

美满科技

行业领先的客户服务解决方案提供商

MEIMANT.COM



目录

CONTENTS

01. 企业客户服务现状
02. 公司介绍
03. 我们的服务
04. 客户成功案例
05. 企业文化与荣誉



企业客户服务现状

Enterprise Customer Service Status



UNDER
THE
EPIDEMIC

疫情之下

风险与机遇并存

痛点一

行业变幻诡谲，难以掌握最新服务理念

环境变了，企业知道应该行动，却没有方向

痛点二

人员增减难控，业务突围遭遇重重阻碍

人员流动、工作交接、新人培训... 成本颇高

痛点三

空有海量数据，无法挖掘数据闭环价值

有数据，但不知道价值在哪，也不敢轻易舍弃

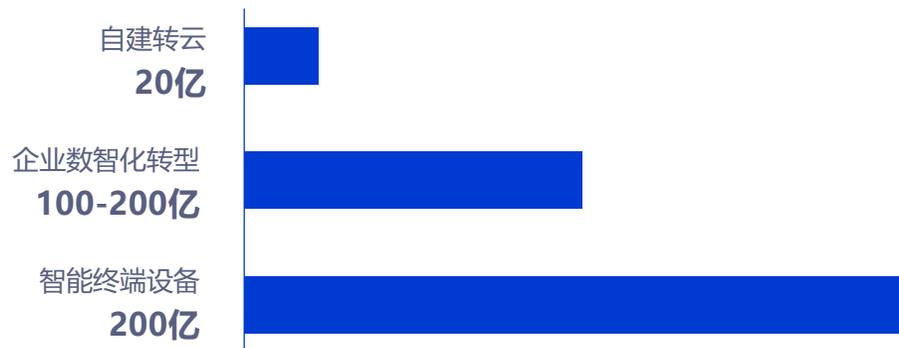
市场潜力

增量突破，科技创新成为增长引擎

智能客服市场

客服基础软件市场规模 **430** 亿元

客服行业市场增量 **300-600** 亿元



BPO 国内客服服务外包市场

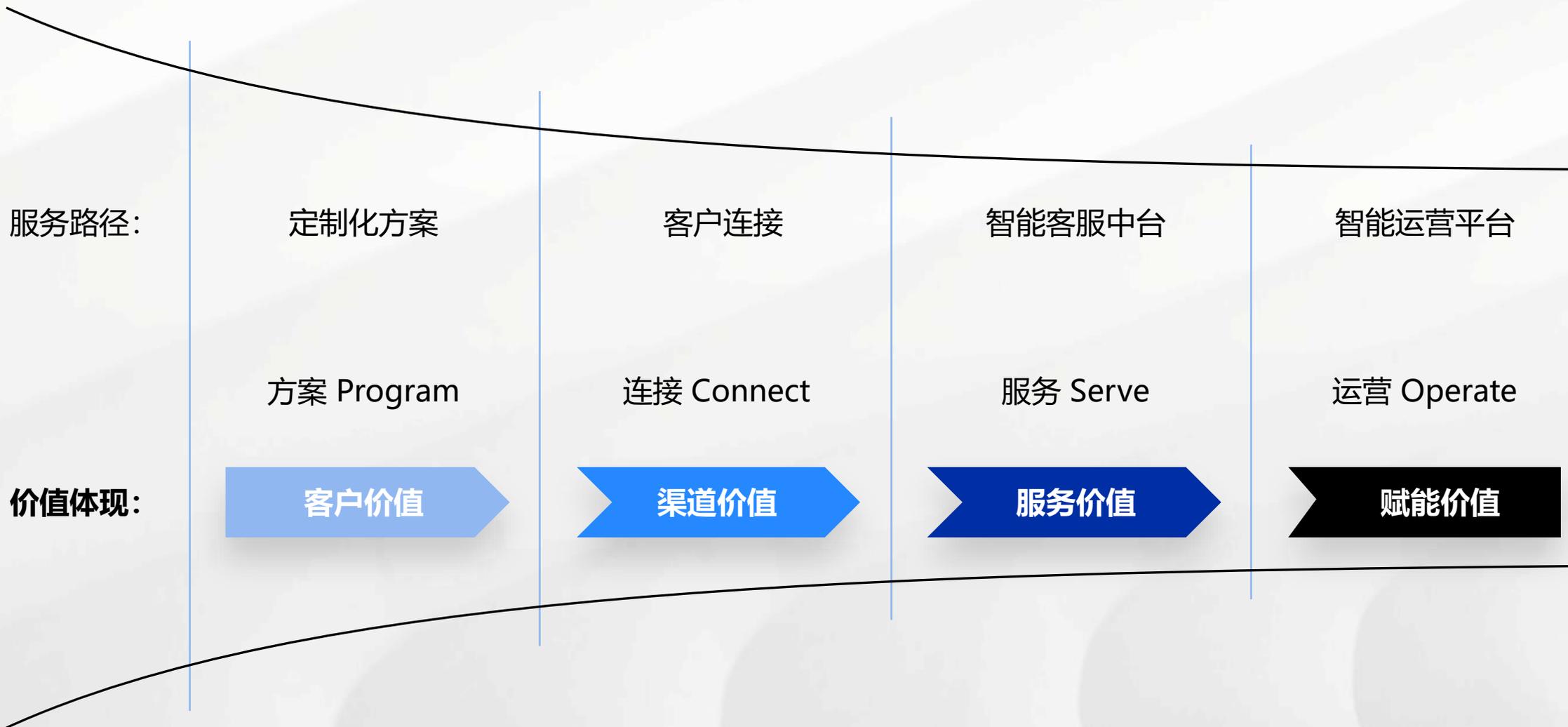
十三五期间：

服务外包执行额年均增长 12.6%
2020年承接服务外包执行额同比增长 10.9%
全国就业增长贡献率 8.3%



关注服务内在价值

客服领域新基建





公司介绍

Company Profile

关于美满

成都美满网络科技有限责任公司，创立于 2014 年，提供客户服务全链路解决方案，覆盖智能客服、BPO、电商服务等多个领域

9 年

企业服务经验

10 +

覆盖各行业服务方案

100 亿

年消息收发量

1000+

职场坐席规模

35 万+

企业用户

165 万+

客服账号

ABOUT
MEIMAN

我们的服务

服务

咨询服务+解决方案定制

智能客服中台

客服外包

灵活用工客服众包

品牌

美众服

美洽

水手客服

OUR
SERVICES

发展历程

DEVELOPMENT PATH

2013 /
美洽系统上线
是市面上唯一支持移动网页的
在线客服软件

2014 /
成立独立公司
专注为在线客服领域提供企业服务

2015 /
获得来自阿尔法公社的
天使轮投资 50 万美金

2015 /
获得全球移动互联网大会
G-Starup 最佳商业前景奖

2016 /
获得 InfinityVenture Partners 和
晨兴资本 A 轮融资 500 万美金

2017 /
阿尔法公社和 InfinityVenturePartners
追投 500 万美金

2017 /
入选 “2017 国内最值得关注的
SaaS 创业项目 TOP 20 ”

2020 /
客服外包服务升级, 荣获 “2020
新经济之王最具影响力企业”

