

连锁门店维修管理平台

维修管得好 门店运营没烦恼



咚咚维保云

连锁门店维修管理特点



当前连锁门店在中国进入高速发展阶段，包括连锁餐饮、连锁健身房、连锁药店、连锁便利店、连锁家电零售等在内的各类连锁门店层出不穷。连锁门店行业的维修管理，具有门店分散、门店故障多发且故障类型多样、设备故障影响门店经营等特点。连锁门店的维修管理亟需通过管理软件实现故障维修快速响应、工程部维修人员高效调配、设备历史故障统计分析等维修相关工作的全面管理。





故障响应速度慢

门店人员报修到工程部，工程部再报修给外面的合作维修单位，维修响应链条太长，且每一环都需要大量的等待时间，延长了故障解决的周期。



维修人员难以监督

一线工程部维修人员的日常工作情况没有记录，缺乏有效监管。维修人员是否有及时响应门店的报修请求？是否有到店进行维修？维修结果如何？维修工作的真实性和有效性都难以监督。



设备管理粗放

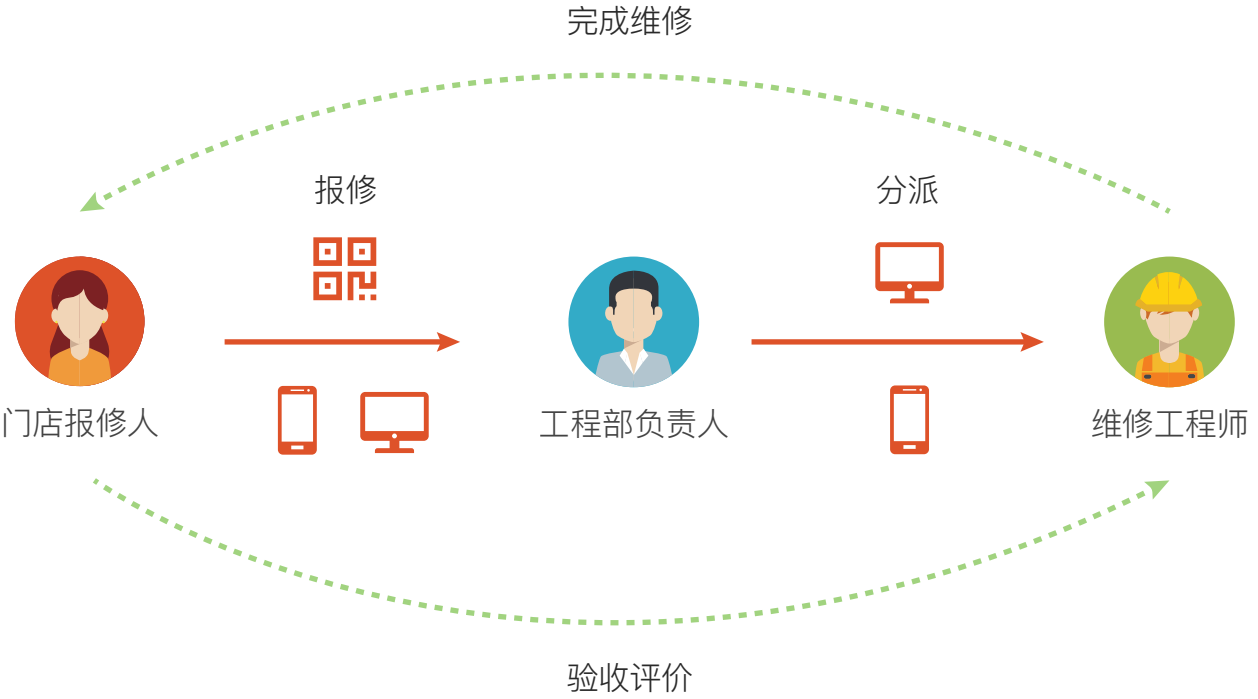
门店的设备反复出现故障，设备缺乏日常巡检和保养。设备如何精细化管理，何时对设备进行更新升级都缺乏数据支持。



备品备件缺乏规划

针对容易出现故障的设备，缺乏备品备件预留计划。门店耗费大量时间在备品备件等待上，影响门店正常运营。





咚咚维保云通过维修全流程闭环管控，将每个门店的每一单报修都系统化管理起来。工程部维修人员不会出现漏单、错单的情况，每日有条不紊地安排维修工作。门店报修人员不再需要反复催促维修人员，随时可追踪维修单的进展情况，对维修的结果也可进行验收和评价。

