

超越申泰

超越科技股份有限公司成立于1996年，隶属于山东省国投公司，目前形成以济南为总部，南京、西安、湖州等为分部的全国布局。公司拥有装备承制等核心资质，建有国防科技工业技术创新中心等平台，在JD市场销量稳居业界前列，信创市场蝉联国产整机十大品牌，工控市场位于第一梯队，市场地位不断提升，已成为中国自主可靠算力引领者。

产品/解决方案名称：JMRH企业数字化转型“424”创新实践

提供单位：超越科技股份有限公司

产品/解决方案介绍：

一、案例背景

公司作为JMRH类企业，客户群体存在特殊性，生态环境、安全保密等存在复杂性，公司数字化转型存在缺方法、难平衡、难协同、转型慢等难题。为此公司结合自身行业特点，创新实践“424”数字化转型新案例，通过软硬件升级助力公司高质量发展。

二、方案简介

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧跟国家“数字中国”战略及山东“数字强省”战略，深入实施创新驱动发展战略，重点“开展四项基础、打造两大平台，推进四个典型场景数字化转型”来推进公司JMRH产品科研生产经营整体数字化转型，不断塑造发展新动能新优势，建设“智慧新超

越”，创树“JMRH行业新标杆”。

1、“开展四项基础”，创新实践JMRH企业数字化转型新方法。一是开展战略规划与顶层设计；二是开展JMRH企业数智化领导力及转型方法论研究；三是开展全员数字化素养提升，营造全员参与氛围。四是开展数据管理体系建设。

2、“打造两大平台”，提升公司运营效率。一是打造协同平台新底座，提升中台汇聚管控能力。二是打造多功能异地协同安全网络平台及公共服务基础云平台，支撑公司“一中心多基地”安全协同办公新模式。

3、“推进四个典型场景数字化转型”，提升产品、服务竞争力。一是质量管理数字化转型助力质量管控能力提升。二是研发设计与项目管理数字化转型，助力多研发平台异地协同。三是生产制造数字化转型，助力生产过程透明化管控。四是采购数字化转型，助力采购高效协同与合规管控。

三、方案效果

公司数字化转型“424”创新实践，制定了数字化转型工作总体实施方案，确定了数字化转型升级工作指导思想、基本要求、总体目标和重点任务，推动了数字化组织与体系制度建立。实施了“以业务为驱动，以流程为导向”的数字化建设新模式，实现了业务融合、多地协同。缩短了研发周期，降低了研发成本，提升了研发质量和水平。建立了生命周期及采购全过程闭环管理机制，确保了采购业务合规性。实现了生产过程信息共享及对从订单下达到完工全过程的精细化管理。实现了质量策划、质量控制、质量改进全过程的显性化和可视化，及质量数据动态监控、趋势研判、质效评估等数字化应用，提升了产品批量化检测效率，提高了产品测试准确性及可信度，促进了公司产品质量明显提升。

产品/解决方案名称：售后服务数字化转型创新成果

提供单位：超越科技股份有限公司

产品/解决方案介绍：

一、案例背景

随着公司规模的扩大、产品销量的增长以及产品多样性的增加，暴露了公司售后服务存在的问题，包括报修渠道多样化缺乏统一入口、工单与备件业务存在断点、维修备件管理不规范、各地服务机构多且无法有效协同等。同时公司作为JMRH企业，需要遵守一系列的保密安全法律法规，相比于普通企业有着更高的安全要求。在此情况下，如何兼顾专用和通用两大业务，强化与员工、合作伙伴、客户的数字化连接，成为售后服务数字化转型的难题。

二、方案简介

公司以客户价值为导向，以为客户提供快捷、高效、专业的贴心服务为目标，融合呼叫中心、备件管理、在线协同、数据安全等管理要求和技术要求，开展售后服务数字化转型。

1、打造呼叫中心，提升服务运行效率，增强客户满意度。重塑服务工单业务流程，借

助数字化手段，整合报修途径，实现故障报修、上门维修、客户回访、费用结算线上处理，消除工单和备件业务断点，提高公司售后服务整体运行效率，增强客户售后服务体验和满意度。

2、创新备件管理，提升备件流转速度，规范备件账务管理。重塑备件管理业务流程，借助数字化手段，实现备件申请、备件调拨、维修使用、备件退返、报废的备件全生命周期管理，提升备件整体流转速度，快速支撑客户现场服务需求，提升备件库存管理能力。

3、构建数字化协同平台，支撑与服务商、客户高效协作。通过V-Join协同管理平台，打通内外部协同通道，支持PC端和移动端访问，实现公司与各服务机构之间工单服务、备件服务的高效协同。

4、构筑安全堡垒，确保数据安全。部署完备的安全防护系统、设备，通过准入系统审核、各层网络之间通过专用安全跨网交换设备进行数据交换、在出口与所有终端部署行为审计系统进行全面自动审计。

三、方案效果

1、实现了客户售后需求快速响应，提升了客户满意度。通过远程协助、上门维修等方式，客户报修得到及时响应和快速有效解决，极大提升了客户服务体验。

2、全面实现与服务商在线协同，提升服务质效。服务机构能够快速接收服务工单任务，工单信息能够快速共享给现场服务工程师，及时预约客户进行上门维修。服务及时率达到100%。

3、实现数据流、物流、资金流一体化，服务过程透明可控。通过数字化技术，服务、备件、质量、结费等均实现了透明化管理，总部和机构协同效率得到了极大提高，打造出具有持续竞争优势的售后服务能力，确保公司在未来的竞争中处于优势地位。