

数智赋能 | 满意度驱动增长

殷皓 - 德邦快递高级副总裁兼CTO

2024.03

议题

1

数智赋能

2

用户满意

3

未来展望

科技赋能物流行业变革

2005年 - 信息化

- 流程IT
- ERP

2015年 - 数字化

- 大数据
- 物联网
- 移动
- 云计算

2020年 - 智能化

- 人工智能
- 算法

德邦数智化发展历程

1、报表时代

主要能力：

明细报表查询与下载导出

技术体系：

Oracle/SQL/存储过程/Java

3、大数据时代

主要能力：

实时数据集成、离线批量计算

技术体系：

Hadoop/Hive/Kudu/Impala/Spark

5、数智时代

主要能力：

实时数仓、多维分析、批流一体、虚拟入湖、算法服务等

技术体系：

Flink/Kylogence/Clickhouse/Hudi

2013

2016

2018

2020

至今

2、传统BI时代

主要能力：

驾驶舱、主题分析、指标查询

技术体系：

GreenPlum/DataStage/Congos

4、数据中台时代

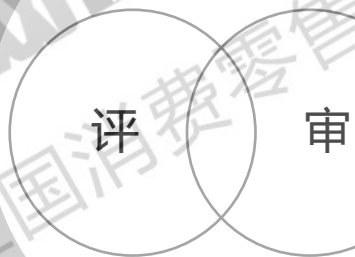
主要能力：

平台统一、数据统一、建立多租户数据共享体系

技术体系：

网易易数平台

数智赋能放大管理价值



企业网DINET
2024全国消费零售CIO大会

数智赋能解决企业问题



快	<ul style="list-style-type: none">• 实时数据驱动• 流处理
准	<ul style="list-style-type: none">• 作业环节• 操作人员
狠	<ul style="list-style-type: none">• 实时响应• 即时奖罚

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

CSAT

(Customer Satisfaction)

数字化客户声音体系

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

● 物流行业的客户体验声音痛点

- 在物流企业提供服务的过程中，因产品/服务等问题造成客户体验不好，导致客户的流失

谁不爽不知道，哪不爽不清楚

传统的体验监测指标仅解决部分客户声音问题

- 仍有一些客户体验场景无法获取客户声音，无法解决客户痛点

万票投诉

邮政申诉率

平台指数

菜鸟/抖音

?

专业领域的客户声音，量少、滞后、不能满足全量客户的运营

能否有全量/无损的客户声音

无法回答如：客户进入寄件页面，为什么没下单？客户没投诉，对德邦快递真的满意吗？...

德邦快递数字化客户声音系统 (CSAT)



➤ 以客户旅程为基准，即时抓取客户声音，即时关联、分析、调拨的数字化客户声音运营体系

区别于传统的长问卷，CSAT的核心是以“客户旅程为载体”，在客户与德邦快递交互的关键节点**即时推送服务评价**，**碎片式即时获取客户精准声音**，着重在“**即时、聚焦、覆盖全流程**”

- 如理赔完成，客户进入评价



数字化逻辑下的体验管理（CSAT）对NPS的补充-以快递企业为例

	维度	声音采集	声音分析	声音调拨
NPS	 <p>帮助公司看自己在行业大盘中的表现，在消费者心中的竞争力，着眼长期改进；核心是复购和推荐意愿。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 依托于专业调研公司； • 季度/半年度的调研频率，周期长，反映的是过去一段时间客户的声音； • 单次样本以“千”为单位 	<ul style="list-style-type: none"> • 在分析的输出上，主要依托专业机构的报告输出； • 能够定位公司级的问题方向； 	<ul style="list-style-type: none"> • 问题的解读，主要依托公司级的报告发布； • 问题的改善，以公司级的项目推进为主； • 下级团队在做问题改进的时候，需要进行补充调研/分析
CSAT	 <p>帮助公司获知现有的产品/服务是否让客户满意，关注具体环节体验，着眼于服务的立即改进。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 企业自身能够实施； • 实时、聚焦、大样本、低成本地抓取即时的客户声音； • 以某快递公司为例，日声音样本量达9W+ 	<ul style="list-style-type: none"> • 在分析的输出上，能够完全由企业自主完成；同时能够实现即时、自动的动态分析； • 不止是简单的多维结构，指引一个方向；而是能够通过最小颗粒度的下钻，直接定位解决主体 	<ul style="list-style-type: none"> • 声音通过驾驶舱的自动核算、自动归集，实现实时的上传下达； • 问题的调拨，不止是调拨问题，同时能够调拨解决方案 • 问题的解决，能够通过系统完成自动、即时闭环； • 为企业客户运营提供了新的增长模式

