

优客服全渠道客服系统产品介绍

优客服，是一个全渠道融合的客户支持服务平台，聚合 8 大客服渠道，帮助各种行业各种规模的企业建立完整客服体系。

通过将邮件、短信、电话语音、WebIM 在线客服、微信、微博、H5 页面、APP 接口 8 个渠道来源的客户服务请求与对话汇聚在一个管理平台，用统一的方式来响应和支撑客户服务。

1、渠道融合，建立统一客服模式



· 语音

接入企业的呼叫中心，让客服在一个管理界面接听呼入的电话并可以方便快捷的呼出，通过工单记录和后续跟进客户

· WebIM 在线客服

让您的客服在一个界面和各个渠道来源的用户对话，实时沟通，并能够为对话记录质检和创建业务请求方便后续跟进和处理

· 社交媒体

集成微信和微博渠道，将社交网络的服务请求集中到优客服，客服坐席统一响应和受理

· 邮件短信

将发至客服邮箱的邮件转为服务请求，通过任务受理和追踪，并能够通过发送邮件或短信快速回复客户客户

2、业务支撑，提供快速服务请求



· 简单易用的界面与交互

为客户和坐席人员提供友好的操作界面，方便通过标准方式进行高效沟通

- 跨部门协同解决客户问题

连接您的所有职能人员，从销售客服到技术支持

- 问题流转与变更全纪录

客户的所有交谈记录和问题工单处理事件都会完整记录，方便任何客服接手问题处理，有效解决客户问题

3、数据分析，深入了解客服业务状况



- 全渠道数据概况一目了然

了解所有渠道的客户服务状况、来源比例，了解响应时间与服务时间，按不同维度统计

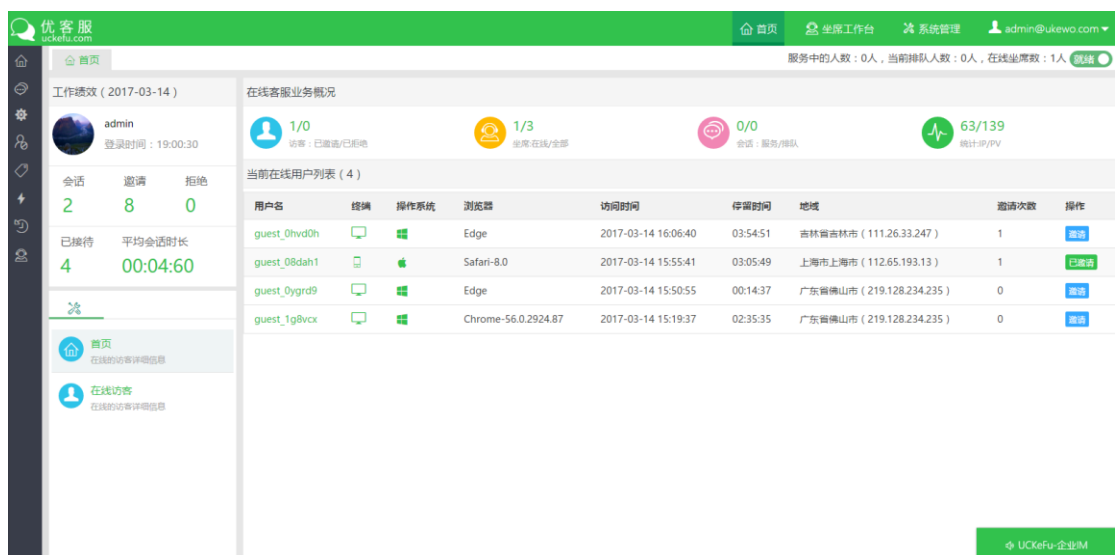
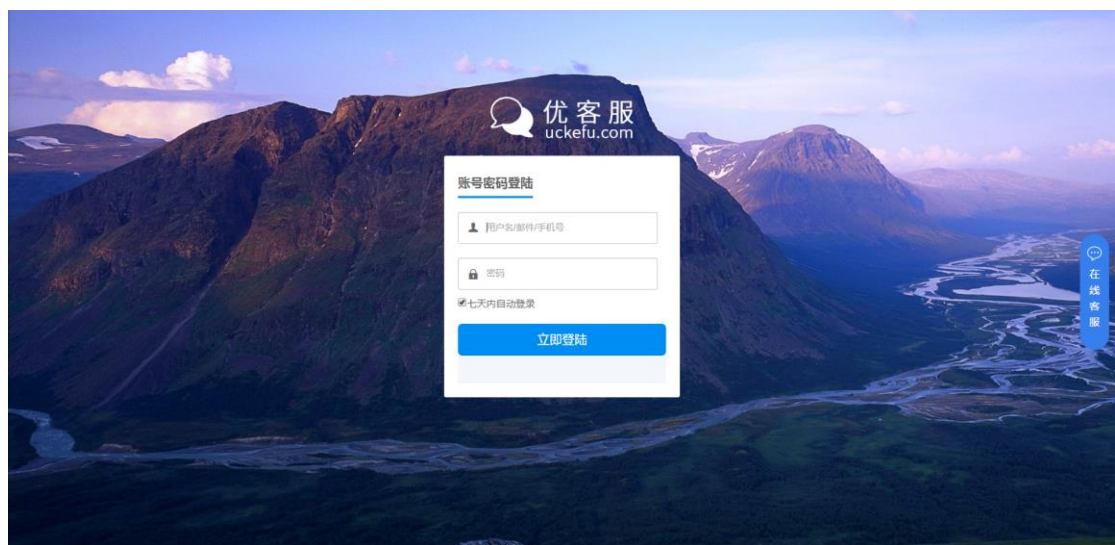
- 优化客服坐席资源分配

