

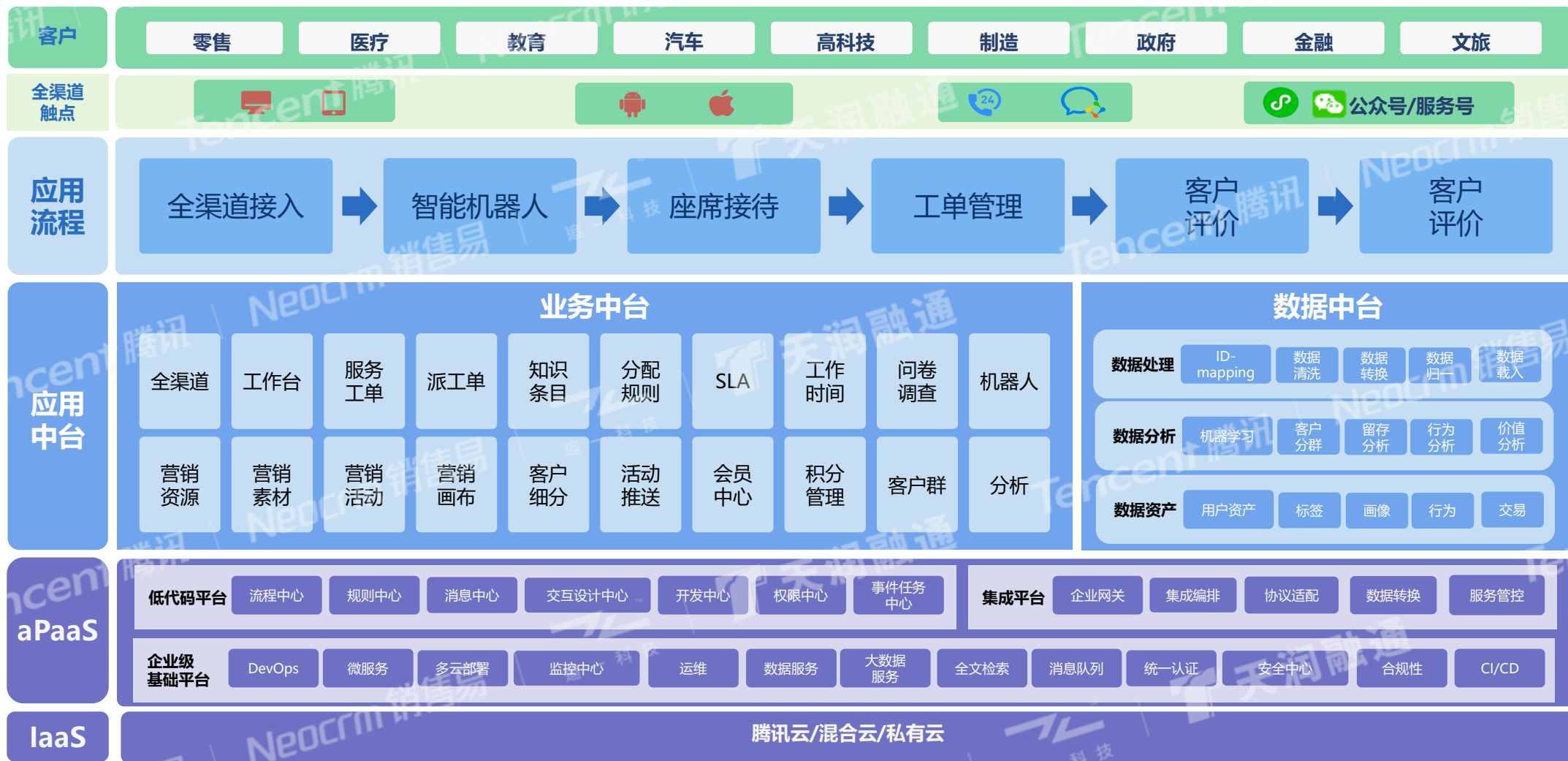
“走进腾讯”系列活动智慧服务专场

《双中台驱动客户服务数字化》

2021-01-28 13:30 - 17:00

数字化转型：智慧服务如何驱动业务增长？

客服业务应用的双中台架构



系统集成

客户业务系统

- ERP
- 财务
- DMS/OMS
- HCM

行业专用系统 (比如银行, POS)

