

# 军品元件的信息化售后服务管理与决策研究

## Research on the Management and Decision-making of the Information After-sale Service of Military Components

李伟 马艳峰

Wei Li Yanfeng Ma

中国电子科技集团公司第十四研究所 中国·江苏 南京 210000

The 14th Research Institute of China Electronics Technology Group Corporation, Nanjing, Jiangsu, 210000, China

**摘要:** 近几年中国在国防这方面的关注度比较高, 军用设备的自主研发投入力度也比较大, 军用产品研发速度快。随着军用设备的需求量逐年增高, 军品企业在研发资金这方面的投入力度也很高, 但是军品企业在售后服务这方面还是存在的许多问题。论文主要对军品企业在售后服务方面的主要问题进行分析, 随后为军品企业提供有效的军用设备售后服务管理方式, 从而避免售后服务方面的问题, 提高企业军用设备的服务效率。

**Abstract:** In recent years, China has paid more attention to national defense, invested more in independent R & D of military equipment, and developed military products rapidly. With the increasing demand for military equipment year by year, the investment of military enterprises in R & D funds is also very high, but there are still many problems in the after-sales service of military enterprises. This paper mainly analyzes the main problems in the after-sales service of military enterprises, and then provides effective after-sales service management mode for military enterprises, so as to avoid the problems in the after-sales service and improve the service efficiency of military equipment.

**关键词:** 军用产品; 售后服务; 售后管理; 解决对策

**Keywords:** military products; after-sales service; after-sales management; solution countermeasures

**DOI:** 10.12346/emr.v3i3.3396

## 1 引言

从改革开放以来, 中国十分重视国防力量, 对于军事这方面也十分重视, 尤其是近几年, 中国在国防军事上发展十分迅速, 国防力量也十分强悍, 这些都离不开中国在自主研发军用设备方面的投入以及重视。中国的军用设备生产数量逐年增高, 并且军用设备的技术水平也不断随之升高, 军用设备的质量较高。军品企业在提升了军用设备的生产质量的同时, 在军用设备的售后方面, 并没有进行完善, 与军用设备的质量以及生产能力相比, 军用设备的售后服务比较落后, 无法满足客户的售后服务要求。企业必须尽快解决售后服务能力不足这一问题, 才能让客户满意, 得到客户的信赖, 只有这样, 军品企业在未来才能发展得更好。

## 2 军品企业售后服务中存在的主要问题

首先, 军品企业的售后服务结构比较落后。在中国, 军用设备的生产企业规模不一, 并且小规模军用设备生产企业占绝大多数, 这些企业没有成型的企业规范, 尽管小规模军用设备生产企业生产的军用设备技术水平高, 生产质量好, 但是其售后服务能力是比较落后的, 售后管理体系比较差。其次, 企业对于产品售后服务的设计超前性不足。这些军用设备生产企业不能很好地根据客户信息设计适合客户的售后服务方案, 客户购买的军用设备出现质量问题时, 企业只能被动地提供售后维修。由于没有一套成熟的售后服务方案, 致使企业增加了维修费用以及军用设备库存堆积现象严重, 这使得军用企业的投入成本增加。最后, 军品企业

【作者简介】李伟 (1983-), 中国安徽无为, 本科, 工程师, 从事科技管理研究。

不能很快解决客户购买的军用产品故障问题,制定产品维修方案慢,由于企业和客户之间没有一个能进行良好沟通的平台,致使从客户发现产品有故障问题,到最后进行维修,这个过程变得十分漫长。企业的售后服务拖沓这一现象,会让客户产生厌烦心理,严重影响客户的信赖。以上这些军品企业售后服务中存在的问题必须尽快得到解决,才能提高军用设备销售率,让客户充分信任该企业,使企业在发展的同时经济效益得以稳步增长<sup>[1]</sup>。

