PUBLINK.AI | 售后宝

基于AI的
智能客户服务平台

众联成业科技有限公司

About Us

公司介绍

Publink AI | 众联科技，是一家面向企业级客户的 AI 应用公司，致力于用 AI 让企业连接客户更简单。公司总部位于杭州，在北京、上海、深圳设有分支机构。投资人包括红杉资本、老虎环球基金、绿洲资本等知名机构，是该赛道国内融资规模最大的企业。位列中国未来独角兽、杭州市准独角兽、国家高新技术企业等序列。

过去十年，我们乘产业互联网之势，深耕企业服务场景，服务数千家企业客户，成长为行业独角兽企业。

今天，AI 正在重塑企业与客户的连接方式。Publink AI 将依托多年行业 Know-How x 创新 AI Agent 技术 x 专家服务能力，打造全球领先的企业级 AI 应用平台，让 AI 真正走进业务场景，为客户创造可感知、可衡量、可持续的新增长。



About Us

公司发展历程

2025年

DeepService AI 产品焕新发布，定义服务领域 AI 融合新标杆

斩获 “数智化服务研发中心” 认证，成为服务领域首个获评的产品

2024年

行业管理大模型，AI客户服务

售后宝第4次登上准独角兽企业、未来独角兽榜单

2023年

Service Mobile上线，助力中国先进制造，服务全球客户

获西湖科创投投资，获过国家级、省级双重认

成为国内唯一入选微软加速器的服务云产

售后宝新一代系统集成中心发布，实现零代码数据互通

2022年

获得全球顶级资本-老虎环球基金、红杉中国投资，国内唯一，世界第二家获准独角兽企业

发布 Open-API平台，默认支持40个系统对接，支持连接器

发布APP 4.0，同步支持企业微信、飞书、钉钉访问，成为唯一一个支持国内三大平台的服务

2021年

发布国内第一个智能助手小宝，发布i-Link智能引擎

成为国内唯一入选阿里云加速器、腾讯加速器的服务云产品

2020年

发布PaaS平台，支持用户定义业

2019年

发布覆盖客户连接、流程管理、资源管理、客户运营的All in One产品

2018年

与钉钉集成，成为国内第一个支持与移动办公平台集成的产品，并获最佳SaaS应

2017年

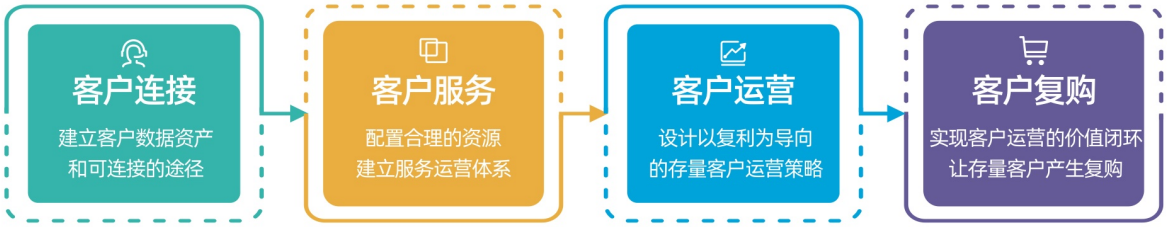
首推即开即用型的服务云产品，打破中大型企业只能定制或购买国外软件的局面

使命： 用AI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 - 基于AI的智能客户服务平台

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

智能客户服务平台架构图

业务层

前台

场景客服
- 超级二维码
- IoT自动触发
- 自助服务
- 精准服务

在线客服
- 在线客服
- 视频客服
- 智能机器人
- 预约
