多，更新迅速的企业。特点如下：

- 企业可以快速发布产品信息，图片，简介等；
- 使用方便
- 内容维护方便
- 软件部署灵活
- 协同工作方便
- 支持企业个性化定制





## 产品条码扫描与数据跟踪应用

通过智能手机的摄像头扫描产品的一维条码、二维码，东软移动销售管理解决方案支持在智能手机和平板电脑上快速查询产品的档案、进销存记录、库存数量等，如下：

- 产品档案检索：摄像头快速扫描产品条码，实时检索产品档案；
- 销售扫描：专卖店、柜台等销售现场扫描条码，替代扫描枪功能；
- 产品进、销、存物流跟踪；
- 某类产品的日/周/月销售数据查询；
- 无效/非法产品警报；





## 企业地图服务与业务应用

东软解决方案帮助企业规划和导入企业电子地图服务并与相关业务流程结合，帮助企业在管理、业务发展、流程优化、客户服务等方面拓展新的方式。

- 企业销售地图建设企业销售
- 服务员工位置管理
- 企业设备资产地图管理



## 客户拜访与渠道维护作业管理

走访客户和渠道内的商家是销售企业的一项重要渠道维护和开拓活动，东软在移动销售管理解决方案中提供了业务作业模版，可以方便企业和销售人员在移动中处理任务

- 基于电子地图的拟定渠道拜访和巡检计划；
- 提供可灵活配置企业作业处理模板；
- 销售人员在移动过程中采集数据、完成作业并上报数据；
- 管理平台实时跟踪拜访路线和任务执行情况；





