

Live800 在线客服系统

产品白皮书

成都金铠甲科技有限公司

www.live800.com

目录

1	什么是 LIVE800	1
2	LIVE800 系统结构	1
2.1	访客端结构	2
2.2	服务器端结构	2
2.3	客服端结构	3
3	LIVE800 服务器特性	3
3.1	分布式并行处理特性	3
3.2	高可伸缩性与稳定性	3
4	产品优势	4
4.1	解决方案与系统质量能力	4
4.2	系统集成优势	4
4.3	系统性能	6
4.4	系统安全	6
5	主要产品方案	6
5.1	针对中小企业	6
5.1.1	多渠道统一接入	6
5.1.2	对话自动分配	7
5.1.3	对话自如切换	7
5.1.4	会员信息整合	8

5.1.5	客户资源管理.....	9
5.1.6	访客分析.....	10
5.1.7	机器人客服.....	10
5.2	针对集团客户.....	11
5.2.1	全渠道接入.....	11
5.2.2	自定义访客端.....	11
5.2.3	多元化智能路由策略.....	12
5.2.4	全方位服务监控.....	12
5.2.5	工单流转.....	12
5.2.6	精细化数据分析.....	12
5.2.7	业务系统集成.....	13
5.2.8	电商平台对话接入整体方案.....	13
5.2.9	高级机器人客服.....	13
5.3	针对需求定制客户.....	13
6	产品功能特性.....	14
6.1	LIVE800 访客端特性.....	14
6.1.1	简洁通用.....	14
6.1.2	访客无需下载任何软件或插件.....	15
6.1.3	支持多种浏览器.....	15
6.1.4	不会被拦截工具拦截.....	15
6.1.5	智能多语言支持.....	15

6.1.6	熟客识别.....	15
6.1.7	强大的实时对话功能.....	15
6.1.8	网页快捷导航.....	16
6.1.9	主动进行满意度评价.....	16
6.1.10	快速截图功能.....	16
6.1.11	极速文件上传功能.....	16
6.1.12	电话回拨.....	16
6.1.13	留言系统.....	17
6.1.14	对话和留言功能的自动切换.....	17
6.1.15	对话记录保存.....	17
6.1.16	留言转发到手机.....	17
6.1.17	丰富的界面方案设置.....	17
6.1.18	可自定义的对话窗口界面.....	18
6.2	LIVE800 客服端特性.....	18
6.2.1	实时监控网站访问情况.....	18
6.2.2	访客轨迹追踪.....	18
6.2.3	被动接受对话.....	19
6.2.4	主动发起对话.....	19
6.2.5	强大的客户信息收集.....	19
6.2.6	ACD 对话自动分配.....	19
6.2.7	查看访客实时消息内容.....	19
6.2.8	快捷回复.....	20

6.2.9	强大的消息提示系统	20
6.2.10	同步显示历史对话记录	20
6.2.11	常用语、常用链接、常用文件（可导出、导入）	20
6.2.12	常用语智能同步查询	21
6.2.13	快速截图功能.....	21
6.2.14	极速传文件功能.....	21
6.2.15	支持附件功能.....	21
6.2.16	主动推送满意度评价	21
6.2.17	对话转接	22
6.2.18	对话协同	22
6.2.19	内部客服对话.....	22
6.2.20	大规模访客队列管理	22
6.2.21	管理员对客服的全程监控与管理.....	23
6.2.22	对话拦截	23
6.2.23	访客留言	23
6.2.24	智能升级系统.....	23
6.2.25	安全性数据保障.....	24
6.2.26	详细的权限管理.....	24
6.2.27	方便的通知设置.....	24
6.2.28	对话评估	24
6.2.29	防骚扰设置	25
6.2.30	个性化选择.....	25

6.2.31	角色权限管理:	25
6.2.32	与客户网站会员系统结合	25
6.2.33	全面的数据统计与分析系统	25
6.2.34	流量统计	26
6.2.35	手机客服端	26
6.3	整合即时通讯 (个人 QQ、微信)	26
7	部分客户案例	27

1 什么是 Live800

Live800 是一款企业级的多渠道在线客服系统, 以在线人工客服+智能客服两大系统为基础, 融合 ACD (Automatic Call Distribution) 技术和大数据分析, 为企业提供整体在线营销与服务解决方案, 实现从在线即时客服对话到企业多应用管理、多渠道统一接入的互联网服务平台。Live800 十三年在线客服行业经验, 持续创新服务于全球优质客户。我们帮助您驱动产品价值, 提升客户体验和忠诚度。

2 Live800 系统结构

从 Live800 系统本身来看, Live800 是一个三层结构的分布式系统。由服务器、客服端、访客端构成。如下图所示:



