



# 美洽公司与产品介绍

美洽专注做一件事

更好地连接你与你的顾客



2014 夏创立  
4 办公室  
100+ 成员

# 投资

\$ 5,000,000



# 奖项



SaaS应用软件大赛



2016西南创新企业

2015最佳商业前景奖

2016全国Top10

# 美洽产品路线

2013 年春，美洽第一版上线，**唯一支持手机网页的客服软件**

2013 年 11 月，美洽微信客服上线，**第一个专业微信客服**

2014 年 5 月，美洽公司成立

2014 年 7 月，全新美洽客服端和管理端上线，**奠定了新一代在线客服软件的标准框架，后继者均以此版本为原型而做**

2014 年 10 月，美洽客服 inApp SDK 发布，**又一个第一**

2015 年 10 月，美洽 2016 工作台上线，引发了新一轮的「挤破头随便抄一个版本的美洽就上线拿融资」热潮

# 他们选择美洽

37,649 企业客户, 20+ 行业 \*

meten  
美联英语

返还网  
fanhuan.com

环球雅思  
GLOBAL IELTS EDUCATION

房多多  
fangdd.com

瓜子  
二手车直卖网

良舍

石墨

速递易  
Spaster



圣贝牙科<sup>+</sup>

悦美

bong

环球  
LOBEGROUP

Testin | 云测

BB TREE  
智慧树

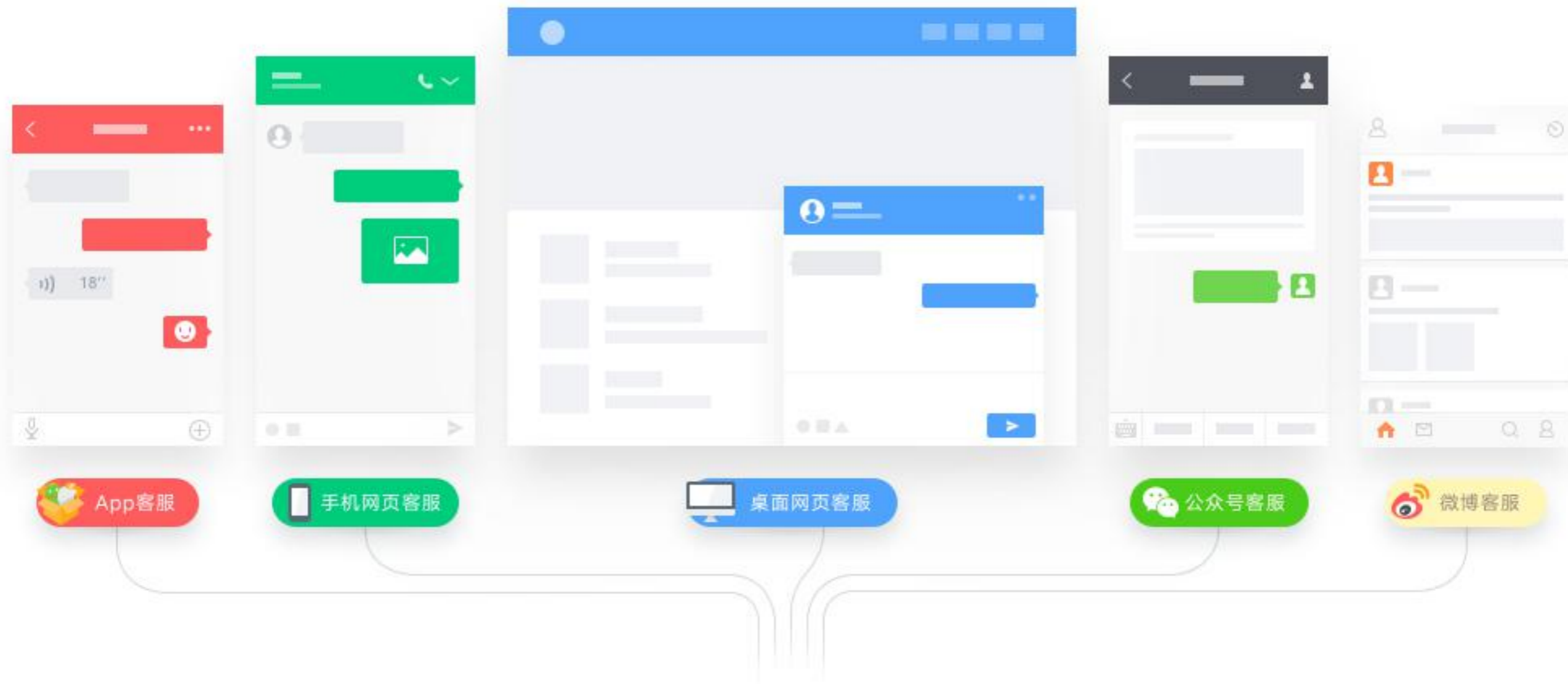
\* 数据截止 2016 年 5 月 11 日 18:00

# 美洽在线客服

美洽致力于解决企业和其他用户之间的连接问题，  
也提供高效的在线客服和营销解决方案

# 全渠道覆盖

SaaS模式无需下载部署，最快搭建与顾客在各个平台无障碍交流的桥梁





# 网页对话框，与你的品牌浑然一体

手机和桌面自适应

可生成单独对话页面链接，随处传播

设计优雅，界面和样式自定义

高级 Metadata API，可随时监测访客活动

☰ 头部颜色

↔ 边距设置

📄 自定义客服名片

✉ 邀请框样式

🗨 聊天按钮图标

💬 气泡颜色



聊天按钮颜色 🎨

聊天窗口样式 ☑

