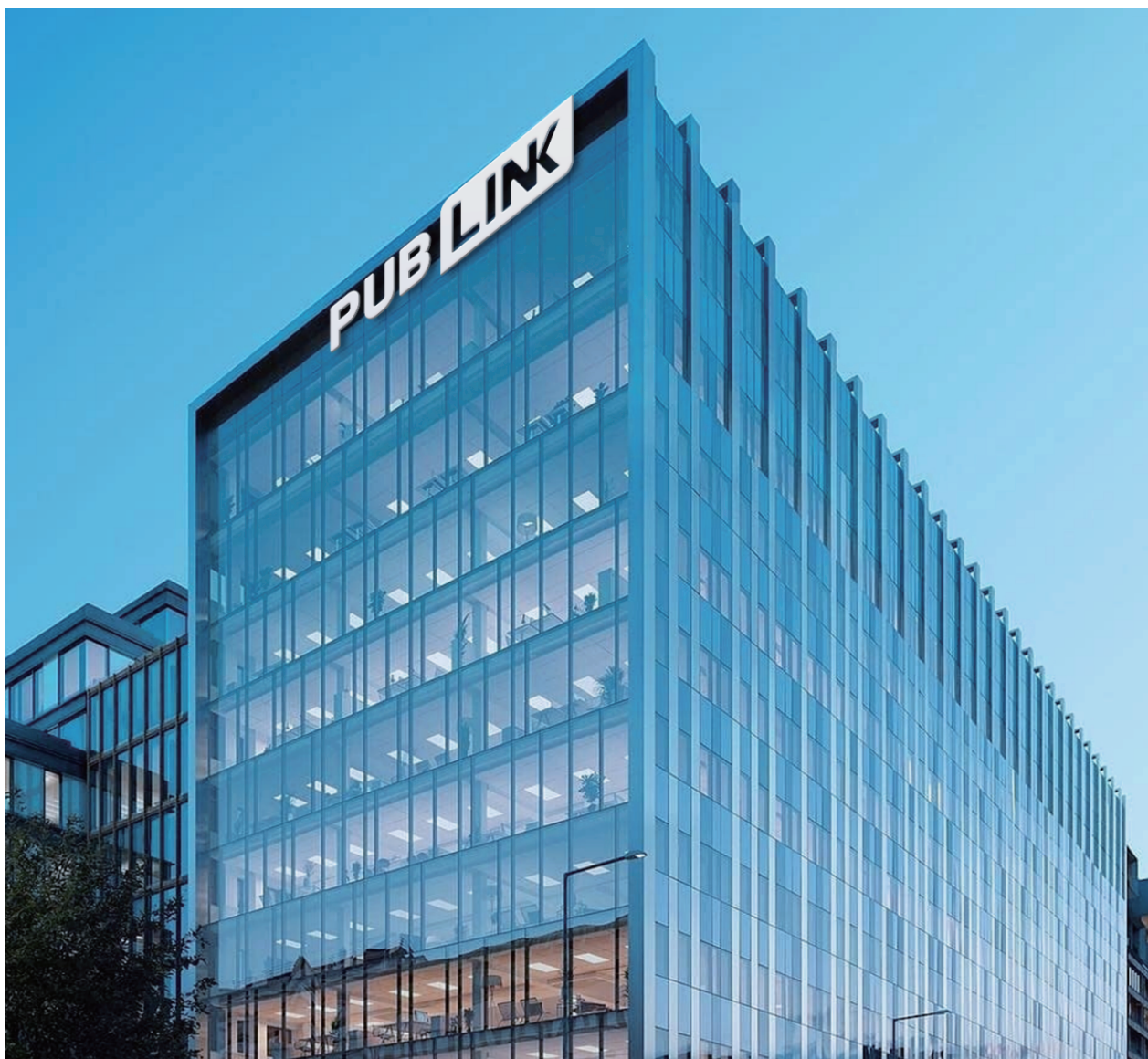


About Us

公司介绍

PubLink是国内数字化服务运营领军者，专注于企业SaaS领域云产品及服务的创新，2022年成功入选“雏鹰计划”，是一家准独角兽企业。

售后宝是PubLink自主研发的智能客户服务运营平台，面向企业提供专业的售后服务、运营管理服务。以大数据+AI为依托，构建场景化SaaS云服务解决方案，通过人工智能、PaaS等创新技术能力让企业为客户提供数字化的服务体验，提升客户满意度和净推荐值(NPS)，助力企业从后市场挖掘再转化价值。



