



恒生芸智服产品介绍



产品简介

让服务更贴心，
让机器更懂你

以智能自助服务逐渐取代大部分人工服务；

以智能引导和智能决策、机器人辅助人工服务；

让客户随时随地享受到方便、快捷、贴心以及个性化的服务

产品功能特点



灵活的服务接入

- 官网
- APP
- 微信
- 机器学习
- 智能解答



便捷的工作台

- 完整热线
- 在线服务
- 系统集成



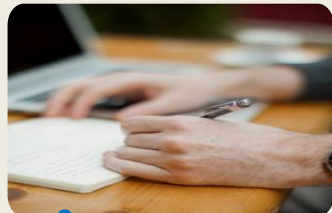
统一知识库

- 多场景展示
- 内容分离



实时监控大盘

- 实时汇总
- 实时分析
- 地图监控



可视化数据分析

- 多维度
- 可视化
- 实时质检

产品应用效果及演示

工作台

机器人

配置管理

人员管理

工单管理

质检

监控

知识库

简便操作的工作台

热线和在线工作台分离：

多种来源分类，产品及服务级别不同的问题归档、存档

高线 上线 小休 外呼 挂机 满意度 接听 静音 转接 二次拨号 结束善后 虚拟坐席 展开明细

热线工作台

云平台服务统一类目

高速联网收费系统 ETC发行系统 稽查系统 营运系统 停车场系统 船舶系统 苏通卡 统一公共支付

云呼叫

二级类目：问题咨询 操作系统原因 外设原因 操作人员疏忽 数据库异常 配置错误 数据错误 数据查询统计 程序未升级

云平台服务统一类目 / ETC发行系统

云平台服务统一类目 / 高速联网收费系统 / 问题咨询

可输入1000个汉字

完结 创建工单 暂存 废除



工作台



热线工作台



在线工作台



产品应用效果及演示

工作台

机器人

配置管理

人员管理

工单管理

质检

监控

知识库

简便操作的工作台

- 1、聊天窗
- 2、公告
- 3、热门文章
- 4、机器人数据分析
- 5、客户意图分析

模板列表管理

模板名称	机器人实例	修改人
关键字过滤	智能小青	252818866@qq.com

机器学习

知识库或词库修改后，让机器人学习才能生效

立即学习

知识库管理

词库管理

批量删除

批量忽略

标准问题/文章标题/文章ID

开始日期

~

结束日期

智能小青

全部

<input type="checkbox"/>	标准问题	关联文章标题	关联文章ID	挖掘更新时间	状态	操作
--------------------------	------	--------	--------	--------	----	----

暂无数据



机器人



聊天窗管理



聊天窗管理



公告管理



机器人管理



热门文章管理 beta



机器人数据

机器人数据概览



机器人对话详情



机器学习



模板拦截



意图

意图管理



因子管理



实体管理

产品应用效果及演示

工作台
机器人

配置管理

人员管理

工单管理

质检

监控

知识库

灵活的配置管理

- 1、在线工作台配置
- 2、热线工作台配置
- 3、数据同步管理
- 4、自定义模板设置

配置管理

新增

配置名称	配置编码	配置值		
平均排队时长	AVERAGE_QUEUE_WAIT_TIME	180	平均排队时长, 单位秒	编辑
排在第一位时的显示文案	BEING_ENTER	正在为您服务, 请稍候。	排在第一位时的显示文案	编辑
访客主动关闭会话	CLOSECONVERSATION_ANON_VISITOR	访客主动关闭会话, 会话结束	访客主动关闭会话	编辑
普通主动关闭会话code	CLOSECONVERSATION_OLS_SERVER	普通主动关闭会话, 会话结束	普通主动关闭会话code	编辑
普通访客主动关闭会话	CLOSECONVERSATION_LOGO_N_VISITOR	访客主动关闭会话, 会话结束	普通访客主动关闭会话	编辑
访客心跳断开code	CLOSECONVERSATION_NO_HEARTBEAT_CLOSE	访客已断线, 会话结束	访客心跳断开code	编辑
访客挂机code	CLOSECONVERSATION_OVER	访客长时间未操作, 会话结束	访客挂机code	编辑

