EAMSCLAW

企业级AI电商客服中控台

一站式多平台智能客服解决方案

AI驱动，让客服工作更高效、更智能

多平台统一管理

AI智能回复

数据智能分析

EAMSCLAW客服智能体管理系统

商家后台使用介绍

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

功能板块 | Functional Module

1. 仪表盘 | 数据驾驶舱

2. 工作台管理 | 客服高频服务中心

3. 智能体管理 | 组织架构中心

4.AI 算力中心 | AI资源管理服务中心

5. 工单流转 | 多方高效协作

6. 店铺管理 | 多店铺一中台管控

7. 订单管理 | 多平台订单统一管理

8. 绩效管理 | 协助统计 量化管理

9. 套餐订阅 | 为企业需求量身定做

10. 系统管理 | 管理设置中枢


EAMSCLAW
仪表盘
我的服务商
科技云
test
仪表盘
智能体管理
知识库
工单流转
绩效管理
店铺管理
订单管理
AI算力中心
套餐订阅
系统管理
1234
总会话数
1100
已解决
56
进行中
2.3s
平均响应
24小时对话趋势
今日
本周
60
50
40
30
20
10
0
0:00
2:00
4:00
6:00
8:00
10:00
12:00
14:00
16:00
18:00
20:00
22:00
意图分布
物流查询
商品咨询
价格优惠
退换货
其他

1. 仪表盘

1.1 核心业务指示卡 | Product Positioning

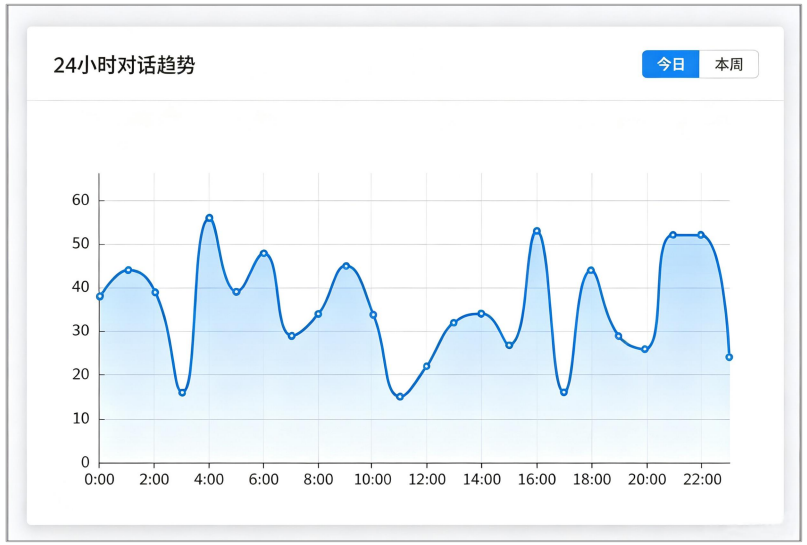
仪表盘商家端系统的“数据驾驶舱”，通过实时指标+趋势分析+多维分布三大维度，全景呈现客服业务健康度。

核心业务指标卡,顶部以卡片形式展示4项关键数据，时刻刷新业务动态：

- **总会话数：** 统计客户发起的咨询总量
- **已解决：** 已完成闭环处理的会话数量
- **进行中：** 当前处于沟通/处理阶段的会话数
- **平均响应：** 智能体的平均应答时长（单位：秒）

