



# 神州数码八笛电脑贴身管家

2008年11月

Peter lv

- 远程服务业务及发展趋势
- 『神州数码八箭』行业优势
- 试运行服务数据分析

# 电脑用户在使用电脑和上网过程中经常遇到各种问题，而目前的传统服务手段无法有效解决



## 客户使用电脑/上网过程中的三大障碍

### “不能用”

- 电脑出现硬件故障或系统崩溃等严重问题，不能正常使用，或不能正常上网

### “不好用”

- 因为长期疏于维护和管理，系统出现越来越慢、程序出错、蓝屏、死机等“亚健康”问题
- 上网过程中系统感染病毒、木马、流氓软件等，电脑和数据安全受到威胁

### “不会用”

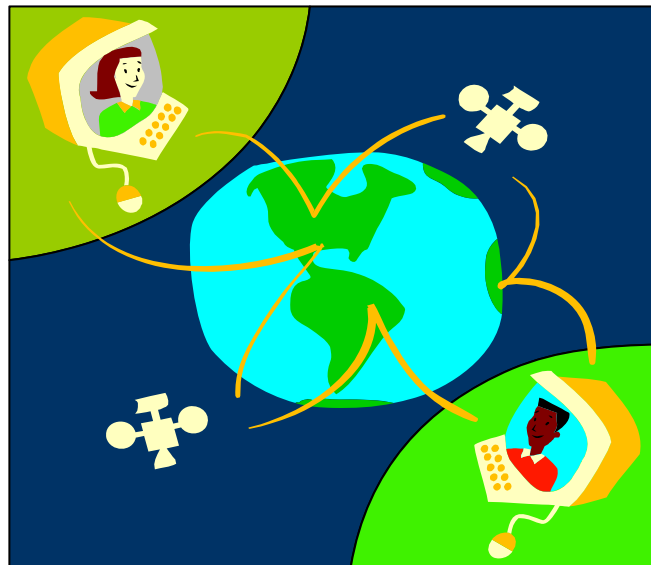
- 不熟悉操作系统和各种网络应用/软件的使用方式，例如：搜索引擎、电子邮件、即时通信、网络媒体、数字娱乐、电子商务、办公应用软件、网上理财等



- 面对三大障碍问题，客户目前寻求服务的传统渠道为PC/软件厂商。但受产品利润率和售后服务范围限制，厂商重点解决产品故障保修问题，对占需求绝大部分的“不好用”和“不会用”问题不承担服务义务
- 传统服务方式在解决复杂电脑使用问题上均存在缺陷和弊端。上门服务实时性差，价格高；电话服务解决实效性差，是“沟通问题解决办法”，而不是“直接解决问题”

# 基于先进技术的远程服务是填补这一巨大市场空白的最佳手段

客户



远程服务工程师

## 服务方式

- 客户通过互联网即可随时随地接入远程服务平台寻求服务
- 通过在线聊天、语音、文件传输、留言等多种方式，远程工程师与客户进行沟通
- 在客户允许和监控的前提下，工程师可以远程接管客户电脑，实时帮客户解决电脑/网络使用问题

