

分类查找

[首页](#) > [营销推广](#) > [在线客服系统](#) > [在线客服系统 | 客服工作管理功能对比](#)


在线客服系统 | 客服工作管理功能对比：网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、小能客服

发布时间：2018-02-12

编者按：许多企业用户都不清楚在线客服系统如何对客服工作进行管理，是否提供[客服管理平台](#)，不了解它们在工单管理系统、客服管理平台在分工和质检等方面具体表现如何。今天我们就以网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、[小能客服](#)这4个主流在线客服系统为例，为您解答上述关于客户服务管理功能的问题。

这篇评测报告的价值


报告解决问题



1. 测评了网易七鱼、逸创等主流系统客服协同功能，重点集中在工单系统部分；

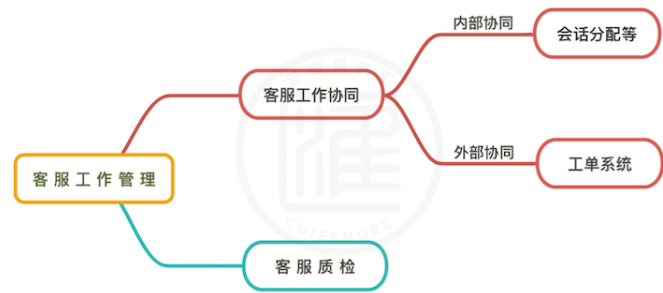
2. 考核了它们客服质检部分功能的完整性

适合阅读群体



处于客服系统选型阶段，对于系统管理功能、工单系统、质检等模块有较高要求的企业用户

在客服工作中，相关的运营支持和管控必不可少，我们主要考察了以下两个方面：其一是客服工作协同，又可细分为“内部协同”（客服部门内部的沟通协作）和“外部协同”（客服部门与企业其它部门之间的沟通协作），其中工单系统是外部协同的核心。另外一个部分就是对于客服工作的质检，主要是关于客服工作的数据记录，例如客服的接待量、满意率等。这些数据能帮助企业实时掌控客服工作状况，及时发现问题并作出调整。



➤ 客服工作协同

随着免费在线客服系统的兴起，对企业的客服运营能力也提出了严峻挑战：来客渠道众多、会话并发数高、接待高峰时间错杂，这些问题使很多企业都面临一个两难抉择：要么坐视客户流失率升高，要么提高客服人员数量，但是需要支付不菲的人力费用。

为了解决上述问题，在线客服系统提供了一套完整的**客服管理系统**用于客服工作协同，帮助企业最大化每个客服人员的工作效率，加强客服部门与其它部门之间的沟通协作，以此提升整体客服解决效率，以起到客户跟进管理软件的作用。

接下来我们就来对比一下网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、小能客服这四个在线客服系统在客服工作协同上的表现。

（一）客服内部协同

客服内部协同是指客服部门内部的客服人员 / 客服小组之间的沟通协作，客服管理平台的功能可以从会话的分配和转接，以及内部即时通讯等方面来考察。

■ **会话分配**：当一个新访客留言时，其会话会按照既定的方式分配给不同的客服人员或者是客服小组。主流的会话分配方式有以下几种：

- 1、**轮流分配**（将来访客户按照既定顺序分配给客服人员）；
- 2、**负载分配**（当有新对话进来时，优先分配给当前对话数或是当日工作量最少的客服，以均衡负载）；
- 3、**熟客分配**（对于回头客，优先将其分配给上一次和他进行对接的客服）；
- 4、**来源分配**（根据客服的来源渠道、浏览页面、搜索关键字、问题类型等信息为其分配客

服）；**5、技能分配**（根据客服人员历史数据，将客户优先分配给技能好，转化率高的客服人员）。

■ **会话转接**：当正在对接过程的客服遇到难以解决的问题，或是临时有事时，可以将手头的会话转交给另一名或者另一组指定的客户人员。

■ **会话协助**：当客服遇到难题时，除转接会话外还可以邀请其他客服人员一同进行多人会话，以此增强协作解决客户难题的能力。

项目		网易七鱼	逸创	容联七陌	小能
会话分配	轮流分配	√	√	√	√
	负载分配	√	√	√	√
	熟客分配	√	√	√	√
	来源分配	√	√	×	√
	技能分配	√	×	×	√
会话转接		√	√	√	√
会话协助		×	×	√	√

由上表可以看出，在会话分配上小能和七鱼客服系统的分配方式相比另外量家更为多样——不仅可以把客服人员按专业能力进行分组，而且也能识别用户属性（通过客户的来源渠道、搜索关键词，以及购物车信息、订单等交互数据），从而可以将识别到的关键客户优先分配给最合适的客服组。

另一方面，网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、小能客服这四个系统都支持客服人员转接会话，但是只有容联七陌和小能客服系统能邀请其他客服协助会话，其中容联七陌最多能支持3人同时会话。

（二） 工单系统

在客服过程中，当用户的需求不能简单的通过线上问答解决时，需要根据客户的诉求内容建立一张表单，在线客服系统会根据工单的内容将该工单转送给企业相关部门解决。对于在客服过程中会遇到较多专业性问题或者是售后问题的企业来说，工单管理系统是企业考察在线客服系统的客服管理平台的重要方面。

具体来说，当客服建立工单时，先要填写工单内容来准确记录用户需求，然后要把工单按类型（咨询、投诉等）、状态和优先级进行划分，最后再把工单按照临时或是预先制定好的分配规则送达到各个部

