

# 春松客服

开源客服系统

Chat with Pixiee

Typically replies within a few hours

How can we help you?

Continue as

Continue as Guest

CSKEFU.COM



春松客服  
官网

尔雅  
EYA SINO

让顾问成为真正的价值创造者



应急装备之家

Emergency Equipment Hub

中华人民共和国应急管理部主办



江淮汽车

1

WHICH COMPAINES ARE IN USE?

哪些企业在使用？



中国石油

案例参考

500 多个  
企业选择

10 余个  
应用行业

1.8万+ 次  
企业部署

第 1 名  
企业级应用  
开源客服系统排行



江淮汽车



云企互联



九九互动

PIXIEE

北京雅革



深圳尔雅



装备应急之家



麥睿資訊



即启平台



浦江气体



有味生活商城



德基广场



联众信安



江北新区研创园



易芽



姑苏招商平台



欧迪娱乐

# 2 HOW ABOUT SERVICE DATA? 服务数据如何？

2,000+

个机器人客服

+ 200%

客服工作效率

3.8k

系统用户  
点赞/反馈

## 反馈评价

我们在向海外市场销售中国制造的家居用品，朋友推荐了春松客服，支持在 Facebook 上拓户和客服！



Nick HAN

COO & CMO  
PIXIEE 家居用品严选

服务支持很到位，机器人客服有效的解决了 Facebook 粉丝页我们以前回复不及时的问题！



祝亚婷

产品运营主管  
九九互动出海游戏

春松客服让我们客户服务工作高效了，春松客服团队提供的商业支持，能体会我们的问题，处理迅速！



吴明宗

CEO  
麥睿資訊（台湾）

# 3 WHAT PROBLEMS CAN BE SOLVED? 能解决什么问题?

## 智能客服 8 大亮点

访客 - 渠道 - 坐席

监控 - 质检 - 统计

- ✓ 访客从多渠道接入，配置策略分配坐席
- ✓ 坐席转接，准确对接服务人员
- ✓ 客服人员忙碌，访客进入排队管理
- ✓ 识别网页访客状态，主动邀请聊天
- ✓ 知识库快捷，联想输入，提升坐席效率
- ✓ 客服机器人接待访客 7x24，人工智能
- ✓ 坐席监控：高级坐席实时干预客服会话
- ✓ Facebook 粉丝页集成，满足企业出海需求

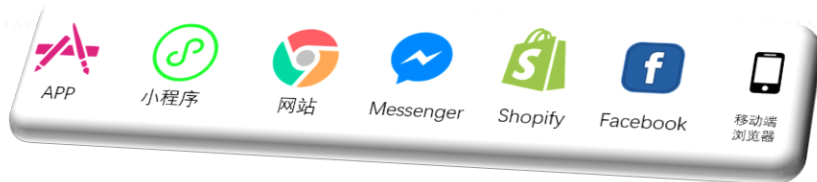
## 智能运营 8 大亮点

- ✓ 分析访客满意度，感知服务健康状态
- ✓ 统计坐席工作负荷：接待数、咨询时长等信息
- ✓ 客户关系管理，关联联系人，记录来往
- ✓ 访问统计：接入站及坐席咨询统计
- ✓ 自定义标签，联系人分类、设定画像
- ✓ 从 Facebook 生态获客，营销群发消息
- ✓ 浏览会话历史，进行客服质检
- ✓ 访客拉黑，黑名单拒绝服务

