深度空间

— Deep Space —

EAMSCLAW客服智能体管理系统
产 品 宣 传

深度空间（福建）科技有限公司 | 股权代码 690763

AI有深度 服务有空间

目录 | CONTENTS

一、产品整体概述

1.1 产品定位

1.2 核心价值

1.3 适配客群

1.4 核心特性

二、核心技术支撑

2.1 AI技术架构

2.2 智能运营能力

2.3 技术性能指标

2.4 安全合规体系

三、核心功能矩阵

3.1 全渠道智能接入模块

3.2 智能接待服务模块

3.3 人工客服辅助模块

3.4 智能工单管理模块

3.5 数据统计可视化模块

3.6 店铺运营赋能模块

四、产品核心体系

4.1 产品版本区别

4.2 对比传统优势

4.3 对比竞品优势

五、部署对接能力

5.1 多元部署模式

5.2 系统对接能力

5.3 二次开发能力

六、合作服务对接

6.1 交付售后保障

6.2 商务合作体系

6.3 服务对接方式

一、产品整体概述

Eamsclaw 电商智能客服智能体，由我司自研通用客服行业大模型 Deep Space 提供底层能力支撑。平台搭建面向全球电商业务的跨平台统一调度中控台，采用算力层、算法层、网关层、路由层四层闭环核心技术架构。借助 AI 大数据技术对行业头部商家服务话术、运营对话语料进行深度拆解、分析与持续沉淀，具备多场景、多维度、多语种、业务全流程智能服务能力。精准化解电商商家终端客服对接不畅、响应滞后、服务难以标准化等 “最后一米” 难题，助力企业显著压降人力运营成本，持续优化客户服务体验，提升询盘转化效益。

深度空间 Deep Space









1.1 产品定位 | Product Positioning









全场景AI智能客服系统，一站式企业客户服务解决方案，覆盖售前咨询、售中接待、售后运维全流程，
适配电商行业企业服务数字化升级需求。

1.2 核心价值 | Core Values



人力降本增效：

| 降低人工客服成本

| 提升客户接待效率



全天候在线值守：

| 7×24 小时不间断服务

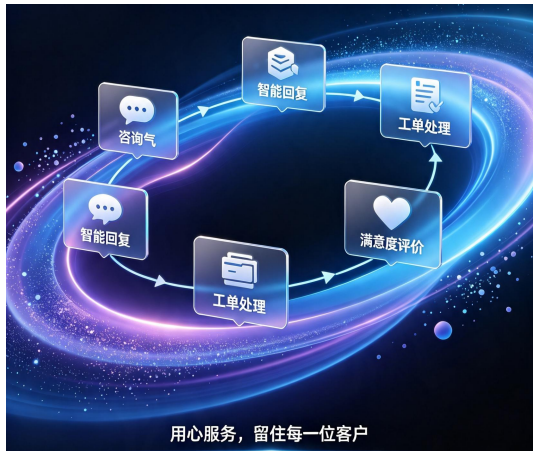
| 标准化服务话术



数据驱动增长：

| 沉淀客户数据资产

| 提升转化率与复购率



服务体验升级：

| 减少焦虑等待，打造稳定顺畅的沟通体验

| 优化用户服务体验

1.3 适配客群 | Target Customer Group









面向多元化电商经营场景，精准匹配不同类目、不同渠道电商商家发展现状，补齐传统人工客服模式短板，支撑电商企业客户服务体系从传统人力模式，向智能化、数字化运营模式全面转型升级。

