



智能化客户服务解决方案

— Intelligent Customer Service Solution

成都美洽网络科技有限公司版权所有



目录

CONTENTS

1. 美洽品牌介绍
2. 客户成功案例
3. 智能客服系统解决方案
4. 智能服务场景

01

Part.01 / 美洽品牌介绍

美洽，一站式客户互动平台

致力于帮助企业与客户的在线沟通互动场景效率提升，并提供一体化服务营销解决方案，通过人工智能技术帮助企业精准获客、降本提效、提高用户体验。

目前，美洽服务企业用户已超过 **35 万家**，覆盖互联网软件、教育培训、医疗、电子商务、金融、生活服务和房地产等行业领域。

连接客户，亲密无间

9年

产品沉淀

35万+

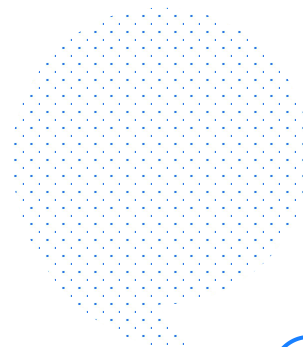
企业用户

165万+

客服账号

100亿

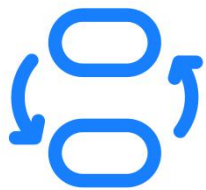
年消息收发量



发展历程

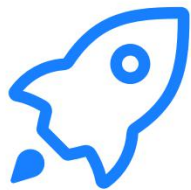
Development Path

- 2013 / 美洽第一版上线，是市面上唯一支持移动网页的在线客服软件
- 2014 / 05 / 美洽成立独立公司，专注于为在线客服领域提供企业服务
- 2014 / 07 / 美洽新版发布，奠定互联网时代客服软件新标准
- 2015 / 05 / 美洽获全球移动互联网大会 G-Startup 最佳商业前景奖
- 2015 / 美洽获得来自阿尔法公社的天使轮投资，晨兴资本和 IVP 的 \$5M A 轮投资并加入群英会
- 2016 / 入选“创业邦2016中国成长企业100强”和“2016年度企业服务领域最具投资价值公司TOP50（IT桔子）”
- 2017 / 入选“2017国内最值得关注的SaaS创业项目TOP20”
- 2020 / 荣获“2020新经济之王最具影响力企业”
- 2021 / 荣获成都市高新区“瞪羚企业”称号



极速接入

全渠道一键集成
3 分钟完成网站代码部署
无需下载，注册即用
操作简单，上手容易



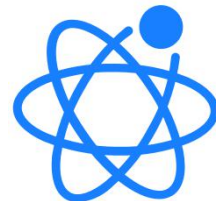
流畅体验

功能合一，称心趁手
工作台个性自定义
专属操作体验，追求效率
企业内部高效沟通与协作



灵活便捷

开放 API 接口
多个机器人协作，个性化支持
widget 高度自定义
iframe 嵌入，服务数据双向同步



技术支撑

多年技术积累沉淀更稳定
顶级技术团队支撑
7 * 24小时全渠道智能服务
美洽专业客户服务团队





专业服务支持

美洽专业客户成功团队，7*24 服务支持，急速响应；企业专属服务经理贴心指导，VIP 客户 3v1 服务群

全面保障机制

7*24 小时服务保障，提供全流程/多渠道服务支持，为每一家企业提供专业的产品服务

客户成功体系

全行业专业知识沉淀，创新技术发展，以客户成功为导向，实时了解客户需求，帮助客户提升全生命周期价值整体

提升核心竞争

企业服务成长培训，业内成功企业业务创新交流，市场品牌论坛交流，为企业持续提供客户成长服务



01

分集群部署，数据完整隔离

- 支持企业使用接口将客户姓名、手机、邮箱和自定义信息传递给美洽
- 传输的数据与美洽后端系统完全隔离，只经内网传输，完全规避安全风险

03

安全防护机制

- AI 智能防护复杂攻击，自动适配
- DJCP 公安部网络安全等级保护
- Tbps 级别防护能力，应对流量攻击

02

敏感信息加密

- 美洽提供类银行级别的用户敏感信息安全验证机制，所有敏感信息在用户端通过安全控件输入，并直接提交给后端企业接口进行验证、核对
- 客服人员不会接触用户的敏感信息，只会收到身份验证的结果

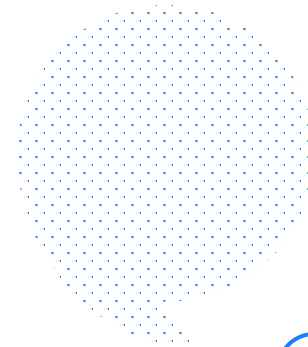
04

系统安全机制

- 全程支持 SSL 加密安全连接，杜绝信息传输过程中被监听破解
- 高级别加密算法，对传输的信息进行加密



超过 350,000 家企业正在使用美洽



02

Part.02 / 客户成功案例



Reduce Labor Costs

降低人力成本

全天候在线
接待无上限
无需培训，快速上手
回复专业，配置简单



Improve service efficiency

提高服务效率

0s 极速响应
统一渠道接待
知识库维护简单
数据分析直观全面



Improve customer satisfaction

提高客户满意度

问题解决效率高
标准服务规范
回复速度快
自动推荐相关问题





作为中国高档车市场的拓荒者、先行者和带领者，奥迪入华三十年来，为超过500万中国用户带来了高品质汽车生活和服务体验。

一汽大众 奥迪

业务核心需求

1. 需要灵活的对话分配策略，高效服务客户
2. 准确考核客服工作质量和满意度，保证客服服务效率

美洽产品解决方案

1. 围绕奥迪“高效服务”的核心需求，提供在线客服+工单为主的智能客服产品解决方案
2. 对话前采用咨询前表单，快速识别客户意图并分配对应的客服组接待，保证服务专业度
3. 报表多个维度考核客服工作情况，对话实时质检，持续提高客户满意度



始创于1837年的宝洁公司，是世界最大的日用消费品公司之一，所经营的300多个品牌的产品畅销160多个国家和地区，其中包括织物及家居护理、美发美容、婴儿及家庭护理、健康护理、食品及饮料等。

宝洁（中国）

业务核心需求

1. 消费者通过电话、邮件、微信公众号渠道反馈的问题集中在一个管理系统处理，自动匹配宝洁不同产品对应客服，帮助消费者解决售后问题
2. 处理过程中与宝洁其他业务支撑系统数据打通，实时获取、推送数据（仓储、物流、质检系统等）

美洽产品解决方案

1. 各渠道统一接入，不限渠道数量，灵活分配售前和售后客服，咨询响应率提高 79%
2. 智能机器人高效辅助，人机协作快速处理消费者问题，服务满意度提高 37%
3. 美洽系统提供全方位的开发 API 接口，与宝洁其他业务系统数据全程打通，客服在一个系统即可实现完成多步操作



现代商用汽车（中国）有限公司是现代汽车集团第一家海外商用车生产销售基地。生产基地按照现代汽车集团标准简称，依托先进的自动化、智能化设备以及全球化生产管理体系，重新定义新一代商用车工厂基准。

现代商用汽车（中国）

业务核心需求

1. 接入现代商用车 APP 线上服务，为用户提供预约、查询、定位、咨询等在线服务
2. 提前了解用户需求，指定分配在线客服，提高服务效率

美洽产品解决方案

1. 集成接入现代商用车官网和 APP，分渠道设置客服接待
2. 现代商用车 APP 内用户，可根据咨询问题类型，智能分配客服人员，实现精准服务
3. 对话过程中支持随时发起客户满意度调查，不断提高在线服务质量



优信外呼项目

项目规模：150 席

客服类型：外呼

项目简介：2016 年 10 月承接项目，项目为 7*13H，主要通过外呼的形式联系有意愿卖车的客户，在线预约车辆检测，下发工单到指定门店，方便门店工作人员做好接待工作。针对客户提出的车辆检测项目进行解答，结合客户时间和地点，安排匹配客户的门店。总部有促销活动时，会安排员工配合活动进行指定客户的活动宣传工作。

外呼率：按小时系统量合理安排出勤人力，保证每时段电话外呼率

工单准确下发：精准下发门店，保证及时做好客户车辆检测

邀约率：项目邀约率从 17% 提升到 40%，供应商排名第一

到店检测率：用户车辆到店检测率从 3% 提升到 10%，供应商排名靠前

02

Part.02 / 智能客服系统解决方案



OMNI-CHANNEL SERVICE

全渠道服务

- ▶ 在线客服 —— 全渠道统一平台服务
- ▶ 客服机器人 —— 服务效率提升 99%，人力成本降低 82%
- ▶ 呼叫中心 —— 丰富线路、灵活配置、稳定通话
- ▶ 微信客服 —— 触达微信客户的最短途径
- ▶ 工单系统 —— 标准化服务流程，高效解决客户的问题

MARKETING INTEGRATION

营销一体化

- ▶ 营销机器人 —— 实现自动化营销，获线率超过 67%
- ▶ 营销触达 —— 精准运营，日稳定推送百万次+
- ▶ SCRM —— 企微私域运营平台，客户触达 0 距离

DIGITAL PLATFORM

数字化平台

- ▶ 客服外包 —— AI 赋能，产品 + 客服一站式全包



多业务线

Multiple Lines Of Business

全渠道接入 用户追踪 用户画像

全渠道接入	用户追踪	用户画像
多网站	用户来源	用户身份
H5	访问轨迹	行为记录
APP	访问设备	用户标签
微信生态	历史对话	备注信息
小程序	历史工单	
微博		
今日头条		
百度		
快手		
抖音		
飞书		
.....		

