

戴尔:以客户为中心

——戴尔中国公司客户服务总监张思宏访谈

半个月前,在戴尔的网站上出现原价8999元的27英寸液晶显示器标价2515元的错误,一些消费者下单以后,戴尔公司发现这一重大失误,戴尔中国公司客户服务总监张思宏所领导的客户关怀部紧急行动起来,逐一与下单的客户电话沟通、解释、道歉以及确定客户是否真的需要这款显示器。一些消费者担心订单会被取消,认为这是戴尔公司内部错误,后果不应由消费者承担。在全部了解客户的心声后,戴尔中国公司决定将这几百个订单(包含未付款的订单)都按正常订单处理,由戴尔公司承担每台显示器6000多元的损失。

“用户的满意度一直是他们内部考核的一个重要指标,以客户为中心的服务是戴尔在中国快速发展的基石。”近日,戴尔中国公司客户服务总监张思宏从厦门飞来北京,特别向《电脑报》记者说明前不久戴尔液晶显示器错误报价事件的处理结果,并结合他七年的客服经验向大家介绍戴尔客户服务的一些变化和趋势。

“我们的处理结果得到用户的谅解。”张思宏进一步说“我们的奖金可是与客户的满意度挂钩的。”按照戴尔客户服务的流程,每一个向戴尔客户服务部打来问讯、投诉电话的客户,在问题得到解决后都会收到戴尔发来的调查邮件,会进行客户对服务满意度的调查,反馈回来的邮件结果作为员工的考核记录,满意度越高,奖金数额也越高。据说,中国客户满意度在90%以上,名列戴尔全球第一名。

张思宏介绍说,戴尔服务在全球都是统一的标准,在中国更有一些中国特色。2006年以来,戴尔在包括香港和台湾地区在内的整个中国市场的技术支持人员增加了一倍,客户服务人员的数量也增加了70%以上,同时还进行了近300个业务流程的改进项目,以提高工作效率,提升服务质量。目前,戴尔的上门技术支持服务覆盖国内2527个城市,其中能够在244个城市提供4小时快速响应服务。

戴尔企业指挥中心可以实现客服电话、技术人员以及各部门运作情况的实时追踪,并可以实时监测整个服务的过程,处理关键性的故障,甚至主动发现故障隐患,从而能够在第一时间掌控和解决客户遇到的问题,这样可以及时、有效地响应客户的服务需求,实现最大限度的客户满意度和投资回报。

目前戴尔逐步发展起来的特色服务包括:戴尔技术支持BBS网站、戴尔工程师在线聊天、短信报修等,客户可以向指定的号码(家用台式机号码为8567 12345 16036)发送一条短信进行报修,戴尔工程师将在每个工作日受理客户的报修,并在2小时内与客户联系,预约维修时间,派单通知,迅速解决问题。

针对初级用户,戴尔还在网站上发布常见问题解决指南的视频,让用户直观易学。此外,加时上门服务是从下一工作日上午上门服务演化而来的增强型服务,主要针对家庭及中小企业客户,满足这部分用户对于维修时间的特殊需求,加时上

门服务提供夜间及周末的上门服务,将上门时间延长至夜间21:00,并且在周六、日同样提供上门服务,为客户提供更全面的支持体验。

戴尔提供的网上服务还有Dell Connect远程诊断工具。客户只须接入互联网,通过Dell Connect软件,戴尔工程师在获得客户授权后,能够通过网络直接对客户的电脑进行操作,客户自己不必进行任何操作即可完成故障诊断与修复。服务过程中,客户可以全程监控每一步操作,随时退出或断开连接,能够充分保护客户电脑中资料的安全。戴尔远程监控系统能实时监控客户系统的运行情况,在发现存在问题的隐患时,发送自动警示邮件通知戴尔专家中心及服务代表,并与客户及时联系,及时解决可能的风险。最后,张思宏再次强调服务是戴尔发展的基石,用户的满意度是戴尔前进的动力。

