



# 领羊客服云 QuickService

产品介绍

PART  
**01** | **产品能力总览**

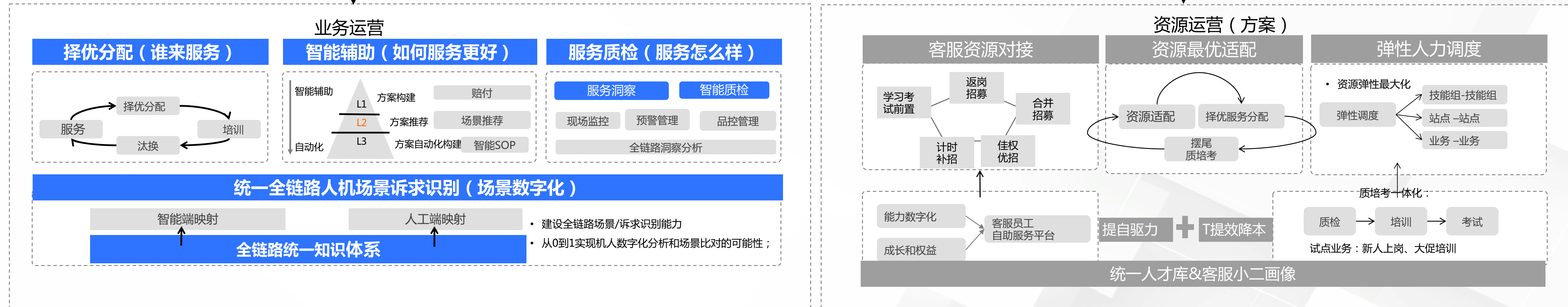
# QuickService 产品全链路



全渠道一站式服务



数字化服务运营



PART  
02 | 产品能力详解



# QuickService 全渠道服务触点

服务触点



## 官方入口

在线服务入口支持多端挂载

- 客户官网
- APP
- 微商城



## 社交渠道

微博等社交渠道集成



## 微信生态

在微信侧放置消费者的服务入口

- 小程序
- 公众号



## 统一服务热线

面向消费者统一的服务热线，通过热线接触客户

# QuickService 在线客服

底层能力实现在线服务智能路由，客服处理后自动触发满意度



## 服务请求

关键词转人工

多轮无答案转人工

不满意转人工

点击入口转人工



## 会话分配

空闲分配

熟客分配

调度策略



## 客服处理

进线提醒