2021 /
全球云客服服务战略升级, 荣获
成都市高新区 “瞪羚企业” 称号



我们的服务

Our Services

全链路客户服务能力矩阵

专业运营能力 + 定制化服务解决方案

垂直行业服务方案

基于客户服务的行业解决方案

多行业 | 多场景 | 全流程

人力客服外包

客服外包服务中心
灵活用工客服众包平台

承载能力无限 | 服务地区不限 | 产品技术加持

产品技术支撑

智能客服中台

在线客服
全渠道统一平台服务

工单系统
标准化服务流程

客服机器人
AI 赋能, 人机协作

呼叫中心
服务+电销并驾齐驱

营销机器人
自动化营销获客

营销触达
激活+挖掘客户需求

微信客服
最短路径触达微信客户

SCRM
企微私域运营平台

服务咨询能力

业务咨询 + 痛点诊断

专业咨询 | 精确诊断 | 挖掘价值

专业咨询与业务诊断

由专业人员提供客户服务业务咨询，通过分析企业客服现状
精确发现痛点，挖掘服务价值

专业咨询

客服行业从业多年的专业人员进行业务分析与诊断，精准定位企业客服
业务目前存在的问题

精确诊断

根据客服业务现存问题给出诊断，提供专业指导建议

挖掘价值

发现客服业务的更多价值，为企业降本增效提供更多可能性



智能客服中台

标准化客服 SaaS 产品 + 定制化 PaaS 能力

小微企业

低成本搭建客户服务平台，关注全渠道获客

中大型企业

标准化产品 + 个性化定制，打通营销服务数据闭环

中小企业

SaaS + AI，获客到服务全流程覆盖

大型企业

SaaS + PaaS，以企业业务需求定制的智能客服方案

服务行业

互联网软件、教育培训、医疗、电子商务、金融、生活服务和房地产等

未来发展

围绕客户服务领域，以工具化产品为基础、定制化方案为支撑，将客户服务作为核心业务的中台节点，为企业打通所有的业务数据提供助益，驱动服务实现持续创新



完整的运营体系管理

COMPLETE OPERATION MANAGEMENT SYSTEM

HR 资源体系

运营流程体系

报表反馈体系

培训体系

指标保障体系

绩效考评体系

质量监控体系

现场管理体系

信息安全策略

客服服务外包中心

为大型客户提供 BPO 客服外包咨询和服务，超 1000 坐席规模，随时承接企业客户服务

专业运营团队

15 年服务外包中心管理经验，服务过三星、海尔、小度等知名品牌，行业管理经验赋能企业服务

产品 + 服务双向加持

9 年智能客服产品技术沉淀，深入客户服务场景，以工具化产品创新简化人工服务流程，持续提升服务效率

信息安全配套

专业的信息安全风控体系，充分保障品牌信息安全，符合众多外包服务商信息安全中心要求

创造员工价值

与学校建立联动机制，吸纳大学生就业。提供完善的员工发展体系，关注员工成长和向上发展能力，增强员工归属感



灵活用工客服众包平台

- 灵活就业的新渠道，起源于电商服务，面向全行业，为企业提供全套客服解决方案
- 全国超 20 城市落地承接中心，未来还将有超 100 个交付中心

垂直行业方案：抖音电商一站式众包客服云平台

专业运营团队

行业服务经验赋能，有效提升抖店各项服务指标

2800+

服务商家

职场全国覆盖

突破时间和空间限制，随时随地支持商家服务

13 个

职场

产品技术加持

唯一一家提供工单系统的抖店客服外包服务商

1000+

客服随时在线

弹性扩容

降低人力成本，客服人员随时扩容，爆单也不影响服务质量



基于客户服务的行业解决方案

INDUSTRY SERVICE SOLUTIONS



电商行业

敏捷洞察消费需求，精准服务提升留存转化，多渠道统一管理，实现全场景、全流程智能化服务升级



零售行业

