

# CChelper 彩虹SDK

——全模式、可视化的**智能硬件**远程协助客服系统

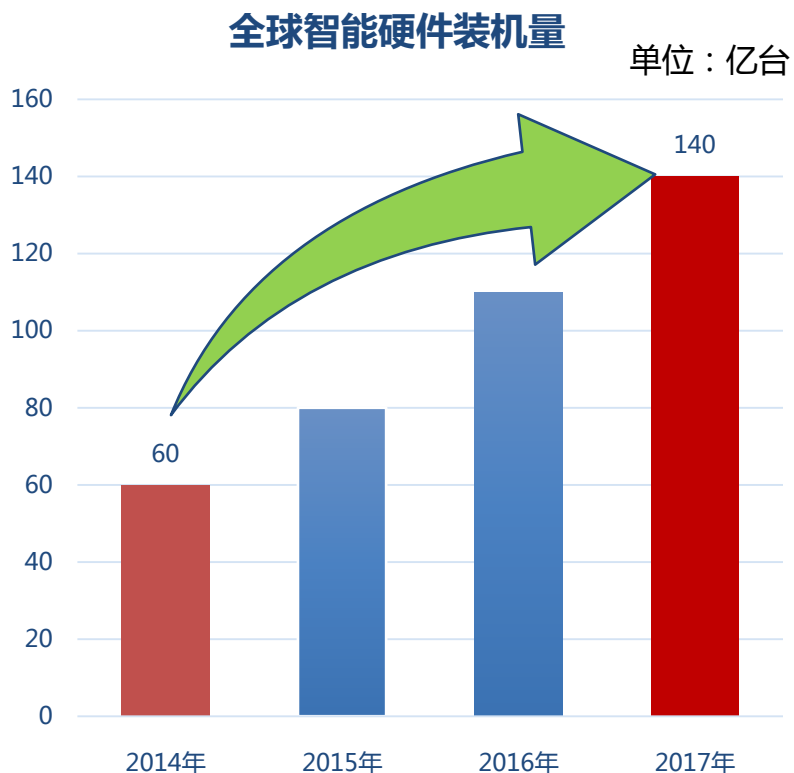
彻底改善用户体验、提升产品口碑！

18910861927

北京领通科技有限公司

[www.cutecomm.com](http://www.cutecomm.com)

# 智能硬件飞速发展.....



## 智能硬件的时代正在到来！

- 预计2020年将超过**200亿台**
- 产业规模将突破**万亿美元**
- 2015是中国的**智能元年**
  - 双11，淘宝天猫的智能家电过千万台
  - 主要智能家电品类均超过10倍增长

## 智能硬件的2个特征：

- 可以连接互联网，实现各种云端服务
- 通常有一个手机App端进行管理控制

# 智能硬件企业的痛点

## 产品负责人的烦恼

- 智能产品激活率低
- 用户粘性弱，没有强力抓手
- APP平台用户增长慢，活跃度很低
- 公司内协作难，为销售、服务创造价值并不容易

## 客服负责人的烦恼

### 成本高

- 用户说不清，听不懂，电话沟通时间很长
- 无谓上门过多：小问题也要上门，复杂问题多次上门
- 全国布点成本高，集中式服务很多问题无法及时解决

### 用户满意度提升难

- 黑网点坑害用户，迁怒厂商
- 电话沟通效率低，用户经常失去耐心
- 不论投多少资源，总有用户抱怨服务慢

## 销售负责人的烦恼

- 产品差异化不足，话术有限
- 服务成本高，带动终端价格上涨

# 然而用户却这么想.....

手机APP怎么用?

怎么跟客服说  
都不明白!

我不知道是什么型号!

联网太复杂!