历史记录查看

快捷回复

服务转交



## 满意度调研

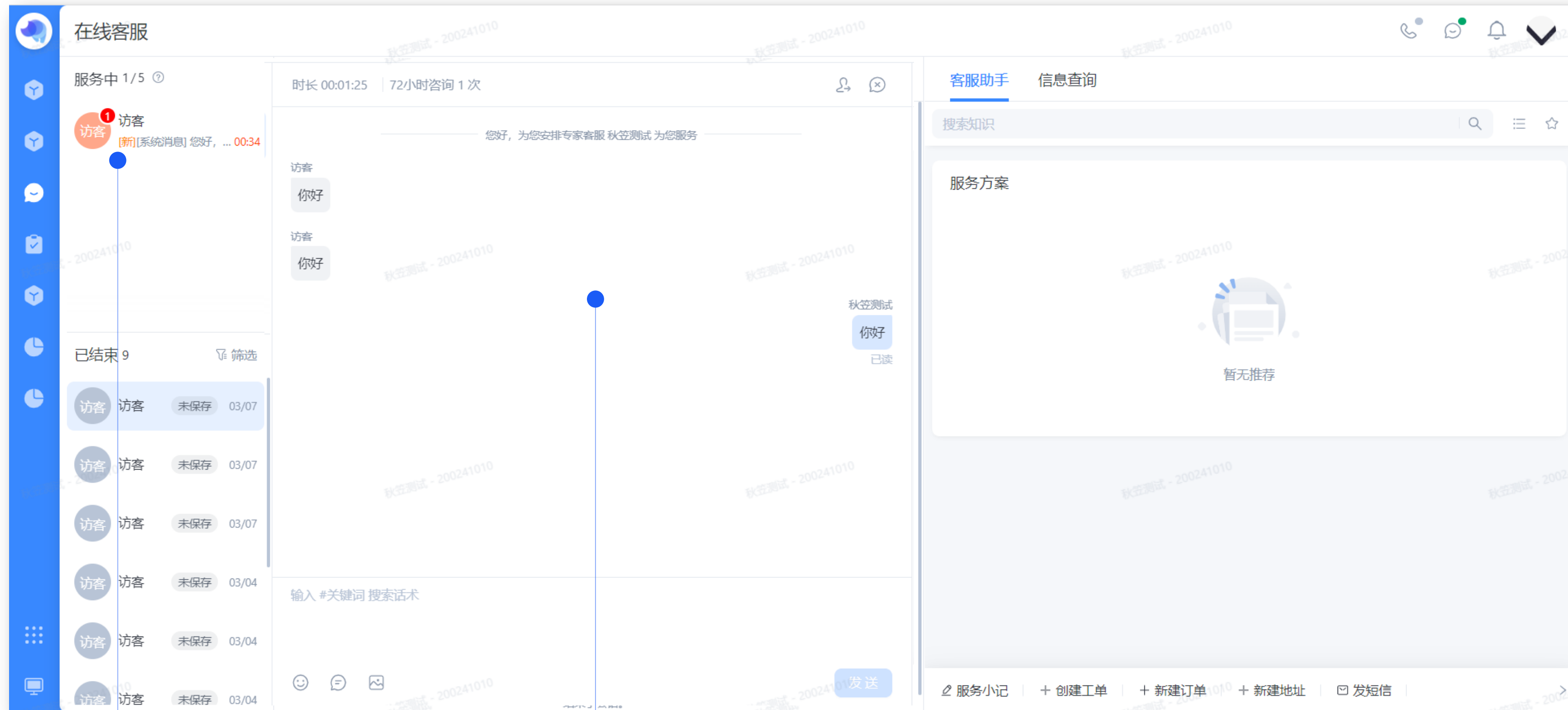
会话自动关闭

会话主动关闭

满意度自动触发

# QuickService 在线客服

底层能力实现在线服务智能路由，客服处理后自动触发满意度



服务列表

服务列表展示当前进线消息预览，未处理消息一目了然

服务窗口

服务界面查看历史消息及对应时间。可快速转发消息和快捷回复

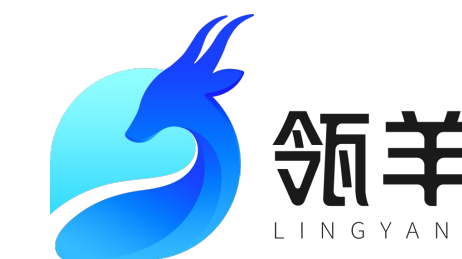


满意度评价

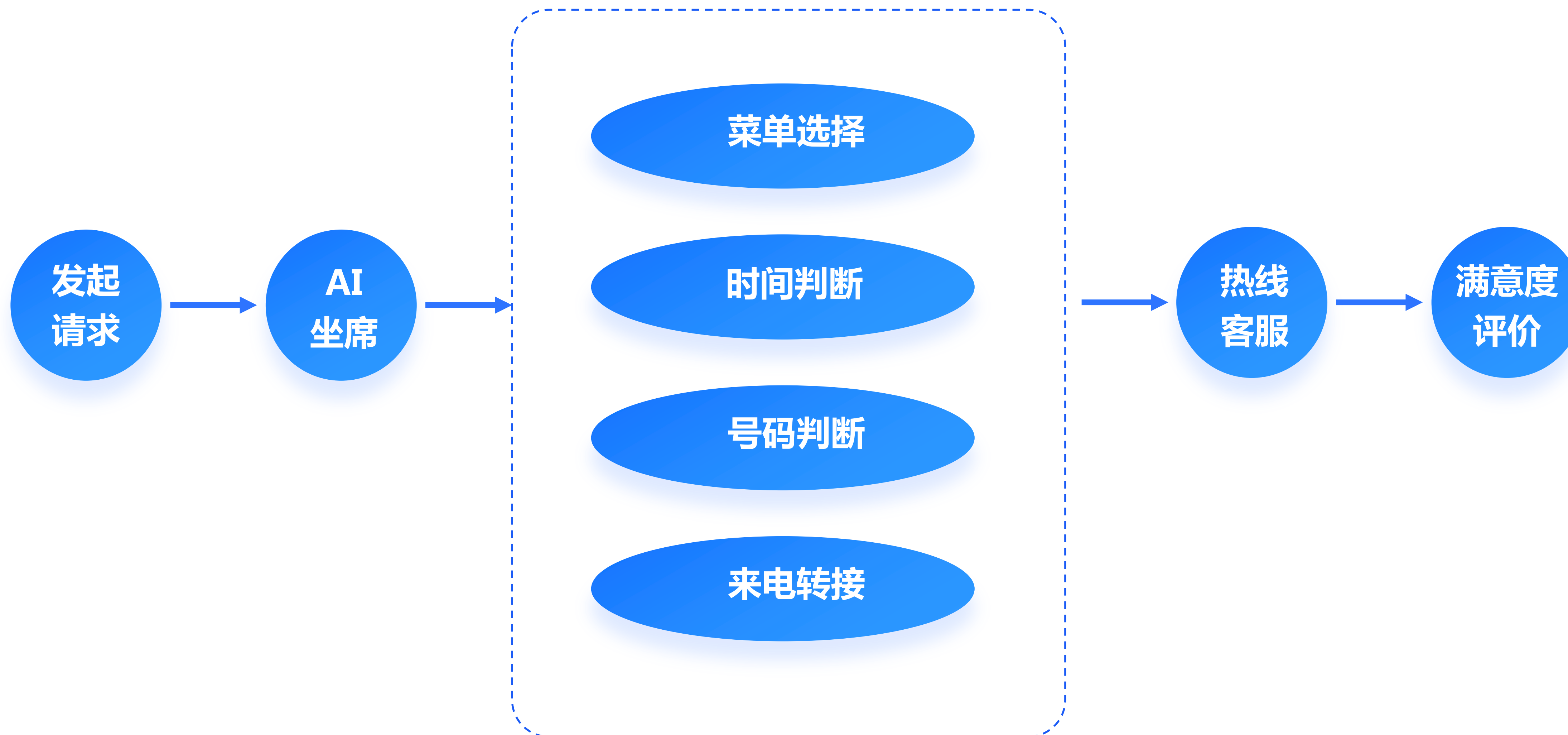
自动触发到会员端

# QuickService 热线客服

热线呼入流程自定义配置，实现会员来电合理分配



IVR 热线智能交互，自动分配





# QuickService 热线服务

热线呼入流程自定义配置，实现会员来电合理分配



The screenshot displays the QuickService interface with three main sections: 1. 会话列表 (Conversation List) on the left, showing a list of service records with names like '买车找洪洪' and '颖儿'. 2. 语音转文本 (Voice to Text) in the center, showing a real-time transcription of a call from '买车找洪洪' with the text '质量有问题，帮我申请退款'. 3. 热线状态/电话条 (Hotline Status/Phone Bar) at the top, showing a call in progress from '136\*\*\*\*4335' with a duration of 00:18. A '个人设置' (Personal Settings) dialog is also visible, showing account information and call flow options.

