

十年成长,初心难忘 | 服务篇

说起2008年,大多数人的记忆都是那届盛大的北京奥运会。而对于中影巴可售后服务团队来说,还有一个重要的记忆点:那一年,巴可400服务热线正式上线。3年后,中巴售后团队正式组建,从第一次接通热线,第一次上门服务,第一次巡检……中巴售后在国内市场的服务故事就此展开。

时间转瞬即逝,故事发展到2021,已是第十年。

十年服务,十年共成长

中影巴可售后服务的十年里,我们见证了国内放映市场的飞速发展:票房收入几十亿到现在的百亿规模,银幕数量持续不断增长;从氙灯到激光,3D、HDR、4K……每年都会有新产品、新技术走进电影院。

与此同时,新的市场需求也随之而来。还好中影巴可售后也在成长。

2010年,用户说影城自身维护效果有限,我们开创行业先河的巡检服务;

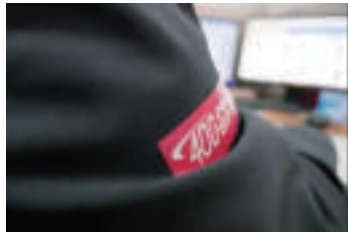
2012年,用户说夜间设备故障没人管,我们上线了7*24小时的在线客服功能;

2013年,用户说故障恢复时效太长,我们便有了“1小时恢复放映”的金牌服务;

2015年,用户说旧机有衰减,新机又太贵,中影巴可引擎翻新服务应运而生;



【巡检】



【客服】



【金牌服务】



【引擎翻新】

当然除了响应,多年的国内市场耕耘,中巴售后凭借对用户的深入了解,从被动响应需求,蜕变为主动出击,先用户一步,发现问题给出方案。

2017年,我们看到放映市场持续增长,中巴售后启动全国巡回培训,为后期放映市场的扩张做足了人才储备;

2018年,我们看到移动互联网带来效率的巨大改变,中影巴可易服务强势上线;

2019年,我们看到智能化集中运营管理的无限潜力,开发并上线中影巴可智慧运营托管服务;

2020年,我们看到线上采购前所未有的便捷性,带来了小巴易站官方微信商城;

2021年,我们看到放映市场进入设备的更换期,为用户提供更低成本的整机翻新服务;



【巡回培训】



【易服务】



【智慧运营托管】



【小巴易站】



【整机翻新】



一项项新增服务背后,中影巴可的服务体系也逐渐成型。十年的打磨与修炼,中影巴可售后梳理出故障预防、线上服务、原厂翻新、原厂维保、认证培训等五大特色服务,并以此为基础,建立起一整套相辅相成的完整服务体系,从基础报修、到设备的深度护养,再到人员培训,影院用户的所有服务需求,都能在中影巴可的售后服务体系中找到对应方案。



除了体系上的丰富,在服务品质方面,中影巴可更是不敢有丝毫松懈。在备件存储方面,中影巴可储备了超6000万元的库存,1个主备件库、10个分库、30+个卫星库遍布全国,库房覆盖率达100%,用户在全国任何地方,都能在最短时间内拿到巴可原厂备件。同时中影巴可服务团队也在不断壮大,目前已落地31个省市地区,全国范围内专业售后工程师突破300人,搭配全渠道的7*24小时服务支持——在强大的服务体系支撑下,中影巴可售后承诺用户年度停映率低于3%,具备6小时恢复放映能力,金牌服务用户享有年度停映率不超过1%的极致服务保障。

十年间,我们始终在努力前行。在接下来的第十一个年头里,中影巴可关于服务又有了新的思考:新影院不断涌现,老影院历久弥坚,不同经营时期影院的运营需求显然各不相同,尤其在疫情的影响之下,千人一面的“均码”式服务真的是影院想要的吗?

正是看到了这些问题,2021年中影巴可提出了全生命周期的品质服务方案。在全新的服务方案下,中影巴可将视角从整体放映市场,聚焦于影院的个性化需求,将影院根据经营年限、管理模式,划分为新生期、成熟期、再生期等阶段类型,在帮助影院解决日常问题的服务基础上,更加关注如何凭借定制化服务,进一步帮助影院高效运营。



新生·成熟·再生的全生命周期

针对新生期影院缺乏运维经验、人员素质参差不齐的运营痛点,中影巴可提供了培训、线上线下的专业技术咨询以及专业托管的服务,帮助影院快速度过“入场焦虑期”;对于设备表现下滑的同时又要面临巨大竞争压力的成熟期影院,专业巡检服务、线上服务支持和定制化影院运营报告的服务组合,则能让影院继续凭借更丰富精致的运营内容,保持票房竞争力;而面对设备老化、故障率飙升的再生期影院,中影巴可将以引擎翻新、整机翻新、以旧换新等“焕新”服务,帮助影院重新回到正轨。



巡检调试现场

院线定制化服务

在全生命周期的品质服务方案中,中影巴可还特别考虑到院线的运营痛点:多影院管理难度大、资源配置工作复杂、维护成本居高不下……对此中影巴可为院线提供了集中维保、NOC监管、移机、定制报告等服务,让院线能以更低成本,更高效高质量的完成多线运营。



保障影院多线运营

全方位托管服务

随着市场环境的改变,人力成本的上涨给影院运营造成的压力越来越大。如何进一步帮助影院控制运营成本?中影巴可全方位托管服务为影院运营打开了新思路。在中影巴可的托管服务中,影院将彻底释放原来高昂的人力成本,取而代之的是轻量化的智慧运营+中影巴可7*24的专家值守服务,为影院开启开源节流的的全新运营模式。



中影巴可7*24的专家值守服务

全生命周期服务方案的推出,是中影巴可对过去服务模式的总结思考,更是对未来服务模式的创新探索。上一个十年,中影巴可售后在用户的支持与陪伴下羽翼渐丰;在即将开启的下一个十年,中影巴可将从全生命周期的服务出发,继续以品质服务助力国内放映市场的发展,与各位用户共同打造下一段更精彩的放映故事。