## 企业移动办公和信息发布平台

在东软移动解决方案中，提供功能全面的移动办公、流程审批和信息发布平台及技术支持，如下：

- 业务、产品、市场等信息的发布和接收；
- 待办提醒、短信通知提醒；
- 企业公文阅读；
- 移动流程审批；
- 企业移动通讯录；



## 功能、性能、性价比



### 工业设计

造型、重量、强度、结构方面进行定制化设计，满足用户美观、便携、经济、耐久等方面的需求，符合用户使用习惯。

### 功能定制

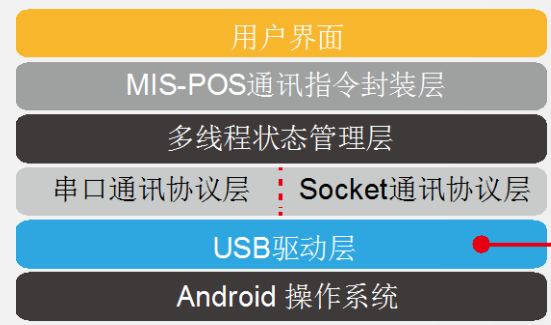
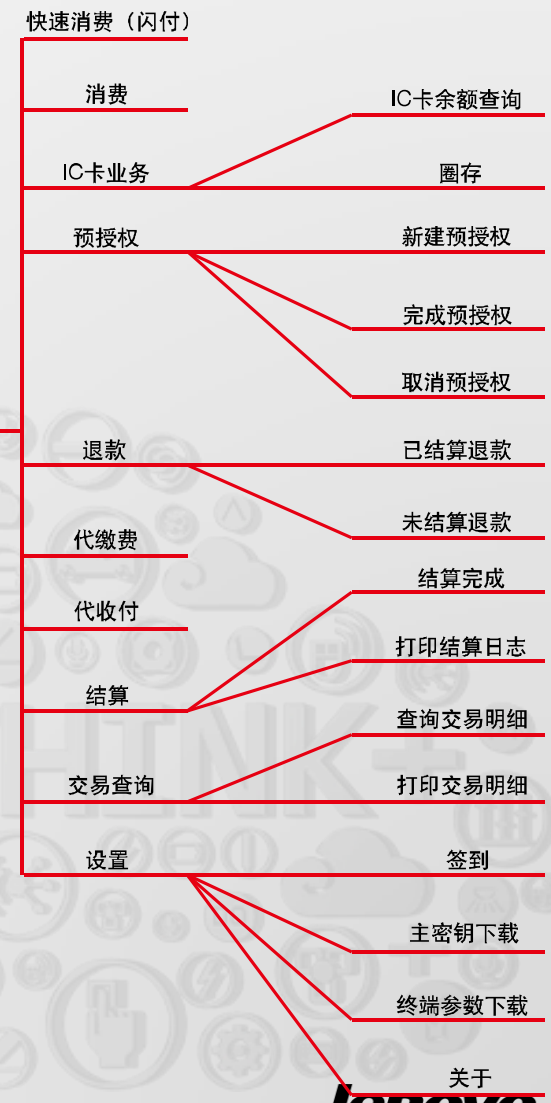
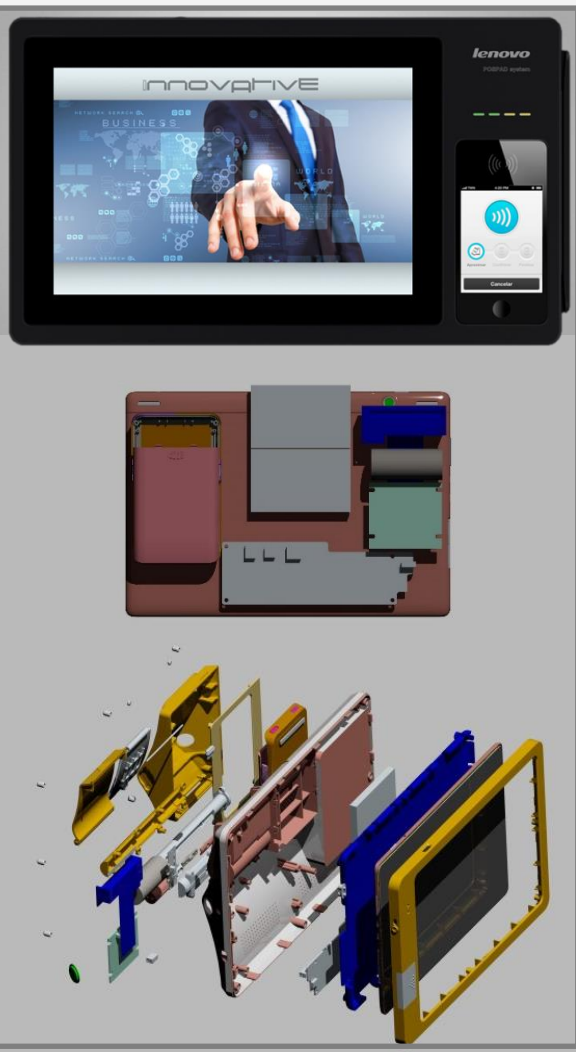
读卡模块\热敏打印\条码扫描\POS模块\身份证读取\备用电池，随意组合，满足业务功能需要。

