

解决方案实践

# 瑞云服务云售后服务管理解决方案实践

文档版本 1.0  
发布日期 2024-11-07



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

## 注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

# 安全声明

## 漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

---

## 目录

---

1 方案概述.....	1
2 资源和成本规划.....	4
3 实施步骤—瑞云服务云功能.....	9
4 修订记录.....	13

# 1 方案概述

## 应用场景

在当今竞争激烈的市场环境中，企业售后服务管理的重要性愈发凸显。优秀的售后服务不仅是企业与客户之间建立信任和忠诚的桥梁，更是提升品牌形象、增强市场竞争力的关键因素。

目前，售后服务管理普遍面临以下挑战：

- 客户互动性有待提高：由于链接客户的渠道众多（如400电话、电商平台、商城、官网、小程序等），缺乏统一的平台来受理客户需求，导致问题处理进度不透明。
- 客户声音数据难收集：客户诉求分散在不同的系统中，企业难以对售后的客户声音进行统一管理，不利于后期的客户声音收集和需求分析。
- 售后服务效率有待提高：售后服务涉及业务场景和环节较多，包括前端的受理、物流查询、维修、换货、仓储等，各个环节衔接不畅，会导致服务时效达不到客户要求，影响客户满意度。
- 缺乏数据支持：缺乏完整的客户和设备档案，以及针对服务量、服务及时性、产品故障、配件库存等方面的数据分析，服务质量提升和产品改进难以进行。

瑞云服务云是一款专业的售后服务管理软件，它为企业提供了全面的售后服务解决方案。在一家大型制造型企业中，瑞云服务云的应用场景如下：

- 客户服务请求管理：客户通过电话、网站或移动应用提交服务请求，瑞云服务云自动记录并分类，确保每个请求都能得到及时响应。
- 服务调度：软件根据服务工程师的位置和工作负载智能调度任务，优化服务路线，减少工程师的行驶时间，提高服务效率。
- 备件管理：实时跟踪备件库存，自动触发采购流程，确保服务过程中备件的及时供应。
- 现场服务执行：工程师使用移动设备接收任务，现场签到，记录服务过程，上传服务报告，确保服务的透明性和质量。
- 客户反馈收集：服务完成后，系统自动发送满意度调查，收集客户反馈，用于持续改进服务质量。
- 数据分析与报告：瑞云服务云提供丰富的数据分析工具，帮助管理层监控服务绩效，识别改进机会，优化服务流程。

通过本方案实现的业务效果：

- 全渠道接入、统一客服工作台，提升客服效率的同时提升客户体验
- 灵活的派单和派工，提升派工效率和准确性（提升90%）
- 移动化现场服务，随时随地的工作处理，提升工作效率
- 备件申请、发放和消耗管理，提升配件申请的准确性和发放效率，并实时跟踪物料申领后的分布和退还进度