CSAT逻辑下的体验管理给我们带来的新的启发和价值

采集

- 满意度可以量化，而且不止于小样本的NPS
- 客户声音可以通过数字化的方式自动、实时、大样本、低成本、高效率地抓取
- 跟客户互动的问卷，可以随客户诉求变化、业务规则变化，实时动态生成；满意度/评价调研可以不是一个对人力/业务经验高依赖的动作

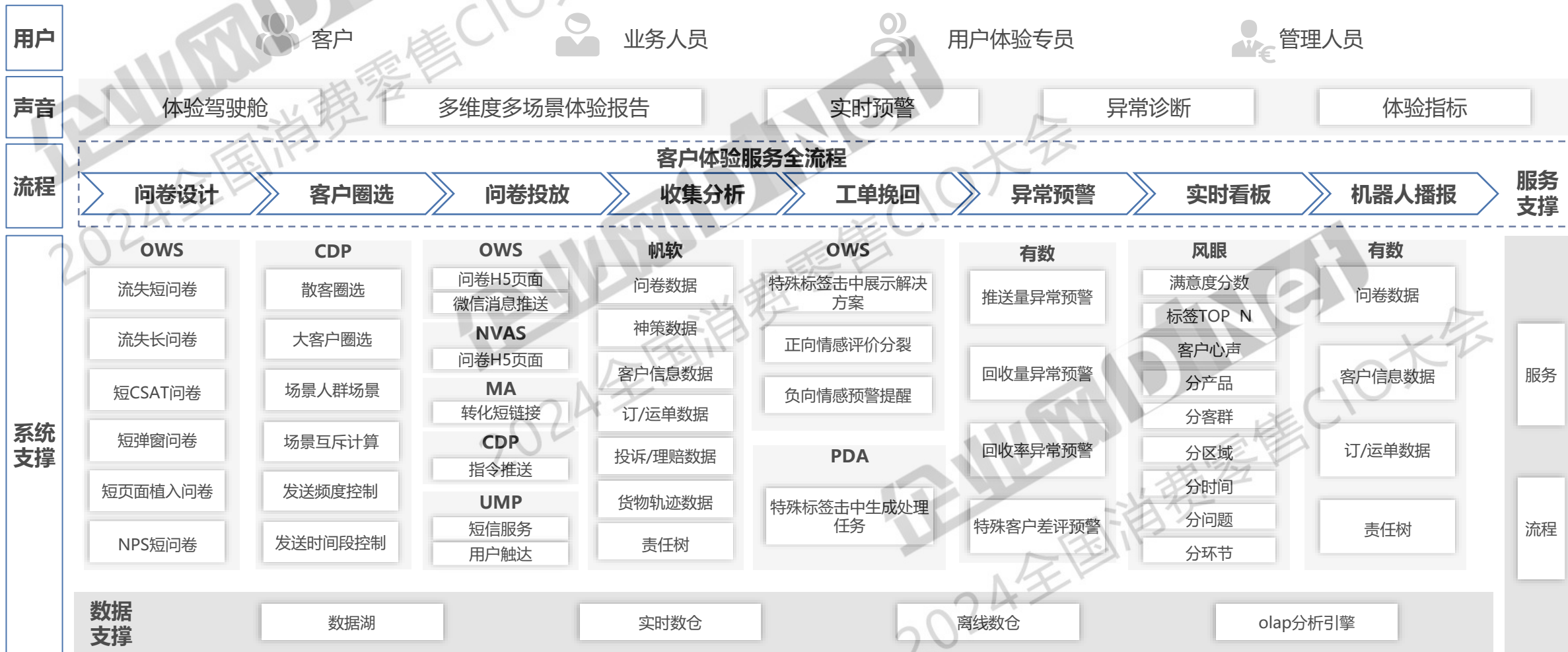
分析

- 满意度/客户声音的上传下达，不需要通过体验部门的白皮书发布；通过驾驶舱的自动核算、自动归集，就能够实现实时的上传下达
- 专业的体验分析/营收机会点分析报告输出，可以不是一件高成本、高周期、搞专业壁垒的事件，它也能做到自动、及时、精准
- 体验分析报告，不止是简单的多维结构，指引一个方向；而是能够通过最小颗粒度的下钻，直接定位解决主体
- 体验指数和营收的关联关系核算，可以下沉到每一个动作

行动

- 体验改善的闭环运营，不止依赖于低频的高层会议，它可以是一件实时滚动、实时落地的事项
- 体验改善/客户声音调拨，不一定靠人；系统就能够完成自动闭环
- 客户声音/体验问题的调拨，不止是调拨问题，同时能够调拨解决方案
- 基于客户声音的客户运营，不止是事后的体验问题解决，更大的价值在评价触点跟客户互动过程中所产生的即时收益/以及基于画像的预警和流程改进