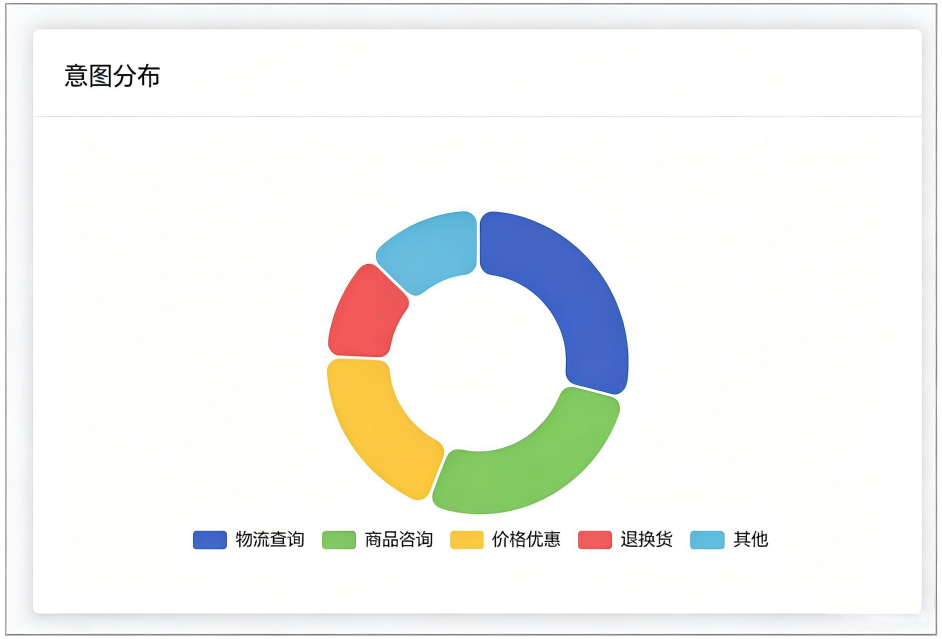


1.2-1 各个规划板块功能 | The Functions Of Each Planning



◉ 24 小时对话趋势

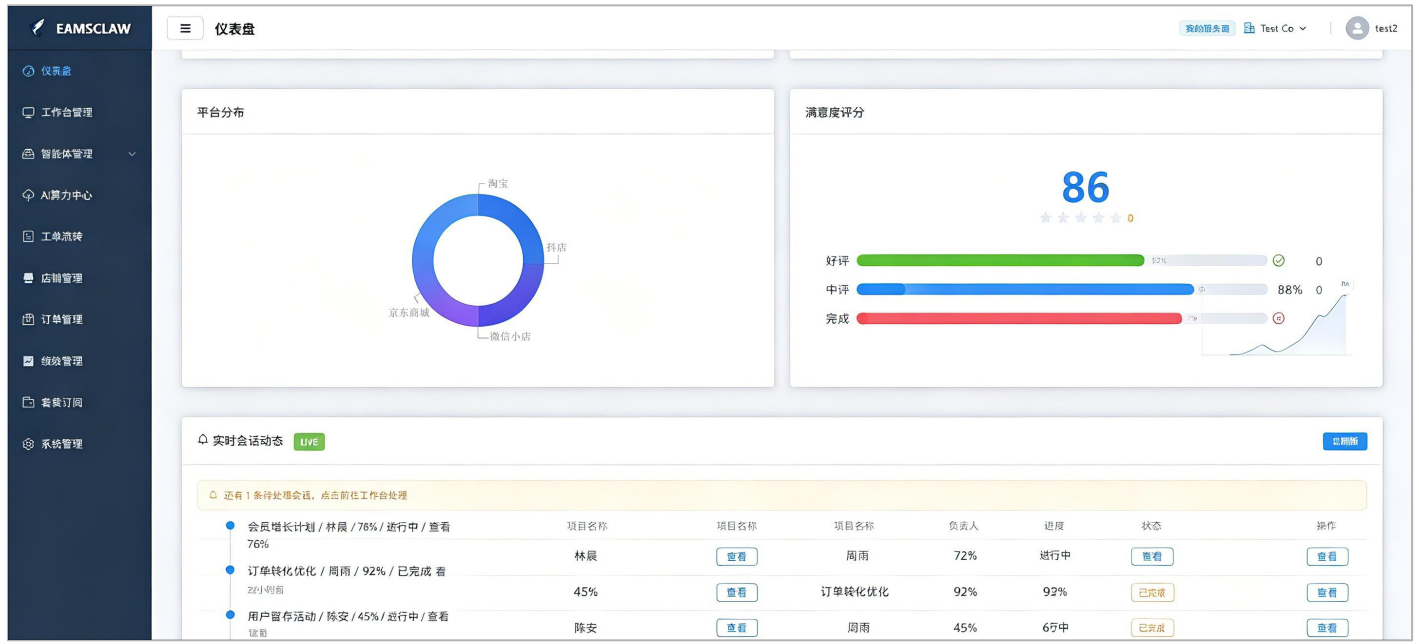
以折线图呈现“今日/本周”双维度的会话量波动规律，帮助识别流量高峰时段，优化排班与资源投放。



◉ 意图分布

通过环形图解析客户咨询的核心诉求分类（如“售前咨询”“售后维权”“物流查询”等），精准定位高频问题，反向驱动知识库迭代与服务流程优化。

1.2-2 各个规划板块功能 | The Functions Of Each Planning



◉ 平台分布

以饼图展示咨询流量的渠道来源，辅助商家评估各平台运营价值，调整渠道投入策略。

◉ 满意度评分

整合“星级评分+好评/中评/差评占比”双维度数据，量化客户体验水平；其中“中评12%”等细节可定向暴露服务短板，推动针对性改进。

◉ 实时会话动态

以时间轴形式滚动更新会话状态（“会话更新”“会话结束”等），搭配“LIVE”标识与手动刷新按钮，让管理者实时掌握服务现场节奏，快速介入异常会话。


EAMSCLAW
工作台管理
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
系统管理
全部
待处理
已解决
售后换货咨询
我买的衣服尺码不合适，想要申请换货
您好，可以支持7天无理由换货。麻烦提供一下订单编编号，，并说明想要更换的尺码。
订单号WXD260728001，想要换成L码
已收到，已为您生成换货工单，请按售后地址寄回，仓库库签收后优先发出新尺码。
运费是谁承担？
尺码不合适属于个人原因，运费需自行承担，订单带有有有运费险，退货完成后会自动理赔。
客户信息
客户昵称：客户-O***
来源平台：微信小店
客户等级：普通会员
历史订单：3笔
当前订单：WXD260728001
当前订单：WXD260728001
商品：短袖T恤 M码 ¥89
金额：¥89 ¥89
订单状态：待售后换货
客户标签：尺码咨询、售后换货
查看订单
创建工单
回复客户

2. 工作台管理

2.1-1 各界面功能 | Interface Functions

工作台是客服人员的高频作业中心，旨在通过智能化辅助工具，实现从“被动接待”向“主动服务”的转型。系统界面划分为左侧会话列表、中间沟通视窗、右侧信息面板三大区域。

左侧界面：全渠道会话管理中心

- **多渠道消息聚合：**统一接入微信小店等各平台咨询消息，支持语音、图片、文本等多种消息类型预览，无需切换后台即可处理多店铺业务。
智能状态筛选：提供“全部”、“待处理”、“已解决”等标签页，帮助客服快速区分未读消息与历史工单，避免漏回。

- **快捷检索：**支持通过客户昵称、订单号或关键词搜索历史会话，快速定位特定服务对象。

- **人工介入标识：**自动标记需要人工处理的会话（如“人工介入”标签），确保复杂问题能被优先识别与响应。



2.1-2 各界面功能 | Interface Functions

中间界面：沉浸式智能沟通视窗

- **AI与人机协同：**智能应答：AI助手根据上下文自动回复常见问题（如发货时间规则），并展示“机器人”标识。
- **人工接管与干预：**支持客服对AI回复进行实时干预，提供“采用”或“驳回”选项，既保证了响应速度，又保留了人工审核的灵活性。
- **无缝转接：**遇到AI无法解决的复杂场景，支持一键“转人工”，保障服务体验不掉线。
- **富媒体交互支持：**除了基础文本，支持发送表情、图片、视频、文件及商品链接卡片，丰富沟通形式，提升转化率。
- **快捷操作栏：**顶部设有“转人工”、“标记解决”等高频按钮，简化操作流程，提升单次会话处理效率。

