

企业个性化定制 微尔欲吃大螃蟹

□ 吴 彤

何谓个性化电脑?顾名思义就是可以满足顾客个性化需要的、非同一般的甚至可以为顾客量身定制的电脑。在过去,一般指按需组装电脑,但2008年戴尔发布了五款图案风格夺目的个性化面板笔记本电脑之后,电脑的个性化似乎多了一种解释。然而,由于市场个性需求的不确定性和批量生产风险之间的矛盾,美丽的个性化电脑似乎依旧只能是一个梦,第一次个性化的狼似乎没有来——直至微尔公司推出专门的个性化笔记本电脑品牌“印象微尔”。

定制电脑的热潮

企业定制笔记本电脑通常用于办公、客户馈赠、促销以及活动奖品,不过随着信用卡发行银行与微尔公司的合作,礼品笔记本电脑又进入了“积分奖励”这个非常广泛的企业需求当中,接踵而至的又是国内拥有数百家连锁店的大型美容机构的合同。为什么企业开始热衷向VIP客户赠送笔记本电脑?估计有四大理由:一是笔记本电脑已经成为个人办公及生活休闲的必须用品;二是很多人开始希望拥有两台以上的电脑,一台放桌子上,一台跟着自己到处跑;三是笔记本电脑价格大幅下降,尤其是价廉质优的上网本开始普及;四是无线上网催生了庞大的上网本市场。你说,有什么礼物比笔记本电脑更适合的呢?

你知道吗？这些情况“真的不保”

心爱的数码产品“生病”了,明明是质保期内,可是到了售后服务那儿,却被认定“不在保”!真是花了钱还添堵。不过,有些情况还真不能全怪客服人员。为啥?一起来听听这些情况,售后服务人员怎么说吧!

案例一：笔记本电脑界面进不去 售后不管

张女士：开机界面都进不去了,我又不不会修,只能去找客服了。但是,客服人员说这个得收费。明明是质保期内怎么还收费?太不能让人理解了。

业内人士解读:包括操作系统在内的软件均不在保修范围内

记者咨询了业内人士了解到,目前各大品牌笔记本电脑保修范围内都不

显然,企业对笔记本电脑的需求将是一个巨大的市场,其中又以企业定制个性化笔记本电脑尤为突出,这就是市场机遇中俗称的“大螃蟹”,纵观整个国内市场,这仍算是一个空白,第一个吃上大螃蟹的人应该就是微尔电脑公司。

那么什么是企业定制笔记本电脑?根据微尔公司的定义,可以简单解释为:企业根据自己的需要,要求制造商用专门技术在电脑系统中加入适当的、非恶意的宣传软件或内容,或在电脑面板印上企业标志、理念、广告语、产品图片、形象图片、促销信息或馈赠寄语等适当的信息,自用可以提升企业形象,增加团队凝聚力,馈赠客户可以增进与客户的感情与关系,促销可以吸引潜在客户。

其实,早在2008年8月,戴尔就发布了Studio15和17笔记本电脑的五种特别艺术版设计,不过似乎是面向个人用户,市场效益如何?外界不得而知,不过就市场的流行程度而言,应该不是

含操作系统。包括操作系统在内的软件也不在厂商售后服务部门的免费维修范围内。

有些笔记本电脑随机自带了linux操作系统,但是经销商在销售前应客户的需求将其更改成了盗版的微软操作系统。

比如WindowsXp。之后经销商还会夸大宣传,误导消费者笔记本电脑出现任何情况都可以保修。其实,这种情况下售后服务部门一般不会受理的。

案例二:经销商升级内存 厂商不认可

王先生:去年年中的时候,我在三好街买了一台某品牌的笔记本电脑。最近,现在这台电脑出了毛病了,就拿去厂商

太好。其问题出在哪里呢?用市场专家的话说可能是“市场个性需求的不确定性、多元化与厂家批量生产之间的矛盾”无法解决。而对于企业定制电脑而言,微尔公司恰好避开了这个矛盾,因为企业一般都是批量需求,它可以与微尔总部直接合作。