- 微信客服
- 退换货
- 语音呼入
- 远程诊断
- 智能呼出
- 客服事件

客户专用小程序
- 会员自注册
- 发起服务
- 质保延保
- 知识库
- 我的产品
- 查订单
- 会员积分
- 活动卡券
- 商城
- 转介绍

服务人员（APP、企微、钉钉、飞书）
- 任务
- 报工
- 协同
- 知识库
- 备件
- 收费
- 收入
- 评价
- 申领
- 返件

业务场景

服务资源场景
- 退换货方案
- 服务商赋能管理
- 不良品管理方案
- 服务外包管理方案
- 备件管理方案
- 服务商备件销售方案
- 服务人员即时奖励方案

业务模式场景
- 售后服务模式
- 寄修服务
- 第三方服务模式
- 网点服务
- 设施服务模式
- 现场服务

客户运营场景
- 老客户转会员方案
- 客服小程序方案
- 新客户注册方案
- 客户满意度方案
- 自助服务中心方案
- 客户画像管理方案

中台

客户管理
- 客户信息
- 标签管理
- 满意度管理
- 服务记录
- 商机管理
- 客户雷达
- 服务合同

工单管理
- 智能选派
- 自动派单
- 工单池抢单
- 服务报告
- 智能督办
- 智能质检

产品管理
- 产品类型
- 产品库
- 产品备件
- 服务记录
- 超级二维码
- 客户触达
- 变更管理

服务商管理
- 服务商注册
- 内部人员管理
- 资质管理
- 报表管理
- 结算管理
- 绩效管理

备件管理
- 备件品类
- 多级仓库
- 进销存
- 退换货管理
- 个人备件库
- 不良品管理

知识库管理
- 知识库
- 通知公告
- 故障库
- 客户知识库
- 知识采集
- 知识推荐

服务台管理
- 服务事件
- 自助门户
- 公众号集成
- 小程序配置

商城管理
- 商品管理
- 商城管理
- 订单管理
- 发货管理
- 商品推荐

客服中心
- 呼叫中心
- 在线客服
- 微信客服
- 智能客服
- 企业微信
- 业务服务台

财务管理
- 客户结算
- 备件结算
- 服务商结算
- 收支管理
- 成本管理

报表中心
- 营收报表
- 成本报表
- 利润报表
- 效率报表
- 满意度报表

运营中心
- 会员管理
- 注册管理
- 积分管理
- 卡券管理
- 内容管理
- 触达管理

后台

- 业务管理：流程配置、主数据管理、人员角色、行业模版
- 应用管理：模版应用、创建应用
- 报表管理：自定义报表、订阅配置
- 智能化管理：流程机器人、智能机器人
- 生态配置：客服配置、平台配置、API配置、支付配置、物流配置、微信配置

平台层

i-Link智能引擎
- 智能派工路径
- 智能触发器
- 智能任务自动化
- 智能语音
- 智能标签
- 智能客服机器人

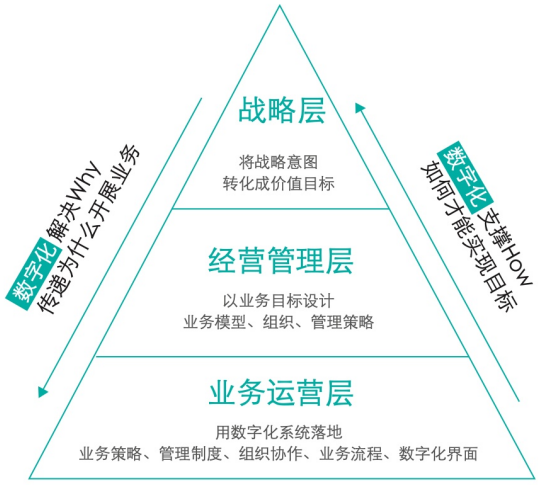
e-Data大数据平台
- 多类型数据库
- 报表API
- 快速检索技术
- 极速计算
- 数据并联
- 数据清洗