取消 添加报修 提交

设备名称: 监控显示器

故障说明: 隔几分钟就会黑屏一下

故障图片:

优先级: 一般 紧急 特急

姓名: 谢大海

电话: 13658693040

报修

报修单详情

报障信息 相关信息

项目名称 连锁门店一号店

故障说明 DD201601223-1 隔几分钟就会黑屏一下

报障时间 2017-07-17 17:31:20

报障位置 厦门市湖里区湖里大道123号

相关责任人

退回 接收转派 接收

维修并记录

查看评价

响应速度 ★★★★★ 5

维修质量 ★★★★★ 5

评价内容 响应速度很快, 维修的质量也很高

验收评价

平台优势

更便捷的报修维修

平台提供App、二维码扫码、电脑端多种报修方式，门店报修人快速提交故障说明、图片，维修任务智能分派给工程部。报修人和工程师实时追踪维修进度，实现快速协作。

更到位的人员监督

维修工程师签到、维修异常情况监控、维修记录等功能，帮助管理层实时监督维修工作的进展情况，同时方便对维修人员进行指导。

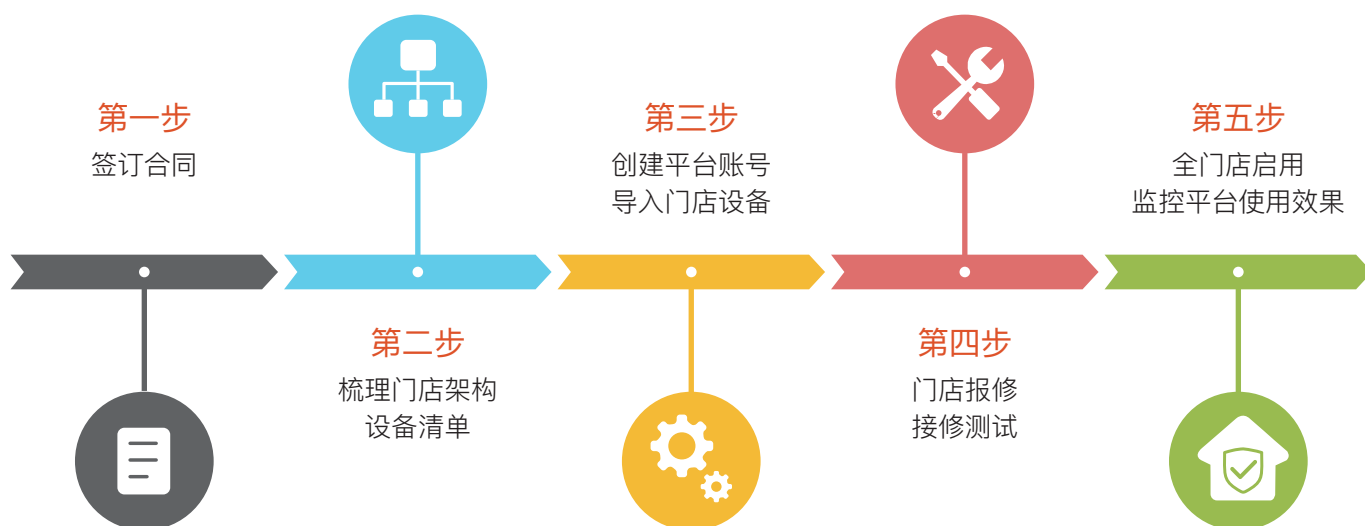
更精细的设备管理

咚咚维保云平台上完整保留了门店设备基本信息、设备历史巡检记录，结合设备维修记录，帮助维保工程师快速了解设备状态，及时对设备进行预防性维护，支持设备稳定运行。

更全面的维修管控

平台提供的门店维修工作统计，维修人员工单统计等功能，帮助门店管理者快速了解各个门店的维保工作进度及整体维保数据，支持快速决策分析。

开通步骤





浩沙健身始于20世纪80年代，自成立之初起，一直专注于室内运动市场，并成功地发展成为中国最大的室内运动品牌。无论在室内运动服饰或是健身服务机构领域，都处于领先地位。自2008年起，浩沙连续成为室内运动服饰和健身服务行业唯一进入世界品牌实验室评测的中国500最具价值品牌榜的企业，2012年，浩沙品牌价值评估为21.18亿。



