

黑龙江什么是全媒体客服常见问题

发布日期：2025-09-20 | 阅读量：57

在挑选客服系统的时候，经常会看到“全媒体客服系统”产品，那什么是全媒体客服系统呢？简单来讲，它是指能把某个客户在不同渠道的互动历史放到一起集中展现，自动化汇总并处理客户反馈，让客户可以很方便地找到品牌方反馈问题。它支持从网站、微信、社交媒体、网络表单、微博APP等所有渠道获取访问者的咨询，将所有问题统一到一个平台处理，节约客户的时间，提升客服处理效率，达到为企业降本增效的目的，可以更好的提升企业的品牌形象，增加客户信任感。全媒体客服系统是什么？黑龙江什么是全媒体客服常见问题

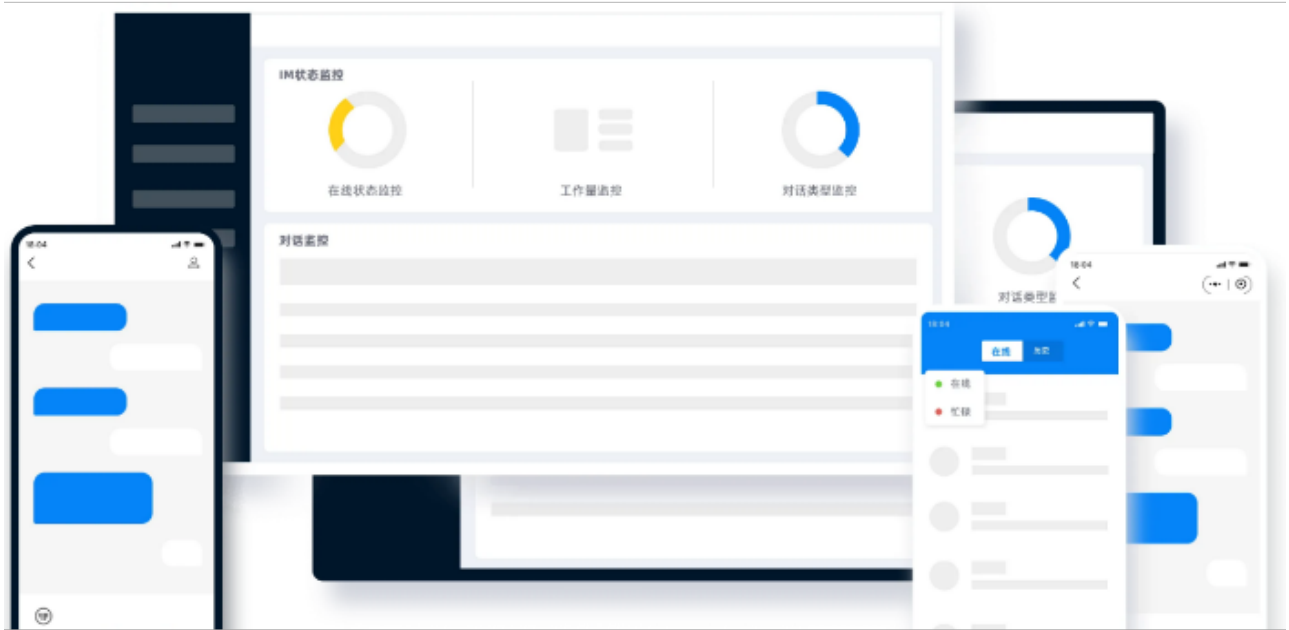


全媒体客服是一款SaaS全场景的智能客服软件，专注在客户服务管理及营销转化，管理客户全生命周期的服务旅程。通过人工智能技术赋能服务流程，包括多渠道在线客服、智能机器人、呼叫中心CRM智慧工单、智能报表、智能质检等多种功能，可结合企业的实际应用场景配置相关功能，节约资源，降低成本，为企业建立一套完整的可以覆盖售前咨询、售中跟进、售后服务的全流程化服务体系，帮助企业打造更加智能化的服务平台，从客服源头抓起，进一步提升企业服务水平。黑龙江什么是全媒体客服常见问题全媒体客服系统怎么选比较好？



