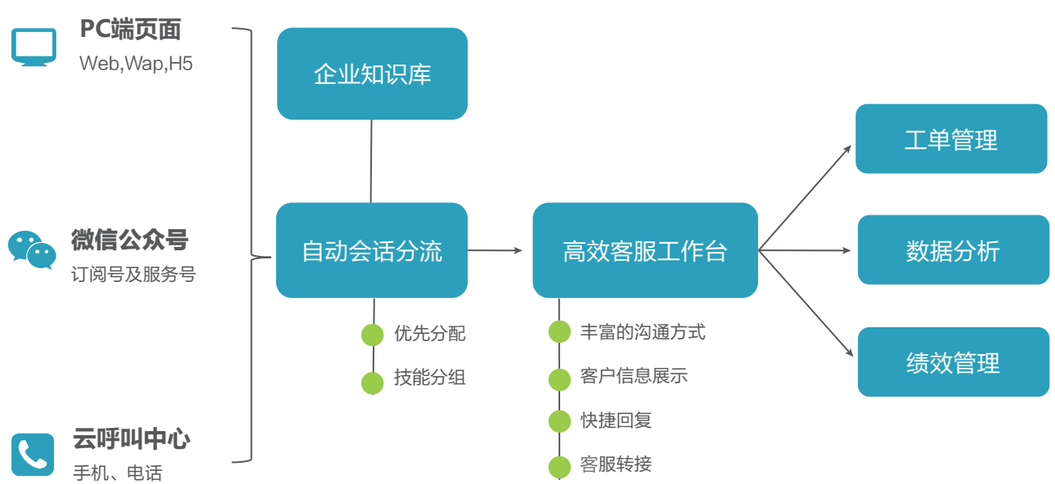
引入专业客服系统，打造金牌售后

■IPG 运营部

按照“公司往上游走半步，往下游走一两步”的战略方针，产品的运营及服务模式在2016年也同步做了相应的调整。为加快调整步伐，在进行了多轮需求分析后，我们决定引入专业的智能云客服系统，用于打造利尔达的售后服务体系，助力公司的持续转型升级。

一、多渠道统一平台管理

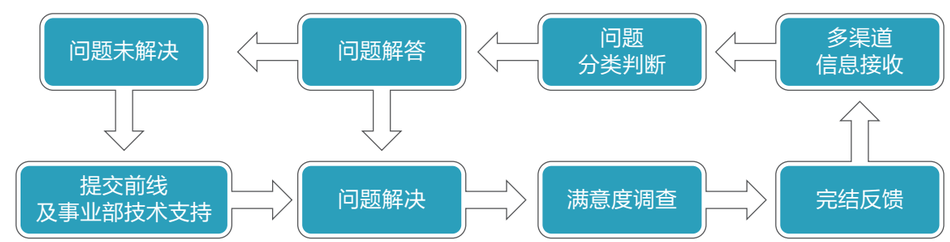
如今，为开展信息的多渠道传递，在利尔达官方网站、微信公众号等官方渠道中都添加了售后服务的咨询窗口，方便客户通过多种方式随时联系到利尔达的售后。同时，这些信息渠道绑定到了同一个平台，能将收到的信息进行系统化、规范化的统一管理，不遗漏任何一条消息，疏忽任何一个客户。



全流程客户服务解决方案

二、闭环式工作服务流程

及时接收到客户的反馈很重要，但对问题全程跟进、积极追踪直至问题解决才算有效服务。因此，我们采用了闭环式服务流程，从收到信息开始，所有的经办人、办理结果、服务进度等信息，管理人员都可以在系统中进行查看和监管，确保客户的每个问题都能得到圆满且及时的解决。



闭环式服务流程

三、职责明确、定位清晰

作为售后服务部门，不仅要面向客户，还要同公司内部的各个部门进行沟通交流。对内、对外职责需要明确。

售后服务的职责与定位

四、科学管理、创新服务

想要打造出金牌售后，天时、地利、人和缺一不可。除了智能化的系统、优秀的售后服务人员，还需要有科学的管理体系以及创新的服务理念，这些也是售后部门建立的核心。售后管理就是要严格地管，认真地理。所以必须严格规范每一个客服人员的工作流程，按照标准化的要求去执行。

售后服务是配合公司整体规划与布局的，今后还会不断优化流程、改进服务，提高效率、提升用户体验。如何在服务竞争日益激烈的今天，建立有自己特色的“服务品牌”，还需要长期的摸索与努力。