



逸创·云客服

www.kf5.com

企业信赖的全渠道云客服平台，客户服务利器

产品介绍 通用版

2017

目录

CONTENTS

- 产品简介及价值
- 我们的客户
- 企业客服痛点
- 产品功能体系
- 功能特性解析
- 关于我们

产品简介和价值

INTRODUCTION&VALUE

逸创云客服目前服务企业

50000+

逸创云客服成立于2011年。本着让企业的用户更满意，客服更高效，管理更轻松的宗旨，打造中国最稳定最安全的一站式客服系统。是最早将云客服理念引入中国的产品。

逸创云客服整合了全客服渠道：电话呼叫中心、工单系统、移动APP SDK、智能机器人，在线客服，微信客服，微博客服及邮件客服，帮助中心、讨论社区、用户体系、轻量CRM体系。

我们服务了零售、电商、通信、制造、软硬件、O2O等传统及互联网行业。在六年的时间里，我们始终从客户，从客服，从管理者三方的角度去完善我们的产品。也是我们这样的坚持，让我们获得了百度，360，猿题库，申通，uber，印象笔记等50000+优秀企业的信赖。

高效协作

- 贯穿企业内部一线客服、业务、质检和管理层等部门。
- 及时响应，有机协同，把控服务质量。

提升管理效率

- 历史全面永久保存。
- 数据统计分析。
- 智能监控，详尽数据统计分析，一体化管理和改进服务。

帮助营收快速增长

- 降低服务成本，提升服务质量和效率，
- 提升客户满意度及品牌忠诚度。
- 增加客户复购率和增量购买，全面提升企业营收。

高效服务

- 全客服渠道整合，统一管理。
- 自动化企业服务流程。
- 大大减少客户等待时间和解决时间。
- 服务信息对称，降低内部沟通成本。

我们的客户

OUR CUSTOMERS

行业与部分客户

50000+企业的共同选择

TOB



TOC



电商



O2O



教育



金融



客户这么评价



纪安邦 美食电商ENJOY 服务总监

ENJOY的用户增长非常快，而我们是为客户提供极致客户体验的团队，逸创云客服极好的帮助我们解决了客户大规模增长时，依然保持最优的客户服务体验。而逸创云客服团队的专业服务也让我们受益颇多。



童继龙 国内领先的地产生态链“互联网+”服务商明源云CEO

和逸创云客服的合作非常愉快，我们能够最快时间部署，完全没有影响我们的业务正常进展。同时，他们跟进需求的速度也非常快，几个需求都很快上线。



戴建 国内领先的英语培训集团美联英语CIO

美联英语因为业务需求比较大，上线云服务也是比较谨慎，但是逸创云客服产品的专业的产品和服务让我们的合作非常愉快。

投资人这么评价



徐少春 金蝶国际软件集团董事局主席

传统CRM的概念已经过时，我看好以云计算、SaaS技术为模式，以客户服务为重点的云服务。逸创云客服已居领先地位，潜力巨大！



王啸 九合创投创始人 百度七剑客之一

逸创云客服已形成的企业级客户服务售前售中售后的全系列产品线，既满足了大客户对于一站式解决方案的需求，又满足了中小型企业定制化需求。我们选择投资逸创云客服，除了看重这家企业的技术和产品外，更看重它的企业性格：踏实、稳健、团队执行力高、营收增长迅速。我对逸创云客服的未来非常看好，也希望它越做越好！

企业客服痛点

CUSTOMER SERVICE PANIC

用户痛点

各个渠道割裂，客户在不同渠道或者不同时间段被不同客服接待，需要重复描述问题，导致客户的情绪更加不满。

重复描述问题

无法追踪进展

客户提交问题后，无法及时追踪问题处理进度。只能多次反复请求和提交问题。从而造成客户和客服的双重时间的浪费。

重复提交问题

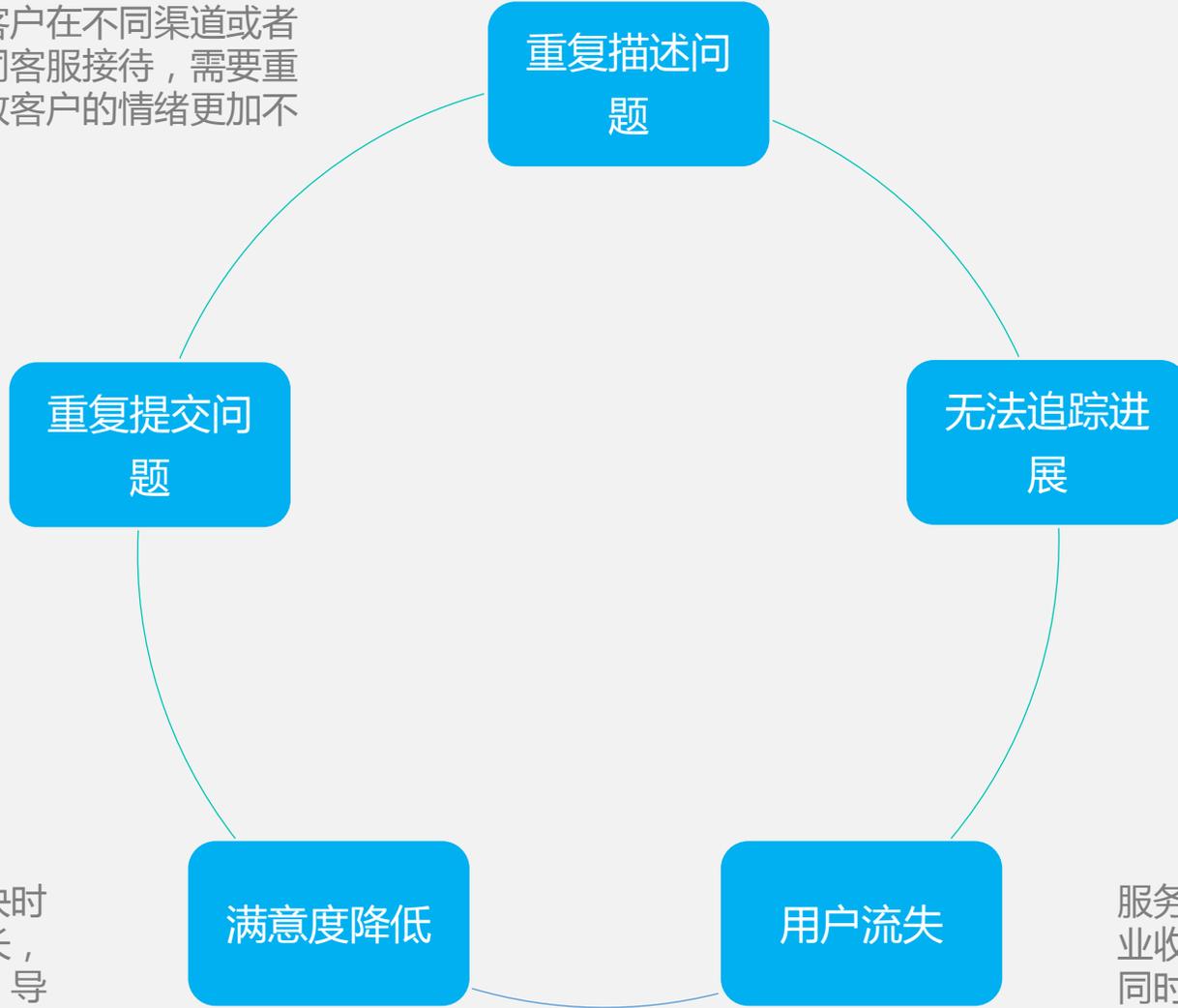
客服每天会花费60%以上的服务时间来处理常见的重复行的客户咨询和客服请求。而客户也为此花费大量的等待时间。