2.1 访客端结构

自有渠道访客端采用 HTML+JAVASCRIPT 技术在用户网站中生成实时对话的图标，该技术最大的特定就是网站访客无需下载任何软件或插件即可运行。

第三方渠道访客端接入具备健壮的 IM 服务器整体框架，Live800 只需提供多渠道统一接入标准接口，即可实现第三方渠道的统一接入与路由；

2.2 服务器端结构

服务器采用 J2EE 技术，负责处理系统所有的对话中转功能，为所有的用户网站提供实时对话服务；

2.3 客服端结构

客服客户端采用 C++ 实现，具有极高的运行效率，该客户端的使用者为网站的后台客服人员，其中集成了便捷的实时对话系统和功能强劲的数据分析统计系统；

3 Live800 服务器特性

Live800 服务器负责处理系统所有的对话中转功能，为所有的用户网站提供实时对话服务，因此，服务器是整个系统的中心枢纽。这就决定服务器必须全天 24 小时不间断运行并提供高效服务。Live800 服务器采用了先进的 J2EE 技术，先进良好的系统结构为服务器的稳定性、高效性、可伸缩性打下了坚实的基础。

3.1 分布式并行处理特性

Live800 服务器相对与一般的网站服务器系统有明显的不同，因为所有用户网站的对话功能都要由 Live800 来提供，因此 Live800 系统的流量是所有用户网站流量的总和，这对于服务器的并发处理能力要求非常高。Live800 充分考虑到了这一点，并做了充分的准备迎接这一挑战。Live800 服务器端被设计为一个分布式并行处理系统。

3.2 高可伸缩性与稳定性

由于 Live800 服务器的分布式特征，Live800 系统中可以任意添加服务器以进行负载均衡和故障转移，这对于 Live800 系统未来的发展是至关重要的。正是这一点保证了 Live800 服务器全天 24 小时不间断运行，并在大流量的情况下保证对话的速度不受时间延迟的影响。

4 产品优势

4.1 解决方案与系统质量能力

Live800 拥有 13 年的行业经验拥有大量的功能储备与解决方案及实施能力；服务于国内大量集团客户，一流的客户带给我们严格的要求，也验证了 Live800 的软件水平；带给了 Live800 卓越的服务意识与管理流程：包括

通讯运营商：中国移动、中国电信、中国联通

电子商务：贝贝网、蜜芽宝贝、1 号店、当当网、唯品会、走秀网、天虹商场、国美在线、华为商城、oppo、魅族

金融行业：支付宝、易宝支付、快钱、宁波银行、中国银联、易方达基金、南方基金、广发基金、招商基金、富兰克林基金、中海基金、泰达宏利基金、友邦保险、中国人寿

集团客户：长安汽车、飞利浦、吉利控股、骏网集团、强生集团、安利、顺丰速运.....

互联网媒体：智联招聘、人人网、搜狐网络、金山网络、微软、网易

航空物流：四川航空、厦门航空、日本 JAL 航空、顺丰速运、德邦物流、宅急送

服装客户：JackJones、Vero Moda、Only、COACH、BOSS、匡威、达芙妮、.....

化妆保健品：玫琳凯、资生堂、DHC、贝玲妃、佰草集、相宜本草、无限极、安利.....

4.2 系统集成优势

Live800 人工系统提供开放灵活的接口，可让客户方便地和已有系统的用户信息集成，拥有众多系统集成案例，可以根据帮助客户进行业务构建。已实施过接口包括但不限于：

- 🔊 网站会员系统对接
- 🔊 CRM 系统对接
- 🔊 呼叫中心工单系统对接
- 🔊 表单系统对接
- 🔊 交易系统对接
- 🔊 对话记录同步对接
- 🔊 手机对话窗口接口
- 🔊 知识库对接
- 🔊 与呼叫中心对话统一排队接入
- 🔊 服务单系统对接
- 🔊 APP 消息盒子
- 🔊 订单系统对接
- 🔊 呼叫中心消息记录共享
- 🔊 会员系统对接
- 🔊 最近浏览接口
- 🔊 BOS 计费系统对接
- 🔊 更多.....

4.3 系统性能

支付宝、1 号店、国美商城、当当网、聚美优品、贝贝网、顺丰、唯品会、蜜芽宝贝、华为商城、OPPO、魅族等大规模流量的电子商务或集团客户应用，系统性能和稳定性有充分保障。

4.4 系统安全

拥有国内注重安全的行业领先客户有：

电信通讯行业：上海移动、四川移动、内蒙移动、云南移动、辽宁移动、山东移动、四川电信、贵州电信、云南电信、中国联通.....

金融行业：支付宝、易宝支付、宁波银行、中国银联、广发基金、招商基金、景顺长城基金、友邦保险、中国人寿、.....

安全产品公司：金山软件，奇虎 360.....

