



深圳联友科技有限公司

ShenzhenLan-youTechnologyCo.,Ltd.

# 联友科技智慧门店简介



# 目录

# CONTENTS

01

ALL IN ONE

02

智慧门店综述

03

智慧展厅

04

智慧车间

05

数字化应用拓展



# ■ All in One



# ■ ONE ID

- ❑ 生态内核是One ID，是连接生态载体的核心，为载体赋能；
- ❑ 围绕One ID构建生态载体，为用户提供全方位服务，满足用户个性化需求。





# ■ 线下触点-智慧门店

- 通过数字化打通线下不同形态服务网点，构建泛在感知的数字化经销商服务网络
- ALL IN ONE提供线上线下无缝结合的数字化服务



# ■ ONE ID 智能推荐

- 根据One ID标签体系和客户画像生成数据模型算法，结合多样化应用场景，针对潜客推荐其感兴趣的车型卖点，针对车主挖掘其个性化的需求，实现“精准营销”和“服务找人”。

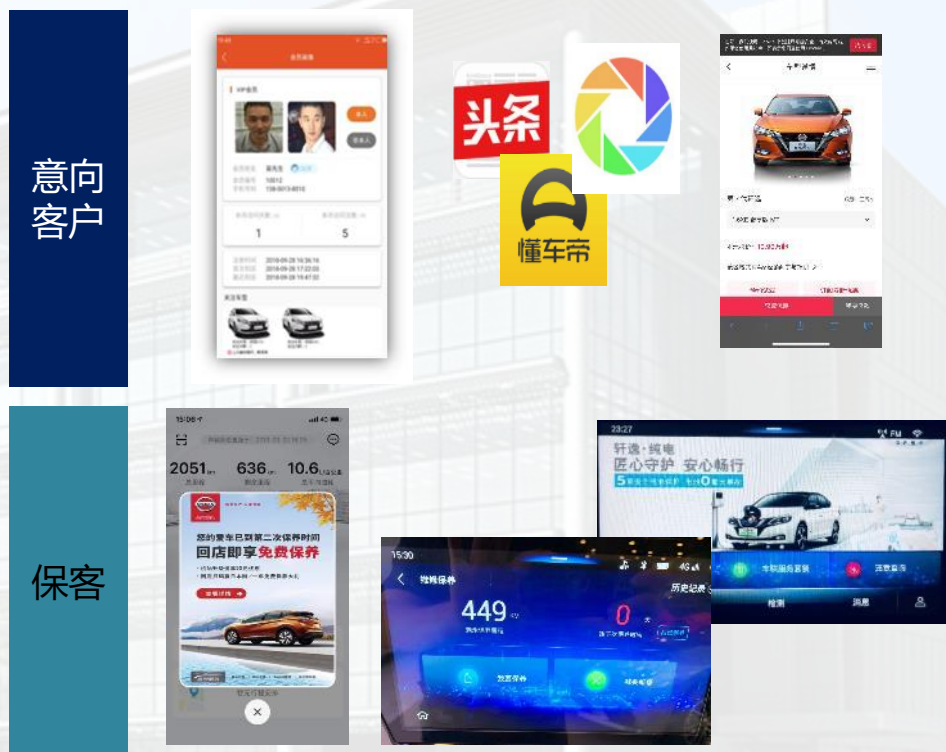
## 智能推荐 精准营销



通过ONE APP线上触点及智慧门店线下触点收集客户信息，生成客户画像，向销售顾问提供参考。