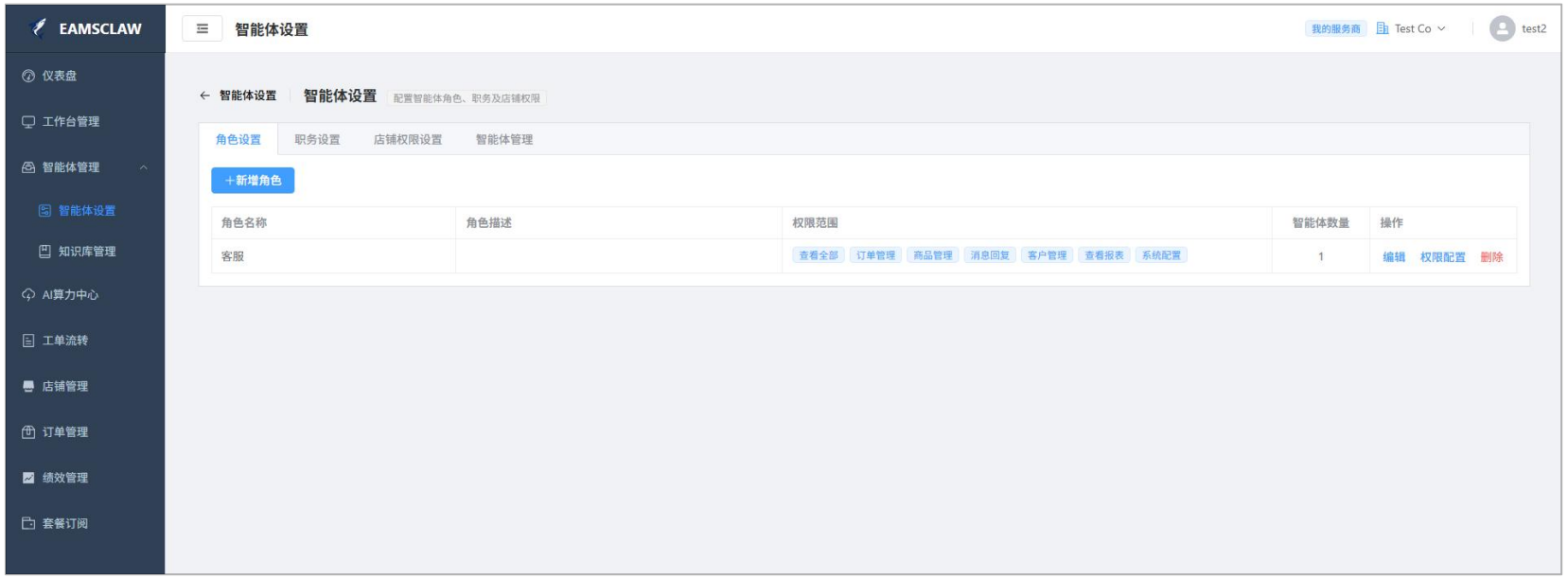


2.1-3 各界面功能 | Interface Functions

右侧：全景客户与订单画像

- **基础信息**：展示客户ID、注册时间、联系方式等档案
- **价值评估**：实时显示累计消费金额、历史咨询次数及好评率，帮助客服快速判断客户等级与潜在价值（如识别高净值客户或敏感客户）。
- **当前订单透视**：直接展示客户正在咨询的相关订单详情（如商品名称、价格、数量、支付状态）。
- **业务闭环操作**：在聊天侧边栏集成“查询发货”、“查询物流”、“退换货”、“查优惠券”等快捷入口。客服无需跳转至ERP或后台系统，即可在当前页面完成查单、催单、售后处理，大幅缩短平均响应时长。




EAMSCLAW
智能体设置
我的服务商
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
智能体设置
知识库管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
智能体设置
智能体设置
配置智能体角色、职务及店铺权限
角色设置
职务设置
店铺权限设置
智能体管理
+新增角色
角色名称
角色描述
权限范围
智能体数量
操作
客服
查看全部
订单管理
商品管理
消息回复
客户管理
查看报表
系统配置
1
编辑
权限配置
删除

3. 智能体管理

3.1-1 智 能 体 设 置 | Agent Configuration

智能体设置是构建AI客服团队的“组织架构中心”，系统支持商家像管理真人员工一样，对AI智能体进行角色定义、职能划分及数据权限管控，确保每个智能体都能在合规、安全的范围内高效作业。

角色设置：定义智能体身份与系统权限

- **自定义角色体系**：支持商家根据业务需求创建不同的智能体角色（如“客服”、“售后专员”、“销售助理”等），并编写角色描述以规范其对外形象。
- **精细化功能授权：**为每个角色分配具体的系统操作权限，包括查看全部数据、订单管理、商品管理、消息回复、客户管理、查看报表及系统配置等。
- **权限隔离**：确保不同角色的智能体只能访问其职责范围内的功能模块，保障系统数据安全。



3.1-2 智 能 体 设 置 | Agent Configuration

职务设置：明确业务职能与服务场景

- **职能分级管理：**支持设定职务等级（如“专家”、“初级”），区分智能体的业务能力层级。
- **业务范围界定：**明确智能体的核心职责范围（例如“售前咨询”、“售后处理”、“投诉接待”），使智能体在特定场景下调用更精准的知识库与话术策略。
- **灵活配置：**支持新增、编辑和删除职务，适应业务架构的动态调整。



3.1-3 智 能 体 设 置 | Agent Configuration

店铺权限设置：多平台数据隔离与管控

- **跨平台统一管理：**支持接入小红书、微信小店等多个电商平台店铺，在一个界面集中管理所有店铺的AI权限。
- **API级权限同步：**提供“同步平台权限”功能，自动拉取各电商平台的API授权状态，确保智能体操作符合平台规则。
- **独立数据授权：**针对每个店铺，可独立勾选智能体的具体操作权限（如查看/修改订单、查看/修改商品、回复消息、查看客户等）。
- **批量配置：**支持对多个店铺进行权限的批量配置，大幅降低多店运营的配置成本。



3.1-4 智 能 体 设 置 | Agent Configuration

智能体管理：实例化部署与生命周期管理

- **智能体实例创建：**支持“新增智能体”，将设定好的角色、职务与具体店铺进行绑定，生成可工作的AI员工（如“客服1”）。
- **状态一键启停：**提供开关控件，可随时启用或暂停某个智能体的服务，便于应对大促、夜间或非工作时段的灵活调度。
- **全链路配置维护：**支持对已创建的智能体进行二次编辑、店铺重新分配或删除操作，实现智能体全生命周期的闭环管理。



3.2-1 知识库管理 | Knowledge Base Management

知识库管理是赋予AI智能体“大脑”的核心模块，通过结构化的知识录入与行业模板的快速接入，系统能够精准识别客户意图并给出标准答案，大幅降低人工干预成本。

知识库平台管理：多端数据统筹

- **多店铺聚合：**顶部清晰展示已接入的店铺平台（如小红书、微信小店等），支持在“全部平台”或特定店铺视图下切换，实现跨平台知识的统一管理。
- **状态监控**：实时显示当前配置所覆盖的平台数量，确保知识同步无遗漏。



