



## 摩托罗拉ES400

# 外勤销售人员和外勤服务人员从被动通知转变为主动工作



有了ES400，外勤服务人员就相当于具有了可以随身携带的办公设备，其设计为消费风格，小巧紧凑。除了提供语音通话、电子邮件和文本信息功能，使用者还可以：对订单输入直至工作单管理的全过程中进行后端应用访问；捕获签名，作为发货证明/服务证明；捕获和传送可以添加文本和语音注释的彩色照片，从而将对多媒体数据价值的利用提升到一个新的水平。结果是什么呢？外勤工作人员不再只是简单地被告知，而是得到了授权立即采取行动，进而提高生产力和工作效率。

### 我们面临的挑战：外勤工作人员不互连带来的高成本

您企业中的外勤工作人员将绝大部分时间花费在您最有价值的资产，即您的客户身上。无论这些工作人员是否涉及外勤服务或外勤销售，他们与客户之间进行互动的质量、他们的在职生产能力及其外勤服务的整体运作效率都会直接影响您企业的良好运营。他们所提供的服务水平将直接影响客户满意度和可维系数，同时也可能造成客户的不满和客户资源的流失。在这些业务部门中的任何低效率都将导致外勤上门服务的成本提升，从而影响您公司的利润和盈利能力。

如果这些工作人员在现场花费了一天时间，而与您的核心业务系统断开了联系，那么他们就必须您的客户所在地与您的业务应用之间扮演一种纽带的角色，他们只能收集书面形式的信息，并在晚些时候再把这些信息输入到电脑当中。那么数据要被处理两次，这为您的业务流程增加了时间耗费和出现误差的几率。信息的收集、输入与在电脑上最终呈现之间的时间间隔会影响到其它关键业务活动的准确性，从需求预测到生产线调度和库存管理都会受到影响。此外，公司的流动工作人员和车队是您的两个最为宝贵的资产。如果与这些流动工作人员不能实时互联，那么监督人员就无法监测他们所在的方位，也无法监控工作单和销售电话的处理情况，而只有具备了这些信息，公司才能够以最佳方式管理客户服务，并控制这些业务部门的成本。

### 解决方案：通过使用摩托罗拉ES400，把“应办事项”转变成“已办事项”

摩托罗拉ES400为外勤销售人员和外勤服务人员提供了一种实时的语音和数据沟通方式，这将能够提升客户服务水平和生产率，并降低成本。有了这种随身携带的交易和生产工具，流动性的工作人员就从之前的简单被告知状态转型为真正被授权状态，从而能够把“应办事项”转变成“已办事项”。结果是什么呢？不会再有延迟的信息，也不再会有纸质的文件形式。有的只是对信息和资源的即时获取，使这些工作人员当场就能够完成工作。

应用简介：ES400外勤流动性

外勤销售人员和外勤服务人员能够从这个强大的消费风格外型的移动计算机中受益，这些因素包括：

#### 客户经理：

- 在现场启用快速而准确的订单处理程序，以实现速度更快的订单交付；
- 缩短从订单到现金的周期时间；
- 提高生产力 - 经理每天可以拜访更多的客户；
- 改善客户服务。

#### 业务跟单人员：

- 使用条码扫描功能和从照片提取/为照片添加语音和文本注释的功能，能够在更短的时间内从仓库中收集更多的信息；
- 能够对推销展示情况进行更好的管理；
- 可以容易地收集到竞争性信息；
- 提高产品的需求可预见性，从而更好地进行生产管理。

#### 外勤服务人员：

- 使工作人员能够接收和完成电子工作单；
- 提高生产力 - 使工作人员每天能够完成更多的工作；
- 对商品消耗的部分进行扫描，并自动跟踪时间以确保计费准确；
- 集成的全球定位系统表明方位；
- 签名捕获功能提供服务证明/发货证明；
- 使调度人员能够更好地规划路线，以缩短里程、降低燃料成本并减少车辆磨损。