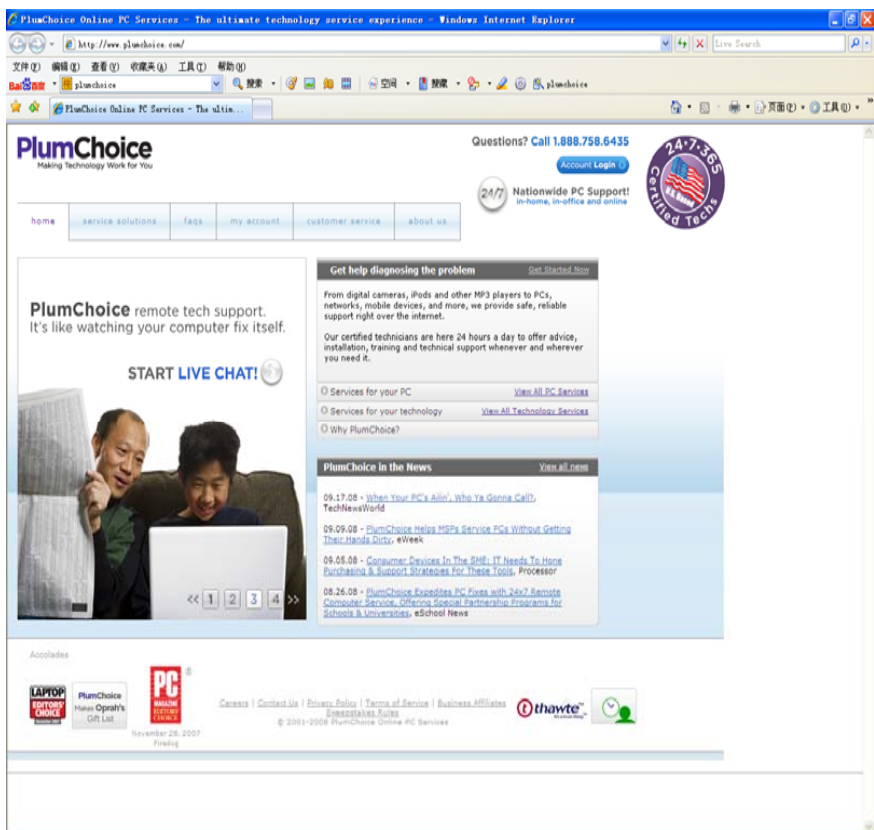
## 服务优势

- 完全弥补两大传统服务方式的缺陷，具有独特优势
- “非现场的现场服务”
- 服务实时性好，随时随地立刻解决问题
- 服务实效性好，直接解决问题，而非沟通解决办法
- 服务成本远远低于传统上门服务
- 远程服务必将成为未来电脑/网络的主流服务方式

# 远程服务在国际市场不乏成功典范：PlumChoice.com



**PlumChoice**  
Making Technology Work for You



## 业务模式

- 为美国全国市场个人消费者和中小企业用户提供培训、修复、检修等远程IT外包服务

## 产品与服务

- 为客户使用电脑/数码产品提供针对性远程服务，例如：电脑维修套餐服务，病毒和间谍软件清除服务，无线网络安装配置服务，数码相机安装配置服务等
- 按次和按时间两种收费方式，例如：病毒和间谍软件清除服务（\$99.95），15分钟服务收费\$25

## 运营业绩

- 2001年，开始向美国市场个人消费者提供服务
- 2005年12月 成为美国著名电子产品零售商 Circuit City 电脑远程服务提供商
- 2007年完成250万次服务，并被评PC Magazine Editor's Choice
- 2008年1月被ChannelWeb评为“20 CES products we love right now”