每季度都会应用不同的工具与策略进行安全扫描，储备了很多安全策略和经验，系统安全系数高。启用运营商清洗设备有效抵御 DDoS 攻击、保证在线沟通的可靠和稳定性。

5 主要产品方案

5.1 针对中小企业

5.1.1 多渠道统一接入

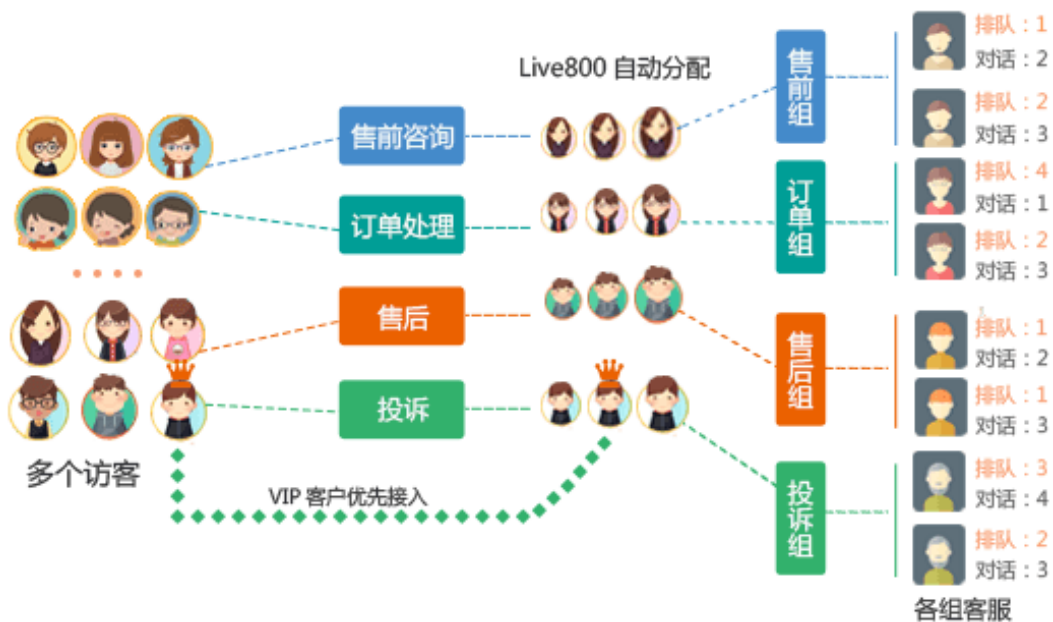
Live800 在线客服统一接入了网页、微信、QQ、短信、电话渠道，实现统一接入、统一视图、统一服务、统一监控和统一信息流的一体化管理，加上多维度的数据统计和分析对比，

快速提升企业运营能力，降低企业服务成本和培训成本。

5.1.2 对话自动分配

Live800 引入 ACD 自动分配模型，包括饱和度分配、依次分配、优先分配等多种分配策略，让客服技能和效率达到完美的平衡，有效提升访客的满意度。

Live800 在线客服系统已成功为超过 **370** 家上市企业和知名企业的呼叫中心定制对话分配和排队机制。



5.1.3 对话自如切换

Live800 网站客服系统的对话标签提供访客名字、渠道来源、搜索引擎关键词、最后消息内容和时间等，同时还可设定新消息置顶，让您在对话和监控对话时更便捷。

不用切换即可同时看到所有访客发来的消息，可以同步查看访客正在输入的文字，提前感知每位客户的需求，大大提高效率。



5.1.4 会员信息整合

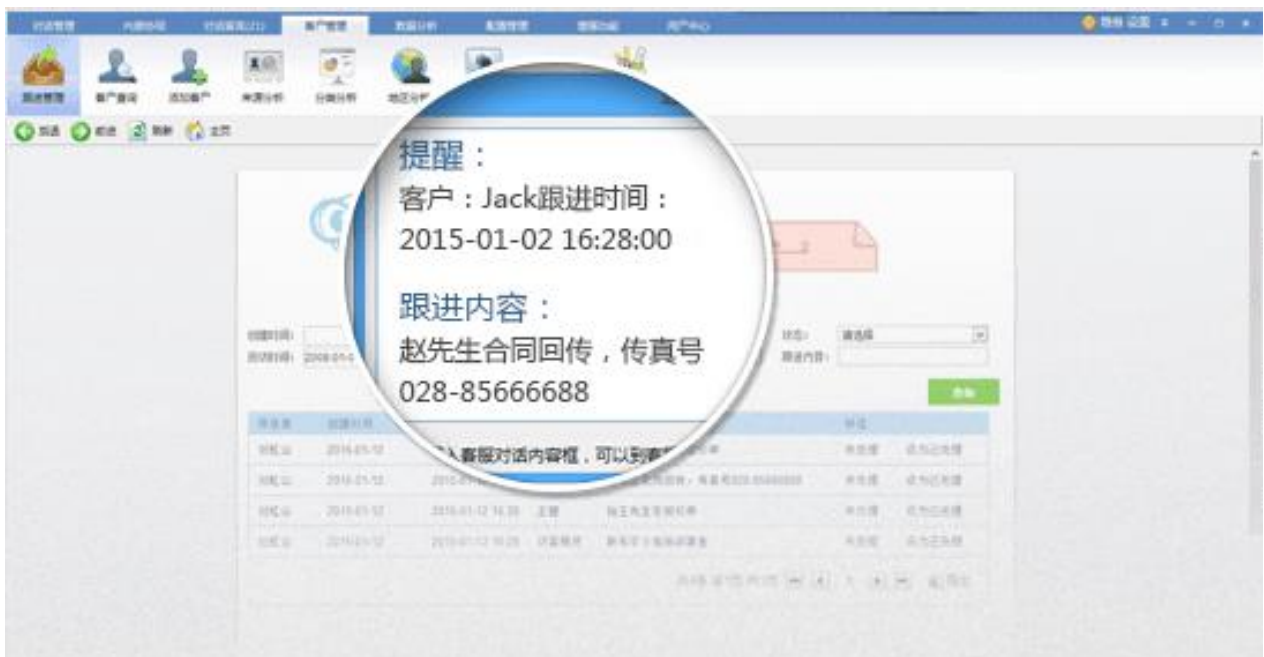
Live800 在线客服可轻松与企业的会员系统对接，当您的会员登录网站进行咨询时，会员资料、会员等级等信息将通过 Live800 客服系统展现。