金牌电话技术支持服务:客户无论何时出现硬件问题或软件故障(戴尔金牌电话技术支持服务提供每周7天、每天24小时的服务时间),都可拨打戴尔技术支持热线,专门的电话排队系统能够节约等待的时间。接通电话后,客户将直接得到经过各种软件与硬件认证的高级技术人员的支持,保证解决问题的效率与准确性。如果遇到个别十分棘手的问题,拥有更多专业经验的技术客户经理(TAM)将直接参与其中,可以满足客户独特的IT需求以及为第三方解决方案提供指导。

戴尔软件通:在提供硬件问题售后服务的基础上,戴尔充分发挥单一联系人责任制的优势,保证客户在使用过程中的任何软、硬件问题都可以通过联系戴尔得到解决,从而获得最佳的使用体验。软件通向客户提供病毒与间谍软件清除服务和操作系统及应用软件的技术支持。

全面保护服务:戴尔率先推出提供针对笔记本、台式机、投影机产品的全面保护服务,针对产品的意外伤害,如液体溅入、液晶屏破碎,甚至系统整体跌落等。全面保护服务将为客户提供配件或整机更换,而且客户无需支付任何额外费用。

高级更换服务:此项服务针对戴尔的打印机及投影机产品,为了保证客户的连续使用,保障客户的工作效率,戴尔提供了高级更换服务。当客户产品出现故障后,戴尔将为客户提供一台备用产品,以便在产品维修期间保证客户的正常使用。

市场简讯

联想发布全新图形工作站

联想近日宣布在国内推出全新图形工作站 ThinkStation,进军特定应用专业市场,为专业人士提供诸如计算机辅助设计(CAD)、3D动画、影音特效、精密机械、软件开发等精密复杂的计算应用工具。ThinkStation是联想于2004年底宣布并购IBM个人计算机事业部,取得ThinkPad笔记本电脑、ThinkCentre台式机等商标永久使用权后,首度推出以“Think”为前缀命名的产品,此举将促使Think系列针对商用专业市场的产品更为完善。

BenQ发布双屏幕笔记本

近日,BenQ在北京召开“双屏幕,惊艳之美”新品发布会,正式发布首款内外双

屏设计的笔记本新品Joybook Q41。BenQ新品Joybook Q41不仅拥有14.1英寸高亮镜面宽屏幕,而且还拥有独特的2.5英寸外屏设计,支持最新的Windows SideShow功能。据明基全球产品技术中心总经理陈其宏介绍,Joybook Q41为BenQ Joybook城市系列的产品,未来Joybook还将有双显卡或LED面板的新机型亮相。

新蓝双核独显本本促销

日前,新蓝的双核独显笔记本电脑S4220(806)仅售4999元。这款14英寸的笔记本电脑新品不但具有主流的双核处理器、新标准的无线网卡,而且具有高达256MB显存的独立显卡,该款机型的性能优势出色。日前,购买该产品还可获得价值388元的新蓝大礼包。

惠普家用电脑全新升级

日前,惠普Pavilion畅游人家用电脑g系列迎来新一轮升级,g系列产品全线采用双核处理器并提供了高达2GB的内存和强大的独立显卡。其中,在入门级产品中

采用了AMD双核速龙处理器BE-2350,高端产品更配备了AMD双核速龙处理器5000+，“脱胎换骨”的整体提升使g系列的性价比进一步提高。一直以来,惠普黑晶g系列以简约优雅的外观设计和较高的性价比深受普通消费者的认可与青睐,而新推出的g系列无论经济性还是环保性都堪称典范。

映泰超频主板亮相CeBIT展会

映泰于CeBIT展会发布了豪华超频主板系列产品TPower。TPower是映泰继T系列超频玩家主板后为高端超频玩家推出的新系列主板,TPower是T系列的进化版,通过BIOTEX技术在硬件、软件、BIOS、散热各方面进行了新的创新,让TPower在高端超频方面表现更为出色。