# 远程服务业务在中国市场也正处在快速成长发展期.....

## 客户需求

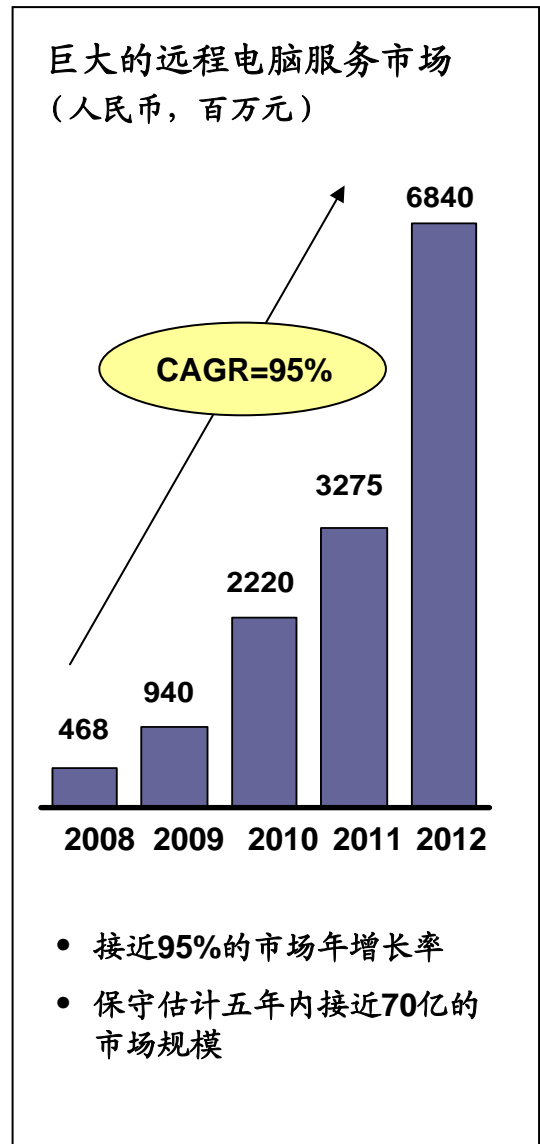
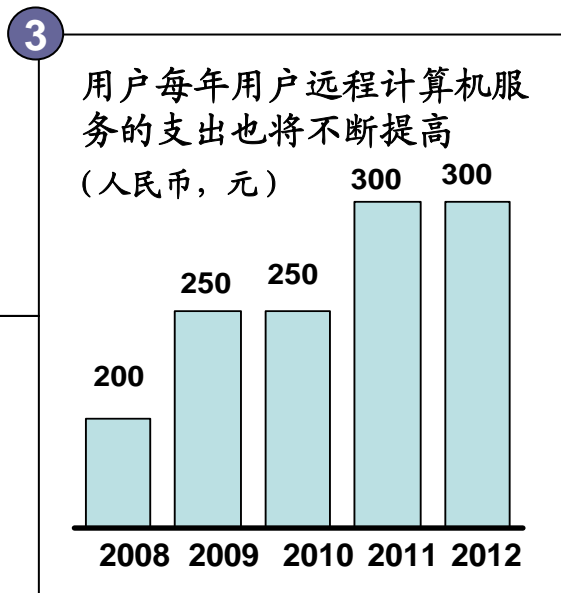
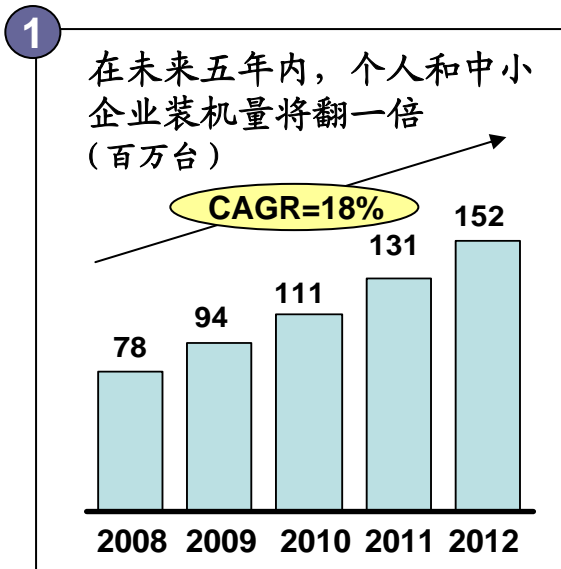
- 个人/家庭PC及互联网用户快速增长
- 中产阶级人群和中小企业数量不断膨胀，客户购买力日趋增长
- IT产品和技术日新月异，客户无暇研究和学习，用一顿饭钱为电脑购买一年服务正在被逐步接受
- 用户需要可见、可控、可直接解决问题的服务体验

## 市场状况

- 近五年来，一些远程服务公司尝试开拓这一市场并取得初步进展
- 但由于前期开拓的市场定位侧重于提供“修电脑”的“软件产品”，且产品定价较贵，市场推广不力，客户整体接受度不佳
- 权威市场调研机构调研结果表明，体验过远程服务的客户均表现出对这一服务方式便捷性、有效性的良好认同和正面评价

- 经过前期的市场孕育期和技术成熟期准备，中国远程服务市场正在逐步进入突破和快速成长发展阶段
- 通过提供切合消费者需求的远程服务内容/体验，实施具有吸引力的价值定位与市场推广手段，将会引发远程服务市场的突破和快速增长，占据先入为王的领导者优势