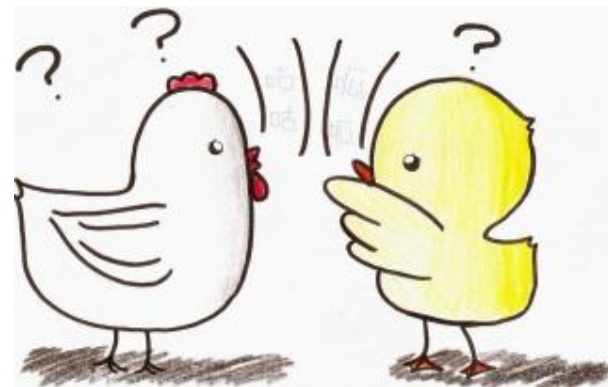


我能说清楚故障还要客服吗?

还有假客服?!

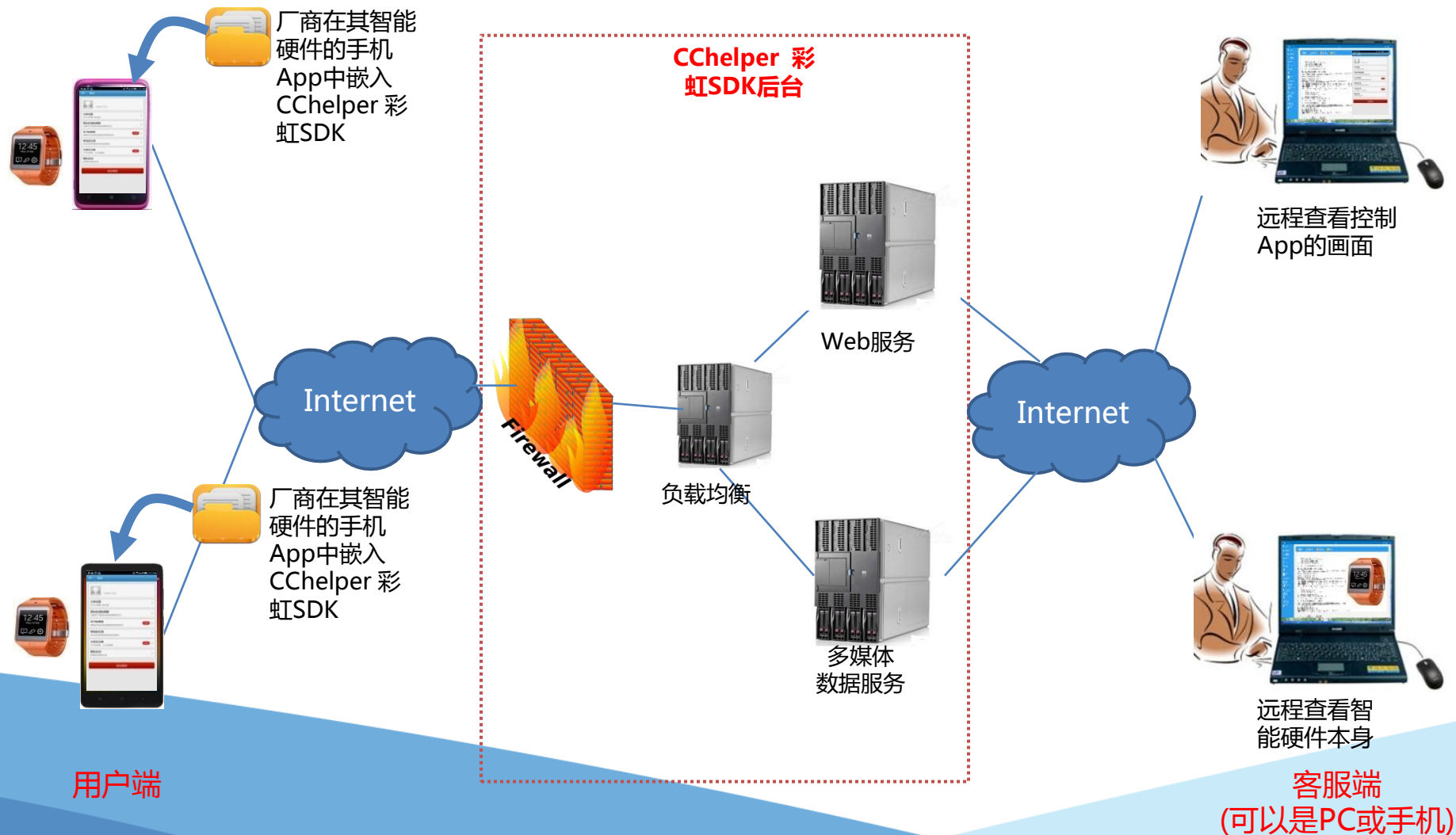
上门服务太慢啦!