1.4 核心特性 | Core Features

AI 智能交互 | 人机协同

- 大模型驱动自然对话，深度理解客户诉求；
- AI 前置分流，人工聚焦高价值业务。





全渠道接入 | 智能工单

- 统一中控台，打通各大电商流量入口；
- 售后问题自动流转，业务闭环可追溯。

数据可视化 | 保障安全

- 多维经营看板，直观掌握服务数据；
- 多层数据防护，保障商家信息资产安全。





轻量化部署 | 自定配置

- 快速上线落地，无需复杂硬件改造；
- 灵活自定义搭建，适配各类商家特性。

二、核心技术支撑

2.1 AI 技术架构 | AI Technology Architecture



深耕电商服务场景，精准读懂客户表达。



自主生成流畅回复，快速判定客户需求。



连贯持续沟通，无需客户重复描述。



感知客户情绪，前置干预化解客诉风险。

2.2 智能运营能力 | Intelligent Operation Capability



精准识人，高效匹配应答策略。



提前洞察需求，对话连贯有温度。



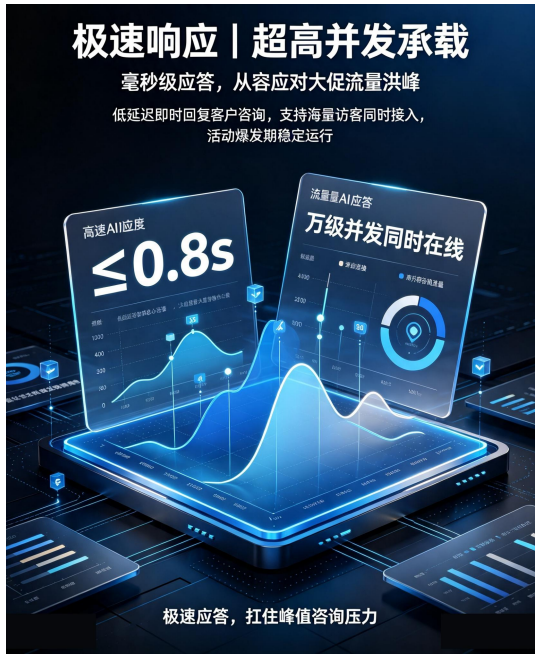
理清模糊诉求，规范应答边界。



自主学习进化，服务能力持续升级。

2.3 技术性能指标 | Technical Performance Indicators









意图识别准确率 ≥96%

- 高精准识别，沟通高效直达。

对话响应速度 ≤0.8s

- 极速应答，扛住峰值咨询压力。

人机切换成功率 ≥99%

- 人机无缝流转，服务全程连贯。

知识库更新 分钟级生效

- 快速迭代知识库，紧跟业务变化。

2.4 安全合规体系 | Safety And Compliance System



| 全链路客户对话数据加密传输与存储；自动对手机号、地址、证件等隐私信息脱敏展示，从源头保护客户隐私。



| 完整留存全部服务会话日志，便于纠纷核查；搭建合规话术库，拦截违规表述，规范客服沟通内容。



| 遵循网络安全等级保护相关规范搭建安全架构，完善安全管理制度，助力电商企业满足监管合规要求。



| 支持数据本地化部署存储，服务对话与业务数据留存本地，减少跨区域数据流转风险，保障数据自主管控权。

三、核心功能矩阵

3.1 全渠道智能接入模块 | Omni-Channel Intelligent Access



一屏统管全域 | 简化运营流程

● 所有渠道咨询汇总至一统管台，无需来回登录多个后台，客服人员集中处理会话，大幅降低操作成本，提升接待效率。

支持官网、小程序、公众号、APP、各大电商平台、短视频平台、企业微信多渠道接入，覆盖电商商家主流线上经营阵地，不错过每一条客户咨询。



汇聚线上平台流量 | 咨询统一承接

贯通线下场景 | 服务全域客户



信息实时互通 | 数据全域可视

● 跨渠道对话消息实时聚合同步；整合全部渠道接待、转化等数据，形成统一数据报表，直观衡量各渠道服务与获客效果。

兼容电话、短信、邮件、线下门店咨询对接，实现线下客流咨询线上化管理，打通线上线下服务链路，构建一体化服务网络。



3.2 智能接待服务模块 | Intelligent Reception Service Module



| 搭载智能开场白自动触发，自主承接访客进线；自动应答商品、物流、售后等高频常见问题，打破上下班时间限制，夜间、节假日持续提供服务。