腾讯生态

- 腾讯企点
- 珊瑚积分
- 广点通
- 微信支付

其他第三方

- 直播平台
- 短信, 邮件供应商

aPaaS平台擅长个性化需求定制，提升系统扩展性、降低开发成本



aPaaS平台

业务 / 数据模型

业务对象 新建字段 关联关系
页面布局 校验规则 查重规则



深度开发能力

触发器 自定义脚本 计划作业
自定义页面 单点登录 系统集成 API

流程管理

审批流 workflow 触发规则 触发事件



移动PaaS

界面风格设定 品牌设计 应用管理
菜单管理 页面布局

权限控制

角色管理 职能管理 部门管理
用户管理 功能权限 数据权限



通用功能

对象映射 模板设置 国际化
全文检索

客服工作台布局器：乐高式布局，快速灵活构建企业个性化客服工作台

• 新建-组件：

新建时，默认复制默认工作台布局的样式，根据需要自动拖动位置、删除或添加组件。

客服业务常用组件：

会话列表、客户资料、会话窗口、交互、相关、知识库、工单、用户轨迹仅可以拖动位置、删除或添加，组件本身不支持编辑，后续会基于项目驱动，开放对应的编辑能力。仅有改造的**快捷操作**组件支持编辑。

其中的公共组件：

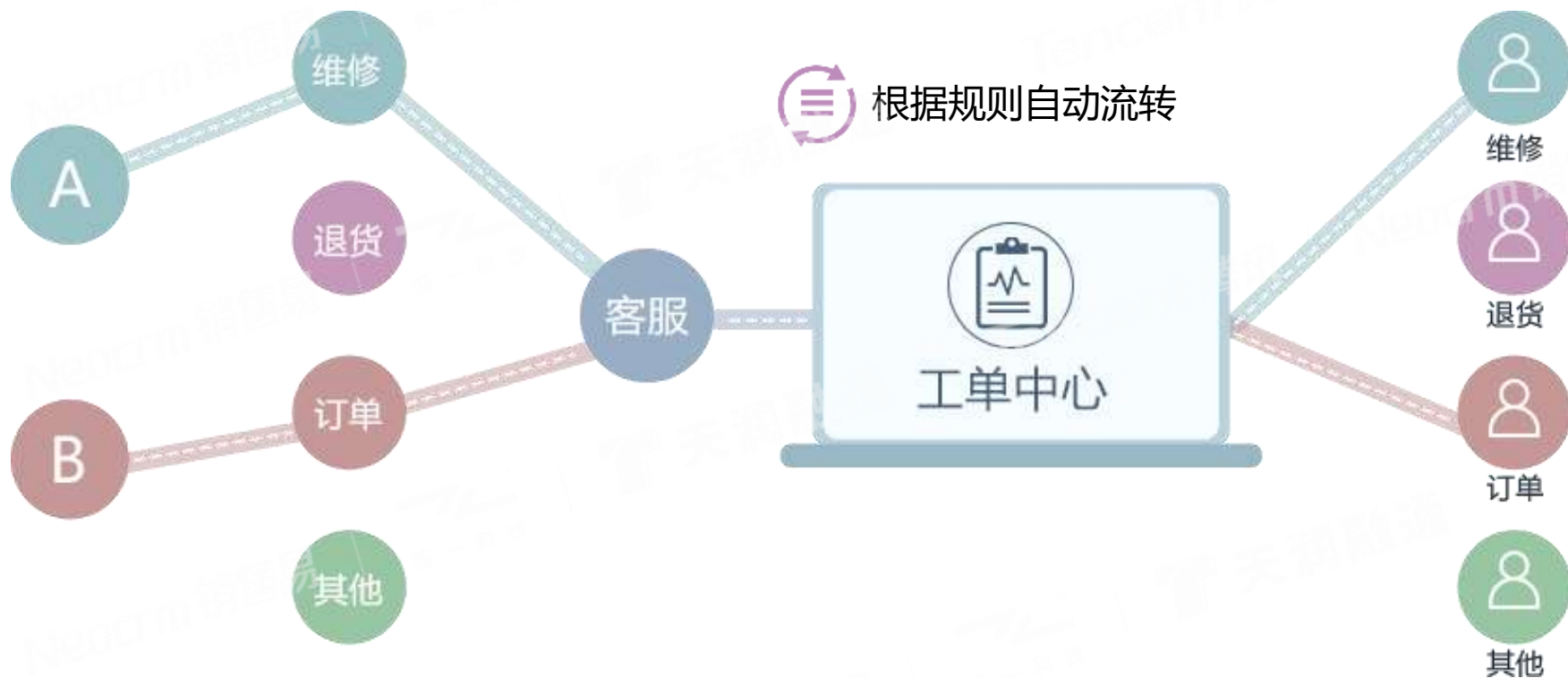
BI视图、嵌入页面、标签页除了可以拖动位置、删除或添加，组件本身也支持编辑。



工单流转：工单分配规则，实现自动化的工单流转

企业将服务团队进行分工，不同的团队处理不同的问题。

将这些“业务分工”，配置成“工单分配规则”，实现了工单的自动分配和流转。



与第三方系统无缝集成，工单跨系统流转



OA

派工主管直接在企业的OA平台
创建现场服务工单



微信

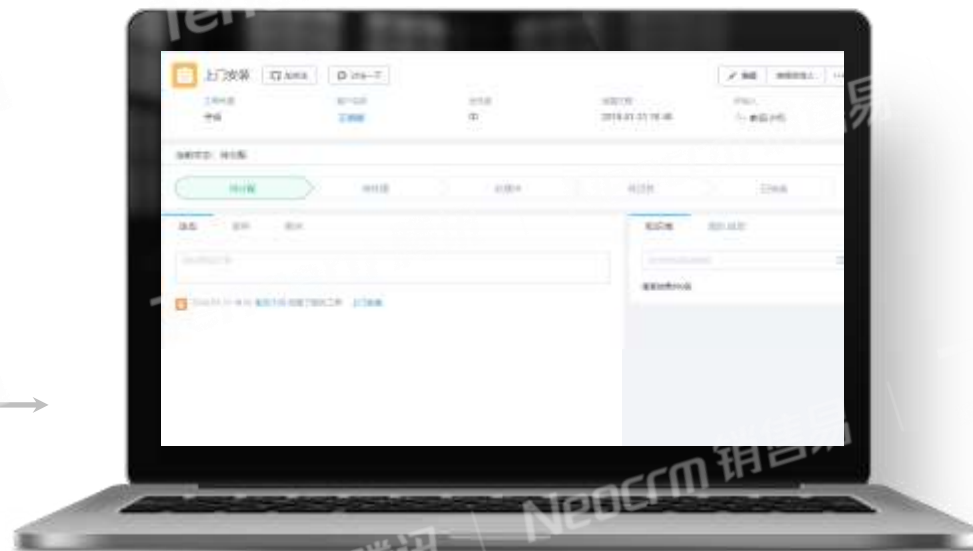
客户直接在企业的微信公众号
里创建现场服务订单



ERP

用户在企业的ERP系统里创建
服务工单

API接口



服务平台

- 通过强大的API接口，实现多平台与服务云对接
- 无需切换，用已有平台操作现场服务单无需切换平台，方便操作，极大提高企业员工的工作效率
- 工单无缝流转，有序、协同处理客户问题，高效解决问题

