



产品总览

你负责伟大的产品
我们帮你打造伟大的服务

做世界级的智能客户体验解决方案提供商

Udesk创立于2014年7月,是国内头部的智能客户体验解决方案提供商、智能客服领域的独角兽、SaaS领域的明星企业。依托云计算、大数据、人工智能技术,Udesk成功将全维度的智能系统应用到企业客户服务的各个场景,致力于用技术帮助企业建立体验经济时代的核心竞争力,通过卓越服务成就卓越企业,真正实现客户服务对企业经营的全面赋能。

适用场景解决方案



售前咨询与准备



销售跟进与管理



售后服务与关怀



内部共享与支撑



外部联动现场服务

Udesk全场景客服系统

云呼叫中心

视频客服

Insight

排班管理

在线客服

工单管理

WFO

培训考试

智能绩效

GaussMind 智能化产品线

文本会话机器人

语音机器人

智能坐席助手

智能质检

ServiceGo 现场服务

现场服务云

L2C智能销售云

CusBridge 客户体验管理

客户体验管理系统

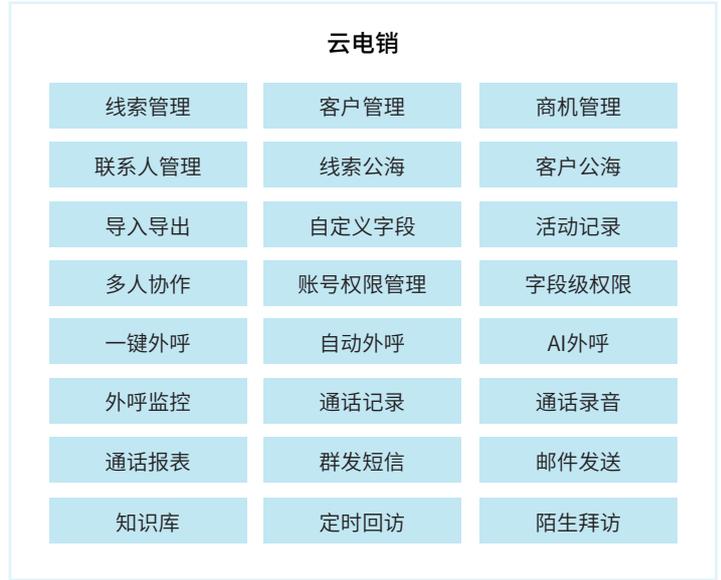
AI框架与数据分析

AI平台

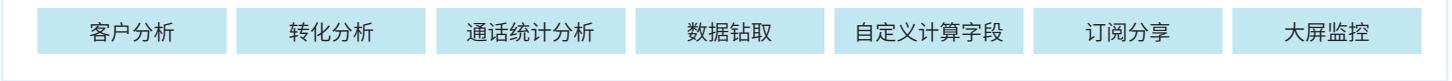
BI平台

智能云电销

更稳定、更高效的智能电销系统,实现外呼系统与CRM管理无缝对接,为企业客户提供丰富的线路资源,完整的电销行业解决方案。专业的CRM+智能云呼叫中心+AI语音机器人,高效率转化,低成本管理。



Insight数据分析



产品功能点

一键快速拨号 —— 无需手动按键拨号,点击电话号码,在系统中一键外呼。

公海管理 —— 可设置多个公海池,自定义公海规则,有效分配,高效利用线索。

智能外呼机器人 —— 基于NLP、语音交互,精准识别客户意图,打造真实互动语音体验,根据外呼情况自动分发销售线索,节省人力和时间成本。

外呼任务 —— 制定有目标的呼叫计划,有利于提高座席人员的工作效率,呼叫任务完成度,可以帮助管理人员日常考核销售人员工作情况。

坐席行为监控 —— 每一单客户咨询实时可查,可收听电话录音、监控坐席工作状态、话务统计,多维度统计图表一键导出。

智能预测外呼 —— 支持预测式外呼、预览式外呼、精准外呼、AI外呼、手动外呼等模式,能够适用与不同时区、不同地区的拨号策略,提高企业外呼接通率。

销售线索转化 —— 销售漏斗显示不同成交阶段客户,可批量导入客户资料、转移、共享、分发,多种筛选和提醒方式,提升销售签单率。

多线路接入 —— 支持多种线路接入,与国内各大运营商合作提供丰富的线路资源。

数据BI分析 —— 智能统计+自动分析,业绩及数据一览无遗,帮助电销团队轻松优化决策。

价值说明

1. 销售漏斗分层管理,营销步骤阶段分明;
2. 有效管理商机,使商机转化率提高65%;
3. 实时掌握电销情况,综合衡量人员效率和水平;
4. 号码加密,联系历史,保护客户资源不流失,保证系统内数据安全;
5. 灵活配置电销规则,主动式营销优化客户体验。