获客 ▶ 转化 ▶ 提效 ▶ 续费

Standard Procedure

精准获客 营销机器人 付费转化 效率提升 服务质量

主动邀请	流程设定	渠道二维码	多机器人	专属工作台
千人千面	自动套线	新用户激活	多知识库	内部协作
强制对话	智能转接	营销推送	快捷回复	任务跟进
用户分级	线索流转	活动触达	询前表单	CRM
		群发消息	智能分配	数据互通
		专人服务	意向分析	
		流失召回		
		电话回访		

精细化管理

Management

管理&协作 数据分析

对话监控	投放效果分析
工单流转	实时大屏监控
对话质检	用户画像分析
服务时间	客服绩效统计
权限细分	

全渠道接入

满足企业全方位多渠道获客需求

The image displays a comprehensive customer service interface. On the left, a vertical sidebar contains icons for various communication channels: WeChat, Weibo, QQ, and others. The main area is divided into three sections:

- Channel List (Left):** A list of active channels with status indicators (e.g., '在线', '未识别').
- Chat History (Middle-Left):** A list of recent conversations, including messages like '注册俱乐部会员需要填写哪些资料' and '通过手机号注册, 输入验证码即可完成注册'.
- Active Chat (Middle-Right):** A detailed view of a chat session with a customer named 'Blindon Joe'. The chat history shows a conversation about club registration, with the customer asking '那还需要其他的吗' and the agent replying '还需要车主的身份证信息以及爱车车型喔, 这样更方便广大车友交流和管理员管理'.
- Customer Profile (Right):** A sidebar for the current customer, 'Blindon Joe', showing contact information (IP, phone, QQ, WeChat, email), system details (Windows7, Chrome), and a list of recent keywords.

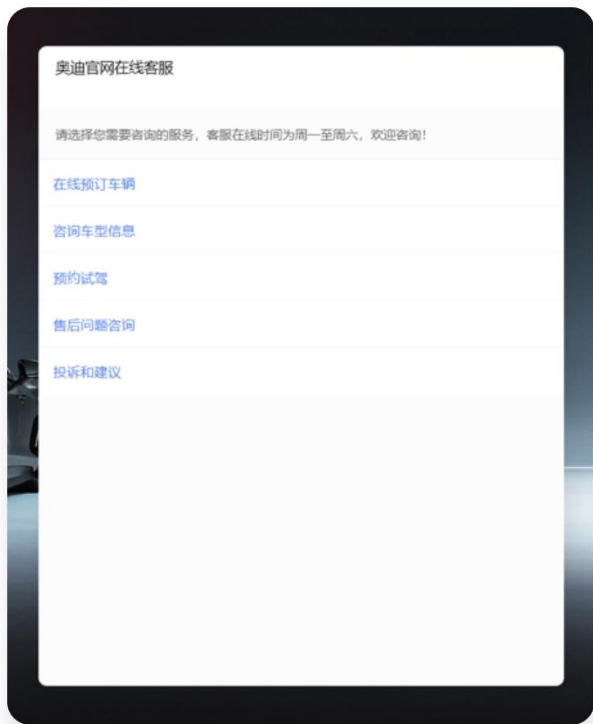
整合/集成所有营销渠道

把客户集中到一个工作台高效服务

访客户端核心需求 - 智能分配 专业服务

Guest Core Requirements - Intelligent Distribution & Professional Services

多种智能分配策略，重要的问题优先解决，让每一位用户都能得到高效、优质的服务！



咨询前表单，选择咨询类型，分配客服接待



- 普通咨询模式：采用基础分配策略，五种模式任意选择
- 智能服务模式：采用高级分配策略，支持自定义分配规则，通过访客身份、咨询类型、业务优先级等情况优先分配客服接待

- 高级分配条件，按照访客访问来源、IP、关键词、接入渠道、顾客名片等信息，智能分配客服接待
- 回头客分配，保证访客由上次接待客服进行服务
- 延误转接，当前接待客服未及时回应立即转接其他在线的客服