通话过程操作

通话可直接转交其他客服或号码；  
也可通话保持电话呼叫其他客服咨询

服务列表

服务列表展示历史服务记录方便筛选

实时语音记录

通话记录实时记录，直接转成文字方便查看

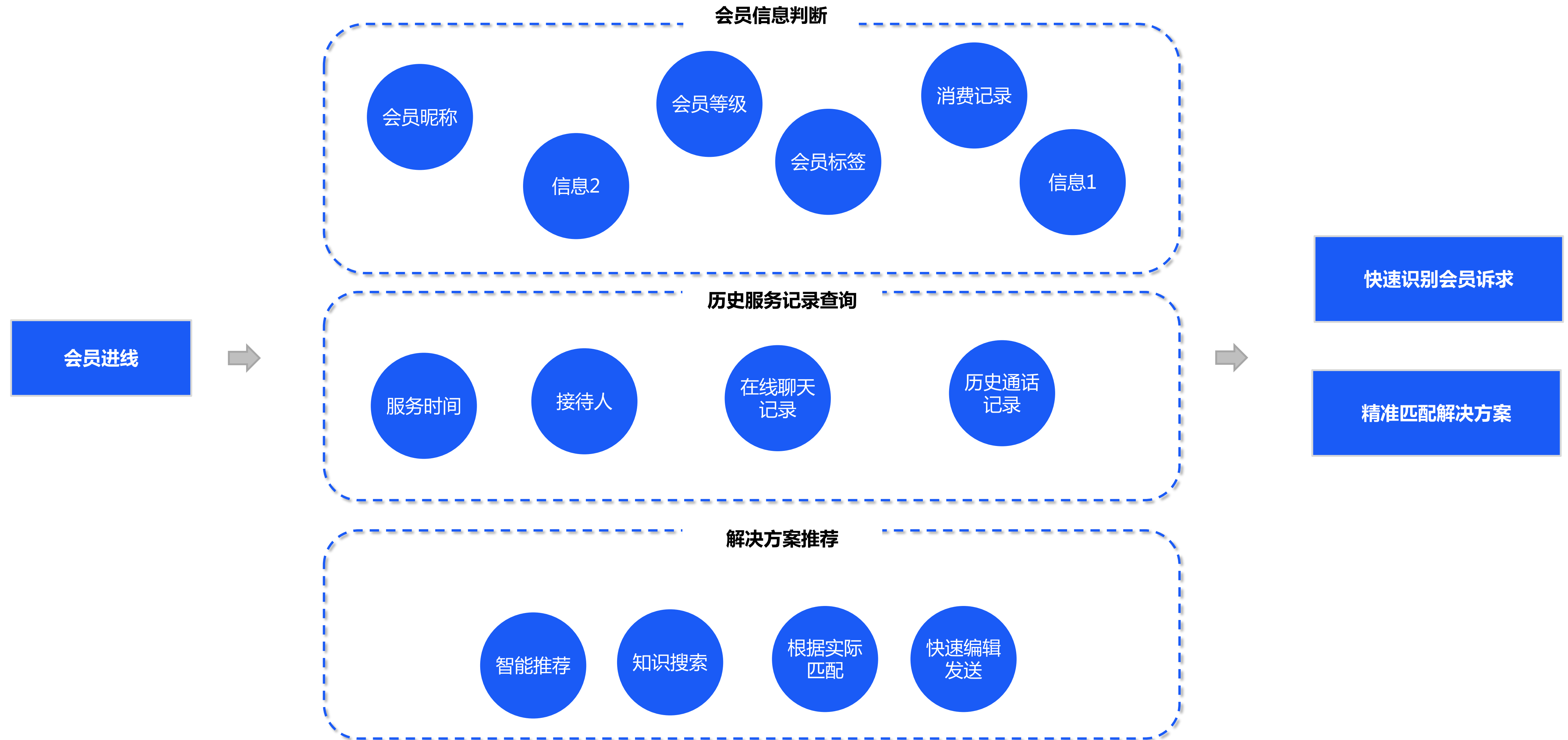
来电直接手机接听

设置好手机号码，上班后会员来电可手机接听处理



# QuickService 客服助手

会员信息、历史服务轨迹、知识库、SOP多种辅助能力，提升客服的服务效率



# QuickService 客服助手

会员信息、历史服务轨迹、知识库、SOP多种辅助客服提升服务质量



The screenshot displays the '在线客服' (Online Customer Service) interface. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area is divided into several sections: a top status bar showing '已关闭 | 72小时咨询 0次'; a chat area with a message from '匿名会员' (Anonymous Member) and a system message about session termination; a '服务记录' (Service Record) section with filters for '全部服务渠道' and date ranges, showing a record from 2022/03/07 14:04; and a bottom action bar with options like '服务小记', '+ 创建工单', '+ 新建订单', '+ 新建地址', and '发短信'.