# 4 INTELLIGENT CUSTOMER SERVICE

## 智能客服介绍

### 多渠道接入&自动坐席分配



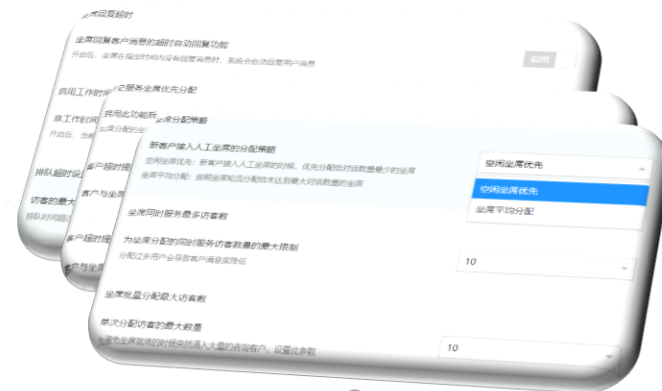
### 多渠道接入

APP/小程序/网站/Messenger/Shopify/Facebook 等渠道集成到客服系统，实现多个平台的集中处理。



### 配置技能组

设置多个坐席同时接待一个渠道的访客，每个客服人员的就绪/空闲/忙碌/离线等状态的管理和识别



### 设置分配策略

新访客接入时根据策略分配客服坐席，按照历史坐席优先、空闲坐席优先、平均分配等策略；设定坐席同时接待最大数等



# 4 INTELLIGENT CUSTOMER SERVICE

## 智能客服介绍

AI 机器人客服

 机器人接待访客

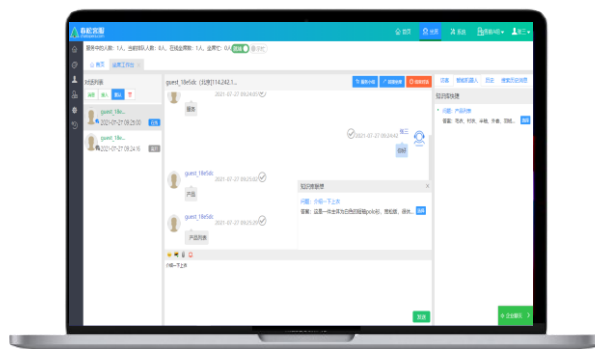
设置机器人接待访客，自助式服务回答常见问题，多轮对话完成固定流程的问答；在会话中可设置转人工选项。

 机器人知识库辅助人工坐席

帮助客服人员获得标准回复，快速准确的进行应答，包括知识库快捷输入和知识库联想输入，提升用户满意度。

 对话历史大数据分析

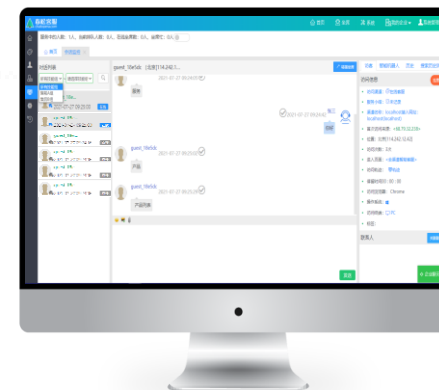
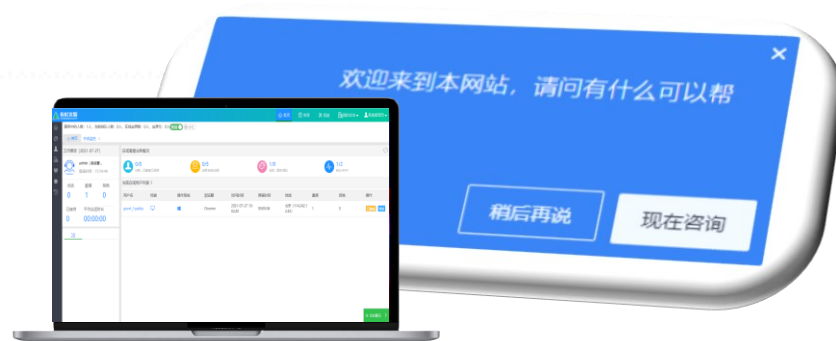
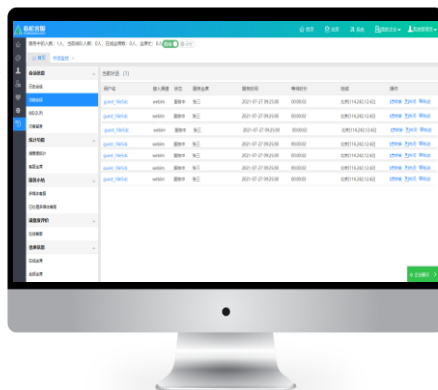
提升服务的智能化和自动化，不断优化机器人客服对话能力，从积累的数据中挖掘价值，利用机器学习和大数据分析，无监督学习。



