

后疫情时代，检测站如何推进 数字化转型？

1. 检测站数字化概述:



检测站数字化转型是检测站利用数字化技术改造现有的传统和非数字化业务流程和服务，或创造新的流程和服务，以满足不断变化的市场和客户期望，从而彻底改变企业的管理和运营方式，以及如何价值交付给客户。

检测站的数字化，是以客户为中心，以数据、技术为驱动，依托大数据、人工智能等新技术，不断推进业务和服务“线上化”、管理“精细化”、运营“可视化”和决策“科学化”，更好响应客户的需求，适应市场的变化，提升客户体验，提高检测站竞争力，构建检测企业自己的生态圈。

2. 检测站数字化现状



- 1) 检测企业业务主要是检测服务，服务很难量化；
- 2) 客户档案不健全，缺少记录客户档案工具；
- 3) 存在数据孤岛；
- 4) 新客户拓站难，老客户流失率高，睡眠客户占比高，二次激活难；
- 5) 车检市场目前是存量市场，检测站对存量客户缺少深耕细作；
- 6) 数据不能可视化，无法洞察客户构成和业务不足；
- 7) 缺少技术手段和工具支持，很难链接和融入上下游服务；
- 8) 行业整体口碑差，车主体验和信任极待提升；
- 9) 习惯性等待和观望，不敢转型，不会转型，觉得转型麻烦，担心转型费用很高；

3. 检测站数字化转型的核心特征有哪些？

检测站数字化转型是建立在数字化转换、数字化升级基础上，进一步触及公司核心业务，以新建一种商业模式为目标的高层次转型。其数字化转型的核心特征：



- 1) 具备数字化市场战略和数字化文化；
- 2) 拥有以市场为导向的业务组织和数字化技术力量；
- 3) 车检服务数字化、便捷化、单窗化；
- 4) 流程数字化，实施按需而变的高效业务流程；
- 5) 以数据为驱动进行客户全生命周期经营，打造客户经营数字化闭环，用数据资产驱动企业业务增长；
- 6) 具备对接行业上下游的数字化能力；

4. 检测站数字化转型背景：



检测企业数字化是检测企业内外部因素相互作用的必然结果

1) 外部因素：在数字化转型大潮中，企业如逆水行舟，不进则退。如果不进行数字化转型，那么企业将会被用户抛弃、被竞争对手超越、被市场边缘化，以致最终出局。

A、车检减免新政，检测站增多，供需严重失衡，检测站普遍“吃不饱”；

B、车检上下游普遍开始数字化转型，检测站需要借助数字技术和工具与外部做对接；

C、车主日趋年轻化，消费需求也在向数字化、多样化、重体验等方向发展，检测站需要向数字化、移动化、网络化、社交化转型；

2) 内部因素：数字化转型可以捕获新的市场机会，尝试新的商业模式，在未来商业市场中提前占位。

A、面对日益激烈的价格战，检测站需要借助数字化转型来降低企业的成本及提升企业的效率，从粗放经营转变为精益经营；

B、检测站需要借助数字化技术和工具来解决“拓客难”和“留客难”，掌握营销的主动权；

C、数字经济时代检测企业的核心竞争能力从过去传统的“服务能力”变成了“服务能力+数字化能力”。检测站要借助数字化转型建立以客户为中心的运营机制，以数据、技术为驱动进行客户全生命周期经营，加强与车检行业上下合作，建立检测站自己的车检生态圈；

5. 检测站数字化转型核心要素



1、客户：以客户为中心，重视客户资产经营，借助信息化系统和工具拓展新客户；对存量客户精耕细作，提升客户活跃度和粘性；唤醒沉睡客户，留住老客户，通过“以老带新”产生客户裂变；

