

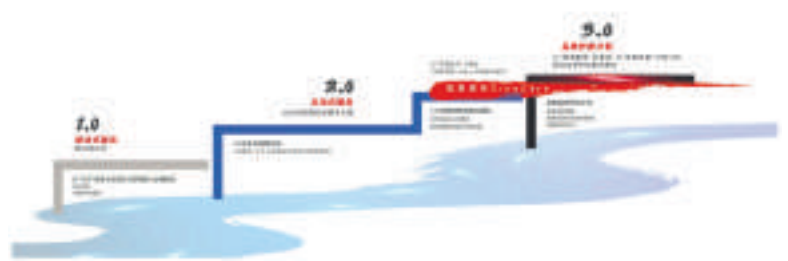
以“健康管理”为理念， 智慧服务 CineCare 开启中影巴可服务 3.0 时代

——专访中影巴可客户服务总监籍雪炜

■文/本报记者 李霆钧

截至 2022 年 8 月 31 日，全国电影银幕数已达 85511 块，为 14 年前的 20 倍之多。如何顺应时代发展，进一步保障影院放映安全，提升影院运行效率，在“后疫情时代”继续为电影行业健康、有序发展“保驾护航”，成为全行业的痛点与挑战。

如何让服务保障按需而应、顺势而为？这也是自 2008 年，巴可中国凭借 400 电话打造了中国放映市场售后服务标准化雏形，开启服务 1.0 时代；到 2018 年，“中影巴可易服务”系统上线，将放映服务引领至“云”式服务 2.0 时代；再到今天，中影巴可正式推出全新服务模式“智慧服务 CineCare”，完善服务 2.0 的同时，开启中影巴可服务 3.0 时代。



“破冰必出利器，中影巴可服务 3.0 时代，开启从‘疾病管理’向‘健康管理’的理念跃变，并从‘安全放映’向‘品质放映’进化。长效、融合、共赢，中影巴可从不停止发展的脚步。”

——中影巴可(北京)电子有限公司总经理 张雨

近日，本报记者采访了中影巴可客户服务总监籍雪炜，听他详解“智慧服务 CineCare”的用户价值，以及对中影巴可服务 3.0 时代的展望。

◎这些年，“意料之中”被忽视的影院放映设备维护

《中国电影报》：近几年，数字放映机的完全普及以及受到疫情影响，电影行业，尤其是影院终端面临着经营压力大、资深技术人员短缺、放映品质难以保障等痛点。从服务运营的角度，您看到哪些变化在不用阶段影响着用户的运营？每个阶段市场的服务响应和效果实际是怎么样的？

籍雪炜：随着 2007 年以来中国电影放映技术数字化的普及和成熟，数字电影已经完整替换了胶片放映机并带来了全国的海量安装。影院放映不再像胶片时代需要复杂的手工操作，也不再深度依赖资深的放映技术人员。TMS 的应用也让放映变得更加集中且简单，影片的放映甚至不用到放映机旁边进行操作，导致相当一部分影院工作人员对放映机状态不再熟悉。

随着放映设备和放映方式的不断革新，专业放映人才愈发减少，影院工作人员对放映机的“健康状况”的感知越来越弱。尤其是前几年“智慧放映”概念推出以来，影院的经营模式发生了新的变化，甚至连放映员都不需要，这种方式帮助影院节省了经营成本，但影院设备维护的问题逐渐凸显出来。

尤其是经历了近三年来的特殊时期，运营关键岗位的人员都在逐渐流失，也导致对影院核心放映设备的了解及关注变得更加薄弱，而放映设备一旦出现放映品质下降或工作异常，又带来更多的放映损失，让影院经营进入恶性循环。

目前行业极度缺乏在意设备安全运行和品质运行的专业人员，并导致放映设备出现健康问题和隐患，这也是中影巴可推出“智慧服务”的初衷。

◎智慧服务，如何让“智慧”释放服务价值？

《中国电影报》：刚才您提到了不同时期的用户痛点需求以及市场的反应状态，那么中影巴可现在推出的智慧服务，作为一种全新的“服务模式”，如果您能用一句话来总结它的核心能力与差异化优势，是什么？

籍雪炜：以智慧服务 CineCare 为中影巴可服务 3.0 时代启点的全新服务模式，以“健康管理”为理念，旨在全面提升放映安全并纳入放映品质管理，以期帮助影院控制成本并提升运营品质。

中影巴可适时推出的智慧服务系统，恰是针对影院数字化之后的运营特点，应用当前科技进步带来的 IoT 及 AI 技术，结合巴可深厚的产品研发知识及中影巴可长期积累的现场服务经验，为当前的数字化影院提供最实用、简洁和高效的服务解决方案。