s-PaaS应用创造平台
- 应用管理
- PaaS连接器
- 模版中心
- Open- API、IoT连接器
- S-场景组件中心
- SDK开发

PRODUCT

售后宝提供的产品及服务

企业需要适合的战略到执行体系



数字化系统贯穿战略到执行

改变靠人管理的模式，通过数字化模型实现从战略到落地

我们为企业提供多种服务变革的解决方案

- 通过ITR等管理方法论，提供以客户为中心的咨询方案
- 提供具备行业模型的数字化系统，升级传统管理到数字化
- 通过改善客户服务和运营，增加存量客户价值和后市场收入
- 建立满意度、VOC、NPS的体系，增加品牌美誉度
- 将安装、维修、保养的业务自动化管理，提高效率降低成本
- 通过服务人员或服务商的经营赋能，提高服务运营能力

客户与市场

建设服务体系，打造服务品牌和服务型产品，让客户认可，提高市场竞争力，从存量和增量市场中扩大市占率。

财务收益

运营精细化的服务体系，量化收益和成本，增加服务型收入，减少无效成本，提高业务财务一体化的运作能力。

组织协作

优化以客户为中心的组织协作方式，围绕客户需求设计产品和服务，通过数字化辅助业务决策，提高内外部从业者的能力和协作效率。



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

轻量化布属，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



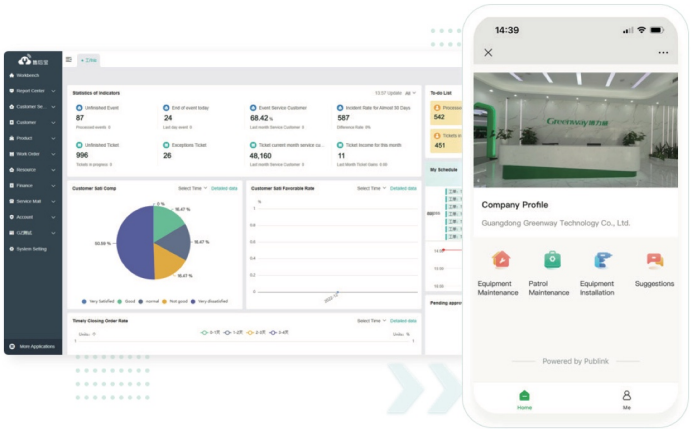
FUNCTION

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



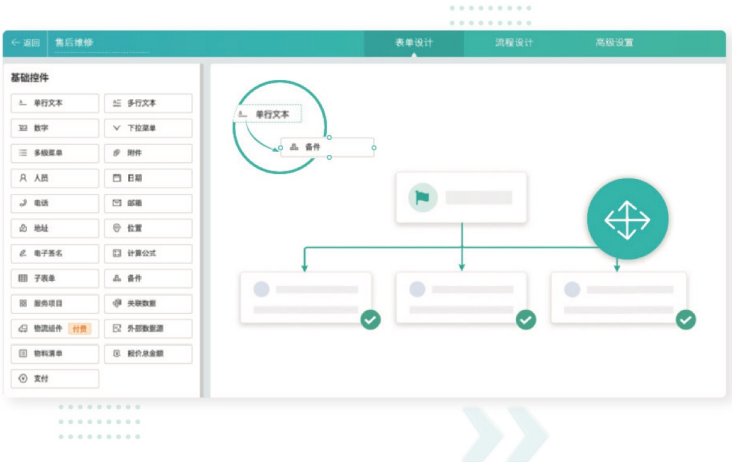
FUNCTION

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

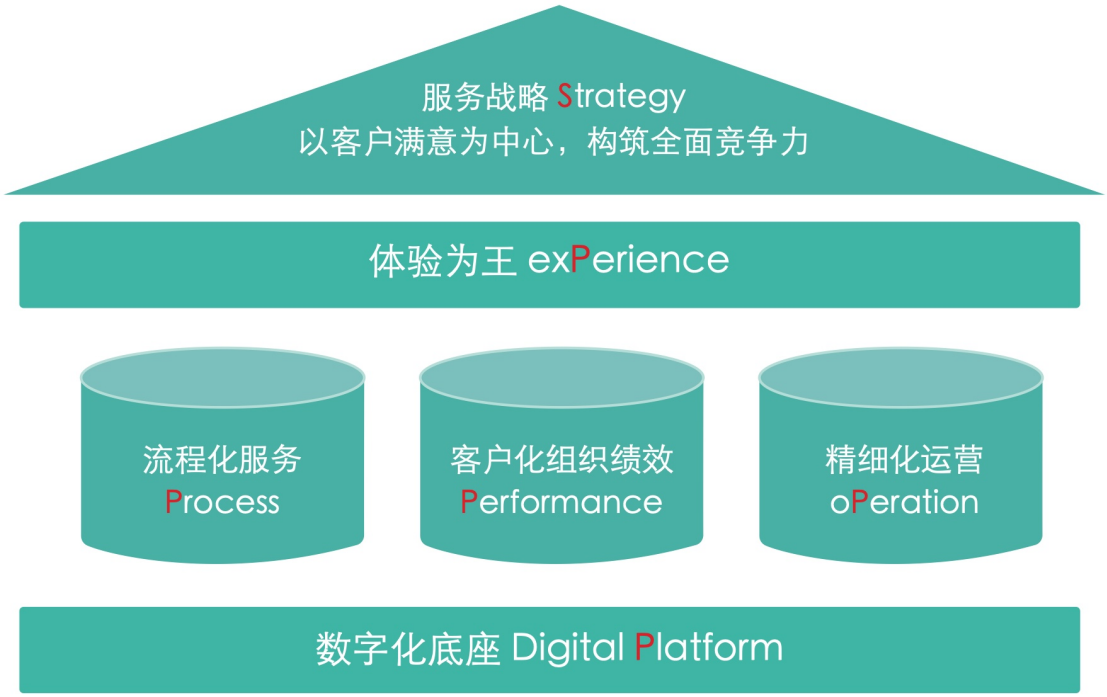
不仅仅是咨询，更是落地 | 超过5个行业数百家客户实践 | 拥有咨询+数字化技术的复合能力