满意度降低

各种拖沓、不连贯和解决时间过长导致客户等待过长，失去耐心，满意度降低，导致客户的购买意愿减弱。

用户流失

服务不满意从而客户流失，导致企业收入损失。同时客户口碑传播，导致其他潜在消费者的购买意愿下降。



企业内部痛点

● 客服/服务人员

服务渠道多而分散

渠道割裂，服务信息不共享，无法快速响应和解决问题。

客服压力居高不下

客服重复解决问题，导致客服成本高居不下。

跨部门解决问题隔阂

不同渠道之间和不同职能之间的跨部门协作难。

客服流程不连贯

售前和售后、客户的服务轨迹不清晰。

客户识别和管理

各种方式渠道服务的客户可能是同一个人，无法识别或存在重复服务和管理。

● 管理层

无法沉淀整体客服信息

信息分布在各个割裂的渠道中，没有统一化。

无法有效做数据分析

不能统一化数据，所以较难统一化的做数据统计分析。

无法有效制定改进策略

数据驱动时代，数据不统一，较难指定统一改进策略。

成本高昂/升级困难

传统客服方式往往单独购买，线下实施，如硬件的呼叫中心，成本高昂，且容易过时。

不可持续发展

数据互通困难，扩容困难，人员/负载增加又需投入更多成本重构，或摒弃原有设施。

产品功能体系

PRODUCT ARCHITECTURE

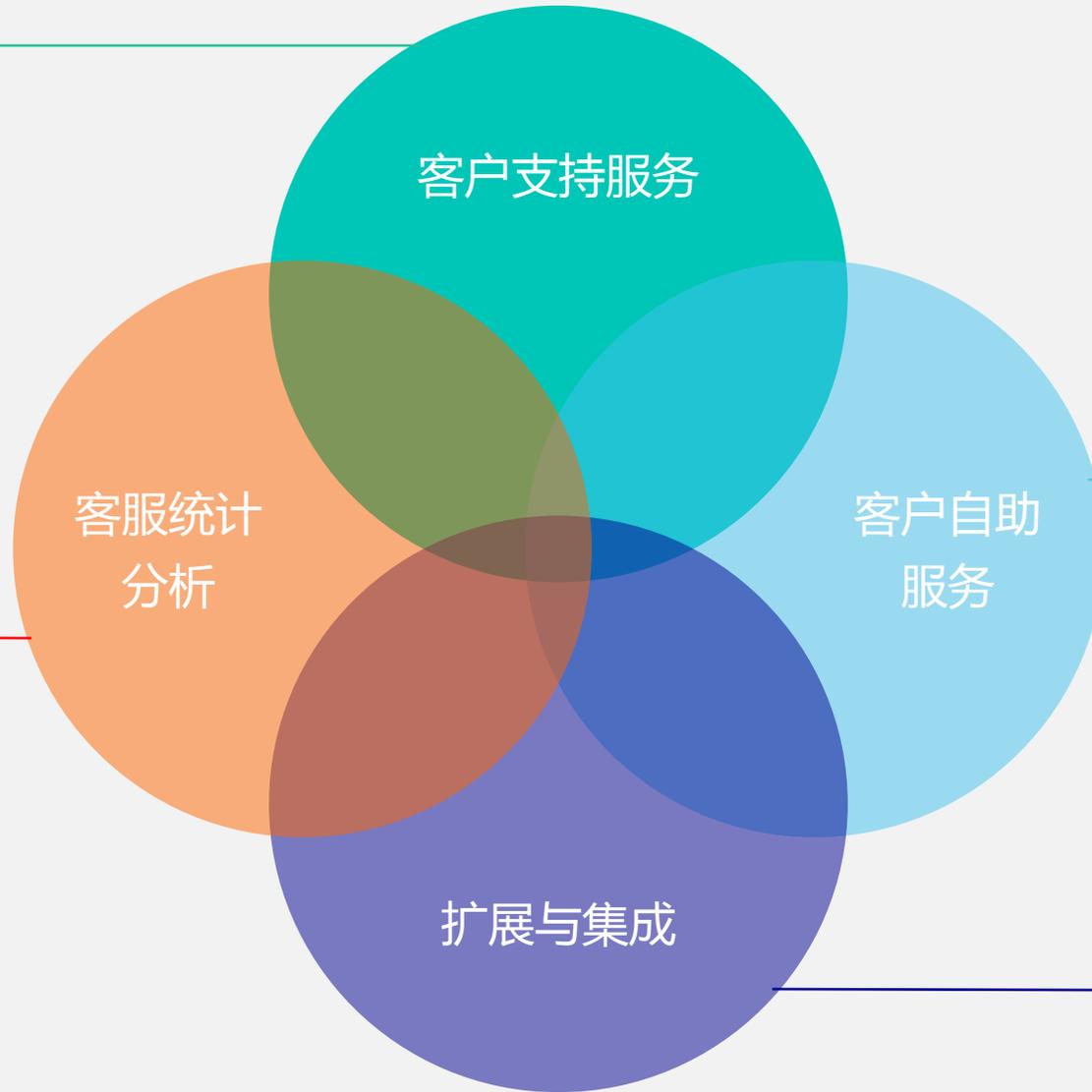
产品核心覆盖体系

| 使用角色 | 负责工作和场景 | 核心使用功能 |
|------------|--|---------------------------|
| 一线客服 | 接待，处理一线客户请求。 职能为售前和接待客服。 | 前端各种客服渠道接入， im/电话/邮件等。 |
| 业务 | 主要负责处理较为复杂问题， 多部门协助，职能为售中售后 场景多为服务流转和分配任务 上门。 | 主要是工单，少量im 及电话接听。 |
| 质检/质量控制 | 主要负责客户服务质量的把控 和绩效评分。 | im/电话/工单 质检工作。 |
| 客服主管/经理/总监 | 主要负责客户服务的数据统计， 处理客户服务统计概况，汇总 报表，数据分析，提供决策参考。 | 数据统计分析 提供服务数据报告。 |