按照不同的维度统计更细致的客户坐席服务变化趋势，查看每一天的坐席绩效

· 客群分类，建立客户全景式图

集成企业内部客户数据，分析客户价值，创建客户标签

优客服部分产品组件截图



优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

服务中的人数：0人，当前排队人数：0人，在线坐席数：1人 就绪

工作绩效 (2017-03-14)

admin

登录时间：19:00:30

会话 邀请 拒绝

2 8 0

已接待 平均会话时长

4 00:04:60

首页

在线访客

当前在线用户列表 (4)

在线访客详细信息

用户名	终端	操作系统	浏览器	访问时间	停留时间	地域	邀请次数	操作
guest_0hvd0h			Edge	2017-03-14 16:06:40	03:54:02	吉林省吉林市 (111.26.33.247)	1	邀请
guest_08dah1			Safari-8.0	2017-03-14 15:55:41	03:05:60	上海市上海市 (112.65.193.13)	1	已邀请
guest_0ygrd9			Edge	2017-03-14 15:50:55	00:14:48	广东省佛山市 (219.128.234.235)	0	邀请
guest_1g8vck			Chrome-56.0.2924.87	2017-03-14 15:19:37	02:35:46	广东省佛山市 (219.128.234.235)	0	邀请

UKEFu-企业IM

优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

服务中的人数：0人，当前排队人数：0人，在线坐席数：1人 就绪

访客视图

guest_0ygrd9

2017-3-14 15:50:55

咨询 邀请 拒绝

3 0 0

平均会话时长

00:01:25

访问信息

结束结束

首次访问来源： 112.74.54.80

IP： 219.128.234.235

位置： 广东省 佛山市

访问次数： 0次

停留时间： 00:14:47

访问浏览器： Edge

操作系统： windows

访问终端： PC

标签：

guest_0ygrd9 (广东省佛山市 (219.128.234.235))