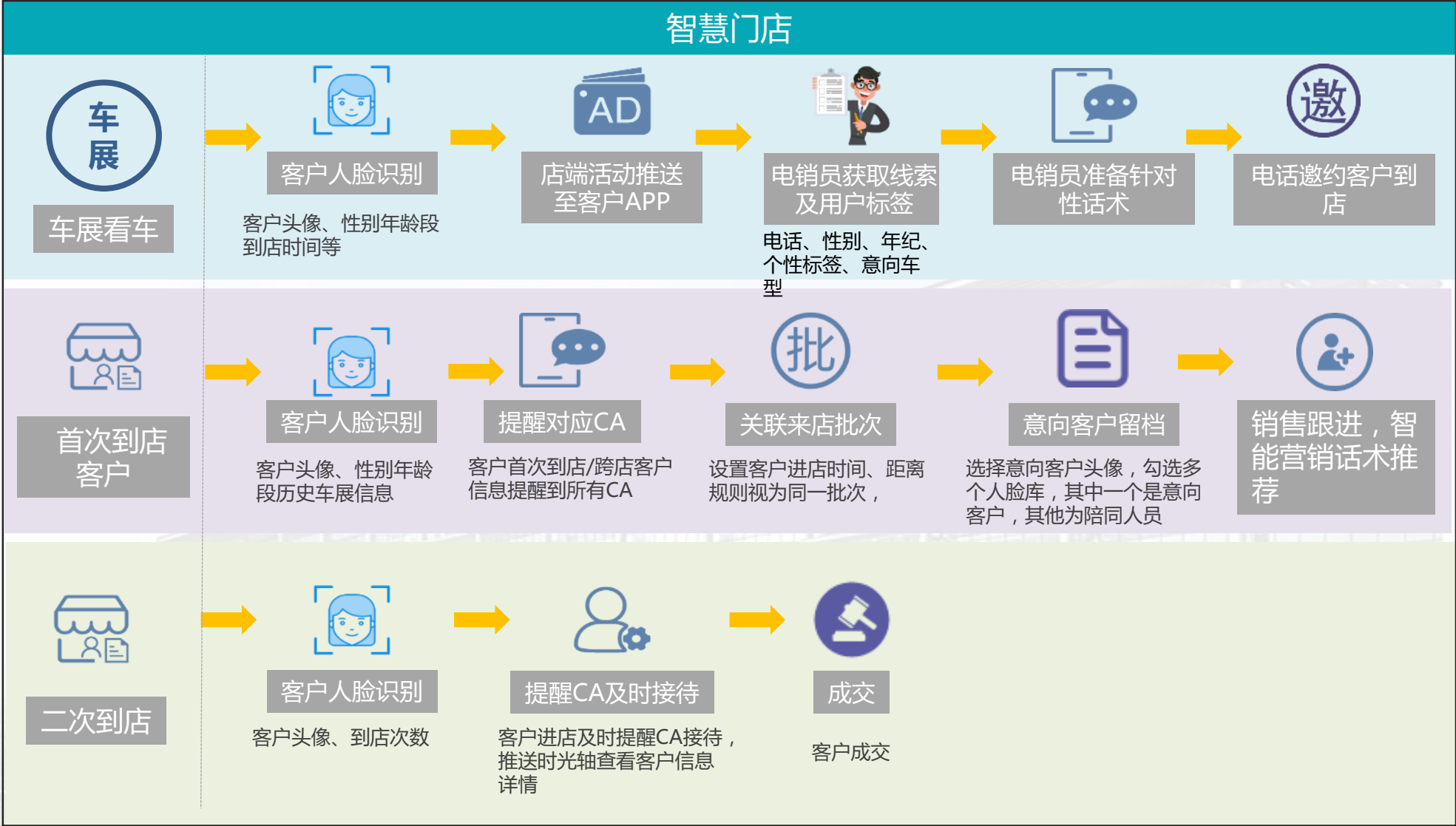
## 增加用户触点

## 场景化推荐引擎



通过车机及手机触点，根据用户的用车习惯，消费习惯，实现“服务找人”。

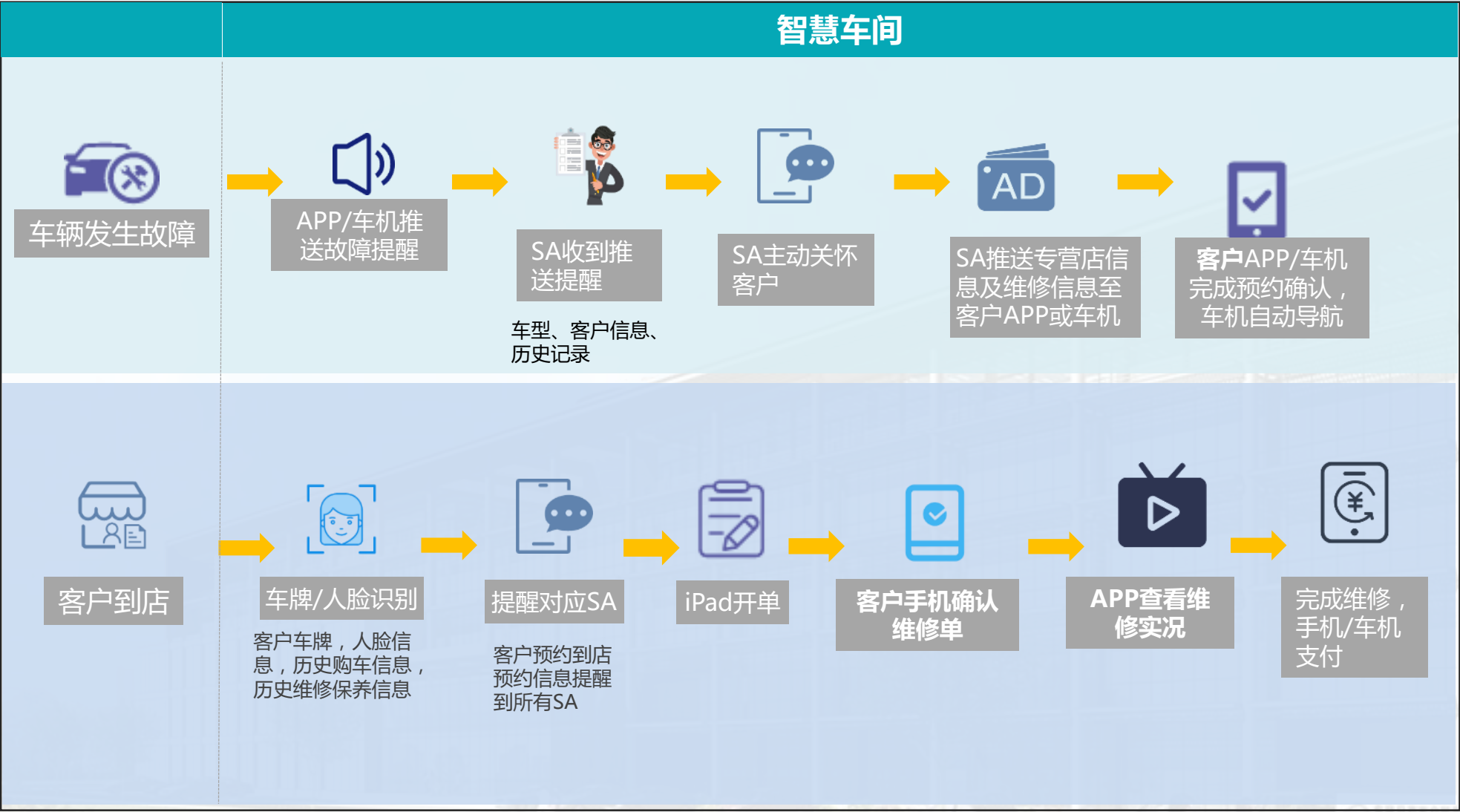
# ■ 场景设想-销售



用户等级	S1
用户标签	新手、车展
智能推荐	1.车展标签客户定向广告 2.车展客户资料推送给附件专营店 3.客户到店，专属CA推送
用户成长	1.从游客成长为潜客 2.从潜客到保客