语音机器人

基于ASR、TTS、NLP技术,精准识别客户意图,自动应答,打造真实互动语音体验,自助办理业务,助力企业用科技解放人力,提高企业运营效率、降低人工成本。



产品功能点

流程自由搭建 —— 可视化页面、拖拉拽配置,方便快捷。

极速响应 —— 不足1秒极速反馈,能体验与真人一样的聊天体验。

多轮会话 —— 领先的多轮对话技术,可视化配置对话规则,结合自然语言理解,精准回复客户。

语音合成 —— 独创的高自然度的韵律模型,让合成声音更加自然,流畅,贴近专业水平自然人发声。

语音识别 —— 支持 中文、英文、粤语、四川话等不同的语种及地方话,高识别率与识别效率。

机器人训练 —— 根据已有对话内容,高效训练,自主学习,机器人越用越聪明。

意图识别 —— NLP、知识图谱准确理解用户意图,听懂用户表达,语义理解精准,更加智能。

批量自动拨打 —— 外呼语音机器人,批量导入客户资料,系统自动拨打省时省力。

自动记录 —— 将收听到的内容全部录音记录,并精准转化成文字。

人机协作 —— 多种转人工机制, AI实时监控,人工坐席与机器人无缝切换,真正做到客户无感。

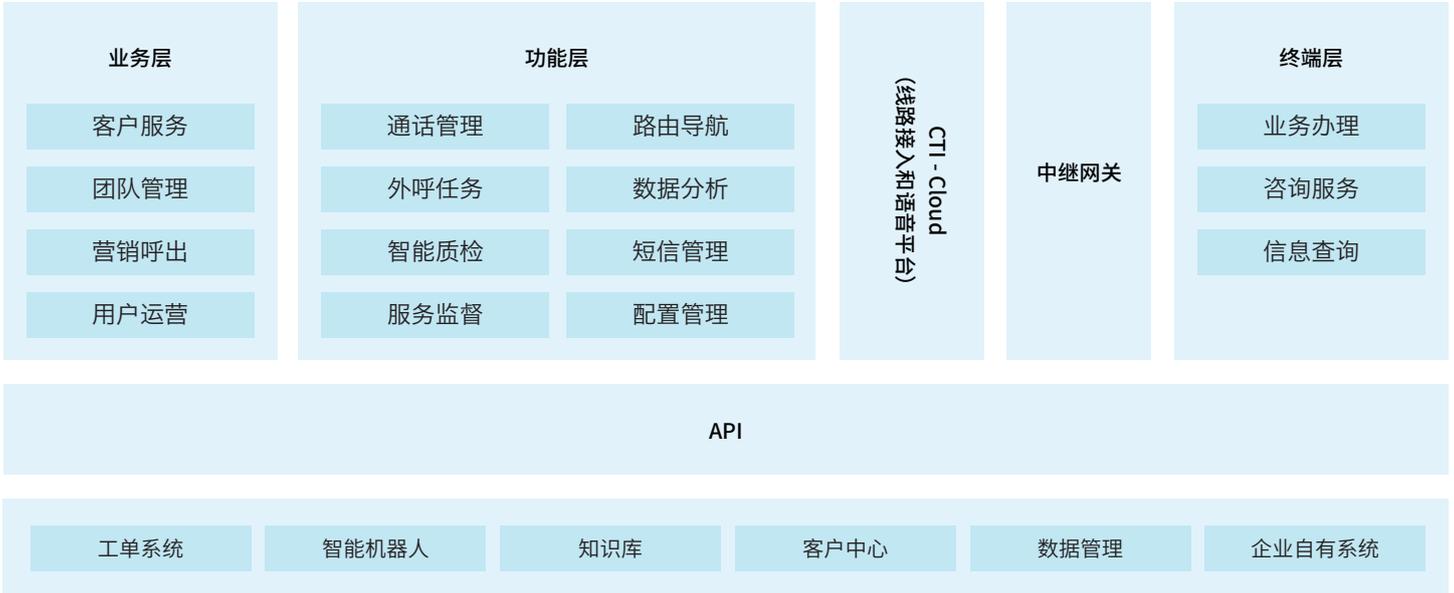
价值说明

呼入客服机器人: 专业的自然语言处理(NLP)技术与语音交互构建功能强大的智能语音客服,引导客户自助完成业务,人际无缝衔接,可实现7*24小时接待服务,99%接待率,让用户告别排队,有效提升接待效率。

外呼语音机器人: AI替代人工电话邀约、调研、回访、确认,后台用户自动分类,基于应用场景意图的用户分类筛选,获客增长率提升80%,服务成本降低60%。

云呼叫中心

将呼叫中心部署在云上,结合全渠道的能力,开放的对接方式,拟人的智能工具为企业和客户提供非凡的体验,将您的联系中心转变为体验中心。



产品功能点

智能路由 —— 支持十几种路由节点选择,能实现客户分层排队、分级呼叫等不同业务场景功能,能够根据企业需求自定义配置。

队列分配 —— 支持轮流分配、回头客、负载均衡等多种分配方式选择,也可以根据业务情况自定义设置。

智能弹屏 —— 支持系统默认和自定义两种弹屏,自定义弹屏支持企业自行开发页面嵌入;自主选择包括工单、邮件等不同的模块;自行设定传递参数,根据企业需求实现个性化弹屏。

高级通话 —— 支持包括转接、三方、咨询、密语、监听、拦截、转回ivr等多种高级通话形式,并且可以具有连续高级通话的能力,实现多种业务场景需求。

外呼任务 —— 支持预测式外呼、预览式外呼、精准外呼、AI外呼、手动外呼等模式,能够适用与不同时区、不同地区的拨号策略,提高企业外呼接通率。

数据监控 —— 支持整体、分队列、分坐席进行监控,准确及时的反应实时的呼叫数据,同时支持对特殊数据进行预警,帮助管理人员及时处理问题。

自定义报表 —— 支持对系统通话数据进行任意维度,灵活自定义的自主分析,并以多样化的图表形式展现,一键分享,直观方便快捷。

价值说明

智能化呼叫中心,让企业与客户体验双提升: 相比传统呼叫中心,沃丰科技自主研发的算法引擎与呼叫中心结合,让呼叫中心更加“聪明”,体验升级。

功能强大,可拓展性强: 基于CC-PAAS开发,具备与本地化呼叫中心一致的功能。提供标准api接口、内部页面嵌入机制、通话组件等技术套件,实现业务与呼叫中心的快速对接。

快速部署,弹性扩容: 云呼叫中心已经在云上热备部署,企业使用只需要开通租户,简单配置,最快在半个小时之内就可以开展业务。

多云部署,安全稳定: 支持全球部署,多云管理,保证企业能够在世界各地开展业务。稳定性达到99.99%,同时经过国家三级等保、国家信息安全认证,数据安全可靠。

全场景在线客服

支持国内外几十种渠道接入,无障碍连接你的客户,辐射全部用户触点。

终端层

微信	企业微信	小程序	微博
SDK	Web	短信	百度BCP
Facebook	Line	Twitter	WhatsApp

转接层

智能路由	路由触发器	机器人	IM-Cloud
------	-------	-----	----------

功能层

语音文本对话	图片识别	智能路由	知识库
情绪识别	坐席监控	多语言	访客管理

业务层

商品咨询	客户服务	主动营销	智能回答
------	------	------	------

产品功能点及价值

国内外全渠道接入,打造始终如一的对话体验

连接国内国外超过几十种渠道,包括Web、H5、App、微信、企业微信、小程序、手机百度、头条系、快手、360、神马、微博、facebook、line、whatsapp等主流的社交渠道,让全世界的客户可以轻松触达您的企业。

实时掌握客户的意向,获客到转化从未如此简单

企业可以实时的掌握客户在您网站或APP的动作,在合适的时机发起对话,快速将线索转化成客户;
来自搜索引擎、信息流广告、短视频的数据被轻松获取,在对话开始前就掌握客户的意向,让沟通更加主动;
根据客户的行为方式,通过与您的CRM系统集成,形成完整的客户画像;
通过数据挖掘,大数据的手段为企业形成个性化客户画像,轻松的与客户进行深度沟通。

全智能对话管理,AI赋能效率提高

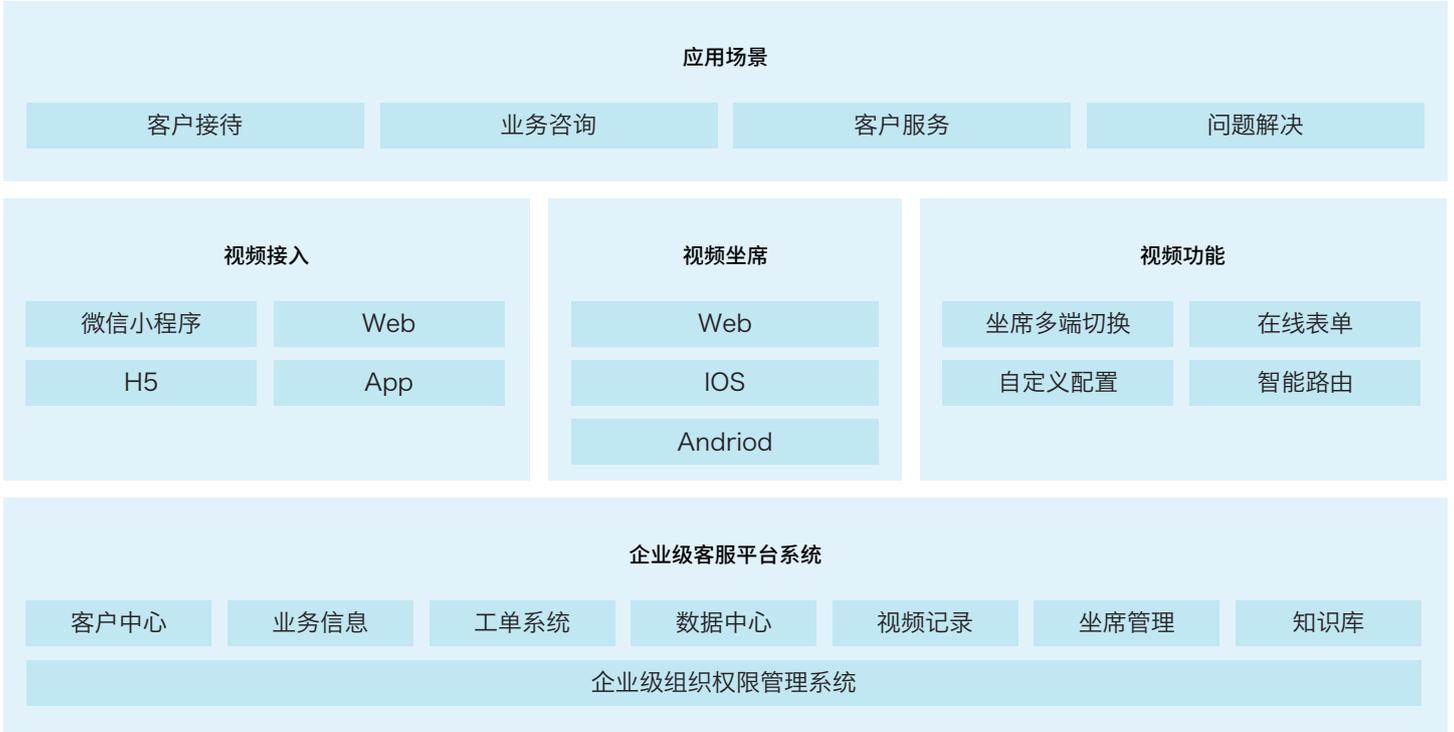
深度理解人类语言的机器人显著提高客户与企业的沟通效率;
在整个对话过程中,通过客户的情绪监控,帮助企业实时掌握客户的心理动态;
与客户的问答中,通过知识图谱,实时的知识库推荐,让新手坐席也可以完成专家的工作;
实时质检,让企业可以对服务实行智能化监控,出现问题,及时处理,让客户体验达到极致。

