

云软imcc全渠道在线客服营销服务平台

产品名称	云软imcc全渠道在线客服营销服务平台
公司名称	深圳市云软信息技术有限公司
价格	2000.00/个
规格参数	品牌:云软 名称:IMCC
公司地址	深圳市福田区上步南路东南园路北南园街道办佳兆业中心A1217
联系电话	4008071311 18872274155

产品详情

云软imcc多渠道在线客服系统有哪些功能呢？

- 1、不用下载任何客户端即可与客服人员在线交流。
- 2、网页咨询对话框可以内嵌到任意网页中，并可对窗口进行拖动、关闭操作。操作快捷实用。
- 3、功能强大的客服操作客户端，人性化的客服操作平台设计，界面美观、简洁大方。支持同时与多个客户对话。
- 4、客服可实时查看客户来源位置,显示客户的IP及地址，显示客户的的浏览网站时间及页数，及查看浏览轨迹，以及对新老客户的识别。
- 5、访客可主动与客服进行实时对话。
- 6、支持咨询台功能，可根据喜好设定不同的咨询台。
- 7、在线客服系统和网站结合好，占用网站资源小，不影响网站访问速度。
- 8、提供常用语，提高对话效率及服务。
- 9、留言的查看，提高在线人员的工作效率及服务水平。

- 10、不在线时可设置为留言模式，收集更多客户信息。
- 11、提供在线升级功能。
- 12、微信公众号提供微信开发接口
- 13、群发信息给客户（QQ需要加为好友，微信需要关注公众号）
- 14、整合不同渠道咨询及应答功能于一个客服系统，方便客服人员使用，不用使用多个客服系统。
- 15、微信公众号支持文字、语音咨询和回复。
- 16、QQ联动功能，可以知道客户咨询来源及产品（比如电商网站就可以知道客户咨询时正在看那个产品及服务）
- 17、营销QQ功能定制
- 18、微信开发、微官网、微商城开发
- 19、适合有电话呼叫企业使用
- 20、营销QQ有用户数10万、客服工号数50个限制，云软IMCC营销QQ渠道用户数、客服工号数无限制。
- 21、招商信用卡、滴滴出行、中国游戏中心、Supercell游戏公司、等大型企业客户服务中心的客服系统供应商

为什么要选择云软IMCC客服系统，对于企业运营有什么帮助？

1、减少客服人员的数量

云软IMCC客服系统具有智能客服机器人的功能，对于一些常见业务可以用智能客服机器人通过业务设置导航，可以根据客户所问进行智能识别并给出相应的回答。

2、减少客服工作量

为什么客服行业的离职高，一方面是工作压力大还是一方面是每天重复相关的工作流程，就会造成客服人员产生离职的想法，使用云软imcc客服系统就可以帮助客服人员提高工作效率和工作质量，工作轻松了客服系统每天就不会处于压抑的自然就不会离职了。

3、减少客服招聘和培训的成本

由于客服人员的离职高势必会需要招聘新的客服人员和新人客服的培训都是一笔不小的成本费用，招聘和培训的过程由于客服人员的缺少和新客服对于业务不熟悉造成业务上的损失。

4、减轻客服主管的工作压力

一个好的客户中心的正常运行对于客服主管来说也是一件好事，可以减轻客户服务过程所带来的困扰，从而客服主管有更多的精力去完善客户服务中的体验。

5、节假日分流客户咨询

传统的客户服务中心只是依赖于电话，遇到节假日电话服务中心总是处于忙线，从而客户对于企业的服务非常不满意。如果企业选择云软IMCC多渠道系统就能实现客户可以通过在在QQ、微信公众号、APP、webchat网页端、400/800电话（云软IMCC多渠道客服系统的内嵌400/800电话）联系到客服人员进行咨询，从而减轻电话客户服务中心的压力也能很好提供企业服务体验。

6、营销QQ定制版用户数、工号数无限制

营销QQ都有用户数10W、工号数50个的限制而云软IMCC客服系统营销QQ定制版用户数、工号数无限制,这也是企业用户基数大选择云软IMCC客服系统的原因所在。

7、支持微信公众号的定制开发

对于很多企业对于微信公众号都有各自产品或服务的定制功能的需求，而很多企业本身又没有技术人员让很多原本很好提升用户体验的功能无法实现，这也是中国电信集团、各地中国联通、招商银行等大型 企业选择深圳云软的最重要原因。