# ■ 场景设想-售后



用户等级	S2
用户标签	1：新手司机 2：注重安全 3：细节敏感
智能推荐	1.车辆故障推送 2.经销商信息及活动推送智推 3.基于LBS推送智推 4.智慧车间服务推送
用户成长	积分增长



## 二、智慧门店综述

- 通过数字化打通线下不同形态服务网点，构建泛在感知的数字化经销商服务网络

### 客户感知

- 人脸识别
- 车牌识别

### 智能推送

- 二次到店推送
- 客户标签推送



### 服务过程感知

- 数字化接车
- 备件扫码
- 热力图
- 语音（话术）识别

### 客户互动

- 电子型录
- 电子商谈试算
- 互动屏/桌
- 智能试驾

# 三、智慧展厅

## ■ “客户到店” 环节数字化

汽车营销  
数字化的短板——到店客户

传统营销

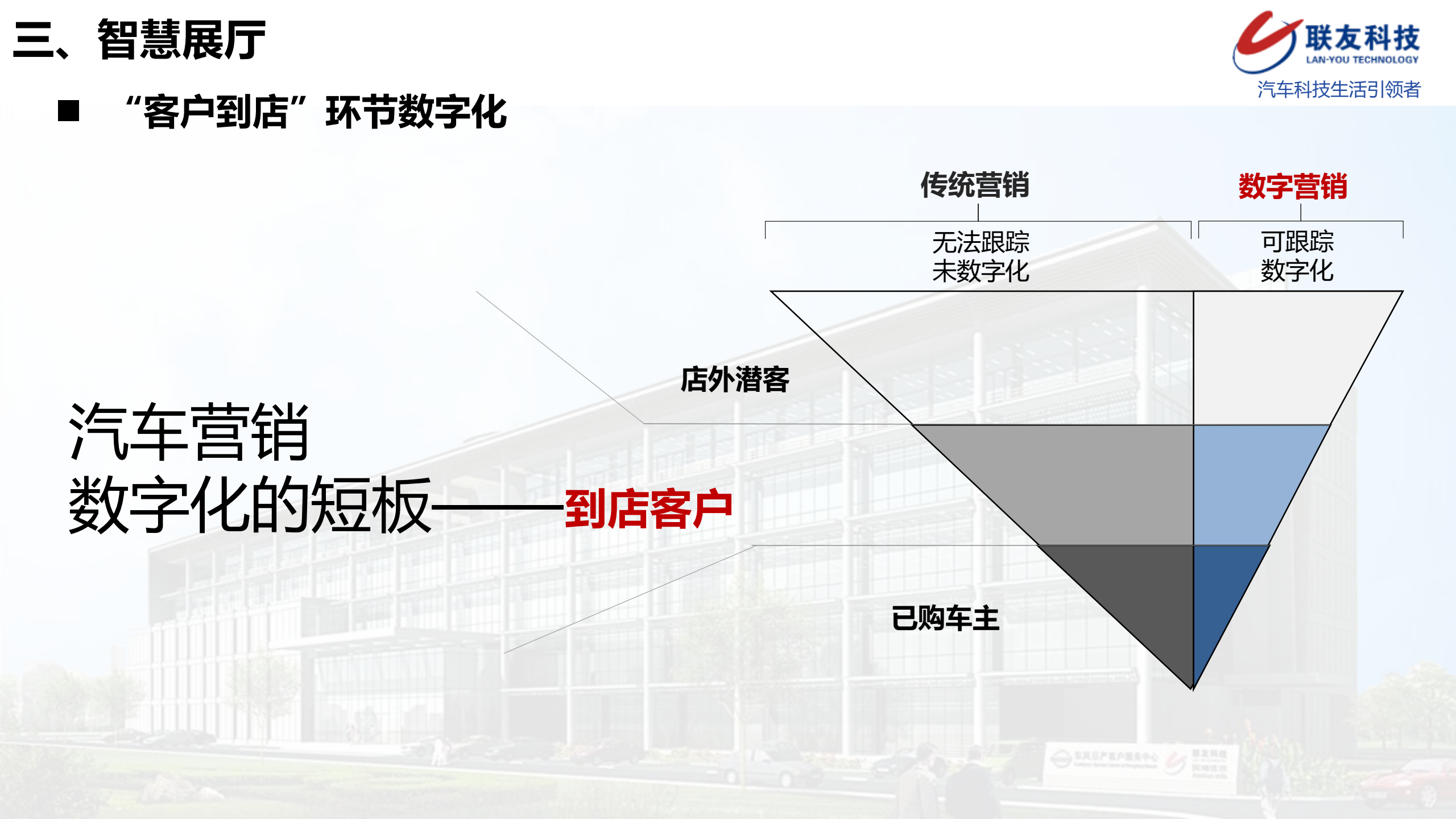
无法跟踪  
未数字化

数字营销

可跟踪  
数字化

店外潜在客户

已购车主



## 三、智慧展厅

### ■ 展厅数字化转型

构建完整销售诊断体系，实现来店量化、体验提升、体验跟踪及实时监测

#### 来店量化

- 真实来店客流的统计
- 真实留资率分析

真实到店客流有多少？  
留资率（水平）够高吗？  
哪些经销商客流需要补强？

#### 体验提升

- 智能化互动体验
- 服务及时、精准

服务是否及时？如何精准服务？  
客户体验如何反馈？

#### 体验跟踪

- 停留时长统计
- 车型、功能区热度统计
- 数字化互动关注统计

客户停留了多久？  
进店后看什么车？关注什么点？

#### 实时监测

- 远程实时检核
- 过程跟踪及预警

哪些活动对客流拉动更有效？  
经销商活动有效果吗？  
经销商活动执行效果能预警吗？

■ 管控留资真实度

