



服务

www.ruijie.com.cn

历经实践检验，连续10年满意度超99%

锐捷金牌客服中心解决方案



如有疑问
扫一扫在线咨询

Ruijie 锐捷
Networks

两个真实的远程客服案例

案例一 女士和某车客服

2018年，某女士在出租车上，因为司机绕路，心有存疑，告知朋友让报警之后，朋友联系某滴客服。

朋友：我这边已经报警，警方需要知道司机的信息、联系方式。

电话客服：亲，建议稍等，我们要保护司乘隐私，已帮你反馈上级，一个小时之后给您答复。

一个小时后，

朋友：怎么样了？司机的信息给我可以吗？

客服：目前上级还未答复，亲，请您稍等，一个小时之后再答复。

朋友：之前说要一个小时，现在又要一个小时！处理的结果呢！

客服：亲，这边会加急帮您处理的，您也消消气。

朋友：没有车牌号码，根本立不了案。

客服：这边会尽快给您处理的。

后记：女士遇害。



案例二 李先生和锐捷客服



2016年，李先生呼入锐捷400：

李先生：我要出去2天，家里的猫帮我养一下（随即挂断）。

400客服：立即回电三次，均无法接通，立即升级主管。

400主管：根据客户档案，联系单位负责人，再联系到李先生家人，李先生家人表示家里并没养猫，主管立即报警。

后记：警方成功解救了被困传销组织的李先生。

李先生：紧急时刻，第一反应想到400，值得信赖的锐捷400。

同样是客服，为何差别如此巨大？

客服中心之困



异常风险难把控

引发公关危机，
企业信誉受损



服务口碑难维持

导致老客户流失



客服人员招聘、管理难

人员流动大，
业务不稳定



服务成本逐年增长

运营效率低

锐捷金牌客服中心解决方案

历经实践检验，连续10年满意度超99%

方案介绍

锐捷金牌客服中心解决方案致力于帮助企业打造行业内一流的客服中心客户体验。它不同于市场上普遍的客服系统方案，锐捷会重点打造企业的服务体系，包括人才建设培养体系、客服效率管理体系和客服质量管理体系，并且配套给予系统的支持，包含400呼叫中心、在线客服中心、智能机器人、客户管理系统、可视化系统等产品板块。

业务系统	管理系统	服务体系
 <p>400呼叫中心系统 电话转接、录音、队列调度、服务评价等功能</p>	 <p>客户服务系统 客户档案、问题记录跟踪回访、派单交接等功能</p>	 <p>人才资源储备与招聘 提供线上线下学习模式、学习地图培养、达摩院的业务管理课程</p>
 <p>在线客服系统 提供微信、网页等在线对话方式服务功能</p>	 <p>管理可视化系统 全方位展示业务健康度、服务满意度、运营效率、异常告警</p>	 <p>客服效率管理体系 优化组织架构，实现专人专职，业务难度与人员画像匹配，并配备系统优化功能，提升效率</p>
 <p>智能客服系统 智能机器人为客户提供方便快捷的自助服务</p>	 <p>知识库系统 根据客户服务系统的问题记录，进行知识筛选，在知识库系统中进行沉淀与管理</p>	 <p>客服质量管理体系 提供风控管理体系，异常问题快速升级主管处理；系统可视化大屏实时管控质量</p>

适用场景



客服中心全外包



客服中心部分业务外包



客服中心建设



自有客服中心的升级改造



客服中心管理咨询服务



其他定制化咨询规划

方案特点

十九年实践沉淀完善的管理体系, 兼顾效率与质量



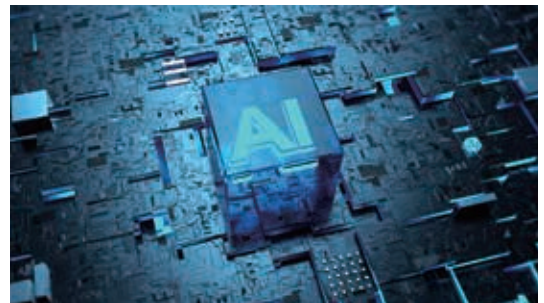
技术创新可视化平台+智能机器人, 业务更智能

智能机器人客服

- 智能问答, 闪电回复
- AI智能学习
- 用户评价精准收集
- 知识库快速导入

锐捷智能机器人客服使用效果:

95%答案命中率, 月均5.4万访问量, 承担50%以上业务量



智能机器人客服

可视化平台

- 服务质量可视化
- 用户排队可视化
- 客服人员队列可视化

锐捷可视化平台使用效果:

日均点击量300次, 年点击量10万次, 管理效率提升15%







可视化平台

三级方案灵活选择, 满足您的个性化需求

锐捷金牌客服中心解决方案 (可支持外包/升级改造)					
系统	功能和服务	具体功能	基础版	强化版	全能版
业务系统	400呼叫中心业务系统	电话转接、录音、队列调度、服务评价等功能	根据需求, 客户可选择性采购其中一个或多个组件	根据需求, 客户可选择性采购其中一个或多个组件	√
	在线客服系统	提供微信、网页等在线对话方式服务功能			√
	智能客服系统	智能机器人为客户提供方便快捷的自助服务			√
管理系统	客户服务系统	客户档案、问题记录、跟踪回访、派单交接等功能	×	根据需求, 客户可选择性采购其中一个或多个组件	√
	管理可视化系统	全方面展示业务健康度、服务满意度、运营效率, 异常告警	×		√
	知识库系统	各系统所有的指示条目进行沉淀与管理	×		√
服务体系	人才建设培养体系	1、人才招聘与文化培养 2、定制化学习路线	×	×	√
	客服效率管理体系	1、优化组织架构 2、系统工具装备提升效率	×	×	√
	客服质量管理体系	1、质量监控&风控体系 2、团队建设&晋升机制&绩效考核	×	×	√

为您打造一个有口皆碑的客服中心

 <p>一支有责任心、有担当、有温度、追求卓越的客服团队</p>	 <p>全流程高效运转, 实现99.9%的3秒接通率</p>	 <p>99%的满意度, 70%的NPS值 (NPS即: 服务超出期望, 用户愿意向身边朋友推荐值)</p>	 <p>持续改善, 每年运营提效10%以上</p>
---	---	---	--

我们的优势与实力

唯一拥有实践经验的方案提供商

19年

19年经验
300万case

数据来源：锐捷网络客户服务运营系统
客户数据统计

No.1

连续三年企业级网络设备服务满意度
第一

数据来源：计世资讯，
中国IT用户满意度调研2016.2017.2018

99.4%

99.4%满意度
80%非常满意度

数据来源：客户满意度回访

为您提供更多资源



TTC培训

提供线上+线下的标准化
人才培养体系，实现新人
快速培养



达摩院培训

客服行业专属的管理课程
培训，实现管理者具备经
营改善能力



知识库管理

对知识的专业维护，包括
知识点、相似问题、词库
的采集与梳理



业务系统集成

支持WEB、移动端、电话、
微信端的全媒体集成，信息
共享，服务保持一致性



人才生态圈

拥有完善的校企合作、培
训机构合作生态圈，人才
储备丰富



人才库

人才覆盖全国8个省份，
双选会的人才推荐机制，
快速满足客户的用人需求



锐捷网络股份有限公司

欲了解更多信息，欢迎登陆www.ruijie.com.cn，服务产品咨询电话：4008-111-000；其他产品咨询电话：4006-208-818。

*本资料产品图片及技术数据仅供参考，如有更新恕不另行通知，具体内容解释权归锐捷网络所有。