支持企业海外业务发展



多语言

多语言设置
多语言导入导出
翻译工作台



多地域

地域设置
数字格式化
日期格式化



多币种

企业默认本币设置
启用/停用币种
汇率设置



Google Map

基于谷歌地图
客户、区域及热点
分析



国际地址

客户、联系人、工
单及自定义实体支
持国际地址

简单拖拽，快速构建自定义报表，为决策提供数据支持

快速配置个性化报表，应对多变的业务场景变化，提供实时的数据分析来指导业务工作



服务主管

构建团队上半年
服务成本和客户满意度

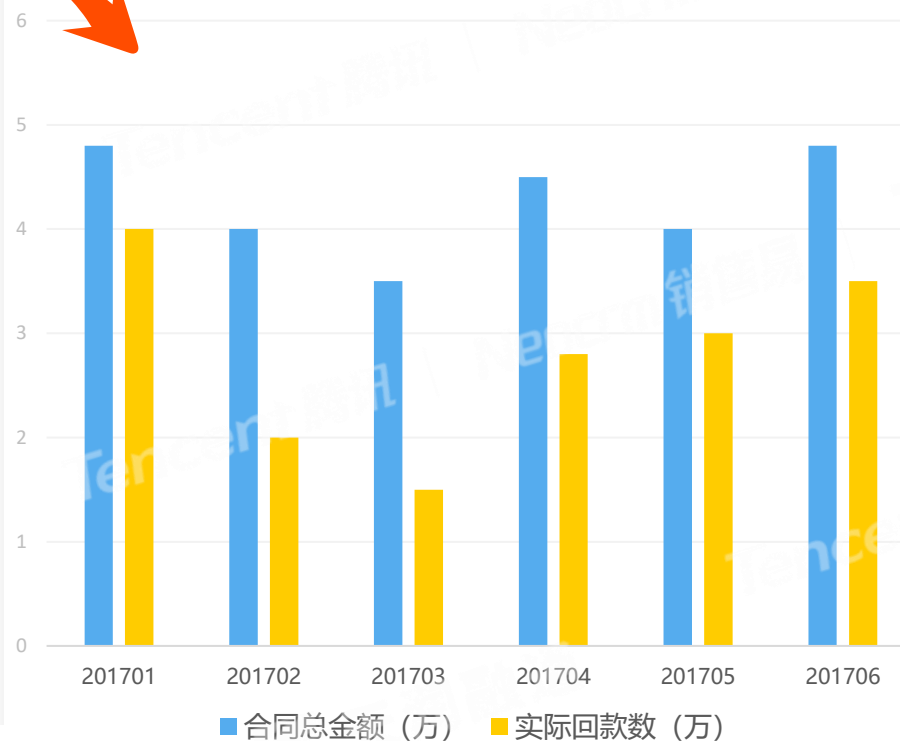
配置 样式 应用

x轴 0个或1个
合同.日期

度量 0个或多个
sum(合同.合同总金额)
sum(回款记录.实际回款数)