无人化自助式服务,打造企业级下一代服务

根据客户画像推送个性化信息,让客户享受私人订制的体验;智能对话流程,人机深度互动,打造企业级自助式服务;无感知转人工,让机器人与人工对话体验高度统一;业务问题智能化整理,释放企业人力,让企业不再错过任何一个有效的客户信息。

视频客服

基于微信小程序, 提供便捷视频客服能力。用户可通过小程序以及微信服务号快捷菜单等方式, 快速发起视频客服请求。客服可在电脑端与手机端快速接听, 为您的客户提供1对1高品质视频服务。



产品功能点

小程序插件 —— 提供可自定义开发的小程序插件, 企业仅需简单开发, 即可快速完成系统对接。

多端坐席 —— 支持多端 (web&iOS&Andriod) 视频客服坐席; 通话过程中支持电脑端与手机端实时切换。

实时IM互动 —— 视频通话过程中可随时发送文本&图片消息。

信息沉淀 —— 支持客户信息/业务信息沉淀与管理; 并支持快速创建工单。

监控报表 —— 专业的监控报表, 可帮助企业完成高效的坐席管理与业务监控需求。

视频记录 —— 历史视频记录, 支持回溯查看。

价值说明

提升服务体验: 面对面沟通, 互动感、真实感强, 直观及时了解客户真实情绪, 打造极致体验。

提升服务效率, 降低服务成本: 以极佳的互动沟通方式灵活展示与介绍产品细节, 以前一些需要预约现场服务、多轮反复沟通的事情可一次高效解决, 降本增效。

提升转化率: 帮助您更精准地把握客户需求, 洞察客户痛点, 实现更高的客户转化。

工单系统

协作, 让团队灵活高效; 工单 workflow, 让团队高效的完成任务, 让企业快速的提升效率。



产品功能点及价值

流程自动化完全自定义, 让企业协作轻松自然

通过简单配置字段和触发机制即可完成高度自定义, 无需代码;
页面信息根据企业需求自定义配置, 打造企业的专有页面;
自动化流程控制, 让智能代替人工, 释放人力;
全程可以追溯, 计时, 可实时看到流程处理情况, 满足合规性。

跨平台多渠道处理, 使企业高效运转

通过微信、企业微信、邮件、呼叫中心、facebook等十几种渠道提交工单, 形成统一的票证, 让信息汇聚一处;
具有sdk、api、前端嵌入等丰富的集成手段, 工作流与企业系统无缝对接;
工单一键处理, 让所有的动作集成为一个按钮;
简单配置分配规则, 工单自动流转, 分配。

线上线下, 多端支持客户服务

企业可以在PC、手机、平板电脑等通过web、app、微信、小程序、H5处理工单;
支持线上派单, 线下处理, 让服务无处不在;
线下工单追踪, 售后客户反馈, 让客户体验有迹可循。

丰富的数据展现, 安全且实用

每条工单不仅包括丰富的业务信息, 也会整合相关的客户、公司、业务等多个维度的数据, 信息全面, 一览无余;
提供超过十几种数据报表, 让每个工单的处理成果都有数据展现;
符合欧洲标准的加密方式, 让数据在系统中安全流转。

Insight

Insight是一款基于业务,通过大数据和人工智能相结合,帮助企业优化自身业务并为其决策落地提供支持的智能分析洞察系统。



产品功能点

可视化拖拽操作 —— 维度指标字段支持拖拽选择, 图表配置过程高度可视化。

支持全业务字段 —— 与业务系统无缝对接, 数据自动同步, 上百个业务字段可供选择, 并支持自定义维度与分组, 满足用户跨对象统计分析。

自定义计算字段 —— 通过自定义表达式配置计算字段, 多种可直接使用的函数公式, 支持数值、百分比、时间多种数据类型, 对于统计指标提供无限可能。

自定义过滤器 —— 提供多类型过滤条件, 用户可按需对指定字段、指定图表进行过滤, 精确定位业务数据。

丰富的可视化图表 —— 支持十余种可视化呈现效果, 搭配炫酷的可视化大屏, 提升数据可读性, 告别数据沙漠, 助力企业形象展示。

图表联动与钻取 —— 单个图表可进行钻取配置, 深入分析业务数据, 定位业务问题。多个图表可联动配置关系, 形成数据报告, 让数据讲述业务故事。

数据告警 —— 自定义告警规则, 告警规则一旦触发, 即刻通知负责人, 第一时间掌握业务异常, 解决业务问题, 支持同时监控多条告警规则。

绩效分析 —— 客服相关KPI指标实时同步, 采用关键绩效指标 (KPI) 进行评估, 模型验证速度快, 考核针对性强。

价值说明

全流程转化率分析助您决策资源配置: 接入多渠道的业务数据, 通过智能数据分析, 为售前、售后等多场景提供分析依据, 助力管理层决策资源配置。

全流程高效自动化助您效率提升: 将数据分析、绩效统计、工作汇报全部自动化, 一次配置, 实时更新, 无需人工。



Udesk WFO

新一代劳动力优化管理解决方案 (Workforce Optimization)