使用咚咚前



微信群报修信息杂乱，影响维修



维修数据缺乏统计分析

使用咚咚维保云平台之前，浩沙健身俱乐部各个门店的报修均通过微信群进行。各门店店长和客服经理将故障内容和图片发送到微信群里，并@维修工程师。维修工程师如果没有马上记录下来，之后便很难在零乱的微信群信息里找到之前的故障信息。信息的杂乱影响了维修工程师的响应速度，有时还会出现漏单情况，门店负责人有很多怨言。另一方面，由于维修数据缺乏统计分析，工程部的维修工作绩效缺乏数据支持，也无法通过绩效奖励有效地激励工作出色的维修工程师。

使用咚咚后



工程部吴总

“ 在使用了咚咚维保云之后，我们部门的维修工程师再也不用反复地在微信群里查找故障信息了，响应速度得到了提升，部门的绩效考核也更有依据。”

通过使用咚咚维保云，故障信息通过每一条报修单的形式在平台上记录下来，并直接到达预先设定的维修工程师，工程师们对维修工作的安排更有条理了，不再出现漏单情况，维修响应速度得到大幅提升。同时，通过对月度维修工作进行统计分析，工程部能够及时回顾当月各个门店的维修工作，也能对所有维修工程师的维修情况进行汇总分析，做到奖惩分明。



悦享麦合(苏州)酒店管理有限公司是一家以经营餐饮、咖啡、酒店等服务行业为主的公司，已陆续成立7家门店，包括麦合轻旅行酒店（河海店）、麦合轻悦餐厅（河海店）、麦合轻悦餐厅（九州店）、玉玲珑餐厅（道生店）、麦合轻享咖啡（太湖店）、麦合悦享花园（汉江店）、麦合轻享咖啡（九州店）。



使用咚咚前



电话接收报修，维修工作被打扰



无法实时了解维修进度

悦享麦合处于竞争激烈的餐饮连锁行业，门店的各类设备故障都会直接影响到用户的就餐体验，甚至会影响到门店的日常经营。工程部希望有一款软件能改变他们以往通过电话接收报修单的方式，避免维修工作被频繁的报修电话打扰。同时，管理人员还希望改变以往对门店的维修进度一无所知的情况，能够对维修工作做到随时查看，随时监督。

使用咚咚后



总经理沈波

“咚咚维保云对我们工程部来说是一大武器，提高了工程部维修工作的响应效率，同时也让我们管理层对各个门店的故障情况做到心中有数，有效地支持了各个门店的日常运营。”

通过使用咚咚维保云，悦享麦合工程部能够通过平台统一接收报修单，不用疲于应付门店的报修电话，维修效率得到了提升。而管理人员能通过软件随时了解各个门店的维修进展工作，随时监督维修进度，确保所有门店都处于正常运行的状态。

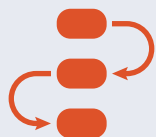


乐友孕婴童 Babies to Kids

乐友孕婴童是中国孕婴童行业领先的全国连锁零售企业，销售的商品包括奶粉、纸纸尿裤用品、食品、喂养用品、洗护安全电器、玩具、图书音像及文体、车床椅、婴童内衣、婴童外出服、婴童附属品、孕妇装、童袜、童鞋、童帽、围巾手套、寝具十六大类，三万余种单品。公司总部在北京，门店覆盖的城市有天津、沈阳、西安等地区。



使用咚咚前



报修维修流程繁琐



信息传达效率低

乐友孕婴童在一个城市的连锁门店通常有几十家，以往的报修方式是门店负责人统一报修给当地的客服经理，再由客服经理统一分派给营建部的维修工程师。由于门店数量众多，每日的报修量巨大，客服经理的工作时间全部用在记录故障内容，协调维修工程师上。维修工程师通常完成维修工作后也无法找到报修人进行面对面告知，需要再次通过客服经理进行反馈，不仅延长了维修响应过程，还会因信息沟通不畅而出现同一故障反复报修的情况。

使用咚咚后



营建部总监訾总

“我们每天的报修单数量非常多，有了咚咚维保云，维修流程简化了，直营店的维修效率有了大幅提升。”

使用了咚咚维保云后，客服经理的工作轻松了许多：门店报修直接到达特定维修工程师，而维修工程师也通过平台将维修过程，维修结果反馈给报修人，再由报修方进行验收和评价。整个“报修——维修”环节打通之后，无论是门店的报修人、维修工程师，还是管理层，和维修相关的各项工作都得到了简化。



咚咚维保云

☎ 4006568189

🌐 www.dweibao.com



下载App



关注微信公众号

商务电邮
service@dweibao.com

公司地址
福建省厦门市湖滨南路立信广场28楼