### 3 建立起企业与客户充分沟通的平台

#### 3.1 客户报障处理平台

企业与客户之间建立起合作关系后,客户只要在保修期间内发现所购买的军用设备有任何故障问题,即可通过客户报障服务平台进行故障报修处理,客户可以通过电话、微信、邮件等方式将产品的故障消息发送给企业的售后服务信息平台,随后该平台就会对客户所描述的故障内容进行故障类型判断,与客户进行双向交流,最后确定该故障的情况。客户可以提供故障维修时间期望值,企业售后服务平台根据故障发生情况以及客户希望的维修时间提供一个比较好的维修方案,该维修方案可以具体为什么时间派遣哪位工程师到客户所在地进行故障的维修处理,并且该平台还会根据现有的军用设备库存量出库适合的维修配件。在设计整个维修方案的过程中都会询问客户的满意情况,与不客户不满意的点,该平台会进行更加有效的沟通,直至客户满意为止。除此之外,该客户与企业的平台沟通信息,以及客户购买的军用设备等一些数据信息,将会完整保存在该平台的信息库中,这样能为以后客户的军用设备维修处理提供更有有效的维修方案,提高售后维修服务利率<sup>[2]</sup>。

#### 3.2 现场维修管理平台

在完成客户报障信息的一系列操作后,现场维修平台将会根据客户报障处理平台为客户提供的有效解决方案,为客户进行实时的维修服务。现场维修平台将会派遣指定的工程师前往客户报修军用设备的所在地进行维修服务,此外,由于工程师工作地和库存地是不同的,如果工程师独自前赴库存地去取所需配件,会严重浪费时间,无法提高服务效率,因此,现场维修平台还要与备件库存部门进行有效的沟通,告知库存部门,将该库存的哪一个军品配件发往客户维修所在地。工程师到达维修所在地时,首先要对设备产生的故障进行现场确认,现场确认的结果可能与客户报修时所给予的故障情况一致,这样工程师就能对该设备进行合理有效的维修处理;平台对于客户的故障远程判断如果是错误的,工程师就要进行正确的判断,有些设备故障是工程师无法处理的,必须进行返厂处理。最后,工程师在等待企业将该设备

运往工厂进行维修时,可以对该客户所购买的所有军用设备进行比较详细的检查,判断该客户有哪些设备需要进行维修处理或者哪些设备是即将出现故障的,工程师将一系列维修情况上报到平台,让平台设计出合理有效的维修方案。三者进行有效合理的沟通,可以让客户满意,也可以提高企业的维修效率,降低企业的库存压力,减少成本投入,实现效益的提高<sup>[3]</sup>。

### 4 军品企业对售后服务管理进行绩效评估

军品企业应该定期对本企业的售后服务绩效进行评估,企业管理层根据售后服务绩效评估的结果,对售后服务进行有效的修正,提高客户对于企业售后的满意度。从军品企业的售后服务管理中,我们可以看出企业对于客户的军用设备维修过程需要各个服务部门进行有效的沟通以及协作,不论是客户报障平台的服务效率,还是现场维修部门的服务效率,哪一方效率低以及服务态度不好,都将严重影响客户的满意度。因此,企业管理层应该定期对售后服务各个平台的绩效进行考核,根据考核的结果,对各个部门的服务进行调整。军品企业的售后服务部门的各项考核,可以包括与客户合理协调方面、企业对于维修成本的投入、维修所耗费的时间以及客户的满意度这些方面。并且最后的绩效考核结果还可以与员工的工资挂钩,以此来提高员工工作的积极性,改善员工对客户的服务态度。

### 5 结语

军品企业在注重军用设备的技术水平的同时,也应该相应改善其售后服务质量,提升军用产品的维修服务效率。具体解决对策:一方面可以建立起客户报障信息服务平台,该平台可以对客户产品所涉及的故障信息进行充分的反馈以及实现二者的有效沟通,制定出令客户满意的故障维修方案;另一方面,现场维修平台可以根据维修方案进行有效率的维修工作,完善整个维修处理过程,帮客户解决难题,提升军品企业在客户中的形象与信任度。这样一来有利于该军品企业在军工行业的有效发展,并且实现经济效益,壮大企业的运营。

#### 参考文献

- [1] 刘满,宋知喜.新形势下军品售后技术服务的探索[J].通讯世界,2018(7):306-307.
- [2] 王湛.对民营企业参与军队采购的建议[J].中国政府采购,2018(4):63-66.
- [3] 雷秦颖.军品武器装备的售后服务管理模式研究与探索[J].南方农机,2018,49(4):156.