3.2-2 知识库管理 | Knowledge Base Management

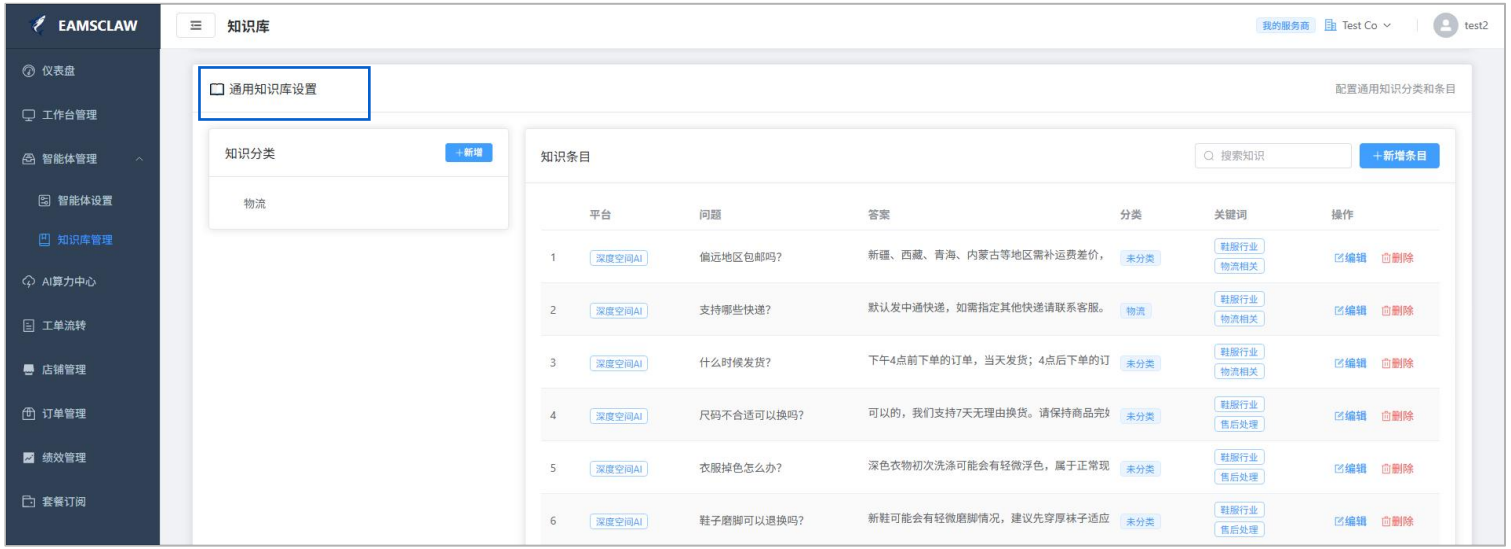
通用知识库设置：个性化业务定制

这是商家构建专属AI话术的主阵地，支持高度灵活的配置。

- **结构化分类体系：**左侧提供树状目录结构（如“物流”、“售后”、“商品”等），支持无限层级扩展，帮助商家条理清晰地梳理业务知识。

- **精细化条目管理(问答对配置)：**支持录入标准的“问题-答案”对，并可关联特定的关键词（如“鞋服行业”、“物流相关”），提升AI语义匹配的精准度。

- **全生命周期维护：**提供新增、编辑、删除及搜索功能，方便运营人员根据业务变更实时更新话术（如修改发货时间、退换货政策）。
多维度标签：每条知识均可打标（如“未分类”、“商品信息”），便于后续的数据分析与优化。

