

如何选择适合的CloudCC 服务云版本



如今，无论客户身在何处，都可以通过电话、邮件等多种渠道寻求帮助与支持。CloudCC服务云可细致、深入地了解客户所需，随时随地为每一位客户提供优质的个性化服务与关怀，并预测客户的偏好以及未来的需求。

CloudCC服务云最大的优势在于：通过与呼叫中心实现配置化集成，有效缩短客户请求的响应时间，保证客户服务的时效性，更加智能地为客户提供更多自助解决问题的方案和指导，从而提高客户忠诚度与满意度，提升服务质量，优化客户体验。

“通过CloudCC 服务云我们可以更快、更好地处理客户问题。客户对我们的满意度更高了！”

科华恒盛
林仪 集团副总裁

选择适合您业务的CloudCC 服务云版本：

热销产品	
企业版 面向中小企业，解决企业客户服务业务问题。	旗舰版 面向大型企业，可根据需求深度自定义客户服务管理系统。
¥ 210 /用户/每月*	¥ 315 /用户/每月*
服务云企业版包含销售云企业版功能，并为企业服务团队提供所需功能，如 服务合同、个案、解决方案、工单、备件管理、呼叫中心集成等，并通过可自定义的报表与仪表盘实时了解服务情况，有效提高服务效率与质量。	服务云旗舰版包含销售云企业版以及 服务云企业版所有功能。您可进行灵活配置与创建，并利用工作流程和审批 实现业务流程自动化，定制您专属的 CRM。与此同时，您还可以管理复杂的服务区域，发动共享机制进行团队协作。

欲了解CloudCC服务云的详细功能与价值所在？

请咨询我们，了解如何使用CloudCC服务云提升客户服务质量！

* 按年收费

神州云动 CloudCC.com 服务云版本功能列表

客户服务云产品功能		功能说明	企业版	旗舰版
多渠道支持				
多渠道支持	电子邮件		✓	✓
	呼叫中心		💰	💰
	在线客服		💰	💰
	自助门户（网页）		✓	✓
	微信小程序		✓	✓
工单管理（个案）				
工单管理	电子邮件工单	将电子邮件添加为渠道后，会自动将电子邮件转化为工单。	✓	✓
	在线表单工单	通过自动门户上的“添加工单”会转化为工单	✓	✓
	工单时间轴	查看当前客户过去所有工单的历史记录	✓	✓
	推荐文章	根据工单问题提取知识库中的文章，并和工单一同显示	✓	✓
	附加文章到工单	将文章关联到工单上，	✓	✓
	合并工单	将类似的工单合并为一个工单以避免冗余	✓	✓
	拆分工单	拆分包含多个主题的工单，为了方便问责	✓	✓
	复制工单	在需要时创建重复的工单	✓	✓
	工单审批	在特定场景下，请求内部审批	✓	✓
	工单标签	为工单添加标签，方便	✓	✓
	工单解决方案	记录工单解决方案并反馈给客户	✓	✓
	工单历史记录	按照时间时查看工单上的活动历史	✓	✓
工单分配和升级	团队所有权	将工单分配给多个不同团队管理	✓	✓
	工单共享	将工单共享给其他客服人员协同解决	✓	✓
	基于产品的工单跟踪	基于相关产品跟踪工单	✓	✓
信息搜集与分享	直接分配人员		✓	✓
	直接分配团队		✓	✓
	触发规则后升级个案		✓	✓
	客服人员生产力			
	控制台导航	适用于客服角色使用的菜单导航方式	✓	✓
	快速工单视图（一览视图）		✓	✓
	工单看板视图		✓	✓
	全局搜索		✓	✓
	自定义视图		✓	✓
	共享		✓	✓
	支持富文本回复编辑器		✓	✓
	高级搜索		✓	✓
知识文章协助	回复编辑器中的电子邮件模板		✓	✓
	团队动态		✓	✓
	知识文章多版本管理		500 篇文章，每篇文章 10 个版本（1 个草稿，1 个发布，8 个归档）	1000 篇文章，每篇文章 10 个版本（1 个草稿，1 个发布，8 个归档）
	知识文章归纳分类		✓	✓
	复制知识文章		✓	✓
电子邮件	高级搜索知识文章		✓	✓
	知识文章多语言		4种语言	4种语言
	电子邮件			
	服务邮箱		✓	✓
呼叫中心	邮件工单回复状态	标记已经回复邮件的工单	✓	✓
	常用邮件回复	自定义邮件回复模版	✓	✓
	邮件签名		✓	✓
	呼叫中心			
	CRM内来电弹屏	来电时快速定位客户或已有的工单	✓	✓
	来电转工单			
	来电接听			
	呼叫分配（顺序和并发）	根据技能或客服人员忙闲，将呼叫分配给客服		
	外呼通话			
	通话录音			
	呼叫转移			
	通话保持			
	通话静音			
	工作时间配置		💰	💰
	非工作时间管理	定义一个协议，用于工作时间之外的来电		
	未接来电管理			
	来电者历史记录			
	语音信箱			
	多层级IVR	客户导航，方便客户快速找到合适的客服		
	外呼任务	将对外呼叫的号码清单分配给客服，并可跟进外呼任务进度		
	呼叫中心CTI			✓
即时通讯				
	多渠道嵌入聊天部件	外部客户使用的聊天入口		
	溢出聊天分配			
	常用回复语			
	聊天记录		💰	💰
	超时聊天管理			
	CRM聊天弹屏			
	客服知识库			
	客服机器人		💰	💰
客户联系人管理				
	联系人和客户信息管理		✓	✓
	对联系人和客户的动态评论	内部评论，以供团队日后参考	✓	✓
	客户小组	围绕客户的各个团队	✓	✓
	合并联系人	合并联系人以避免重复和冗余	✓	✓
	合并客户	合并客户以避免重复和冗余	✓	✓
	更改所有人	围绕客户以及客户相关记录的 所有人转移	✓	✓
	联系人和客户洞察	使用报表和仪表盘查看联系人和客户的活动和参与情况	✓	✓
客户满意度				
	多渠道收集客户满意度	门户、邮件邀请、电话挂断、聊天结束、短信邀请评价	✓	✓
	满意度评级	让客户对服务的满意度进行评级并跟踪结果	✓	✓
任务事件及通话				
	任务	为团队创建工单跟进任务	✓	✓
	事件	为团队安排活动	✓	✓
	通话	拨打、接听电话的通话记录	✓	✓

