销售升级时代-让售后服务成为一件"快"事

提升客户忠诚度,打造高增长企业

销售易全国售前总监 杨永峰





新经济形势 下的客户服 务趋势



打造适应新 经济形势的 客户服务



高效协作的社 交化、智能化 客户服务



销售易"服务云" 助力企业打造售 后服务新平台



新经济形势 下的客户服 务趋势



打造适应新 经济形势的 客户服务



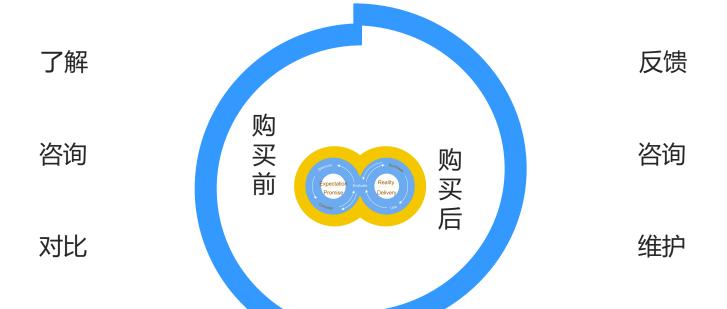
高效协作的社 交化、智能化 客户服务



销售易"服务云" 助力企业打造售 后服务新平台

新经济形势下的客户服务趋势

客户服务在数字化客户旅程中的角色



全生命周期的体验保障!

新经济形势下的客户服务趋势

随着新经济的到来,消费者的消费升级,用户对服务的感知越来越敏感,对服务体验也越来越挑剔,在这种形势下,对客服人员的期望越来越高,同时对企业的售后服务管理提出了更高的挑战。



1. 企业如何快速响应客 户在不同渠道提出的 问题?



2. 客服人员如何第一时 间解答客户的问题和 解决方案?



3. 如何让客服人员实时掌控工单处理情况?



4. 如何让客户感受到你 在帮他解决问题和实 时进展?



新经济形势 下的客户服 务趋势



打造适应新 经济形势的 客户服务



高效协作的社 交化、智能化 客户服务



销售易"服务云" 助力企业打造售 后服务新平台

打造适应新经济形势的客户服务



- 1. 企业如何快速响应客 户在不同渠道提出的 问题?
- 全渠道接入
- 自动化智能化客服
- 快速查找解决方案



- 2. 客服人员如何第一时 间解答客户的问题和 解决方案?
- 全渠道接入
- 自动化智能化客服
- 快速查找解决方案
- 一体化客户服务流程



- 3. 如何让客服人员实时掌控工单处理情况?
 - 一体化客户服务流程
 - 可视化客户服务



- 4. 如何让客户感受到你 在帮他解决问题和实 时进展?
 - 全渠道接入
 - 自动化智能化客服
 - 一体化客户服务流程
 - 可视化客户服务

打造适应新经济形势的客户服务

关键因素!