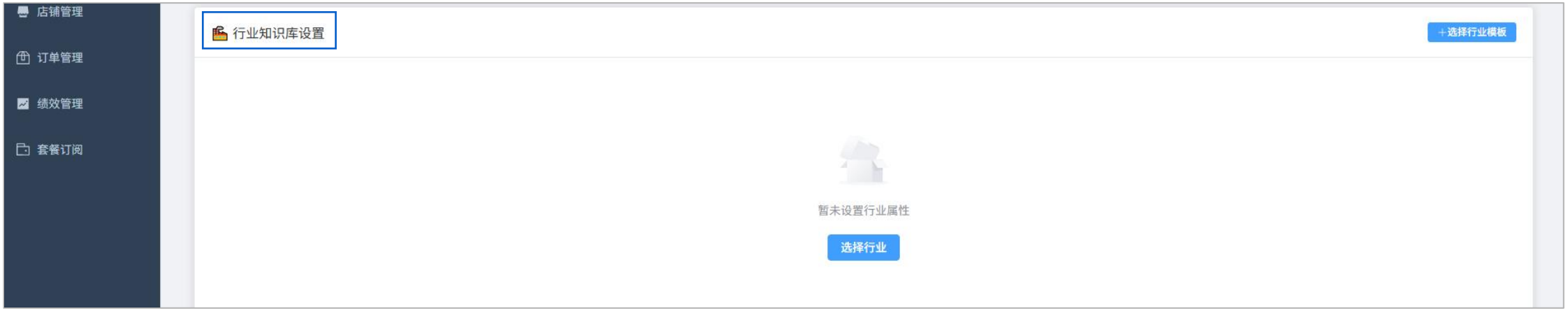


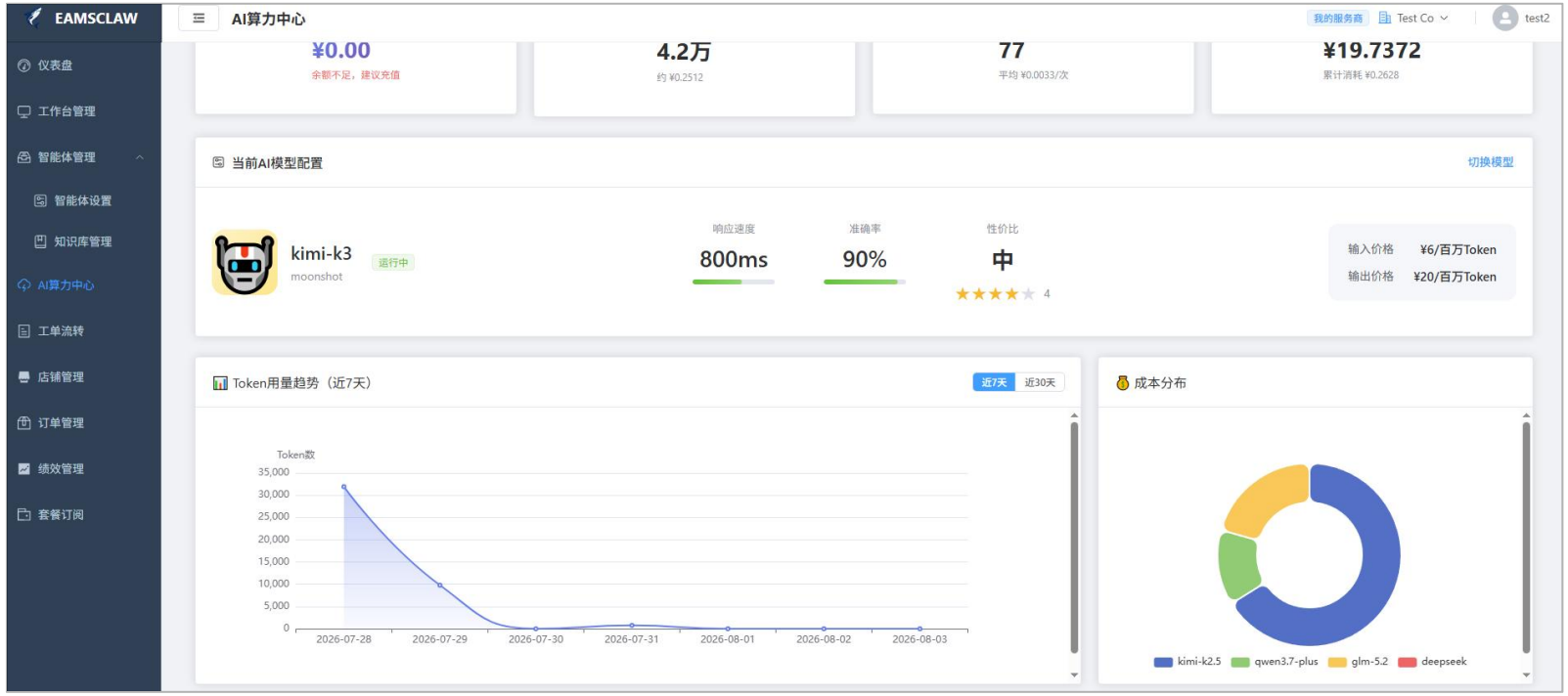
3.2-3 知识库管理 | Knowledge Base Management

行业知识库设置：冷启动加速引擎

针对新开店或缺乏话术积累的商家，系统提供了“开箱即用”的解决方案。

- **行业模板一键导入：**内置丰富的行业知识库模板，涵盖该品类常见的高频问题（尺码推荐、材质保养、搭配建议等）。
- **适用场景匹配：**明确标注模板适用的店铺类型（如鞋类、服装、配饰等零售店铺），帮助商家快速建立专业的服务基准。
- **详情预览：**支持“查看模板详情”，让商家在应用前即可预览内容，确保话术风格符合品牌调性。




EAMSCLAW
AI算力中心
我的服务商
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
智能体设置
知识库管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
¥0.00
余额不足，建议充值
4.2万
约 ¥0.2512
77
平均 ¥0.0033/次
¥19.7372
累计消耗 ¥0.2628
当前AI模型配置
切换模型
kimi-k3
moonshot
运行中
响应速度
800ms
准确率
90%
性价比
中
4
输入价格 ¥6/百万Token
输出价格 ¥20/百万Token
Token用量趋势（近7天）
近7天
近30天
Token数
35,000
30,000
25,000
20,000
15,000
10,000
5,000
0
2026-07-28
2026-07-29
2026-07-30
2026-07-31
2026-08-01
2026-08-02
2026-08-03
成本分布
kimi-k2.5
qwen3.7-plus
glm-5.2
deepseek