一次上门还解决不了!



# 我们的Solution—CChelper彩虹SDK

## --可视化远程客服系统



# CChelper 彩虹SDK核心功能

## App远程桌面

打破传统电话求助局限  
远程查看和操作App界面  
手把手进行指导



## 无线网络勘察

独创的用户WiFi无线网络勘察系统  
第一时间排查网络连接状况  
高效解决80%的智能硬件连接问题

## VoIP语音通话

实时免费通话,沟通顺畅  
无需专用客服电话,节省400话费



## 远程摄像头调用

客服可用PC远程调用手机摄像头  
现场查看和指导,更多扩展应用

## 涂鸦

客服远程在用户App上涂鸦  
指导用户正确操作



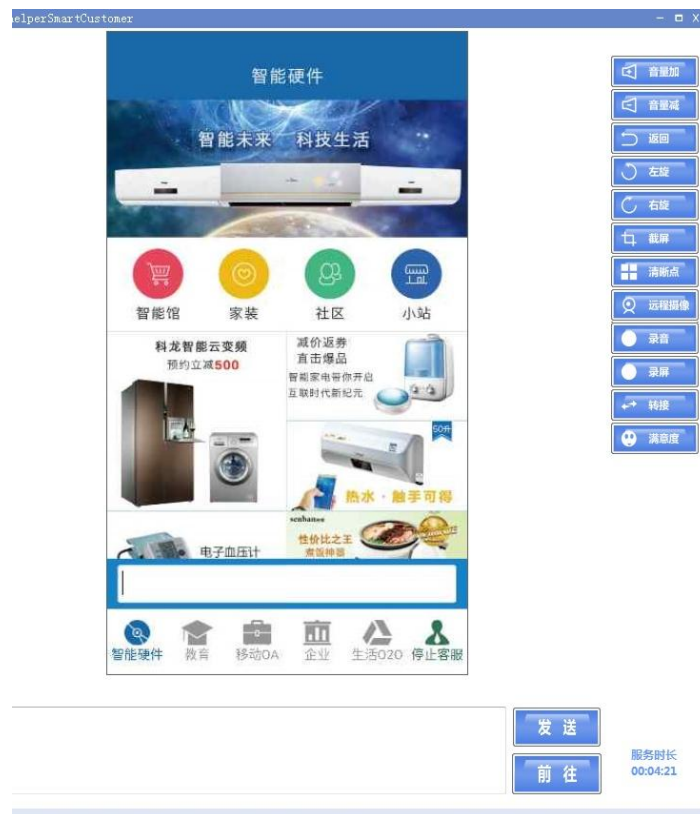
## 整合IM功能

所有用户一个队列排队  
客服不用在IM、电话、远程等多套系  
统间切换  
大大提升客服人力效率,降低成本



# 核心功能1：远程操作App

- 针对用户使用App过程中的问题，例如注册、绑定、操作不当，客服可在用户同意后，在PC上远程实时查看用户的手机App桌面，并可远程帮用户操作
  - 打破传统400电话求助只能听，不能看的局限
  - 手把手的教用户进行使用，如在身边
  - 再也不会“鸡同鸭讲”