访客户端核心需求 - 系统自动消息

Guest Core Requirements - System Automatic Message



欢迎语

推广消息

对话结束



在不同业务节点设置系统自动消息，
让用户体验变得更愉悦、流畅

📢 系统推广消息，支持统一发送和定向发送

👋 企业和个人欢迎语系统

🗨️ 自动应答消息，快速响应用户反馈
客服无应答时消息
顾客无响应时消息
对话结束



访客户端核心需求 - 顾客排队

Guest Core Requirements - Customers Queuing



自定义提示文案，
服务尽显温情

排队等待中

抱歉，当前所有客服已经达到服务上限，请
耐心等待，我们很快就来接待你，谢谢。

当前排队人数**只减不增**，
保证优质的服务体验

当前等待的人数

3

自定义引导留言文案

如果等不及，可以选择

给我们留言

客服接待达到上限时，
访客咨询进入排队等待，
访客可在咨询窗口查看排队情况

排队访客分配：

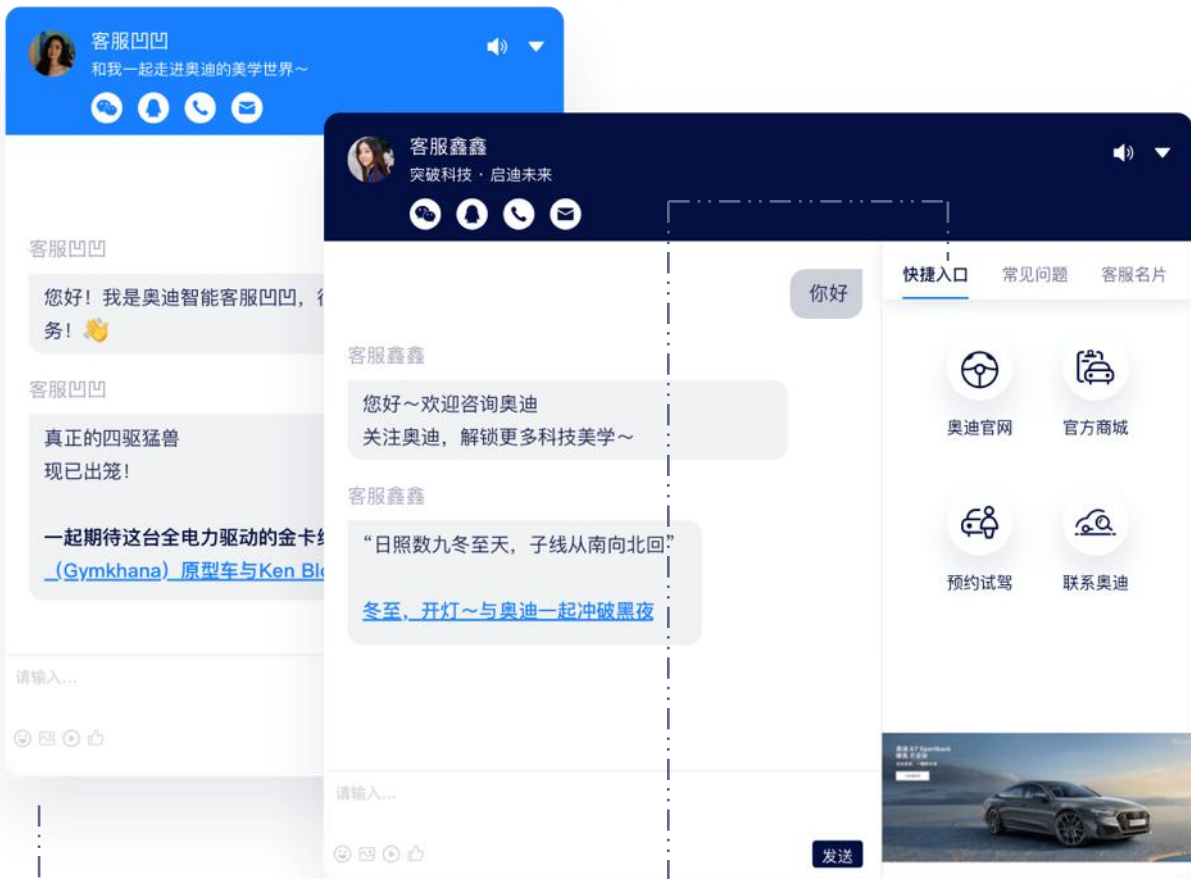
- 智能分配策略分配客服接待
- 客服手动选择排队访客进入接待队列



访客户端核心需求 - 自助高效服务

Guest Core Requirements - Self-service And Efficient Service

访客户端聊天窗口高度定义，完美匹配业务需求



五种聊天窗口样式
任意选择

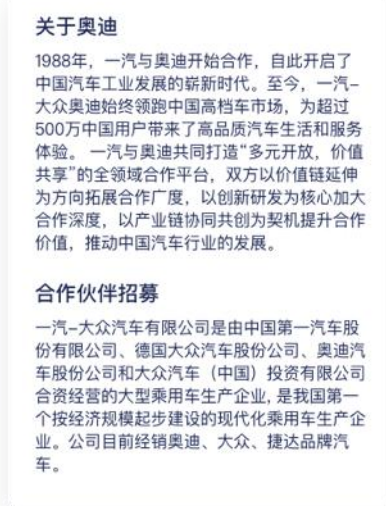
自定义主题颜色
匹配品牌调性

快捷入口
帮助用户自助完成业务办理

广告位轮播
活动多图展示宣传

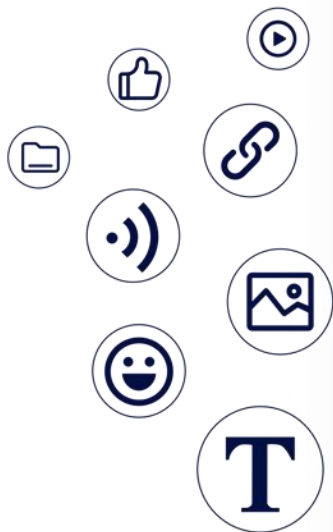
常见问题列表
帮助用户快速解决问题

信息公告提醒



访客户端核心需求 - 丰富的消息类型

Guest Core Requirements - Rich Message Types



访客可收发多种类型的消息内容，
就像在微信聊天一样，线上沟通畅通无阻

- ✓ 文字
- ✓ 表情
- ✓ 图片
- ✓ 链接
- ✓ 语音
- ✓ 视频
- ✓ 文件
- ✓ 自定义消息



客服端核心需求 - 高效工作台

Customer Core Needs - Efficient And Collaborative Customer Service Workbench

对话共享

The screenshot displays a comprehensive customer service workbench interface. On the left, a vertical sidebar contains navigation icons for chat, call, and other functions. The main area is divided into several sections:

- 自定义对话列表 (Customized Conversation List):** A list of conversations with status indicators like '在线' (Online) and '未识别' (Unrecognized). Annotations include '醒目的对话提醒' (Prominent conversation reminder) pointing to a red dot and '顾客身份同步' (Customer identity synchronization) pointing to customer tags like '微信客户' and 'IT行业'.
- 对话共享 (Conversation Sharing):** A central chat window showing a conversation history. Annotations include '对话转接' (Conversation transfer) pointing to a '转接' button and '手动结束对话' (Manually end conversation) pointing to a '结束' button. A '消息一键撤回' (Message one-click recall) button is also visible.
- 客户信息 (Customer Information):** A panel on the right showing customer details for 'Levine Wang', including contact info, system logs, and a '历史对话/工单查看' (History of conversations/tickets) link.
- 消息预知/线索获取 (Message Prediction/Lead Acquisition):** A section at the bottom showing a user inputting a phone number '13990024671' and a '抓取' (Fetch) button.
- 富文本消息 (Rich Text Messages):** A text input area with a '发送' (Send) button and a note: '支持文字/表情/图片/链接/文件等富文本消息' (Supports rich text messages like text, emojis, images, links, files, etc.).
- 快捷插件 (Quick Plugins):** A sidebar on the far right with a '预约体验' (Book an experience) section, featuring the Changan Auto logo and a '真好' (Really good) slogan.

客服端核心需求 - 完善用户画像

Customer Core Needs - Complete User Portrait

顾客标签

对访客身份和咨询意向打标签，支持多个标注，精准描绘用户画像

对话标签

客服可对当前对话内容打标签，支持三级分类，方便客服快速了解访客每通对话内容

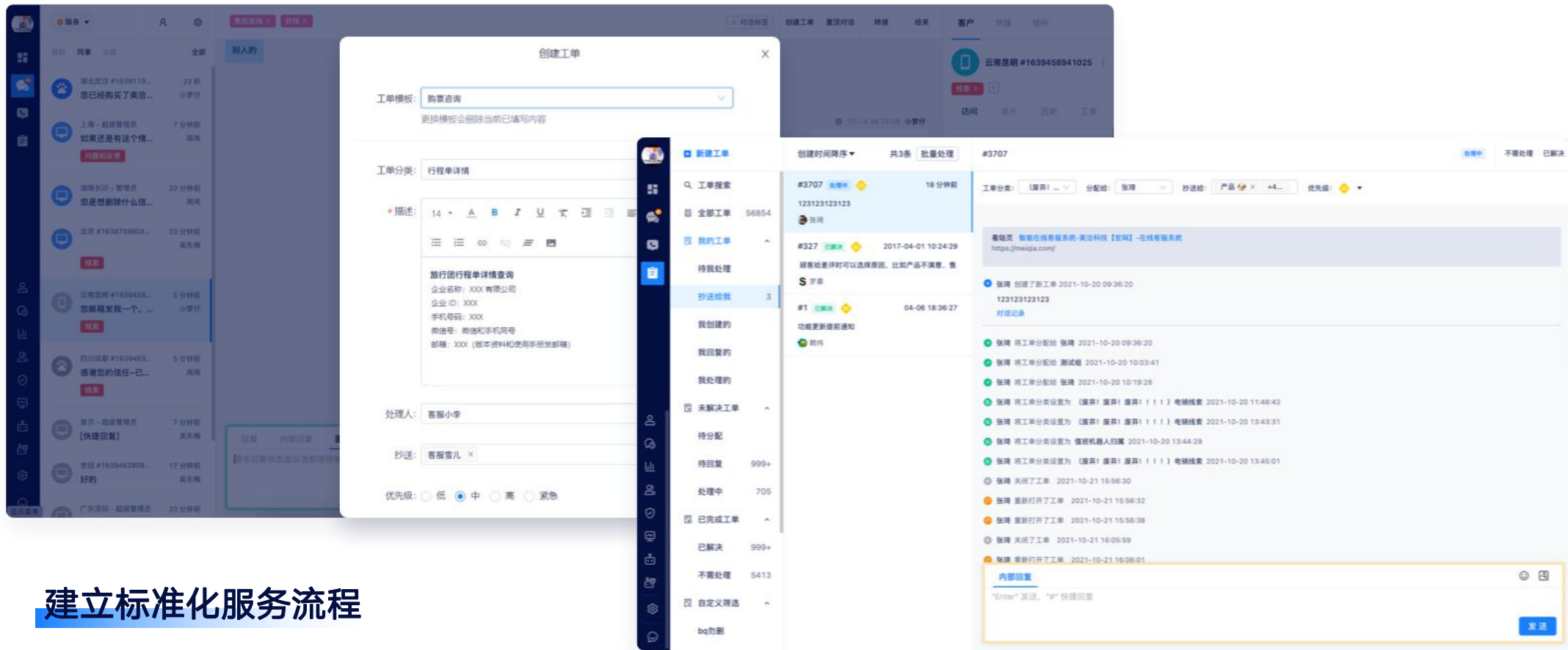
- 支持通过接口自动为用户打顾客标签，方便客服快速识别用户特征
- 管理员/客服在历史对话和 CRM 中，可通过标签筛选用户
- 企业可定义顾客标签推送规则，对某类用户进行定向营销

The screenshot displays a customer service dashboard with three main sections:

- 自定义对话列表 (Custom Conversation List):** A list of recent conversations on the left. Each entry includes a user profile, a status (e.g., '待处理'), a snippet of the message, and a timestamp. Labels like '微信客户' and 'IT行业' are visible on some entries.
- 对话标签 (Conversation Labels):** The central chat window shows a conversation with a customer. The chat history includes messages from a robot and a human agent. A label '咨询价格' is applied to the chat header.
- 标签管理 (Label Management):** The right-hand panel shows the customer's profile for 'Levine Wang'. It includes contact information, system details, and a list of tags such as '微信客户' and 'IT行业'.

客服端核心需求 - 灵活强大的工单

Customer Core Needs - Flexible And Powerful Work Orders



建立标准化服务流程

- ✓ 客服在对话中快速创建工单
- ✓ 选用工单模板一键填写重要信息
- ✓ 跨部门流转，高效解决用户问题
- ✓ 工单分类管理，优先级灵活分配
- ✓ 工单历史全记录



客服端核心需求 - 对话保持

Customer Core Needs - Conversation Keep



The screenshot displays a customer service interface with the following components:

- Chat Window:** Shows a conversation with a customer from '四川成都 张场'. The customer asks, '您好, 需要了解什么呢'. A robot assistant responds with a welcome message and a link to the Audi website: <https://www.audi.cn>. A manual handover to agent '李明涛' occurs at 12/15 17:33:58.
- Conversation History (Sidebar):** Lists previous messages from the customer and the agent's responses.
- Auto-End Conversation Settings (Dialog Box):** Allows defining auto-end times for different channels:
 - 来自web的对话: 不自动结束 30 分钟后无消息自动结束(最多720分钟)
 - 来自App SDK的对话: 不自动结束 30 分钟后无消息自动结束(最多720分钟)
 - 其它三方渠道的对话: 不自动结束 30 分钟后无消息自动结束(最多2880分钟)
- Customer Profile (Right Panel):** Shows customer details for '四川成都 张场', including a list of visit history with timestamps and agent names.