客户服务云产品功能		功能说明	企业版	旗舰版
BI数据分析				
	报表模版		✔	✔
	自定义报表		✔	✔
	报表订阅		✔	✔
	报表导出		✔	✔
	报表生成图表		✔	✔
	对象视图生成图表		✔	✔
	占比图			✔
	比较图		✔	✔
	趋势图		✔	✔
	地图		✔	✔
	图标导出		✔	✔
	仪表版大屏		✔	✔
个性化定制				
	自定义应用程序		10	25
	自定义菜单		✔	✔
	自定义主页		✔	✔
	自定义对象		50	100
	自定义字段（每对象）		100	200
	字段跟踪（每对象）		5	10
	共享规则（每对象）		20	50
	自定义页面布局		✔	✔
	记录类型（每对象）		✔	✔
	页面布局分配		✔	✔
	主从录入		✔	✔
	动态布局		✔	✔
	自定义列表视图		✔	✔
	多语言工作台			✔
文档库				
	文档库		✔	✔
	上传文件（每文件）		50M	100M
	文件版本		✔	✔
	文件夹共享		✔	✔
文件存储				
	免费文件空间/组织		2G	5G
	免费文件空间/用户		1G	1G
	额外的文件存储		\$45/5G	\$45/5G
数据管理				
	免费数据空间/组织		100万条记录（2G）	500万条记录（10G）
	免费数据空间/用户		20M	20M
	额外的数据存储		\$45/年/100M	\$45/年/100M
	导入数据（每次）		10000	20000
	数据全量导出		2次/月	2次/月
权限管理				
	自定义角色		100	200
	简档		✔	✔
	公用小组		✔	✔
	权限集		✔	✔
	队列		20	50
	区域管理		✔	✔
安全管理				
	控制访问系统的IP与时间		✔	✔
	CSP策略头		✔	✔
	密码策略		✔	✔
	SAML单点登录		✔	✔
	字段加密		✔	✔
	系统重点操作审计日志		✔	✔
	系统重点配置审计日志		✔	✔
集成与插件				
	Microsoft Exchange		✔	✔
	Mailchimp邮件		✔	✔
	QuickBooks		✔	✔
	Dropbox		✔	✔
	Vontage短信		✔	✔
	DocuSign电子合同		✔	✔
	Twitter/Facebook/领英		✔	✔
	环信IM		✔	✔
	AWS呼叫中心		✔	✔
	天润呼叫中心		✔	✔
	微信/支付宝/PayPal/Visa支付		✔	✔
开发者工具				
	自定义组件			✔
	自定义页面			✔
	类			✔
	定时类			✔
	触发器			✔
	定时作业			✔
	API接口			✔
*1年起订，10个用户起订				

- 以上功能支持PC, 安卓 ， IOS和H5访问。
- 以上Java代码的总容量为3M ， 单个不超过1,000,000字符。
- 站点限制为企业版本10G每天 ， 无限版本为20G每天 ， 对应的浏览总量为100000和200000次每天。
- 接口调用每组织内每天企业版本总量为5000 ， 无限版本为12000 ， 超出部分联系销售。
- 数据全部导出每周不超过2次 ， 数据导出每天不超过10次。
- 微贴记录数 ， 专业/企业版本保留100000条 ， 无限版本保留200000。
- 登陆历史仅保留6个月数据 ， 操作日志审计日志保留13个月数据。
- 查找 ， 主详 ， 公式 ， 日期/日期时间 ， 图片 ， 自动编号字段类型每对象可创建个数有限制 ， 具体请参考系统。

本文仅供参考 ， 所提供的内容不保证完全准确无误 ， 也不作出任何保证或担保。

本文件中的内容如有变更 ， 恕不另行通知 ， 其更新日期为此处列出的版本日期；

本文中提及的特性和功能 ， 在帮助文档中有更详细的说明。本文最新更新时间：2023 年1月27 日。

如需更多信息 ， 请访问：www.cloudcc.cn 或 拨打热线电话400-642-2008。