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



Business Process Consulting

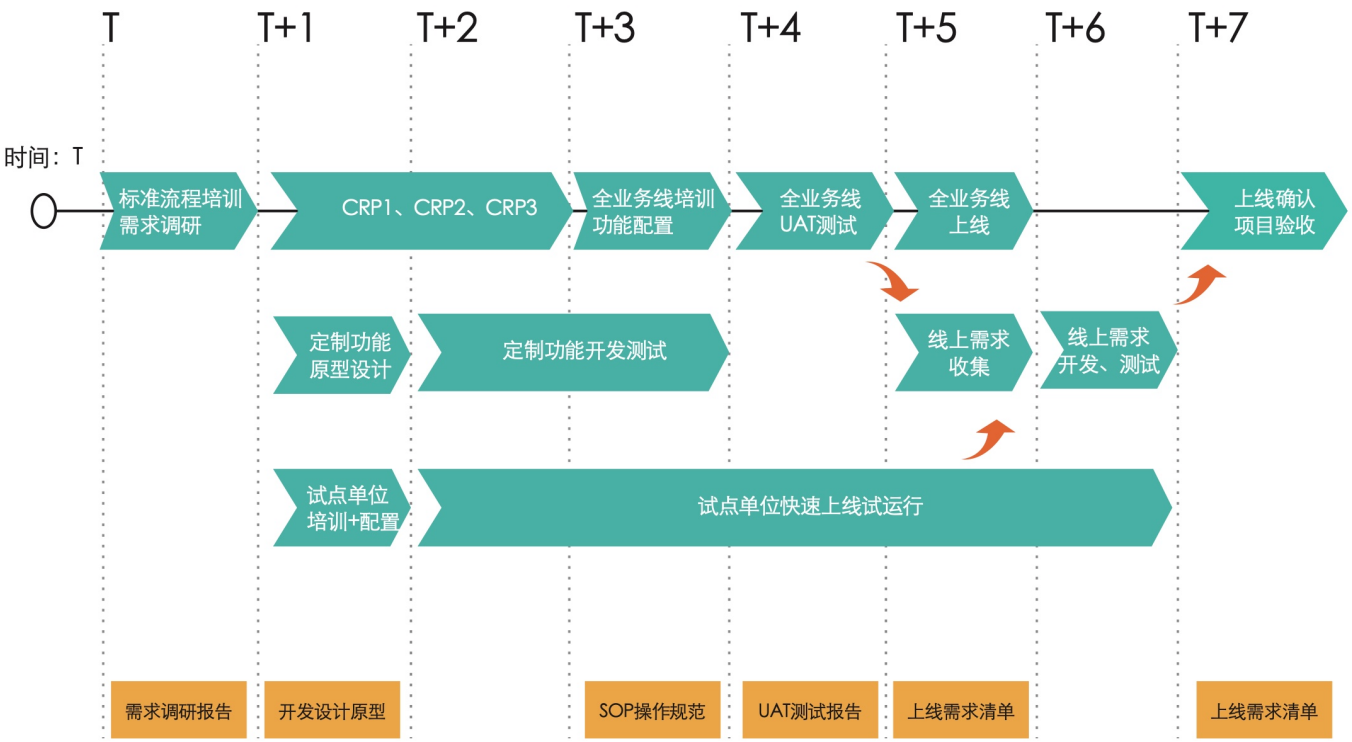
业务流程咨询

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。

体验为王	流程化服务	客户化组织绩效	精细化运营	数字化底座
exPerience	Process	Performance	oPeration	Digital Platform
伙伴体验 重视服务商/代理商/经销商的需求，成为一个团队 客户体验 全面连接客户，超越客户期望，持续提升客户体验 员工体验 关怀员工成长，同舟共济	流程端到端贯通 流程畅通，有效驱动各环节提升整体SLA 流程协同相关部门 组织归位，围绕客户高效协同工作，提升服务效率	组织设计 组织责任清晰，围绕为客户创造价值进行设计 绩效评价 形成以客户为中心的绩效评价机制	客户视角设计服务方案 追求客户满意度和服务效率的最大组合绩效 持续提升NPS 从触点和数据中发现客户新机会，形成长效信任创造NPS	落地管理理念 高效便捷，集成协同，承载业务流程和管理要求 端到端的行业场景闭环 围绕业务场景需求设计IT系统