产品功能体系

- 工单系统
- 电话呼叫中心
- IM即时交谈
- 邮件
- 网页表单
- 网页客服组件
- 移动APP SDK
- 微信客服
- 微博客服
- 视频客服

- 工单全渠道统计
- 客服绩效统计
- 帮助中心统计
- 满意度统计
- 工单自定义报告
- 电话统计与监控
- IM统计与监控
- SLA统计



- 在线帮助中心
- 问答讨论社区
- 智能客服机器人
- 机器人学习
- 帮助文档推荐
- 帮助文档搜索

- RESTFUL API
- SSO单点登录
- 反馈组件API
- IOS SDK
- 安卓SDK
- 应用市场

客服可在PC网页手机APP上和微信上处理客户问题

产品业务体系

工单系统体系
包含接入5个端

电话呼叫中心

IM客服
包含接入5个端

产品业务包含三大主流服务方式，每种方式接入多种渠道，涵盖客户服务全体系接入 微信公众号，新浪微博，移动app，移动/pc网页等。

自助服务
帮助中心+
讨论社区

自助服务
机器人+AI
人工智能

基础数据统计分析
统计分析聚合

应用与开放
集成

配合自助服务减轻客服的处理压力，提升服务效率，方便和核心产品业务组合使用；开放性和应用集成能力完备，轻松接入第三方应用，数据互通，方便二次集成开发。

视频客服
远程协助客服

自定义工具集
客服流程工具

提供多种扩展和自定义配置的工具集合，极速傻瓜化配置满足业务流程，满足业务扩展需求。

功能特性解析

FUNCTIONALITY FEATURES

构建互联网+时代的云端呼叫中心
构成企业全渠道云客服渠道之一

电话呼入
(Inbound)

IVR客服流程

语音留言

呼入弹工单

客服小结

来电呼落地

来电转接客服

电话外呼

外呼任务

客服统计

电话监控

呼叫统计

多个及多级IVR

通话质检

客服统计

电话畅听模式呼入免费

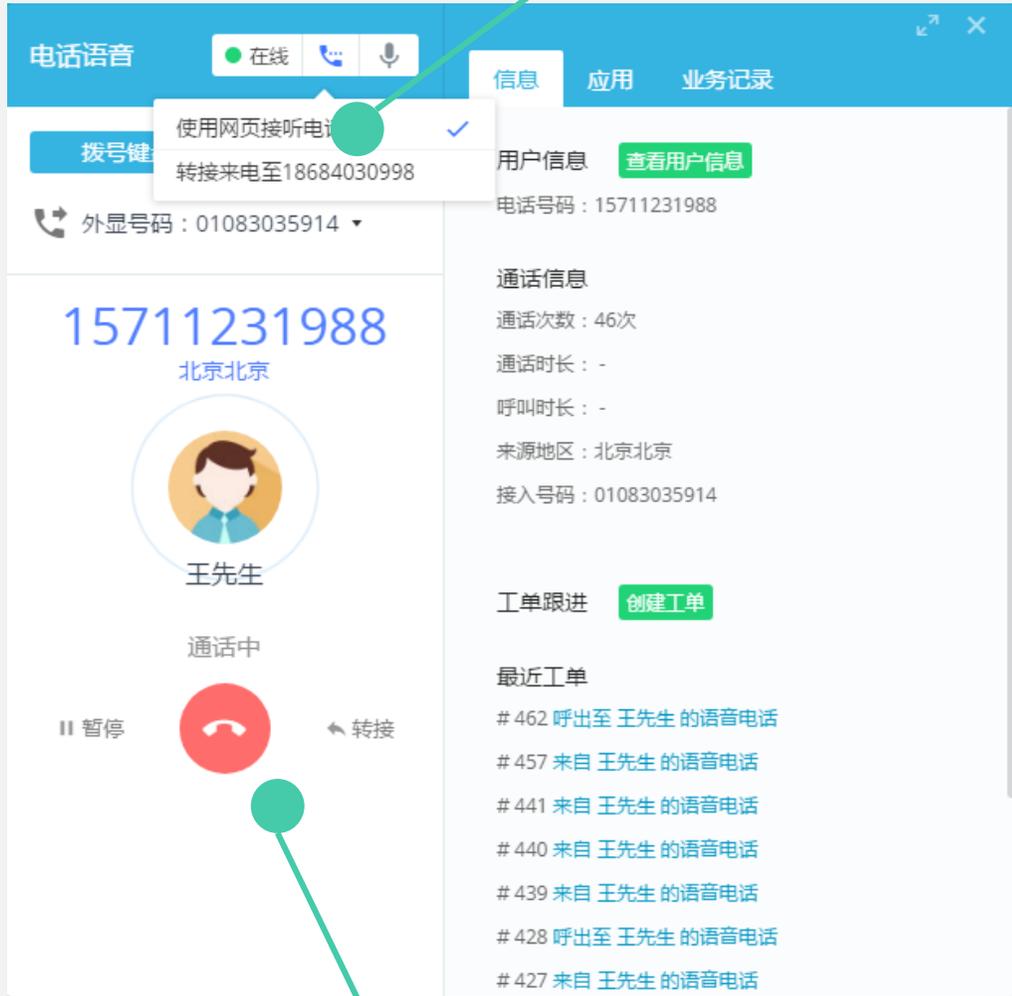
外呼0.075元/分钟

全网最低价

呼叫中心 接听界面

转移电话至落地手机。

设置客服在线状态。



客户来电:
网页/SIP话机。

来电暂停/转接。



通话结束后，通话小结。



外呼：
网页/SIP话机。

呼叫中心 转工单

呼入或接听客户的详细信息。 呼入呼出生成工单并弹出。

工单一键电话回拨。

自动记录受理人。

The screenshot displays a customer service dashboard. At the top, a teal header contains a search bar, a '电话语音' (Voice Call) button, and a user profile for '客服小叶1'. Below the header, a navigation bar shows '公司组织: 天翔企业公司', '工单发起人: 客服小叶1 89414743@qq.com', and '# 3870 工单 受理中'. The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes sections for '受理客服组' (receiving '财务组'), '受理客服' (receiving '客服小叶1'), '抄送副本' (with a '抄送给我' link), '工单状态' (set to '受理中'), '标签' (with a note '输入文字后按空格或逗号生成标签'), '问题类型', and '工单自定义字段B-级联菜单 *'. The central workspace shows a call log entry: '来自 客服小叶1 的语音电话' (Voice call from 客服小叶1), created on 2016年02月26日 01:49. It features a rich text editor with formatting options (B, I, U, code, bold, italic, link, unlink, image, emoji, calendar, clock, copy) and a '点击上传附件' (click to upload attachments) link. Below the editor, there are tabs for '操作回复', '工单回复', and '工单事件'. A video player shows a call recording with a progress bar from 00:00 to 01:16 and a '来电详情' (call details) link. At the bottom, there are dropdown menus for '工单选项' and '预设工单回复', and a prominent red button labeled '提交为 受理中'.