About Us

公司发展历程

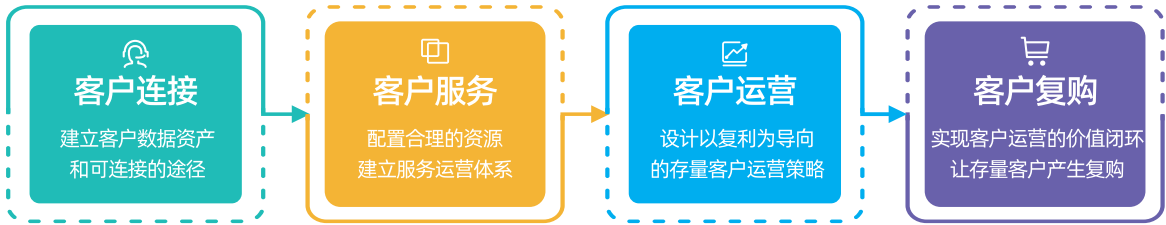


使命：让企业连接客户更简单

愿景：服务百万企业 触达亿万用户

PRODUCT
售后宝-新一代智能客户服务解决方案

让企业减少客户流失，提高复利



以端到端的行业场景闭环 + 智能创新为核心竞争力

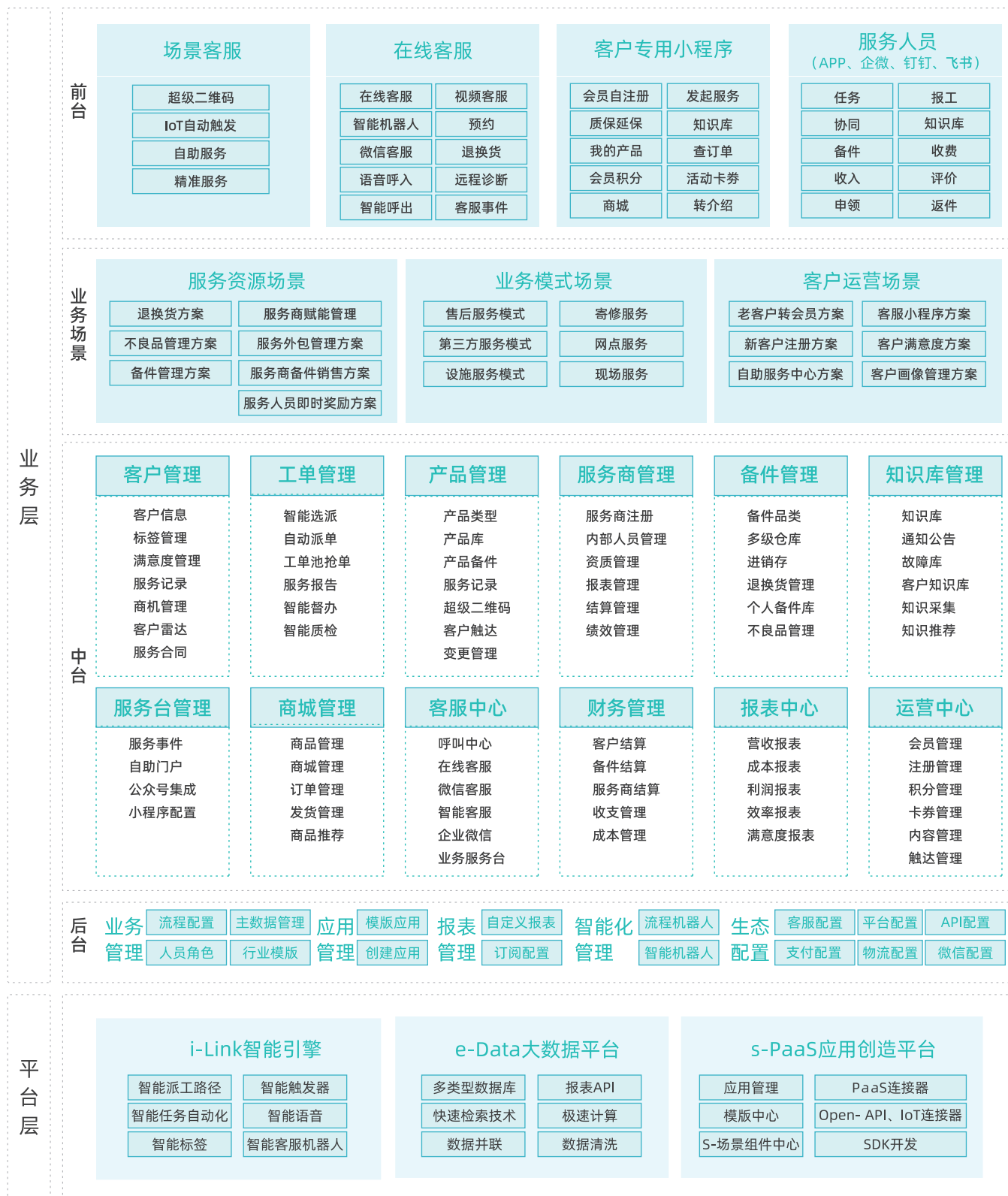
i-Link 智能引擎

E-Data 数据引擎

S-PaaS 应用创造引擎

PRODUCT

新一代数字化功能架构图



PRODUCT

售后宝的产品价值



客户

便捷服务体验，服务响应翻一倍

进度实时可视，杜绝信息不对称
鼓励沟通反馈，创造极致的体验



工程师

加快执行效率，持续提升客户满意

服务全程监控，驱动服务质量升级
完善支持体系，提高一次性完案率



管理层

加强质量管控，打造优质品牌口碑

优化资源配置，节约人力物力支出
掌握全面数据，洞察新的商业机会

用户-便捷

服务过程可视化

在线支付

满意度反馈

自助门户

工程师-高效

智能派单

备件管理

工时管理

审核结算

管理层-洞察

运营看板

经营分析

服务成本

绩效报告



PRODUCT

售后宝的核心功能

多渠道客服中心

全渠道接入
社交化连接
30%满意度提升
统一数据管理平台

服务商城

搭建个性化在线商城
在线咨询及推荐
多种支付能力
企业营收提升35%

智能工单

自定义行业化模版
4大灵活派单方式
内外流程透明化
按需制定计划任务

客户运营

客户分层运营
全生命周期管理
自动连接客户微信
服务营销自动化

质保管理

自动计算质保时间
质保状态智能提醒
保内费用自动清算
规范保内外服务标准

产品二维码

专属数字化名片
多种产品反馈渠道
免费营销专属广告位
在线配件商城

备件管理

多级仓库管理
专属个人备件库
一键跨区域调拨
低库存智能预警

数据大屏

丰富模块自由布局
服务数据实时共享
精准数据地图展示
多维度数据分析

3大服务模式

现场服务模式
远程寄送模式
服务商网络模式
灵活适配业务形态

消息中心

支持多渠道消息
自定义模版
高效触达内外部人员
客户满意度提高20%

服务商管理

独立权限管理
备件采购结算
外部服务商注册审核
统一服务标准

国际化能力

多种服务模式
符合海外合规要求
支持多区域场景
满足多语言要求

解决方案覆盖场景 Function

- 多渠道客服接入
- 自动化工单管理
- 系统化备件交付