颜色选择 🎨

自定义签名 ✍

客服头像 🧑

聊天按钮样式 🗨

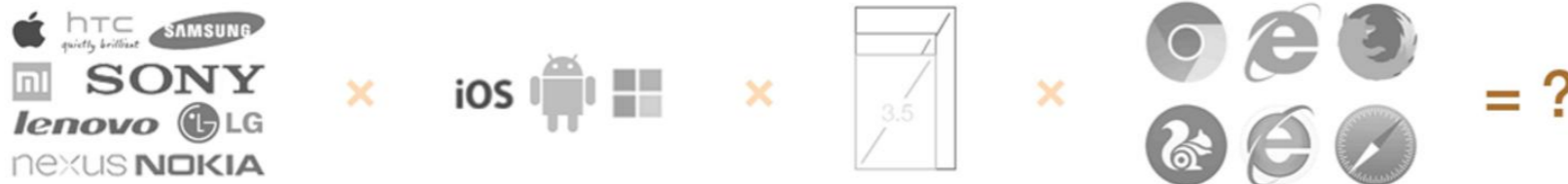
# 移动场景优化

不管顾客在哪，用什么手机，都能联络



0 秒打开，没有跳转，没有等待，没有流失

低速网络优化，断续网络自动重连



各种系统各种品牌各种浏览器最大化兼容

# i nApp SDK

接入简单，3 分钟为你的 App 增加客服功能

稳定，小巧，省电，性能好



界面开源，随便改，适合各种风格的 App



# 第三方平台



## 微信公众号一键接入



- 支持文字、图片、视频、地理位置信息、各人名片
- 客服可以查看顾客详细资料信息
- 对话开启后48小时内随时与顾客联系
- 即使用户离开, 你也能推送消息给客户

# 美洽客服工作台

强大而又不失效率的对话

记录访客每一个轨迹

我的对话

标签 添加

最近关键词

Yahoo! - ch... 04/08 12:09:35

百度 - 免费客服软件  
04/08 12:09:35

顾客名片 编辑

姓名 Myaborough

电话 316-589-1615

邮箱 fanny\_thiel@gmail.com

自定义信息

企业 Bryan Hodges

类型 Mitchell Walsh

坐席 96

转接 | 结束

多种入口顾客汇聚一处，来源清晰识别 IP: 180.201.4.225

收起 ^

详细的关键词轨迹  
通过 Metadata 接口展示顾客身份信息

at

ia.com

ne - Keyword - chat

加入燕石半 百度

# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 各种规模的客服团队均能找到适合自己的分配机制
- 可按客服组分配
- 可按顾客的**各种属性**来做条件分配(地域/着陆页/关键词)
- **优先熟人**分配



# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 企业内部的小型共享知识库
- 可按需添加私有条目
- **#** 快速模糊匹配，比搜索更简单
- 可为常用内容设置快捷键，一键发送