UDESK WFO
WORKFORCE OPTIMIZATION
新一代劳动力优化管理解决方案

实现客服团队培训、考试、排班、监控、质检、绩效全流程智能化, 达到降本增效, 精益管理

核心优势

培训考试

在保证课程质量的前提下, 员工通过大量课程的学习, 迅速提升专业度和工作能力, 帮助企业节能增效

智能排班

流程化、规范化的自动排班, 方便排班人员和管理者的直观决策; 准确的劳动力预测, 确保每天每个班次实现最佳的人工覆盖

质检监控

通过智能数据分析平台, 将多个数据关系实现关联, 建立完善的数据分析指标体系, 统一的数据管理, 有助于管理者做出准确的决策

绩效考评

自动化解决方案大幅提升绩效考评效率, 摆脱繁重的数据统计与核对工作; 健全绩效考评体系, 可关联内部系统, 绩效考评与日常工作深度关联

控制成本

管理人力资源运营成本

客户服务中心现已发展成一个大規模多点联络中心, 更加需要对运营中的“人力、成本”提供更精细化管理

提升呼叫中心运营效率

随着话务量的逐年增加, 对人力效率的要求也在增高, 从员工管理、绩效管理、薪酬管理、培训管理、职业管理等各方面都需要精细化的管控

提升效率

功能点说明

培训考试

提供完整的培训一体化解决方案, 满足多元化企培需求, 提升员工服务水平, 搭建学习型组织, 让您拥有自己的企业大学

覆盖多种培训场景

新员工入职 —— 为新员工制定专业的学习计划, 通过专属新手教程掌握相应的技能, 提升服务水平让每位员工入职都有归属感, 降低员工流失率

部门培训 —— 培训可分不同的业务部门执行, 创建专业的各部门学习地图, 提升部门人员专业技能, 提升雇主品牌影响力

人岗定向培训 —— 定制岗位培训计划, 提高员工专岗技能, 支持区分管理权限, 可给下属组织设置培训目标响力

专业技能培训 —— 设定专业的技能课程, 帮助员工更好的完成工作, 管理员以添加相应的标签进行课程的分类维护与管理

公共课程培训 —— 创建通用的行业知识, 搭建软技能培训体系, 驻场人员监督, 客户服务反馈

管理便捷、释放人力

自动批阅、通知 —— 培训计划自动下发通知学员, 考试自动批阅, 考试结果自动通知学员

培训监管

考试防作弊 —— 支持选项乱序、试题乱序, 杜绝抄袭乱象

课程学习防作弊 —— 视频学习弹屏试题, 防止刷课现象

智能排班

排班从未如此轻松, 基于专业的劳动力管理模型结合AI算法, 为您提供专业准确灵活便捷的智能排班解决方案

排班耗时降低90%, 释放劳动力

灵活的排班工具 —— 基于班次模板, 自动化排班降低人工成本, 自动化解决方案消除手动排班流程, 减少大量重复工作

智能算法, 科学排班 —— 复杂规则和合规要求综合考虑, 科学排班, 减少错误, 实现最佳劳动力供给结构, 帮助企业管控成本, 同时避免记录错误或者超时工作, 最小化法规遵从风险

实时更新, 及时通知 —— 员工自动申请加班、休假、预置班次、自行换班, 减少了排班者的工作, 从容应对人员需求的意外变化并将通过的申请实时更新到排班表, 及时通知到员工

拖放编辑, 让操作变得简单 —— 快速轻松地拖拽更改排班, 并且可以立即进行发布通知

业务量预测, 保证最佳人力覆盖

高级预测建模 —— 快速创建精准的业务预测模型, 可以使用历史数据对任何时间段进行预测建模, 综合季节、节假日多方因素, 借助功能强大的预测模型, 您可以预测至最小颗粒度为半分钟级别的业务

减少人力损耗与冗余 —— 通过预测和安排合适的人员数量来确保最大化员工的价值, 以最小的组织成本, 提供最高的客户服务水平

智能绩效

专为客服打造的绩效管理解决方案。绩效报表一键计算, 节省95%的人力, 帮助个人与团队实时掌握现状, 及时发现绩效改进的空间, 推动组织目标的完成

绩效模板

绩效模板包含绩效考核规则设定与员工管理。针对不同的场景, 通过设定不同的员工关联关系, 建立维护多种绩效考核规则, 形成绩效考核模板, 满足多种业务场景下绩效计算需求。

量化培训效果

学习情况一目了然 —— 提供直观可分析的图表报告

培训结果报告 —— 分析每一次培训完成情况、学员学习进展

考试效果分析 —— 多维度分析人员参考情况、分析试题业务人员掌握情况

信息通畅, 提高员工满意度

均衡分配所有班次人力, 科学排班 —— 智能的排班算法会均匀分配所有班次给到相应的员工, 每个员工所得班次平均, 倾听员工之声, 综合考虑员工各项诉求, 减少人员流失, 考虑员工的请假、换班等各项诉求; 优先考虑坐席人员满意度的呼叫中心往往具有更快的呼叫解决速度和更高的客户满意度; 不同于其他竞争对手, 这有助于提高品牌忠诚度

员工自助服务 —— 随时登陆查看日程安排; 输入休假时间; 提前设置可用班次、偏好班次; 请求与其他成员换班, 通过后会及时通知相关方并实时更新班表; 申请加班, 以应对交通量意外增加或特殊季节的需求

可靠直观的数据报告, 员工状况一手掌握

多视图比对, 多维度分析 —— 提供直观可分析的图表报告 部门统计、员工统计明细、班次统计、日期统计, 多视图比对、多维度分析, 摆脱繁重的数据统计与核对工作

休假管理 —— 根据员工申请和管理员批准请假, 跟踪请假余额, 统计假期余额, 并形成完整的记录

加班、调休管理 —— 统计员工不同场景的加班, 以及相应的调休余额管理

考勤管理 —— 员工迟到、早退、旷工全数据统一平台分析

考核任务

应用绩效考核模板, 通过建立考核任务, 实现对部门/员工不同时期的绩效考核, 通过一键计算, 报表秒级响应, 即时得到绩效报表, 大大提升绩效管理效率

智能坐席助手

坐席助手支持Web即时通讯(IM)、呼叫中心等渠道,它不仅会在通话过程中帮坐席推荐标准话术流程、问题相关知识点以供查看,还能帮助坐席收集画像信息,在坐席表现不良时进行提醒反馈。坐席助手总是在帮助您的坐席更好地完成任务。



产品功能点

知识推荐 —— 通过对通话内容和已有知识点进行智能算法匹配,提示坐席答案,支持富文本内容,支持office文件和pdf、音视频等格式的附件。

流程引导 —— 通过对通话内容和已有流程引导进行智能算法匹配,提示坐席下一步话术;支持提示板和话术剧本两种类型的话术流程提示。

通话/客户画像 —— 通话过程中自动收集通话/客户画像信息,通话/客户画像信息支持字段和标签两种类型。

实时质检 —— 对用户/坐席的情绪、用户/坐席的敏感词、坐席抢话情况、坐席语速、坐席超长静音等进行监控,触发告警时提示坐席注意并同步提示后台。

工作台历史记录 —— 自动记录通话过程中所有对话内容和辅助信息,实现意外断线时的灾备处理。

工作台样式切换 —— 工作台页面支持嵌入和浮层等多种对接方式,适应任何系统界面。

知识推荐/流程引导统计 —— 支持根据时间范围、知识推荐/流程引导辅助情况进行知识推荐/流程引导筛选,查看指定知识推荐/流程引导所有通话记录和相应详情,快速了解知识推荐/流程引导辅助情况。

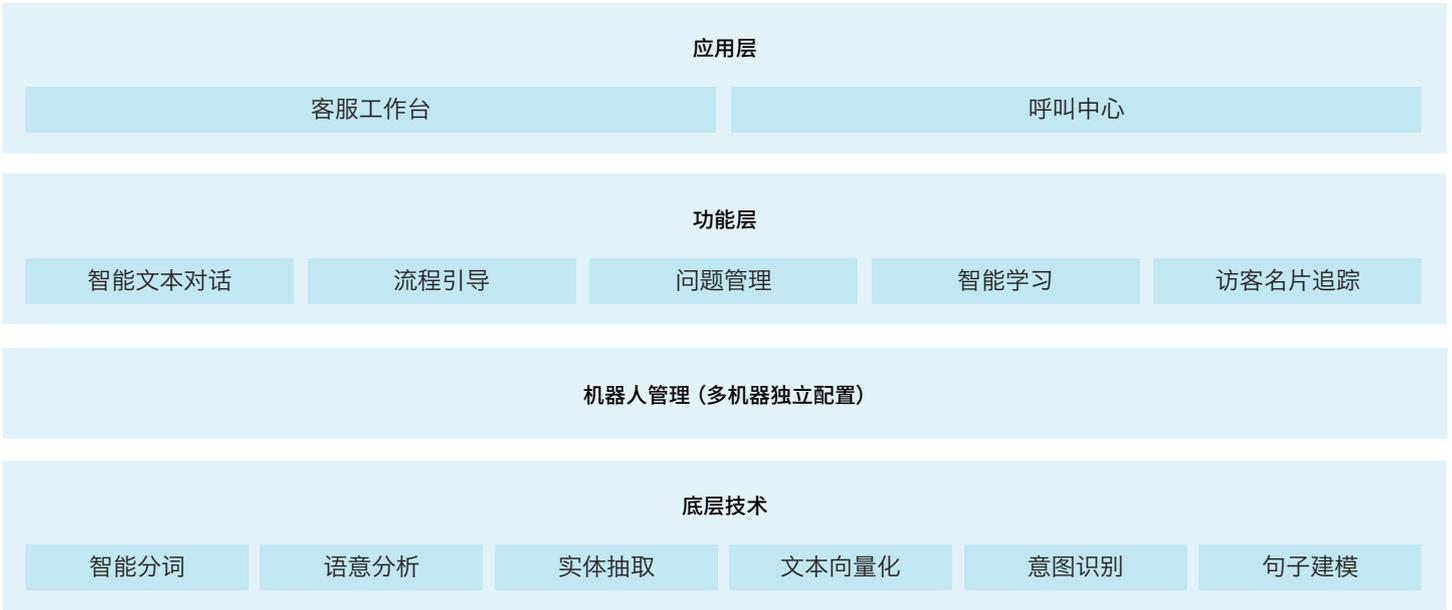
对话测试 —— 通过模拟用户/坐席发言,快速了解当前助手对知识推荐、流程引导、通话画像、客户画像、实时质检匹配情况。