- 在线化服务销售
- 智能化数据运营
- 多系统集成接入
- 国际化业务支持

场景化解决业务问题 数据化提升服务价值

售后宝为企业连接客户效率而生，以服务交付 + 数据运营为核心，通过端到端的全过程管理，为企业赋能，持续挖掘客户价值。

售后宝将人工智能+大数据有效整合，构建客户连接中心，包含自助服务台、工单系统等客户服务管理平台，打通售后服务全流程，为企业提供覆盖服务、协同、管理、决策智能解决方案。

售后宝全面与企业内部系统（如销售订单系统、ERP、WMS、PDM、质量系统、财务系统、中台）集成，帮助企业构建内部协同生态。

FUNCTION

多渠道客服接入

六大场景服务接入，全方位触达用户

支持微信、钉钉、公众号、移动网页、Web、自助门户客服等多渠道形式的客服接入方式

- 多种方式发起服务请求
- 支持发送语音、文字、图片等多种媒体
- 灵活的坐席分配规则
- 可配置客服机器人实现自动问答



FUNCTION

云呼叫中心

轻量化部署，即租即用，清晰对话安全稳定

号码自由选择，拨打接听电话便捷，自动匹配来电客户历史工单/事件，界面简洁友好，通话清晰稳定

- 来电自动弹屏客户及历史服务信息
- 通过客服工作台来进行坐席现场管理
- 快捷知识库查询、一键转工单
- 应答话术自定义



FUNCTION

智能派单

1分钟自动派单，提高80%派工效率

基于i-Link的智能派工引擎，可以通过AI和人工调配自动分配任务，更加高效

- 手动派单：服务台接单后，可在移动端进行派工，服务人员当前工单量直观显示，可作为派工参考
- 自动派单：管理员可预先在系统中预设好规范的服务订单分配规则，在指派服务订单的负责人时自动按预设规则分配
- 地图派单：服务调度人员可使用地图模式进行就近派工
- 工单池：工单池抢单的概念，发挥一线服务人员的能动性



FUNCTION

工单管理

可视化过程监管，实时掌握服务进度

基于移动端随时更新服务单的处理状态，保证服务及时性、过程透明化，管理直达服务现场

- 支持多种类型工单
- 服务内容可自定义
- 服务过程全程受控
- 异常状态实时提醒



FUNCTION 备件管理

多级供给，数字化经营，提升设备资产的回报率

多级备件仓库，实现信息流、备件流、资金流一体化管理

- 多级仓库：库存数量、价格直观显示，可通过总仓调拨备件至分仓中
- 备件申请：服务人员可以在移动端查询库存、申领备件
- 支持不良品退换：破损配件可退回不良品库，统一对不良备件进行管理
- 仓内管理：支持设备出库，入库、转仓、调拨等标准化运作