华硕能效主板再战江湖

华硕一款搭载了EPU(能量引擎)的华硕P5K/EPU主板火热上市,华硕P5K/EPU主

随着产品线的不断扩大和发展,捷波为了更好的顺应市场发展的需要以及和中国台湾总公司保持统一的形象Logo。在中国大陆地区,捷波决定换用新的Logo图标。和以往绿意盎然的旧版Logo不同,新的Logo采用了明亮时尚的橙色为主色调,具有充满动感的圆弧造型,寓意在IT产业的大环境中捷波不停地前进(Tech. On The Move)。从底部标语的对比来看也恰好体现出捷波一直不断地锐意进取,也体现出捷波对产品设计和技术创新的渴望。新圆弧型Logo的推出,预示着捷波将在新一轮的经济环境中不断推出新产品,为中国消费者带来更多的优质产品和更多令人惊喜的设计理念。



捷波「Logo」旧貌换新颜

神舟屏式电脑引领PC设计潮流

随着如今PC扩展性的发展,DIY领域开始使用迷你机箱,那么品牌机又该如何发展呢?神舟电脑给出了答案:液晶一体机。在品牌机的工艺美术设计领域,唐朝屏式电脑荣获国际“红棉奖”。神舟屏式电脑将所有的组件、接口都集成到液晶显示屏的后部单元中,没有传统台式机的繁琐连线,神舟屏式电脑简洁的外观就像一款17英寸的液晶显示器。屏式电脑仅有5cm的整机厚度,产品采用双转轴的设计,整机仰角可以任意调节,给用户带来贴心的关怀。同时,双转轴可以折叠到整机之内,方便底座闭合到主机背后,给用户的外出携带提供了很大的方便。从设计的理念上来讲,液晶一体机应该是台式PC与笔记本的结合体;而在产品定位上看,则介于台式PC与笔记本之间,是一种新生的家庭多媒体娱乐便携终端PC。更为绝妙的是,唐朝屏式电脑只要一根电源线就可以使用,摆脱了连线的困扰,让用户充分感受简洁舒适的时尚生活。

海尔锐志T68南京献礼

日前,海尔最新商务娱乐笔记本电脑锐志T68登陆南京。为了让消费者得到更超值的回报,海尔同时推出了内存升级以及赠送闪存的活动。即日起,购买锐志T68指定型号产品,均可免费升级至2GB内存或赠送2GB刀片闪存。值得一提的是,T68配有的“高清润眼无亮点”液晶显示屏采用“三高两涂层”技术和具有抗反射外涂层,拥有300:1的对比度和1440x900的分辨率,亮度可达250cd/m²。产品具有16:10的显示比例,有利于解决普通液晶显示器模糊不清闪点带来的视觉疲倦、眼睛酸痛等问题。

新品上架

HP LaserJet M1522nf

参考价格:3599元

全新HP LaserJet M1522nf系列激光一体机率先采用了HP获得专利的全新技术生成的碳粉和智能硒鼓技术,在整合了打印、复印、扫描、网络等全面的办公功能之外,HP LaserJet M1522nf还增添了传真和PC传真等功能。创新的传真功能是HP LaserJet M1522nf值得称道的另一个亮点。它内置独立传真内存,可轻松存储300页传真,当断电时候传真也不会丢失,产品还可设置安全接收传真功能,只有通过密码验证,才能打印出传真。



板延续了P5K PRO经典的黑色PCB设计,采用P35搭配南桥ICH9的芯片组。它最大的特色便是搭载了华硕独有的动态电源管理微处理芯片——EPU, EPU通过对CPU电压进行实时监测,实现高达96%的电源利用率,并且在计算机运行需求较低的应用程序时,EPU能为CPU节省高达80.23%的功耗。此外,EPU独有的CPU校正技术能根据不同的CPU型号选择最佳的设置。

HKC新推差异化液晶显示器

最近,惠科(HKC)推出了具有差异化优势的液晶显示器新产品。这些产品具有五大优势,产品采用了质量可靠的A级屏幕,在检验时采用严格的QC检验;产品使用了四个灯管的设计,均匀的散光更合理更健康;产品采用了清显液晶技术,这样的液晶像素对视觉效果体现得更清晰;产品采用了优质金刚屏技术,具有耐高温的特点;此外产品还采用了黑色因子技术,可以有效防止显示器在长时间不使用后亮点现象的发生。