



深圳联友科技有限公司
Shenzhen Lan-you Technology Co., 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

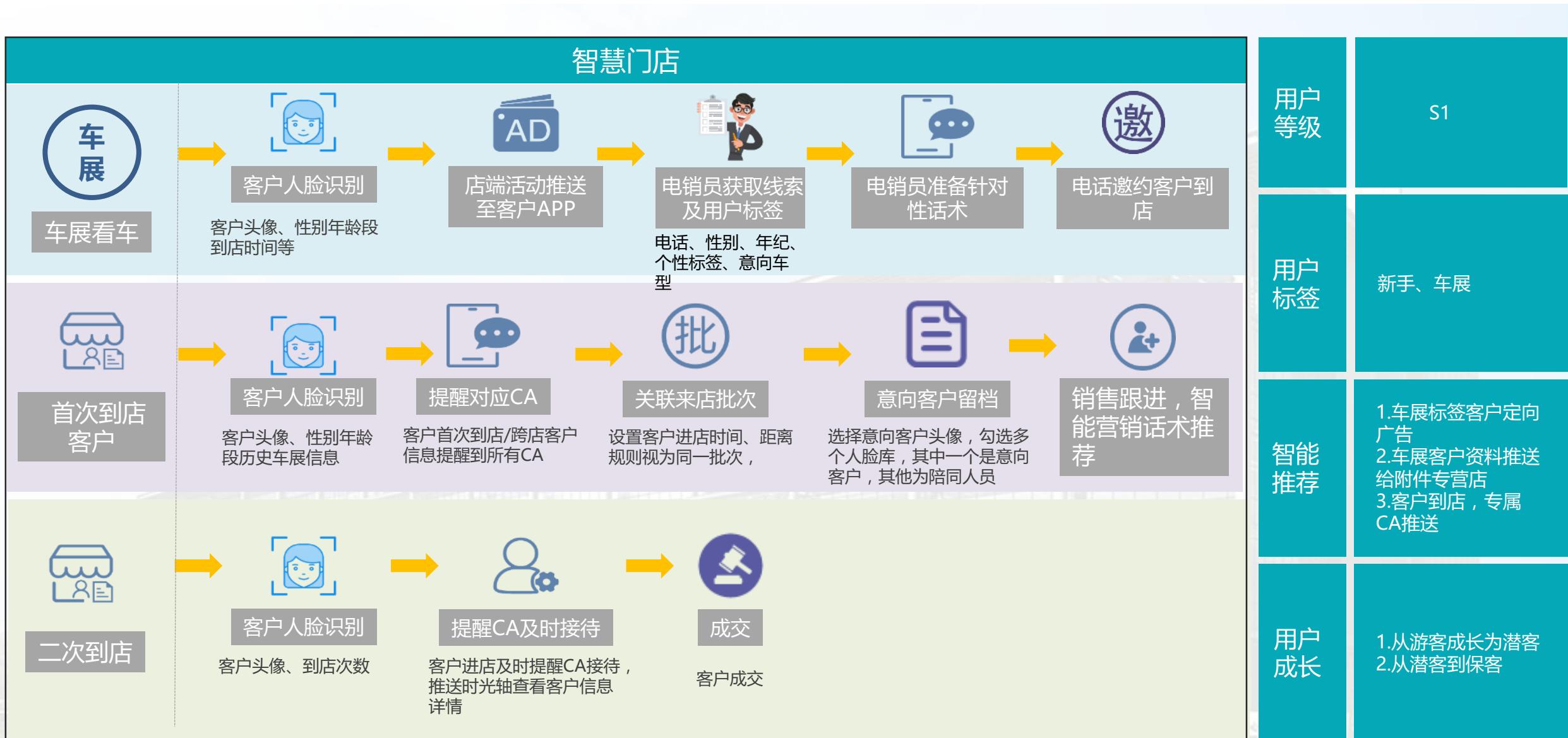


■ ONE ID 智能推荐

- 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”。



■ 场景设想-销售



■ 场景设想-售后



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

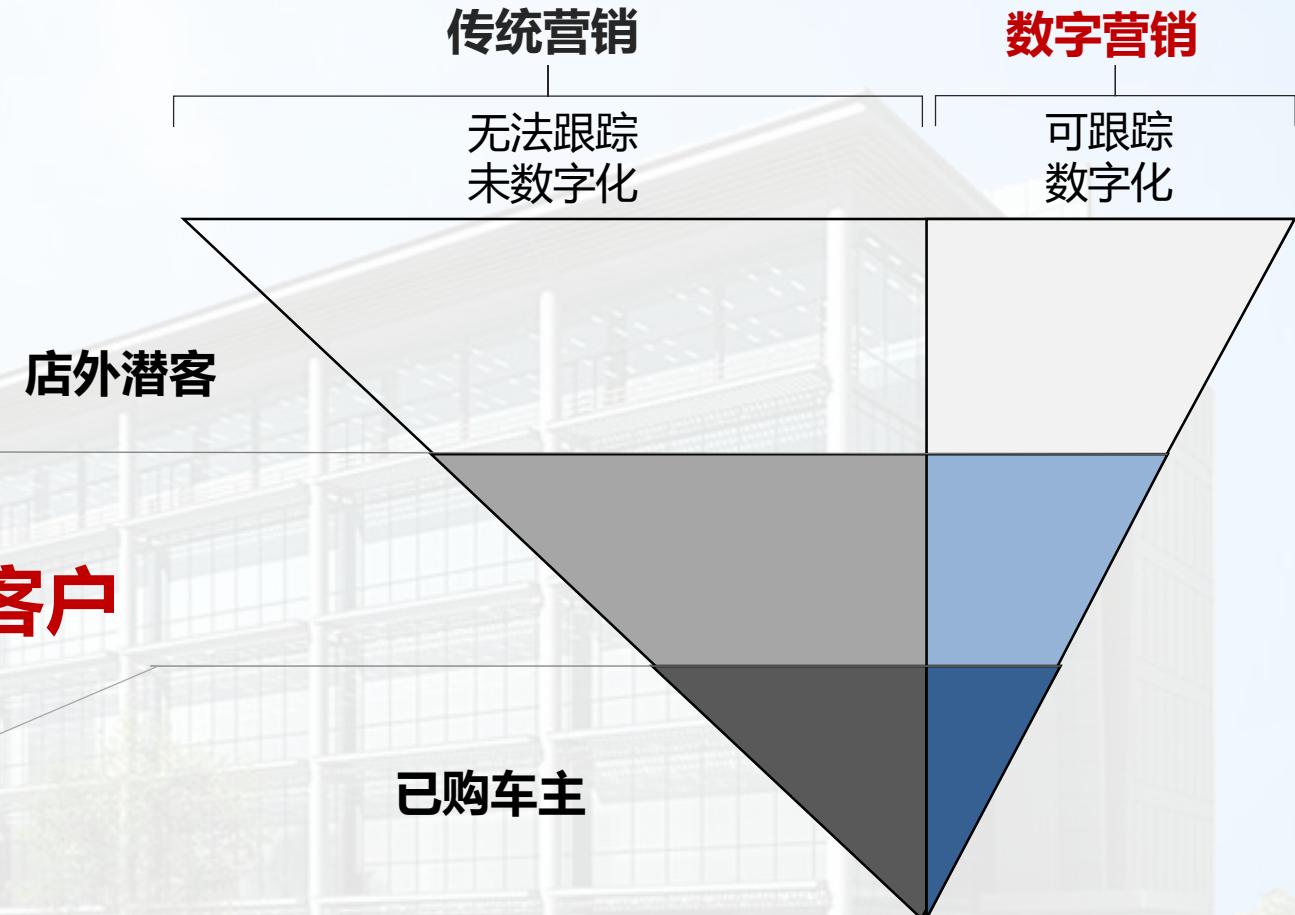
客户互动

- 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**



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

数字化设备	视频人脸识别	视频热力分析	视频直播检核	
数字化设备	 人脸识别 CA接待提醒	 热力分析	 直播检核	
数据产出	客流量 总到店客流量 首次、重复进店客流量	热区客流 区域客流热度 车型客流热度	视频直播 展厅视频直播 远程检核	
应用方向	客流管理  <ul style="list-style-type: none">客流趋势监测进店留资管理二次到店管理	体验跟踪  <ul style="list-style-type: none">车型热度分析区域热度分析停留时间分析	精准营销  <ul style="list-style-type: none">首次/二次识别DMP结果推送智能销售话术	活动监测  <ul style="list-style-type: none">活动效果评估