生成通话语音文件，永久免费保存。

呼叫中心 管理界面

实时电话数据统计。

坐席及来电实时监控。

多种维度的客服及数据统计和监控。

客服电话质检及外呼任务。

监控客服状态接听方式。

The interface displays real-time call center statistics and agent management. Key components include:

- Header:** Shows '+ 新工 #1001257', search, and user profile '客服小叶'.
- Left Sidebar:** Navigation menu with categories like '呼叫监控', '历史明细', '电话统计', and '电话质检'.
- Real-time Statistics:**
 - 等待通话 (目前): 0
 - 平均响应时长 (当天): 00:00:00
 - 平均响应时长 (当天): 00:00:00
 - 平均通话时长 (当天): 00:00:00
- Agent Status Table:**

| 客服 | 客服状态 | 通话状态 | 接听方式 | 上班号码 | 最近通话 | 操作 |
|--------------|------|------|---------|----------------|------|------|
| 叶翔 管理员 | ● 离线 | - | 落地电话/手机 | - | 2年前 | - |
| 客服小叶 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | 8个月前 | - |
| 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | 14天前 | - |
| 陈全 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | - | - |
| 李娜娜 管理员 | ● 忙碌 | 未通话 | 网页软电话 | 84958900000008 | 7天前 | 强制离线 |
| 徐宁 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | - | - |
| chosen 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | - | - |
| 杨凯 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | - | - |
| 逸创开发-刘强 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | - | - |
| 北京-孙喆-支持 管理员 | ● 离线 | - | 网页软电话 | - | - | - |