## 方案架构

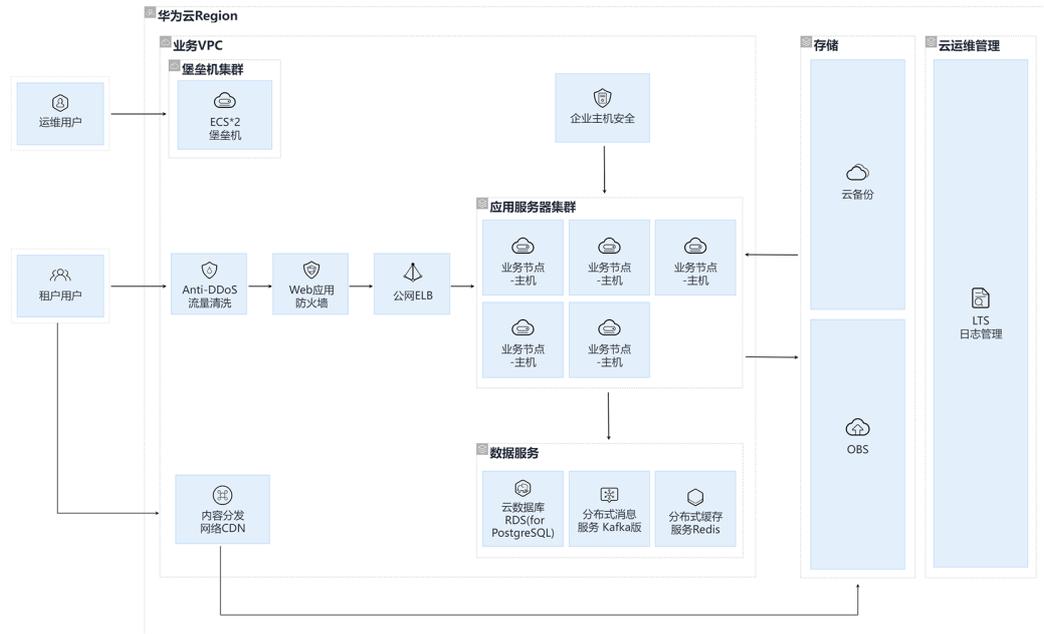
图 1-1 业务架构



方案由华为云计算底座+瑞云售后服务管理平台形成，为企业提供一体化的客户服务、售后服务应用，助力企业服务效率、客户体验和服务价值的提升，方案提供：

- 数字化体验：微信、在线客服、移动APP等技术，提升客户/工程师体验。
- 智能派工：结合客户位置、服务类型、人员技能等进行智能派工。
- IoT 连接：集成IOT，以数据驱动的维保工单触发和预测性维保。
- AR 应用：集成 webRTC 和 AR技术的远程协助，提升现场问题解决率。
- 数据和AI：数据洞察分析，基于算法模型的诊断建议（故障/配件等）。

图 1-2 部署架构图



方案集成华为云RDS、DCS、DMS、LTS等高阶云服务，实现客户产品、备件、订单等数据灵活高效处理：

- RDS存储客户业务数据（产品、备件、订单），保证客户数据安全性，业务数据每天定时备份，防止数据丢失。
- DCS兼容Redis数据处理引擎，面向大规模数据访问场景，提升数据查询效率。
- LTS实现全场景日志接入，并提供日志搜索、可视化图表等核心功能，极大的节省客户运维成本。
- DMS（kafka）实现各个消息给客户的异步推送，提升系统消息处理能力

## 方案优势

- **技术先进：**方案结合华为云RDS/LTS/分布式缓存Redis等高阶云服务，实现客户维护成本降低10%以上，实现工单、配件等数据处理效率提升以及数据安全性和系统可靠性提升。
- **成熟应用：**客户、服务、备件、服务商、服务营销等完整的应用；支持现场服务、寄修、退换、现场型服务等多种服务模式。
- **专业服务：**服务于大型企业的团队背景，专业的顾问团队和实施方法；公司800多人的队伍是对实施和服务的保障。
- **持续扩展：**提供APaaS平台，方便客户进行自定义配置和调整；华为云提供全球统一云底座，安全、稳定、可靠，可根据客户需求灵活进行资源调整，节省云上成本。

# 2 资源和成本规划

表 2-1 资源和成本规划

报价项名称	报价项商品名称	规格	购买数量	时长 (年)	价格 (元)
瑞云服务云配套华为云服务 (50用户)	弹性云服务器ECS	X86计算   通用计算增强型   c7.xlarge.2   4核   8GB; Ubuntu   Ubuntu 22.04 server 64bit; 通用型SSD   100GB; 通用型SSD   300GB;	2	按年	13,820
	对象存储服务OBS	对象存储   标准存储单AZ存储包   1TB;	1	按年	828
	云备份 CBR	云服务器备份存储库   1000GB;	1	按年	1,992
	云数据库 RDS	通用可用区   PostgreSQL   13   主备   独享   4核16GB; 极速型SSD   300GB;	1	按年	23,500
	分布式缓存Redis	基础版   5.0   主备   X86   DRAM   2   2 GB;	1	按年	1,350
	分布式消息服务 Kafka版	kafka.2u4g.cluster   代理个数: 3; 超高IO   100GB (总存储空间: 300GB );	1	按年	21,900
	内容分发网络CDN	中国大陆流量包   全时流量包   1TB   1年;	1	按年	178
	弹性负载均衡ELB	共享型负载均衡(性能保障模式);	1	按年	1,500

报价项名称	报价项商品名称	规格	购买数量	时长(年)	价格(元)	
	弹性公网IP	独享   全动态BGP   按带宽计费   5Mbit/s; 1个;	1	按年	1,150	
	日志存储LTS	按需	1	按年	210	
	企业主机安全HSS	企业版;	2	按年	1,800	
	Web应用防火墙WAF	标准版;	1	按年	38,800	
瑞云服务云配套华为云服务(100用户)	弹性云服务器ECS	X86计算   通用计算增强型   c7.2xlarge.4   8核   32GB; Ubuntu   Ubuntu 22.04 server 64bit; 通用型SSD   100GB; 通用型SSD   300GB;	2	按年	26,592	
	对象存储服务OBS	对象存储   标准存储单AZ存储包   1TB;	1	按年	828	
	云备份CBR	云服务器备份存储库   1000GB;	1	按年	1,992	
	云数据库RDS	通用可用区   PostgreSQL   13   主备   独享型   8核 32GB; 极速型SSD   500GB;	1	按年	43,000	
	分布式缓存Redis	基础版   5.0   主备   X86   DRAM   2   2 GB;	1	按年	1,350	
	分布式消息服务Kafka版	kafka.2u4g.cluster   代理个数: 3; 超高IO   100GB (总存储空间: 300GB);	1	按年	21,900	
	内容分发网络CDN	中国大陆流量包   全时流量包   1TB   1年	1	按年	178	
	弹性负载均衡ELB	共享型负载均衡(性能保障模式);	1	按年	1,500	
		弹性公网IP	独享   全动态BGP   按带宽计费   5Mbit/s; 1个;	1	按年	1,150