不用登陆多个系统即可在统一平台工作，不仅提高工作效率，还能帮助客服滴水不漏的识别客户，更好地为会员服务。



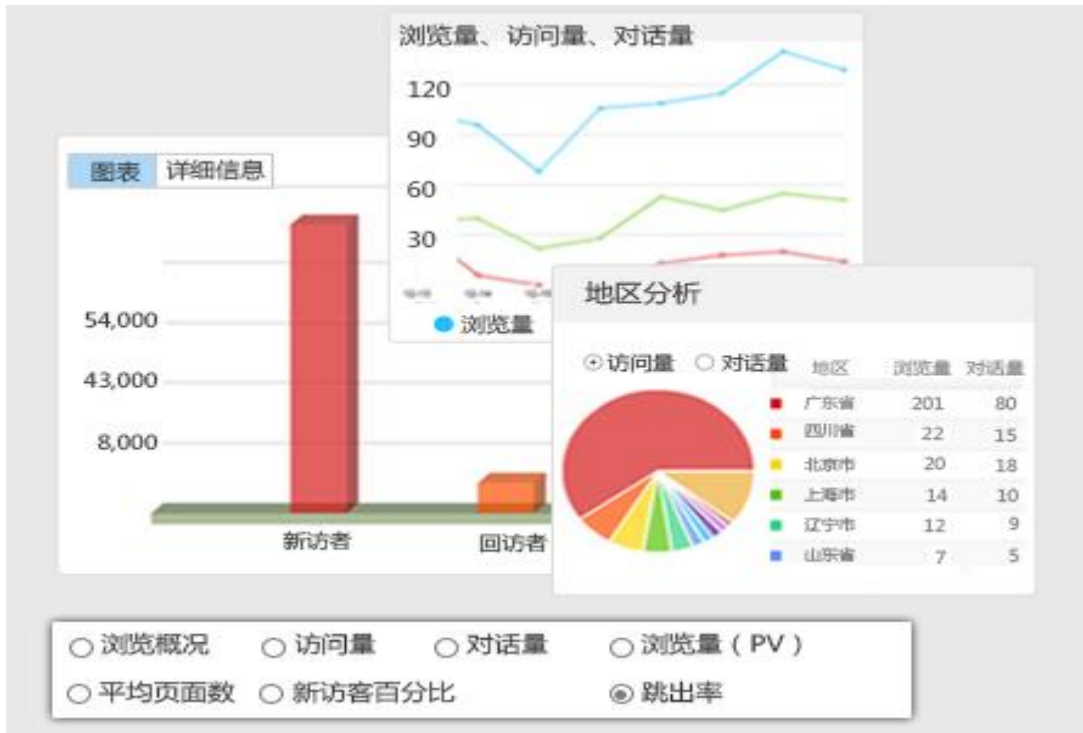
5.1.5 客户资源管理

客户信息收集与分析, 关联对话内容, 便于全面管理, 销售过程可追踪可管理。Live800 客服系统日均处理超过 150 万条跟进记录。



5.1.6 访客分析

Live800 在线客服进行多维度数据挖掘，全面展现网站概况、关键词、搜索引擎、关键词、访客忠诚度、受访页、跳出率、访问地域等多角度数据，为企业提供数字化营销分析和决策参考。



5.1.7 机器人客服

提供无人值守的 24 小时服务的智能客服，具备丰富的寒暄库，后台自动分解用户的提问，解答常见性的服务问题，为企业降低人力成本 21%以上。

Live800 您正在和客服2对话

您好！我是机器人，有什么可以为您效劳吗？

您说：11:59:20

您好！



5.2 针对集团客户

Live800 针对大型企业提供丰富的解决方案，目前已为国内众多知名企业实施了服务器定制开发和成功部署。在众多方案中，企业可选择采用云端或者进行个性化系统自建。系统支持包括各行业大型客户、集团客户及各类 B2C、B2B、B2B2C、O2O 等平台的整合。

