

# Live800网站在线实时沟通平台

产品名称	Live800网站在线实时沟通平台
公司名称	广州东思信息科技有限公司
价格	.00/坐席
规格参数	
公司地址	广州白云区江夏北一路强盛商务大厦221室
联系电话	020-36713900 15360880081

## 产品详情

### 基础应用

#### 1. 实时监控:

网站动态，当前访问者、访客地区、ip地址、来源关键词、搜索引擎、广告页面；以及访客正访问的页面

您都可以第一时间的了解；

#### 2. 网页沟通：

点击即可沟通，无需安装任何插件，第一时间为客户提供最快捷、最及时、最周到的咨询服务；

3. 熟客识别：携带客户信息，识别访客身份，为客户提供专属vip式服务；

4. 实时查看：提前预知访客输入的消息，迅速了解、定位访客需求，提高客户满意度；

5. 常用语、常用链接、常用文件（可导出、导入），也可编辑保存之后，双击即可发送，您可以自

己设计一套精心的销售话术，当有新手加入您的客服队列时，只要简单的遵循内置问

题数据库流程，也可以达到一个成熟的客服水平大大提高工作效率，并可为客户提供

统一、标准化服务；

#### 6. 轨迹跟踪：

追溯访客来源，并可查看访客关注页面，可根据最新页面为客户提供针对性服务和讲解；

7. 对话记录：可按访客地理位置、客服人员、客户种类、访客名称，甚至对话内容进行搜索，且支

持模糊查询（如对话内容）；

8. 留言自动转发:离线可设置留言自动转发到邮箱，或以短信方式发送到手机，确保不漏掉任何一

个访客信息；

9. 电话回拨：长途市话统一收费，提供更多沟通方式，两种模式（自动回拨、手动回拨）的合理应

用为您最大限度节约电话费；

10. 防骚扰设置：电话黑名单，ip地址黑名单；

11. 个性化选择：live800支持多项自定义设置，与您的网站完美融合，为您的公司树立统一、个性

的企业形象，提高企业的美誉度！

12.live800整合qq：

live800与qq互通，打造创新im融合新平台。通过live800就能将产品发布、广告宣传、最新资讯等信息及时准确的发送到客户的qq上，大大的提高了推广的有效率和增加了新的推广途径，让沟通变得更加主动积极！

### 日常管理及效果分析

#### 1. 专业的crm客户关系管理模块

a) .对话结束评估以后的信息也同时录入了客户管理系统里面，没有从网站上获取的信息也同样

可以录入.然后就可以在这里面进行查询，修改，跟进等等；

b) .可对客户添加跟进信息，以方便查询各个客户的跟进情况，及时掌握和了解客户发展动态；

c) .客户分析了解每个工作人员创建客户情况，以及客户地区分布、种类等情况，并且可与数据

分析里的数据遥相呼应，形成对比，看出客户转化率；

d) .客户分配实现客户资源的合理分配和交接，解决因人员更迭造成客户无人跟进，损失公司利

益的情况发生。

通过crm实现企业对客户资料的统一管理，最大限度的挖掘阶段性访客的特性，帮助企业做出战略性的调整和转变；有效的防止客户资源的流失；

2. **整合谷歌数据分析 强强联手**，所有数据均以图片和表格的方式呈现，并可导出报表 网站综  
览页面，一目了然网站综合情况，细分的各项分析，可助您全面了解网站推广每一笔费用所带来的效果

a) .**多纬度分析**:除了对传统的网站访问量、搜索引擎、关键词、来源等数据进行分析之外，我

们在每项数据上都进行了多纬度的分析，以关键词分析为例：实现某个关键词阶段内的点击

次数、对话次数，并且都是来自于哪些地区、各个地区占多少以及都是从哪些搜索引擎来的

等等，每一个分析的点都可以实现这种多纬度的分析，大大的提高了数据分析模块的应用价

值； b) .**网站流程的监控和分析**:可监控网站页面（针对商城可以是产品）、流量、对话量，支持设

定不同的浏览规则和流程，实现转化效率的查看和分析；

c) .**跳出率**:可分析网站哪一个页面容易被访客关闭，以此对网站内容进行调整，使网站更具活

力，也最符合客户群体的喜好；

d) .**访客分析**:甚至可细致到访客浏览器、操作系统、屏幕分辨率等情况，如果您有手机网站，

这个信息，您也不可以错过哦

e) .**客服kpi绩效考核**:客服工作情况的重要参考依据，助您合理管理和分配客服工作，提高客

服积极性；

### 3. **角色权限管理:**

可根据岗位职责不同，为不同的工作人员分别添加帐号，并可灵活设置相应权限，

方便与日常管理工作同步，并避免了敏感信息泄露的问题；

### **高级应用**

#### **整合即时通讯msn qq**

a ) .打破了在线客服传统的使用模式，有效的解决了访客在没有留下联系方式就关闭对话和网站后公

司不能主动找寻的瓶颈，实现公司可以变被动为主动对客户进行跟进；

b) .**主动、精准营销**，通过对msn的主动发起对话，我们可以将产品发布、广告宣传、最新资讯及时

准确的发送到企业的受众群体，大大的提高了推广的有效率和增加了新的推广途径，并且是免费的；

c) 移动通讯的支持；同时，手机也进入了live800服务的对象，客户利用手机中的msn就可以与live800进行对话，真正突破了互联网的界限，使服务和沟通无处不在；

d) 历史资料的安全保护，msn的好友、对话记录我们与live800的记录做了统一的管理，有效的解决了员工在离职以后会带走其在职间的所有客户资料及信息

### 智能机器人模块

可以通过预设知识库来实现机器人与客户进行交流和互动，并且机器人随着使用时间的增长，加之企业的训练，对话的效果会越来越好，真正实现24小时的在线服务；并且职能机器人模块同样应用到了msn互通功能，也就是说，当您不在线的时候，从msn里面进入的对话，仍然可以共用知识库，实现智能机器人的应答。

### 会员信任信息融合

与客户自有的系统完美结合，例如crm、会员管理系统等等，提高工作效率、利于管理，为用户提供贴心的服务，打造一流的品牌形象；