4. AI 算力中心

4.1-1 AI 算力中心 | AI Computing Power Center

AI算力中心旨在为商家提供透明、可控的AI资源管理服务，通过可视化的数据看板与灵活的模型市场，帮助商家实时掌握算力消耗动态，优化投入产出比。

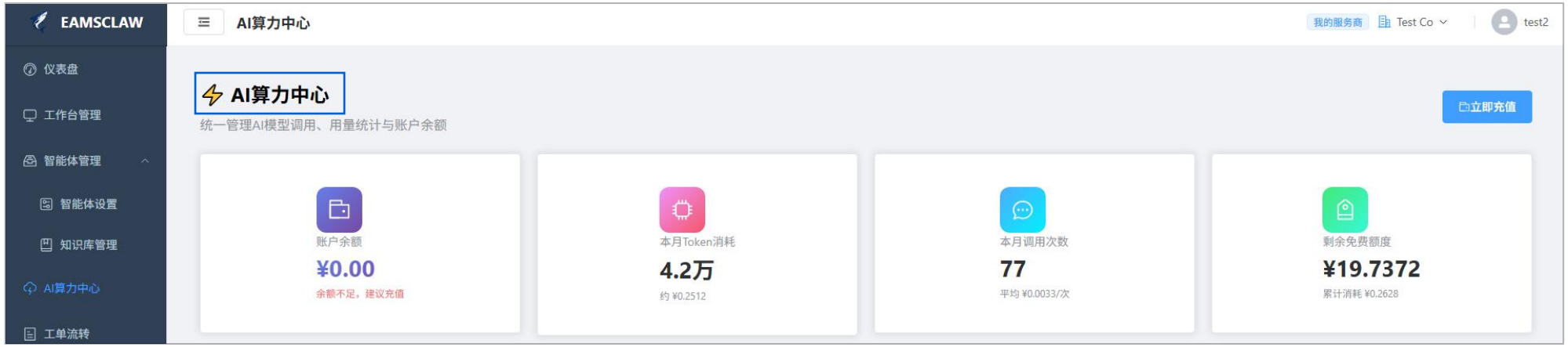
顶部仪表盘实时展示四大关键指标，让账户状态一目了然：

账户余额监控： 显示当前可用资金，并提供低余额预警（如“余额不足，建议充值”），防止因欠费导致服务中断。

Token消耗统计： 精确统计本月Token消耗量及预估费用，量化AI使用成本。

调用频次分析： 展示本月总调用次数及平均单次成本，辅助评估业务繁忙度。

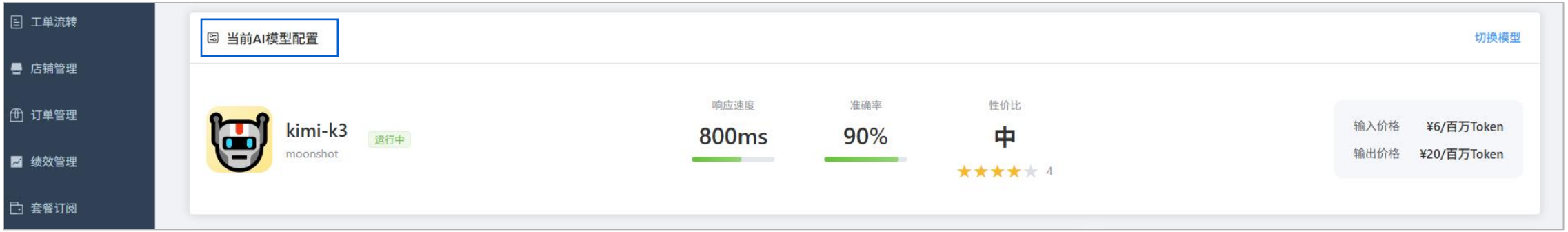
剩余额度透视： 清晰展示剩余免费额度或赠款，帮助商家充分利用平台优惠资源。



4.1-2 AI 算力中心 | AI Computing Power Center

当前模型配置：针对正在运行的AI模型，提供多维度的性能“体检报告”。

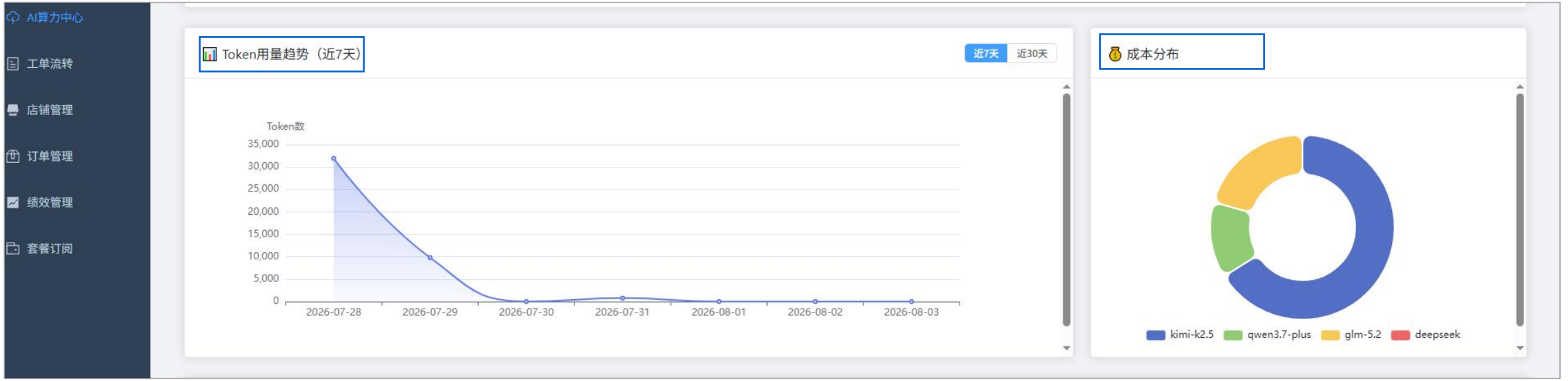
- **运行状态监测：**实时显示当前启用模型（如DeepSeek）的运行状态（运行中/停止）。
- **响应速度：**毫秒级延迟监控（如800ms），保障对话流畅性。
- **准确率：**基于反馈计算的智能应答准确比例（如90%）。
- **性价比评级：**综合价格与效果给出的星级评价（如4星），辅助决策。
- **计费标准公示：**明确列出输入与输出的Token单价（如¥3/百万Token），确保计费透明。



4.1-3 AI 算力中心 | AI Computing Power Center

数据趋势与成本分布分析：通过可视化图表，深度挖掘算力使用规律。

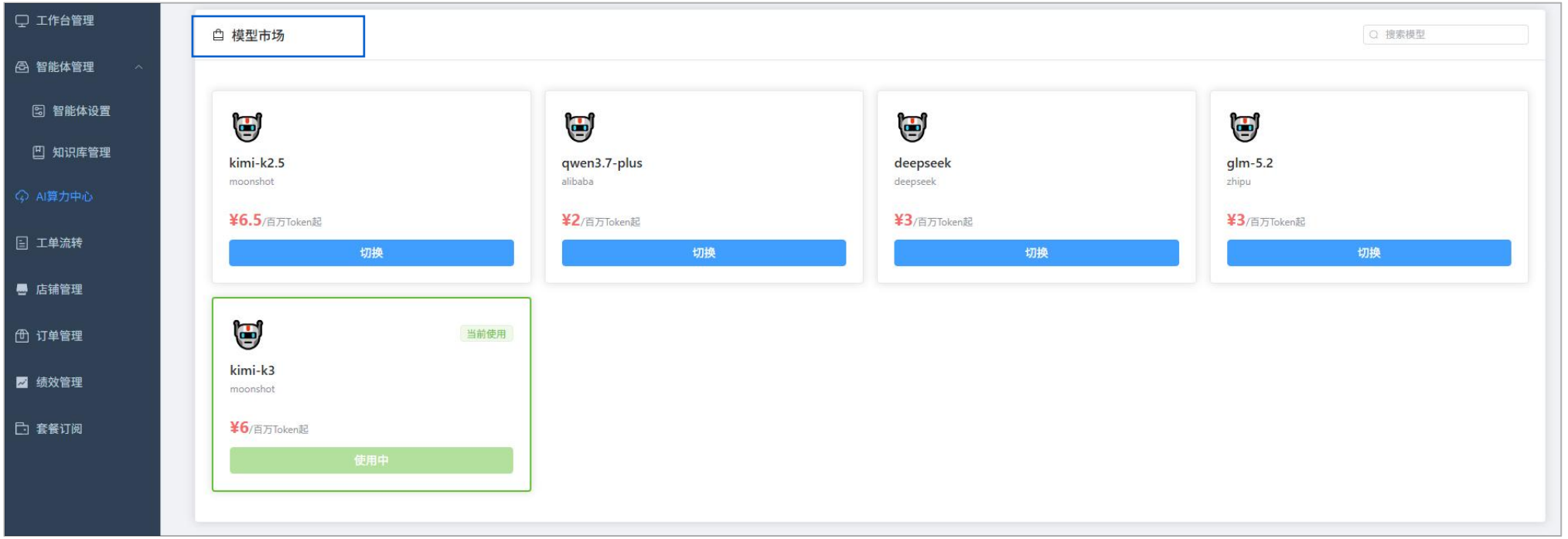
- **Token用量趋势图：**支持切换“近7天”或“近30天”视图，以折线图形式呈现Token消耗的波峰波谷，帮助识别业务高峰期。
- **成本分布环形图：**若使用了多种模型，系统将自动计算各模型（如Kimi、Qwen、GLM等）的成本占比，直观展示资金流向。