全媒体客服具备三个特点，全渠道、全流程和全场景。全渠道：秉承着省时省心省事的系统设计逻辑，全媒体客服可接入各个平台，网站、微信、微博、H5等，同时接入多种机器人，在人工不在线或者繁忙时，可以全天候为客户提供自助服务。全流程：不只针对某个单一的流程，囊括多流程场景，包括服务线及管理线。服务线大致路径如下：咨询→建立工单→工单处理→完结反馈→服务评分等；管理线大致路径如下，信息公示→设置权限→报表统计→录音转文本→质检评分→考试培训，每一个流程路径都对应着不同功能模块。全场景：针对金融、汽车、电销、电器、医疗医药类等多行业，无论是售前获客，咨询，转化还是售后投诉、维保、回访等场景，系统都可针对各场景的不同需求进行功能的设计，可轻松应对个场景的需求。

全媒体客服系统具备如下几大特点：1、全媒体统一管理，接入整合呼叫中心+在线客服+视频客服，数据统一管理，多样的数据维度可以形成清晰明了的数据报表。2、客户关系管理，包括客户联系方式、客户标签、画像、服务记录。3、工单系统，可以根据消费者的实时反馈建立工单，内外协同，解决问题。随着AI技术、大数据等技术的发展，全媒体客服将越来越智能化。首先、坐席接待会越来越智能，人机协同，人工坐席可以借助知识库提供服务，机器人也可以智能接待与客户进行单轮、多轮对话，为客户提供准确的答案。其次，坐席的分配也会越加智能科学，基于系统的负载、优先级等企业整体分配机制，然后结合客户所咨询的方向、坐席时间、历史记录等进行更个性化智能化的分配。另外，质检模块也是全媒体客服系统的重要功能，该功能主要是协助管理者对坐席的服务内容进行检查，规避风险。全媒体客服系统好用吗？



全媒体客服指的是企业为了满足用户在任何场景需要客服介入时，为用户提供的多种沟通介入的方式，包括PC网页、手机网页、APP、微信和自定义渠道等所有咨询入口都支持接入客服的功能。对企业来说，全媒体是一种趋势，是企业构建自身服务竞争力的有力武器。因为更多的沟通渠道也意味着更多的访客流量入口，相比单一渠道，多媒体无疑是更好的选择。除此之外，服务渠道的统一，能够有效地提高客服效率、加速数据流转，节约时间和资源。对客户来说，随着移动互联网的发展，客户联系企业的渠道不只局限于网站、app、微信、微博、小程序等等也成为客户与企业的沟通渠道。同时，客户不再接受他们必须要在不同的渠道上向另一位客服重复他们先前所说的话。相反，他们希望对话的客服知道他们的对话历史并有效地解决他们的问题。全媒体客服系统优势真有那么大吗？河北医疗全媒体客服多少钱

如今很多企业都开始重视客户服务，所以都开始使用全媒体客服系统。黑龙江什么是全媒体客服常见问题

全媒体客服系统搭建起了互联网沟通渠道，可以受理来自官网、公众号、APP等多种路径的问题咨询，为用户提供新颖的互联网受理模式的客户服务，一个坐席可同时受理多个客户咨询，相比电话客服用工成本更低。客户进线后先由机器人接待，以NLP语义理解技术理解客户要问的问题，然后以图文并茂的内容展现对应答案。当机器人不能准确回答客户的问题或客户想跟人工咨询时，可自动转接至人工座席，分流人工咨询压力，为客户提供24小时服务。黑龙江什么是全媒体客服常见问题

杭州音视贝科技有限公司汇集了大量的优秀人才，集企业奇思，创经济奇迹，一群有梦想有朝气的团队不断在前进的道路上开创新天地，绘画新蓝图，在浙江省等地区的商务服务中始终保持良好的信誉，信奉着“争取每一个客户不容易，失去每一个用户很简单”的理念，市场是企业的方向，质量是企业的生命，在公司有效方针的领导下，全体上下，团结一致，共同进退，**协力把各方面工作做得更好，努力开创工作的新局面，公司的新高度，未来杭州音视贝科技供应和您一起奔向更美好的未来，即使现在有一点小小的成绩，也不足以骄傲，过去的种种都已成为昨日我们只有总结经验，才能继续上路，让我们一起点燃新的希望，放飞新的梦想！