# .....并具有巨大的市场潜力



数据来源: Intel, IDC Report

- 远程服务业务及发展趋势
- 『神州数码八笛』行业优势
- 试运行服务数据分析

# 基于个人/家庭用户以及中小企业常见问题 开发的服务产品——『神州数码八笛』电脑贴身管家



## 个人/家庭客户、中小企业客户服务产品

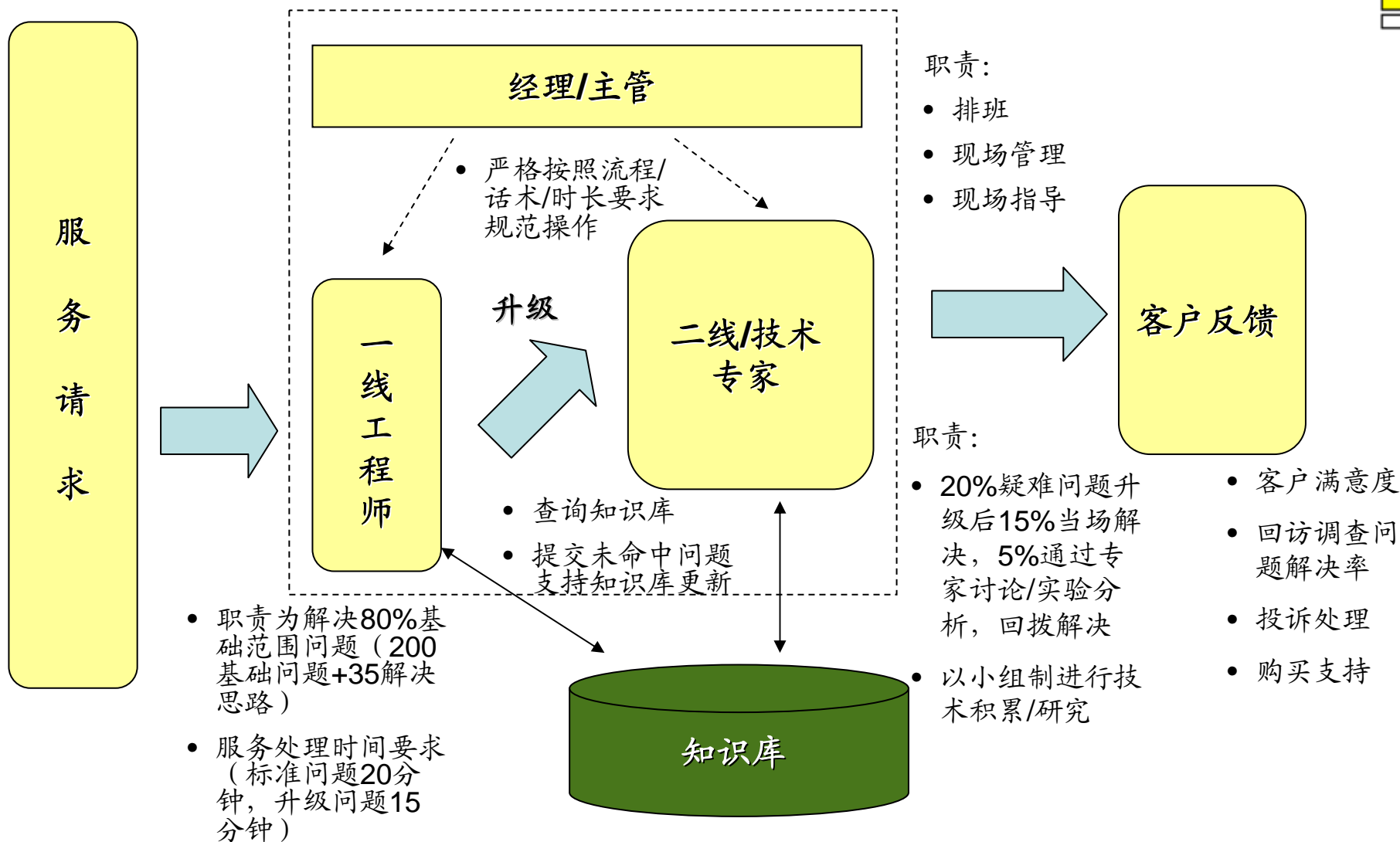
产品名称	适用人群	主要需求	产品主要针对问题	价格
神州数码 八笛电脑 贴身管家	办公室白领: 使用电脑过程 中出现的各种 一般性问题	包括电脑故障解决 性能优化问题 电脑使用问题	系统维护救援 病毒木马清除 驱动程序调试 数码产品支持 Office使用支持	365元/年, 不限时次 (推广期199 元/年)

