

搭建客户服务平台，构建国际标准服务能力

Construct Customer Service Platform and International Standard Service Capability

中航工业西安飞机工业(集团) 有限责任公司 王允强 侯卓兵 李淑婷
金航数码科技有限责任公司 侯安生 郑双成

中航工业西安飞机工业(集团) 有限责任公司(简称“中航工业西飞”)是集科研、生产一体化的特大型航空工业企业,其市场营销与客户服务体系的完善是健全航空产品市场竞争力的必要手段。中航工业西飞非常重视与客户的长久合作,民机的市场销售与客户服务的数字化建设已列入公司的信息化战略。2010年,西飞公司联合金航数码在西飞整体战略规划的基础上,对客户服务业务进行了顶层框架、平台软件架构的设计和实施路线的制定,并与金航数码组成了专业化的信息化建设团队,同期开始建设。逐步建立全面的市场营销体系和客户支援体系,以加强客户服务质量管理,从而使客户服务质量得到持续改善,促进飞机产品的质量改进和销售。

项目亮点

(1)以国际先进制造企业为标杆,按照国际标准进行业务规划。

整个规划过程在需求分析阶段通过对国际先进制造商业务工作的学习与分析,在业务规划设计阶段始终以国际现有标准进行业务规划和标准的制定,从中分析信息化的需求(见图1),并且作为后续信息化蓝图设计和实施路线规划的输入,进而保证信息化建设与业务需求相匹配。