■ 掌握市场客流规律

■ 客户滞店时间提升

■ 客户满意度提升

■ 优化车型营销、陈列

■ 提高现场互动体验质量

■ 经销商过程管控

■ 异常及时跟踪处理

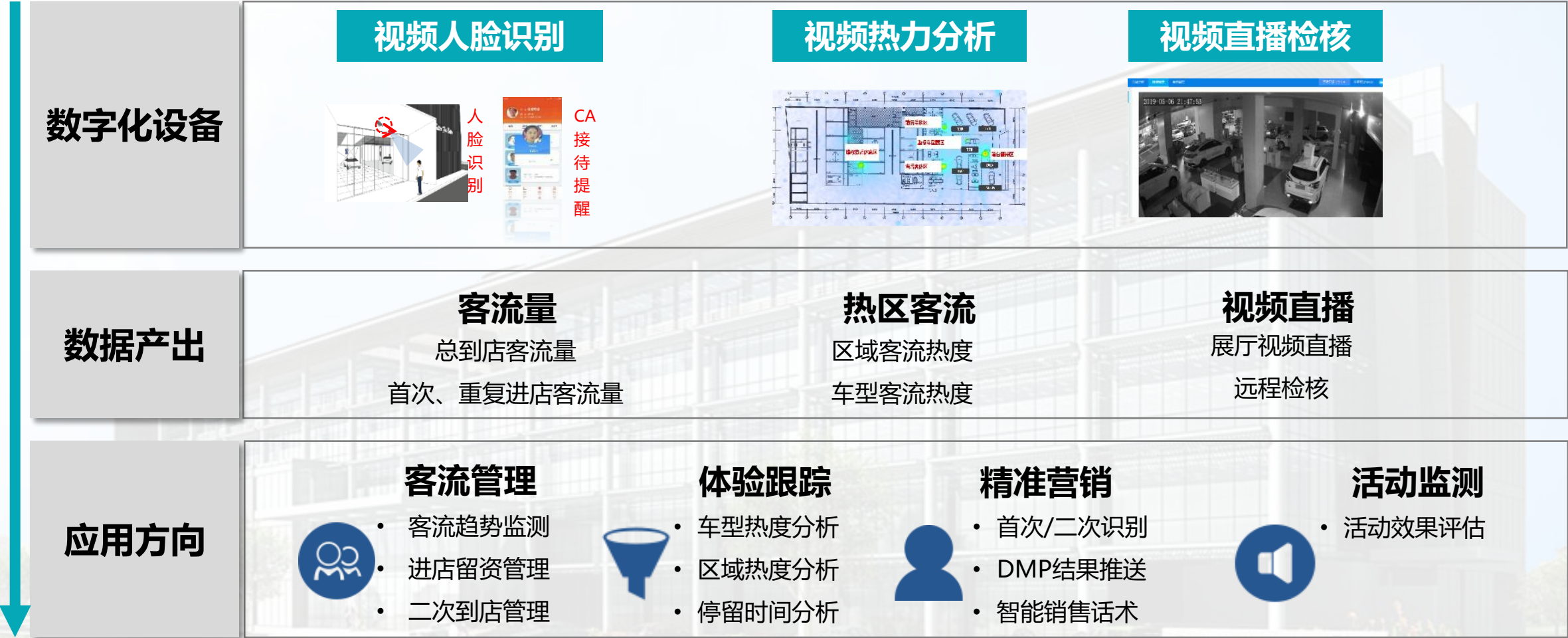
# 自动化、完整的销售诊断体系



# 三、智慧展厅

## ■ AI视频设备应用

基于AI视频分析技术及视频直播技术，实现展厅数字化管理



■ 人脸客流-整体流程

图例：  已完成  产品迭代



## ■ 远程检核-整体流程

### 远程巡店管理：

- 店面标准巡查
- 活动巡查
- 店面物料巡查

### 远程评估考核：

- 环境、设施、服务考核
- 车辆、物料管理考核
- 人力资源、业务规划考核

### 自动检核（开发中5月20日发布）：

- 定时照片回传；
- 检核问题通报及改善





# 三、智慧展厅

## ■ 数字化互动设备

科技体验：让用户通过“玩”的方式体验日产智行科技感



银河战舰



多屏互动



翼装飞行



机器人接待



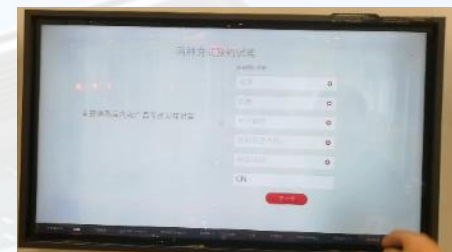
VR/AR

智能型录:客户便捷获取信息及服务，互动过程自主留资及自主传播



具备人脸识别

手机、型录互动



试驾预约



一键呼叫CA



自主选配购车

互动内容、互动时长、留资信息

数据归集总部

## 四、智慧车间

### ■ 售后数字化转型

构建智能售后服务体系，提高售后服务效率、增强客户服务体验、实现总部精细化管理

#### 客户体验提升

- 服务全过程移动化、可视化
- 客户精准识别、服务

服务及时性、维修质量数据？  
客户售后服务信息获取是否高效？  
服务满意度快速、低成本获取？

- 节约客户时间

- 放心维修、尊贵服务体验