FUNCTION 服务商城

快速搭建服务商城，让客户复购更容易

支持产品、备件、服务项目发布为商品，针对存量客户做个性化主动推荐

- 企业商城橱窗和企业圈子信息展示
- 支持在线订单，在线支付
- 个性化产品推荐，一键下单



FUNCTION 客户管理

360度客户管理，服务关怀智能化

帮助企业记录完整的设备与客户信息，以便于保修判定、维修及发件处理、客户回访与主动服务、二次营销等

- 记录完整的客户信息
- 查看关联的设备信息、客户投诉记录、服务记录、维保合同
- 便于开展针对性的服务与关怀
- 客户画像与客户标签



FUNCTION 客户体验管理

全方位客户体验管理，客户之声可搜集、可流转

支持通过服务旅程、触点、调查问卷等方式搜集客户反馈，数据可用于满意度、NPS的统计及分析，客户问题可以通过VOC流转闭环。

- 通过回访和评价，掌握客户体验
- 关注客户体验，改进服务质量，进行业务决策
- 丰富模版可供选择，支持自定义搭建



FUNCTION 人员管理

实现数据化人员管理，有效加强内外协同

针对服务员工工作实际情况，抽象出多种能力模型，直观查看服务工作水平

- 支持内外服务人员管理
- 支持对外集中结算
- 人员能力模型及绩效报表
- 工时管理



FUNCTION 服务商管理

实现服务商全生命周期管理，让服务商选、用、育、留有数据支撑

覆盖服务商注册、资质管理、派工管理、结算管理、备件商城、押金管理等，让服务商管理实现端到端业务闭环

- 服务商注册、资质管理
- 服务商自动结算，与ERP、财务系统互通
- 服务商备件库管管理、在线订货
- 服务商绩效管理



FUNCTION

IoT连接器

设备联网，异常监控主动服务率提升60%

提供IoT整合功能，有效集成物联设备，运行异常数据实时传输至系统后台。收到预警后，企业可快速发起服务，变被动为主动

- 连接IoT设备，运行数据清晰直观
- 异常情况及时获取，变被动服务为主动服务
- 结合运行情况及服务历史，开展预测性服务



FUNCTION

BI智能报表

内置行业通用的上百种报表模板，让管理者以行业标准发现问题和机会

通过多维度的数据报表覆盖人、财、物、事的数据统计
通过以客户为中心的数据洞察发现新商机，以财务指标管理服务体系的成本与收益