涵盖IM客服所有功能，深度开发，满足行业复杂场景
接入多种IM客服渠道，在同一个地方响应和接待

网页接入

微信接入

微博接入

APP SDK接入

手机网页接入

会话转工单

会话转接客服

访问轨迹

历史对话

满意度评价

会话监控

会话统计

Im触发器

对话质检

客服统计

客服状态监控

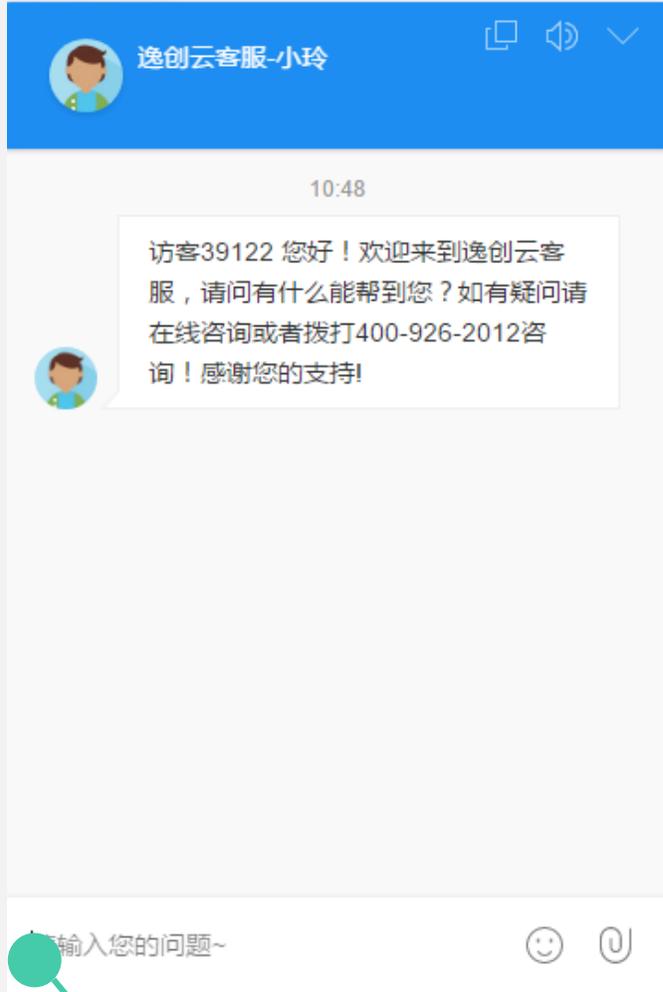
最大接待数

回头客

用户识别

Kchat IM 用户端

支持接入微信公众号，支持富媒体。



支持接入PC网页，移动端网页支持富媒体。

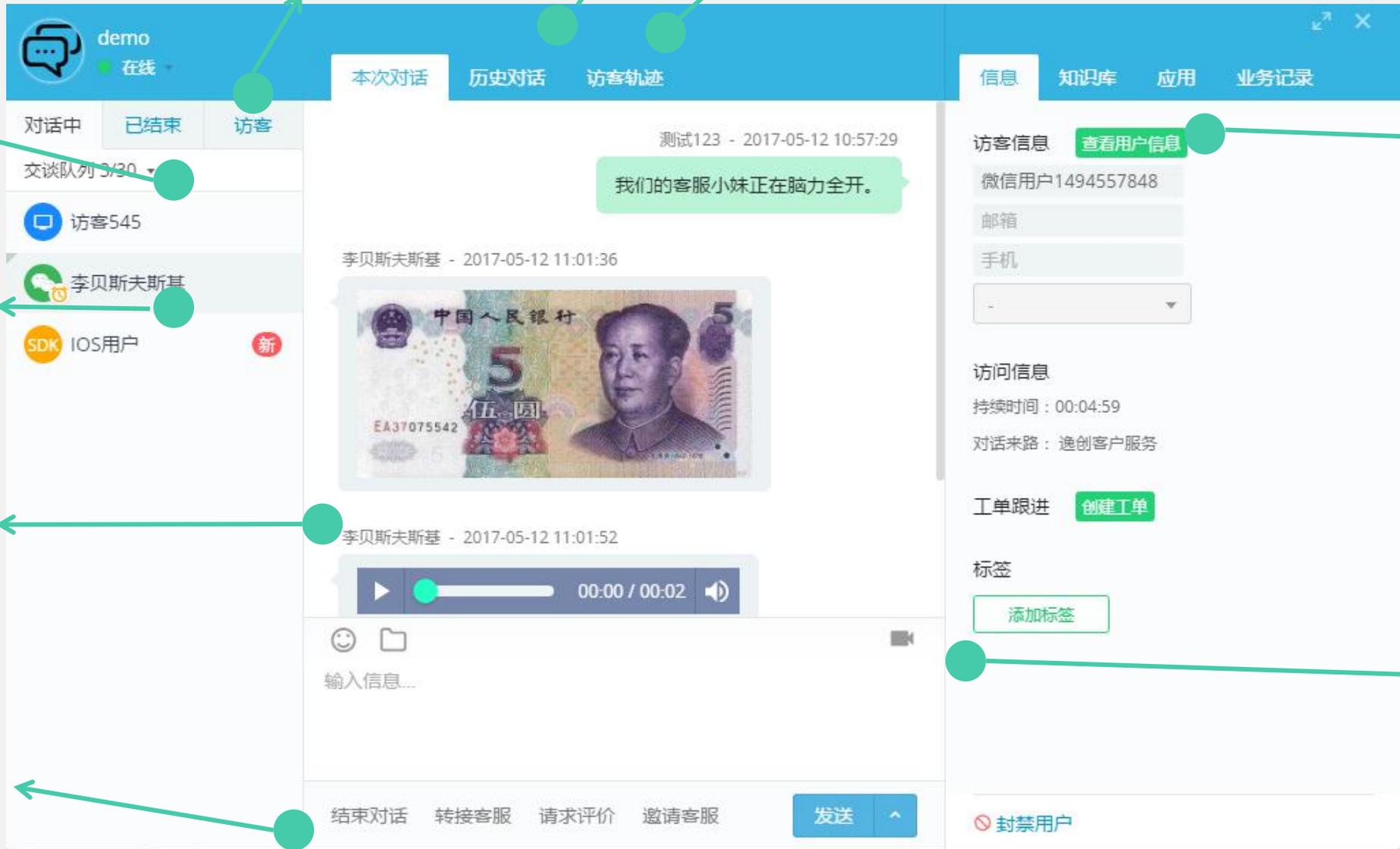


支持接入原生移动APP (iOS ANDROID 均支持) 支持富媒体。



Kchat IM 客服对话界面

支持客服查看访客，并主动发起会话。
记录本次对话及历史对话，永久保存。
获取客户浏览轨迹，提供精细化的推荐服务。



根据接待能力
设置接待人数。

统一接入在线，
APP，微信，微博
手机网页在线对
话。

支持富媒体，文
字、语音、图片、
链接、文件、表
情等内容格式。

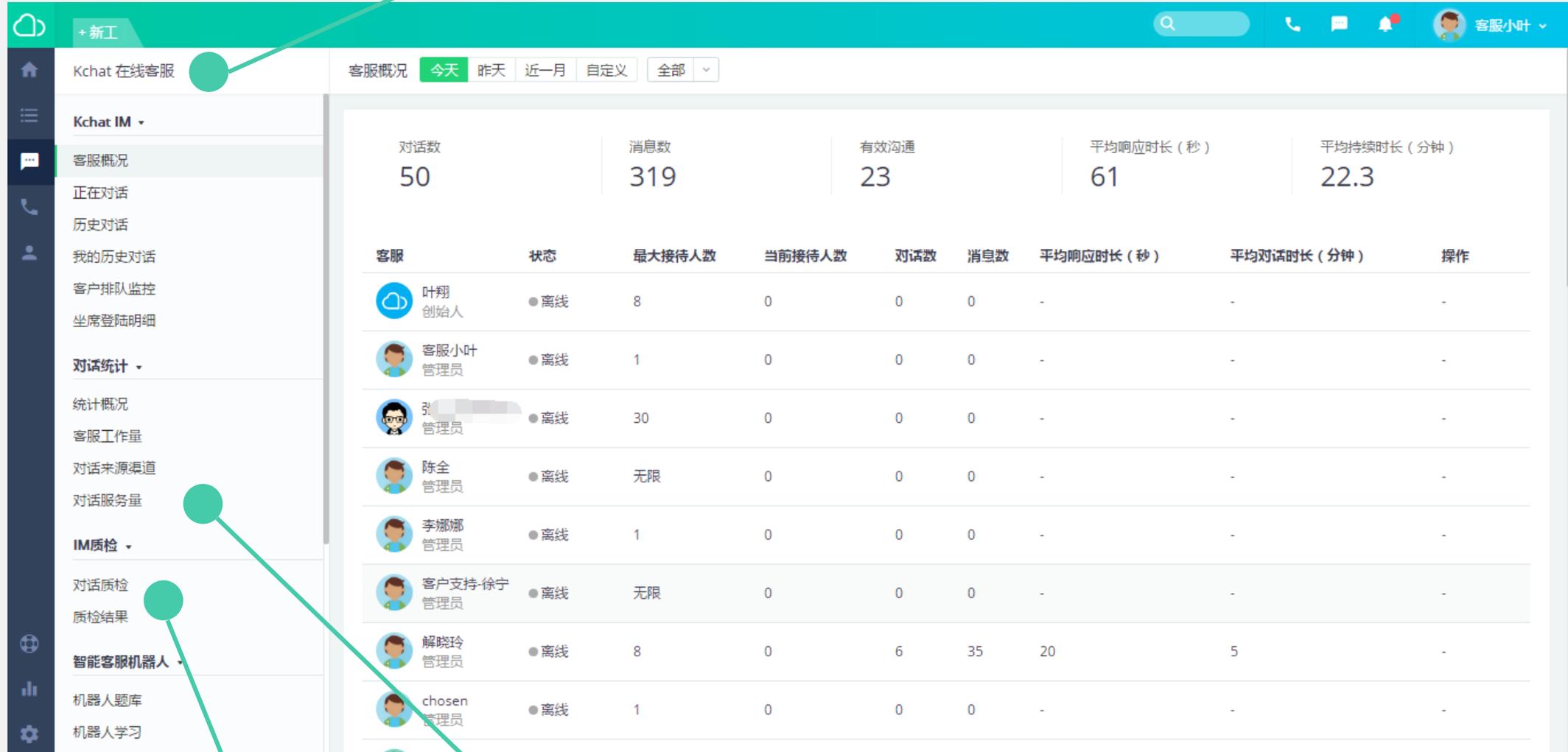
客服协作转接对
话，多人群聊，
客户满意度评价
请求。

IM交谈转工
单，内部协
作跟进。
知识库帮助
客服快速给
出解决方案。

云客服独
家接入视
频客服：
视频聊天，
远程协助。

Kchat IM 管理界面

实时监控客服状况及对话状态。



服务质检，打造专业团队。

多种维度统计IM渠道客服绩效。

邮件管理界面

客户发送的邮件转为工单进行处理

支持多个以及自定义企业邮箱接入

The screenshot displays the email management interface. At the top, there's a header with '09@qq.com' and '# 410 工单 等待回复'. Below it, an email titled '我买的手机有问题' is shown, with details like '创建于 2014年12月26日 14:02' and '更新于 2015年01月26日 18:00'. There are radio buttons for '公开回复' (selected) and '私密回复(仅客服可见)'. Below the email content, there's a rich text editor with 'B I U' icons and a '代码语言' dropdown. A sidebar on the left contains navigation icons. At the bottom, a '服务邮箱' (Service Mailbox) configuration panel is visible, showing a list of email addresses: 'support@kf5test.kf5.com' and 'sales@kf5test.kf5.com'. A '创建公司组织' button and '工单发起人: 你好 11111@qq.com' are also present.

客服在系统内用邮件和客户交互，所有邮件交互内容保存在工单内

支持发送邮箱自定义

The screenshot shows the '添加一个支持服务邮件地址' (Add a support service email address) configuration page. It features a table of email addresses and their corresponding departments, each with a '验证通过' (Verified) status.

