



易维帮助台

重新定义客户服务

重新定义客户服务

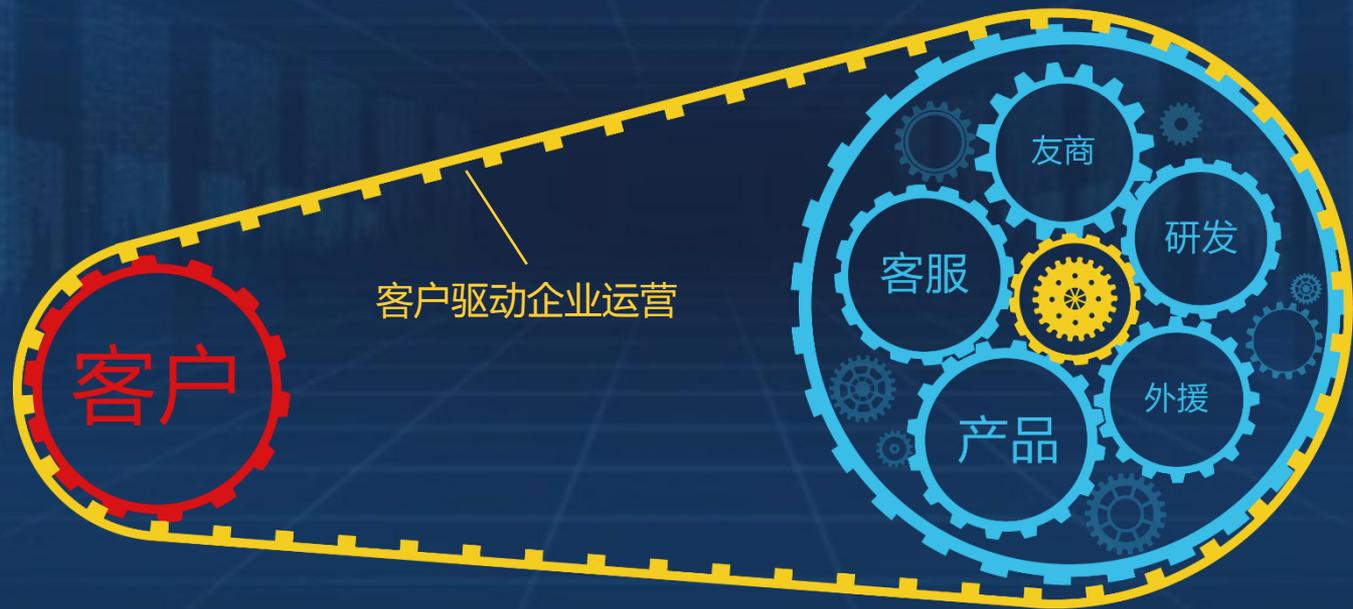
易维帮助台产品简介

英孚凯尔信息技术有限公司

www.ewei.com

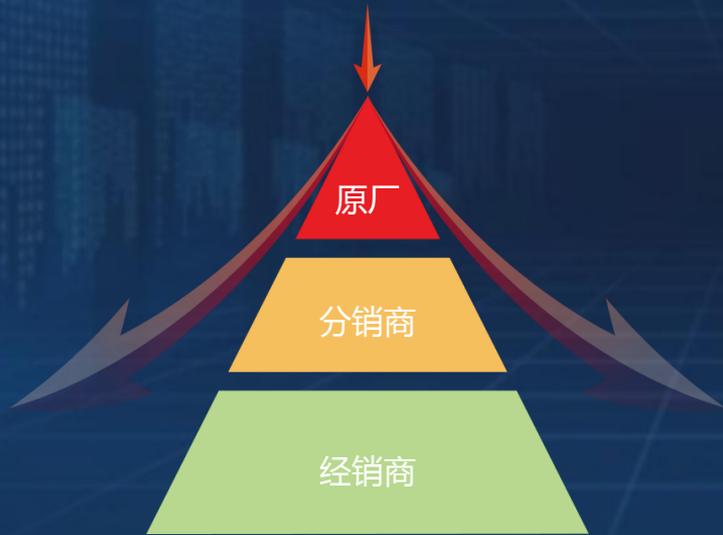
企业如何永续经营，基业长青？

- 经营和管理，永不背离“赢得客户，留住客户”的基本信条
- 倾听客户，了解客户，服务客户，让客户驱动企业运营

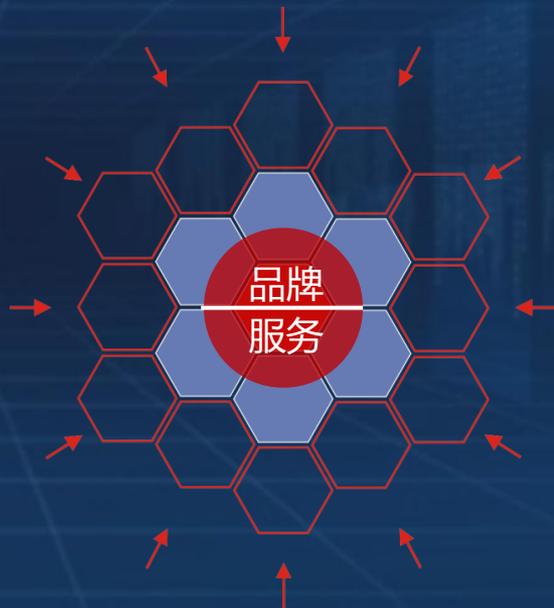


互联网+，转型升级干什么？

- 直接与客户打交道，使用产品和服务的最终用户
- 产品服务化，渠道扁平化，制造柔性化



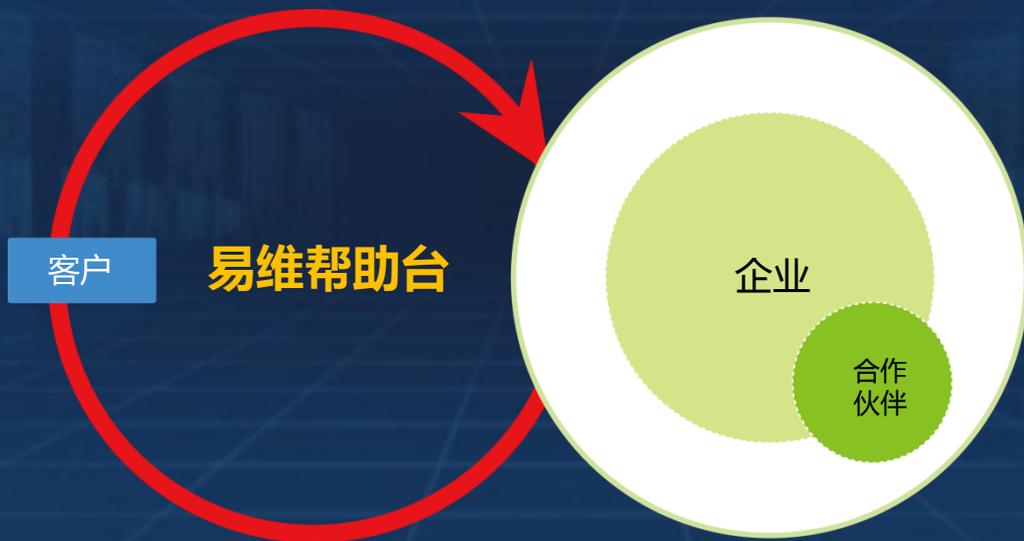
传统生态链



互联网+生态链

易维之道1：连接客户

连接客户，拉近企业与客户的距离。从客户来到客户去，端到端服务闭环



易维之道2：贯通组织

客户员工伙伴，在一个平台上沟通协同。售前售后售中，全流程打通



客户服务流程导图



易维帮助台功能框架



多渠道连接客户

消除中间障碍，直达最终用户，企业与客户保持同步在线



帮助中心

企业门户，客户社区，FAQ自助服务，处理进度查询，信息公告等。

公告

论坛

知识库

The screenshot shows a help center interface with a green header. The header contains navigation links: 帮助中心首页 | 提交工单 | 查询工单 | 下载资源 | 我的账户, a search bar with the text 输入邀请码, 接受远程协助, and a user profile for lanvisa [登出].