适应新经济形势的客户服务解决方案

全渠道接入能力



电话



Web



微信



邮件



短信

自动化智能化能力



人工



服务历史



机器人



- 准确理解
- 智能应答
- 极速响应

知识沉淀能力



- 知识库分类
- 相似问题处理
 - 高效赋能

流程一体化能力



打通销售、客服 和现场全流程

可视化能力



- 资源可视化 路径可视化
- 状态可视化



新经济形势 下的客户服 务趋势



打造适应新 经济形势的 客户服务



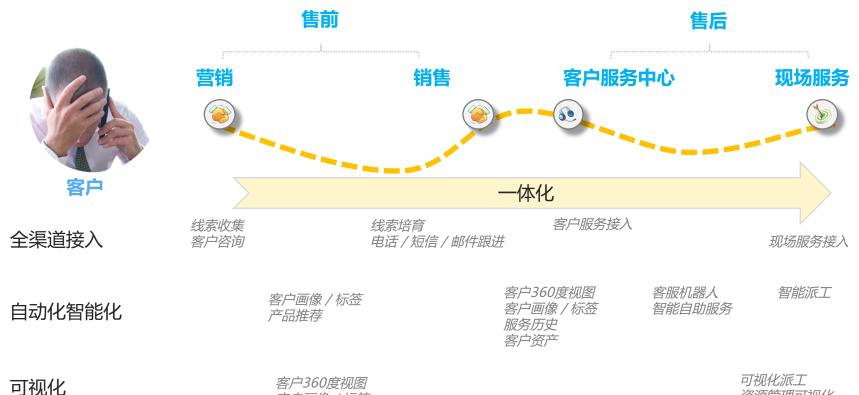
高效协作的社 交化、智能化 客户服务



销售易"服务云" 助力企业打造售 后服务新平台

高效协作的社交化、智能化客户服务

客户画像 / 标签



可视化派工 资源管理可视化 地图视图



新经济形势 下的客户服 务趋势



打造适应新 经济形势的 客户服务



高效协作的社 交化、智能化 客户服务



销售易"服务云" 助力企业打造售 后服务新平台

销售易服务云



服务云功能概览 - 客服中心



- 在线对话接入
- 微信接入



工单跨部门流转





服务云功能概览 – 现场服务



- 支持规则自动派工
- 支持基于员工派工
- 支持抢单 / 派单模式



- 地图实时监控





销售易与微信公众号打通,让您的售后服务不再是难题!

1. 售后服务需求反馈

多数企业都有自己的微信公众号,因此我们的一个解决方案是:客户可以自己在公众号中提交售后问题,提交后自动推送到销售易CRM中,并自动分配给售后部门主管,由他在分配给具体售后工程师。



销售易与微信公众号打通,让您的售后服务不再是难题!

2. 创建工单与提醒

客户提交售后问题后,会在销售易自动创建售后服务工单,并且:

- 1)销售易会根据提交人手机号自动识别CRM中的客户并与工单相关联,便于售后工程师了解该客户历史的订单、售后等信息,协助其快速定位问题;
- 2)销售易会自动提醒工单负责人有新的工单要及时处理,防止遗漏;
- 3)同时会自动推送一条消息到微信公众号, 告知客户他提交的工单号等信息,便于后续跟 进;
- 4)销售易会自动记录创建工单的消息是否成功推送到客户的微信公众号中,保证客户能及时知晓,万一出现问题也能快速排查





全部售后服务工单 ~								日 早出	新姓售后服 🗸	
	编号	0	客户名称	联系人	手机号	问题描述	工单状态		· 古華提交时间 ○	
	00000030		北京仁科互动	王刚	15836843942	冰箱不制冷了	待处理	通知成功	默默真翼 2017-11-02 11:18	



销售易与微信公众号打通,让您的售后服务不再是难题!

3. 分配工单

售后主管接到售后服务需求后,将根据实际情况分配给对 应工程师,此时:

- 1) 系统自动推送消息到客户微信公众号,告知其售后工程师信息,如姓名、手机号,便于双方直接联系,而不需要反复询问工单进展;
- 2) 工单状态自动推进到处理中;
- 3)销售易会自动记录已派工的通知是否成功推送给客户;
- 4)销售易会自动记录派工时间,同时自动计算派工耗时, 以便后续统计工单处理效率:





销售易与微信公众号打通,让您的售后服务不再是难题!

4. 完成服务

售后工程师完成服务后在销售易中将工单推进到处理完成状态,此时:

1)系统自动推送消息到客户微信公众号,告知客户服务完成,一方面与客户确认服务完成,另一方面也确保工程师结单完全受控;







销售易与微信公众号打通,让您的售后服务不再是难题!

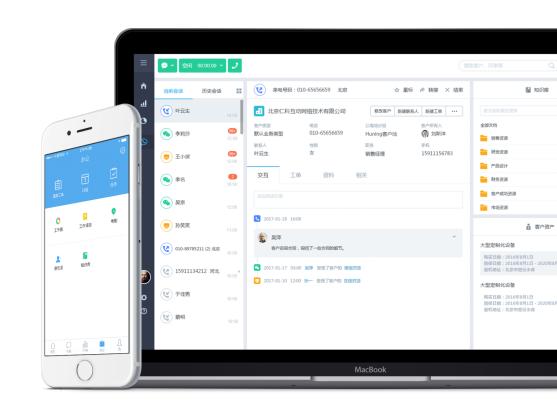
5. 统计分析

基于以上数据,企业可以对整个售后流程的多方面进行统计分析:

- 1)工单量分析,包括每天、每月、每年的工单数量、类型、 常见的问题
- 2)工程师绩效分析,包括售后工程师处理的工单数量、工作负荷、结单率
- 3)售后处理效率分析,包括派工时长、维修时长、整个工 单周期
- 4)问题产品分析,比如哪个产品线、哪个批次产品问题较多,能够反向追溯生产流程问题



以上只是简单介绍了基于销售易现场云、Paas平台与微信公众号打通的场景,虽然客户的需求千差万别,但我们可以看到通过微信渠道可以实现客户服务和现场派工的协作与互动过程。





Q&A THANKS!