快捷回复



▶ 我的快捷回复

▼ 企业快捷回复

▶ 美洽介绍

▶ 接入

▶ 注册以及登录链接

▶ 坐席、客服和访客

▶ 升级版本

▶ 注册邮件与登陆密码

▶ 对话分配不平均

▶ 客服窗口显示留言

▶ 微信接入相关问题

▶ 手机客服端

▼ 联系方式

[美洽官方技术支持群](#)

[SDK 技术群](#)

[客服电话](#)

[团队邮箱](#)

[北京渠道](#)

[北京对公转账银行信息](#)

# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 查看同事正在接待的顾客和对话
- 多人同时参与同一个对话服务顾客
- 内部消息，只有客服可以看到，顾客看不到

同事的对话 筛选

New Mellie

Lake Rebaville

West Dedrick

Lake Rebaville

West Dedrick

所有客服

售前组

售后组

产品组

选好了

小美

小夏

Kate Summers

Kate Summers



# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 随时可评，不用等到对话结束，顾客走时才评
- 客服可主动邀请顾客进行评价
- 评价统计



# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 预估排队时长，减少顾客焦躁感
- 顾客可选等待或者直接进入留言
- 可按顾客等级设定插队和优先接待
- 可查看正在排队的列表，手动挑选优先接待



排队中		访客	
	Google - chat	Farrellberg	00:22:31
	Jenkinsbury		00:10:12

# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 客服分组
- 按组进行分配等设置
- 按小组设置权限和可见性
- 访客地区**隔离**

## 客服权限设置

选择客服对对话以及报表数据的可见范围

访客地区隔离

限制客服小组内普通客服可以看到的在线访客地区范围

	客服小组	可以看到 ...
 仅能看到自己的数据 客服仅能看到自己的对话、留言和历史对话。在首页排行榜中也看不到其他人的信息	<a href="#">选择</a>	打酱油 仅 <b>北京市(1)</b> 的访客
 仅能看到组内的数据 客服仅能看到所在小组内所有客服的对话、留言和历史对话。在首页排行榜，也只能看到小组内的同事	<input checked="" type="checkbox"/> 当前方案	客户支持 仅 的访客
 能看到企业中所有的数据 客服能看到企业中所有客服的对话、留言、历史对话和报表数据。在首页排行榜和转接列表中，也可以看到企业内的全部同事	<a href="#">选择</a>	产品  攻城狮 仅 <b>广东省(2) 四川省(21)</b> 的访客
	销售	所有访客

# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 管理员设置标签范围
- 客服在工作台可快速为顾客打标签
- 按标签筛选历史对话
- 标签统计



## 标签管理

通过标签，客服可对顾客进行分类，以方便后续的整理和分析。

添加新标签

标签	使用次数	操作
咨询费用的	2	编辑 删除
bug	0	编辑 删除
品牌咨询	2	编辑 删除
无理取闹的	1	编辑 删除
投诉建议	0	编辑 删除
费用咨询	1	编辑 删除

# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 客服可主动邀请顾客进入对话
- 可设置规则自动邀请顾客进入对话
- 邀请窗可自定义，每个网站都可以有自己的设计



# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 可开启验证码，防止机器刷屏
- 可手动拉黑
- 可识别机器行为，主动屏蔽

内部消息 |  快捷

 dc6504a83933

 移除黑名单

2ff594815d9

管理

# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

自动消息

机器人

历史对话

- 设置个性欢迎消息和结束消息
- 可设定不同条件触发自动消息



# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

询前表单

机器人

历史对话

- 顾客在点击对话按钮时，填写表单再开始对话
- 可按填写内容进行条件分配
- 表单字段可自定义
- 特殊字段可关联 Web-Hooks 进行自动化操作

 四川省医学科学院·四川省人民医院  
SICHUAN ACADEMY OF MEDICAL SCIENCES & SICHUAN PROVINCIAL PEOPLE'S HOSPITAL

### 在线挂号服务

姓名

电话

身份证号

挂号科室

[确认提交](#)



亲，欢迎光临，请问有什么可以帮助您？

我想买个 iPhone 6，有什么活动么？

岂止于大  
购买 iPhone 6，把大礼带回家

[立即购买](#)

[查看详情](#)





# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

邀请对话

防骚扰

询前表单

机器人

历史对话

- 过滤重复问题，分担客服压力
- 可预设知识库供机器人学习
- 可自动学习人工客服聊天历史记录
- 机器人身份自定义
- 机器转人工规则自定义



机器人客服



知识库

机器人未能解答的高频问题

经常从这里把机器人未能解答的问题加入到知识库，可以提高机器人成功解决问题的几率

问题	次数	趋势	操作
你赢了	4		+ 添加到知识库  忽略



AlphaQia

集智慧与力量于一身的机器鹦鹉

转人工

AlphaQia

欢迎，遇到了什么问题吗？

1. 前端培训有哪些课程？
2. 学费多少？

点击问题或回复对应数字查看答案

PHP 是最好的编程语言吗

AlphaQia

你说的对，PHP 当然是最好的

有用

没用

# 强大的功能设置

高级分配

快捷回复

团队协作

评价

排队

大型团队

顾客标签

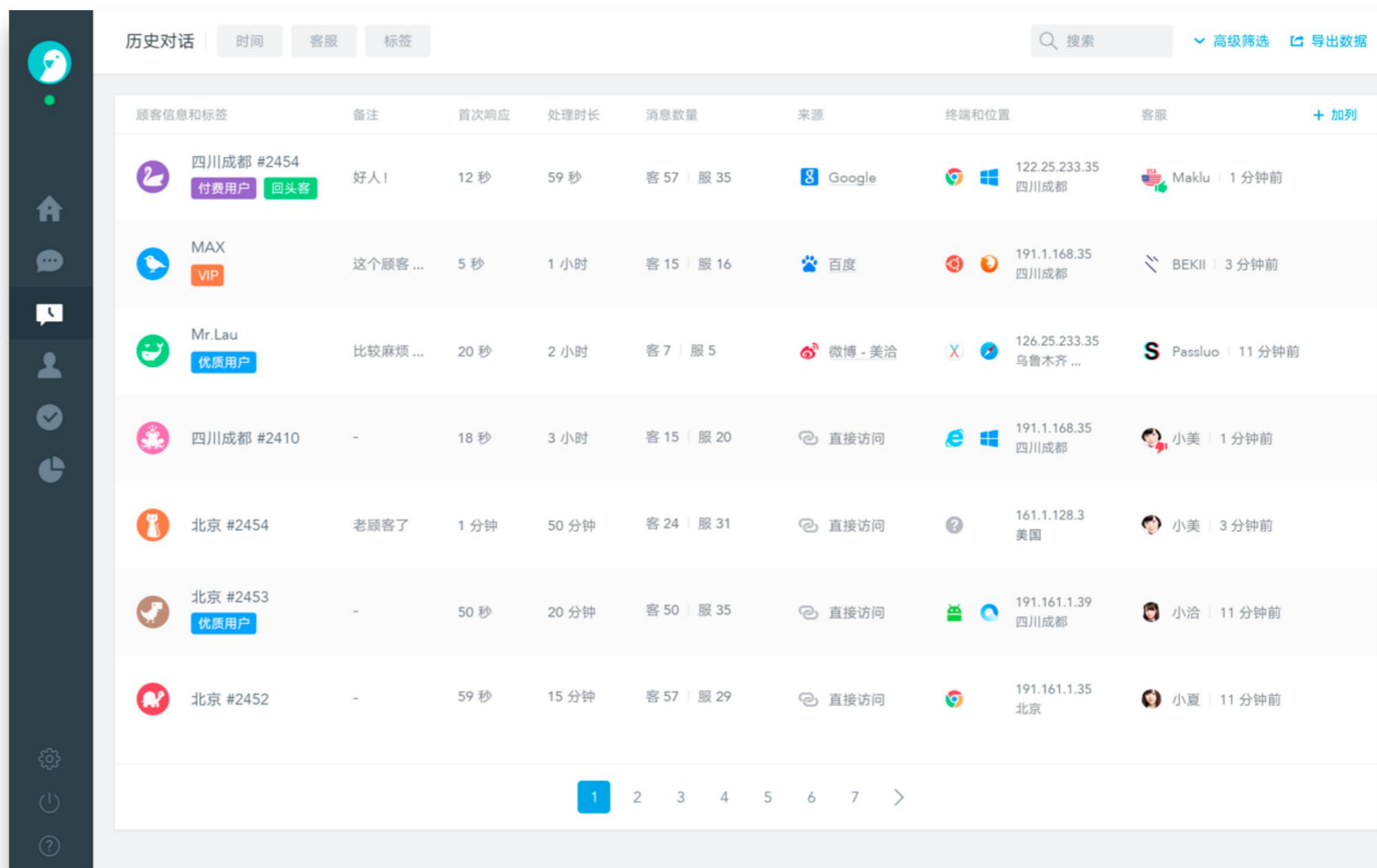
邀请对话

防骚扰

询前表单

机器人

- 质检 / 高级筛选 / 导出



历史对话 | 时间 客服 标签

搜索 高级筛选 导出数据

顾客信息和标签	备注	首次响应	处理时长	消息数量	来源	终端和位置	客服	+ 加列
四川成都 #2454 付费用户 回头客	好人!	12 秒	59 秒	客 57   服 35	Google	122.25.233.35 四川成都	Maklu   1 分钟前	
MAX VIP	这个顾客 ...	5 秒	1 小时	客 15   服 16	百度	191.1.168.35 四川成都	BEKII   3 分钟前	
Mr.Lau 优质用户	比较麻烦 ...	20 秒	2 小时	客 7   服 5	微博 - 美洽	126.25.233.35 乌鲁木齐 ...	Passluo   11 分钟前	