5.2.1 全渠道接入

集团版本支持更多渠道，包括微博、微信、APP、易信、邮件、支付宝、短信等，实现统一接入、统一视图、统一服务、统一监控和统一信息流的一体化管理，加上多维度的数据统计和分析对比，快速提升企业运营能力，降低企业服务成本和培训成本。

5.2.2 自定义访客端

开放式且多元化的访客聊天界面，企业可根据网站风格制定导航菜单、皮肤颜色、Logo 样式、热门问题、广告宣传、跑马灯、活动公告、产品信息，给客户带来完美的视觉体验。

5.2.3 多元化智能路由策略

根据企业的服务渠道、客户等级、用户行为、产品分类等条件自动进行会话路由，并可以根据企业的业务或服务权重自由的分配对话到人工或机器人，结合各业务组客服所掌握的技能进行路由。客户端也可以结构路由规则进行差异化的呈现，为企业打造一套多元化的智能路由体系

5.2.4 全方位服务监控

多维度的质量监控流程设计，可对企业服务人员进行实时监控和事后监控，提高客服人员的服务质量，监控流程中的会话协助、质检评分可以快速提高企业服务人员的服务水平及业务技能

5.2.5 工单流转

根据企业业务的需要自定义工单内容，将线上线下业务统一进行流转，轻松搞定复杂业务流程。精准的服务时间设定提醒每一个员工按期服务，保障企业服务持续进行，降低企业运营成本，提高客户满意度。

5.2.6 精细化数据分析

多维度、全方位、精细化的数据报表为企业挖掘客户的关注信息、业务发展的方向、客户群体分布等内容，为企业的运营策略提供有力的数据参考，提升客服工作能力，节省人力

成本

5.2.7 业务系统集成

Live800 拥有丰富和完善的企业业务平台对接经验，包括 CRM、工单、订单、考勤、物流、电商平台等系统，完成线上线下的整体业务流转并满足管理需求。支持特殊流程介入和定制，为企业提供差异化服务与营销策略。

5.2.8 电商平台对话接入整体方案

Live800 在线客服系统与电商平台完美对接，包括客服系统与店铺管理系统的集成。访客对话分配精准匹配，客服在线接待对话的同时，能看到访客实际咨询商品的后台参数，电商平台可统一对商铺客服系统进行管理和统计。

5.2.9 高级机器人客服

深度细化行业分词和语义，通过语句分析结合上下文的语境和用户业务树模型，提升机器人客服应答准确度。Live800 机器人与人工客服可以通过设定的业务规则进行无缝衔接。高级机器人可有效转化人工内容为知识库，并可按时段配置机器人的调度和接入优先级。

5.3 针对需求定制客户

Live800 在集团企业的标准应用基础之上根据企业用户的需要，将系统部署在用户指定的服务器内，Live800 可以为您做到：

- ☛ 将系统部署在企业自有或指定的服务器上，满足您对信息管理与安全运营的原则；

- ☛ 访客前端可根据业务需要选择在线可接入的渠道包括：网站、微信、微博、短信、手机、QQ、飞信、邮件、支付宝等，或其它您想要定制的在线客服接入的渠道；
- ☛ 客服后端统一受理您指定的线上渠道，对话分配根据客服的技能与权限进行配置；
- ☛ 客服后端可分别与 CRM 系统、工单系统、呼叫中心系统等内部系统对接，完成整个线上线下的业务流转并满足管理需求；
- ☛ 满足企业在标准的租用系统功能应用外，对功能与业务流程的定制化开发；
- ☛ 针对企业业务定制高级智能机器人客服系统，代替人工处理常见问题，用以减轻人力成本并提升服务效率；
- ☛ 可针对 B2C2B 电子商务平台提供商铺在线客服系统或店中店客服系统的建设；

6 产品功能特性

6.1 Live800 访客端特性

Live800 访客客户端是指嵌入在用户网站中的 JAVASCRIPT 代码，它的作用是在用户网站中特定的位置生成一个图标（浮动动画、静态图片或文字链接），当访客点击该图标时即可弹出留言窗口或对话窗口。

6.1.1 简洁通用

Live800 访客客户端使用非常简单，仅仅将一段代码嵌入到用户网站的页面中，即可享受到 Live800 系统的全部功能。同时，Live800 访客客户端对用户网站的服务器和采用的技术没有任何要求，可以用于各种各样的网站。

6.1.2 访客无需下载任何软件或插件

由于 Live800 访客客户端采用了 JAVASCRIPT 技术，访问用户网站的访客在使用 Live800 系统时，无需下载任何软件或者插件，仅仅通过点击对话图标即可弹出对话窗口进行实时对话，第一时间为客户提供最快捷、最及时、最周到的咨询服务。和同类产品相比，一方面保证了访客使用的便捷性，另一方面也提升了对话窗口的启动速度。