2、数据：以数据为驱动，以数据支撑决策；

3、技术：以技术为支撑，借助数字技术推动转型升级；

4、运营：检测站公司对各种资源充分有效利用起来；

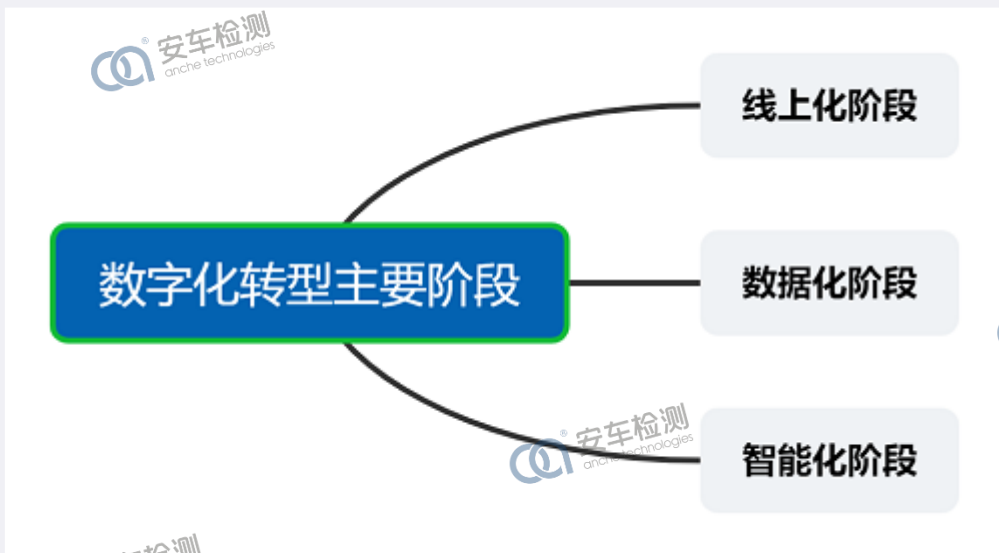
5、整合：检测企业整合内外部资源，构建自己的生态布局；

6. 检测站数字化转型好处



- 提升管理、运营、营销和客服水平；
- 降本增效，提升竞争力；
- 加强风控管理，让业务更合规；
- 提升客户体验，借助客户深度经营，延伸增值业务；
- 让决策更科学:数据驱动决策，提升决策科学性；
- 增强员工能力，增加企业凝聚力；
- 拓展新业务，探索新模式；
- 更好链接行业上下游，构建检测站自己的生态圈；

7. 检测站数字化转型主要阶段



检测站的数字化转型可以分为：线上化、数据化、智能化三个阶段：

1、线上化阶段：业务线上化（线上预约、线上拓展客户等）、服务线上化（车检现场与车主互动等）、管理线上化（在线支付/业绩沙盘等）

2、数据化阶段：车辆管理标签化，客户管理精细化，销售数据可视化，绩效考核可量化等；

3、智能化阶段：基于数据做全方位的用户触达，以及全生命周期的用户运营，包含智能客服、智能营销、智能接单、智能排程、智能决策等；

8. 检测站数字化转型核心途径



- 1) 做好数字化小组的顶层设计：数字化转型是“一把手”工程：需要高层大力支持，需要中层有骨干力量主导推进，需要基层要严格执行；
- 2) 善从外部借力，用好咨询顾问、软件公司和配套管理工具（如ASI智慧检测系统）；
- 3) 做好规划，设定阶段目标；
- 4) 根据经营的难点和痛点，选择1-2个作为突破口，然后循序渐进；
- 5) 做好团队培训和考核，提升和培养团队运营能力；
- 6) 总结阶段结果，不断持续改进；

9.1 参考案例 一：检测站服务数字化案例分享



安车检测
anche technologies

检测完成

请对本次服务做出评价吧

非常差 差 一般 满意 超赞

服务态度好 节约时间 有耐心

请输入文字...

安车检测
anche technologies

保安人员	★	★	★	★	★
司机检测	★	★	★	★	★
外观检测	★	★	★	★	★
客服人员	★	★	★	★	★
窗口服务	★	★	★	★	★

1. 检测站借助服务评价体系，倒逼公司员工改进服务，提升客户满意度；

2. 检测站借助服务评价体系，做好服务量化管理，推进服务核心指标考核，建立服务标准；

3. 检测站借助客户体验，改进服务产品，打造差异化服务产品；

4. 检测站借助客户评价体系，洞察客户需求，探索增值营销；

9.2 参考案例二：检测站借助年检提醒、保险提醒、活动营销等激活睡眠客户和留住老客户

年检到期提醒说明：

1. 到期提醒是以任务创建的形式对车辆的年检、保险批量进行短信到期提醒；
2. 到期提醒的对象是除了大客户之外的所有车辆；
3. 任务状态包含：待发送、发送中、已取消、已发送；
4. 我们给客户开通ASI账号，会赠送100条短信，后续客户有需要，可以在系统中或者在“服务市场”页面点击购买相应的短信套餐；

1.