# 核心功能1：远程操作App（网关、路由器设置）

- 许多厂商的智能家居系统包括自己的网关、路由器
- 当厂商客服需要对自己的网关进行检查时，只要在自己的APP里打开网关或路由器的配置页面如192.168.1.1，即可对其进行远程查看和设置，如同到家一样





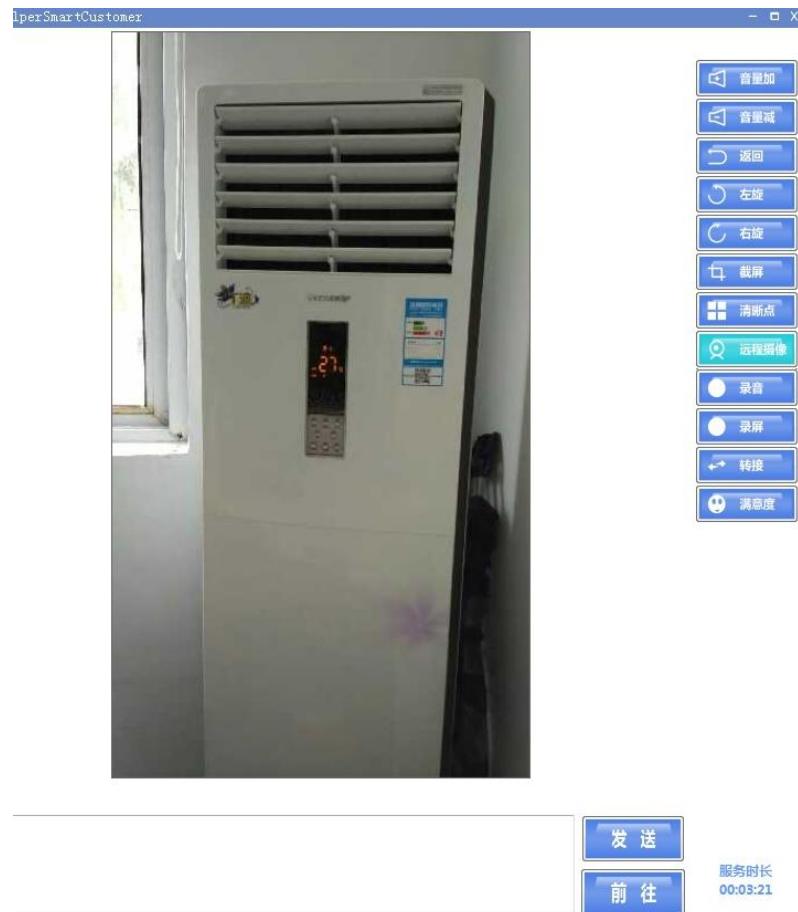
## 核心功能2：免费VoIP通话

- 用户一键连接客服后，默认VoIP通话即已接通
  - 只要有3G、4G或WiFi，均可实时通话，流畅沟通，基本可以达到400电话沟通的效果
  - 当越来越多的用户从App呼叫客服，可以节省企业相当的400话费
  - 客服可以一边远程操作App，一边讲解，用户体验杠杠的



## 核心功能3：远程摄像头

- 当用户的智能硬件出现如：报警、闪灯、状态不对，或物理损坏的时候，客服可申请打开用户手机摄像头，远程查看现场状况
  - 用户手机成为客服的千里眼，如同工程师在现场
  - 客服可通过远程查看现场，指导用户进行操作
  - 也可在设备物理损坏时，通过现场查看，确认上门所要带的备件和工具，一次搞定



# 核心功能4：远程WiFi无线网络参数探测

## • 智能硬件的联网问题是厂商客服最头疼的问题之一

- 目前，智能硬件WiFi一次联网成功率大概95-97%，即，有3-5%的用户联网有问题
- 而网络问题是非常复杂的，和用户的操作，以及家中的WiFi无线路由器的状况关系极大，例如：WiFi频段、负载、信号强度。。。
- 普通用户根本无法回答客服的询问，导致网络问题的客服尤其耗时，浪费大量人力成本
  - ✓ 很多时候只能派人上门，费时费钱
- 彩虹SDK可以自动探测用户家中的WiFi各种参数，直接呈现在客服PC端，再也不用问