# 4 INTELLIGENT CUSTOMER SERVICE

## 智能客服介绍

坐席监控&坐席邀请



 当前对话管理

实时查看当前服务中的访客，访客轨迹，转接和关闭会话；查看排队中的会话。

 主动邀请访客

坐席人员邀请在线访客进行对话，提升用户体验。

 高级坐席监控会话

客服会话的现场管理，由高级客服监控和干预会话，高级客服可同时在会话中回复，也可以对会话进行强制转接。

# 5 INTELLIGENT OPERATIONS

## 智能运营介绍

### 客户关系管理 CRM

#### 维护联系人信息

创建联系人或客户，维护个人或组织信息，支持分类和自定义标签。

#### 关联访客

在访客会话中，关联联系人；同一个访客再次访问时，自动绑定联系人信息。

#### 记录来往历史

服务过程中的相关信息记录到联系人或客户详情页面，更有效的维护客户，方便进行客户关怀。





# 5 INTELLIGENT OPERATIONS

## 智能运营介绍

### 质检&运营统计数据

满意度统计

技能组: 请选择技能组 坐席: 请选择坐席 日期范围: 开始时间

日期	技能组	坐席	非常满意
2021-05-26	售前A组	张三	1
2021-07-27	售前A组	张三	1

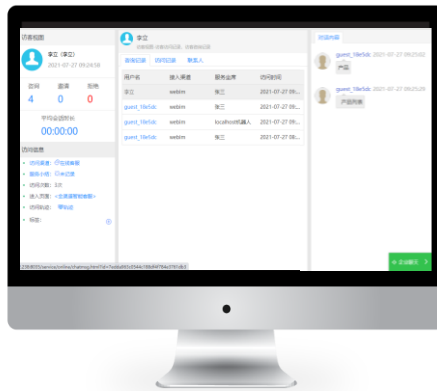
评价

您是否对此次服务满意?

评价: ☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

意见: ☐客服人员业务能力不够 ☐客服人员服务态度不好 ☐不能得到及时服务 ☐其他

提交



客服坐席

技能组: 请选择技能组 坐席: 请选择坐席 日期范围: 开始日期

日期	技能组	坐席	咨询数量	平均等待时长 (秒)	平均咨询时长 (秒)
2021-05-26	售前A组	张三	4	169.651	13.009
2021-06-25	售前A组	张三	8	3.292	87.52
2021-07-27	售前A组	王五	1	11.239	28.073
2021-07-27	售前A组	张三	3	606.905	13.221

### 😊 分析客户满意度

评估客服人员工作质量，作为业绩考核依据。按照技能组和时间段，统计人工坐席的访客满意度报告。

### 🔄 浏览会话历史进行质检

全面掌握客户服务情况，复盘历史记录。在历史会话中查看所有对话、服务小结、在线坐席、全部坐席、访客留言。

### 📊 坐席人员工作负荷统计

快速获得坐席人员工作饱和程度。在统计功能中，查看坐席人员的自定义时间段的咨询数量、平均等待时长和平均咨询时长。

# 5 INTELLIGENT OPERATIONS

## 智能运营介绍

### Facebook 营销群发

获得 10 倍用户增长速度，助力出海企业完成海量用户获取与维护

通过活动引导用户分享，获取新客户、转化及提升用户粘性，从推广到对话销售。



策划活动 获得推广链接

Plan Marketing Events, get links

推广活动 引导分享或购买广告

Promote events  
encourage sharing or buy Ads

群发消息

Publish to numerous subscribers

对话式个性服务

Messaging with  
personalized service

# 6 INTELLIGENT MANAGEMENT

## 科学化管理

### 数字化考核

直观数据报告，多维度分析

日期	技能组	坐席	咨询数量	平均等待时长 (秒)	平均咨询时长 (秒)
2021-05-26	售前A组	张三	4	169.651	13.009
2021-06-25	售前A组	张三	8	3.292	87.52
		王五	1	11.239	28.073
2021-07-27	售前A组	张三	3	606.905	7,222.589

通过 Excel 等积分化客服工作

完美解决客服工作量化，完善客服团队激励机制

团队激励利器，合理奖惩，  
带来收入提升！

为追踪 KPI/OKR 的关键结果提供  
数据分析报告

# 7

## HOW OUR CUSTOMERS TALK ABOUT US

### 用户评价怎么样



廖志聪，产品总监，深圳尔雅



付青峰，高级研发工程师，财智共享

“产品和技术文档非常全面。”

“不断迭代，产品改进速度快。”



刘勇，研发总监，有味生活 3D 商城



Lu，平台合作部门，Facebook

“这是一家技术非常扎实的公司，很好的集成了 Facebook 的产品。”



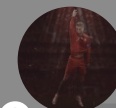
王鹏力，CTO，郑州卡图电子

“开源接口简洁，文档规范，易于进行二次开发。”



石伟，项目总监，北京联众信安

“技术支持力度大，产品更新很快！”



Andy，运营总监，某云服务存储平台

“我们用春松也是其他人推荐的。”



小赵，技术员，上海某特种气体公司

“系统强大，开源且响应及时，太赞了！”