## 会员信息

关联会员信息，进线识别会员

This screenshot shows a search interface for finding solutions. It features a search bar with the text '搜索问题'. Below it are several tabs for '可选页签' and '选中页签'. A section titled 'SOP 未发货场景' is expanded, showing a list of nodes: '系统节点 (系统节点文字名称)', '请和会员确认具体的账户问题 (支付宝账户问题)', and '请您确认保证金的加入类型 (支付宝账户问题)'. A '提交' (Submit) button is visible at the bottom.

## 服务历史记录

该会员历史服务记录，方便追溯历史

## 解决方案

根据会员问题搜索解决快速匹配

# QuickService AI坐席



AI坐席自动应答处理简单咨询，解答重复咨询。也可进行语音交互，主动服务会员，节省人力。

在线



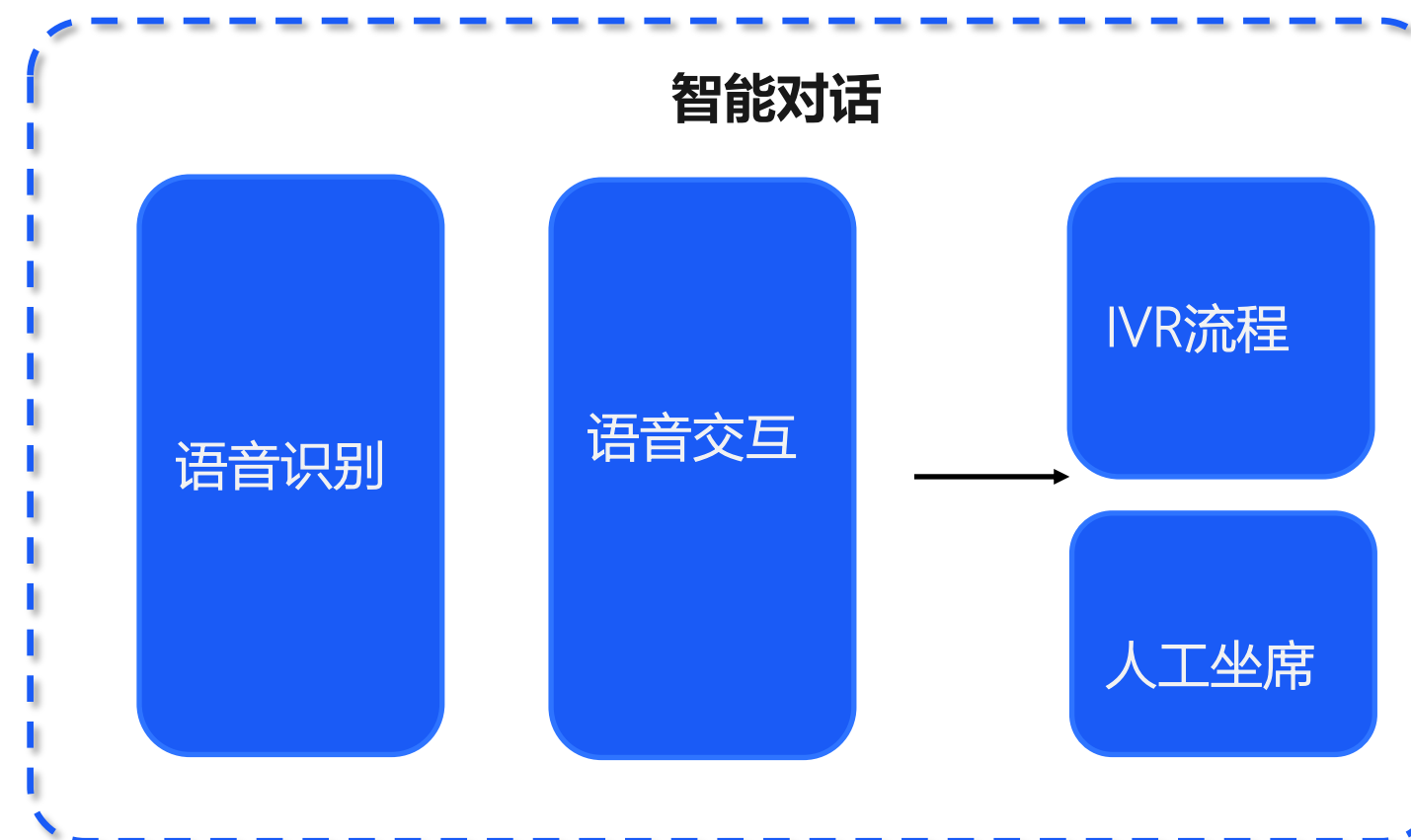
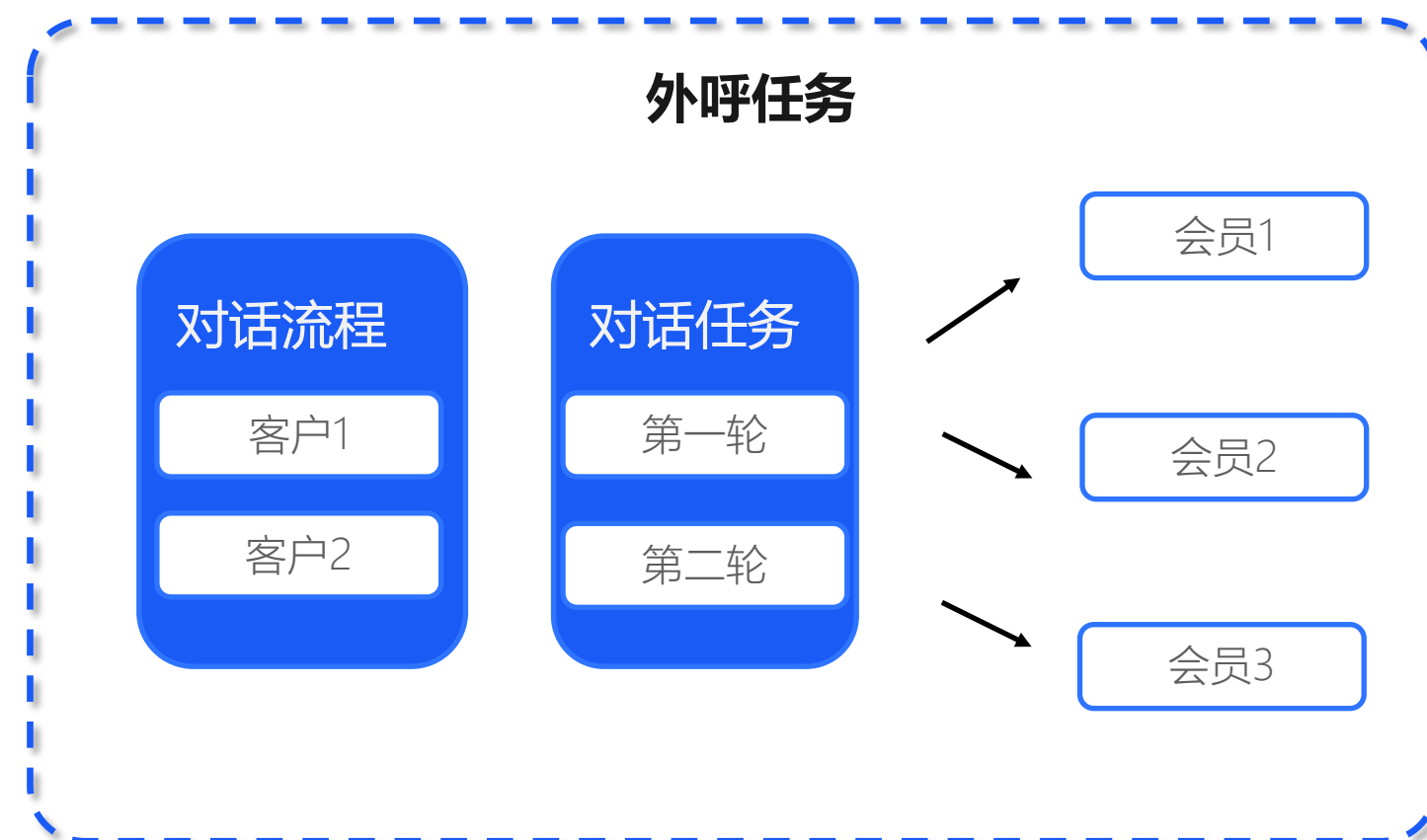
+