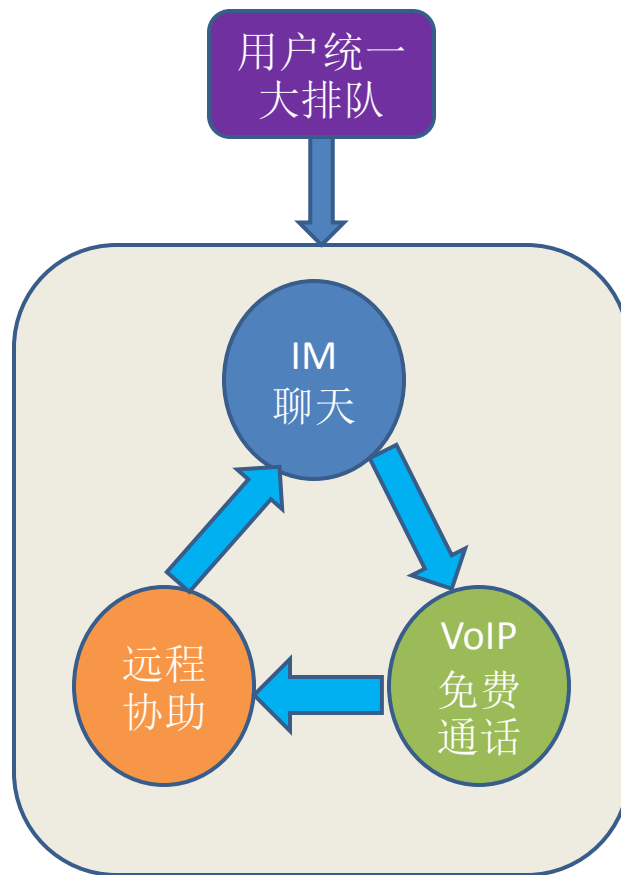
当前客服: guozh001 (工号: 26) 服务用户

设备信息	网络信息	历史记录
信息项	值	
网络状态	WiFi	
WiFi频段	5G	
SSID名称	liumm-5g	
SSID名称特殊字符	是	
SSID名称超过32个字符	否	
信号强度	-41(dBm)	
信号级别	4	
IP地址	172.16.16.104	
C类IP	否	
加密方式(该数据依赖机型, 仅供参考)	WPA_PSK	
路由器连接设备数	1	
可用的UDP端口		
不可用的UDP端口		

关于产品

## 核心功能5：集成IM，实现一站式**全模式**客服

- 我们整合了**IM聊天**、**VoIP通话**、**远程协助**的**全模式互联网客服系统**，您的客服再也不用在各个不同系统间来回切换！
  - 用户统一排队
  - 客服统一管理、分配任务
  - 后台系统统一管理
  - 用户可以实现：IM聊天→VoIP通话→远程协助，这样的轻量级到重量级的流畅的递进式服务
    - ✓ 节省客服资源，提升用户体验
- 随着用户使用习惯的提升，越来越多的用户将从移动端App发起客服请求，互联网模式客服将是产业的趋势
  - Uber已经在业界率先取消了400电话客服，全部由App发起客服请求



\*IM是可选模块，厂商可以不用

# 其它重要功能

- **客服端软件支持PC版，也支持手机版**
  - 手机版客服可以实现“人人都成为客服”，甚至使得用户之间的互助成为可能
- **和企业CRM系统打通**
  - 通过参数机制，可以和企业的CRM系统进行无缝对接，确保客服对上线的用户情况一目了然（可决定是否立即启动VoIP、远程协助还是只用IM客服模式）
- **转接**
  - 在各个客服之间进行无缝转接，不管是IM工程师、VoIP还是远程协助的工程师
- **录音、录屏**
  - 方便客服做质检、考核
- **强大的管理后台**
  - 报表系统方便经理进行考核
  - 工单可对接企业目前工单系统