ES400将企业级的业务功能性置于一个口袋大小的智能手机风格的设备，它既是3.5G手机，又是强大的移动计算机。ES400提供对业务中关键性应用和通信的实时访问，还能够对几乎任何类型的数据完成自动采集。用户可以捕捉具备丰富商务信息的条形码、文件和签名以及录像和照片，还包括语音和文本注释、供详细参考的注释标记以及一个包含了照片拍摄时间、日期和地点的地点标志。摩托罗拉独有的定制和自定义的商务用户界面使对业务功能和应用的访问和使用比以往任何时候都更加容易。

具有广域网通用性的ES400支持全球大多数的蜂窝网络。该设备可以随时在3.5G GSM HSPA网络或CDMA Rev A网络中被激活，也可以在两个网络中同时激活。现在，企业可以根据需要进行单一设备的部署和重新部署，以最大限度地提高设备利用率和资产收益。对于外勤人员，他们经过不同的地区便可以得到不同网络的更好服务。允许多种无线广域网连接的功能就确保了连接时间。无论您的员工身在何处，您都可以为他们提供一种可靠的无线连接设备。

## 外勤销售人员

设计精巧的ES400帮助企业最大限度地实现客户经理和业务跟单人员的价值。

### 客户经理

ES400有助于客户经理加强客户关系、更好更快地监测仓库和现场产品库存、更精确地按照订单为零售商补货。有了ES400，客户经理就具备了在现场执行几乎所有任务的必要条件。工作人员从基于纸质文件的处理程序与随之而来的行政负担中解放出来，他们有更多的时间与更多的客户在一起，也就能产生更多的订单。

客户经理可以：

- 扫描货架上的产品以轻松检查价格，检查并预定仓库中的可用库存；
- 实时安排和处理订单，包括固定的交付日期；
- 捕获签名，对销售订单进行实时授权。

## 外勤销售人员可以获得的益处

在使客户经理直接受益的同时，ES400的实时作用还可以提高整个企业的运作效率：

### 帮助客户经理

- 提高客户服务水平；
- 增加销售；
- 提高生产率 - 同样的销售工作人员每天可以拨打更多的销售电话；
- 提高自动数据采集的数据完整性 - “准确无误的订单”将经营成本减到最少；
- 改善客户关系，以加强和提高客户忠诚度和可维系数。

### 帮助企业

- 实时的订单改善了需求预测、库存和生产管理；
- 减少了订货的周期时间，从而实现更快的订单交付；
- 减少了订单到现金的周期时间，改善现金流；
- 通过用一台易于携带和管理的设备取代多台设备，降低了资本和运营成本。

- 获取全面的客户信息 - 包括过去的和开放的订单、服务记录、电子邮件地址和电话号码、出生日期、购买偏好和更多内容 - 这不仅加强了一对一的关系，而且发掘了交叉销售和向上销售的机会；
- 提供一个签订订单的现场副本，可以通过电子邮件方式传送或通过蓝牙设备在第三方的移动打印机上进行无线打印；
- 通过全球定位系统获取最新的实时指示，以减少站与站之间的行程时间，避开交通拥堵。

## 业务跟单人员

- ES400为业务跟单人员提供了所需的工具，从而更快、更准确地收集更多的商业情报。该设备为外勤人员提供了他们所必需的作用、功能、耐用性和企业级支持，且价格合理。

业务跟单人员可以：

- 扫描货架上产品的条形码，使需求具有实时可视性。



## 通过使用ES400每天可以完成更多的订单

ES400可以为客户经理提供要完成更多订单所需要的所有功能。对商品的快速扫描可以显示产品信息、可用库存、价格和交货时间。直接进入订单输入系统使得订单可以被实时处理。签名捕获功能提供了对销售订单的实时授权。日常文书工作被淘汰，客户经理每天有了更多的时间来打更多的销售电话。通过对产品需求的实时可视，企业可以改善需求预测、库存和生产管理。

## 销售跟单方面可以获得的益处

ES400使企业从销售跟单以及其它业务领域中受益。

### 销售跟单

- 提高生产力 - 在收集和处理纸质文件信息上耗费的时间现在可以被用来走访更多的仓库；
- 通过收集更多类型信息提高工作人员的价值；
- 通过自动数据采集确保数据的准确性。