四川成都 #2410	-	18 秒	3 小时	客 15   服 20	直接访问	191.1.168.35 四川成都	小美   1 分钟前	
北京 #2454	老顾客了	1 分钟	50 分钟	客 24   服 31	直接访问	161.1.128.3 美国	小美   3 分钟前	
北京 #2453 优质用户	-	50 秒	20 分钟	客 50   服 35	直接访问	191.161.1.39 四川成都	小洽   11 分钟前	
北京 #2452	-	59 秒	15 分钟	客 57   服 29	直接访问	191.161.1.35 北京	小夏   11 分钟前	

1 2 3 4 5 6 7 >

# 美洽顾客管理

通过在线客服建立客户关系的下一步

## 多种方式导入/导出:

在线客服接待顾客自动保存

API 导入

Excel 表格上传导入

手动添加

和第三方应用或软件协同

## 顾客资料完整:

顾客从第一次访问你的网站开始, 所有活动和交互记录都有一条时间线上

可手动添加拜访记录、通话记录等

可通过 API 自动记录顾客状态变更等



## 顾客分群:

丰富的筛选条件和筛选逻辑

保存预设筛选, 以便快速查看

性能优异, 再复杂的条件也能快速呈现

## 精细化运营:

按顾客分群触发自动操作

可进行邮件、短信发送操作, 可查看效果报告

支持外呼、回呼, 可记录录音

# 美洽轻工单

与在线客服相辅相成，互相补充

## 多种来源

- 人工坐席离线时，可留言转工单
- 客服可手动从对话创建工单
- 可托管邮箱，例如 support@meiqia.com

## 工单处理

- 可按小组和客服分配、转派
- 支持状态变更
- 可在工单下进行相关讨论，并且决定哪些告诉顾客，哪些只有内部人员可以看到（内部消息）

## 哪里来回哪里去

- 邮件来的工单，顾客会在邮箱收到回复，顾客可继续在邮箱直接更新内容到美洽
- 短信同上，顾客可点击一个私密链接在 H5 网页查看处理结果，并做下一步操作
- Web Widget、inApp SDK 均可查历史工单

