

# 二线客服服务

## 一. 产品简介

二线客服服务是针对一线客服反馈的问题工单进行分析、处理以及反馈。通过问题分析、兼容性分析、日志及数据排查等手段对客户问题进行分析解决。对于系统问题将反馈至技术部门修复。二线客服服务可帮助企业实现客服效率和服务质量双维度的整体提升。同时定期对反馈问题进行总结和梳理，提出合理化产品修改建议，从而提高产品体验。

## 二. 产品亮点

- 1) **优秀客服团队：**客服人均3年以上经验，专注二线全职客服服务。
- 2) **丰富业务经验：**多年行业沉淀，积累丰富业务经验。
- 3) **客户满意度：**客户评价较高，与众多企业保持长期合作关系。

### 一、服务目标

- 1) 分析解决问题及推进问题解决进展 有助于企业部门精力放在核心业务上，提升企业员工工作效率，同时可降低工作日和节假日均在岗所带来的工作压力。
- 2) 建立知识库系统 建立企业业务知识库，并随时根据业务变化完善补充知识库中内容。后续一线、二线客服团队可通过知识库快速查找问题解决方案，以便第一时间解答用户问题。
- 3) 问题分析挖掘 对用户反馈的问题进行分析总结，分析产品运营中出现的问题，及时整理总结报告和优化建议提交给产品部门，对产品升级优化提供帮助。

### 二、服务内容

#### 1) 及时接收一线客服工单

通过企业工单系统和及时通讯等方式接收一线客服转接的工单。

#### 2) 分析确认问题

在接收到一线客服转交的客户问题后，通过问题分析、兼容性分析、日志及数据排查等，对反馈的问题进行初步分析。

①对于客户操作不当、业务流程现在等非系统问题进行编写解决办法，然后将解决办法反馈至一线客服。

②对于系统问题，则转交给相应技术部门或产品部门进行解决。

### 3) 推进问题解决

根据问题的重要程度不定期的推进问题处理进度，保证问题的及时跟进处理。

### 4) 知识累积

将工单处理方案（非 Bug 问题）详细记录知识库中，记录知识类型、所属业务、所属功能、关键词标签、解决措施等详细信息。同时随着业务功能的变更，对知识库中的解决措施进行修订。

### 5) 优化报告

定期整理汇总用户反馈及建议，生成产品优化报告。为产品部门提供更多优化改善建议。

### 6) 工作日服务时长

工作日每天 08 点至 22 点。全天 14 小时在线提供服务，可根据需求增加服务时长。

### 7) 节假日服务时长

周末及节假日期间 09 点至 21 点，全天 12 小时在线提供客户服务，同时可根据需求延长服务时长。

### 8) 轮班交接

设置两班客服交替提供服务，设置轮班交接规则，明确交接的工作内容，使工作交接沟通顺畅、工作内容完整，得以保证客服工作进程的连续性、稳定性。

### 9) 业务学习

二线客服人员周期性地安排进入企业现场，深入了解需求，提升相关知识储备，以便更好地应对用户问题、随时答疑解惑。

### 10) 人员保障

为保证人员稳定，为二线客服团队启用备份机制，根据业务情况设置备用客服人员。当发生人员流失、调整等情况时，备用人员可随时上岗接替工作。保证在人员变动下工作进行顺利。

## 三、服务标准

二线客服团队将根据问题等级进行响应及处理，确保系统稳定运行。问题等级分级及响应时如下：

#### 1) 一级问题：3 分钟内响应

系统无法工作或受到严重影响，对业务有严重影响，用户不能执行日常工作，或者有严重的负面的业务影响

#### 2) 二级问题：10 分钟内响应

对业务有一定影响。用户在执行日常操作时有困难且在问题解决之前能够进行其他工作。

#### 3) 三级问题：30 分钟内响应

对客户业务没有直接影响。问题给用户带来了不便，用户可以通过其他方式执行日常工作。

#### 4) 四级问题：60 分钟内响应

对客户业务没有直接影响。问题给用户带来了不便，用户可以通过其他方式执行日常工作且客户不要求在短时间内将问题解决。

## 四、服务流程