自定义对话结束时间

用户对话内容全流程记录, 服务不间断

沟通上下文衔接, 保持用户咨询内容的连贯性; 重要对话一键置顶, 方便客服及时跟进



客服端核心需求 - 团队内部协作

Customer Core Needs - Collaboration Within The Team



在对话列表，
选中同事对话



内部沟通内容，
用户不可见

匿名协助客服回复，
用户无感知

内部高效协作，提高沟通效率

服务过程中，客服团队可通过【内部协作】功能高效配合，沟通方式不限于文字、表情、图片、文件等





团队公告

管理员随时更新团队公告通知
客服工作台首页重点展示
客服登录账号即可查看公告内容



权限严格管控

创建权限分组，按业务角色控制权限
权限颗粒度细分到各功能模块
控制客服查看信息的权限范围

管理端核心需求 - 实时监控

Management Core Needs - Real Time Monitoring

The screenshot displays a comprehensive management interface for customer service. It includes a sidebar with navigation options like '数据概览', '对话', '对话渠道', '网页对话', '关键词', '线索获取', '对话标签', and '顾客标签'. The main area is divided into several sections:

- 今日客服状态 (Today's Agent Status):** A table listing agents with columns for '序号' (Serial Number), '状态' (Status), '客服' (Agent Name), '所在小组' (Group), '工号' (ID), '正在对话数量' (Active Conversations), '已完成对话数量' (Completed Conversations), '在线时长' (Online Duration), '好评率' (Satisfaction Rate), and '操作' (Actions).
- 客服服务量 (Agent Service Volume):** A table showing performance metrics for various agents, including '客服' (Agent), '分组' (Group), '总对话数' (Total Conversations), '总有效对话数/率' (Total Effective Conversations/Rate), '遗漏对话数/率' (Missed Conversations/Rate), '延误对话数/率' (Delayed Conversations/Rate), '总消息数' (Total Messages), '主动转接数' (Active Transfers), '被转接次数' (Transfers Received), and '平均对话持续时间' (Average Conversation Duration).
- 对话监控 (Conversation Monitoring):** A sidebar on the right showing a list of recent conversations with details like '我的' (My), '同事' (Colleagues), and '全部' (All), along with '问题反馈' (Issue Feedback) and '技术问题' (Technical Issues) buttons.