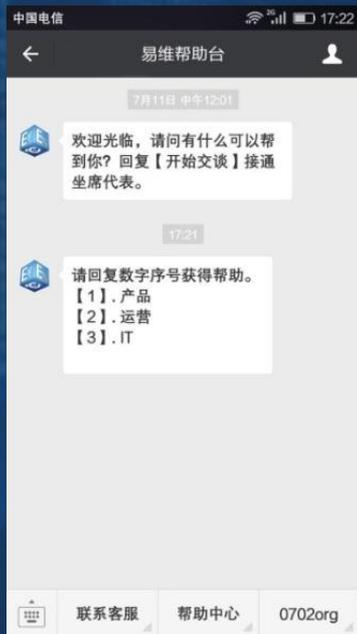
On the left side, there is a vertical menu with four items: 公告 (0 >), 论坛 (2 >), 文档 (1 >), and 帮助文档 (2 >). Below this menu is a '联系我们' (Contact Us) section with a phone number 12345678 and a '提交问题或建议' (Submit problem or suggestion) button.

The main content area features a search bar with the text 全部 and 输入关键字, 搜索答案, and buttons for 搜索 and 提问. Below the search bar are tabs for 推荐, 最新, 热门, and 待回答. A list of articles is displayed, including: 帮助中心服务介绍 (sherwoodchen, 2015-11-21), 什么是邀请码, 干嘛用的? (sherwoodchen, 2015-11-21), 怎样注册账号? (sherwoodchen, 2015-11-21), and 占个坑 (sherwoodchen, 2015-11-21).

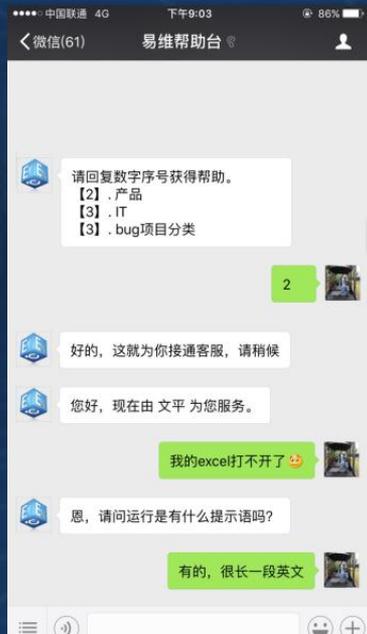
Yellow callout boxes highlight specific features: '进度查询' (Progress Query) points to the '查询工单' link in the header; '发帖提问' (Post Question) points to the '提问' button; and 'FAQ自助' (FAQ Self-Service) points to the first article in the list.

在线客服

客户在一个服务窗口，与企业不同工序的不同人员实时交流。流程清晰透明，可参与可监督



客户请求服务
选择服务菜单



接通相关人员
开始会话交流



交流完毕
结转下一工序跟进



所有工序处理完成
客户进行服务评价

远程协助，视频指导

服务人员对客户，服务人员之间，随时远程协助，视频指导。无需亲临现场，解决问题又快又准



后端支持人员画面

现场直播画面

开启视频指导

工单管理 - 视图

所有工单一目了然，任务无遗漏。可自定义角色权限控制策略

工单列表

视图列表

The screenshot displays a web interface for ticket management. On the left is a sidebar titled '工单列表' (Ticket List) with various view filters and counts. On the right is the main '我的工单' (My Tickets) section, which includes a search bar and a table of tickets. A blue arrow points from the '工单列表' label to the sidebar, and another blue arrow points from the '工单列表' label to the main table area.

| 编号 | 主题 | 客户 | 处理人 | 类型 | 优先级 | 标签 |
|----|--------------------|-----------|-------|----|-----|----|
| 40 | 与王一的会话 | 王一 | 山路十八弯 | 问题 | P3 | |
| 41 | 与远程的会话 | 远程 | 山路十八弯 | - | P3 | |
| 39 | 与王一的会话 | 王一 | 山路十八弯 | - | P3 | |
| 37 | 与周一的会话 | 周一 | 山路十八弯 | - | P3 | |
| 36 | ERP登录不上，帮忙解决下 | 623451338 | 山路十八弯 | - | P3 | |
| 29 | 这是山路十八弯创建的演示工单 | 机器人 | 山路十八弯 | 问问 | P3 | 测试 |
| 19 | 名单有点问题 | 王二 | 山路十八弯 | - | | |
| 27 | jdk | djf | 山路十八弯 | - | P3 | |
| 18 | 有多少品牌在参加？ | 王二 | 山路十八弯 | - | | |
| 15 | 这是山路十八弯创建的演示工单 | 机器人 | 山路十八弯 | 问问 | P3 | 测试 |
| 13 | 这是testbang1创建的演示工单 | 机器人 | 山路十八弯 | 问问 | P3 | 测试 |
| 6 | 这是一个测试邮箱号 | gibtbang | 山路十八弯 | - | | |
| 12 | dlkj | testbangz | 山路十八弯 | - | | |
| 4 | 这是testbang1创建的演示工单 | 机器人 | 山路十八弯 | 问问 | P3 | 测试 |
| 3 | 这是testbang1创建的演示工单 | 机器人 | 山路十八弯 | 问问 | P3 | 测试 |