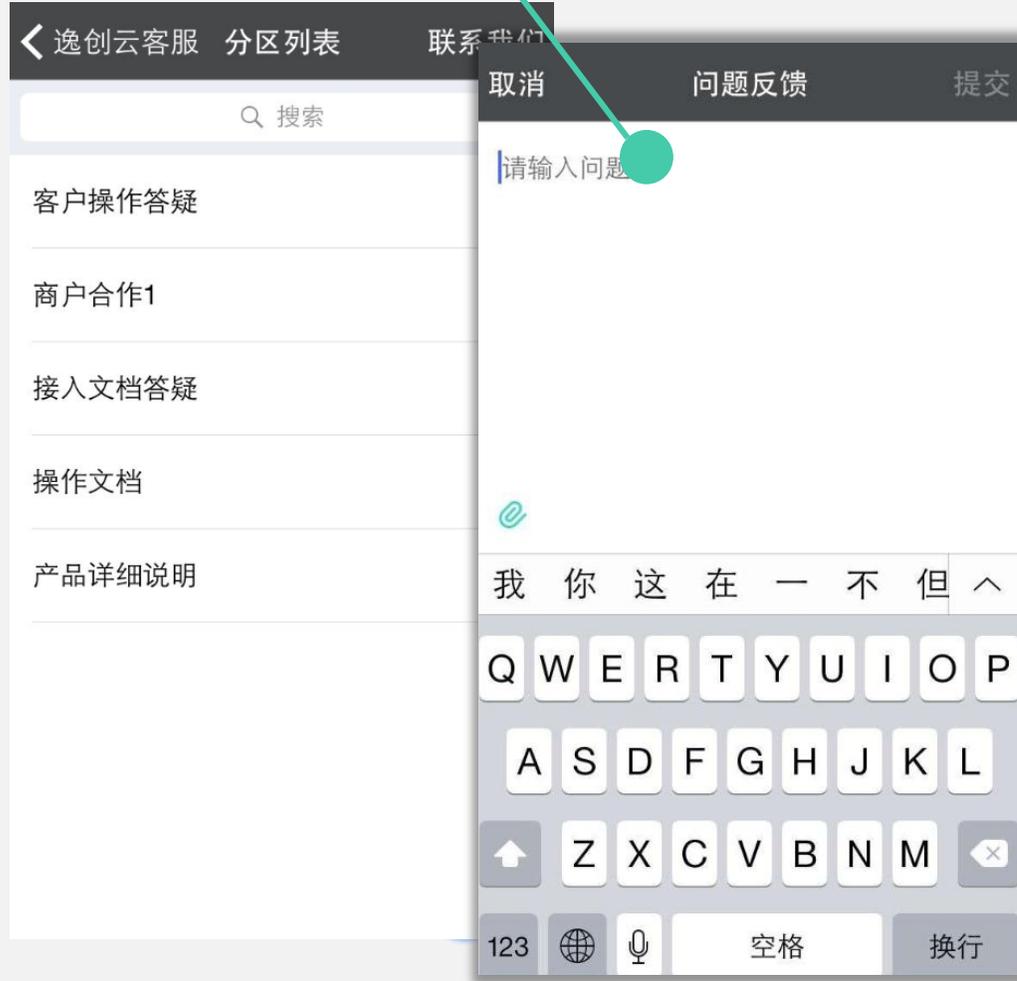
| 支持服务邮件地址 | 验证状态 | 部门/企业 |
|---------------------------|------|-------|
| support@tianxiang.kf5.com | 验证通过 | 天翔企业 |
| sales@tianxiang.kf5.com | 验证通过 | 销售支持 |
| finance@tianxiang.com | 验证通过 | 财务支持 |
| hr@tianxiang.com | 验证通过 | HR人事 |
| support@tianxiang.com | 验证通过 | 客户支持 |
| kefu@tianxiang.com | 验证通过 | 客服 |

能对不同邮箱来的邮件分配不同的客服或组受理

发送坐席邮箱的邮件转为工单

移动APP 用户界面

为企业的原生APP集成帮助中心，工单反馈和IM即时交谈功能 可按需添加。即时集成，快速上线。



支持即时交谈IM嵌入企业原生APP，支持IOS 和安卓 支持文字、语音、图片、文件、表情等多种富媒体。

工单系统 客服界面

自定义多种工单
筛选分类，方便
客服定位工单。

支持快捷自定义筛选。

工单中心 ?

+ 新工单

等待回复的工单 快速筛选

导出CSV格式 编辑查看分类

公共的分类 刷新

筛选条件：默认 共7条结果

| <input type="checkbox"/> | 星标 | 编号 | 标题 | 状态 | 工单发起人 | 工单受理客服 |
|--------------------------|----|-------|----------------------|------|-----------|------------|
| <input type="checkbox"/> | ★ | 16413 | 如何关闭知识库文章分享功能 | 等待回复 | 超人 | 客户支持-娜娜 |
| <input type="checkbox"/> | ★ | 16405 | 工单里提交的图片，不能点击查看大图 | 等待回复 | 超人 | 客户支持-小喆 |
| <input type="checkbox"/> | ★ | 16388 | 找回密码收不到邮件 | 等待回复 | 超人 | 客户支持-小喆 |
| <input type="checkbox"/> | ★ | 16377 | 开启SSO登录后，出现用户邮箱重复 | 等待回复 | 超人 | 技术经理-谢渝 |
| <input type="checkbox"/> | ★ | 14040 | 工单分配问题 | 等待回复 | 452691019 | 产品经理-Xiang |
| <input type="checkbox"/> | ★ | 13986 | 您的电话语音4001188850显号功能 | 等待回复 | tan.jing | 产品经理-Xiang |
| <input type="checkbox"/> | ★ | 13985 | 为什么设置微信拍照功能，在手机预览上点拍 | 等待回复 | 305970311 | 产品经理-Xiang |

所有工单 3007

所有未分配的工单 0

正在处理中的工单 72

等待回复的工单 7

已解决的工单 185

已关闭的工单 2742

分配给我受理未解决的工单 9

来自语音的工单 159

已暂停的工单 218

我的分类

反馈建议中秋国庆寄语 31

我客服组里未解决的 44

邮箱来的问题 188

工单列表呈现，支持快捷预览，支持自定义显示列，自定义分组，自定义排序和权限。

工单系统 客服界面

一键分配工单，变更自定义属性。支持多级级联。

安装内置或第三方的应用APP及iframe，客服拒绝多屏操作。



快捷操作工单，设定回复模板，一键更改，提升客服工单效率。

工单信息全记录，工单进展可跟踪。

工单系统 管理界面

提供多种效率工具
提升工单处理效率。

功能管理 ▾

- 工单查看分类
- 预设工单回应
- 工单自定义字段

自定义客户服务规则
系统自动响应流程。

商业规则 ▾

- 触发器任务 / 提醒任务
- 自动化任务 / 定时任务
- SLA服务目标
- 高级SLA服务目标 **新**

提供完善的商业规则，
满足自动化流程。

满足以下 所有 条件

工单 是 被创建

工单：提交来源 不是 电话呼出

-请选择筛选条件-

- 工单：状态
- 工单：类型
- 工单：优先级
- 工单：受理客服组
- 工单：发起人
- 工单：受理客服
- 工单：提交来源
- 工单：收件邮箱
- 工单：用户满意度
- 工单：标签
- 工单：问题描述
- 工单：评论
- 工单：财务问题
- 工单：操作问题
- 工单：业务咨询
- 工单：技术问题
- 工单：配置问题
- 工单：投诉建议
- 工单：其他问题