访客视图-访客访问记录，访客咨询记录

咨询记录

访问记录

用户名	接入渠道	服务坐席	访问时间	咨询时间	咨询时长	状态
Guest_1nk0we	webim	admin	2017-03-14 15:51:01	2017-03-14 15:51:01	00:02:26	已结束
Guest_0mipit	webim	admin	2017-03-14 18:46:55	2017-03-14 18:46:58	00:00:00	进行中
Guest_0mipit	webim	admin	2017-03-14 18:55:26	2017-03-14 18:55:26	00:00:24	已结束

咨询内容

2017-03-14 15:51:04 admin 22222222

Guest_1nk0we 2017-03-14 15:51:07 2222222222222222

Guest_1nk0we 2017-03-14 15:51:08 1111111111111111

Guest_1nk0we 2017-03-14 15:51:10 6666666666666666

UKEFu-企业IM

优客服
uckefu.com

首页 坐席工作台 系统管理 admin@ukewo.com

服务中的人数：0人，当前排队人数：0人，在线坐席数：1人 就绪

系统管理

坐席对话

客服系统概况

用户和组

用户账号

系统角色

组织机构

客服接入

网页客服

邀请设置

客服信息

角色列表

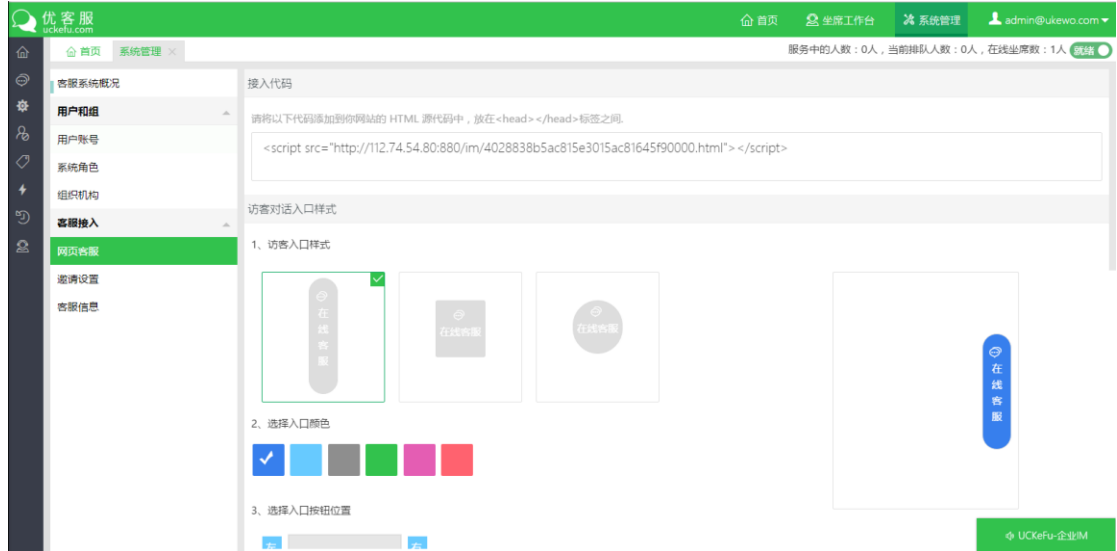
新建角色

坐席管理员

添加用户到角色 修改角色 删除角色

用户	姓名	电子邮件	手机	操作
admin	系统管理员	admin@ukewo.com	18510129577	移除
ukefu	优客服	ukefu@ukewo.cn	18510128455	移除
test	测试用户	test@ukewo.cn	18519134566	移除

UKEFu-企业IM



优客服
uckefu.com

首页

坐席工作台

系统管理

admin@ukefu.com

系统管理

数据设置

对话设置

黑名单

标签管理

ACD策略

快捷回复

服务中的人数：0人，当前排队人数：0人，在线坐席数：1人

就绪

对话设置

1、人工坐席接入欢迎消息

欢迎您来咨询！所有客户均可以免费注册试用，有关技术支持和商业咨询可以申请加入我们官方QQ群：555834343.