● 管理员在对话工作台，可实时监控所有客服的对话情况和访客信息，严格把控对话质量

● 通过首页仪表盘、客服报表、数据大屏，实时监控客服状态，时刻关注客服接待状态

● 网页端/PC端/手机端工作台，随时随地查看客服服务情况

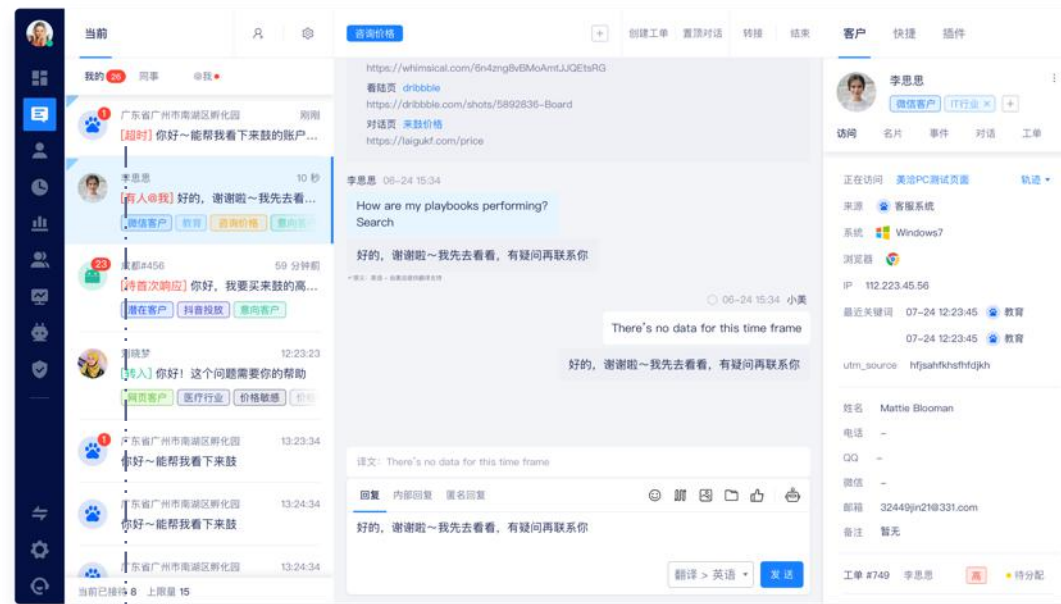
管理端核心需求 - 服务预警提示

Management Core Needs - Service Warning Reminder



敏感词监控

管理员可分别设置用户敏感词和客服敏感词，当对话内容触发敏感词时，系统会以*代替，同时保留对应标记



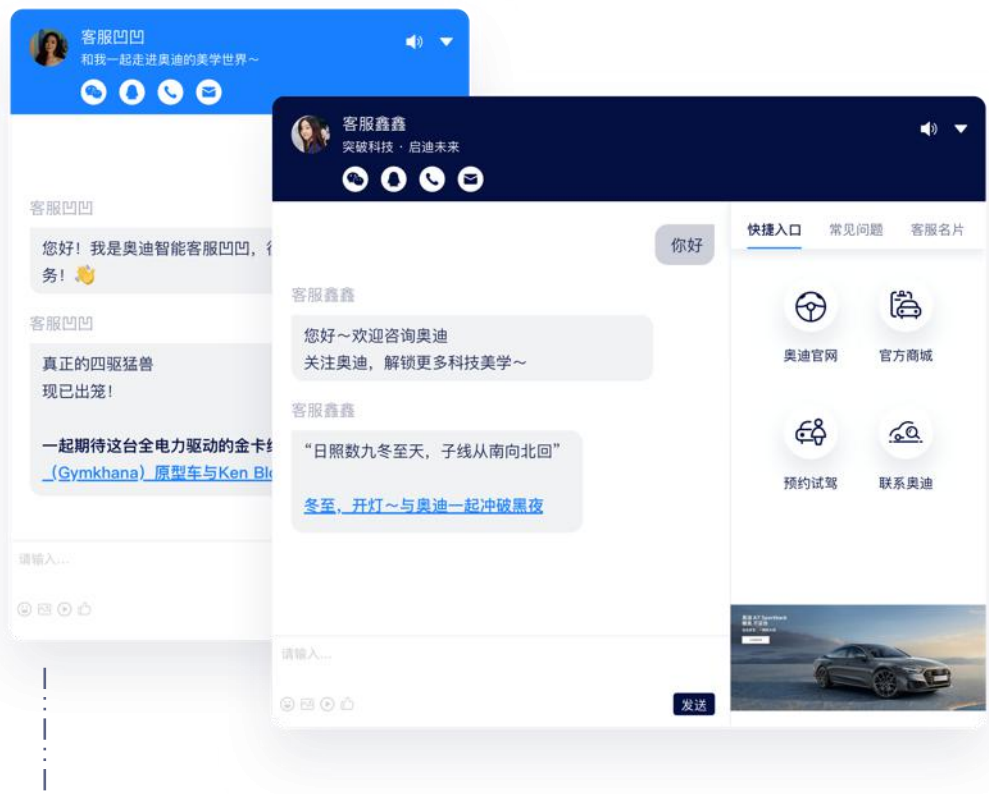
客服超时预警

管理员自定义对话超时提醒时间，客服超过时间无响应，系统自动给出超时提醒

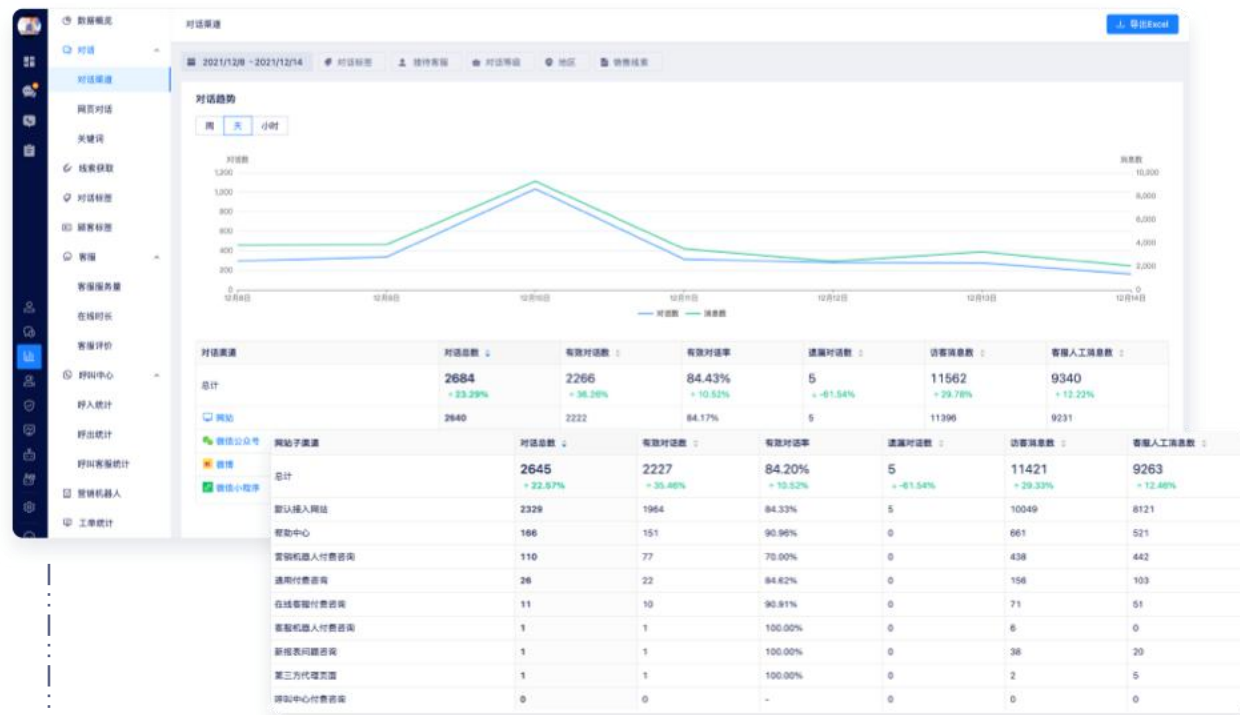
管理端核心需求 - 自定义渠道

Management Core Needs - Custom Channel

不同业务渠道，也拥有专属聊天配置和数据分析，保证业务线的独立性和专业性



独立聊天样式和自动消息



各渠道的详细对话数据

管理端核心需求 - 多维度报表

Management Core Needs - Multi Dimension Report

客服	分组	对话				转接			平均对话持续时
		总对话数	总有效对话数/率	遗漏对话数/率	延误对话数/率	总消息数	主动转接数	被转接次数	
沉默追问	营销机器人组	587	329 / 56.05%	0	0	6143	0	0	12分1秒
小梦仔	CS-客服	568	568 / 100.00%	5 / 0.88%	0	7093	120	35	9分11秒
机器人小洽	机器人	523	523 / 100.00%	0	0	3572	27	202	3分10秒
吴东梅	CS-客服	454	454 / 100.00%	0	0	6257	63	11	7分30秒
周周	CS-客服	254	254 / 100.00%	0	0	3851	16	14	10分7秒
已注册客户	营销机器人组	213	53 / 24.88%	0	0	695	134	0	32分16秒
罗 (接电话) 19934...	CS-技术支持	69	69 / 100.00%	0	0	512	0	69	3分38秒
宋姐 11	CS-技术支持	14	14 / 100.00%	0	0	72	2	16	5分1秒
罗哥	CS-技术支持	9	9 / 100.00%	0	0	46	1	10	2分54秒
李赞	产品	3	3 / 100.00%	0	0	15	0	3	24秒
陈锋	运维	3	3 / 100.00%	0	0	32	0	3	17分19秒
黄倩倩	CS-客服	1	1 / 100.00%	0	0	3	1	1	43秒
管理员 1	打酱油	0	0	0	0	0	0	0	0秒
徐克强	攻城狮	0	0	0	0	0	0	0	0秒
肖亮-北京	大客户组销售	0	0	0	0	0	0	0	0秒
李良	打酱油	0	0	0	0	0	0	0	0秒