6.1.3 支持多种浏览器

Live800 访客客户端支持目前广为流行的浏览器：IE，Firefox，MyIE，Tencent 等。

6.1.4 不会被拦截工具拦截

经过严格测试，当前广泛使用的广告拦截软件对 Live800 网页图标均没有拦截作用，而同类产品的浮动图标则均不同程度的受到广告拦截工具的影响。

6.1.5 智能多语言支持

不必让访客在陌生的语言中去选择适合自己的语种，Live800 让您的客户尽享宾至如归的享受。当英语用户来到您的中文网站的时候，对自己完全不懂的字符的时候，看到有着自动母语的邀请窗口出现的时候，他会是有如何的感受！现在 live800 智能支持中文简体，中文繁体，英语，日语支持。

6.1.6 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；

6.1.7 强大的实时对话功能

Live800 访客客户端的实时对话功能非常强大，即使在流量非常大的情况下，对话速

度也非常流畅，没有明显的时间延迟。

6.1.8 网页快捷导航

客服可以向访客“推送”页面，即将某个网站的 URL 地址“推送”到访客端，访客端收到此 URL 链接后，会自动将访客的浏览器重定向的该 URL。通过该功能，访客可以得到更加贴心的服务。

6.1.9 主动进行满意度评价

在访客与客服的对话过程中，访客若是非常满意此通服务，可主动给当前服务的客服进行满意度评价，给到客服人员鼓励，也可提高企业的满意度评价量。

6.1.10 快速截图功能

快捷的截图功能方便客户在第一时间准确的将信息传递给客服，降低沟通的成本，提高客服响应的效率。在客户为您用长篇而不太准确的描述他需要的一件产品的时候，为什么不让他尝试一下快速的截图，把他看到的物品准确的展现在您的面前。

6.1.11 极速文件上传功能

收集客户提交的资料建立客户与客服多种交流的方式。方便客户提交非文字信息。当客户需要购买您网站上的某个商品时，而他又不知道该商品的名字时，那么他能通过截图把他看到的物品截图给您。

6.1.12 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；

6.1.13 留言系统

当用户网站的客服人员全部离线时，实时对话功能将暂时不能用，当访客可以通过 Live800 的留言系统留言，这样，当客服在登录时就可以在第一时间看到这些留言并作出回复。

6.1.14 对话和留言功能的自动切换

考虑到用户网站的客服人员可能不会 24 小时在线，因此 Live800 系统会根据客服人员在线状况，实时改变网站上网页图标的不同状态，提示网站访客。

6.1.15 对话记录保存

当游客与客服对话结束后，若是客户有需要，则可将此通对话的对话记录保存下来，方便以后查看；若是登录用户，无需保存对话记录，可在对话过程中实时查看之前的对话记录，了解之前的对话内容，方便顾客进行回顾。

6.1.16 留言转发到手机

无论您是否在线访客都可以将他的需求和意愿第一时间传到您的眼前，保证了您和客户的沟通无处不在。当您不在线的时候访客给您的留言不仅能保存在 Live800 的后台中的留言记录中，访客也可以选择抄送一份到您的手机上。所以您不用担心是客户从您的网站丢失掉。

6.1.17 丰富的界面方案设置

丰富的界面方案使您的网站从此告别单调枯燥，尽显活力与精彩。当你的网站升级变

化很多次以后您的访客却还使用着和网站格格不入的访客端,这样将会使您的网站整体失去美感。为此 Live800 为您提供了丰富的界面选择方案来适应您的网站。

6.1.18 可自定义的对话窗口界面

Live800 访客客户端充分考虑到了不同公司网站的需求,提供了各种定制功能。用户网站可以对网页图标的不同状态、公司的欢迎语等进行定制,甚至可以对对话框中的图片界面进行替换,这样可以充分满足企业对于自身形象宣传的要求。

6.2 Live800 客服端特性

6.2.1 实时监控网站访问情况

在网站中使用 Live800 系统后,客服人员可以实时监控网站的访问情况,当有新的访客进入网站时,客服客户端的访客队列中就会显示出该访客的详细信息,包括访客进入网站的时间、IP 地址、所在的地理位置、当前正在访问的页面 URL 等等,当访客在网站的不同页面间切换时,会产生一条“访问轨迹”,通过对大多数访客访问轨迹的分析,客服可以发现并归纳出访客进入网站后的行为习惯,从而为网站的商业决策提供服务。

6.2.2 访客轨迹追踪

借助于 Live800 的访客追踪机制,客服可以全程监控访客在网站上的访问活动。如,访客当前正在浏览哪个页面,访客曾经浏览过哪些页面以及在每个页面的停留时间等信息。客服可以对这些信息进行分析以对网站内容、版式、服务内容做出改进,并为商业决策提供完备服务。