《中国电影报》：从实际应用操作的角度，智慧服务的便捷性、智能化体验，具体如何体现出来？

籍雪炜：影院只需安装一台非常小巧的智慧服务终端盒子并使其联网，即可完成中影巴可智慧服务系统的部署，这台小盒子将开启负责收集影院放映设备的状态信息。从此，中影巴可的专业工程师即可随时在线对影院放映设备的工作状态进行关注并对影院操作人员进行操作提示。



智慧服务数据处理平台

我们认为，最好的服务就是“藏于无形”，用户不需要的时候可以忘掉，但当危机出现之前，服务系统可以挺身而出，及时预警，将放映事故的发生率降至最低。

另外，基于便捷化、智能化的原则，中影巴可还特别开发了一款微信小程序，既避免了让影院运营者下载 APP 的繁琐，也能够通过微信平台对影院运营者进行实时预警提醒。更为重要的是，智慧服务系统与中影巴可已运行多年的“易服务”、线下服务体系可实时联动，从预警、提醒，到寻找解决方案、线下维修，可以实现“一条龙服务”。

也就是说，智慧服务系统并不是独立的，中影巴可的所有服务体系、服

务资源、派单体系、跟踪体系都是互通的。微信小程序只是一个载体，或者说是一个窗口，小程序背后，是中影巴可整个服务体系完整的联动。

《中国电影报》：如果让您圈点出来智慧服务目前比较强大的几个功能，或者说差异化比较高的具有“智慧属性”的硬核用户价值，您会选择哪些？为什么？

籍雪炜：首先就是预警功能。当智慧放映系统监测到设备的指标异常，例如温度异常、亮度异常、设备内部参数异常等，会第一时间将此类异常数据传导至智慧服务后台系统并进行核实、运算、触发预警通知，通过微信小程序告知影院工作人员，以避免极端状态如放映过程中，尤其是热门档期、热门映片的场次出现停机或放映事故，把这些问题扼杀在摇篮里。

当然，我们的预警并不只是预报一下，而是提前发出预警的同时，通过自身联动的服务体系解决问题。举例说，好比是一个天气预报小程序，它不仅仅可以提醒明天的暴风雨，在事故发生之前，不论是房屋加固，还是排水系统疏通，我们已经派出工程队来到现场了。



微信预警提示

另外就是设备健康管理，包括安全健康和品质健康两部分。

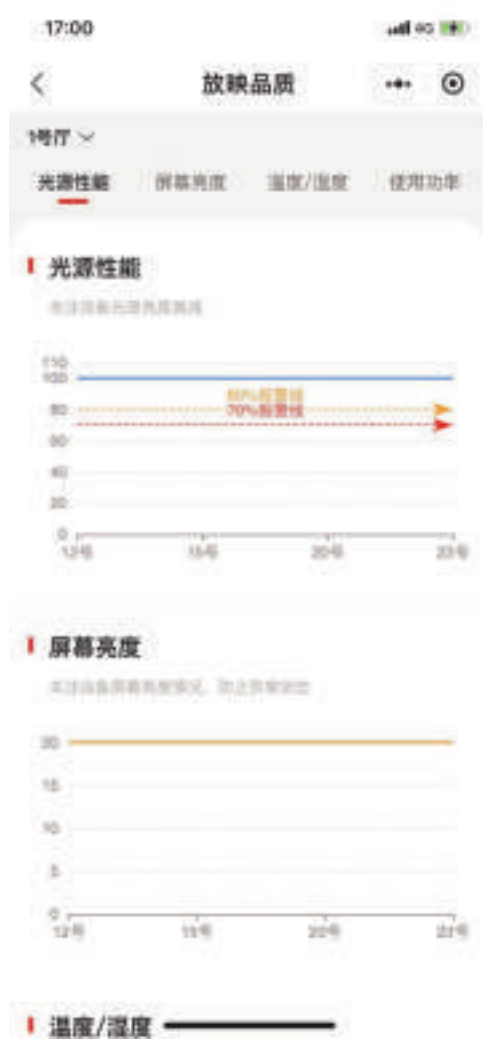
安全健康方面，智慧放映系统会对影院设备的状态进行实时监测。就像人到医院进行体检，一些指标的变化并不能代表病症的出现，但确是健康状况恶化的一个标志。

具体到影院，智慧服务终端可以感知放映环境，比如放映员在放映过程中的操作习惯，放映机内部的温度、亮度参数等等。市面上类似的系统或现场工程师或许能采集到一些放映数据，但对数据背后的意义是无法进行准确判断与辨别的，这需要中影巴可十多年积累的庞大的数据库以及智慧服务系统本身的智能化作为支撑，才能从海量数据中解读出有真实价值的信息。

品质健康方面，近年来，随着全国银幕数的不断攀升，部分票仓省份、部分热门地区影院竞争可以用“惨烈”来形容。而随着百姓对高品质文化产品的需求不断提升，放映品质已成为影院的核心竞争力。