助力零售企业打通线上线下，提升企业全场景客户服务能力，用服务产生价值



家居家装行业

深入售前、售中、售后场景，发挥智能服务价值，提升客户体验，助力企业实现数字化转型



物流行业

为物流行业打造智能化、平台化、数字化服务体系，深入多元物流场景，形成客户服务完整闭环



医疗美容行业

为医疗服务全链路提供更智能、精准、高效的客户体验解决方案，助力医疗企业实现全面数智化升级



教育行业

一站式解决获客、转化、售后等难题，为企业营销、服务、管理场景提供针对性智能化解决方案

客户服务全流程解决方案

CUSTOMER SERVICE SOLUTION

服务方案

服务顾问

需求对接
行业解决方案
核心业务流程
实现方案

方案落地

定制方案
标准 SaaS
定制 PaaS
运营团队

全渠道服务

多业务线接入 用户画像

多网站	用户来源
H5	访问轨迹
APP	身份统一
微信生态	行为监控
小程序	用户标签
微博	历史记录
今日头条	
百度	
快手	
抖音	
飞书	
.....	

人机协作·降本增效

精准获客 营销自动化 线索转化 效率提升 服务质量

定向触达	营销模板	渠道二维码	多机器人	多端工作台
智能路由	意图识别	新用户激活	多知识库	定制对话页
主动邀请	话术引导	营销推送	询前表单	内部协作
千人千面	自动套线	活动触达	智能分配	服务跟进
微信群发	智能转接	群发消息	常见问题	数据传递
用户分级	线索流转	专人服务	快捷回复	CRM
	兜底回复	流失召回	多轮对话	API 接口
		电话回访	知识图谱	
			智能学习	

精细化运营

管理&协作 数据分析

对话监控	当日数据概览
工单流转	实时大屏监控
智能质检	用户画像分析
团队公告	问题分布统计
服务时间	呼叫报表
权限细分	工单报表
操作日志	投放效果分析
敏感词监控	客服服务报表

反向赋能

服务价值

数字化转型
智能化升级
数据闭环
服务创新



客户成功案例

Customer Success Stories

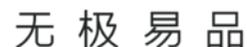
标杆客户案例

BENCHMARK CUSTOMER CASES



服务超过 350,000 家企业

SERVING OVER 350,000 BUSINESSES





企业文化与荣誉

Corporate Culture and Honor



使命

**用科技
驱动服务持续创新**

OUR MISSION



愿景

**成为行业领先的
客户服务解决方案提供商**

VISION

荣誉资质

H O N O R A N D Q U A L I F I C A T I O N



高新技术企业
成都市高新技术产业
产业优秀企业



DJCP
公安部网络
安全等级保护



瞪羚企业
成都市高新区
梯度培育企业



第三级
信息安全等级保护



ISO 27001
质量认证体系



ISO 9001
质量认证体系



ICP
增值电信业务经营许可证



双软证书
软件产品登记证书
和软件企业证书

联系我们

CONTACT US



客服电话

400 - 0031 - 322



官方邮箱

team@meiqia.com



市场合作

marketing@meiqia.com

成都总部

高新区吉泰路 20 号 2 栋 3 层

北京分公司

北京市海淀区中关村东路金五星
科技园区优漾空间

上海分公司

上海市静安区成都北路 199 号
恒利国际大厦 1001

杭州分公司

浙江省杭州市余杭区五常街道
西溪八方城 9 - 406

THANKS

行业领先的客户服务解决方案提供商

MEIMANT.COM