查看所有替换标签

微信助手/APP给客服 客户支持-娜娜

全面的条件
筛选机制。

执行动作包含变更、多种提醒，添加，删除等，灵活变化。

用户管理体系

归一化管理员工和客户；
将各个渠道的客户统一管理。

用户 批量导入 + 用户

- 最新用户
- 普通用户
- 坐席客服
- 管理员
- 客服权限

记录客户各个渠道的历史服务全，
提供精准的个性化服务。

自定义客户列表，方便
管理特定集合客户。

提单量在10个以上 (45) 导出CSV

标题

[添加筛选条件](#)

[删除](#)

| 标题 | 电话 | 创建时间 |
|--|----|---------------------|
| om | - | 2016-01-07 17:53:13 |
| - | - | 2016-01-06 14:24:18 |
| <input type="checkbox"/> 次子 普通用户 117 12q33333@qq.com | - | 2015-12-31 17:46:05 |
| <input type="checkbox"/> 扎克 普通用户 | - | 2015-12-19 13:58:39 |
| <input type="checkbox"/> zhongliang-1 普通用户 中粮 | - | 2015-12-11 14:18:13 |

+ 新工单 #410 不支持... 客服丽丽

公司组织: 销售组织 用户: 客服丽丽 9876543@qq.com

用户信息

角色: 客服人员
角色权限: 顾问

行政组: 分配客服组

客服昵称: 相同科
客服签名: -

邮箱账号: 9876543@qq.com
手机: 13849956444
 绑定 (可接收短信提醒)
[拨打电话](#)

座机: -

工单 (1) 分配工单 (0) 副本 (0) 知识文档库 讨论社

[全部](#) 受理中 (1)

| <input type="checkbox"/> | 星标 | 编号 | 标题 | 工单发起人 |
|--------------------------|----|------|--------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | ★ | 3684 | 呼出至 相同科的语音电话 | 客服丽丽 |

全面记录用户的详细信息。

帮助中心 用户界面

支持常用搜索匹配推荐。



建立在线帮助中心，支持移动端，聚合文档知识库和讨论社区。



界面完全自定义，支持简单设计和 (HTML+CSS) 代码层级自定义。

帮助中心 管理界面

全套CMS功能的帮助文档发布和维护，分权限查看，支持草稿，内容自动保存，分权限分位置显示，2级分级。

The screenshot displays the '帮助中心' (Help Center) management interface. The left sidebar contains navigation options: '帮助中心', '查看帮助中心', '知识库文档', '发布文档', '文档草稿', '知识库分区和分类', '讨论社区', '社区话题分类', '内部知识库', '帮助中心设置', and '帮助中心模板设计'. The main content area is titled '所有知识库文档' and features a search bar and filter buttons for '全部时间', '全部分类', and '全部'. A table lists various documents with columns for '标题', '作者', '分类', '创建时间', '最后更新', '查看', '评论', '投票', and '排序'. Each document entry includes a checkbox, a title, author, category, creation time, last update, view count, comment count, vote count, and a '排序' column. Some documents have status tags like '置顶' (Pinned), '高亮' (Highlighted), and '推介' (Recommended). A '发布新文档' button is located in the top right corner.

| <input type="checkbox"/> | 标题 | 作者 | 分类 | 创建时间 | 最后更新 | 查看 | 评论 | 投票 | 排序 | |
|--------------------------|---|--------|-----------|----------------------|------|-------|----|----|----|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 配置和使用电话语音支持渠道 置顶 推介 | 叶翔 | 接入支持渠道 | 2015年02月15日 早上 01:08 | 3月前 | 11962 | 3 | 3 | 1 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 逸创云客服系统内常见名词解释 置顶 | 叶翔 | FAQ | 2012年04月13日 早上 00:28 | 1年前 | 3442 | 2 | 3 | 1 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 逸创云客服集成金蝶云之家应用集成说明和使用 置顶 | 叶翔 | 应用扩展 | 2016年10月28日 下午 5:24 | 6月前 | 2037 | 0 | 1 | 0 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 如何配置来电转接来应对网络质量不佳的问题 置顶 | | 接入支持渠道 | 2015年06月05日 下午 4:33 | 7月前 | 2033 | 1 | 1 | 0 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 如何绑定公司/企业自己的域名来代替二级域名 置顶 | 叶翔 | FAQ | 2012年04月13日 早上 10:30 | 7月前 | 10942 | 1 | 5 | 0 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 使用预设工单回应来简化工单回应操作 置顶 | 叶翔 | 工单系统/工单效率 | 2012年05月01日 中午 12:20 | 7月前 | 7002 | 2 | 3 | 0 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 逸创云客服 iOS SDK常见问题FAQ 置顶 高亮 推介 | chosen | FAQ | 2016年08月23日 中午 11:23 | 7月前 | 761 | 0 | 0 | 0 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 逸创云客服 Android SDK常见问题FAQ 置顶 高亮 推介 | chosen | FAQ | 2016年08月22日 下午 3:19 | 8月前 | 930 | 0 | 1 | 0 | <input type="button" value="编辑"/> |
| <input type="checkbox"/> | 移动APP IOS SDK1.0配置与使用 置顶 | 叶翔 | 应用扩展 | 2015年04月15日 下午 2:55 | 1年前 | 3863 | 1 | 1 | 0 | <input type="button" value="编辑"/> |

文档相关数据实时展现。

帮助中心知识库统一管理，支持工单转文档，智能机器人智能推荐文档。

客服机器人

推荐更匹配的帮助用户，以解决客户问题。

设置企业的机器人基础题库。

| 问题分组 | +创建分组 | 新分组 | | | | | +创建一个新 |
|------|-------|-----|---------|-----------------|-------------------------------------|----|--------|
| 未分组 | | | 问题 | 回答案案 | 是否启用 | 编辑 | |
| 新分组 | | | 您好 | 您好，请问有什么可以帮助你的？ | <input checked="" type="checkbox"/> | 编辑 | |
| 技术问题 | | | 阿萨德发射点法 | 疆 | <input checked="" type="checkbox"/> | 编辑 | |
| | | | 退货 | 稍等，请提供订单号 | <input checked="" type="checkbox"/> | 编辑 | |
| | | | 新问题 | 智能机器人正在为您服务。123 | <input checked="" type="checkbox"/> | 编辑 | |