#### 作业效率提升

- 作业过程数字化
- 资源、人员信息数字化
- 信息智能流转，减少人工干预

售后服务过程数据如何自动收集？  
服务流程时长如何获取？

- 提升车间作业效率

- 提升工位、人员利用率

#### 精细化管理

- 售后服务过程跟踪
- 远程检核

客户维系活动如何改善？  
哪些经销商售后服务需要补强？

- 标准执行

- 现场5S管理提升

## 数字化、网联化、智能化售后服务体系



## 四、智慧车间

### ■ 智慧车间导入

通过智慧车间导入，含到店欢迎、预约管理、快捷派工、进度可视、工位直播、管理支持等功能





# 四、智慧车间

## ■ 智慧车间导入-客户体验提升

通过移动化，智能化使客户用更少时间，享受更尊贵的服务体验

■ 服务移动化：车主通过手机快速了解爱车售后全过程服务

■ 服务智能化：智能服务令车主享受更便捷、尊贵服务体验



服务预约



订单查询



电子诊断单



实时进度



自动识别



主动欢迎



维修直播



历史记录



服务评价



自动环检



智能提醒

# 四、智慧车间

## ■ 智慧车间导入-作业效率提升

作业流程及资源信息化，通过智能系统提升店端作业效率

■ 作业移动化：SA使用移动设备快速进行移动化服务，提升作业效率

■ 作业智能化：智能维修服务，减少确认环节，提高维修作业效率



接待提醒



移动接车



智能调度



智能开工



一键环检



快速建单



移动质检



数字化追加



## 四、智慧车间

### ■ 智慧车间导入-精细化管理

远程监控现场维修情况、工位负荷、服务过程、现场5S，把握第一手信息，为管理活动提供精准输入（提供给DLR管理层、PV管理层、区域专员、售后科室等）

#### 信息捕捉采集



- SA接车、交车过程