- 多维度数据大屏，数据直观展示
- 实时营收、成本、人员、服务数据展示及分析
- 各类报表支持导出，助力决策、提升服务



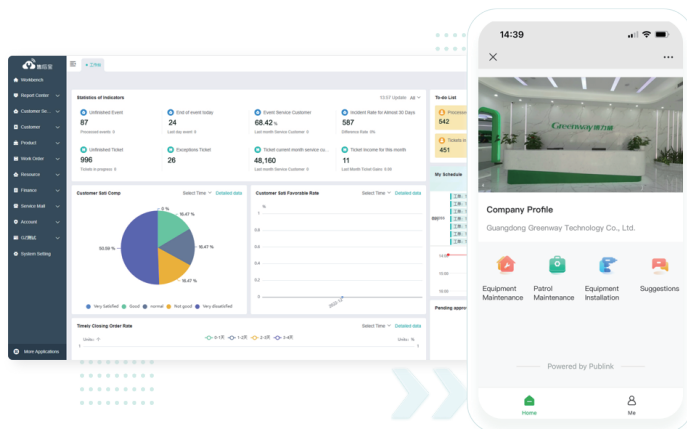
FUNCTION

支持国际化、全球访问

超过100多个企业的海外使用经验，让海外服务管理更放心

部署了网络加速、多区域、数据合规等解决方案，支持企业的多语言客户、多种服务模式的全球业务

- 全球加速
- 数据合规
- 支持不同国家区域，不同模式
- 支持多语言访问



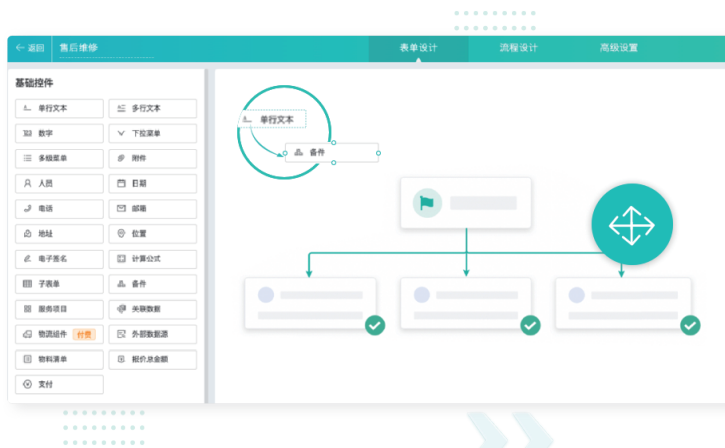
FUNCTION

PaaS平台

服务云领域最智能的PaaS平台，帮助企业灵活创造业务

支持用户定义业务，支持100+ 模板应用市场，支持开放API和二次开发

- 无代码模式调整业务流程
- Open-API 支持用户创建数据接口对接
- 支持二次开发
- 默认支持超过40个系统对接





专业服务

Professional Services

- 服务体系
- 业务专家
- 客户案例
- 支持保障

专业服务

以客户成功为出发点和目标

不仅仅是咨询，更是落地

超过5个行业数百家客户实践

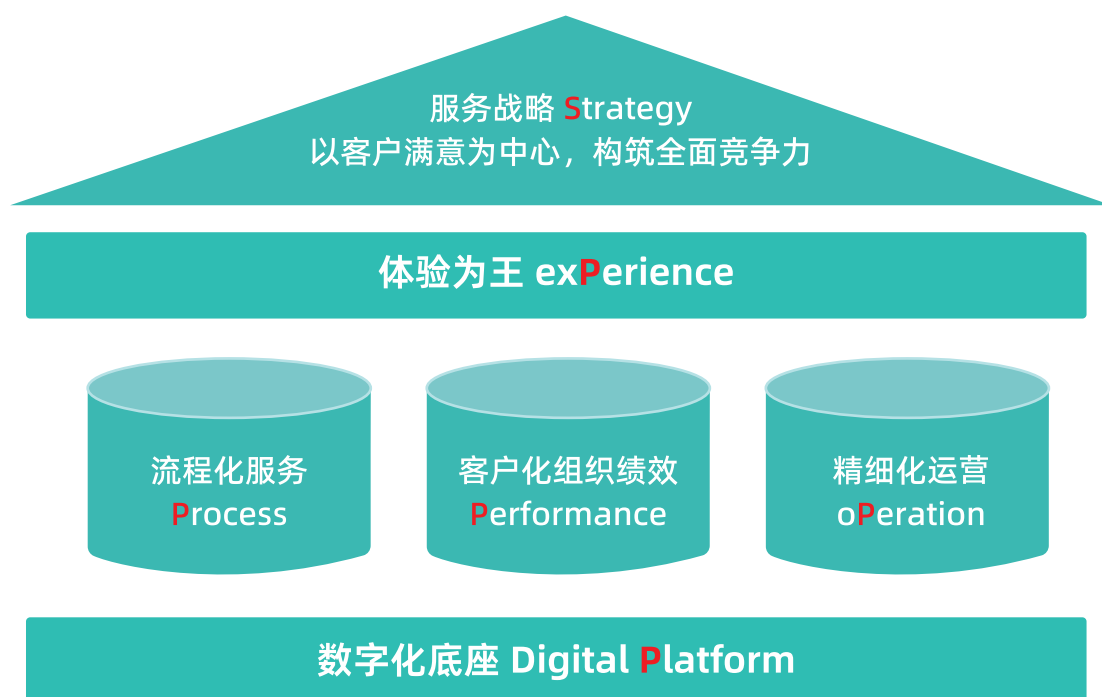
拥有咨询+数字化技术的复合能力

我们认为业务的改善不仅仅是数字化系统的上线，在复杂的业务和更高的业务要求面前，我们需要对服务战略、业务体系、绩效、组织等领域做深入探讨和设计；

结合我们服务数百家大型企业的经验，我们为企业提供包括客户服务战略设计、业务流程咨询、关键数字化技术攻坚、服务体系落地推广、组织绩效等方面的咨询服务，这些服务随Publink产品一起确保企业引入服务体系变革取得成功。

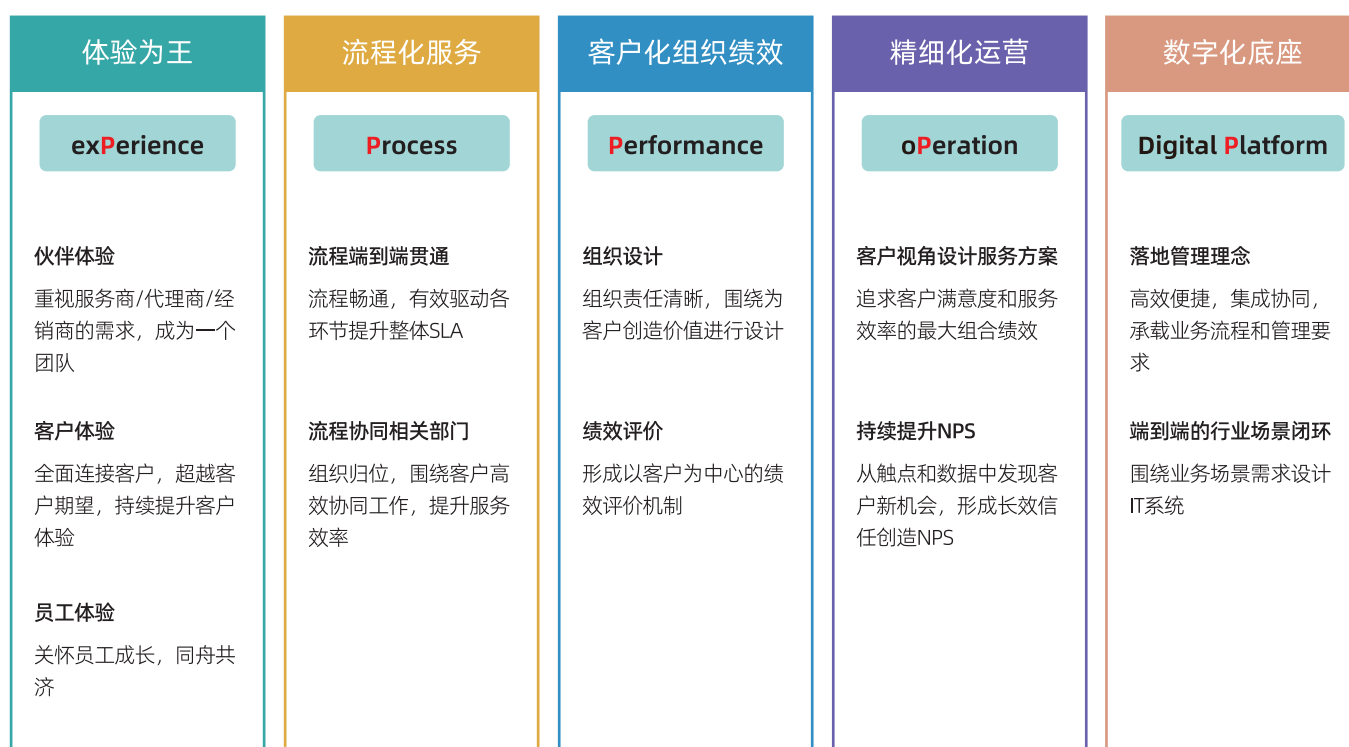
Strategic Design 服务战略设计

多数客户服务变革都源于美好的目标，但是如何支撑起服务战略，需要从客户体验、流程、组织绩效、运营、数字化底座等方面构建起支撑物，我们具备行业丰富敬仰的专家与企业管理层一道厘清行业竞争态势、业务机制、业务关键变革点，帮助企业在变革的开始就明确方向和建立信心。