6.2.3 被动接受对话

Live800 系统会在网站中产生相应的图标 (可以是浮动图标、静态图片、文字链接), 吸引用户点击。用户在访问网站的时候, 如果有什么问题的话, 只需要点击该图标, 即可向网站的后台客服人员发起对话请求, 待客服接受请求后, 即可进行实时对话。

6.2.4 主动发起对话

一般情况下, 网站的访客在访问网站时仅仅是作为“访问者”, 他们进入网站, 浏览某些页面, 然后离开。而通过 Live800 系统, 客服可以在访客浏览网站时邀请访客或主动对话。邀请对话会使得访客的浏览器页面上弹出一个邀请对话的图标, 访客点击该图标后即可立即与发出邀请的客服实时对话; 而主动对话则会强行在访客端弹出对话窗口, 主动向访客发送实时消息。

6.2.5 强大的客户信息收集

您可以在访客请求对话的前弹出信息收集框请求访客填写您需要的相关信息, 也可以在对话过程中, 直接为客户创建名片, 甚至直接向客户发送信息收集框主动的收集信息, 还可以在对话后对用户的信息进行实时的收集和编辑, 让您 360 度的掌控商机。

6.2.6 ACD 对话自动分配

Live800 为了提高对话的效率, 能根据客服人员的技能的不同自动分配不同的对话。该功能大大降低了客服接入对话的时间, 并且智能的根据客服人员技能和当前接待情况动态的分配访客给相应的客服人员。

6.2.7 查看访客实时消息内容

在客服与访客对话的过程中, 客服人员可实时查看访客正在输入的内容, 提前一步知

晓访客想要咨询的问题，当访客发送问题后，快速回复访客，提高回复效率。

6.2.8 快捷回复

Live800 拥有强大的常用语和常用链接系统，通过将常用的对话内容和网站地址进行分类整理（如你好，欢迎您等），客服可以轻松的同时接待多个访客的对话，并轻松的对不同的访客快速应答。除此之外，实时查看功能可以让客服可以预先看到访客正在输入的消息，给客服充分的时间来准备应答内容，从而提高客服的服务品质。

6.2.9 强大的消息提示系统

Live800 有完善的消息提示系统，用户在使用 Live800 的同时可以进行其它的工作，当有新的消息或事件需要客服处理时，Live800 会通过多种方式提示用户（冒泡窗口，声音提示，闪动图标）。同时，用户可以根据自己的喜好对消息提示方式进行个性化的配置，从而满足个人需要。

6.2.10 同步显示历史对话记录

Live800 为了提高客服人员的服务质量，开发了同步显示历史对话记录功能，这样就能方便客服人员快速的查看到该访客之前的全部对话记录和访问的时间、次数。了解访客之前关心和咨询的问题，为本次新的对话做好充分的准备。

6.2.11 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；

6.2.12 常用语智能同步查询

Live800 为客户提供了便捷的常用语功能提高了客服的效率, Live800 不仅只满足于此, 更进一步的开发出了针对常用语的智能同步查询功能, 让您在常用语较多的时候能更快速查找出您最需要的信息, 为您与客户的交流如虎添翼。

6.2.13 快速截图功能

快捷的截图功能方便您在第一时间准确的将信息传递给客户, 降低沟通的成本, 提高客服响应的效率。在为您用长篇而不太准确的描述一件产品的时候, 为何不让尝试一下快速的截图, 把物品准确的展现在客户的面前。

6.2.14 极速传文件功能

当客户需要快速体验贵公司的产品, 或者需要网站上暂时还没放上去的资料的时候, Live800 客服端的文件传送功能, 能够很快速的帮您将文件及时的传递给客户, 而不用让客户再等待您通过邮件传给他, 这样大大的提高了您和客户的沟通成本。

6.2.15 支持附件功能

附件的支持方便你在异地办公的时候不用再担心您的文件还在公司或者家中的电脑上而在客户面尴尬无奈。Live800 的附件功能最多支持上传二十多个各类文件, 并且在和客户对话的过程中, 方便的将该附件直接传递给客户方便客户快速接受, 特别是在客服本地网络不佳的情况下效果更明显。

6.2.16 主动推送满意度评价

在客服在与访客对话的过程中, 为了提高企业的满意度量, 客服可以主动推动满意度评价表, 让客户进行满意度评价, 从客户评价反馈的情况来进行相应的服务改善。

6.2.17 对话转接

在客服在与访客对话的过程中，访客提出的问题可能超出客服的解答能力（如市场部的客服无法解决复杂的技术问题），这时，客服可以将该对话传送给其它客服，由其它客服来协助解决。同一对话可以在不同的客服之间进行任意次数的传送。该功能使得多个客服协同工作以向访客提供完备的服务。