(2)客户化平台建设策略,保证平台国际先进性。

为解决数据的标准化、完整性和

准确性等问题,并保证市场营销与客户服务平台客户化,提出了平台建设策略(见图2),对数据标准客户化、客户化权限划分(见图3)等建设特点提出了具体要求。

为标杆,建立完善的客户服务业务体系与工作标准。

(2)建立7×24h对外业务的民机市场营销与客户服务平台。

(3)以业务平台为基础,深化西飞民机客户服务部业务工作,搭建内部业务的市场营销与客户服务平台,提升民机客户服务的专业化水平。

项目成果

(1)以国际先进的航空制造商

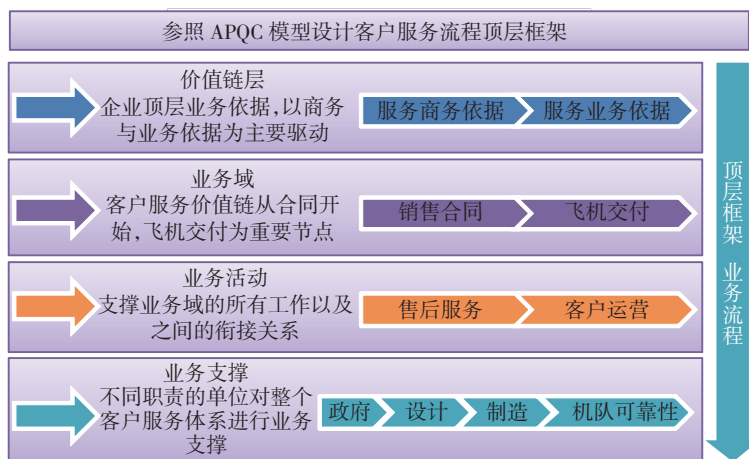


图1 业务规划工作方法示例图

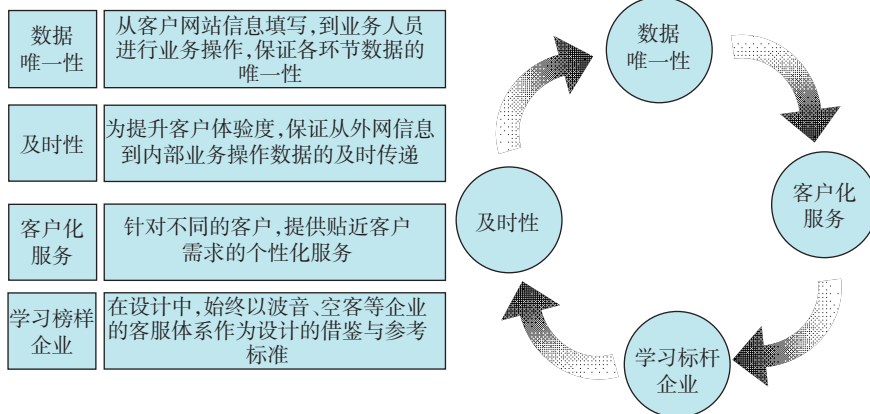


图2 平台建设策略示意图

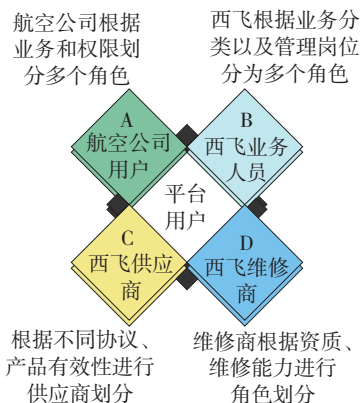


图3 客户化权限示例图

应用效果

(1) 西飞公司市场营销与客户服务平台上线后,作为中航工业西飞向客户提供技术支持的主窗口,平台将服务代表、工程技术、备件支持等各方面资源组成了一体化的协同工作平台,由被动服务转变为主动服务,缩短了服务流程,提高了执行效率;客户满意度逐年提高,特别是国际客户对上线后客户服务的好评,在近几次西飞领导走访中多次提出。

(2) 平台自2012年4月上线至今,共约32806人/次登录系统,系统响应时间平均小于1s,共处理各类业务单据逾万条。

(3) 民机信息单已回复2525条,平均回复时间为3.1天,在客户服务部内部信息传递与处理小于4h(原手工工作至少1天),需要厂内技术中心、质量部传递的小于5天(原手工工作至少15天);现新舟用户已逐步开始使用平台进行日常工作,国内用户已开通163个帐号,国际用户开通49个帐号。

(4) 航材备件已实现系统自动进行月结库存、资金汇总,每次小于4h(原手动工作大于1天)。

(5) 通过平台的上线使用,减少因人工操作造成的错误返工,减少因人工传递带来的信息缺失和反复,提高了民机服务部各部门的工作效率和工作准确度。

(责编 深蓝)

面向供应链集成的数字化制造管理系统

Digital Manufacturing Management System for Supply Chain Integration

中航工业成都飞机工业(集团)有限责任公司

欧阳森山 余志强

邹光勇

金航数码科技有限责任公司

王晓煜

成都飞机工业(集团)有限责任公司(简称:成飞)是集科研、生产、试验、试飞为一体的大型现代化飞机制造企业,是中国重要歼击机研制生产基地。

为支撑成飞公司“腾飞计划”的推进,完成阶段战略目标,实现“纵向战略管控、战略运营一体化,横向实现面向供应链的业务集成与协同”,成飞公司启动了成飞数字化制造管理系统(以下简称ERP3.0系统)项目。通过此项目重构以采购配送、生产、经营(财务)、制造、成本、质量管理等为核心的集成的ERP企业资源计划系统,实现物流、资金流、信息流“三流”集成,突出对公司核心业务的管控和战略运营一体化的支撑,最终实现管理流程、生产流程、信息平台以及先进管理技术综合应用协同的战略与运营全面管控的管理目标。对信息化应用的核心需求主要有以下几点:

(1) 统一平台、全局数据。基于统一的数据库资源,在统一的平台上搭建业务模块,确保基础数据的规范、单一源头,实现信息在企业内部完全共享,真正实现平台统一、数据库统一、系统统一。

(2) 纵向管控、流程贯穿。以公司战略目标为指向,承接公司年度

经营计划,平衡主生产计划,驱动车间作业计划的下达执行,并层层向上反馈,实现公司生产过程的纵向管控。业务流程穿透协同各个部门,对业务流程的管控站在全局的角度,实现物流、信息流、资金流的融合与协同。

(3) 规范管理、强化职能。“提取公因子,合并同类项”,通过对实际业务过程的梳理、解构和萃取,形成企业流程构件资源库,规范业务过程,强化部门职能,减少相互推卸责任的现象,保证业务有序、协同进行,充分考虑系统核心主价值流业务以及功能的组件化设计和重用。

实施亮点

(1) 初步实现成飞统一IT架构,以集成的系统取代系统的集成。

- 应用统一: 基于以MBOM为基础的拉式生产管控模型,面向SOA架构对各应用系统进行综合集成(应用架构见图1),以MRP计划为核心,通过工艺设计、生产控制、信息交互在制造执行层面的深度融合,对多机型、多批次、多状态的生产过程进行统一平衡,优化配置资源,从而实现真正的现场可视化、过程无纸化和局部智能化;

- 数据统一: 对成飞的核心业务