短信类型	车辆数	计费数量	任务状态	任务条件	任务创建日期	发送日期	操作员	操作
年检提醒	2	2	已发送	年审到期天数≤20; 小车; 过牌最近90天内提醒车辆	2021-08-20 11:13:37	2021-08-20 11:20:00	管理员	车辆列表 删除
年检提醒	0	0	已取消	年审到期天数≤20; 小车; 过牌最近90天内提醒车辆	2021-08-20 11:35:11	2021-08-20 11:00:00	管理员	车辆列表 删除
保险提醒	3	3	已发送	保险到期天数≤20; 过牌最近90天内提醒车辆	2021-08-20 14:14:15	2021-08-20 14:20:00	管理员	车辆列表 删除
保险提醒	2	2	已发送	保险到期天数≤20; 过牌最近90天内提醒车辆	2021-08-20 14:40:10	2021-08-20 14:39:51	管理员	车辆列表 删除
年检提醒	2	2	待发送	年审到期天数≤100; 过牌最近90天内提醒车辆	2021-08-30 11:10:26	2021-08-31 00:00:00	管理员	停用 立即发送 车辆列表

6. 忠诚度设计

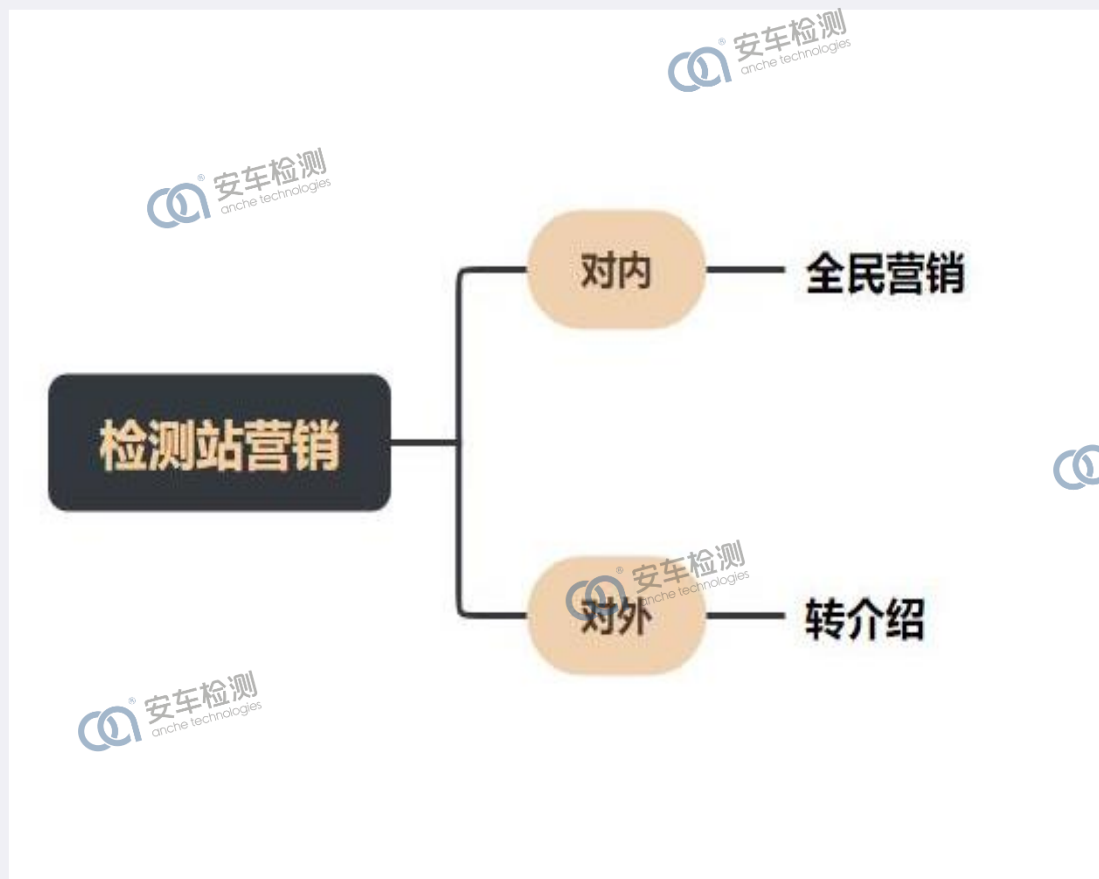
忠诚度是指车主对检测站的偏向购买行上一个检测周期到站检测的车辆，忠诚没有到站检测的车辆及六年免检车辆；