### 企业

- 对缺货情况的实时可视性有助于减少销售机会的流失；
- 对产品需求的实时可视性改善了生产管理；
- 对竞争性市场活动更快地作出反应，以保证销售机会；
- 对非合规或破坏性的展示更快地作出反应，有助于保护促销活动取得成功；
- 通过用一台易于携带和管理的设备取代多台设备，降低了资本和运营成本。

- 接收和完成电子工作单；
- 接收电子表格和清单，通过收集正确的信息、消除纸质文件工作和减少培训要求来对业务跟单人员进行指导；
- 捕获和传送视频，为制造商和竞争性陈列的彩色照片做出丰富的注释；
- 通过全球定位系统获取最新的实时指示，以减少站与站之间的行程时间，避开交通拥堵。

## 外勤服务

外勤服务工作人员不仅意味着庞大的经营成本，他们也同样是您公司在售后阶段与客户进行互动的主要支持人员。他们的表现将直接影响客户满意度和您的品牌形象——以及您的盈利能力。不论这些工作人员

是在客户家中安装医疗设备、为医学实验室运送化验样本进行测试，还是维修笔记本电脑或维修复印机，ES400全面的功能性都提供了必要的工具帮助他们迅速而正确地完成工作。有了ES400，这些工作人员每天可以完成更多的工作订单，提供更好的客户服务并提高整体业务效率——从减少发票周期时间到更高效的库存管理。

外勤服务工作人员可以：

- 动态地接收、接受和处理电子工作单而不是纸质工作单；
- 访问客户维修历史记录，从而能够更快更好地解决问题；
- 检查保修和服务水平协议，从而能够准确了解计费时间和零件；

## 外勤服务方面可以获得的益处

在改善外勤服务功能的同时，ES400带来的益处还贯穿整个企业：

### 外勤服务运作

- 提高生产力 – 在收集和处理纸质文件信息上耗费的时间现在可以被用来拜访更多的客户；
- 提升客户服务、满意度和忠诚度水平 - 技术人员能够准时到位，并更有可能在第一次拜访时就完成工作；
- 通过自动数据采集确保了数据的准确性；
- 通过准确获取人力资本和零件，以及交叉和向上销售来提高收入；
- 更好地管理零件库存 - 防止缺货，降低库存水平和相关库存成本；
- 减少上门服务；
- 降低车队成本；
- 提高车辆利用率；
- 通过减少里程提高车辆的生命周期。

### 企业

- 即日发票减少了现金到现金的周期时间，提高了现金流量；
- 提高会计和行政人员的利用率 – 在外勤工作中淘汰纸质文件大大减少了管理文件以及向计算机输入数据的需要；
- 通过用一台易于携带和管理的设备取代多台设备，降低了资本和运营成本；
- 能够利用向上销售和交叉销售的信息，从而产生新的收入来源。

## 通过使用ES400每天可以完成更多的工作单

外勤技术人员不仅意味着庞大的经营成本，他们也同样是您公司在售后与客户互动的主要人员。他们的表现将直接影响客户满意度和您的品牌形象以及您的盈利能力。ES400全面的功能为这些技术人员提供了所需的工具，帮助他们迅速而正确地完成工作。对那些待维修设备进行快速条码扫描可以显示电子工作单，同时链接至过去的服务记录和详细的维修记录。工作单可以在现场完成，不必事后再次完成纸质文书工作，而且当天就可以开具发票。凭借集成的全球定位系统、实时指导以及监测外勤技术人员所处位置，可以确保合适的技术人员每次都能够在现场完成合适的工作。