筛选器 0个或多个
1 合同.合同所有人
不为空

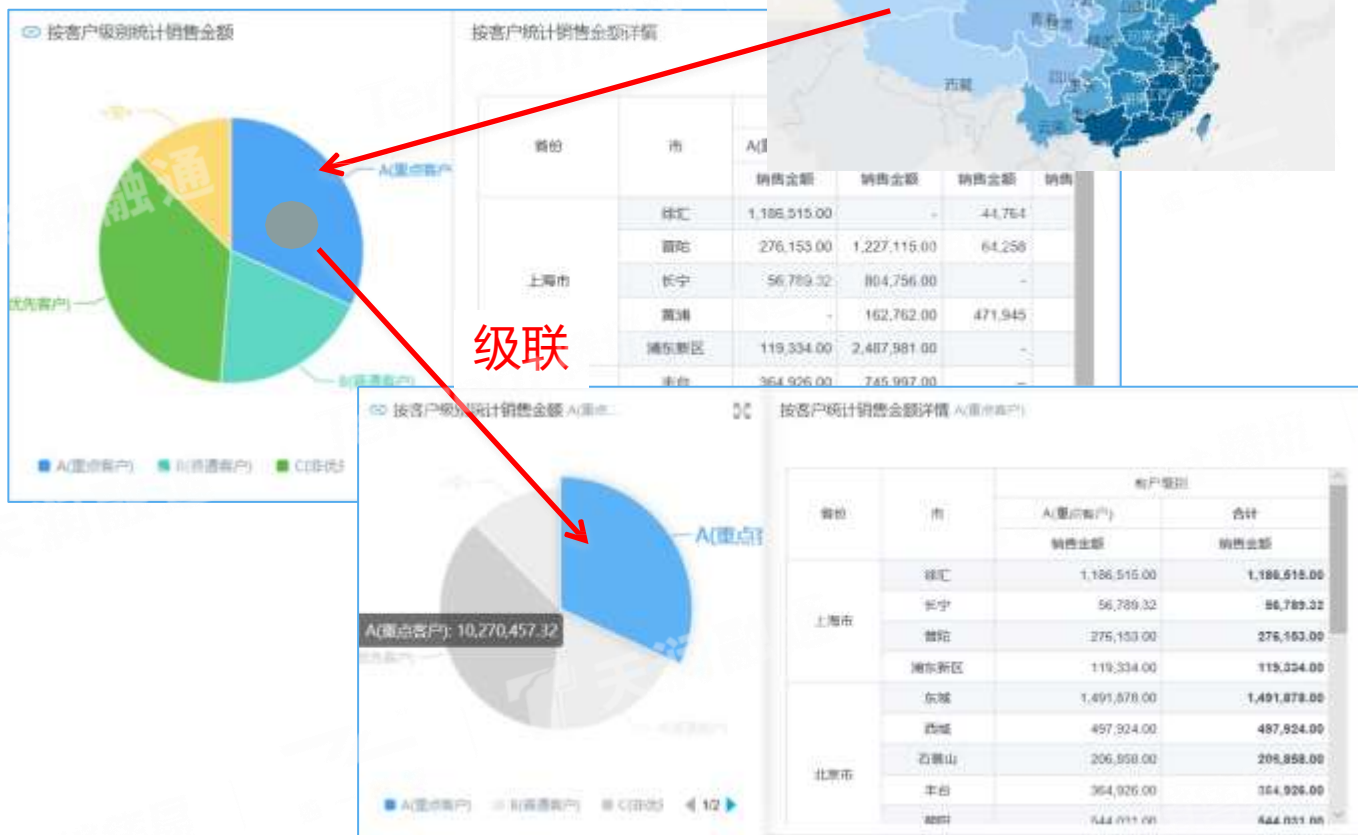
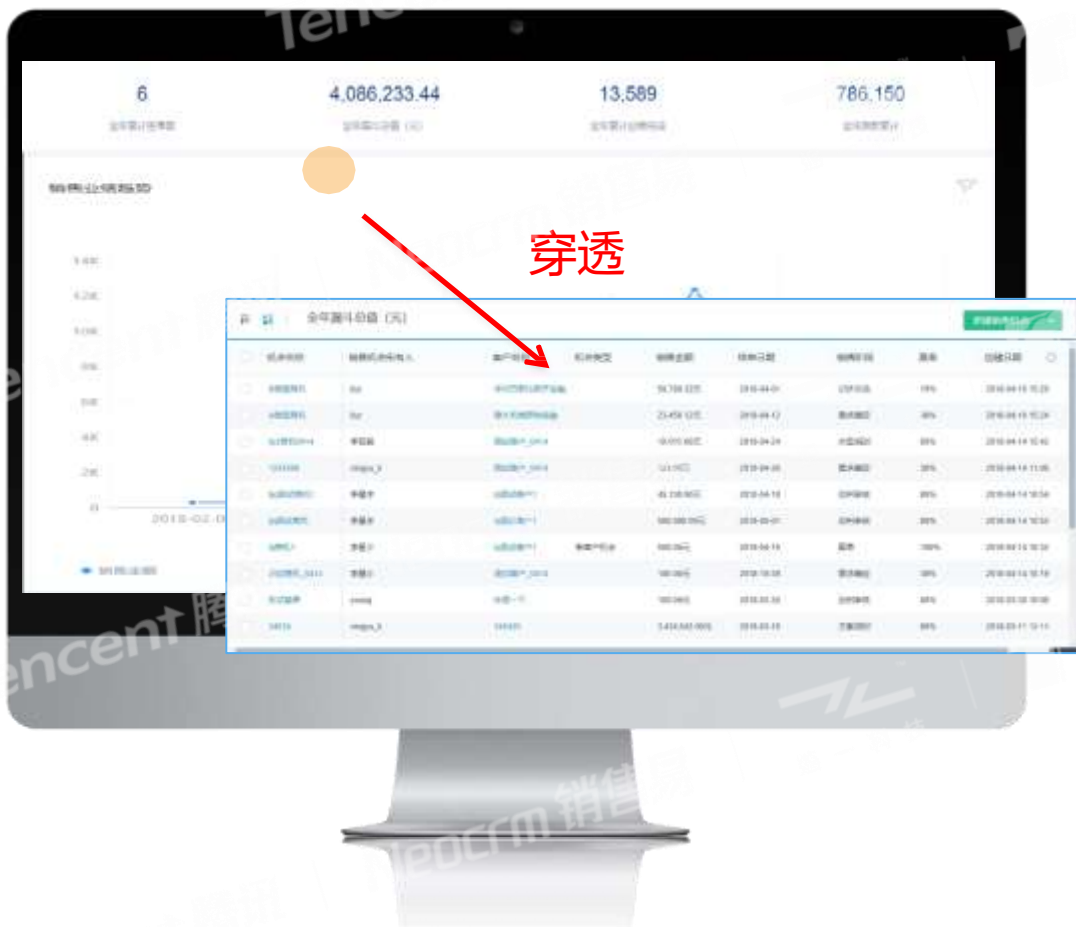
上半年合同回款金额统计



一选：选字段； 二拖：拖字段到视图设置； 三成型：视图呈现

数据穿透、级联和可视化，精准分析客户服务数据，增强数据的应用便捷性

助力企业及时决策，推动绩效提高和业务增长。销售易的BI还有级联、穿透等高级功能，视图呈现方式除了常见的柱状图、扇形图等，还有转化率漏斗、KPI卡片图、雷达图、双轴图、地图等可视化视图。



地图可视化视图

穿透

级联

Q&A





Tencent 腾讯

天润融通

Neocrm 销售易

Thank you

Neocrm 销售易

Tencent 腾讯

Tencent 腾讯

Neocrm 销售易

追一科技

天润融通

Neocrm 销售易

Neocrm 销售易

天润融通

Tencent 腾讯

Tencent 腾讯

Neocrm 销售易

Tencent 腾讯

天润融通