- 技师维修作业过程
- 车辆派工质检过程
- 客户休息服务过程
- 车辆美容清洗过程

#### 数据分析处理



#### 管理活动支持



- 生产效率提升
- 标准执行
- 现场5S管理提升
- 客户维系活动改善
- 营销活动开展



# 五、数字化应用拓展

## ■ 智能外展

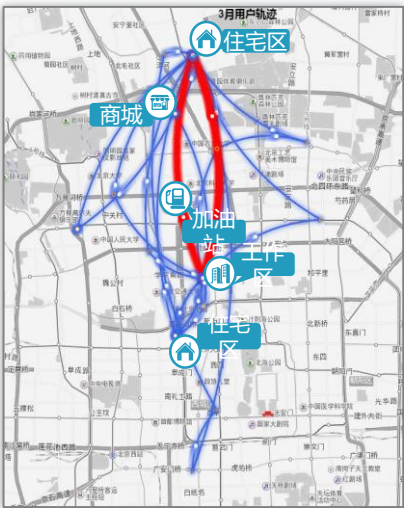
通过数字化设备应用，实现外展活动数据采集、效果评价及实时视频检核  
利用探针技术获取客户手机MAC信息，并联合第三方应用，向高意向的线索推送促销信息



# 五、数字化应用拓展

## ■ DMP的应用-访客及潜客的精准营销

- 1、精准广告投放吸引客户到店
- 2、到店深度试驾提升品牌认知
- 3、离店后活动消息及时通知促进客户成交



**车主位置分析：**分析车主不同时间段（工作日、周末）的聚集地（工作地、住宅地、商圈）以及行车路线

**应用场景：**广告投放，活动选址

**扫码用车：**通过扫码、认证用车，线索留资

**顶配车型深度体验：**增加产品触点，提升客户体验

**多场景应用：**预约维修+上门取还车，维修保养+代步车，区域营销活动+深度体验

### 户成交



**客户维系：**智慧门店设备记录客户到店的一举一动，分析客户的兴趣点。当客户离店后，可通过第三方APP推送广告及活动

### 4、保客精准推送引导客户回厂





# Thanks

---

**深圳联友科技有限公司**

**ShenzhenLan-youTechnologyCo.,Ltd.**

总 部：广东省广州市花都区风神大道8号东风日产二工厂东风日产客户服务中心大楼

邮政编码：510800

客服热线：800-8305721/400-8305721

公司网站：<http://www.szlanyou.com>