| 记忆对话上下文，实现场景化持续交流；依托对话线索智能预判潜在疑问，主动引导沟通，摆脱一问一答机械式交互。



| AI 承接标准化咨询，复杂需求精准转接人工；依据坐席负载实现空闲客服智能分配，搭配排队提醒，有序疏导高峰客流。



| 人工离线时自动留存客户留言，客服上线一键跟进回复；AI 同步识别客户需求强弱，初步甄别意向等级，优先跟进高价值线索。

3.3 人工客服辅助模块 | Artificial Customer Service Assistance Module

高效应答 | 降低接待成本

智能话术推荐 | 快捷回复模板 | 历史对话一键复用

简化客服操作，提升回复效率

实时推送适配话术，内置快捷回复模板，支持历史对话方案一键复用，减少重复编辑



高效应答工具，降低接待操作成本

| 实时推送智能话术推荐，内置快捷回复模板；支持历史对话方案一键复用，减少重复编辑，助力客服快速响应访客。

沉淀线索 | 赋能精细运营

用户信息自动画像 | 咨询历史同步展示 | 客户标签自动生成

全域会话沉淀，读懂客户需求

全域会话沉淀，读懂客户需求

自动构建用户画像，同步展示完整咨询历史，根据对话内容生成客户标签，实现精细化运营



沉淀客户线索，赋能精细化运营

| 自动构建服务信息画像，同步展示完整咨询历史；根据对话内容自动生成客户标签，实现客户分层精细化运营。

实时预警 | 标准合理管控

对话质检辅助 | 违规话术提醒 | 服务规范实时管控

实时监督会话风险，统一服务标准

全程会话智能质检，及时预警违规话术，
实时约束沟通内容，规范服务口径



实时风险预警，标准化服务管控

| 全程会话智能质检，及时预警违规话术；实时约束沟通内容，规范服务口径，降低客诉与合规风险。

AI 减负 | 守住服务品质

人机协同无缝切换 | 保障复杂问题服务质量

AI减负，人工聚焦高价值服务

简单咨询由AI自主处理，高难度诉求平滑转接人工，完整同步对话上下文



人机协作更顺畅，复杂服务更稳定

| 简单咨询交由 AI 自主处理，高难度诉求平滑转接人工；完整同步对话上下文，持续保障复杂场景服务质量。

3.4 智能工单管理模块 | Intelligent Work Order Management Module



| 支持工单自动创建，依据业务类型完成分类、优先级分级；按照规则智能流转、自动派单，省去人工登记分配，提升售后处置起步效率。



| 工单处理进度全程可视化追踪，临近时限自动触发超时预警；形成发起 — 处置 — 确认完整闭环，保障每一条客户诉求落实到位。

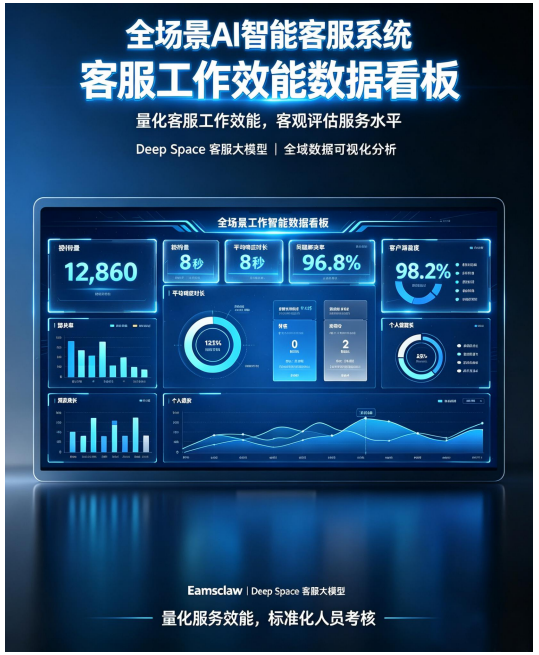


| 支持跨部门流转协同处理复杂客诉；处理完成工单自动归档，依托历史工单开展问题溯源、数据统计，定位高频售后痛点。



| 自由配置工单字段、流程节点、处理规则，可快速搭建服饰、美妆、3C、跨境等不同电商类目专属工单体系，贴合商家运营模式。

3.5 数据统计可视化模块| Data Statistics Visualization Module



自动统计接待总量、平均响应时长、问题解决率、客户满意度、在岗时长等核心指标，直观展现每位坐席工作表现，助力人员绩效管理。



自动汇总咨询高峰时段、高频咨询问题、客户核心诉求、各类投诉数据，梳理客户共性疑问，为优化话术与产品服务提供依据。



持续统计咨询线索总量、高意向客户数量、成交转化率，打通咨询到成交的数据链路，直观衡量客服获客与转化价值。

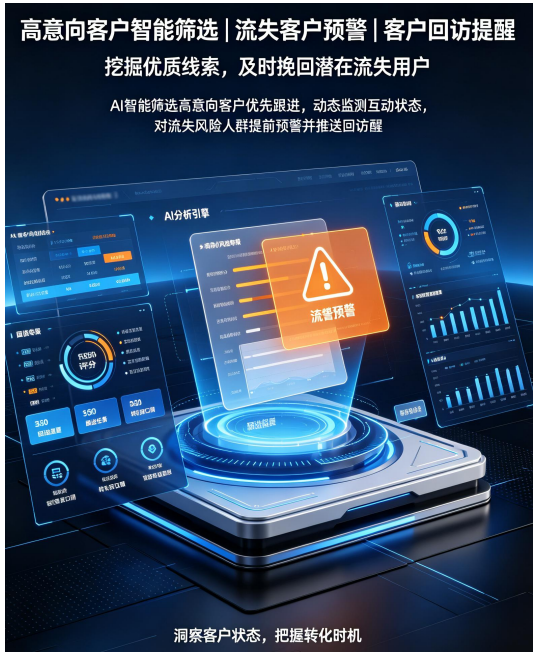