价值说明

坐席助手致力于将您所有的坐席都打造为您的王牌。新手坐席能在它的辅助下顺利完成初期的过渡,熟练坐席也能在它的协作下规范行为,提升效率。您可以永远信赖坐席助手。

文本机器人

基于业内领先的深度学习及NLP技术,具备强大的自然语言理解与泛化能力,精准识别用户表达的真实需求;基于大数据驱动的强化学习模型,实现智能自主学习,举一反三,触类旁通。



产品功能点

全渠道接入 —— 支持Web、H5、微信、小程序、企业微信等全渠道的机器人接入;多机器人、多知识库、多用户角色的分别管理与控制,进行机器人精细化运营。

阅读理解 —— 支持在知识库中直接上传word、txt、pdf等文档,机器人可根据用户问题,理解用户需求和问题,直接阅读文档并返回文档答案给用户。

知识库管理 —— 提供智能知识库管理工具,统一进行机器人FAQ与寒暄知识库的编辑与管理;基于用户标签和会话渠道实现一问多答、千人千面。

多轮会话管理 —— 领先的多轮对话管理技术,可视化配置和编辑对话流程,结合自然语言理解能力,精准识别客户意图。

人机协作 —— 完善的自定义的转人工机制,保证人工客服和机器人的无缝切换,提升客户服务体验。

自学习的训练工具 —— 基于深度学习和强化学习的训练工具,在机器人的生命周期不同时间段,提供不同的训练工具,比如智能知识挖掘、常规训练、知识去重等,保证以最小的训练成本,来获取最高的训练回报率。

知识图谱 —— 使用Neo4J数据库构建基于实体-关系-实体架构的知识图谱框架,实现平台和产品的标准化;支持客户自建知识图谱应用,支持知识点之间的推理和计算。

数据报表 —— 机器人核心指标、转人工分析、知识库分析、舆情报表、情绪与敏感词监控、热点问题与词云、机器人健康度,通过全方位的报表和数据监控,管理机器人的生命周期。

自然语言理解与识别 —— 基于顶尖深度学习模型构建的NLP算法能力,摆脱模板和规则的掣肘,具备语境感知、特征理解、上下文记忆的能力,结合对话场景、业务特性、用户属性,实现用户真实意图的精准识别与理解。

价值说明

售后客服机器人: 7*24小时接待,人机无缝切换,帮助企业节约85%人力成本,提高用户满意度;智能业务分析与知识沉淀与训练,支持统一的知识管理与应用,释放企业维护成本。

售前营销机器人: 网页实时监控,100%锁定潜在客户,用户表达关键信息智能抓取与收集,销售线索自动转化率提升75%。

智能质检

基于认知AI,面向客服行为管理、销售效率提升、客户体验优化,高效的质检分析工具。



产品功能点

系统接口中间件 —— 中间件模块负责所有数据过滤、筛选、整合等相关功能,支持系统以较高的兼容性与其它系统进行对接。

语音转文本(ASR)与纠错 —— 将非结构化的语音数据转化为文本,并针对通话业务特征进行纠错以提高准确率,以支持对通话内容的识别与分析。

通用质检引擎 —— 通过关键词检测、正则表达式匹配、语音、情绪、音量等十余种检测方式,结合布尔逻辑(与或非)、加减乘除、计次计数、假设条件(IF)关系,语序等运算,实现检测目标对话的判优或判否。

语义检测分析 —— 通过上下文语义分析与理解技术,对通话与对话文本进行语义检测分析,实现上下文对话业务检测,意图识别,满意度、情绪检测等。

业务流程模块 —— 通过自动流程的方式,在自动质检产生结果后,进行人工干预、纠错、流转、通知、告警等处理,自动实现安排人工抽检,协作分配。

优化训练流程工具 —— 通过预设的配置、检测、验证、补充优化流程,对质检分析配置进行优化,从而实现不断优化质检准确率的效果。

数据分析 —— 将客户与客服交互中产生的信息,进行自定义的业务标签化、客服/客户画像分析,业务趋势分析、归因分析、相关性分析。

价值说明

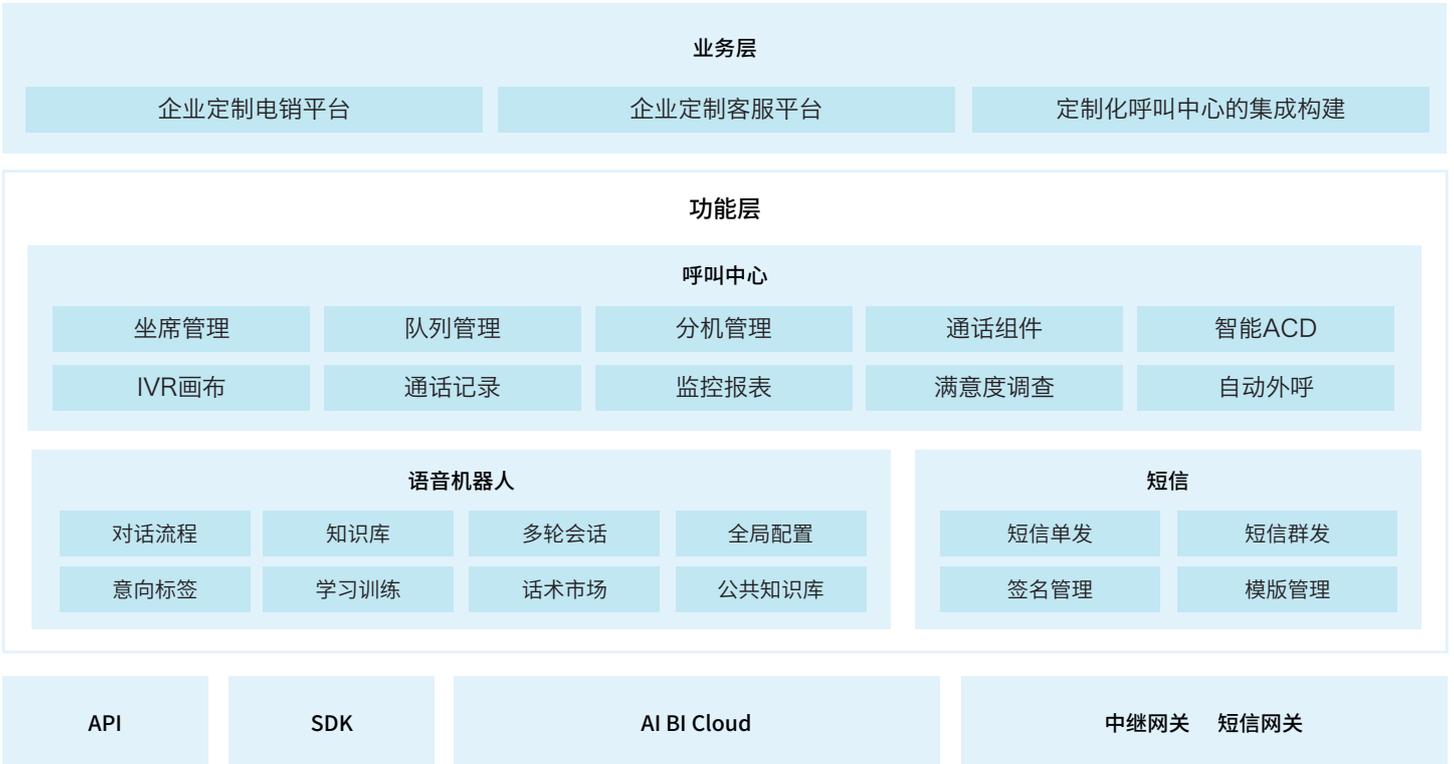
比人更高效: 用关键词、语义、语速、音量、情绪等声音文字特征识别,对客服的服务态度、服务礼仪、话术规范进行检测,效率是人的数十倍。