# 『神州数码八笛』远程服务在多方面均具备明显优势



优势特点	具体呈现
卓越客户体验	<ul style="list-style-type: none"><li>• 独特的基于Web的应用实现无需预先下载/安装庞大客户端</li><li>• 出色界面与使用流程设计提供卓越用户体验</li></ul>
完整安全保障	<ul style="list-style-type: none"><li>• 针对用户个人信息、文本、语音通信、远程桌面接管服务通信等的完整加密机制，确保用户信息安全</li></ul>
优秀通信质量	<ul style="list-style-type: none"><li>• 自主研发的P2P语音通信机制采用独特噪音/回音抑制技术，通信质量优秀</li><li>• 自主研发的图像差异帧和压缩算法，确保高效远程控制图像传输，大幅降低网络带宽占用，有效覆盖宽/窄带用户</li></ul>
远程崩溃救援	<ul style="list-style-type: none"><li>• 在客户电脑系统崩溃/无法上网情况下，以U盘/光盘启动并自动上网接入远程服务平台，多种系统监测/恢复工具帮助客户进行系统修复、数据备份、系统重装、临时办公等崩溃救援服务</li></ul>
高效服务管理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 基于Dashboard的高效服务管理工具</li><li>• 完善的服务审计管理功能</li><li>• 基于数据挖掘技术的先进知识库构建及检索体系</li></ul>
先进系统架构	<ul style="list-style-type: none"><li>• 系统扩容无缝快捷</li><li>• 子系统内各服务器独立运行，互不影响</li></ul>

# 以“专业、高效”为核心目标的服务运营过程



# 『神州数码八笛』在远程服务市场价值定位方面具有独特优势



## 市场一般远程服务公司

### 价值定位

- IT类品牌：“利用远程技术帮您修电脑”
- 价值定位重点在于：
  - 修电脑——客户只有电脑出问题才会想到
  - 软件/工具/技术平台——冰冷、机械、缺少灵活性，仍需市场教育的IT消费
- 市场价值定位从产品出发，而非从客户出发，局限性大
- 客户吸引力与粘着度低
- 现有远程服务公司经过多年尝试，但无实质突破

## 『神州数码八笛』

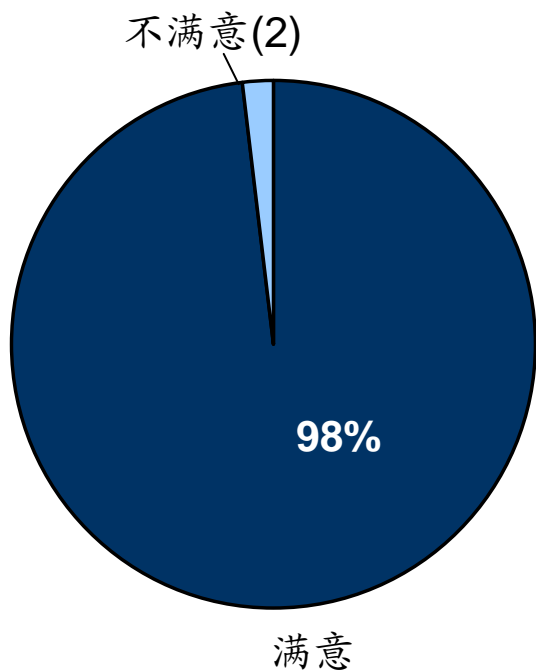
- IT消费类品牌：“客户使用电脑/互联网的日常生活中随时随地的远程伙伴”
- 价值定位重点在于：
  - 使用电脑/互联网的生活方式：“消费类”服务，市场接受更容易、教育成本低
  - 服务/伙伴：专业、亲和，客户接受度高
- 市场价值定位从客户出发，切入点富有吸引力
- 客户粘着度和影响力更高
- 能够迅速开拓远程服务市场的价值定位