工单管理 - 详情

跨部门跨企业群组协同，工单回复即时送达客户及参与各方。按需分派，或预定 workflow 自动流转

工单-客户
快速切换

工单主题

生成力工具

工单来源

扩展应用

工单属性

自定义
工单字段

The screenshot shows a ticket management interface with several key components and annotations:

- Header:** Includes the company name '安陆科技', user '张生', and a ticket ID '工单 #9 OPEN'. A 'Apps' button is in the top right.
- Left Panel (Ticket Attributes):** A sidebar containing fields for '客户' (Customer: 张生), '处理人' (Handler: 默认服务台 / 陈祥伍123), '抄送给' (CC: 陈陈陈(cxx@infocare.cn)), '类型' (Type: 事件), '优先级' (Priority: P3), '服务目录' (Service Catalog: 业务系统/OA/数据导入/导出), '标签' (Tags), and '关联订单' (Linked Order: 100754912).
- Main Content Area:** Displays the ticket title '这是一张测试工单', date '2016-03-05 23:47:01', and sender 'lanvisa@163.com'. It features a '远程协助' (Remote Assistance) button, a message input field, and a '回复' (Reply) button. A dropdown menu on the right offers actions like '合并到另一张工单', '生成文章到社区', '生成工单模板', '打印', and '删除'.
- Message History:** A list of replies is shown with timestamps and user avatars:
 - 陈祥伍123 (今天 23:27): 私密回复 (Private Reply) - Annotated as '客服人员之间的私密回复，客户不可见' (Private reply between staff, invisible to customer).
 - 陈祥伍123 (今天 23:07): 回复2 (Reply 2) - Annotated as '客服的回复' (Staff reply).
 - 张生 (03月05日 23:48): 回复1 (Reply 1) - Annotated as '客户的回复' (Customer reply).
 - 张生 (03月05日 23:47): (Initial message)
- Annotations:** Blue arrows point from labels at the top to specific UI elements: '工单-客户快速切换' points to the header; '工单主题' points to the title; '生成力工具' points to the '远程协助' button; '工单来源' points to the sender; '扩展应用' points to the dropdown menu. A blue speech bubble labeled '工单回复消息区' (Ticket Reply Message Area) encompasses the message history.

服务质量控制

与客户签订服务水平协议，并贯穿工单始终，落实执行



自动化

可编程制订丰富的流程策略，交给系统自动执行。提高效率，降低人力开销。

➤ 触发器

- 工单变更时触发
- 若满足条件则自动执行
 - 回复工单
 - 分派工单
 - 变更工单属性
 - 通知提醒

➤ 批处理

- 周期性执行（每小时）
- 筛选工单，批量处理
 - 回复工单
 - 分派工单
 - 变更工单属性
 - 通知提醒

个性化 - 业务适配

任意自定义，适配企业个性化业务需求



客户管理

客户资料与服务记录综合呈现，同一企业的多个客户并组管理，共享工单

易维帮助台

张生

安陆科技 张生

分组

安陆科技

共享工单

客户属性

Email

lanvisa@163.com

手机

电话

标签

输入关键字搜索标签，按空格创建新标签

External ID

自定义字段 (带外链)

地址 您的地址

张生

点击编辑客户备注

新建工单
合并到另一个客户
重置密码
删除

工单(15) 社区活动(2) 会话(最新3天)

所有工单 共15条记录

| 工单编号 | 更新于 | 创建于 | 主题 | 状态 | 处理人 | 客服组 |
|------|--------------|--------------|----------------------|----|---------------|-------|
| 9 | 09月05日 20:10 | 03月05日 23:47 | 这是一张测试工单 | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |
| 59 | 09月02日 19:37 | 09月02日 19:37 | 阿奎打瞌睡不 | 新建 | - | 默认服务台 |
| 53 | 08月28日 17:10 | 08月25日 16:35 | test | 关闭 | sherwoodchen5 | 默认服务台 |
| 15 | 08月27日 12:10 | 03月18日 00:39 | test again and again | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |
| 50 | 08月07日 12:10 | 08月04日 11:29 | 与张生的会话 | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |
| 46 | 07月30日 10:10 | 07月27日 09:24 | 与张生的会话 | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |
| 47 | 07月30日 10:10 | 07月27日 09:33 | 与张生的会话 | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |
| 48 | 07月30日 10:10 | 07月27日 09:34 | 与张生的会话 | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |
| 45 | 07月23日 20:10 | 07月20日 19:37 | hi | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |
| 41 | 07月14日 23:10 | 07月11日 22:12 | 多个 | 关闭 | 陈祥伍123 | 默认服务台 |