报表多维度统计分析

以对话、线索、标签、客服、机器人、工单等维度出具报表分析，管理决策更直观

数据层层下钻

各类报表既有总数据聚类概览，又有下钻到具体的指标分析，层层罗列数据更清晰

客服管理维度

以客服服务量、在线时长、客服评价等多维度分析客服服务效果，有效提高服务质量

03

Part.03 / 智能服务场景



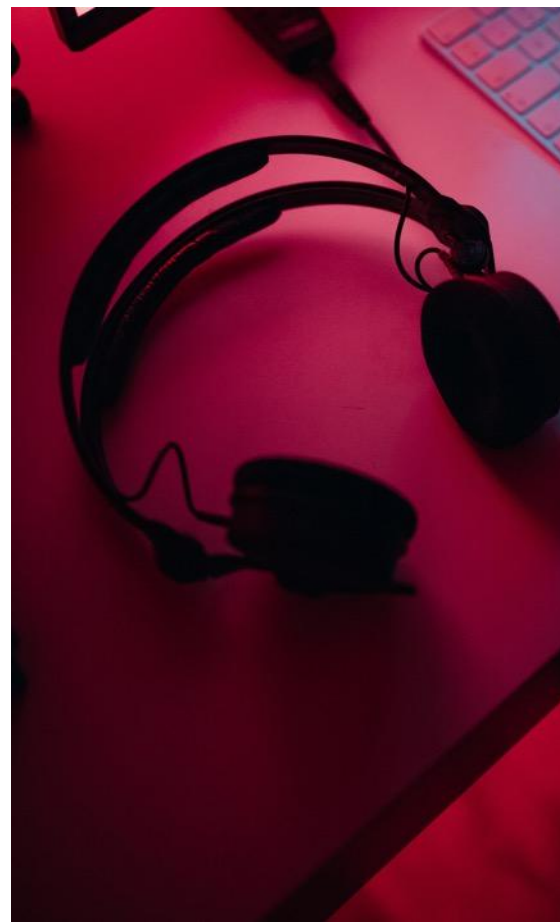
系统安全稳定

采用先进的云计算技术与通话安全保障措施，保障通话数据安全



稳定不掉线

集群部署、多云或不同地域机房热备，超大并发，稳定性达到 99.99%



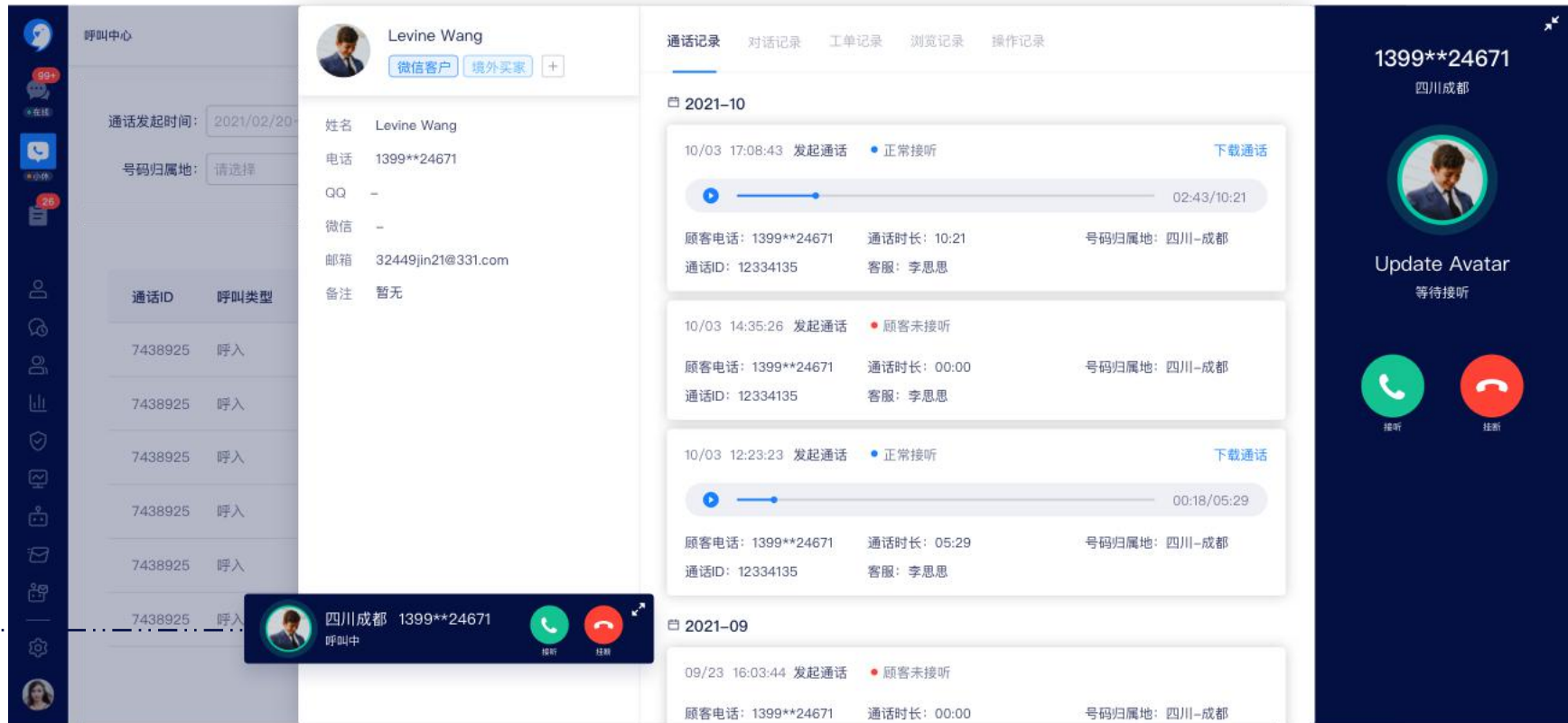
丰富的通话线路

通话线路部署丰富，保证语音通话稳定流畅



通话小条

系统页面内随意拖拽，操作接听两不误



来电弹屏

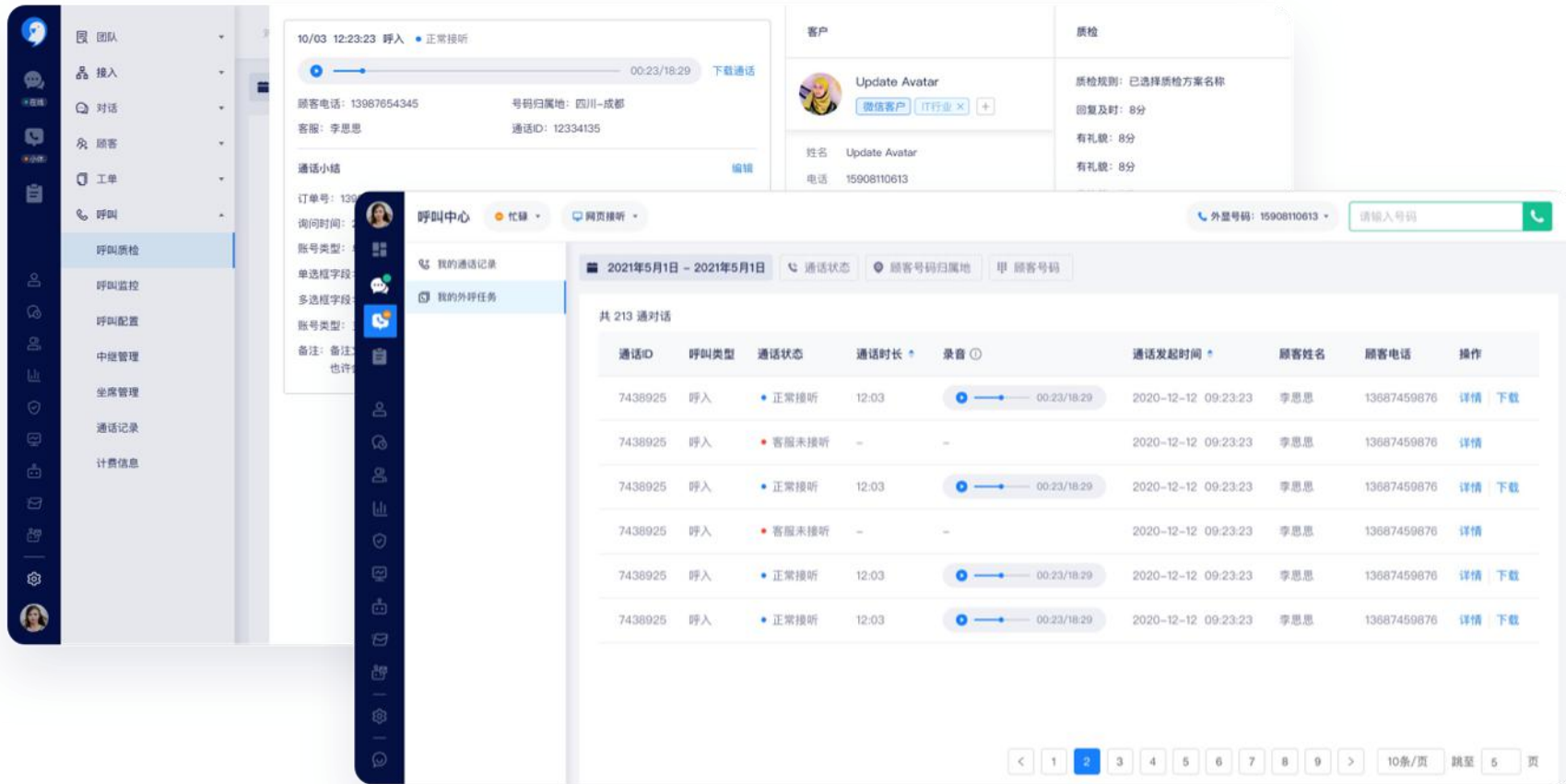
来电弹屏显示客户信息，提前了解客户基本资料，方便对话过程中不断提高服务质量

IVR 语音导航

智能 IVR 自动应答，满足语音先接待再转人工、坐席满员转IVR等多种呼叫业务场景，节省企业人力成本

批量外呼 智能转接

更高效、专业的客户服务



呼叫路由

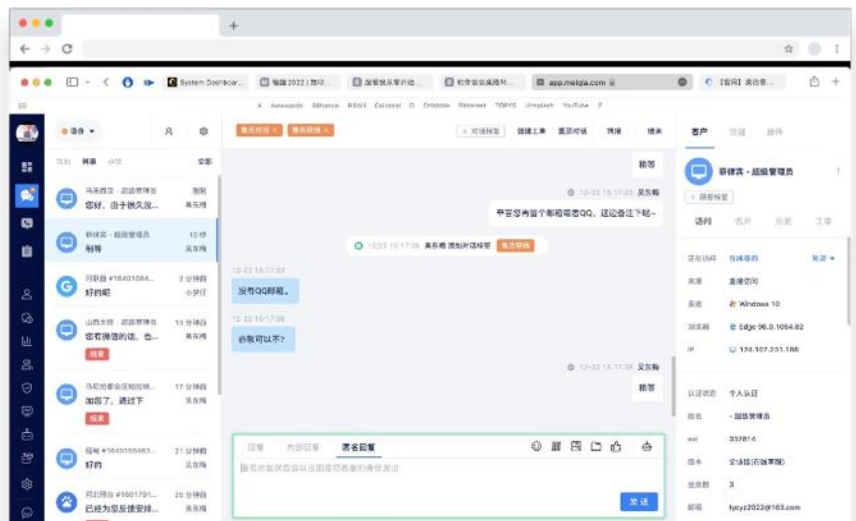
由美洽系统智能分配客户，为客户匹配最佳客服，提升服务精准度

通话质量监控

通话过程实时监控，多维度通话质量分析，客服工作清晰化，帮助企业智能化决策

多端随时处理

网页 & 手机 & PC端



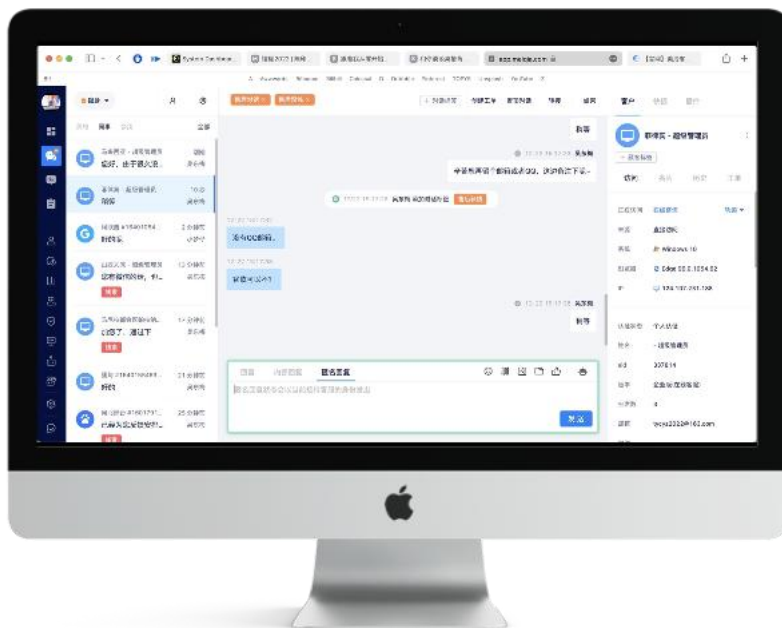
网页端客服工作台

无需下载
注册即用
满足客服各种场景需求
稳定流畅的使用体验



手机客服工作台

移动办公
手机在手
随时随地接待对话
服务不断线



PC客户端工作台

办公必备
适合日常工作需求
后台运行也能收到消息提醒
用户咨询不错过

客服工作台

便捷高效的客服工作台



深度对接 CRM，企业客户信息与美洽双向同步

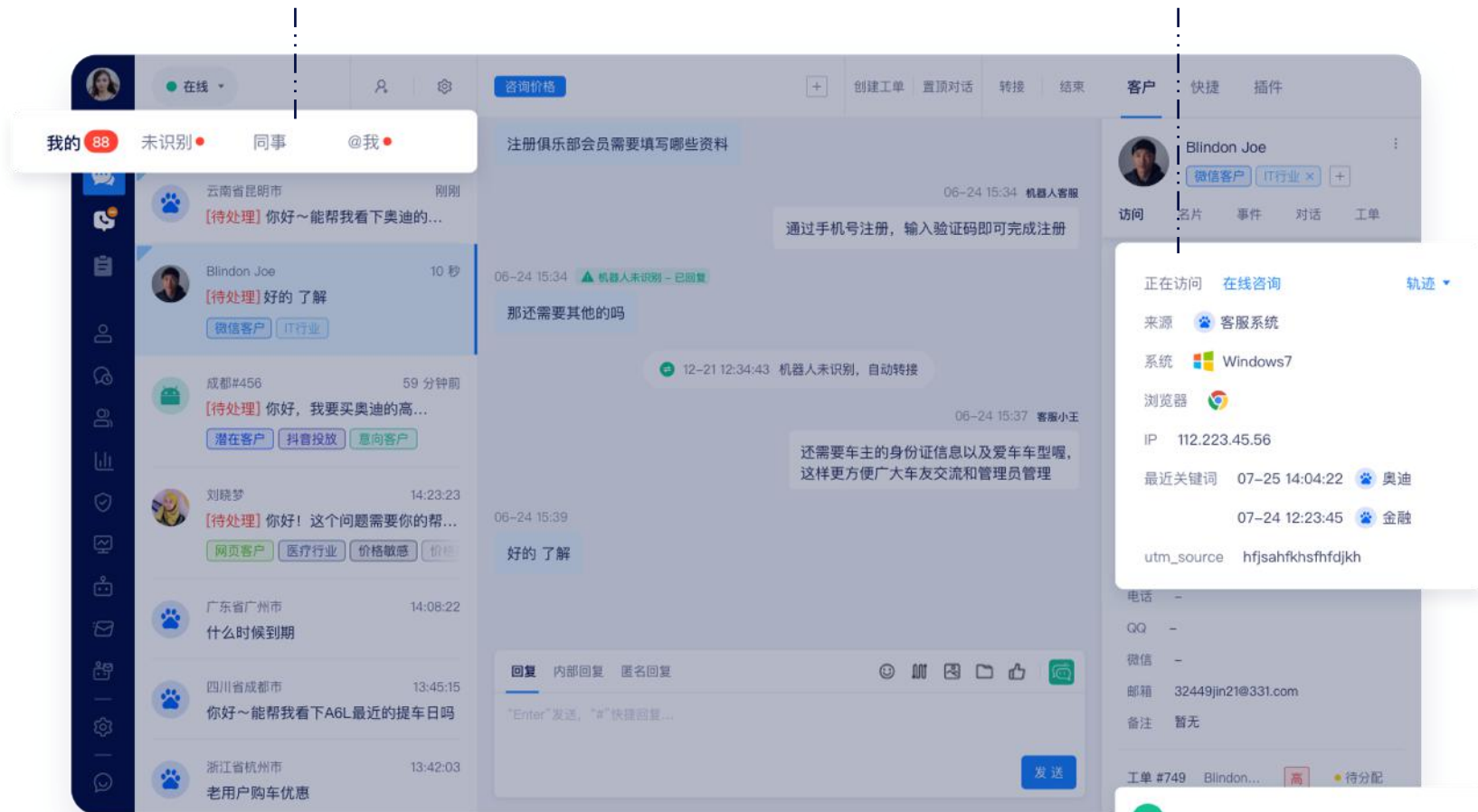
美洽客户成功团队深入体验客服使用场景，8年设计沉淀，为客服打造的专属战场；让客服在一个地方解决所有问题，不需要来回切换页面，支持按照客服使用习惯配置专属工作台