搭载可视化数据结构表，支持自定义报表、原始数据一键导出，可设置定时报表自动推送，满足日常复盘、经营汇报多种场景需求。

3.6 店铺运营赋能模块 | Store Operation Empowerment Module



- 完善客户档案
- 精准划分客群



- 洞察客户状态
- 把握转化时机



- 多元智能触达
- 持续激活客户



- 全链路信息留存
- 贯穿客户生命周期

四、产品核心体系

4.1 产品版本区别 | Product Version Differences

功能项	体验版	普通版	标准版	高级版	旗舰版	定制版
★ 店铺数量	2个	5个	10个	30个	50个	9999个
★ 授权码数量	2个	5个	10个	30个	50个	9999个
★ 员工账号	2个	5个	10个	30个	100个	999个
消息中心	✓	✓	✓	✓	✓	✓
知识库	✓	✓	✓	✓	✓	✓
工单流转	✓	⊗	✓	✓	✓	✓
绩效管理	✓	⊗	⊗	✓	✓	✓
订单管理	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AI算力中心	✓	✓	✓	✓	✓	✓
客服支持	在线文档	工单支持	在线客服	专属客服	7x24小时	7x24小时

体验版 ⇨ 适合单店铺商家

普通版 ⇨ 适合小型商家 满足日常经营需求

标准版 ⇨ 适合成长型商家 支持多店铺管理

高级版 ⇨ 适合中大型商家 功能全面支持

旗舰版 ⇨ 适合大型连锁企业 无限制扩展

定制版 ⇨ 专属定制方案

4.2 对比传统优势 | Compared To Traditional Advantages



搭载客服领域专属语义大模型，理解能力更强，意图识别准确率高，从容应对复杂业务场景多轮对话；模型可持续自主学习，业务话术自动迭代优化。



可替代 80% 重复性基础咨询工作，显著降低客服人力开销；7×24 小时不间断接待，消除夜间、节假日接待空档，不漏掉任意一条客户咨询。



支持轻量化部署，项目快速上线；可视化自定义配置，不需要大规模技术开发，灵活适配电商各类型行业业务场景。



完整沉淀全链路服务数据，深度解析客户真实诉求，定位客服服务短板；用客观数据为产品迭代、服务优化、运营决策提供有力支撑。

4.3 对比竞品优势 | Competitive Advantage Comparison

市面上AI客服工具大多只聚焦单一客群，Eamsclaw智能体是唯一一款兼顾全平台聚合、私有化部署、数据安全隔离、运营运维的中台产品，适配多品牌跨渠道集团企业，是通用性更强、扩展性更高的企业级解决方案。

对比维度	Eamsclaw 智能体	乐言科技	晓多科技	领羊·通义晓蜜
核心定位	全平台聚合 AI 客服中台	中大型商家 AI 客服	中小商家轻量级客服	阿里生态深度绑定
接口与架构能力	□ 自有统一网关 + 适配器层	□ 黑盒 SaaS，不开放	□ 多平台多实例管理	□ 生态封闭，接口受限
部署与价格策略	□ 支持私有化/中低灵活定价	□ 纯SaaS / 年费门槛高	□ 无私有化 / 基础版便宜	□ 淘宝低价/跨平台昂贵

为企业提供统一、高效、可追溯的智能客服解决方案

Eamsclaw 核心竞争优势

1. 产品定位：中台型企业级解决方案

Eamsclaw 并非面向单店铺的工具型客服，而是中台型智能客服智能体。专门针对多品牌、多店铺、跨渠道集团电商企业设计，一套系统承载全渠道客服业务，通用性、扩展性领先竞品。