米勒

太阳不大怎么能让你们得到锻炼呢

访客675 - 17:16:14

OMS

米勒 - 17:16:14

米勒为您找到以下内容：
赛兔OMS版本发布通知1.0.0.6543

访客675 - 17:16:33

谢谢你的回答

米勒 - 17:16:33

咱们之间还这么客气真是见外啊

在此输入消息

转人工服务

发送

是否开启文档搜索？



机器人回答优先级

文档知识库优先

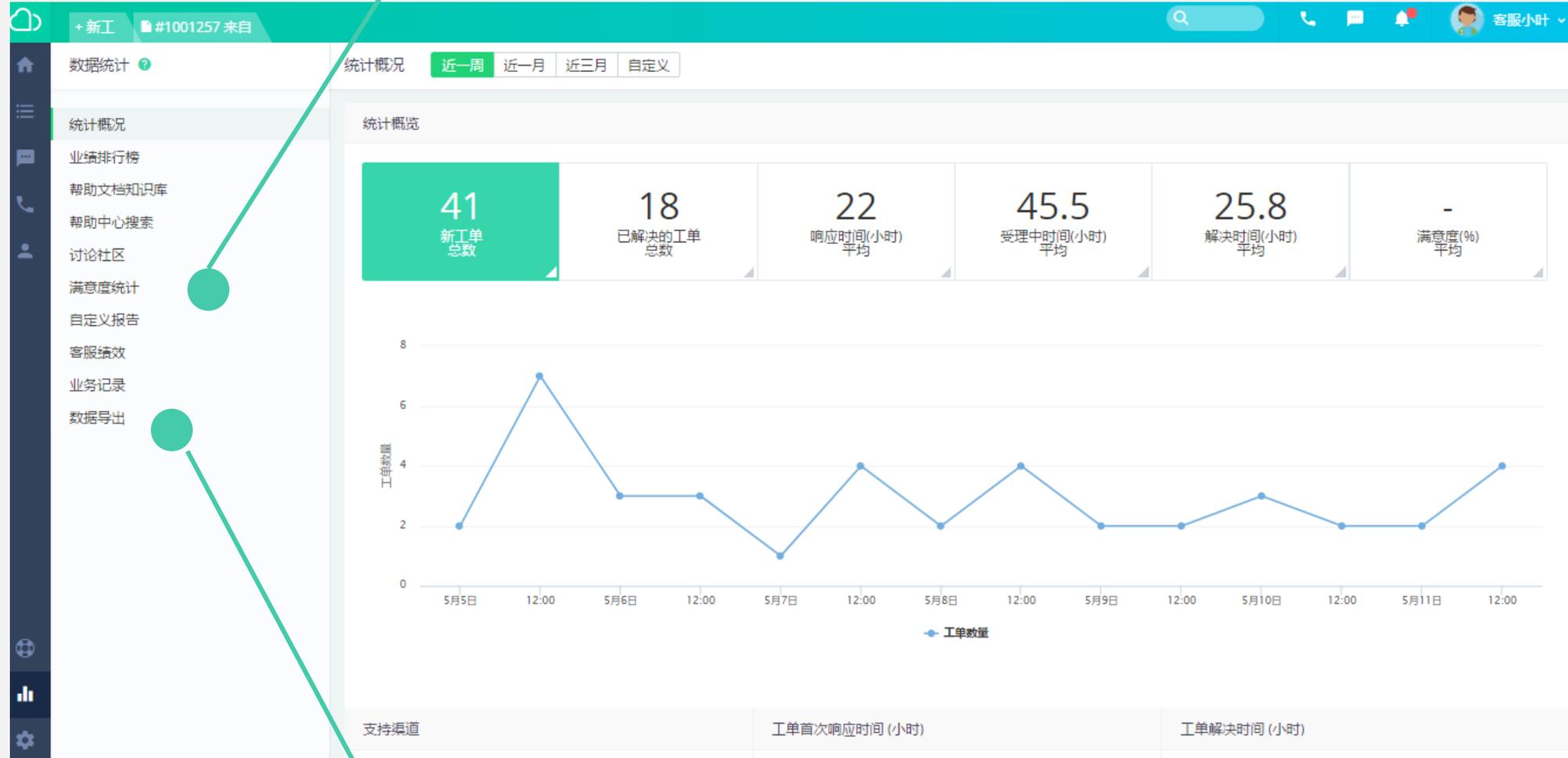
机器人题库和帮助中心知识库文档配合使用，让企业更能针对性的解决客户问题。

分析客户语义情绪，给予关怀回答。

无法解决问题支持机器人智能学习并转人工服务。

数据分析 精细化运营

获取自定义数据，精准分析，提升服务及产品质量。



客服业绩排行榜，工单效率统计。

集成与扩展

提供多种集成方式，让企业正向、反向集成第三方系统
方便数据互通、用户打通，信息推送等

SSO单点登录

无缝对接企业的用户系统，让企业的客户同步登录，免去注册麻烦。

RESTFUL API

工单系统、帮助中心、用户体系等全套API接口，支持多种验证方式，方便在平台外调取、列表和操作系统内数据。

客服能力集成开发

方便将客服能力集成进企业的多种场景，并提供多种API工具自定义开发。

应用市场

安装使用第三方的应用集成，或使用平台内置的官方应用。企业也可以自行开发应用集成安装，进行数据互通。

支持WEBHOOK 消息集成，已支持5家提供商，方便将平台内消息推送给第三方平台

采用SSL265位加密传输信息，保障企业级信息传输安全性。提供密码策略设置，保证访问安全性。

信息传输安全性

严密防护程序XSS漏洞，数据库注入漏洞。所有服务全天候实时监控报警，99.9% SLA保障。

信息存储
安全性

信息存储
安全性

数据存储多地备份，定时多节点备份数据。所有数据可导出到企业本地。

为每个客户提供保密协议签署，维护客户信息安全性和保密性，保障服务正常运行，灾难恢复。

保密方案

关于我们

ABOUT US

逸创云客服目前服务企业

50000+

逸创云客服目前团队

70+

成都·北京·上海

通过ISO27001:2013 信息质量管理体系认证

6年客户服务行业经验



2010年创始人在国外留学时，发掘此方向的潜力，并研究半年以上ZENDESK



2011年9月于成都成立逸创，创始人陆续投入个人积蓄约50万元开始此项目



2012年5月 第一版产品上线



2013年1月 第一家付费客户 SELLERTOOL



2014年9月 获九合创投约200万人民币天使轮投资



2015年5月 获得唯猎资本约1500万人民币A轮投资



2015年12月 获得金蝶集团战略投资



2016年10月 “金耳唛杯” 年度中国最佳客户中心技术产品奖



2016年11月 企业客户突破50000家

逸创客服笔记



客服同学必备，获取行业权威报告，改善客服质量，提升自我能力；福利多多 ^^

逸创云客服



产品微信小助手，让客服在微信上处理工单。了解产品深度应用

客户支持

帮助中心
support.kf5.com

电话
400-926-2012

邮箱
support@support.kf5.com

新浪微博
weibo.com/ourkf5

成都 · 北京 · 上海



谢谢

THANKS!