报价项名称	报价项商品名称	规格	购买数量	时长(年)	价格(元)
	日志存储 LTS	按需	1	按年	210
	企业主机安全HSS	企业版;	2	按年	1,800
	Web应用防火墙 WAF	标准版;	1	按年	38,800
瑞云服务云配套华为云服务(200用户)	弹性云服务器ECS	X86计算   通用计算增强型   c7.2xlarge.4   8核   32GB; Ubuntu   Ubuntu 22.04 server 64bit; 通用型 SSD   100GB; 通用型 SSD   300GB;	2	按年	26,592
	对象存储服务OBS	对象存储   标准存储单AZ存储包   1TB;	1	按年	828
	云备份 CBR	云服务器备份存储库   1000GB;	1	按年	1,992
	云数据库 RDS	通用可用区   PostgreSQL   13   主备   独享型   16核 64GB; 极速型SSD   1000GB;	1	按年	85,000
	分布式缓存Redis	基础版   5.0   主备   X86   DRAM   2   4 GB;	1	按年	2,776
	分布式消息服务 Kafka版	kafka.4u8g.cluster   代理个数: 3; 超高IO   100GB (总存储空间: 300GB );	1	按年	40,800
	内容分发网络CDN	中国大陆流量包   全时流量包   1TB   1年	1	按年	178
	弹性负载均衡ELB	共享型负载均衡(性能保障模式);	1	按年	1,500
	弹性公网IP	独享   全动态BGP   按带宽计费   10Mbit/s; 1个;	1	按年	5,150
		日志存储 LTS	按需	1	按年

报价项名称	报价项商品名称	规格	购买数量	时长(年)	价格(元)
	企业主机安全HSS	企业版;	2	按年	1,800
	Web应用防火墙WAF	标准版;	1	按年	38,800
瑞云服务云配套华为云服务(500用户)	弹性云服务器ECS	X86计算   通用计算增强型   c7.4xlarge.4   16核   64GB; Ubuntu   Ubuntu 22.04 server 64bit; 通用型SSD   100GB; 通用型SSD   300GB;	2	按年	47,584
	对象存储服务OBS	包年计费, 存储包2TB, 公网流量按需计费	1	按年	1,638
	云备份CBR	云服务器备份存储库   1000GB;	1	按年	1,992
	云数据库RDS	通用可用区   PostgreSQL   13   主备   独享型   16核64GB; 极速型SSD   1000GB;	1	按年	85,000
	分布式缓存Redis	版本 5.0   主备版   副本数 2   X86计算   8GB	1	按年	5,488
	分布式消息服务Kafka版	kafka.8u16g.cluster   代理个数: 3; 超高IO   100GB (总存储空间: 300GB);	1	按年	75,900
	内容分发网络CDN	中国大陆流量包   实时流量包   1TB   1年	1	按年	178
	弹性负载均衡ELB	共享型负载均衡(性能保障模式);	1	按年	1,500
	弹性公网IP	独享   全动态BGP   按带宽计费   10Mbit/s; 1个;	1	按年	5,150
	日志存储LTS	按需	1	按年	210
	企业主机安全HSS	企业版;	2	按年	1,800