=



热线



# QuickService AI坐席

支持知识分类管理，用于AI坐席自动应答。



标题	ID	启用状态	修改人	修改时间	操作
优惠券怎么使用	10091001	● 已启用			编辑 删除 停用
优惠券如何领取	10090001	● 已启用			编辑 删除 停用

## 知识分类管理

对知识分类管理，面对大量知识能快速找到，进行维护

## 知识快速编辑

快速编辑，随时停用进行修改



## 7X24 自动应答

智能匹配，自动回复



# QuickService 工单中心

服务中创建工单记录会员遗留问题，还可用于内部多方协同，杜绝信息丢失



## 工单流

### 创建

#### 一线客服

- 选择模板
- 工单录入
- 用户信息
- 工单分配

### 回复

### 流转

#### 二线处理

- 工单转交
- 工单外呼
- 工单升级
- 工单驳回

### 驳回

### 回访

#### 工单复核

- 工单外呼
- 结果录入
- 工单完结
- 工单报表

### 完结

## 工单产品应用

### 应用层

多场景

一键流转

部门协同

工单外呼

### 配置层

预置模板

业务分类

批量创建

流转节点

### 工具层

SLA标准

触发器

过滤器

闹钟提醒

### 数据层

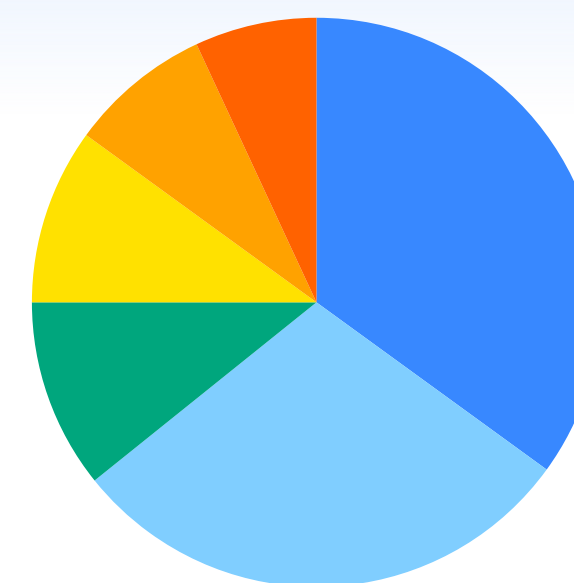
工单报表

工单搜索

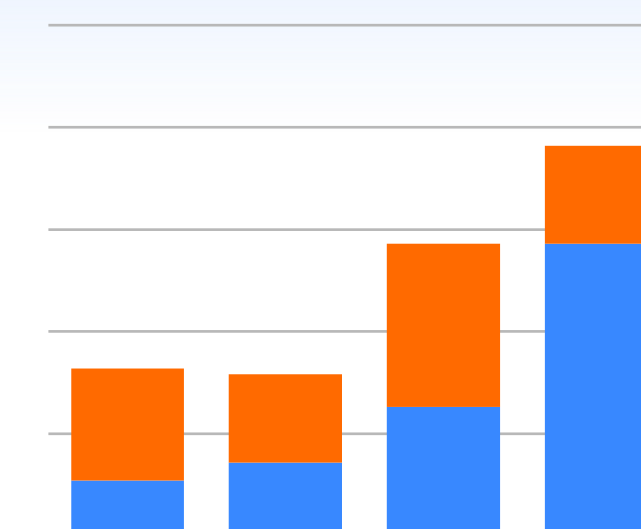
工单筛选

消息推送

## 工单个状态分析



## 各类工单问题统计





# QuickService 工单中心

服务中创建工单记录会员遗留问题，还可用于内部多方协同，杜绝信息丢失



The screenshot displays the QuickService Work Order Center interface. On the left, there is a sidebar with navigation options like '在线客服' (Online Service) and '服务中 0/5' (In Service 0/5). The main area shows a '创建工单' (Create Work Order) form with fields for '会员名' (Member Name), '工单类型' (Work Order Type), '业务类目' (Business Category), and '模板列表' (Template List). A '工单中心' (Work Order Center) menu is open, showing options like '我的管理' (My Management), '工单搜索' (Work Order Search), '我转交的' (I Forwarded), '我创建的' (I Created), '在线团队提交的' (Submitted by Online Team), '我技能组的' (My Skill Group), '7天内完结的' (Completed within 7 days), '我处理过的' (I Have Processed), and '我的收藏' (My Favorites). A '工单搜索' (Work Order Search) panel is also visible, showing a