德邦快递数字化客户声音系统 (CSAT) 系统架构



德邦快递CSAT为企业客户声音管理提供四个应用方向

精准互动，
客观量化体验水平

知道谁不爽

样本量大，支持全客
群全流程识别问题

知道哪不爽

实时互动，系统植入
解决方案，支持客户
声音的即时响应

即刻解决问题

声音关联运单系统，
支持自助、多维分析
和无限下钻

多方介入提升体验

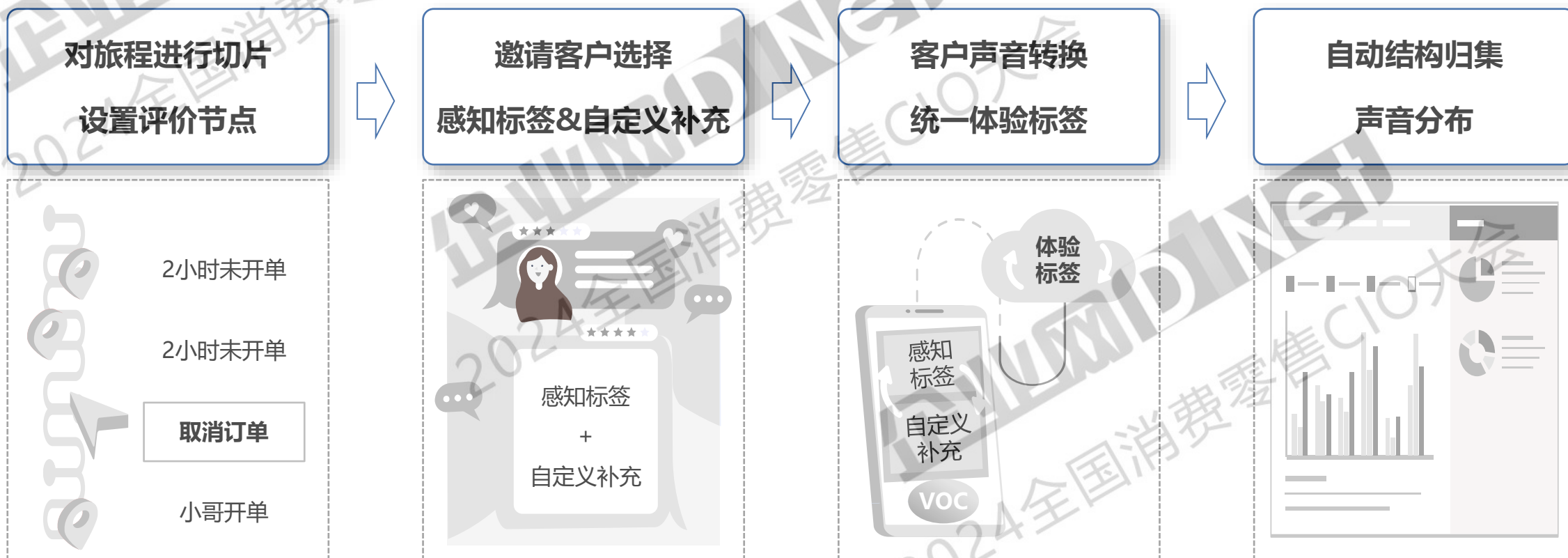
CSAT在德邦快递的应用成效

I. 评价短问卷精准圈选、推送、触达的投放模式，实现客户声音日均9W+的回收，大样本支持全业务域体验机会点的识别



CSAT在德邦快递的应用成效

II. 通过ai语义的智能分析，将客户声音进行精准归类，实现声音的自动归集，支持全域即时定位核心问题，落地优化举措



CSAT在德邦快递的应用成效

III. 把解决方案植入到评价原因中，在归集的时候，自动触发解决方案，辅助订单挽回，促进增收

- 以某单号“联系不到小哥”取消订单为例：

客户下单	客户以“联系不到小哥”取消订单	系统立即为客户弹出联系方式供客户联系	同时立刻追溯订单轨迹，定位“取消根因-联系不及时”	即时调拨给责任快递员精准挽回																		
<ul style="list-style-type: none">5-30 11:21 曾先生下单 货物：布匹 重量：2.4KG 需要联系5-30 11:24 联系小哥未接			<table border="1"><thead><tr><th>分单</th><th>接货流程</th><th>责任主体</th></tr></thead><tbody><tr><td>分单</td><td>订单自动推送</td><td>系统A ✓</td></tr><tr><td>分单</td><td>调度及时分单</td><td>系统B ✓</td></tr><tr><td>接单</td><td>PDA及时登录</td><td>快递员 ✓</td></tr><tr><td>接单</td><td>受理订单及时</td><td>快递员 ✓</td></tr><tr><td>接单</td><td>联系客户及时</td><td>快递员 ✗</td></tr></tbody></table>	分单	接货流程	责任主体	分单	订单自动推送	系统A ✓	分单	调度及时分单	系统B ✓	接单	PDA及时登录	快递员 ✓	接单	受理订单及时	快递员 ✓	接单	联系客户及时	快递员 ✗	
分单	接货流程	责任主体																				
分单	订单自动推送	系统A ✓																				
分单	调度及时分单	系统B ✓																				
接单	PDA及时登录	快递员 ✓																				
接单	受理订单及时	快递员 ✓																				
接单	联系客户及时	快递员 ✗																				