### 系统定制

指定系统\定制界面\软件预装\功能开闭，实现系统个性化。



# 产品定制示例



# 定制适配

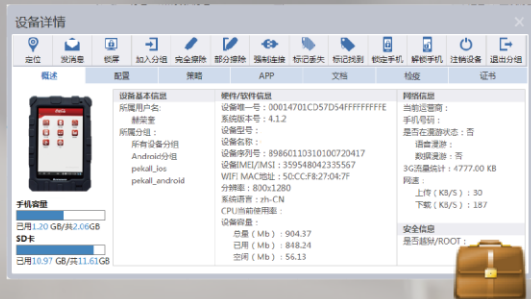
联调适配、功能性能论证、小批量试用





# 定制适配示例

## 业务系统

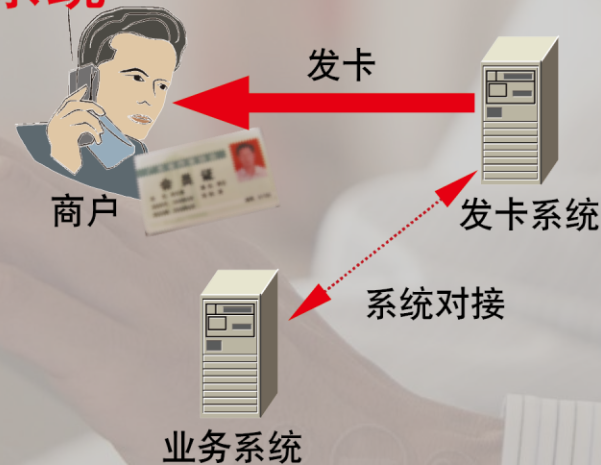


## 定制机具



适配

## 发卡系统

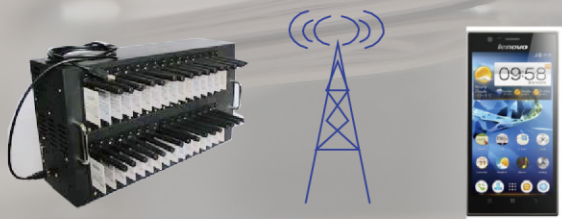


接口

接口

驱动

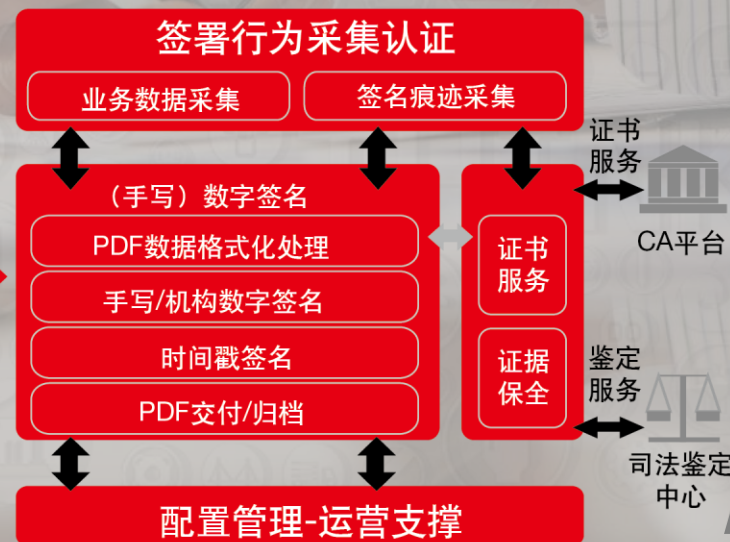
## 短信平台



接口

接口

## CA平台



# 运维服务

管理、服务、保障

**物流** 灵活配送

**培训** 多方式分角色培训

**报修** 迅速响应，在线支持

**备机** 统一管理，迅速更换

**现场** 工程师上门维护升级

## 企业IT管理

## 服务商运营管理

### IT维护管理

### IT运营管理

### 运营管理

#### 终端管理

#### PC设备管理

系统优化 系统清理  
漏洞修复 自助修复  
软件管理

#### 管理流程

动态报表 故障管理  
问题管理 请求管理  
服务回访

#### 自助服务

网页报障 工单追踪  
知识查询 在线解答  
远程协助

#### 基础架构管理

#### 监控管理

告警管理 性能管理  
网络发现 资产采集

#### 管理流程

服务目录 故障管理  
问题管理 请求管理  
变更管理 配置管理  
计划任务 机房管理

#### 运营管理

服务目录管理 服务级别管理  
服务报告 运行报告  
知识管理 公告管理  
资产管理 备件管理  
运营流程管理

#### 系统平台管理

人员管理 账号管理  
权限管理 供应商管理

#### 客户管理

租户管理 客户管理

#### 服务渠道管理

服务站管理 工程师管理

#### 服务管理

项目管理 服务管理  
运营管控 运营分析

#### 远程管理

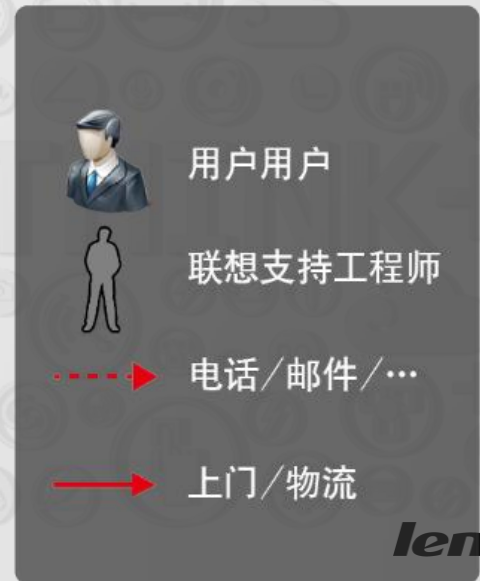
管理终端管理  
远程监控管理  
运行状态展示



# 运维服务示例



- 拨打**统一热线**进行故障申报，工作台遵循**规范流程**进行提供服务。
- 一线工程师、二线专家提供**远程、送修、派单**服务，现场解决/**备机**替换。
- 故障设备返回维修站修理，修理完毕后充入**备机库**。
- **资产统一管理**，提供给基于ITIL的事件/问题管理，实现**持续改进**。



**THANK YOU** **GRAZIE** **MERCI** **DANKE** **GRAZIAS** 謝謝 **СПАСИБО**  
**GRACIAS** **OBRIGADO** ありがとう **DANK** **TAKK** **BEDANKT** **DAKUJEM**