2. 底层架构：自有统一网关 + 适配器层，接口开放

自研网关 + 适配器技术架构，具备开放接口能力，可以和企业内部 ERP、CRM、业务中台做对接集成。竞品大多属于黑盒 SaaS，开放能力弱，企业很难做深度业务融合。

3. 部署策略双模式，兼顾安全与成本

同时支持公有云 SaaS 轻量化使用、私有化本地部署，满足不同层级企业需求：私有化模式完成数据安全隔离，保障企业核心对话数据资产；SaaS 模式快速上线。采用中低灵活定价，大型集团、成长型企业都可适配。
对比竞品：乐言仅纯 SaaS；晓多无私有化；通义晓蜜跨平台成本高昂。

4. 全平台中立，无生态绑定

产品不深度绑定某一个电商平台、短视频渠道、私域（公众号、小程序、企业微信）、官网全部统一接入。企业业务渠道拓展不受第三方生态约束，避免平台锁定带来业务风险。

五、部署对接能力

5.1 多元部署模式 | Multiple Deployment Modes



- 产品提供公有云 SaaS、私有云、本地化私有化、混合部署多元化部署方案。
- 公有云 SaaS 模式帮助企业实现快速上线，缩减项目前期成本投入。
- 私有云、本地化私有化部署满足企业数据隔离、等保合规、数据自主管控要求。
- 混合部署灵活组合架构，适配集团复杂 IT 环境，充分满足不同规模、不同安全等级企业的落地诉求。

5.2 系统对接能力 | System Integration Capability



- 拥有标准化开放接口，支持 CRM、OA、ERP 内部业务系统、主流电商平台、企业微信、小程序等第三方业务系统无缝对接。

- 打破各业务系统之间的数据壁垒，实现会话、客户、工单业务数据双向流转，完成客服业务与企业现有业务体系深度融合。

5.3 二次开发能力 | Secondary Development Capability



面向有个性化改造需求的企业，依托开放能力，在现有产品底座之上做拓展开发，适配企业独有业务流程，打破标准化产品功能边界。



对外提供标准化开放 API，支持外部系统调用产品能力，实现数据互通、能力输出，打通内外系统。



基于产品底层底座，可按需做功能二次开发，新增标准版本不具备的业务模块。



根据企业现有业务链路，调整系统逻辑、流转规则，贴合企业自身业务习惯，不用企业反过来适配软件。

六、合作服务对接

6.1 交付售后保障 | Delivery And After-Sales Guarantee



全流程交付服务

提供端到端全流程实施交付服务，包含需求调研、方案定制、系统部署、知识库搭建、人员培训、上线测试；提供项目全程落地陪跑服务，降低企业实施门槛，保障项目顺利落地上线。



运维服务体系

建立完备运维保障体系，提供7×24小时技术支持服务，实现故障快速响应处置；执行系统定期版本升级、安全漏洞修复，配套数据备份机制，保障平台安全稳定持续运行。



迭代优化服务

持续提供产品迭代优化服务，产品功能常态化更新升级，定期对 AI 底层模型迭代调优，支持知识库持续优化，适配行业业务新模式与新场景，保障产品长期业务价值。

6.2 商务合作体系 | Business Cooperation System



标准化 SaaS 订阅模式，无需复杂实施，快速开通使用，适合大多数电商企业快速落地 AI 客服。



企业有独特业务流程，标准功能无法满足时，提供定制化开发，贴合自身业务。



面向大型集团客户，以项目形式深度联合，完整定制整套中台方案。



欢迎服务商、集成商伙伴加盟合作，提供产品、技术、物料支持，共同开拓客户。

6.3 服务对接方式 | Service Docking Method

✓ 咨询渠道｜官方线上渠道，快速了解产品

官方网站：https://www.595 jn.com

✓ 售后联系方式｜专属售后通道，及时响应问题

售后热线：4001146698 | 0595-22026273/22165088

✓ 试用申请｜开放产品试用，亲身验证产品能力

企业邮箱：deepspace@595jn.com

✓ 企业地址｜欢迎莅临实地交流考察

企业地址：福建省泉州市丰泽区霞贤路300号数字经济产业园研发楼6号楼703室

✓ 商务对接｜专项商务团队，一对一方案沟通

商务电话：15980081599（李经理）

✓ 企业资讯｜实时了解企业动态

微信公众号

抖音



小红书

期待与您合作

AI有深度 服务有空间

智能伙伴 共创未来