- 在CSAT所抓取到的实时客户声音中，有接近30%是分布在流失触点上的。
- 针对这部分具有直接营收价值的声音所分布的29个触点，CSAT植入了即时解决方案，让触点直接针对客户诉求进行定向服务，实现了实时创收。

CSAT在德邦快递的应用成效

IV. 通过将解决方案直接植入客户评价标签，实现在客户选择标签时，**自动触发解决方案**，降低客服每月近4%的进线量

智能识别
问题场景

自动运算
解决方案

即时验证
解决效果

精准调拨
责任主体

- 如客户取消时，不同原因提供各不同解决方案
- ✓ 设备好货-改上门时间
- ✓ 无人联系-提供联系方式，并主动联系



CSAT在德邦快递的应用成效

V. 客户声音关联了最小颗粒度的运营数据，实现声音原因的**精准定位**和**无限下钻**，支持责任主体立即对客户需求做出响应



CSAT在德邦快递的应用成效

VI. 客户声音结合业务场景，匹配驾驶舱、帆软等分析工具的应用，实现声音对业务的横向赋能，支持全域机会点的多维分析



企业网DNet

2024全国消费零售CIO大会

企业网DNet

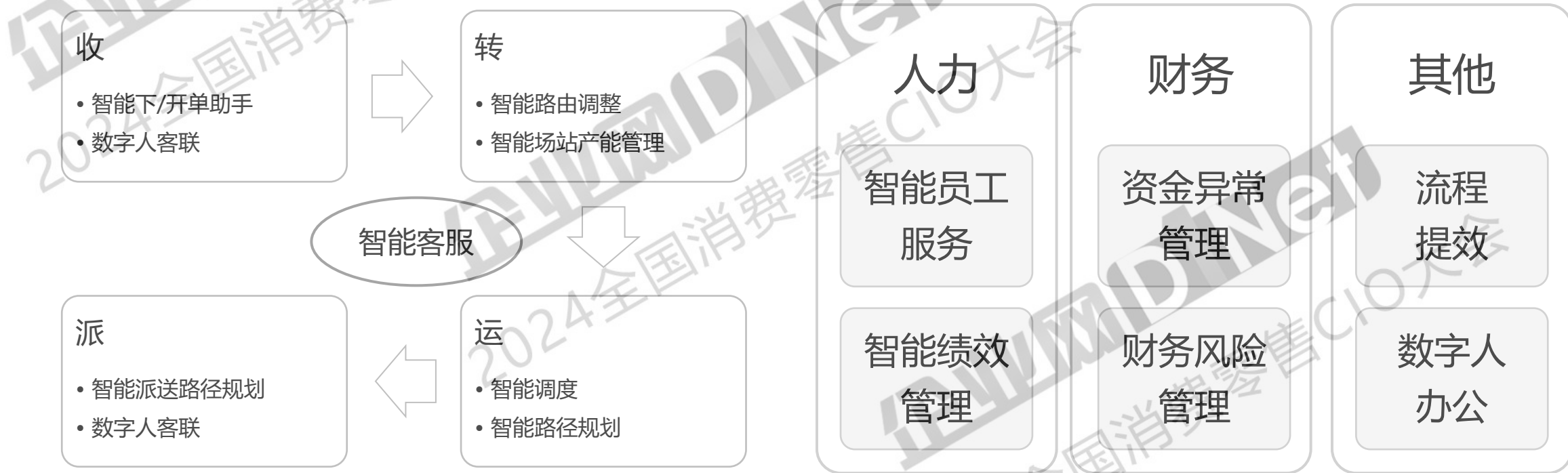
2024全国消费零售CIO大会

新时代新机遇

企业网DNet

2024全国消费零售CIO大会

短期：人工智能带来大量效率提升机会



未来：颠覆性思考管理决策的替代性

• 传统培养企业高管：10年

• 案例1: 某物流企业

- 06-13年管培生招聘近7000人，成功培养副总级高管不到30人，成材率约0.4%
- 近30年累计晋升74位高管，平均司龄近11年，管理百万级决策，5000+员工
- 近6年累计降免淘汰率35%

• 案例2: 某地产企业

- 2004-2019年累计招聘1000+管培生
- 8-10年有望成为高管
- 千万-亿级决策，管理近百人团队

• 人工智能训练决策

2周

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

谢谢！

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会