解放人力价值: 让客服人员有更多精力去做更有价值的工作。

让用户数据变成业务价值: 针对客户需求、购买意向、意见建议进行提取分析,形成业务标签,建立用户画像。

CC-PaaS

AI时代下新生的面向中大型企业自研或集成呼叫中心、语音机器人、短信平台而推出的智能呼叫能力PaaS平台。利用开放的API和SDK，少量开发，即可构建出企业个性化的系统。



产品功能点

呼叫中心API —— 通话事件推送、队列管理、坐席管理、外呼等呼叫中心功能相关的完整API，用户可以根据自己的需要在原有的CRM，ERP等系统中进行呼叫中心的快速搭建与集成。

全能SDK —— 实时监控、通话组件、IVR画布、机器人画布、短信群发等全能SDK提供，用户可以直接嵌入SDK使用，减少用户的开发与开发成本。

可视化IVR画布 —— 信息判定、收集输入、语音留言等，提供多种功能节点配置，用户可以自己根据自己的业务需求任意配置自己的IVR流程，可视化的画布让流程配置更加简单清晰。

智能ACD —— 坐席即队列的概念引入，提供多种人性化的排队方式；多种客服分配方式，综合考量坐席的工作休息时间，提升坐席的工作满意度；支持多种回头客策略，让坐席与客户的沟通更加顺畅。

自动外呼 —— 支持人工外呼与机器人外呼结合；支持自动外呼的模板与任务的管理，支持多种自动外呼预测模式，提升用户接通率的同时提升坐席的利用率；支持联系人列表的清晰管理与外呼的限制规则，减少用户的骚扰率，提升用户接通率。

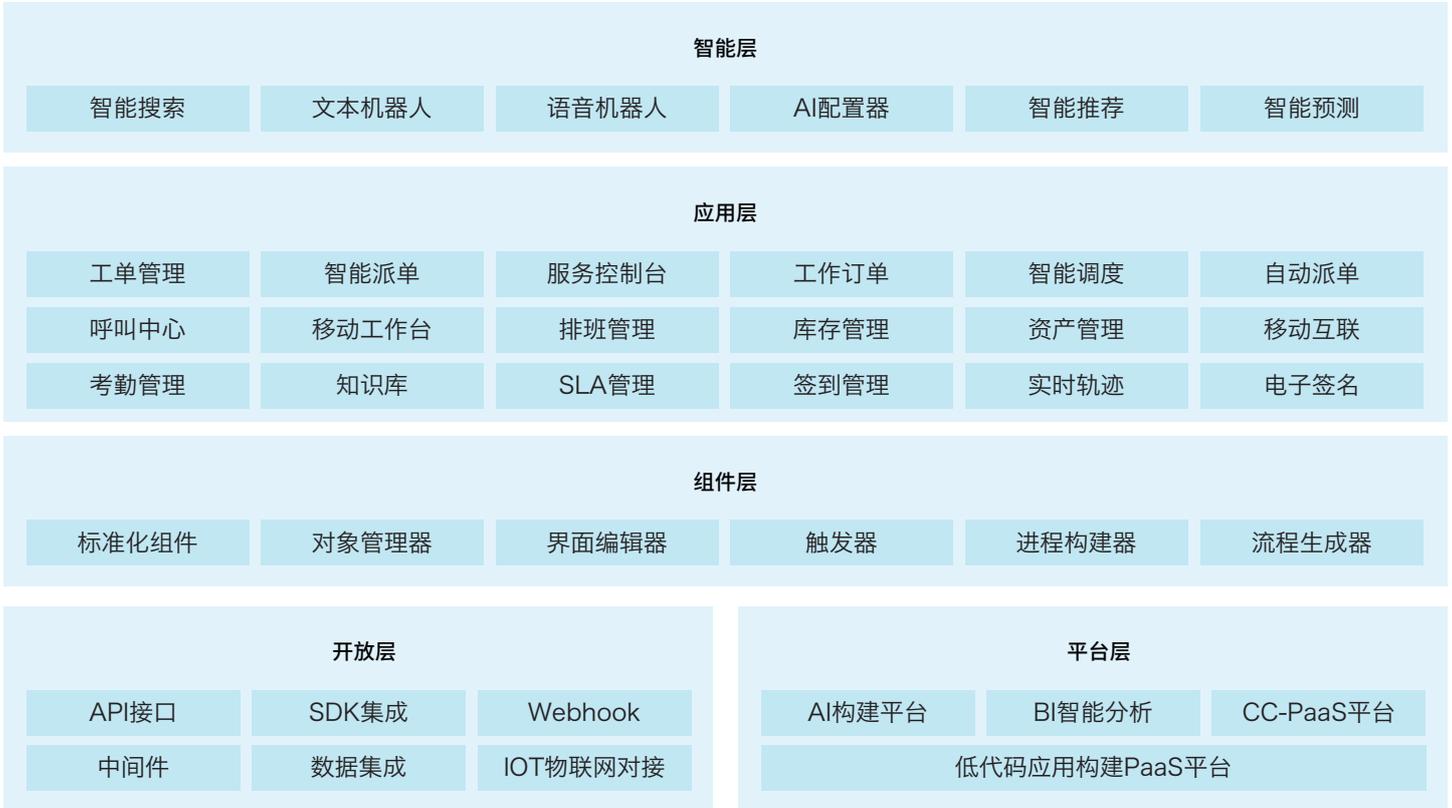
价值说明

大型定制化，稳定沟通： CC-PaaS的核心价值在于对呼叫中心相关能力的抽象，并将其形成API和SDK，能支持用户在各种系统中定制开发出一套呼叫中心，基于云的开发架构以及稳定的线路资源的提供能够最大程度上保证用户的通话稳定，提升用户之间的沟通效率及用户的满意度。

功能强大，提升用户体验： CC-PaaS提供了传统呼叫中心、语音机器人及短信三合一能力的PaaS平台，满足更多用户场景，同时加入更多的人工智能技术，相关算法全面提升，极大的提升了用户之间沟通效率，提示用户体验。

ServiceGo现场服务云

ServiceGo是新一代AI驱动的智能现场服务平台,可根据企业的客户服务模式和流程,将企业资源管理(产品、合同、备件)和服务管理(工程师、客服)结合起来,实现线上线下的全面打通。