# 美洽报表

No more Excel

# 多种类报表

访问、顾客、对话、工单，均有对应的数据报表



# 高级功能

- 以 CSV 表格导出
- 特定报表，特定条件订阅到邮件、微信等 \*
- Dashboard，专为大屏监控客服质量而设计的视图 \*

# 产品背后

是什么支撑得起不同的美洽产品



# 易用性

SaaS 模式，无需购买机房和雇佣相关维护人员

注册即用，省去麻烦的商务和对接过程

Web App，现代浏览器均可使用，完全兼容 Windows、OS X、Linux 等

# 稳定性



全球顶级云服务

来自顶级互联网公司的性能保障团队

第三方中立机构提供可信的性能监控



<http://status.meiqia.com/>

# 安全性

银行级的 HTTPS (SSL) 加密连接，避免网络窃听

来自 WooYun 等顶级白帽的安全众测

提供 IP 登录限制、两步验证等多种安全措施

异地容灾数据备份，数据不丢不泄露

# 平台版

- 为 B2B2X 平台设计
- 平台一次接入  
平台商户一键使用
- 灵活付费策略可选

*Meiqia Online Customer Service System for Platforms Handbook*



美洽平台解决方案  
说明手册



2016 - v1.1

# 不止卖软件

更关注软件有没有帮你解决问题，有没有创造价值。

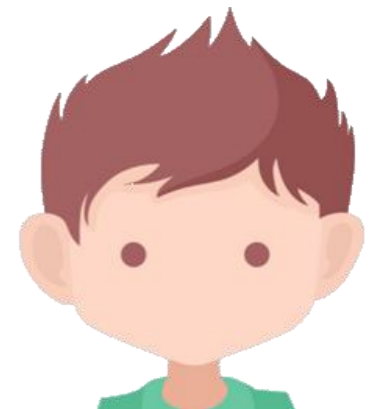
客户案例



# 易到用车

- App SDK
- 通过美洽为百万车主和千万乘客提供服务

一个产品长什么样其实是有用户和需求决定的，差的产品长的像公司的组织架构，一般的产品长的像产品的功能列表，牛逼的产品像用户的不同使用场景。



- KentZhu, 易到用车产品总监

客户案例

# 速递易



- App SDK, 线下二维码, 网页对话框
- 多部门协同服务顾客
- 节省了每年 ¥200,000,00 的客服预算 (就是这么多, 两千万人民币 ……)
- 50 个美洽坐席替代了原来 200 人的 Call Center, 并且得到了更好的效果



速递易推出的「24小时自助快件收取箱」，为快递行业带来一场革命。美洽提供的解决方案，不仅解决客服咨询问题，还优化了我们业务流程，可以说，为客服软件行业带来了一场革命。

- 刘竞，速递易

客户案例

# 乐动卓越



- 游戏内客服
- 快速解决玩家遇到的问题
- 有效提升了玩家留存率

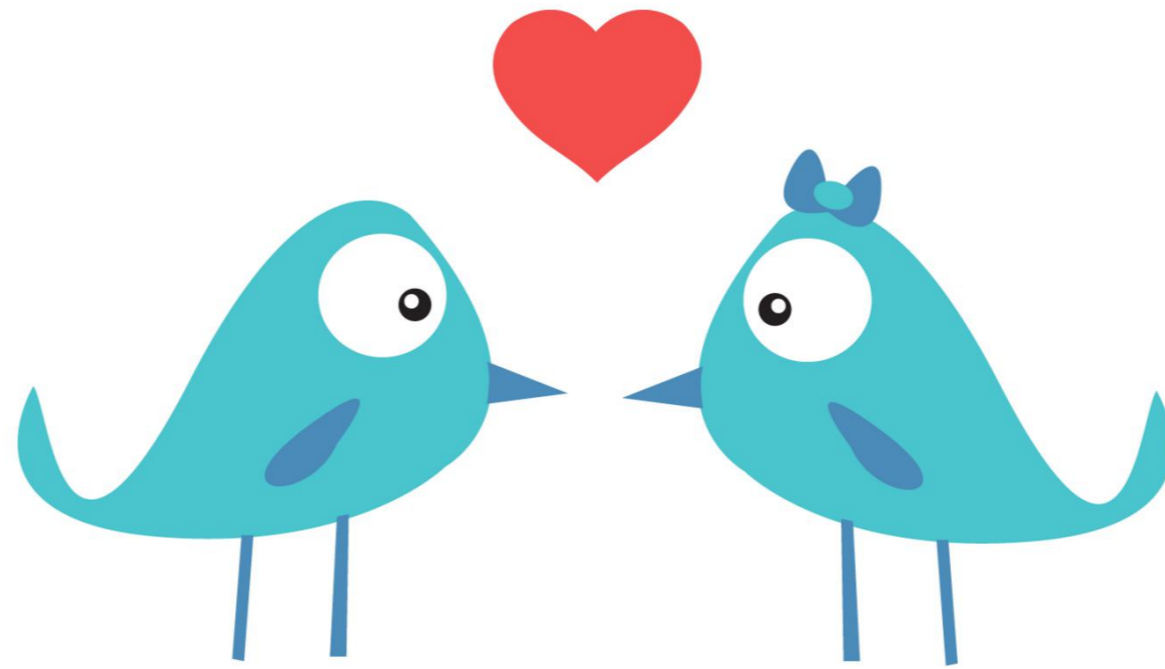
客户案例

# 环球雅思



- 45 个客服坐席，移动网站对话框
- 稳定性和对话率相较之前的 \* 语提升了 30%





**THANKS**