

互联网时代 用户体验成提升企业竞争力关键



全能K5宜商宜家受青睐

本报讯 时至今日,宜商宜家的东风悦达起亚新K5,以领先科技营造越级舒适,诠释出全能家轿的概念,受到兼顾家庭与工作的都市精英们的喜爱。

新K5凝聚了东风悦达起亚领先的造车理念和尖端科技,世界知名的汽车设计大师彼得·希瑞尔赋予了新K5不同于传统中高级轿车的高端气质,在商务和运动之间找到了完美平衡。而东风悦达起亚也将以更加精良的产品和周到的服务,为商务人士及家庭用户打造丰富多彩的汽车生活。(熊欣)

LG发布LTE版G PAD 8.0平板电脑

本报讯 日前,LG电子发布了LTE版G Pad 8.0平板电脑。新产品具有出色的快速户外连接性和便携性,非常适合移动媒体消费。LG的G Pad 8.0 LTE性能均衡、价格优势明显,并且预安装LG G3智能手机的优质用户体验(UX),能够提供流畅的多任务处理能力和身临其境的多媒体视听效果。

LG G Pad 8.0 LTE具备独一无二的同步功能,能够方便地连接其他Android设备。利用这个名为“QPair 2.0”的功能,用户可以通过蓝牙方便地连接智能手机,进而实现直接从LG平板电脑接听电话、接收通知和发送短信等,大幅提升便利性。

LG电子移动通信事业部总裁朴钟锡博士(Dr. Jong-seok Park)表示:“G Pad 8.0 LTE的问世标志着LG为新兴的4G市场树立了更高的连接性标准。当今的移动媒体消费者需要的是速度和便捷性,无论何时何地,一旦4G LTE基础架构建设到位,我们希望LG的产品能够第一个让用户享受到高速网络的优势。”

据了解,G Pad 8.0 LTE将率先投放主要欧洲国家市场,随后几周将陆续在中南美洲、亚洲和独联体国家市场上市。(张一)

开通总监信箱,产品服务问题解决的绿色通道

据了解,服务总监信箱开通以来,共接收到了600余条用户对于产品和服务的建议反馈及服务需求,对于这些反馈,创维都进行了100%的回复,让每一位用户的问题都能得到有效及时的解决,每一个建议或意见都能得到回复。很显然,创维在通过这种开放的心态来对待每一位用户,真正让用户买的放心,用的舒心,服务贴心。

2小时响应服务,无需多等,快速解决问题

响应不及时,是导致用户不满意的一项重要原因。很多时候,新买了电视,想更快地安装电视,体验新电视给整个家庭带来的欢乐,或是电视机出现故障导致无法观看,正有球赛上演的球迷的想要享受酣畅淋漓的球赛,这些情况都会让用户无法耐心地等待服务的响应。

公司服务经理每月至少3次、办事处服务主任每月至少5次亲自上门为用户提供安装服务。通过管理人员的上门,了解用户实际服务诉求和产品使用情况,收集意见和建议,为产品研发前端提供合理化建议,为提升用户体验提供更接地气的运作方案。

“创维服务”微信公众平台与用户零距离

在服务支持渠道方面,创维除了提供客服热线、在线客服、QQ客服外,从去年就率先上线“创维服务”微信公众平台。他们采用表单式和点选式操作,用户随时随地,点一点、写一写就可以发送服务请求,10秒钟安装维修预约、实时服务进度查询,投诉与建议、人工服务等,非常便利。据统计,短短的一年时间,创维目前的安装及维修服务,73%来源于呼叫中心客服电话受理,22%来源于微信渠道提交,不到5%来源于网站自助。由此看来,创维的微信服务确实给用户带来了切实的便利。

2013年,彩电行业遭遇寒冬,彩电品牌百花齐放。3D、4K、OLED产品不断涌现,消费者对产品需求不再局限于看电视,而是集娱乐、健康、咨询于一身的科技产品。用户对服务的需求也在随之增强,提升用户体验,已成为提升企业竞争力的关键。

作为家电行业的领头羊,创维在逆境中实现营业额394.8亿港元,连续8年持续增长,盈利14.33亿港元,这与创维的研发、生产、销售和服务各环节的经营管理都是密不可分的。互联网时代,创维以全新的思维,专注用户体验,深耕用户口碑,为每位忠实用户提供超出期望的服务。