4.1-4 AI 算力中心 | AI Computing Power Center

模型市场：打造开放的AI模型生态，赋予商家自主选择权。

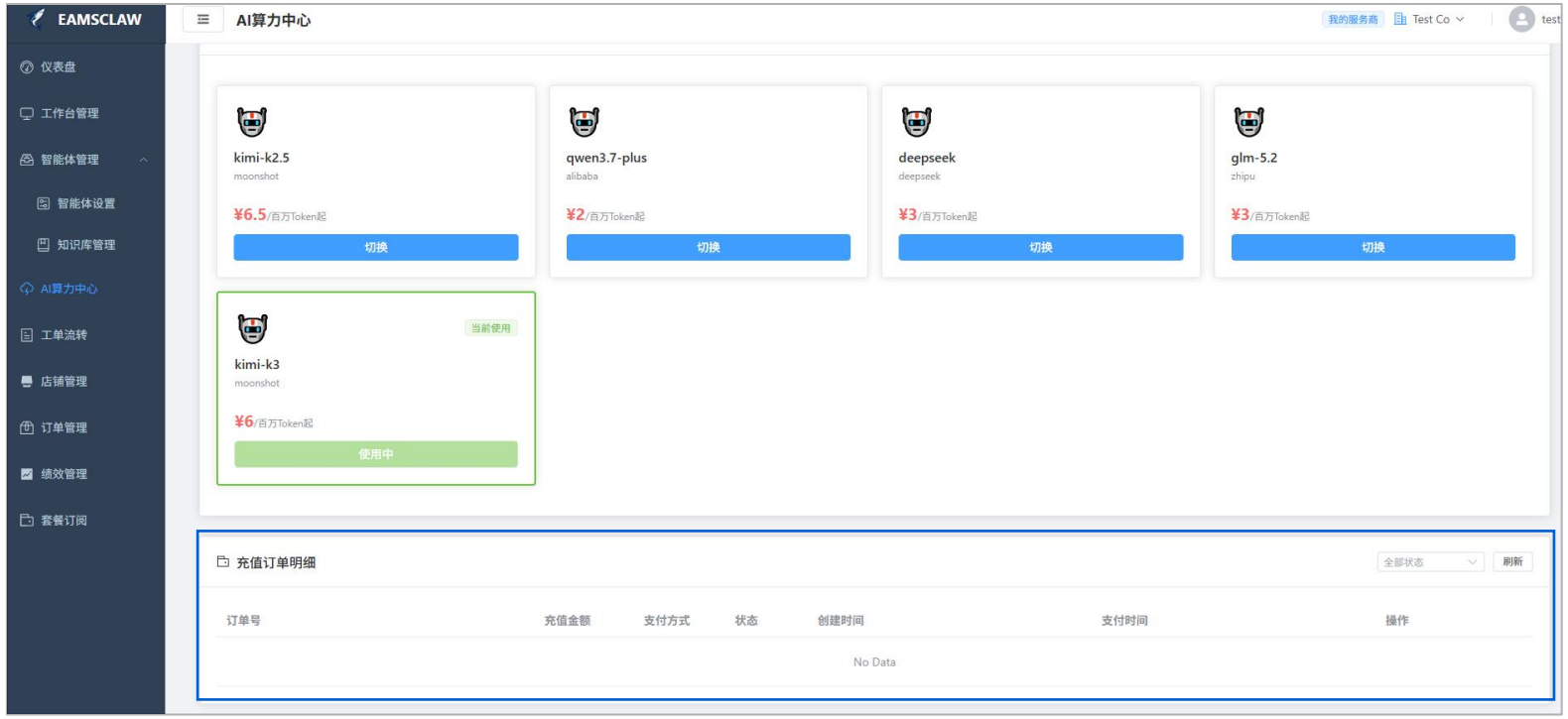
- **多模型接入：**集成业界主流大模型（如Moonshot的Kimi、阿里的Qwen、DeepSeek、智谱GLM等），满足不同场景需求。
- **一键切换机制：**支持在列表中直接点击“切换”按钮更换主模型，无需复杂配置即可体验不同模型的智力水平。
- **价格透明对比：**每个模型卡片均标注起步价（如¥2/百万Token起），方便商家根据预算进行高性价比选择。

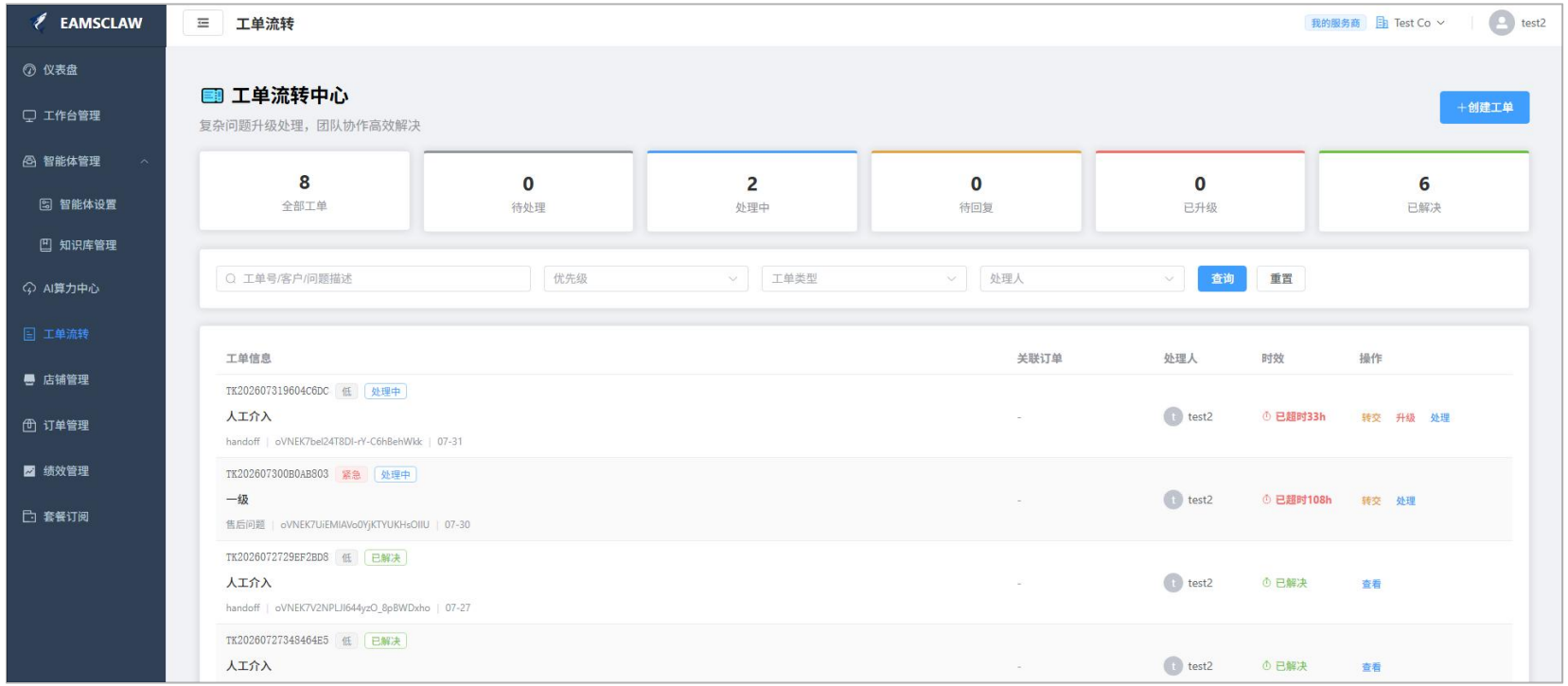


4.1-5 AI 算力中心 | AI Computing Power Center

充值与订单管理：提供便捷的自助服务入口，保障业务连续性。

- **在线充值**：右上角设有醒目的“立即充值”按钮，支持快速补充算力余额。
- **充值订单明细**：记录每一笔充值流水，包含订单号、金额、支付方式、状态及时间戳，支持按状态筛选，确保财务账目清晰可查。