- 远程服务业务及发展趋势
- 『神州数码八箭』行业优势
- 试运行服务数据分析

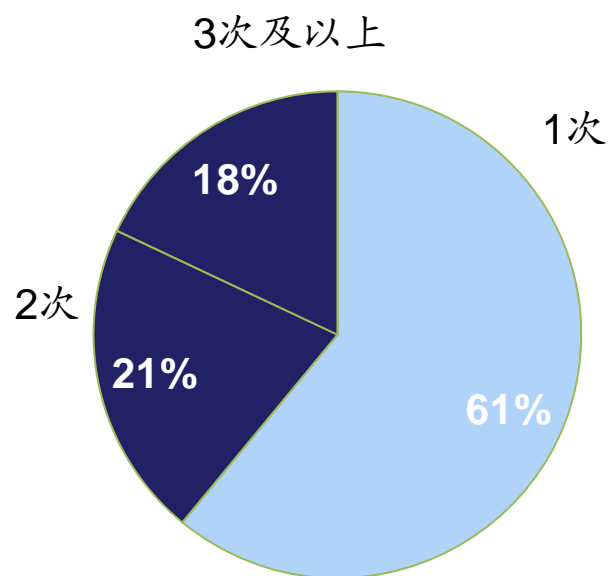
在大规模试运行期间，『神州数码八笛』提供的良好服务使客户满意度保持**98%**，客户体验后表现出卓越的客户粘着度



客户满意度



客户服务次数



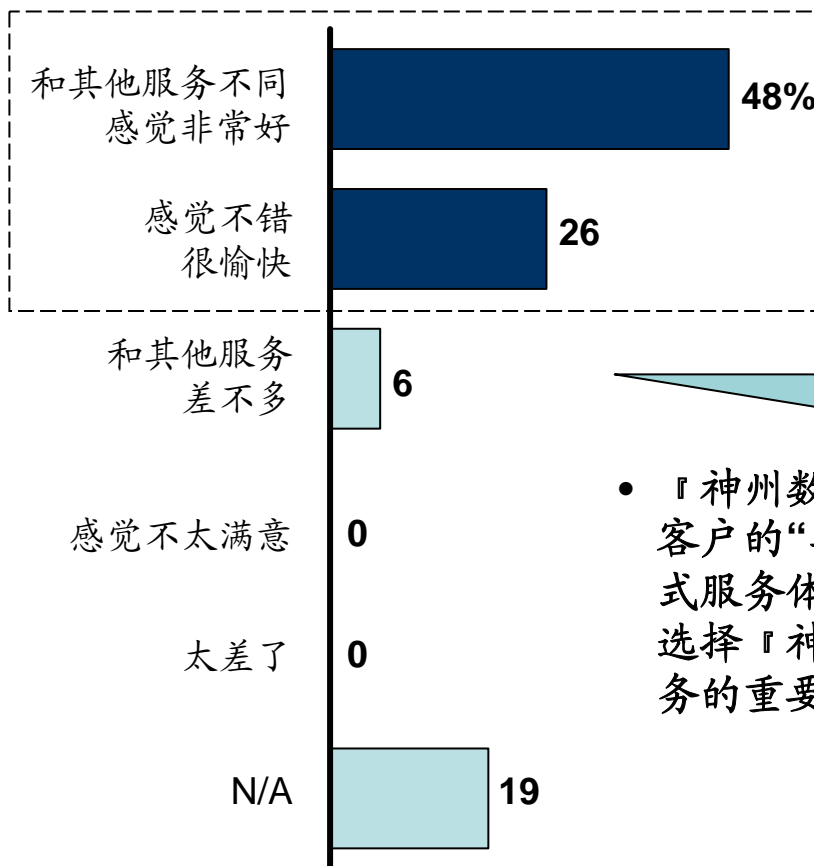
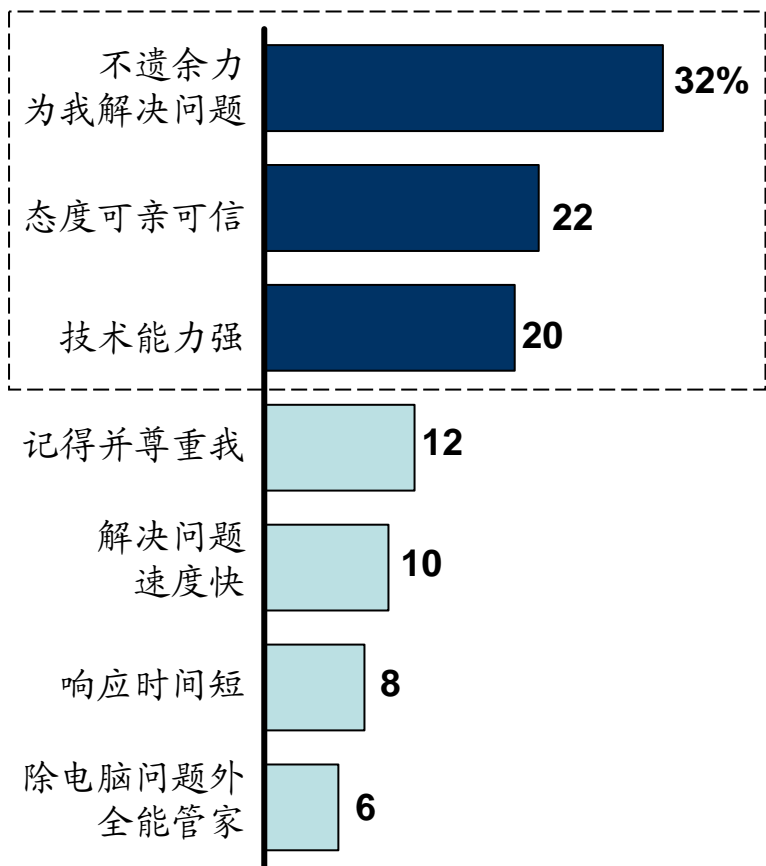
- **98%**的客户对于神州数码八笛的服务体验感到满意
- 亲身感受到神州数码八笛远程服务便捷性和解决问题有效性后，客户表现出对服务的高度信任和依赖，**39%**的客户成为“回头客”
- 保持良好的服务体验和客户忠诚度，有利于远程服务业务价值的持续创造/挖掘