统计报表

可视化图表，支持多维度数据筛选，并可导出原始数据



超级看板

从工单中提取问题、需求和商机，项目进度一览无余。可再生成工单执行任务，形成业务闭环。

易维帮助台

如果这个时候有... x 关于4月活动海... x 注册个客户 x +添加

收藏夹 需求 问题 商机 昨夜星辰

创建新项目

自定义项目分类

调查阶段 只显示我的

- #14 立德大厦A座2号梯关人事件

立项阶段 只显示我的

- #23 张群有投诉
- #5 【巡检】东风广场C梯轮毂裂痕
- #9 安监局34号文

施工阶段 只显示我的

- #7 城南商汇消防整改

关闭 只显示我的

- #66 【不立项】龙头山2号梯井渗水
- #17 曲轴问题，已派工单#1027-工单关闭于2016-4-22 21:09:51
- #6 工单#499 在吗？
- #3 test

项目看板

开放平台

与企业IT系统完美融合，共享账户，关联数据，打通流程



Restful API

完善的API接口，涵盖所有集成与二次开发的需要。第三方应用调用API实现所有工单、客户等数据的增删改查。



APP SDK

易维SDK包含面向客户的所有功能：在线客服远程协助，提交工单查询工单，FAQ自助等。只需简单代码，即可将SDK集成到企业自己的APP或PC应用程序中。



SSO单点登录

让易维帮助台和你的第三方用户系统集成，实现用户在同一个验证页面统一登录和退出。



Web Hook

消息推送。第三方系统订阅消息，易维帮助台实时推送工单变更或回复消息给第三方系统。



应用市场

利用易维开放式应用框架，企业可以“安装”自己的应用，或者从易维应用市场选择第三方应用进行安装，第三方开发者可以将自己的应用发布到易维应用市场。

关于我们

英孚凯尔信息技术有限公司

- 英孚凯尔聚焦于服务管理软件领域，为大中型企业提供客户服务管理、IT服务管理和运营维护管理解决方案。客户遍布IT、软件、高新制造、电商物流、金融、医疗和政企单位。
- 自2007成立以来，公司十年如一日，精心打磨产品。从“远程协助”工具到“在线客服”系统，从“IT服务台”到“企业云客服”，一步一个台阶。
- 未来，公司将持续更新产品，满足企业对客户服务、运维管理、运营管理更深更广的需求。继续完善服务，与渠道合作伙伴一起，为客户提供从顾问咨询、上线辅导到运营维护完整的服务。

我们的客户

- 华为技术有限公司
- 神州数码（中国）有限公司
- 西安瑞友信息技术资讯有限公司
- 深圳银彭云计算股份有限公司
- 谛听网络技术（杭州）有限公司
- 成都卓越精算软件股份有限公司

IT软件

高新 制造

- 瑞斯康达科技发展有限公司
- 马尔精密量仪（苏州）有限公司
- 上海悠络客电子科技有限公司
- 安徽天斯努信息技术有限公司
- 广州雷创电子有限公司
- 厦门神州鹰软件科技有限公司

- 兰亭集势（中国）有限公司
- 广东新邦物流有限公司
- 广州市巴图鲁信息科技有限公司
- 深圳市金运达国际物流有限公司
- 行吟信息科技（上海）有限公司
（小红书）

电商 物流

500强

- 广发银行股份有限公司
- 中国电信广东省分公司
- 北京新东方教育集团科技有限公司
- 南方电网有限公司
- 屈臣氏集团（香港）有限公司
- 深圳诺普信农化股份有限公司
- 国科恒泰（北京）医疗科技有限公司

排名不分先后。更多行业案例，欢迎访问ewe.com



易维帮助台

重新定义客户服务

欢迎沟通交流！

www.ewei.com

400-812-3602



易维QQ交流群 578909075



“易维帮助台” 微信服务号