定制缘于灵机一动

显然,微尔电脑公司也同样不得不面对和戴尔公司一样的市场矛盾,不过这一次,更加细腻的市场定位帮了大忙,在无声无息中,印象微尔凭借洞悉入微的服务手段以极快的速度撕开了庞大的单位采购市场,而没有仅仅盯着零售市场。微尔公司总经理王建镇介绍说:“我们的确为进入零售市场做了很多准备,但目前还不是最好的时机,因为单个顾客的定制需要一个很高效率的服务模式,这个模式需要销售渠道的

配合,它不像企业单位市场,可以由微尔总部提供由头到尾的全程服务。”

那么究竟微尔的个性化电脑是什么样子的呢?以及为顾客提供了怎样的服务?据介绍,微尔个性化电脑其实缘于一次微尔团队的迪拜之旅,他们发现当地男孩在追求女孩的时候,会在一种贝壳上画上自己爱的符号(比如眼眸、心型图、吉祥鸟之类),送给心爱的女孩,以表达真挚的爱意——那么,为何不赠送笔记本电脑呢?可以在电脑画上眼眸和吉祥鸟就可以啦?在迪拜,这个办法不知是否可行,但在中国,就肯定没问题。

但是,当真正面对个人用户市场时,微尔同样遇到了“市场个性需求的不确定性与厂家批量生产之间的矛盾”,后来经过大量的市场调查,才决定改而进入企业市场,结果一举成功。据报道,中国企业每年用于送礼、促销的资金超过3000亿人民币(笔者:应该还不止),这是一个大得惊人的市场容量,笔记本电脑作为礼品可以占据多大的份额?无人知道准确的数据,但市场总额肯定不小,这估计也是微尔公司改道的真正原因。为了突破企业市场,就要解决其中一个关键环节——尽管微尔是多个国际和国内品牌电脑的制造商,有着成熟的技术和服务体系,但微尔本身的品牌公众知名度并不是很高,这有可能导致部分客户对微尔品质的疑虑,为此,微尔采取了最简单也是最可行的办法:盛邀客户参观技术部、厂房、部件兼容的测试流程!这也是品牌机的稳定

以在购买前先在网站查询该型号产品的标配情况,如果与经销商的宣传有差异,就应该提高警惕。

案例三：是否为人为损坏 由专业部门鉴定

刘小姐:最近,我发现电脑贴近光驱的位置出现了裂纹,而且我确定没有摔过它。我也问了家人,都没有动我的电脑。但是,售后人员坚持说是人为损坏。

业内人士解读:服务站或者质监部门会出具权威报告

一般来说,在确定人为损坏的情况下,售后服务部门是不会受理的。据业内人士表示,有时候,在用户不知情的情况下电脑遭到他人损坏,送到售后服务部门处理可能会很较真,这个也有关

性大于组装机的重要原因之一)以及总部售后服务中心,并针对“企业定制”专门设计了一套“无忧服务”。

无忧服务 = 最佳服务

“无忧服务”包含什么?它不仅仅是售后服务,而且还包含根据客户需要而进行的最佳配置服务,以达到客户认可的最佳性价比。例如1G内存,320G硬盘加定制面板的笔记本,企业定制的价格可以不超过2500元,比同等配置的市场价低出许多,如此优惠的价格显然很有吸引力。

企业的定制需求,已经成为个性化笔记本电脑市场的敲门砖,从企业用户到个人用户的延伸,也许只是时间问题。根据中国市场的规律,我们几乎可以肯定,随着个性化方法的不断增加和改善,无论是笔记本电脑还是台式机,个性化市场都会越来越大。

这个(个性化笔记本电脑)市场,是我们的战略市场,它给微尔带来的不仅仅是销量,还有品牌的知名度和影响力,这是我们直接做市场所必须的。我们不想一个人在战斗,我很希望戴尔、联想这些大品牌也加入进来,只有这样,个性化这个蛋糕才能做大,才能成为时尚潮流,我认为在这一块市场里面,微尔力争成为前三甲的品牌就好了。”王建镇(微尔公司总经理)笑眯眯地说,在看似可爱、腼腆的外表下隐约露出一种“不可告人”的动机,看来微尔是要吃定这个螃蟹了。

在用户认为非人为损坏,但是售后服务部门认定为人为损坏的情况下,可以申请服务站做专业的监测报告。如果客户对检测的结果有异议,也可送到质检部门再次检测。



笔记本电脑之八大经典故障回顾

编者按

不知不觉之中,笔记本电脑已经诞生了25周年了,而近年来随着笔记本产品价格的不断下调,笔记本也开始真正地走入了千家万户,从过去商务人士手中的“奢侈品”变成了普罗大众的生活必备品。普及固然是好事,但是随着厂商们开始比拼价格之后,笔记本电脑的故障率开始直线上升,相信很多读者都有过为“爱机”的“罢工”而焦头烂额的时候吧?