门或者相关人手上处理，比如设定将“紧急”的“投诉单”分配给“部门主管”。

客服管理平台的工单系统功能核心就是SLA管理，也就是通过设置解决时限和提醒通知等方式对工单的解决情况进行实时跟进和管理，保证工单得到及时解决，而不会出现工单无人管、解决不及时之类的情况。

项目		网易七鱼	逸创云	容联七陌	小能
发起工单	工单分类	√	√	√	√
	优先级设定	√	√	×	×
分配工单	手动指定	√	√	√	√
	自动分配	√	√	√	×
SLA管理	工单时限	√	√	√	√
	后续跟进	√	√	×	×

可以看出，逸创和网易七鱼的客服管理平台在工单系统的功能上比另外两家更为完善，提供了成熟稳定的工单系统；其中逸创的工单功能在细节上更加完善，尤其是在工单的SLA管理上，逸创云客服提供了更为完整的全流程跟进提醒功能。

与之相比，网易七鱼除了SLA功能没有逸创丰富外，在其他工单功能也同样完善。而容联七陌和小能提供的工单系统则要简单得多，只提供了基础的工单分类流转功能。其优势在于功能简洁易用，总的来说更加适合工单需求较轻的公司使用。

另外需要注意的是，网易七鱼和小能客服的工单系统属于增值服务，不包含在普通版本中，需要用户另外付费开通。

➤ 客服质检

客服工作数据是企业管理者进行客服质检的核心指标，也是客服管理平台的核心功能：通过分析接待量、会话详情、客户排队统计、满意率统计、工单解决情况数据（工单的平均响应时长、解决时长等）来了解企业目前的客服状况，发现问题并及时作出调整。比如客户排队时间长但满意率仍很高就说明企业需要新增一些客服席位；而客户排队时间长，满意率也低，则意味着很可能是客服环节中出了某些问题，需要管理者进一步深挖原因。

另外，在线客服系统一般也会提供在线质检打分功能，客服管理员可以随机抽查客服人员的会话记录或者是电话录音，并进行在线打分，不仅方便而且打分记录可查。

项目		网易七鱼	逸创	容联七陌	小能
客服情况统计	接待量	√	√	√	√
	会话详情	√	√	√	√
	排队情况	√	√	√	√
	满意率	满意比率	评级	评级	满意比率
	工单解决情况	√	仅有数量统计	仅有数量统计	×
在线质检打分系统		√	√	√	√

从上表可以看出，这四家系统在客服质检上的差别主要体现在工单统计内容上：四家中仅有网易七鱼提供了全面的工单统计，不仅有详细的工单流转记录，也对工单的解决情况进行了统计。

但总体来说，除了工单解决情况的统计外，这四家在线客服系统网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、小能客服在客服情况统计都做得比较完善，能够满足大多数企业对于客服质检和管理的需要。

小结

- **网易七鱼**：工单系统和客服质检都比较完善。尤其是工单系统，不仅功能丰富，而且是四家在线客服系统中惟一提供了完整工单解决情况统计的；但美中不足的是网易七鱼系统的客服内部协同功能有所不足，不支持多人对话（适用于多客服同时接待一个客户的情况）。
- **逸创云客服**：逸创云客服的核心优势是其成熟的工单系统，在功能完备性上优于另外三个系统。尤其是在工单的SLA管理上，逸创云客服向用户提供了完善的全流程工单跟进与提醒功能。
- **容联七陌**：总的来说，容联七陌客服系统在客服管理这一块的功能中规中矩，相比于另外三家没有明显的优势。
- **小能客服**：最大的优势体现在系统可以根据客户的来源渠道以及交互行为信息（搜索关键词、停留页面、购物车信息、订单等）筛选出关键客户，然后把这些关键客户分配给专门的客服组进行接待；但

在线客服系统网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、小能客服管理功能对比_工单系统_在线_企业服务汇

小能客服管理平台的不足之处在于工单系统比较简单，只能满足对工单需求较轻的企业。

【声明】：本文评测信息于2018年2月前采集，若信息有误请反馈至邮箱feedback@chiefmore.com，我们将在核实后及时修正。文章信息仅供参考，因采购该服务所产生的任何争议与企业服务汇无关。文章版权归企业服务汇所有，未经授权不得转载。

>> 相关阅读

【测评合辑】国内主流客服系统综合对比评测

智齿客服怎么用

Udesk客服平台收费标准

在线客服系统 | 客户管理功能对比：网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、小能客服

在线客服系统 | 价格对比：网易七鱼、容联七陌、逸创云客服和小能客服

在线客服系统 | 智能机器人对比：网易七鱼、逸创云客服、容联七陌、小能客服

产品详情介绍



服务商

Udesk	环信	美洽
逸创云客服	智齿客服	容联七陌
网易七鱼	小能客服	

大家都在搜

- 客服软件
- 微信在线客服系统
- 客服管理
- 客服电话系统
- 云客服系统
- 工单系统
- 移动在线客服系统
- 智能客服
- 智能机器人
- 智能机器人公司
- 知识库

相关推荐

- 小能客服
- 电话客服管理系统
- 网易云客服
- 网易在线客服中心
- 客服质检
- 客服聊天系统
- 网页客服系统
- 知识库维护
- 微信客服管理系统
- 电商客服系统

产品详情介绍



商务合作 - 关于我们 - 热门搜索

© 2016. All Rights Reserved. www.chiefmore.com