

博世: 用整体解决方案打造现代化售后服务

“博世汽车服务方案致力于为本土客户提供全面、便捷而可靠的支持, 助力打造现代化的汽车维修站。”

——博世汽车售后市场大中华区总裁郑兆和



在Automechanika Shanghai 2013展会上, 全球领先的汽车技术与服务供应商博世展示了集“配件+诊断+服务”于一体的汽车售后市场整体解决方案, 该方案涵盖汽车配件、维修站设备和专业服务, 满足主机配套售后市场和独立汽车售后市场的需求, 包括2012年在全球成立的全新业务单元“博世汽车服务方案”以及柴油共轨系统部件再制造领域的最新成果。

博世汽车售后市场大中华区总裁郑兆和认为, 随着现代汽车工业和电子技术的发展, 各种汽车系统日趋复杂, 对售后服务的维修设备和人员技能都提出了更高的要求。“因此, 博世汽车服务方案致力于为本土客户提供全面、便捷而可靠的支持, 助力打造现代化的汽车维修站。”郑兆和说道。

据介绍, 博世全新业务单元博世汽车服务方案以整合维修站设备、技术信息服务、专用工具方案、诊断方案等, 为维修站提供一站式的完整解决方案, 内容包括参与维修站的设施规划、硬件设备配套、服务流程设计、软件资料配套、人员培训等多重环节。在这次展会上, 博世汽车服务方案还展示了众多新品, 包括博世两柱举升机、由本土团队开发的博世新一代电脑诊断仪KT660、全球最新推出的百斯巴特新一代立体成像四轮定位仪ML TECH+等。

随着柴油共轨系统在中国市场的不断普及, 柴油车用户对专业、便捷的售后服务需求逐步增加并且呈现多样化的趋势。为此, 在传统的维修和更换新件的基础上, 博世推出了再制造解决方案, 以更具性价比的维修满足柴油车用户的需求。博世再制造概念采用标准化的工业生产流程, 100%将所有关键部件更换为新件, 采用与原件相同的质量标准和功能测试, 确保再制造产品的质量与原件媲美。与此同时, 博世再制造产品交付快速、提供保修服务且价格低于新件, 为柴油维修站和终端用户提供了一种快速、高性价比和便捷的服务方案。

自2012年博世将再制造概念引入中国以来, 博世汽车售后市场已经率先实现了柴油共轨系统喷油器的再制造生产, 服务于原厂配套售后市场和独立售后市场。

郑兆和表示, “中国的汽车售后市场正呈现出消费行为区域化、网络化等诸多特点, 对此, 博世汽车售后市场积极拓展多样化渠道, 关注终端汽车用户体验, 从而快速优化产品和服务, 以更好地支持业务合作伙伴。”据了解, 通过在天猫商城设立的博世汽车配件官方网络旗舰店, 博世在为网络用户提供配件产品的同时, 能够快速、直接地获得终端用户对于产品的反馈信息, 为优化产品和服务提供重要的参考。此外, 博世汽车售后市场还在上海范围内尝试配合线上平台的线下安装服务, 项目涵盖了雨刮、火花塞、滤清器更换以及常规保养等。

为了更好地了解区域汽车用户的需求, 同时给予博世汽车专业维修网络更有力的支持, 博世位于北京和成都的两家专业汽车维修直营店相继开业并开通了线上预约, 为客户提供专业、可靠、便捷的一站式服务。未来, 博世也将继续以用户需求和体验为核心, 借助互联网等多种平台持续优化产品和服务理念。

在中国汽车市场上, 汽车售后服务面临着车型繁多、升级换代迅速等挑战, 消费者对配件品质也有着很高的要求。为了更好地适应市场需求, 博世汽车售后市场持续丰富和完善其零部件产品线, 一手增强在高端市场的竞争优势, 一手拓展在中低端市场的份额。在高端市场, 博世推出了适用于启/停系统的S6蓄电池, 在高端车型覆盖率达九成以上的贵金属火花塞以及多款柴油共轨系统喷油嘴等; 在拓展中端市场方面, 博世的刹车片和机油滤清器车型覆盖率均接近八成, 全新推出的新风翼雨刮也更具性价比优势。据了解, 博世汽车售后市场每年会推出1000多款新产品以满足快速发展的市场需求。

“在全球汽车工业转型、中国汽车市场回暖的大背景下, 如何快速适应汽车技术的发展变革、汽车用户消费需求和行为的变化, 是博世汽车售后业务强化自身竞争力的关键。”郑兆和表示, “通过引进和开发行业领先的、创新的业务模式和解决方案, 博世汽车售后市场将真正向本土客户提供‘升级版’的整体解决方案, 支持他们把握市场机遇、打造现代化汽车售后服务, 从而取得市场领先优势。”(文/马骏)