产品功能点

工作流自动化 —— 实现服务流程标准化、自动化,动态地创建工作订单,并在计划冲突时主动重新分配工程师,利用AI智能分析实时提供最佳服务建议。

智能调度资源 —— 根据地理位置、客户偏好、可用性以及服务协议级别创建调度计划,智能派单引擎实时计算最佳路由,按照服务要求快速匹配合适的工程师。

主动提供服务 —— 提供服务预测和服务资源优化配置,追踪资产位置、维修历史与计划,在问题出现之前提供预见性服务,根据需要提供修理、更换部件等服务。

实时移动轨迹 —— 实时查看工程师移动轨迹和服务位置,准确掌握工程师上门服务时间。实时了解工程师的服务进度,当SLA未达标时自动触发预警和超时提醒。

精细资产管理 —— 建立所有资产的服务日志,借助强大的自动化功能,在出现故障时自动触发预防措施。通过设备监控降低成本并延长资产生命周期。

实时库存管理 —— 精确追踪移动与固定位置的服务库存,管理任意位置的更新与库存历史。管理针对部件交易的库存信息,如RMA请求、退货授权、库存调整或转移。

服务级别协议 —— 设置服务级别协议SLA规则,有效管理现场服务人员任务完成情况和绩效,及时预警和提醒工程师按时完成服务任务并确保SLA顺利执行。

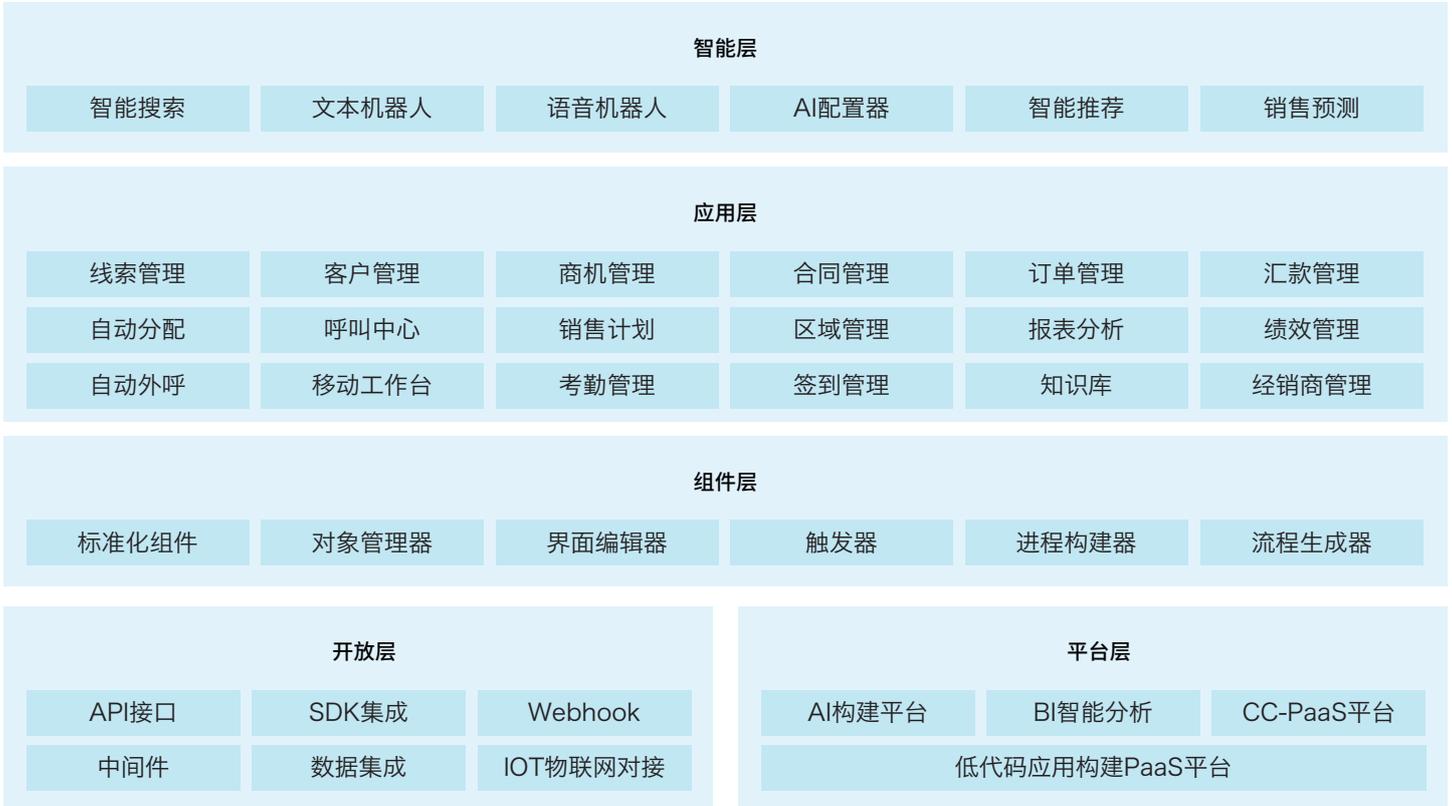
360度服务监控 —— 全方位追踪服务进程,包括预约、签到、服务历史记录等,允许工程师对已完成的工作拍照、手写签名、收取费用,在服务结束时可以进行满意度评价。

价值说明

智能化的现场服务平台,解决企业现场服务难题,提供卓越客户体验,从数据、人员到流程,革新企业生产力及业务流程,推动企业数字化转型升级。

L2C智能销售云

利用先进的人工智能和云计算技术,打造从线索到现金(Lead-to-cash)全流程销售解决方案,连接企业全场景业务数据,帮助企业实现销售管理智能化、自动化。



产品功能点

线索管理 —— 智能筛选合适的销售线索,构建最优的线索转化路径。

移动销售 —— 移动设备无缝集成,销售数据多端同步,实现更智能的销售。

客户管理 —— 统一查看客户资料、联系人信息、跟进记录、商机进度、成交历史、服务历史,全方位掌握客户情况。对客户进行分级管理,制定不同的客户跟进和营销策略,优先安排与最有价值的客户联系。

合同管理 —— 合同可以添加一个或多个销售订单。新建合同后可以设置审核流程,并进入收款、回款、开通服务或发货、售后服务等后续业务流程。

团队协作 —— 通过让相关团队成员共同协作一起服务客户,提高客户跟进效率和服务质量,加速商机转化和赢单。

智能化销售 —— 利用智能评分模型快速识别最有价值的商机,自定义商机转化流程,规范并标准化销售行为,提供交易见解和跟进建议,提高赢单率。

销售自动化 —— 可视化的自定义界面编辑器和标准化组件快速搭建企业个性化业务流程,并根据企业不断增长的业务需求灵活扩展。

商机管理 —— 精细管理商机,自定义商机阶段及跟进动作,规范并标准化销售行为,提高商机转化效率和赢单率。

销售团队管理 —— 通过自动化的销售流程优化销售工作,构建最优转化路径,指引销售更快达成交易。

关系健康管理 —— 管理客户健康度和风险值,制定下一步最佳跟进计划,提高商机转化和赢单率。

智能分析及建议 —— 高度自定义的数据分析系统,实时分析所有客户数据,及时发现问题并提供智能建议。

合作伙伴管理 —— 通过支持和管理合作伙伴,帮助渠道合作伙伴尽快上手业务,以增强合作伙伴渠道管理。

价值说明

超越销售自动化,借助AI洞察为企业提供更智能的销售解决方案,提升企业销售业绩。

智能投诉管理平台

基于ServiceGo底层架构平台,通过实现投诉单、保单、保险人等数据的管理,结合进程构建器、会签。



产品功能点

多渠道投诉接入 —— 通过为企业客户提供包括官网、呼叫中心、微信、H5、客户端APP、小程序、银保监会、行业协会等多种投诉案件接入渠道,让客户可以更加容易表达其不满,进而提高满意度。同时,支持针对不同渠道的投诉案件采取不同的申领与分配方式,以满足企业复杂的投诉分配逻辑。

通话记录查询与录音调听 —— 支持对通过电话生成的投诉案件进行通话记录的同步与展示,业务员可以直接实现录音调听,了解第一手资料。我们支持打通企业自有呼叫中心,对于没有呼叫中心渠道的企业,平台也支持开通呼叫业务,用以丰富投诉渠道。

保单信息、合同信息、影像件信息查询 —— 针对金融保险行业,支持打通客户内部保单系统,以实现投诉案件处理时相关数据的快速精准查询。此外,针对其他业务投诉系统,平台更支持在内部构建相关保单与合同管理模块,既可专业管理,亦可用于辅助投诉管理业务。