flowchart of the work order process: '分配' (Allocation) -> '客服处理中' (Customer Service Processing) -> '客服处理完成' (Customer Service Processing Complete) -> '处理完成' (Processing Complete) -> '完结' (Completed). A '工单详情' (Work Order Details) panel shows information for a specific work order, including '工单编号' (Work Order ID), '工单类型' (Work Order Type), '工单处理人' (Work Order Handler), '类别' (Category), '创建时间' (Creation Time), '顾客姓名' (Customer Name), '省份' (Province), '发生时间' (Occurrence Time), '咨询内容' (Consultation Content), '备注' (Remarks), '联系方式' (Contact Information), '城市' (City), '客户地址' (Customer Address), '处理意见' (Processing Opinion), and '附件' (Attachments). A '工单处理' (Work Order Processing) panel shows a list of work orders with columns for '活动ID' (Activity ID), '领取时间' (Acquisition Time), '开始日期' (Start Date), '结束日期' (End Date), '优惠券名称' (Coupon Name), '券状态' (Coupon Status), '金额' (Amount), '领取时间' (Acquisition Time), '使用时间' (Usage Time), and '操作' (Action).

服务中创建

可在服务中创建，直接  
关联当前会员

工单模板自定义

多种场景可配置不同的  
工单模板，自行配置

分类展示

工单自动分类展示

状态灵活配置

工单处理状态灵活自定义

工单详情

工单内容直观展示

工单处理

转交、外呼等多种操作  
可配置

# QuickService 智能质检

系统自动质检生成质检结果，人工复检保证复检准确性



## 智能质检

自动运行质检任务生成  
质检评分

## 质检规则

提前预置多种机器识别  
规则

## 智能报告

质检结果展示，确认服  
务质量

## 人工复检

质检后质检员可进行复  
检



# QuickService 服务洞察

实时监控及时调整防止服务异常，历史分析帮助服务流程优化，做好人员管理

## 实时监控

### 核心服务指标监控

及时识别服务风险，防止服务压力过大造成会员舆论



### 坐席上班情况监控

及时发现坐席异常，进行管控

## 历史数据分析

### 服务指标分析

看服务历史数据，来分析服务质量问题



### 坐席考勤分析

直观展示客服上班情况和服务情况，减去考勤统计工作





# 领羊智能服务

激活每一份数据，创造全新的价值！

 钉钉扫一扫



钉钉交流群

 微信扫一扫



官方微信