三、智慧展厅

■ 人脸客流-整体流程

图例：  完成  产品迭代



三、智慧展厅

■ 远程检核-整体流程

远程巡店管理：

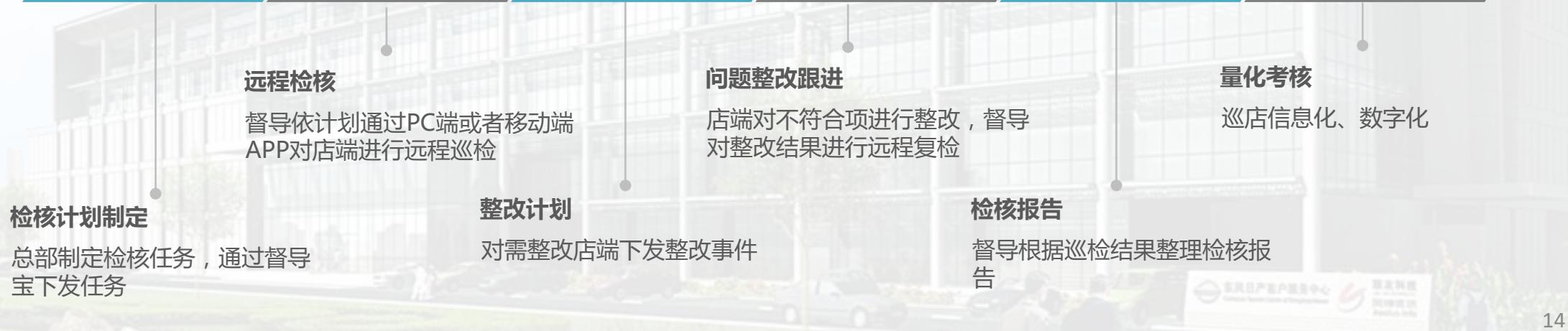
- 店面标准巡查
- 活动巡查
- 店面物料巡查

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

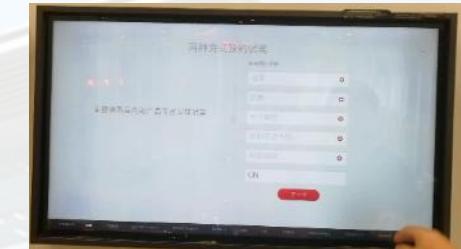
智能型录：客户便捷获取信息及服务，互动过程自主留资及自主传播



具备人脸识别



手机、型录互动



试驾预约



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？

客户服务信息获取是否高效？

服务满意度快速、低成本获取？

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？

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？

■ 节约客户时间

■ 放心维修、尊贵服务体验

■ 提升车间作业效率

■ 提升工位、人员利用率

■ 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



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

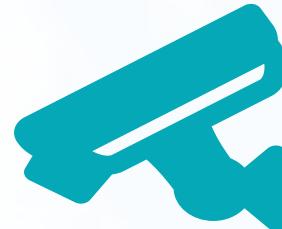


四、智慧车间

■ 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



- 分车型
- 分车龄
- 分客户
- 分SA
- 整合分析**
- 分TA
- 专营店
- 分小区
- 分大区

管理活动支持



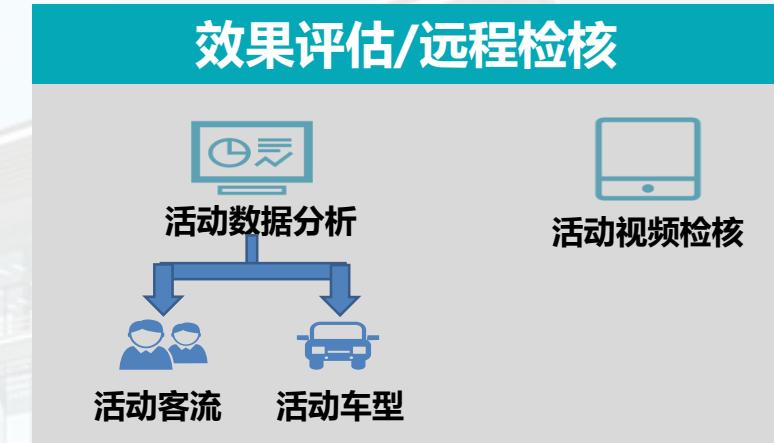
- 生产效率提升
- 标准执行
- 现场5S管理提升
- 客户维系活动改善
- 营销活动开展

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

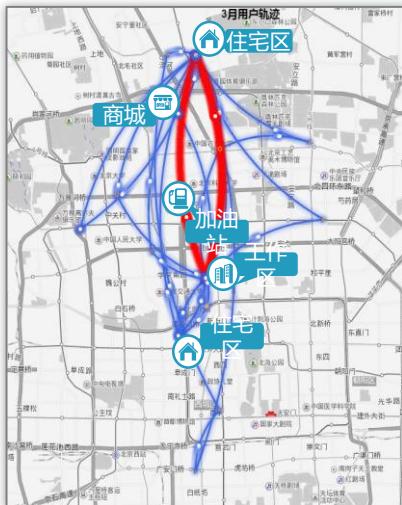
利用探针技术获取客户手机MAC信息，并联合第三方应用，向高意向的线索推送促销信息



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



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

2、到店深度试驾提升品牌认知



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

3、离店后活动消息及时通知促进客户成交



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

- 车辆健康状态
- 车主维保记录
- 与专营店位置关系
- 店端活动信息



Thanks

深圳联友科技有限公司

Shenzhen Lan-you Technology Co., 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>