这篇文章我们不是要对当前主流的笔记本产品故障进行一个阐述,而是希望通过我们的文章而让一些接触笔记本不是很多的用户来了解一下,在过去的岁月里,曾经有过怎样的经典故障,而当时的“革命前辈”们又是怎么应对这些故障,而让自己的“爱机”起死回生的。

需要事先指出的是,并不是我们要说某个品牌的故障率高,故障率高在一定程度上反而证明了这个品牌的销量很大,只有销量大到一定的基数,才能够产生经典的故障。另外我们所指的八大经典故障不光是单一型号,我们也会针对一些同一时段内出现的群体性故障事件予以回顾。



□ 任 扬

经典故障一 IBM ThinkPad T40 系列显卡虚焊

在那个ThinkPad还叫IBM的时代,T系列是很多人的终极梦想,虽然T系列没有一个NB的显卡,但是很多人还是义无反顾地选择T40系列产品,就为“小黑”的质量。当然T40系列也不是不能玩游戏,早期的ATi Mobility Radeon750032MB或者是后期T43的ATi Mobility RadeonX30064MB,当然还有高端型号配备的ATi Mobility Radeon960064MB版本的显卡还是可以应付一定强度的主流3D游戏应用,但是正是显卡造就了T40系列用户心中永远的痛——显卡虚焊导致花屏。

具体表现:开机蓝屏、花屏、进入游戏花屏、死机。

病因:显卡BGA芯片脱焊。

诊断方法:外接显示器,如花屏则可直接判断虚焊,如外接显示器无问题,则考虑更换主板,一般都可以解决。

解决办法:重新做BGA焊接、更换主板。

故障率:高。

经典故障二 IBM ThinkPad T40 系列USB接口问题

同样发生在T40系列产品身上的问题,很多用户在使用中都会发现,自己的T40/T41/T42笔记本的USB接口不能正常工作了,而此时无论是任务管理器还是BIOS中USB的检测都毫无问题,即使重装系统也无济于事,如果您的T40系列产品出现这个问题,恭喜您,是遇到了经典的T40系列USB接口故障,而这个故障是由于Intel855PM芯片组的问题而引起的。

具体表现:USB接口无法使用。

病因:主板芯片组问题导致USB口烧毁。

诊断方法:插入USB设备无法正常工作就可认定。

解决办法:更换主板、更换南桥、购买PCMCIA口USB扩展设备。

故障率:高。

经典故障三 DELL D600 不开机

DELL的D600是一款性价比很突出的笔记本,所以销量很大,但是由于设计等方面的一些原因,很多产品在使用一段时间之后会出现按下电源开关后无法开机的问题。

具体表现:按下电源开关后指示灯亮起,但无自检,数秒后自动关机。

病因:网卡芯片虚焊。

诊断方法:个人无法诊断须送修。

解决办法:重新做BGA焊接。

故障率:高。

经典故障四 SONY S26C 无法开机

具体表现:按下电源开关后电源灯亮,硬盘灯不亮,但是开机时能听到读硬盘的声音,显示器无反应,听不到正常启动的声音。

病因:北桥或显卡芯片虚焊。

诊断方法:按压北桥或显卡芯片可能会重新启动。

解决办法:重新做BGA焊接。

故障率:略高。

经典故障五 康柏 N610C 不能关机

具体表现:不能正常关机。

病因:电源接口接触不良。

诊断方法:个人无法诊断须送修。

解决办法:更换相关部件。

故障率:较高。

经典故障六 HP NC6000 笔记本

具体表现:按下电源开关后指示灯亮起,但无自检,数秒后自动关机。

病因:北桥、显卡或者电源芯片MAX1987虚焊。

诊断方法:个人无法诊断须送修。

解决办法:重新做焊接。