6.2.18 对话协同

在客服在与访客对话的过程中，当前服务访客的客服不能准确的解答访客提出的问题，这时，客服可以请求其他客服帮忙协助解决访客问题，同一对话可以同时由多个客服进行服务。

6.2.19 内部客服对话

作为一款企业级的实时对话系统、内部客服的对话功能必不可少，为此，Live800 提供了客服对话功能，以满足同一公司内部不同客服间的对话需要。

6.2.20 大规模访客队列管理

由于所有的网站访客都会显示在访客队列中，因此对于流量特别大的网站来说就存在一个严重的问题：访客队列中的访客太多了，怎样才能快速找到某个访客呢？

不同于其它同类产品，Live800 系统对于大规模的访客队列提供了强大的管理功能：排序与过滤。客服可以通过双击任意一行来对访客队列中的访客进行排序（根据该行排序）；而过滤功能则可以将当前非关键性的访客（如已下线的）过滤掉，使访客可以集中注意力于关键性的访客上。

6.2.21 管理员对客服的全程监控与管理

当同一公司内部存在大量的客服人员时，对这些客服人员进行管理是十分必要的。Live800 提供了管理客服的功能，管理员可以按需监控客服与访客之间的对话，并可以在必要的时候强行关闭客服。通过该功能，管理员可以发现客服人员中存在的问题，对客服的服务质量进行评估，并最终提升客服的整体服务质量。

6.2.22 对话拦截

在客服在与访客对话的过程中，当管理员发现某个客服回复访客问题的内容中有不妥的信息（比如说泄露网站商品底价、和访客发生争吵等），这时，管理员或者质检员可以直接拦截该通对话，由自己进行服务，或者将此通对话传送给服务质量较好的客服进行服务，提高访客的体验度，并且保证了企业的权益。

6.2.23 访客留言

当同一公司内部的所有客服全部处于离线状态时，实时对话功能将不可用，但是，Live800 系统仍然提供了相应的服务来弥补，即访客可以进行留言，在留言的时候会提示访客输入电子邮件以便联系。这样，客服就可以随时查询公司的新留言，并及时回复。

6.2.24 智能升级系统

Live800 有功能强大的智能升级系统，每次当程序启动时，都会自动检测是否有最新版本的 Live800 系统，如果有，那么就会使用 Live800 自带的智能升级系统自动下载新版本的软件，这就保证了用户运行的始终都是最新的版本。智能升级系统的智能性表现在 Live800 将只下载更新过的文件，而没有更新的文件则不会下载，这对于用户网络速度慢的情况非常有用。当然，如果 Live800 有重大的升级，那么就需要下载完整的安装包，

但智能升级系统会使用高效的压缩算法尽量减少网络下载时间。

6.2.25 安全性数据保障

Live800 在客户的数据安全保障上做到了万无一失的努力，Live800 能限制登录 IP，即使在账号密码被盗以后也能保证自己的数据万物一失。限定了一般用户的数据导出功能，就算有人进入了您的系统也不能导出您的资料。

6.2.26 详细的权限管理

每一个公司都有自己独特的一套流程和管理方式，Live800 针对这一点对权限进行了开发设计了详细的权限管理三十多项，以应对有各种需求的客户，让您的分工和流程更加灵活。

6.2.27 方便的通知设置

Live800 灵活的通知设置方便您在任何设置都能保证您的客服员人在线后的第一时间收到。Live800 的通知设置可以灵活的指定某个分组或者某个客户，在其登录时或者某个时间点内看见该通知，而且还支持自动重发让您发去的通知不漏掉。

6.2.28 对话评估

Live800 在对话以后能让客服人员对该次的对话进行一个评估判断，确定是否有价值并且做出详细的备注和标识，方便客服管理人员在后期进行数据挖掘时从中提取出有价值的信息。

6.2.29 防骚扰设置

电话黑名单，IP 地址黑名单；

6.2.30 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！

6.2.31 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；

6.2.32 与客户网站会员系统结合

Live800 为了更好的与客户的网站系统结合，开发出了网站会员系统功能，这样 Live800 系统就能读取到您网站上登录的会员的相关信息并且显示在您的访客列表中，方便您及时查看到客户当前最准确的信息，方便您在第一时间做出有针对性的特色服务。

6.2.33 全面的数据统计与分析系统

对与一个大流量的网站来说，如何从众多的访客信息中寻找出特定商业智能是非常重要的，借助于 Live800 系统的数据分析与统计功能，客服可以以多种方式对访客的留言、对话、来源、甚至对话内容关键词进行查询统计，从而为更深层次的数据挖掘、商业智能提供基础服务。

6.2.34 流量统计

通过 Live800 的流量统计功能，客服可以随时了解到网站的各种流量信息：总访问量、当天访问量、当前访问量。

6.2.35 手机客服端

当客服人员外出或者不在有事不在电脑前时，可以在手机上为客户进行服务，实行无缝化服务，给到访客最好的服务。

6.3 整合即时通讯（百度、微信、APP）

- ✎ 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；
- ✎ 主动、精准营销，通过对及时通讯的主动发起对话，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；
- ✎ 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 QQ 或微信就可以与 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；
- ✎ 历史资料的安全保护，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；

7 部分客户案例