8. 可信度设置

可信度是指车主电话的真实性，可信度设置完成后，对应渠道车辆的“可信度车辆档案”里通过模板导入一批车，默认

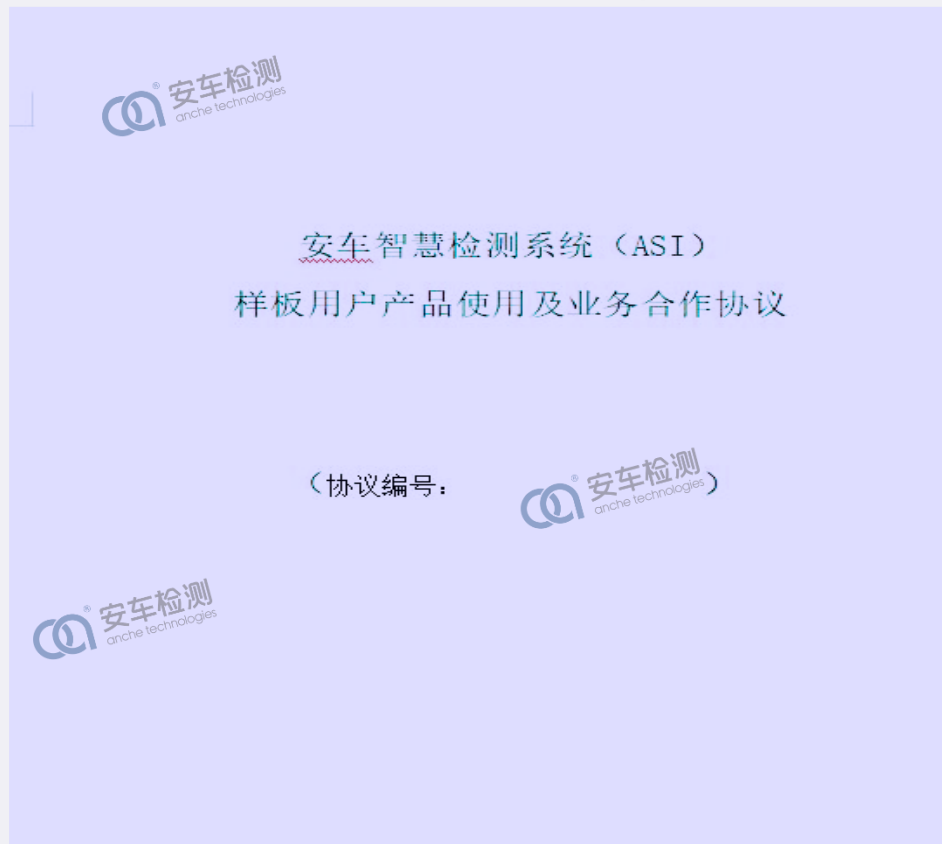
可信度	可信度依据
中	车主预约; 检测登录; 员工上报
低	模板导入
高	保险登记

9.3 参考案例 三：检测站借助全民营销+外部转介绍，提升业绩。



10. ASI智慧检测样板客户合作介绍

样板客户合作详解



我们对样板客户提供哪些支持？

1. 更好的销售政策支持；
2. 更多的技术和培训支持；
3. 优先使用公司新研发的车服产品；
4. 优先导入合作平台渠道客户；
5. 多元化创收支持；
6. 品牌营销咨询支持；
7. 汽车后市场其它方面合作：如洗车、停车、代驾、充电、二手车等方面的业务.....

关于样板客户合作具体细节：请拨打客服热线：
400-7777-266 或联系各地办事处

11. ASI智慧检测系统助推检测站共建合作共赢的健康生态



安车ASI智慧检测系统逐步在全国各地开始部署和应用，并且与各大中型保险公司（中国人保、中国平安、太平洋、中国人寿、国任保险等）、建设银行、腾讯出行等进行系统对接，成为保险、银行等大型集团的年检合作渠道。未来，智慧检测系统将 与车检行业上下游各个主体协同，共建行业健康生态圈。

12. ASI智慧检测系统体验



扫码提交开通申请

中国移动 下午 4:42 89%

安车 ASI 系统安装部署预约

选择安车 选择放心

安车ASI系统安装部署预约

***01. 检测站全称**

请输入内容

***02. 检测站地址**

省/市/区/街道

***03. 是否为安车检测的检测线产品**

是

否

***04. 检测站负责人姓名**

请输入内容

13. 联系及反馈

1. 安车智慧检测系统-服务电话和微信：19925194775

2. 安车企业微信客服群

3. 安车客服电话：400-7777-266

4. 与您当地的办事处人员联系



安车智慧检测系统
在线服务微信号



检测站管理、营销
和客服探讨公众号



感谢聆听！

地址：深圳市南山区学府路63号高新区联合总部大厦35楼
电话：（0755）86182188 传真：（0755）86182379
邮箱：anche@anche.cn 网址： www.anche.cn