通过中影巴可智慧服务系统，影院工作人员可以实时关注每台放映机的健康状态，并设置符合自己放映需求的亮度检测阈值。例如银幕亮度如果能够维持在 80% 以上，放映品质自然有保证；如果已下滑到 50%，放映亮度很难达到让人满意的状态。

不论是 80% 还是 50%，影院工作人员可根据自身影院的地理位置、覆盖人群、用户需求自行设定，当触及这条红线时，智慧服务系统也会发出预警，提醒工作人员及时进行更换或维护，以保障放映品质。



智慧服务小程序放映品质检测模块

这里就不得不提到系统安全问题，也是影院比较关注的：智慧服务系统自开发初始，就定位仅关注放映设备及技术本身。首先，系统收集的数据，仅限于设备的技术参数或相关使用参数。其次，智慧服务不会涉及放映内容，更不会进行任何干预，以保障影院的经营安全。

◎智慧服务，不是概念先行，而是化云为雨

《中国电影报》：据了解，中影巴可智慧服务系统已于半年前开启试运行。为何选择现在才对外发布？是出于怎样的考虑？

籍雪炜：服务和硬件不同，服务的主体是用户，既不能闭门造车，更不能过于超前，否则都不能真正符合用户的需求。

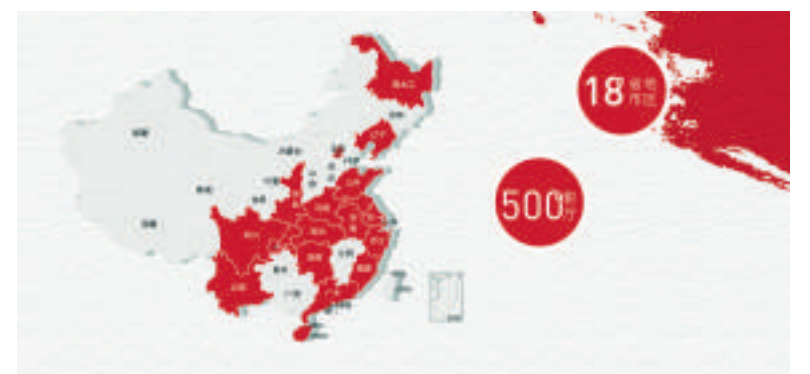
过去半年，中影巴可不断采集用户反馈。因此，现在发布的智慧服务系统是基于中影巴可的设计理念和技术资源，与用户诉求反馈相结合，共同开发出来的一个产品。

《中国电影报》：这半年的试行阶段，有什么样的用户反馈？

籍雪炜：数据统计显示，半年来，中影巴可智慧服务系统对于故障的判断准确率可达 98%，对于未来可能发生故障的预判准确率也可达 80% 以上。

试用过程中我们有个真实的案例，某影院早上开门后，影院经理例行打开了设备电源开关后去忙别的事务，但智慧服务后台系统快速发现其中一台放映机温度异常升高，并第一时间发出了预警信息，我们的工作人员也及时电话联系了用户，随后证实是该设备排风的开关没有开启，导致放映机散热不良，工作人员按巴可工程师的诊断马上处理，设备温度状态很快恢复到正常。

当时影厅正在试片，准备迎接当天第一波观众入场。如果没有及时发现并采取措施，很可能发生关机、炸灯等放映事故，影院将蒙受巨大的损失。



智慧服务试运行半年，已经在全国 500+ 影厅安装、覆盖 18+ 省市地区，并持续迅速扩展

◎与影院一同进入保障放映品质的时代

《中国电影报》：智慧服务作为中影巴可服务 3.0 时代的开启，那么这个定位和之前提出的“全生命周期”以及现在主要推进的“2.0 服务”，是否有概念上的重复或者怎么去理解？

籍雪炜：去年，中影巴可提出“全生命周期品质服务”，它与 2.0、3.0 的代际划分并不矛盾，而是交叉而行。“全生命周期”的概念是以用户的不同成长阶段作为需求期，中影巴可依然可以提供相应的服务方案。

而从纵向服务深耕的角度，1.0 时代，我们开启了行业第一个 400 服务电话，时至今日依然保留着这种最经典的沟通方式，也是中影巴可服务体系的一张名片。2.0 时代，主要以平台为基础，与用户之间实现了更多的互动，不论是影院的成熟期、迭代期还是设备的更换、循环、翻新，所有服务类别和服务项目，都能够实时跟进。而 3.0 时代，是基于 2.0 时代保障放映安全的基础上，追求放映品质，不是替代而是服务升级。

今天的智慧服务已经让我们的用户享受到 2.0 时代完整的服务内容，而当安全放映得以保障和实现，我们才有机会和可能与影院一起迈进放映品质的时代，而未来，智慧服务的功能和价值延展也会继续向着这个目标探索，这也是中影巴可服务体系未来致力发展的方向。