# 强大的安全和隐私保护

- **安全保护**

- 核心的桌面数据处理**没有使用任何开源框架**，完全自主协议设计
- 所有桌面数据都是通过高强度**AES和RSA混淆加密**，**动态随机密钥**，杜绝破解数据的可能性

- **隐私保护**

- 所有请求都是需要**用户端发起**，不允许服务端主动连接用户
- 在连接和操作过程中，很多地方需要用户**二次授权**，且用户可**随时暂停语音、桌面**
- 客服远程看到和操作的**仅仅是集成了该SDK的App桌面**，而不是整个手机桌面，离开该App，客服什么也看不到了
- 录音、录屏功能，保证用户发生投诉时，客服有清晰的证据

# CChelper彩虹SDK客户价值

## 产品部门

- VOIP语音、视频、IM一体化的客服入口，让手机APP不再止于遥控器
- 迅速解决85%的智能用户联网问题
- 帮助客服部门提高效率降低成本，同时转化部分400电话到智能客服，增加智能平台激活量
- 高效客服方式，增加用户粘性
- 智能部门的创新，改进公司运营效率、和服务、销售部门的合作不再“难搞”
- 实现真正与用户“零距离”

- 不再担心被黑网点骗啦！
- 厂商的远程支持无时不在，给力！用户体验大大提升
- 无需再等上门，客服专家能看到现场，问题立刻解决
- APP不再没用，智能产品改变生活！

## 用户

## CChelper 彩虹SDK

## 服务部门

- 一套系统集成语音、视频、IM
- 一般问题无需上门，大问题先定位再上门，节省大量人工成本
- 用户无需苦等服务上门，即时解决问题，提高用户满意度
- 实现集中式客服，充分发挥高级客服效率，解决用户问题、指导客服新人两不误
- 更有效配置客服资源，减少全国布点压力
- 节省400话费！

- 跳出产品同质化泥淖，革命性的服务方式给产品独特的竞争力
- 远程专业化服务，帮助解决用户问题，减少退货、差评与投诉
- 服务效率提高，成本降低，传导至终端更有竞争力的售价

## 销售部门

# 简单易集成，半天上线



## 智能硬件厂商/App开发者

只需在智能硬件的应用App中，以**极简的代码**嵌入**彩虹SDK**  
即可让您的智能硬件及App立即获得实时的远程客服能力，预计工作量：半天

## 用户

当用户使用智能硬件及App需要咨询时，**一键连接客服**，  
即可启动IM、VoIP与客服交流，并可将App的屏幕授权后发送给客服



## 厂商客服人员

- 客服人员只需装上CChelper的一个PC端软件，即可实现完全可视化的远程客服
- 客服端既支持PC版，也支持手机版



所有**PC**软件、**SDK**和文档均可从我们官网下载

[www.cutecomm.com](http://www.cutecomm.com)



# CChelper典型合作伙伴



# 关于我们

- **北京领通科技，2013年12月底成立的一家企业级移动互联网公司**
  - 专注于移动终端远程桌面/虚拟化各种企业级SaaS解决方案的公司
  - 成立于中关村人大科技园，留学人员创业园
  - 荣誉
    - ✓ 2014年荣获中关村“金种子企业”称号
    - ✓ 获得工信部赛迪研究院2015中国软件大会“移动云客服行业最佳解决方案”奖
    - ✓ 中国智能家居产业联盟CSHIA理事成员
    - ✓ 2016年中关村高新技术企业、国家高新技术企业
    - ✓ 2017无锡世界物联网博览会“新技术新产品成果优秀奖”
  - 拥有8项发明专利和6篇软著



北京领通科技有限公司

CChelper 彩虹SDK  
移动远程协助专家！