工单分派与流转 —— 支持按地区自动分配;支持业务线内部自主手动分配;支持不同工种业务人员基于案件进展精准流转;支持不同层级公司根据案件进展情况精准流转。

投诉复议 —— 支持客户在不满投诉案件处理结果时的复议申请;复议后案件将移至高层级分公司重新处理。

重大案件会签审定 —— 支持业务员在处理重大案件并给出处理结果后,需由部门消费者委员会进行会签审定再做抉择的特殊场景。

支持多种数据对接方式 —— 通过标准数据接口,可以集成客户内部多个系统,如客户管理系统、金融保单管理系统、影像件管理系统;对于大型本地项目,支持主动对接客户内部数据总线;对于金融保险客户,支持获取并识别银保监会数据包,并支持在数据优化后重新生成银保监会可识别的数据包;支持将第三方界面嵌入到系统内,实现同页面数据识别与处理;支持投诉单SDK嵌入到第三方平台或微信等公众平台,实现数据获取。

智能解决方案推荐 —— 对于典型客户投诉案例,支持一键生成知识库解决方案;基于投诉工单主题,自动筛选知识库解决方案,并形成关联知识库列表,供坐席参考;AI智能推荐,基于工单主题与描述信息,AI自动推荐相关解决方案,并根据客户画像实现智能风险提醒。

催单与退单 —— 支持客户对投诉案件的催办操作;支持业务员在审批通过的情况下对错误分单进行退回。

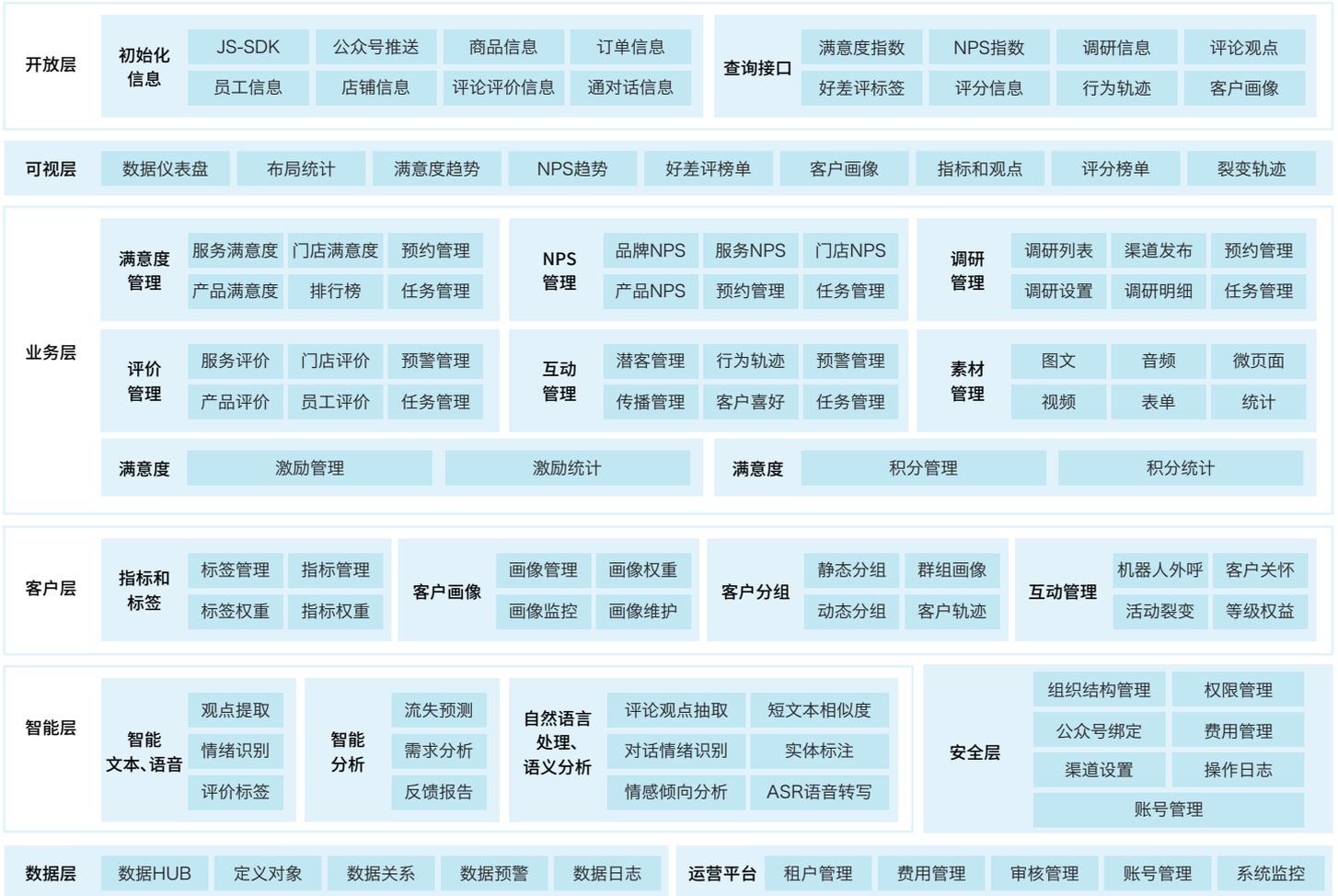
价值说明

极大提高客诉处理效率: 智能投诉 workflow, 定制化客诉处理流程, 分工明确, 高效协作; 业务复议升级与会签审定流程系统化, 避免了繁琐的线下沟通; 与售后RMA无缝衔接, 减少退换货的拖泥带水; 收集优秀投诉处理办法, 一键生成知识库解决方案并进行智能推荐。

有效降低客服风险等级: 构建多种方便快捷的低风险客诉渠道, 让客户轻松表达自己的不满, 避免客户愤而通过银保监会等高风险投诉渠道反应问题, 造成不良影响。

CusBridge 智能客户体验管理系统

通过全渠道采集客户反馈、获取客户行为轨迹、客户业务数据来洞察客户满意度、发现客户需求、预测客户流失,进行客户行动管理,提升客户忠诚度,最终实现客户转化,提升客户满意度。



产品功能点

分析预测 —— 通过对留言、评论、IM对话、语音对话进行分析抽取客户观点、感受、情绪,找到隐藏在文本中客户的见解,帮助客户掌握舆情动向、预测客户流失、把控用户体验。

反馈调研 —— 内置专业级调研模板及丰富的反馈分析模型(NPS/CSAT/CES/量表/矩阵/KANO/MAXDIFF/TURF/PSM等);支持自定义调研逻辑,配置简单易懂;提供激励措施,提高客户参评率;支持微信公众号、小程序、二维码、活码、URL、短信等多渠道发布反馈调研;支持设置自定义触发规则,关联企业业务记录,满足企业定制化需求;支持丰富图表类型,自动生成多维度统计分析报表。

客户管理 —— 提供完善的客户管理能力,涵盖客户标签,积分,360°客户画像,动态客户分组,客户关怀等能力,帮助企业实现精准营销。

捕捉反馈 —— 全渠道获取客户反馈与客户行为信息,全网满意度数据整合(淘宝/京东/美团点评/微博/抖音等),打通数据孤岛,统一分析与洞察。支持客户全流程监督,多渠道、多节点收集顾客反馈,从客户的真实体验中提取信息。

行动管理 —— 负面标签高频预警、服务/产品差评阈值预警,支持设置多条件关系预警条件,满足复杂场景需求;支持微信、短信、系统等多渠道预警,实时监控体验数据;预警触发后通过创建任务形成工作流,指派特定员工处理问题。

NLP留言分析 —— 自动分析留言内容与评论观点,提取观点主体和观点描述,辅助企业进行运营分析和决策;对挖掘的用户观点进行聚类分析,提炼用户讨论的话题,深入分析表达情感,帮助客户标签化海量数据。

价值说明

以客户服务为中心,提升客户转化: 协助企业搭建了解问题、发现问题、解决问题、跟踪问题的全场景体验旅程数字化平台,通过管理客户反馈与声音,提升产品与服务质量,最终提升客户的满意度。

数据整合,打破数据孤岛: 全渠道数据获取,全网满意度数据整合,打通数据孤岛,统一分析与洞察。