留言 开启留言
开启留言功能后, 客户在客服无法提供服务时可以提交留言, 客户提交的留言将在待办工单中, 工单类型“留言”

留言场景 无坐席在线 非工作时间

留言入口何处出现, 选择启用留言, 至少选择一项

留言说明语:

联系方式说明:

问题描述说明:

留言工单处理人:

提交



配置管理



在线工作台



配置管理



留言配置



热线工作台

组件配置



外呼活动模板 beta

外呼活动管理 beta



数据同步



数据同步管理 beta



帮助中心



自定义模板



无线帮助中心配置

产品应用效果及演示

工作台

机器人

配置管理

人员管理

工单管理

质检

监控

知识库

详细的人员管理

- 1、客户管理
- 2、角色管理
- 3、数据权限管理
- 4、客服等级管理

角色管理

添加

请输入角色名称

角色名称	角色描述	修改时间	创建时间	操作
超级管理员	具备所有权限	2017-05-16 17:05:04	2017-05-16 17:04:10	编辑 删除
坐席	客服人员	2017-08-08 10:21:34	2017-03-27 12:04:02	编辑 删除
管理员	管理员	2017-03-24 17:37:24	2017-03-24 17:37:24	查看 编辑 删除

客户列表

新增

删除

<input type="checkbox"/>	姓名	公司名称	电话	手机号	邮箱	微博	微信	QQ	备注	操作
<input type="checkbox"/>	叶兆森			15355009027						编辑 删除
<input type="checkbox"/>	陈博文	恒生芸萃		13516722975	chenbw@hundsun.com				VIP客户, 内部测试	编辑 删除



人员管理



客户管理



客户管理



客服管理



客服管理

角色管理



数据权限管理



在线技能组管理



客服等级管理



产品应用效果及演示

工作台
机器人
配置管理
人员管理
工单管理
质检
监控
知识库

工单管理及统计

- 1、工单配置
- 2、工单统计
- 3、服务记录查询

服务记录

服务来源: 服务记录ID: 来电号码:

状态: 用户名: 手机号码:

创建时间: 类目: 全部 全部 全部 全部

满意度: 质检规则: 全选

服务记录ID	服务开始时间	服务来源	状态	责任人	类目	用户名	备注	质检时间	规则命中	操作
201712271113-01010000000-0175307	2017-12-27 15:14:24	客户来电	待处理	文景		匿名用户			0	详情
201712271113-01010000000-0178520	2017-12-27 14:49:36	客户来电	待处理	文景	云平台服务统一-类目+高速... 云平台服务统一-类目+ETC...	匿名用户			0	详情
201712271113-01010000000-0178520	2017-12-27 14:49:36	客户来电	待处理	文景	云平台服务统一-类目+高速... 云平台服务统一-类目+ETC...	匿名用户			0	详情

待办工单 我暂存的工单 我提交的工单 我已处理的工单 全部工单

创建时间: 2017-11-28 2017-12-27

今天 一周 一个月 三个月

工单ID: 创建人:

工单类型: 请选择工单类型

申领情况: 超时情况:

<input type="checkbox"/>	工单ID	工单类型	审核节点	上一节处理人	流入时间	上一节意见	摘要	创建人	创建时间	处理标签	操作
--------------------------	------	------	------	--------	------	-------	----	-----	------	------	----

暂无数据



工单



工单管理



服务记录



工单配置管理



工作日配置



工单统计



产品应用效果及演示

工作台
机器人
配置管理
人员管理
工单管理
质检
监控
知识库

质检规则制定

- 1、规则管理
- 2、质检分数配置

严重程度 基础配置

新增严重程度 严重程度:

严重程度	说明	分数	修改人	修改时间	操作
暂无数据					

规则管理

新增规则 规则名称:

规则名称	说明	严重程度	规则类型	修改人	修改时间	操作
暂无数据						

质检

规则管理

质检分数配置

产品应用效果及演示

工作台
机器人
配置管理
人员管理
工单管理
质检
监控
知识库

监控大盘及预警

- 1、监控大盘
- 2、监控预警
- 3、明细监控
- 4、地图监控
- 5、预警
- 6、物理位置编辑

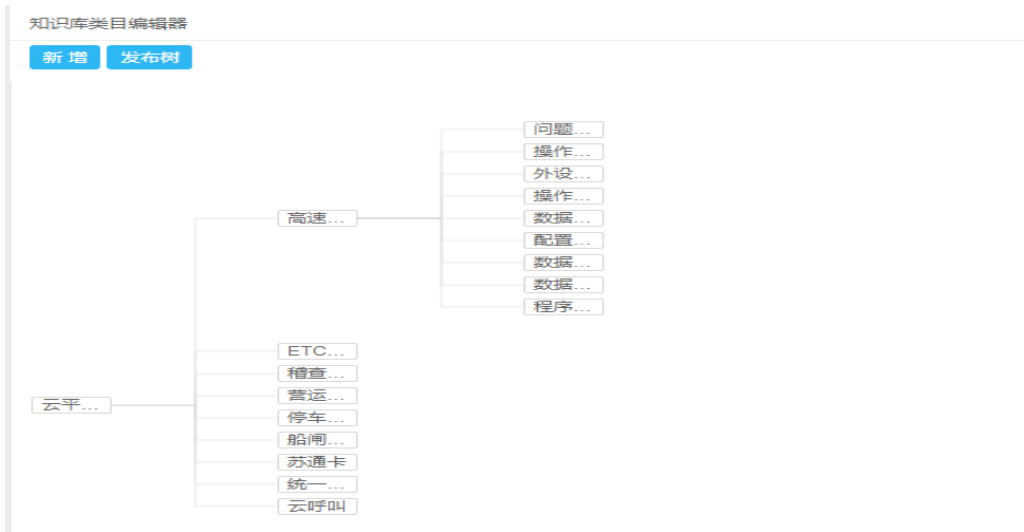


产品应用效果及演示

工作台
机器人
配置管理
人员管理
工单管理
质检
监控
知识库

知识库录入及管理

- 1、内部知识库查看
- 2、知识库挂哪里
- 3、类目编辑器
- 4、热门文章管理
- 5、词库、图片、附件管理
- 6、知识点反馈



知识库



内部知识库查看



知识库管理



类目编辑器



热门文章管理



词库管理



图片管理



附件管理



知识点反馈管理



公司简介

杭州恒生芸擎网络科技有限公司

—— 简称“芸擎网络”

Hangzhou Hengsheng Yun Qing Network
Technology Co. Ltd.

芸擎网络，前身为恒生电子股份有限公司科技事业部，现为恒生电子全资子公司，芸擎网络致力于发展恒生非金融业务，聚焦智能交通、公共服务、呼叫中心等民生服务领域，为客户提供先进的产品解决方案和优质的服务。



- ◆ 芸擎**统一公共服务平台**是芸擎网络为解决百姓日常生活中公共服务缴款难问题而精心打造的服务聚合平台，充分体现便民利民思想，代表政务服务亲民化、移动化的新趋势。
- ◆ 芸擎**云呼服务**是为各类云呼叫中心或平台设计打造的专业、智能呼叫服务组件，以SaaS方式提供专业级呼叫中心服务
- ◆ 芸擎**车粉会**是一个互联网模式的车主出行服务平台，为车主和相关出行服务商提供高效畅快的连接。

产品服务

专业、规范、快捷、全面



01. 热线服务

7×24小时客服热线提供专业的技术支持服务。



02. 多渠道交互式体验

提供客服网站、微信微博等网络平台给客户交互式的无福体验。



03. 恒生客户服务网站

由客服门户网站、技术论坛、服务社区三大部分组成，为客户提供更优质的服务。



04. 现场服务

公司技术人员将按照约定时间到达现场，为客户提供服务。



茗擎网络

心 服 务 新 民 生

Thank You