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。



Customer Stories
客户案例

杰克股份

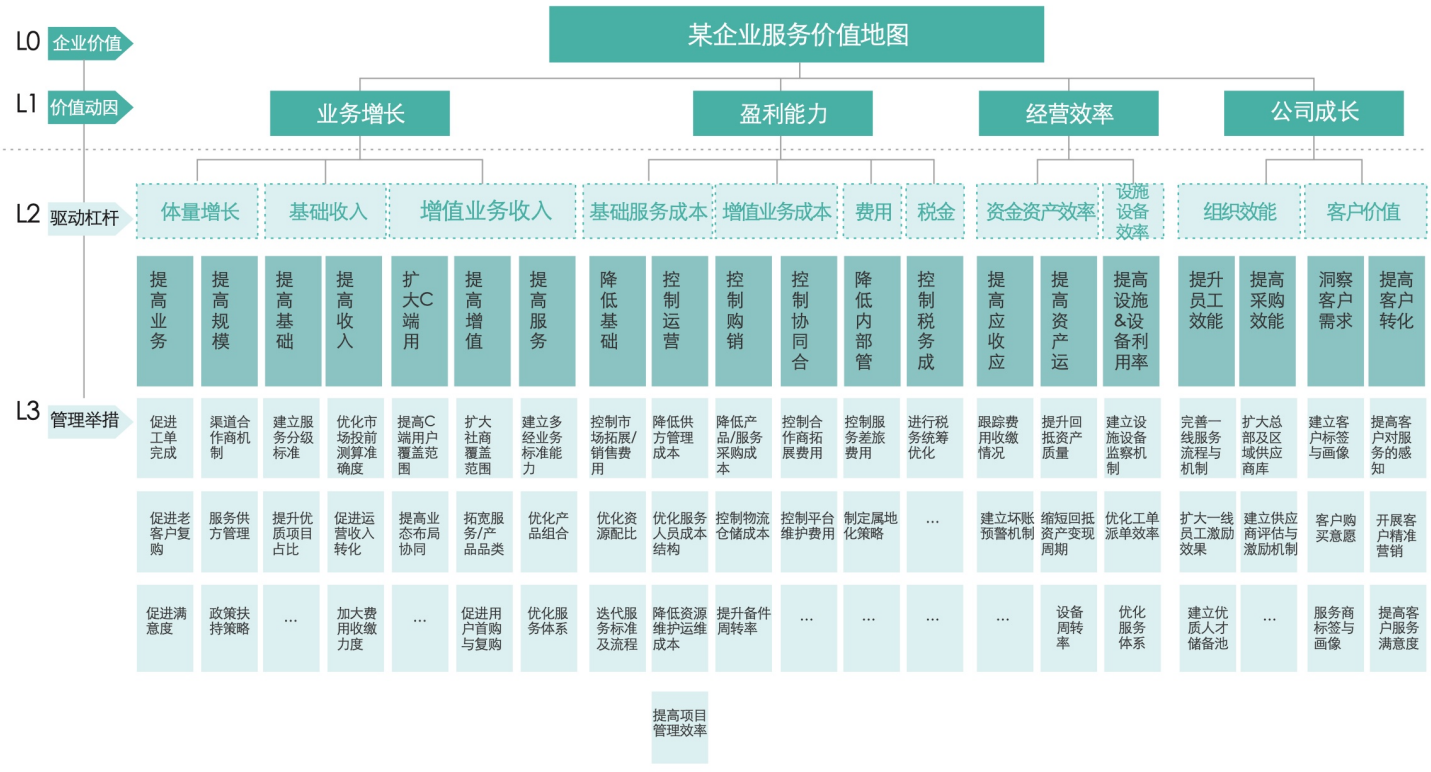
杰克ITR服务体系咨询及系统建设

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。

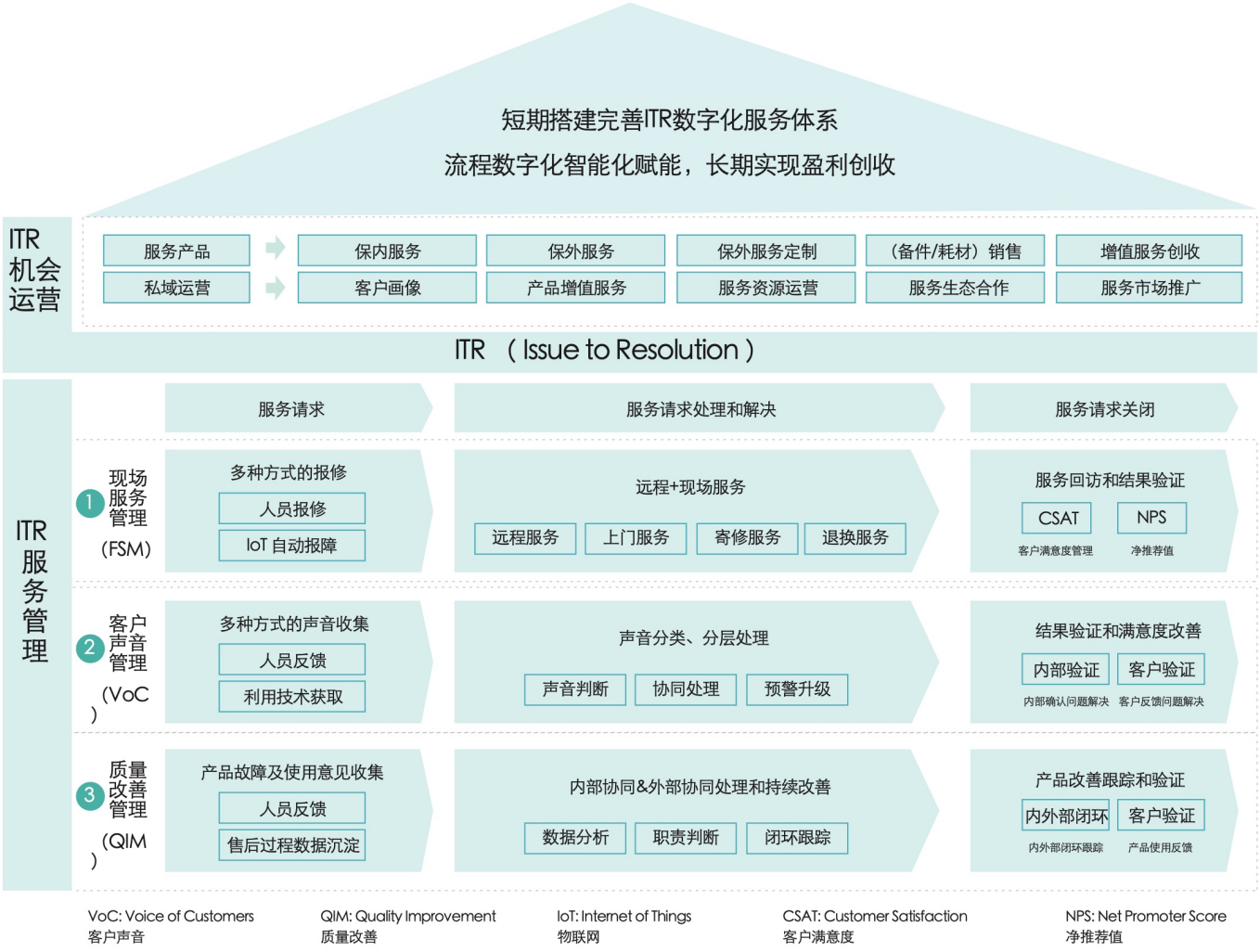


为什么做客户服务?

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。

服务企业5000+，深受行业翘楚的青睐

500强	装备制造	医疗器械	家居家电	智能硬件	新能源
GE HealthCare	bodor 邦德激光	华大基因 BGI	B/S/H/ 博西家电	SUNMI 商米	理想
GEELY 吉利集团	JACK 杰克	Elekta 医科达	东方雨虹 ORIENTAL YUHONG	擎朗 KEENON	TGOOD 特锐德
TRANE 特灵空调	DFAM 东风农机	圣湘生物 Sansure Biotech	Kaadas 凯迪仕 · 智能锁	COROS 高驰	CSG科大智能
Carrier 开利空调	超威集团 CHILWEE	werfen 沃芬医疗	KÄRCHER 德国卡赫	CANDELA	Sinexcel 盛弘股份
Honeywell 霍尼韦尔	捷迅	迪安诊断 DIAN DIAGNOSTICS	雷士照明	UGREEN 绿联	Greenway 博力威
壳牌	CIXING 慈星	数坤科技 SHUKUN	R&T 瑞尔特	猿辅导	易易互联
Baidu 百度	DELIXI 德力西	Envista 盈纬达	MOEN 摩恩	Tiandy 天地伟业	Wattsaving 能效电气

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



PUBLINK.AI | 售后宝

众联成业科技有限公司

服务热线：400-882-8865

联系邮箱：saas@publink.ai

总部：杭州市西湖区文一西路83号浙财大金融科创园A座5层

扫码获取更多信息



扫码联系我们