- 对消耗的部分进行扫描，以准确获取所有适当的收费并为零件库存提供实时可视性；
- 查看项目清单，以进行交叉销售或向上销售 -如产品配件或延长保修期；
- 提供一个签订订单的现场副本作为工作开始前的授权证明，可以通过电子邮件方式传送或通过蓝牙设备在第三方的移动打印机上进行无线打印；
- 捕获和传送电子签名来验证服务证据并加快结算；
- 拍摄高分辨率的彩色照片作为情况证明或服务证明，包含一个地点标志作为所在地的证明；
- 自动捕获工作启动和停止时间，以便准确计算劳动成本和工资；
- 捕获签名作为交付证明（POD）；
- 自动跟踪里程，不再需要手动编写里程报告；
- 呼叫客户，以确认预约、现场进入和预先装运零件的到达；
- 通过全球定位系统获取最新的实时指示，以减少站与站之间的行程时间，避开交通拥堵。

ES400的集成全球定位系统功能还允许调度员在一天中的任何时间监测外勤服务人员的方位，从而：

- 更好地规划每天的路线，以缩短里程、降低燃料成本并减少车辆磨损损坏；
- 确保服务范围能够完全平衡，以最好地利用工作人员；
- 通过自动识别距离最近的具备最合适技能、工具和零件的技术人员，为新的紧急工作单提供高效率的动态路径选择。

### **ES400：具备企业级的安全性、可管理性、耐用性和生命周期，并提供提供较低的总拥有成本（TCO）；**

与相似的消费型设备不同，ES400提供了3年的生命周期以及企业级的安全性耐用性、可管理性和保障计划。

- 安全性。有一套完整的解决方案来应对流动性的最主要问题之一——安全性，提供的内容有：
  - 内置的生物指纹识别器，防止未经授权的访问，保护设备中的数据 and 您的网络资源；
  - 经摩托罗拉公司测试和验证的移动虚拟专用网（MVPNs）为无线通讯带来有线安全性，避免典型的性能衰减；
  - 摩托罗拉公司的移动安全套件（可选）可实现远程锁定并消去丢失或被盗的设备记录，还提供全面的设备级的保护，包括防火墙、入侵预防、执行验证、数据加密和完整性监测。

- **可管理性 - 一个全球性的控制点。**摩托罗拉公司的移动服务平台（可选）为您所有的ES400设备提供远程、集中化、低成本、高效益的端到端管理，无论这些设备被部署在何处。
- **耐用性。**ES400提供了消费型设备通常所不具备的耐久的结构。此外，ES400是该类别中唯一能够提供5种独立耐用性评级的设备，确保全天候使用条件下的可靠运行，确保在4英尺/1.22米下落、300次连续1.6英尺/0.5米撞击以及接触灰尘和湿气的情况下能够使用。
- **为期3年的有效周期。**消费型设备通常在6至12个月内完成生命周期，而ES400可以使用至少3年。从而节省了采购、部署和一次性支持多个不同型号的设备相关的高额成本。
- **世界级支持。**两种可用的服务有助于将设备正常运行时间最大化，并减少支持成本。全面覆盖服务从启动开始提供，几乎涵盖了设备可能发生的任何问题，包括意外损坏、正常磨损，甚至覆盖与ES400一起装运的配件选择。通过积极主动的设备监控和配备了技术人员的多语言帮助平台，我们的设备管理服务帮助企业简化了日常支持。这些技术人员能够远程诊断并解决设备问题，帮助您和您的流动工作人员有效使用ES400。

**欲了解有关摩托罗拉ES400全球企业数字化终端（EDA）如何改善您的外勤销售及外勤服务的更多信息，请访问我们的网站[www.motorola.com/ES400](http://www.motorola.com/ES400)或登录我们的全球联系目录[motorola.com/enterprisemobility/contactus](http://motorola.com/enterprisemobility/contactus)。**





全国免费咨询热线

**800-810-9921**

摩托罗拉企业移动业务 [www.motorolasolutions.com/cn](http://www.motorolasolutions.com/cn)

售后技术支持热线:

中国北方地区: 10800-713-0885    中国南方地区: 10-800-130-0867    中国香港特区: 300-27861    中国台湾省: 00801-14-8690

销售咨询邮箱: [enterprise.cn@motorola.com](mailto:enterprise.cn@motorola.com)



**MOTOROLA**