Business Process Consulting 业务流程咨询

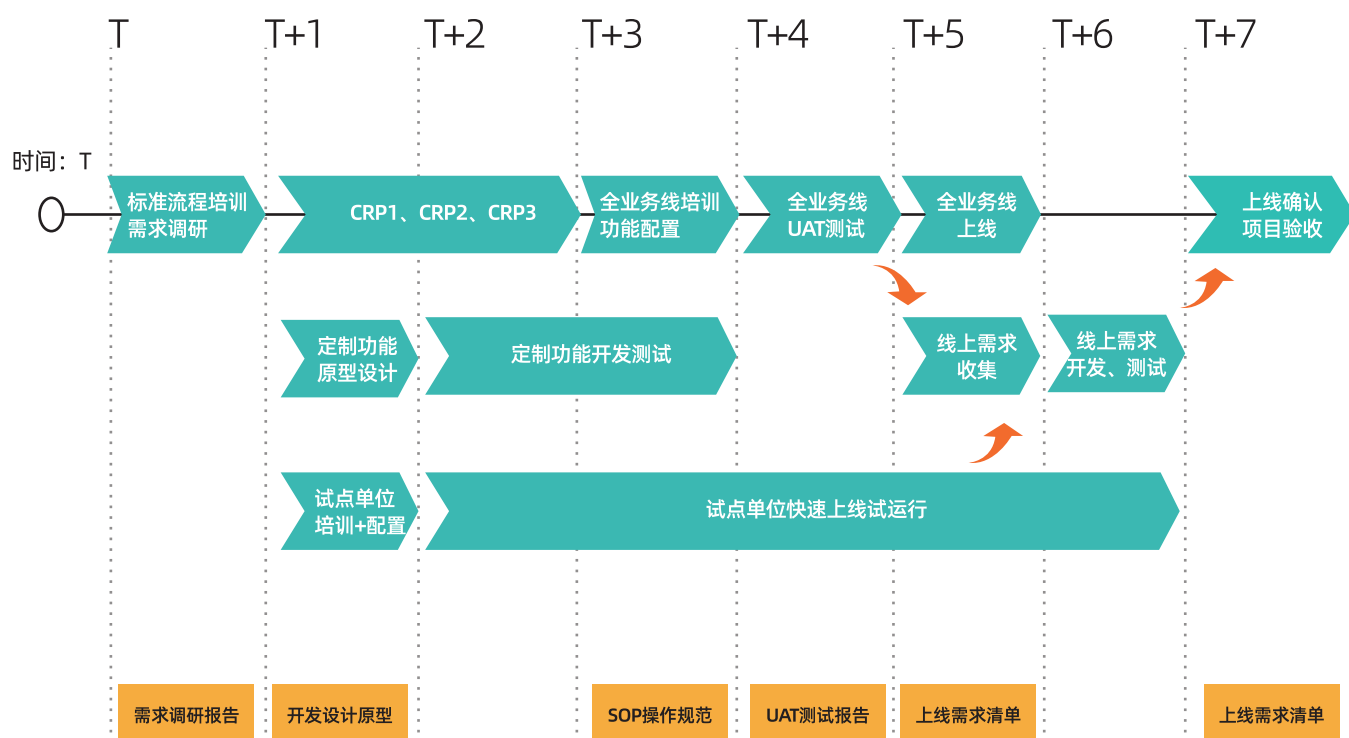
业务的升级需要从目标落地到NPS管理、客户体验管理、ITR流程管理、备件管理、VOC管理、客户运营等不同域，并延伸到外部协作，我们的业务流程专家会和企业关键用户一起梳理业务流程，根据变革目标做业务流程的梳理、改造、并联、验证。这能确保我们的业务流程是行业领先的，并能够适配数字化系统的集成、数据的统一管理，同时我们会借助数字化技术专家确保流程可以动态升级。



Implementation Services

项目实施服务

凭借专业的实施顾问、产品经理、技术人员的专业资源，我们帮助企业实现数字化系统从需求梳理到上线的项目落地、定制开发等目标。不仅仅是在业务的实现，我们更是能帮助企业设计混合云的技术架构、与IPD、LTC等管理系统的互联集成总线、IoT设备互联等技术确保系统的领先性、兼容性。