8、与电话呼叫系统打通

与企业的电话呼叫中心系统打通实现人机交互，云软IMCC客服系统在中国电信、招商银行信用卡客户服务中心很好的运用。

9、评价系统

云软imcc客服系统有对于每个客服服务的评价系统，只要客户结束咨询同时会给出来评价语：是否满意的选择项。

10、随时随地24小时在线

只要下载了云软IMCC客户端客服人员不管是在公司还是在家里都可以用客服人员随时随地24小时在线没有地方和时间的限制，不用担心客服由于问题不能来公司上班造成人工客服不够，只要客服家里有电脑就可以在家里办公，可以解决由于上班高峰期客服人员不能及时到公司上班的问题。很多公司都有员工宿舍楼在宿舍楼配置电脑房互联网渠道的客服人员就通过QQ、微信、APP、网页客服就可以工作。

11、整合咨询渠道

云软IMCC多渠道客服系统将营销QQ、微信公众号、APP、网页端、支付宝等渠道整合在一起，客户不管通过网页端、企业QQ、微信公众号、APP、支付宝等渠道的咨询信息在云软IMCC客服系统显示，客服人员可以通过云软IMCC客服系统回复不同渠道客户发来的咨询，避免不同平台需要不同的客服系统。

云软IMCC客服系统都有那些功能？

1、多渠道接入客服系统

互联网金融行业因为要涉及多个平台就需要搭建多个客户服务系统，才让服务于多个平台的客户才能提升客户服务体验，从而有一个不好的企业转播口碑，有利用P2P企业打造属于自己的品牌。云软IMCC客服系统支持多渠道接入，App、微信公众账号、营销QQ(定制版)、webchat网页、支付宝都可以快速接入统一客户服务平台。

2、富媒体消息交互体验

这是一个富媒体市场，客服的交流也早已超出了原有的文字交流，需要提供了基于IM技术的类似微信体验的友好富媒体消息交互，不仅可以实时收发文字、表情，还可以即时收发图片、实时语音、还可自定义消息，大大拉近客服人员与用户的信任感。

3、需要一款简单易上手的客服系统

由于客服人员良莠不齐的各个方面的能力，需要客服系统简单易上手并深入到用户业务中，打造一款最符合用户需求、最好用的客服软件。

4、更多开放和自定义开发接口

提供更多可能的接入方式，让更多企业业务可以依靠接口进行灵活对接和定制，方便可以对接企业更多自有的IT企业，让企业更加灵活和提升客户体验。

5、按需扩展客服席位和工号

基于IM长连接技术，理论上客服席位接入客户会话无上限，在会话达到预设数量时，客服依然可以弹性扩大接入重要客户会话，提升客服效率，不丢客户订单。

6、业务自动应答和引导智能客服

当用户发打开客服系统自动应答业务引导菜单导航，方便用户根据业务关键词进行选择需要的相关业务和服务，当用户发送一条文字或语音信息，系统识别系统识别用户的意图并自动进行应答指引并引导。当智能客服机器人给予的应答并能解决问题时会自动让用户选择人工客服进行处理。

7、IM账号和企业业务账号之间关系绑定

可能这个理解上有点难，就拿招行信用卡中心的营销QQ、微信公众号来吧，打开招行信用卡的营销QQ、微信公众号可以让招行用户帮忙银行卡相关信息就可以进行银行卡余额查询、业务办理、信用卡还款和使用明细。

IMCC通过整合微信、QQ、支付宝、APP、网页端等多渠道的客服接口，企业只需要登入一个IMCC客服系统就可以服务于企业所有渠道

的客户，就完成与客户的沟通并且支持**智能客服**

分配协同工作，多对多的沟通服务、一对多个渠道的全覆盖的服务让企业在客户服务上的响应速度与服务能力大幅提升客户体验。

IMCC营销客服系统同时可以接入微信、QQ、APP、支付宝、400电话等渠道，IMCC产品是目前整合互联网渠道，国内大中型企业使用最多的互联网营销服务平台。平台最初应用于中国电信集团企业QQ网络客服系统。起初集成腾讯QQ、MSN等互联网联络工具，具备千万会话并发控制能力，并在国内承建首家企业级微信平台，还可以接入微博、淘宝等所有网络联络工具。IMCC作为营销、客服全新的接入方式，将大量咨询、投诉、订购、推广等业务转移到互联网新渠道，优化企业内部使用习惯，改善终端用户使用体验，最终提升用户品牌，成就客户！

云软IMCC客服系统现已覆盖包括金融、证券、通讯、教育和税务、服务和制造、零售和电商、游戏和印刷、腾讯和呼叫中心公司等几十个领域的Top10客户：滴滴打车、Supercell游戏公司、中国游戏中心、招商银行、中国电信、中国联通、华泰证券、国海证券、同信证券、东方证券、国金证券、国泰君安证券、中国银河证券等众多互联网和传统企业。

云软IMCC多渠道客服系统 官方网站：<http://www.im-cc.com>