人工服务效率提升

89%

高度自定义的客服工作台
自由切换各种对话模式

访客来源 / 轨迹
一目了然



撤回两分钟内发送的消息

识别并高亮有效线索
一键同步至客户信息

我的电话号码是 13990024671，你随时联系我



主动邀请他进入对话吧!

当用户访问你的官网时，你一定希望他来主动咨询吧。

主动邀请有两种方式：



方法1: 主动邀请功能

直接在美洽工作台配置，简单易上手！
自定义推送规则，定向触达用户，提高对话开启率

- **个性化邀请弹窗**：支持不同的样式、不同文案的设置，让你的邀请与众不同！
- **抓住高意向用户**，根据用户访问轨迹，客服可以主动邀请其进入对话



方法2: 代码实现

通过美洽高拓展性的JS代码，
实现强制弹窗功能

实现效果：访客一进入企业官网，聊天窗口就会自动弹出，吸引用户进入对话



知识库问题全面检索

- ✓ 即问即答, 快速响应客户需求
- ✓ 五种智能接待方式, 匹配企业不同业务场景

访客输入联想

- ✓ 自动检索访客正在输入内容, 识别关键信息, 快速给出相关推荐问题

常见问题

- ✓ 企业知识库直接导入, 预置客户频繁咨询的问题, 最多添加 **30** 个



用户满意度反馈

用心做好优质服务

昵称&签名

客服头像

客服信息



自定义客服形象
让服务体验更有温度

提示文案: 您对本次服务满意吗?

问题反馈: 反馈消息解决率统计

预览效果:



(复选框)
问题反馈统计

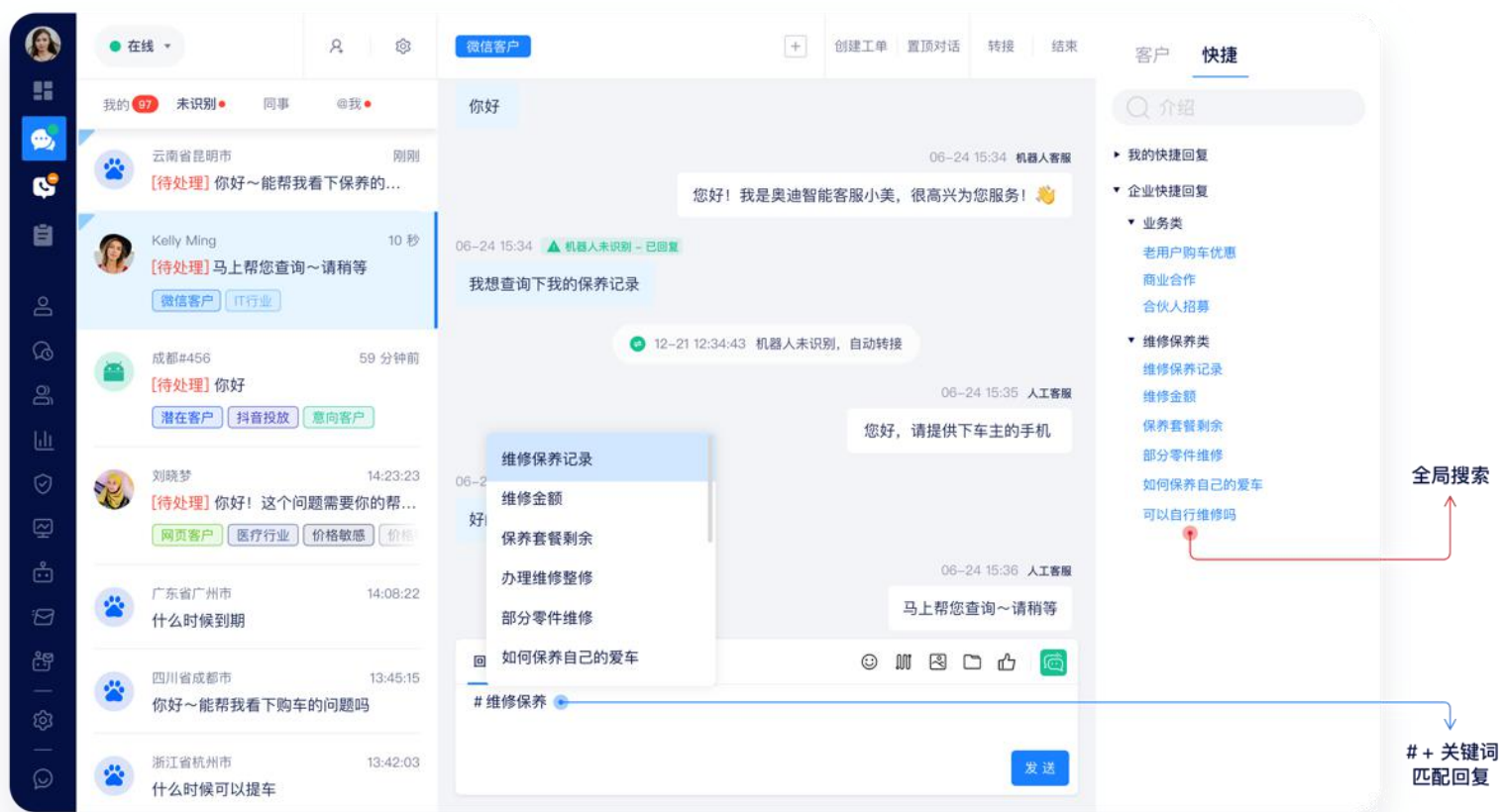
客服评价

- 客服主动邀评
- 对话结束自动邀评(自定义开启功能)