# 通过对试用客户的抽样调查，发现伙伴式服务体验是吸引客户使用『神州数码八笛』服务的一个重要原因



## 客户希望获得的远程服务体验

## 客户对『神州数码八笛』服务的使用体验



- 『神州数码八笛』提供给客户的“与众不同”的伙伴式服务体验，是吸引客户选择『神州数码八笛』服务的重要原因

\*:具体抽样调查方法：面向当前已使用过神州数码八笛服务的客户群，以针对性理解“是谁在使用神州数码八笛的服务”以及“他们的具体使用习惯如何”为调研目的，制定客户特征及使用神州数码八笛服务特性调查问卷，随机抽取客户电话及Email进行深入调查分析；预期抽样样本量300个，实际回收有效样本量252个，其中有效电话回访样本96个，Email问卷调查样本156个

# 针对不同人群所遇到的问题



## 年轻学子:

能够提供经典的学习资料、好用的工具软件、流行的音乐影视和先进的学习工作方法。



## 网络游侠:

网络中的病毒、木马，使您的电脑变慢、浏览器失效、数据密码丢失、甚至系统瘫痪。玩游戏过程中的卡、涩问题，游戏中的网络延迟，游戏内容的更新信息部分。

能够解决Windows虚拟内存低的问题。

告知客户端下载地址，解决客户端无法安装，客户端更新问题。

告知客户如何防止被骗，常见的被骗可能。



## 商界精英:

当您正在紧张忙碌地工作时，如果系统突然死机、无线网络无法登陆、关键文档损坏、邮件不能收取时，让您能够随时随地处理文件、了解商界动态和股市波动，与商业伙伴实时沟通。

# 针对不同人群所遇到的问题



## 都市白领:

没保存的office文档丢了? 报表出了问题? 邮件发送不出去? 找不到打印机了? msn无法登陆..... 帮助寻找资讯、写文档、做报表、发邮件、客户沟通、网络会议.....



## 妈妈网客:

网页上的菜谱显示不正常? 跟亲戚视频的时候没有图像? 找不到自己想看的连续剧? 电脑突然变得很慢..... 在网上看看菜谱、和亲戚朋友聊天、视频、打打网络麻将、下载一些好看的电视剧.....



## 白发新兵:

找不到想找的内容、电脑不听话了、打字比较慢、有新东西不会用了、想联系亲爱的儿女、发表自己观点、享受休闲生活的新工具, 看新闻、玩游戏、写博客、制作全家人的电子相册, 网络视频电话.....



# The END

Thanks!