陈绪，技术合伙人，湖南华彩伟业

“服务这块是真的可以，及时了解需求，及时改进。”



陈晓，运营总监，知信科技公司

“服务好，产品稳定。”



李睿，技术总监，江苏润和软件

“完善的代码，规范的指导”



Jack Wu，技术总监，Wonderful Life

“定制功能时的沟通交流，计划和成果展示很专业。”

越是重视客户服务，  
越是好的企业。

# 8

## CSKEFU FEATURES MAP

### 春松客服产品结构



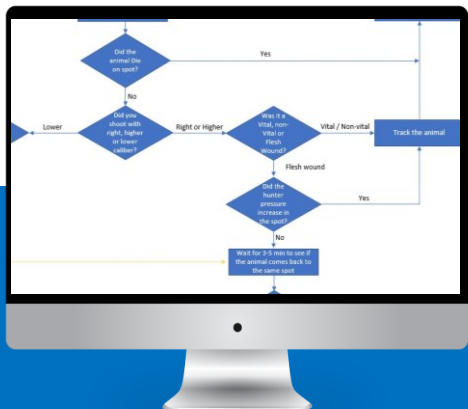
# 9

## EASY TO INTEGRATED

## 易于集成

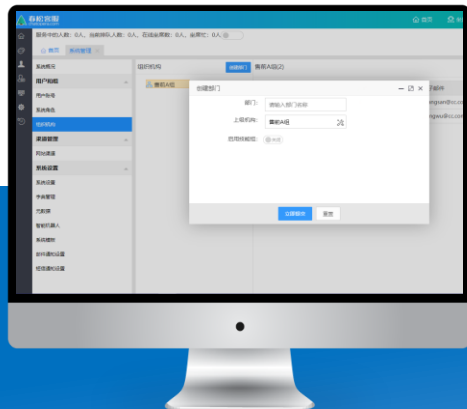
### STEP 1

- 决策：私有部署 / 云服务
- 执行部署（1小时）



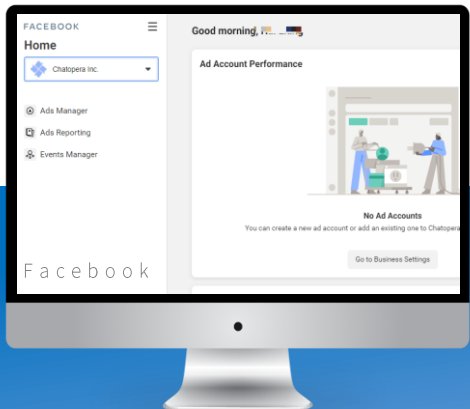
### STEP 2

- 系统初始化，配置（2分钟 – 1天）  
【取决于规划渠道和组织架构】



### STEP 3

- 集成渠道（10分钟 – 3天）  
【取决于渠道对接和上线流程】





# 10

CHALLENGES IN THE MARKET

面临市场挑战

如何应对？



竞争激烈

环境快速变化



客户获取

难度越来越大



客服人员

成本越来越高



客户维护

提升续约率、复购



# 春松客服 90 天承诺

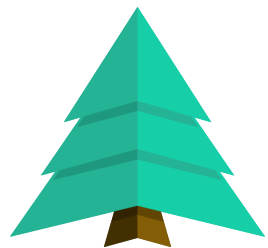
使用春松客服 90 天内，您将至少获得如下的受益：

## 主要的 KPI 改善点

- ❑ 客户投诉减少至少 30%
- ❑ 服务等待时长减少 70% 以上
- ❑ 85% 以上常见问题由机器人完成接待
- ❑ 节省 50% 以上的人力成本

## 如何做到？

- ☑ 基于策略快速为接入访客分配坐席，机器人助手提升客服人员工作效率，客服转接，客服监控
- ☑ 坐席人员状态的细粒度管理，批量分配访客给坐席人员，基于技能组弹屏通知，自动为历史访客关联联系人
- ☑ 使用对话历史，进行机器学习分析，迭代优化，支持项目在无历史数据情况下启动，收集用户的帮助反馈
- ☑ 高级客服监控，工作负荷统计，机器人知识库辅助等降低培训成本，提升单位时间内服务访客数量，更少的人工客服，更高的客户满意度



# 春松客服

开源客服系统

免费试用 | [www.cskefu.com](http://www.cskefu.com)

北京华夏春松科技有限公司

北京市海淀区中关村智造大街 G 座 Plug and Play (中国) 总部