贴近用户 服务管理人员上门服务

为了更好地把脉服务,自2014年6月起,创维集团(中国区)营销总部用户服务部启动管理人员亲自为用户上门服务的“用户体验为王,我们在行动”活动。全国各分

领跑行业增速 陕汽集团提升竞争力

日前,陕汽集团董事长方红卫与汽车工程研究院的专家及技术人员就技术创新体系、创新思维等与研发团队进行深入探讨,促企业创新战略落地。

今年上半年,陕汽取得累计实现工业总产值313亿元,同比增长15.5%,实现营业收入200亿元,同比增长17.5%,增长速度居行业第一的好成绩,但方红卫并没有满足,这位新晋的“陕西省优秀科技企业家”带领陕汽集团快马加鞭,努力在商用车创新体系上不断突破,使企业作为创新主体释放出新的活力。

近年来,陕汽集团确定了“做强重卡、做大商用车、培育新的经济增长点、实现可持续发展”的发展战略,推动企业由生产制造型向服务型制造模式转变,确定了向附加值较高的后市场要效益的盈利模式。

“就是要实现从单一产品制造商到综合

解决方案提供商的转变”,方红卫如此介绍企业的转型。

在制造业板块布局已经基本完成的情况下,陕汽打造后市场业务板块,成为集团新的增长点和利润来源,增强了竞争力和抗风险能力,实现了企业的战略转型和未来可持续发展。当前,陕汽后市场服务业务平台已然建立,融资租赁、保险经济、四方物流、车联网等新兴业务正在全面推进。

2014年,陕汽进一步加大业务拓展的力度,研究并孵化包括二手车、卡车俱乐部、工程物流等整体解决方案在内的新的增值服务产品。同时,将服务产品全面融入营销体系,建立服务业与传统业务的协同发展机制。完成陕汽集团整车物流、供应商物流、配件物流业务的整合,在售后服务领域塑造差异化竞争优势。

陕汽以市场需求和标准法规提升为牵引,统筹国内外优势资源,已构建起了以自身为主体,高校、科研机构、专业设计公司、供应商、产业技术联盟、海外研发机构、政府等多方协同的生态化研发体系。

近几年来,企业累计投入近30亿元,推动企业自主创新能力的提升,每年研发投入占收入比均超过3%以上。建立了以市场为导向,以科技为动力,以创新为手段,联合科研院所、高等院校形成产学研相结合的技术创新体系。

2014年上半年,陕汽天然气重卡市场份额40%,连续六年领跑行业第一。这是陕汽多年来致力于绿色发展的结果。

据悉,早在2009年陕汽就联合西安交通大学、长安大学汽车工程学院成立“重卡新能源研究开发与应用实验室”,成为国内唯一实

新势代奇骏力挺爱心 助教之旅再攀高峰



新奇骏穿越碎石坑洼路段

山地、滑坡、落石,这三个词约成了318国道的代名词,也正是在这样的艰难环境下,“阳光助教 驰骋川西”2014年东风日产阳光关爱助教之旅拉开了征服“蜀山之险”的帷幕。7月,由15辆新奇骏组成的爱心车队,从成都出发,穿越川藏地区的咽喉要道,跨过海拔4000余米的夹金山、四姑娘山、亚拉雪山,把满载着爱心的物资送进康定县老榆林小学,新奇骏载着东风日产的公益事业驶向新高度。

系出名门,越野性能“青出于蓝而胜于蓝”

作为全球首款征服地球三极的量产车型,上一代奇骏的高性能有口皆碑,2009年中国第25次南极科考,正是奇骏保驾护航,让其一战成名,而2011年的珠峰科考和2012年的北极科考,也让奇骏成为了SUV当中的“越野王牌”。如今,新换代之后的新奇骏更是以月销过万的逆袭销量,让一众竞品刮目相看,跻身SUV销量榜前列。让人欣慰的是,作为一款以越野见长并兼顾舒适的城市SUV,新一代奇骏青出于蓝,全盘继承了现款奇骏备受好评的智能全模式四驱系统。该系统能够在2WD、AUTO智能动力分配模式以及LOCK模式之间自由切换,车辆即使在最恶劣路况下也能确保通过性。而此次所征服的川西高原,路况复杂,地貌险峻,800多公里的路程,不仅考验驾驶者的耐力,也考验座驾在极限驾驶状态中的稳定性和硬实力。

铺装路面平顺驾驶,CVT+2.5自然吸气成最佳拍档

清早出发,车队很快地驶入成雅高速公路。2.5L自然吸气发动机配上CVT变速箱,动力输出不会很粗暴,日常行驶转速一般在2000转以下,动力算得上完全够用。依托CVT技术优势,新奇骏升降挡反应很迅速,没有常规的AT车型带来的迟滞感,确实可以点赞。而让

不少老车主感到惊喜的是,新奇骏虽然使用了电子助力转向,但在高速路段驾驶中,方向盘没有虚位,始终很扎实,在车流较多的路段,显得更加有安全感。“原以为驾驶一台大号SUV不容易,但新奇骏给了我很大的信心,虽然坐姿比较高,但能感觉到车子行驶很平稳,对路面颠簸能够很好地过滤,在城市路面的驾乘舒适性完全可以跟轿车媲美。”一位新奇骏车主在驾驶过程中说道。