快捷回复 提速又提效

Quick Reply - Speed And Efficiency

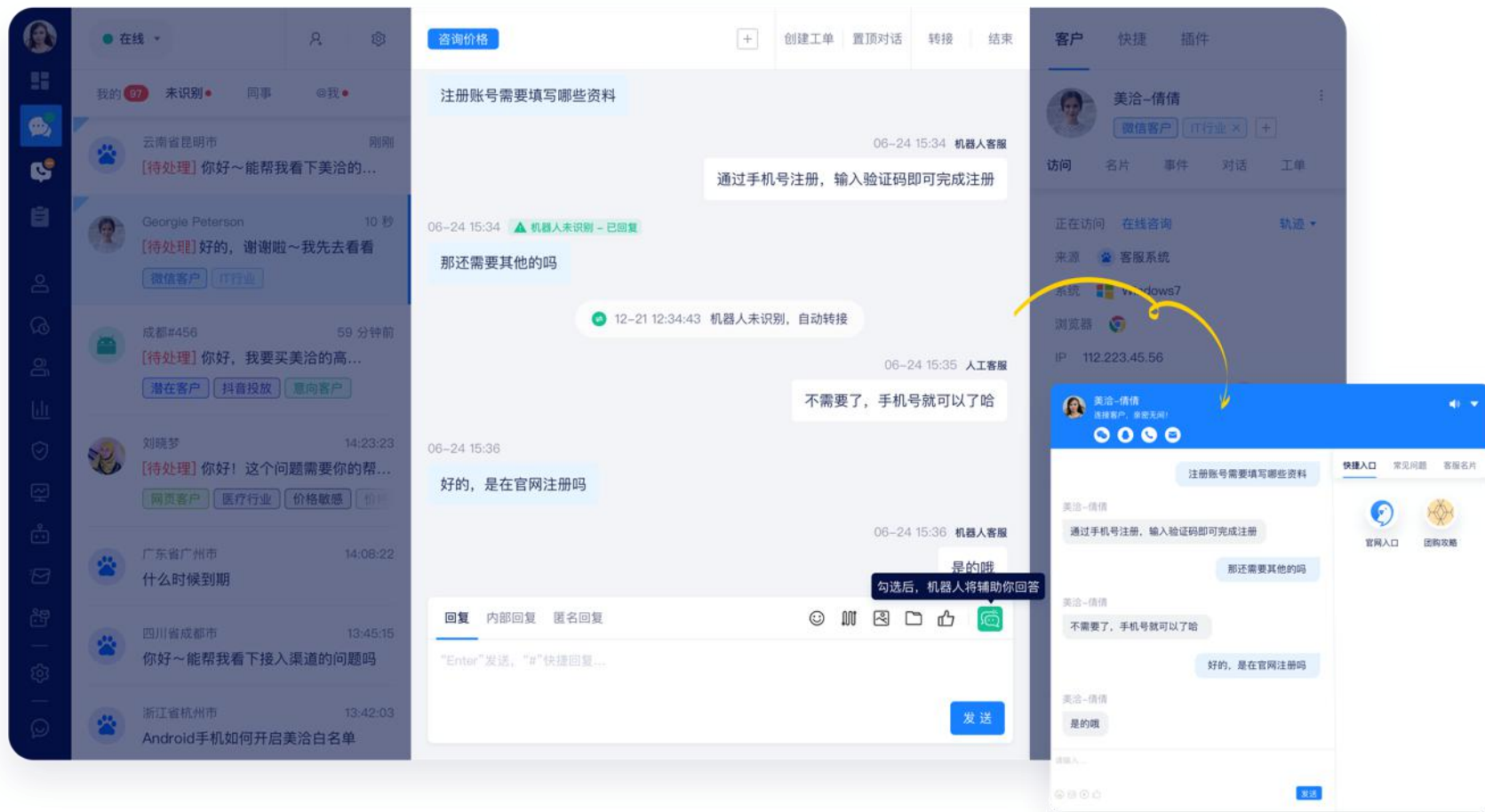
预置常见问题回复用语，分类知识管理，服务效率有保障！



- ✓ 企业和个人快捷回复
分别配置，各司其用
- ✓ 严格权限控制
有权限的人员才能设置企业快捷回复
- ✓ 关键词全局搜索
快捷键快速唤起，精准匹配回复
- ✓ 企业内部知识库
帮助新客服快速上手，边学习边接待
- ✓ 个人知识库
自行管理和使用，其他人不可见

人机协作 智能辅助

Intelligent Understanding - Smart Assistant

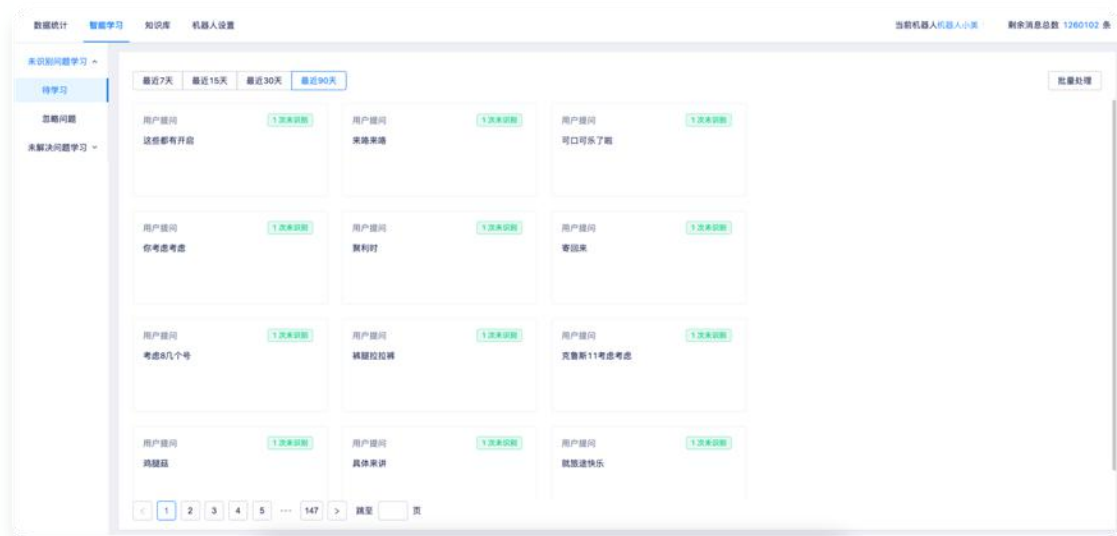


机器人托管

人工客服在工作台与机器人实时协作, 协助机器人回答无法识别的问题, 用户全程无感知

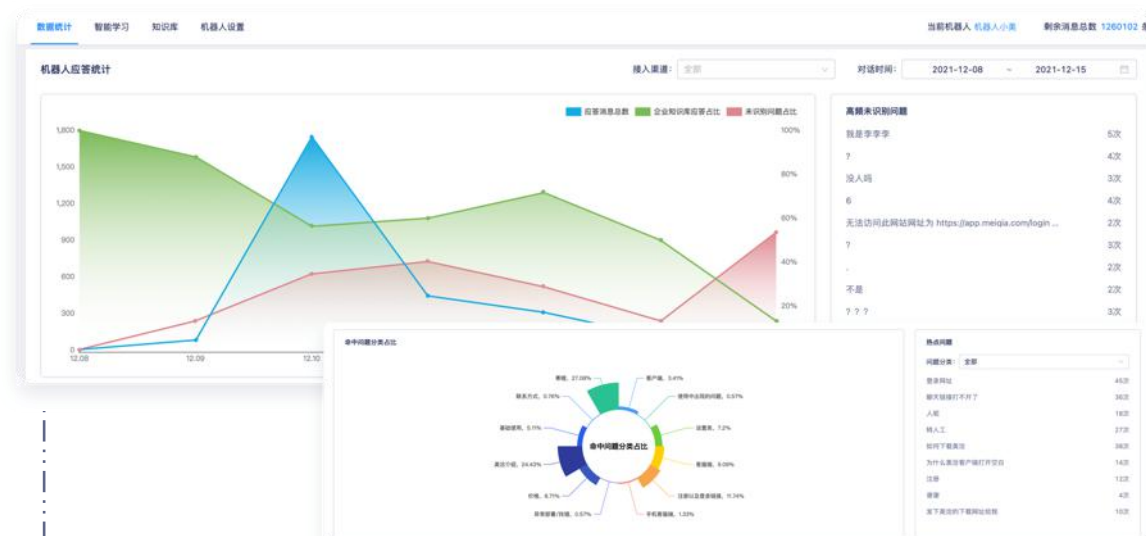
机器人辅助回答

机器人根据访客问题自动推荐相关答案



未识别/未解决问题学习

- ✓ 问答库自动标注机器人未识别/未解决的问题，人工协助判断不断优化知识库
- ✓ 重复问题、相似问法聚类提取，持续优化相关问法，提高机器人识别率
- ✓ 多个时间维度汇总展示，支持批量快速处理



机器人服务数据分析

- ✓ 实时接待数据展示，环向对比直观展现机器人服务趋势
- ✓ 高频未识别、热点问题分类汇总，明确优先级快速优化
- ✓ 多机器人服务数据独立统计，基于不同渠道全面分析接待质量

多维度对话质检

Multi-dimensional Dialogue Quality Inspection

对话质检 对话质检结果 质检报表 质检方案配置

时间: 2021/12/01 ~ 2021/12/15 质检方案: 客服质检

客服: 周周 地区: 北京市 顾客标签: 请选择 评价结果: 首次响应:

对话分级: 无分级 来源: 请选择 持续时长: 不限制 0

对话标签: 售前对话 售后对话

本次抽样有效对话数4条, 已质检0条, 质检率0%

顾客信息	对话时间	响应时长	接待客服	消息量
北京北京 #1636080034232 北京北京 (221.223.13.176)	2021-12-14 11:22:04 2021-12-14 11:54:03 1分11秒	接入: 1分 首次: 12秒	周周	客服 4 顾客 3
北京北京 #1638950993117 北京北京 (124.14.225.39)	2021-12-08 16:09:56 2021-12-08 16:41:08 34秒	接入: 44秒 首次: 6秒	周周	客服 4 顾客 2
北京北京 - 超级管理员 北京北京 (210.12.106.130)	2021-12-06 09:18:44 2021-12-06 09:49:29 31秒	接入: 18秒 首次: 4秒	周周	客服 3 顾客 2
北京北京 - 超级管理员	2021-12-01 11:38:36			

常用筛选

速漏对话:
 显示 仅看速漏对话 隐藏

转接对话:
 显示 仅看有转接记录的对话 隐藏

持续时长:
大于 秒

首次响应:
大于 秒

对话消息数:
大于 请输入

对话页:
包含 请输入

来源页:
包含 请输入

重置 保存筛选条件 开始筛选

创建质检方案

管理员可根据业务需求创建不同的质检评分方案, 如质检维度、投诉情况等

多维度抽查对话

自定义质检维度, 覆盖客服、地区、访客、标签、评价结果等多个筛选维度, 质检精准定位

质检报表分析

支持指定质检方案和客服查看质检结果, 质检报表可导出, 方便管理者深入分析



专业的客服职场

外包中心运营总监曾就职于国内知名服务外包中心；团队其他成员，均来自大型外包呼叫中心，运营过三星、海尔、小度等知名电商品牌



信息安全配套

专业的信息安全风控体系，有效解决品牌信息安全保障，对客服人员电脑、网络权限进行监控，符合众多外包服务商信息安全中心要求



AI 智能人工加持

集团公司目前已拥有包括智能客服机器人、外呼机器人、呼入机器人、智能质检等技术落地产品化服务



IT 信息工程化

已服务20万+家来自于互联网、电商、教育、医疗、金融、传统等行业的企业级客户



THANKS