2、坐席分配策略

新客户接入人工坐席的分配策略

空闲坐席优先

空闲坐席优先：新客户接入人工坐席的时候，优先分配给对话数量最少的坐席
坐席平均分配：按照坐席轮流分配给率达到最大对话数量的坐席

2、坐席分配最大访客数量

为每个人工坐席分配访客的最大数量

5

分配过多用户会导致客户满意度降低

3、历史服务坐席优先分配

启用此功能后，客户接入坐席的时候，会优先分配一起通过过的坐席进行分配

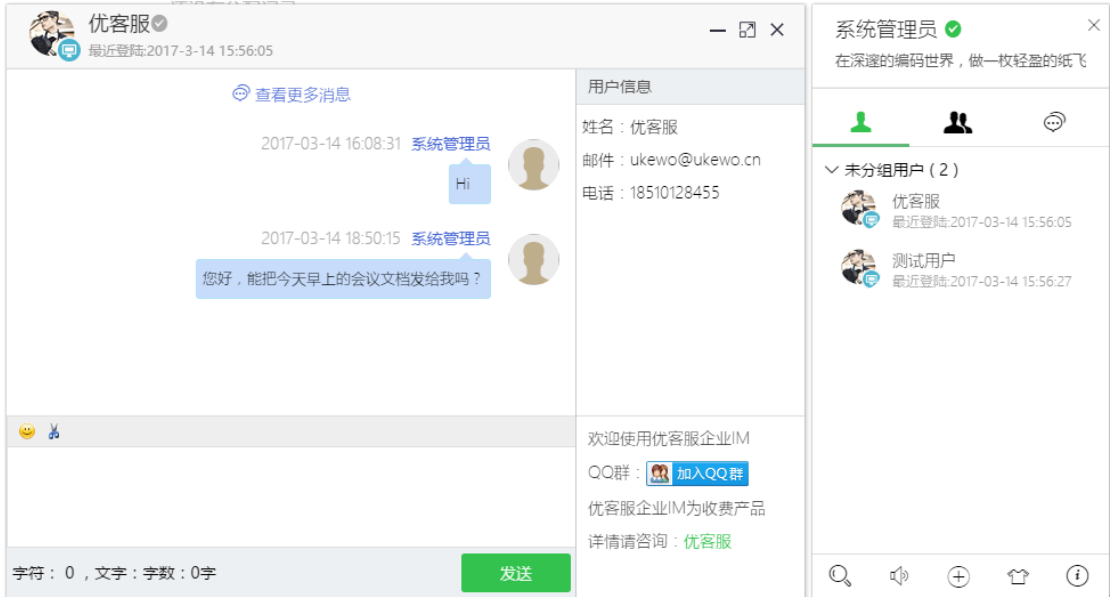
启用

如果分配的坐席已达到最大服务用户数，则进入等待队列

优客服-企业版

— □ ×





测试EntIM群组

创建时间:2017-03-14 16:02:39

查看更多消息

群公告

暂时没有新通知

群应用

成员 公告

群成员 (2)

系统管理员 测试用户

字符: 0, 文字: 字数: 0字

发送

系统管理员

在深邃的编码世界, 做一枚轻盈的纸飞

我创建的群 (1)

测试EntIM群组

我加入的群 (0)

测试EntIM群组

创建时间:2017-03-14 16:02:39

群成员

未分组用户 (2)

优客服 最近登陆:2017-03-14 15:56:05

测试用户 最近登陆:2017-03-14 15:56:27

发消息

解散群

系统管理员

在深邃的编码世界, 做一枚轻盈的纸飞

我创建的群 (1)

测试EntIM群组

我加入的群 (0)

测试EntIM群组

创建时间:2017-03-14 16:02:39

查看更多消息

群公告

暂时没有新通知

群应用

成员 公告

群成员 (2)

系统管理员 测试用户

公告

保存 关闭

字符: 0, 文字: 字数: 0字

发送

系统管理员

在深邃的编码世界, 做一枚轻盈的纸飞

我创建的群 (1)

测试EntIM群组

我加入的群 (0)