Teams

深厚的专业知识及丰富项目经验的专家团队

平均超过10年经验的专家；服务过GE、华为、美的、海尔、京东、中国重汽、特灵空调、影石、杰克股份等客户；精通从服务战略设计到数字化转型落地。



高山
战略业务专家

- 华为原运营商BG全球技术服务部技术总监
- 美国代表处项目交付总监

项目经验

- 华为消费者BG手机产品线IPMT（集成组合管理团队）服务委员
- 华为ITR系统实施工程师和技术顾问
- 消费者BG资深技术服务代表



毛羿飞
战略业务专家

- 专注及擅长服务战略及服务产品咨询/研发
- 专注及擅长备件管理咨询及实施

项目经验

- 海尔全球售后服务革新项目(SPI)，包括呼叫中心、服务网络管理、备件管理、质量管理、服务结算等
- 海信全球备件系统（SPM）实施项目



张旭鹏
流程业务专家

- 服务行业咨询顾问，服务产品（系统）数字化转型实施专家、咨询项目经理
- 擅长服务体系规划建设

项目经验

- 美的集团客服平台建设项目咨询/规划/方案设计
- 康佳备件管理系统实施项目咨询/备件体系业务流程优化、梳理及实施
- 长城信息、通邮集团服务体系实施专家



付晶
数字化转型专家

- 丰富的跨境团队合作经验(美国、印度、法国、意大利等)
- 丰富的实施团队及服务团队管理经验 PMP认证

项目经验

- GE HealthCare 全球CRM项目经理
- 星巴克 服务运维项目经理



赵麒祥
数字化转型专家

- 超过14年IT管理、服务咨询等经验。擅长服务体系规划建设
- 精通数字化转型规划、建设及实施

项目经验

- 百度IDG客户服务体系 项目经理
- GEHC 智能服务项目 项目经理
- 影石 海外售后服务项目 项目经理



李红星
备件业务专家

- 服务顾问5年，系统规划及服务方案设计15年
- 在服务方案设计、服务系统规划、备件管理、服务运营/质量管理等方面有丰富经验

项目经验

- 康佳备件计划及服务管理项目咨询，调研，流程梳理，痛点需求分析，规划、设计及实施测试
- 京东服务管理系统项目规划、设计，规范，物料管理系统设计师

Customer Stories 客户案例

JACK 杰克

杰克股份

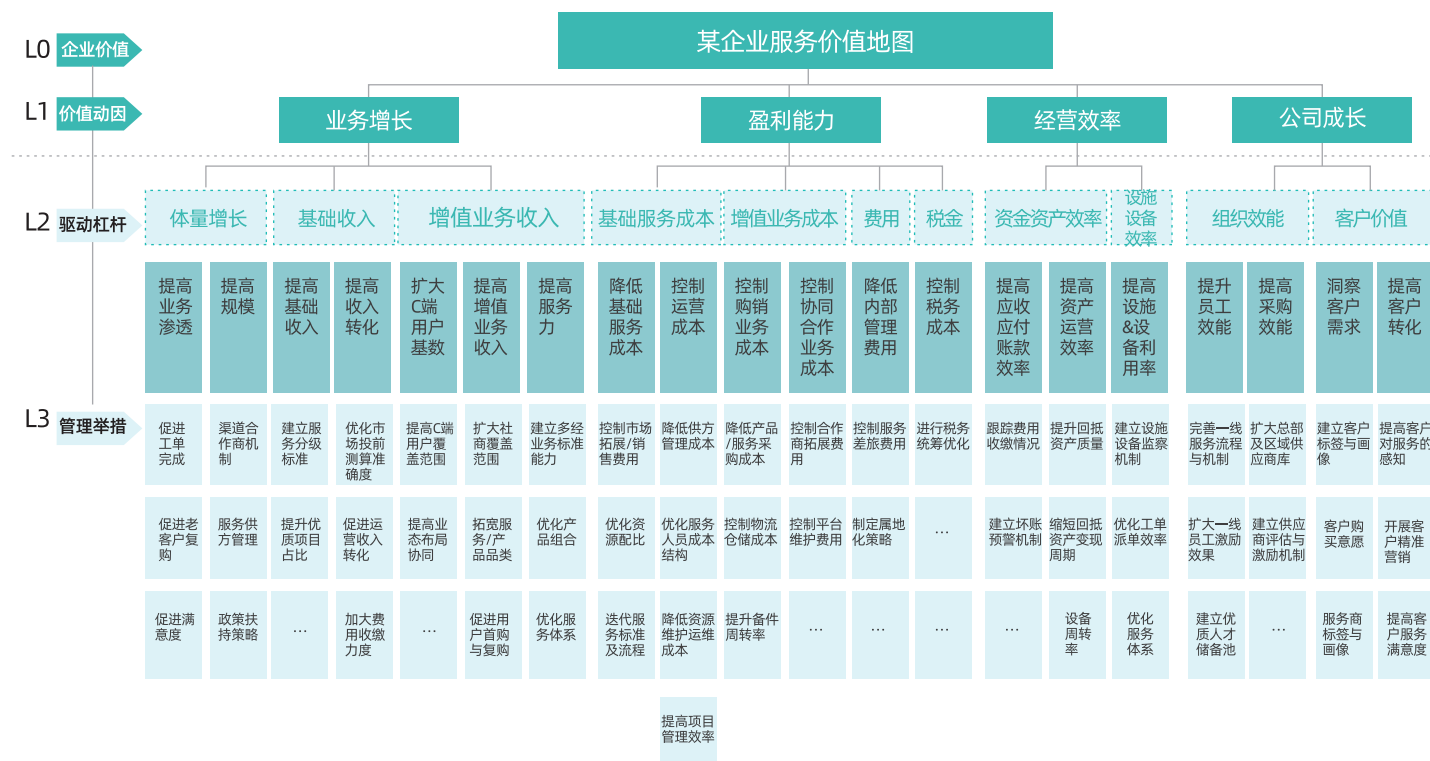
杰克ITR服务体系咨询及系统建设

杰克股份是缝制设备行业产销规模最大、综合实力最强的全球化企业，随着业务的发展，杰克将服务能力作为公司的核心竞争力之一，提出了“快速服务100%”的服务战略，让组织对齐服务战略，并通过系统落地。