山路崎岖,四驱系统+主动安全保驾护航

“夏风中林涛翻滚着绿浪”,一句话道出四姑娘山夏

季美景遮不住,满山美色惹人妒。然而醉人美景间,318国道依然隐患重重。驶出雅安,车队就遇上大大小小十余处塌方、滑坡或沙石路面。面对多变的路况,新奇骏车队整体时速控制在50km/h上下,连续的盲弯或发卡弯配合落石路面,且不说开车的司机,即便坐车的人都深吸一口气。一边是山沟,一边是峭壁,稍有不慎就可能无法挽回。幸好,每一次过弯,新奇骏的车载电脑都会自动打开主动循迹控制系统,使车辆在过弯时自动选取最佳行进轨迹,平稳驶过危险区域。

除了沙石或滑坡路面,部分路段或是湿滑,或是泥泞。从高山上下下的水,一部分经峭壁流淌到公路上,经过的车辆稍有不慎就会造成侧滑。满载爱心的新奇骏车队始终保持着匀速行驶,由于南方连日暴雨,整条蜀道大坑洼和淤泥潭非常多,没有经验的驾驶员可能会踩地板油,造成车子失去抓地力跑偏,而此时能清晰感觉到新奇骏四驱系统与电子制动辅助的介入,对付这一类的非铺装路面压力不大。记者所在的2号车老司机张师傅说:“不仅如此,新奇骏的陡坡缓降控制系统正好能解决这个问题,系统会自动监测摩擦系数变化,自动控制刹车,防止车轮抱死或过快转动,使车辆低速下坡,无需我们踩刹车来控制车速。”

“在山路驾驶,安全是第一位的。”据此次爱心车队领队介绍,新奇骏有一些新技术是同级车里面有特色的,如车道偏离预警系统和变道盲区预警系统。在山路中,较难预感前后左右的道路安全性,如果能够在抬头显示或仪表盘屏幕中看到周边情况,那就非常棒,而且,适时的预警能够让我们保持比较清醒,提醒我们注意安

全。领队说道。

发动机性能给力,拒绝“高原反应”

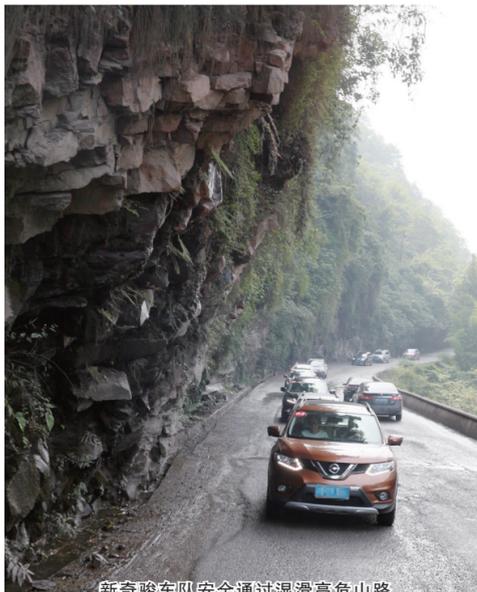
一直以“城市SUV”技术标杆形象广受追捧的新奇骏,不仅整体智能化程度大幅提升,越野性能依旧“宝刀未老”。翻越夹金山和亚拉雪山的过程中,新奇骏车队一直攀爬到海拔4000米以上。一般海拔越高,空气越稀薄,发动机进气不足,很可能造成“高原反应”,转数不足,以致爬坡迟缓。新奇骏在驶入高原路段时,转数一度到达3000-4000转,但2.5排量的自然吸气依旧发挥着“大肺活量”的效应,相较于涡轮增压车型而言,运转更加平顺,而不至于“超负荷运作”。

有着10来年车龄的爱心车主林先生说:“新奇骏的爬坡能力让我很震撼,以前我开过这段路,不少SUV都会进气不足,而且会罢工,新奇骏这点还是保留了一贯的优势,在高原驾驶中,只要控制住速度和转数,不要过高运转,在4000米左右的山路驾驶还是很轻松的,至少这几百公里路,还没出现熄火情况。”

经过几天旅程,全程参与活动的东风日产总经办马磊说:“爱心之路并不平坦,今年我们还将搭乘新奇骏,去湖北和宁夏等地的教育欠发达地区,给那里的孩子和老师们送去阳光关爱,改善当地的教学质量。期待新奇骏能有更出色的表现,为阳光助教爱心车队继续保驾护航。”(魏勇)



新奇骏将车主们的爱心送到老榆林小学



新奇骏车队安全通过湿滑高危山路