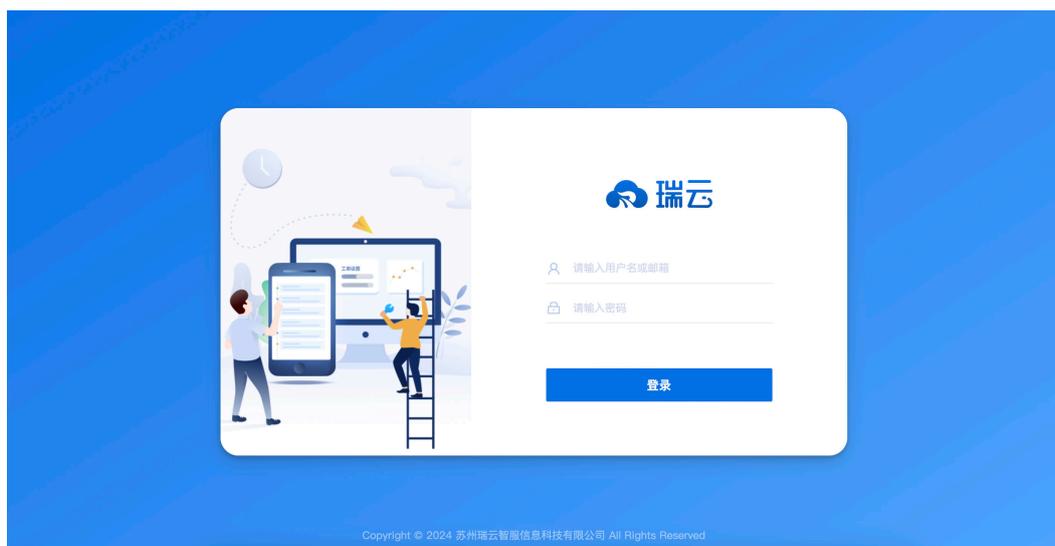
报价项名称	报价项商品名称	规格	购买数量	时长(年)	价格(元)
	Web应用 防火墙 WAF	标准版;	1	按年	38,800

# 3 实施步骤—瑞云服务云功能

## 瑞云服务云登录

登录页面：通过连接进入瑞云服务云PC端登录页面，  
属于用户名、密码即可进入工作台

图 3-1 登录



## 新用户操作指引界面

进入工作台后，可以单击小R助手提示，进入新手操作指引界面，服务云致力于服务效率、客户体验和服务价值提升，为企业提供服务、工单管理、寄修退换、移动服务、备件管理、服务商管理、预测性维修、服务营销等功能。

操作路径：单击右上角图标，小R助手会提供指引



## 寄修退换

管理寄修和退换货流程，可在线物流下单，客户实时查询维修进度。通过二维码扫描，恶意快速查询当前寄修退换相关信息。

操作路径：瑞云服务云工作台-寄修服务

图 3-5 寄修退换



## 客户服务看板

通过客户服务看板，可以查看工单状态、工单趋势图、服务类型分布、工作状态分布、客户满意度等多维度数据

操作路径：瑞云服务云工作台-工作区-客户服务看板

图 3-6 客户服务看板

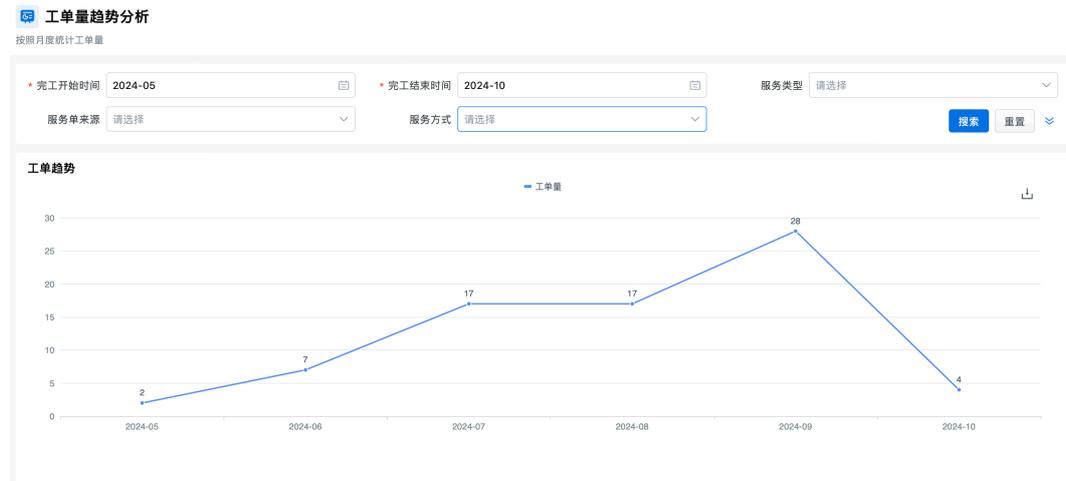


## 报表中心

通过报表中心，可查看服务人效、服务质量、产品故障等维度数据

操作路径：瑞云服务云工作台-报表中心

图 3-7 报表中心



# 4 修订记录

表 4-1 修订记录

发布日期	修订记录
2024-11-07	第一次正式发布。