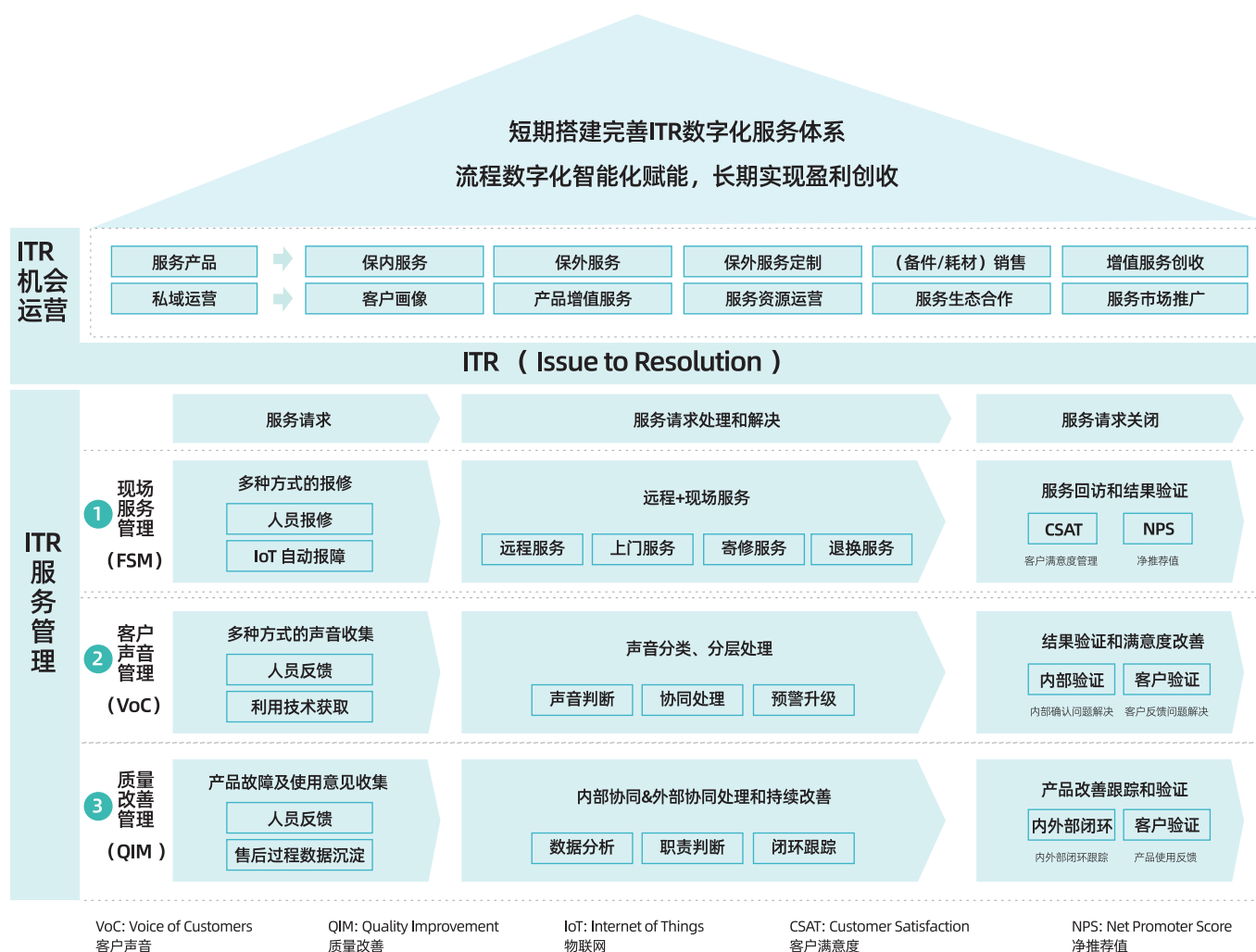


为什么做客户服务？

将“快速服务100%”战略的从业务促进、盈利增加、经营管理、组织成长等方面梳理为包括NPS等11类价值点，拉齐“为什么要做客户服务”、“如何衡量价值”等内部共识。



通过引入ITR服务体系，将客户体验流程、内部处理流程(多级)、多部门协同流程、VOC流程等核心问题处理、信息流转、客户问题升级做了流程升级，并通过数字化系统落地，实现了用户透明化、业务规范化、流程自动化、洞察智能化的系统化落地。



Customer evaluation 客户评价

众联科技的专家和产品与我们的业务场景高度融合，以服务带动营销，这是工业品营销的趋势，一定要让终端客户感知到服务从而影响营销，众联科技为帮助杰克实现四个精准目标做了重要支撑。

行业先行企业的选择

医疗器械

智能硬件

装备制造

设施服务

家居家电

其他行业

 GE HealthCare	 百度	 海克斯康 HEXAGON	 雀巢 Nestlé	 OPPE 欧普照明	 DELIXI
 华大基因 BGI	 KÄRCHER 德国卡赫	 JACK 杰克	 菜鸟 CAI NIAO	 CAPUNO 凯普诺	 钉钉
 WDM 万东	 影石 Insta360	 RIFA 日发纺机	 CGV*	 HOROW 希箭	 Greenway 博力威
 圣湘生物 Senore Bio	 擎朗 KEENON	 HANGCHA	 明康汇 NATREGRO	 BLANCO	 AMER SPORTS
 达安基因 DAAN GENE	 TOPSTAR 拓斯达	 DFAM	 浦发银行 SPD BANK	 MOEN	 CASIC 航天晨光
 迪安诊断 DIAN DIAGNOSTICS	 停简单 TJD PARKING	 Mazak	 港华燃气 Towngas	 vifa	 XING PAI 星十牌
 Vazyme	 JATEN	 中国重汽 SINOTRUK	 DEMASHI 德玛仕	 Tejjer 特洁尔	
 Gene+ 吉因加	 NEC	 浙江建机	 Culligan	 CHEERS 芝华仕	 万泰集团 WAN TAI GROUP
 SEKISUI	 华数机器人	 TRANE	 沁园 TRULIVA	 Herman Miller	 SSB

Support and guarantee 支持与保障



用户反馈

自助解决

云客服

客服邮箱

客服电话

专属客服



服务流程

各渠道反馈信息

任务派发

快速响应

问题诊断

专家顾问





众联成业科技（杭州）有限公司

服务热线：400-882-8865

联系邮箱：saas@publink.cn

总部：杭州市西湖区古墩路87号浙商财富中心3号楼10F

北区：北京市朝阳区建国路93号院万达广场8号楼1702-1室

东区：上海市徐汇区云锦路500号绿地汇中心A座901室

南区：深圳市南山区沙河西路1819号深圳湾科技生态园10栋B座4楼-C12



扫码获取更多信息



扫码联系我们

新一代 智能客户服务解决方案

让企业连接客户更简单

众联成业科技（杭州）有限公司