EAMSCLAW
工单流转
我的服务商
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
智能体设置
知识库管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
工单流转中心
复杂问题升级处理，团队协作高效解决
+创建工单
8
全部工单
0
待处理
2
处理中
0
待回复
0
已升级
6
已解决
工单号/客户/问题描述
优先级
工单类型
处理人
查询
重置
工单信息
关联订单
处理人
时效
操作
TK202607319604C6DC 低 处理中
人工介入
handoff | oVNEK7bel24T8DI-rY-C6hBehWkk | 07-31
test2
已超时33h
转交 升级 处理
TK202607300B0AB803 紧急 处理中
一级
售后问题 | oVNEK7UiEMIAVo0YjKTYUKHsOIIU | 07-30
test2
已超时108h
转交 处理
TK2026072729EF2BD8 低 已解决
人工介入
handoff | oVNEK7V2NPLJI644yzO_8pBWDxho | 07-27
test2
已解决
查看
TK20260727348464E5 低 已解决
人工介入
test2
已解决
查看

5. 工单流转

5.1-1 工 单 流 转 | Work Order Flow

工单流转旨在解决电商场景中非即时性、需多方协作的复杂客诉（如物流异常、财务退款、技术故障等）。通过标准化的流程引擎，确保每一个客户诉求都能被追踪、被落实、被解决。

顶部通过五个关键指标卡片，实时呈现工单处理的健康度与积压情况

全量概览： 展示“全部工单”总数，建立整体工作量认知。

状态分布： 清晰划分“待处理”、“处理中”、“待回复”、“已升级”及“已解决”五个阶段。

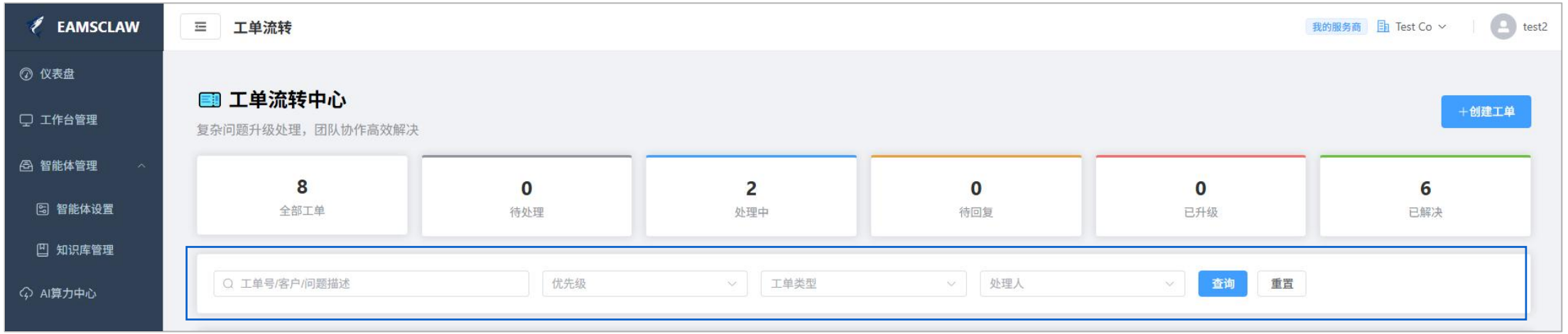
价值点： 管理者可一眼识别瓶颈环节（例如若“待处理”激增，说明人力不足；若“已升级”过多，说明一线授权不够），从而动态调整资源。



5.1-2 工 单 流 转 | Work Order Flow

多维度智能检索与筛选：提供强大的查询工具，支持在海量工单中秒级定位目标 。

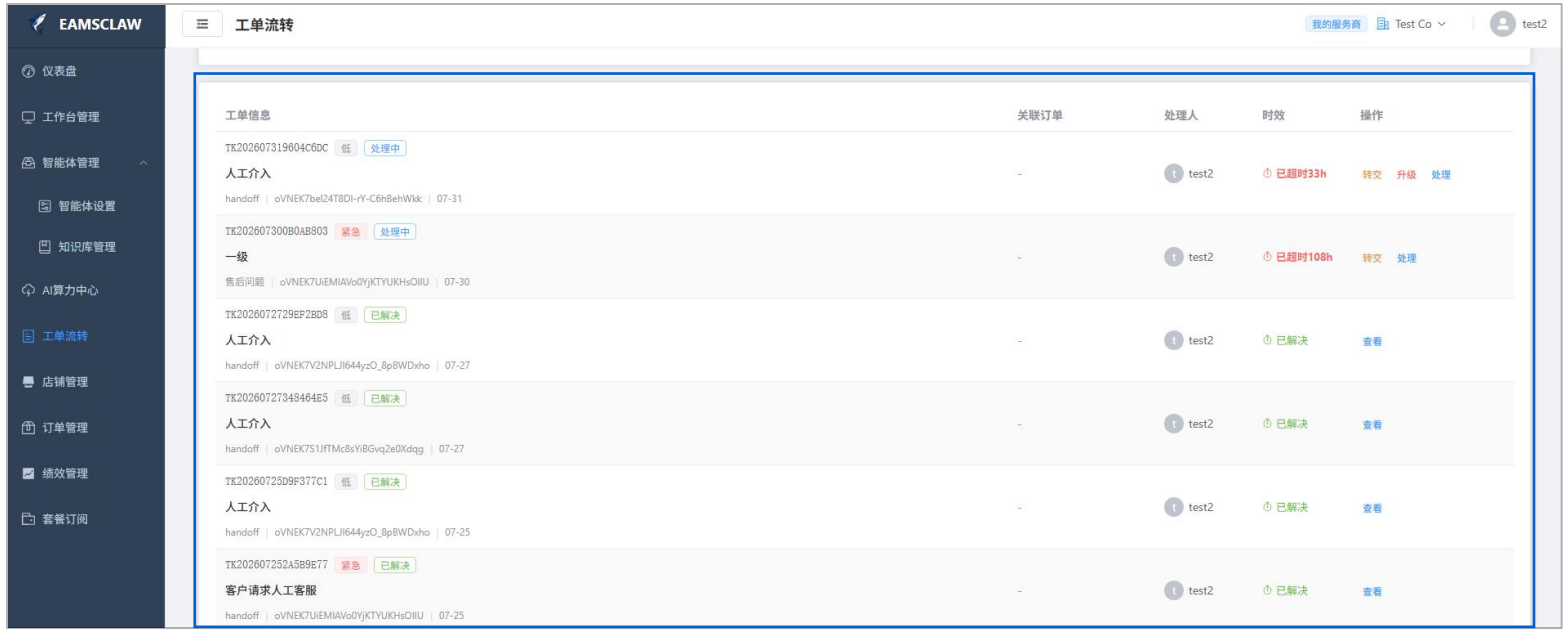
- **模糊搜索：**支持通过工单号、客户昵称或问题描述关键词进行全文检索。
- **精准优先级筛选：**快速找出紧急、高优的客诉。
- **类型与人员筛选：**按业务类型（如售后、物流）或指定处理人（如test2）进行定向查找，便于绩效考核与任务分配。



5.1-3 工 单 流 转 | Work Order Flow

结构化列表与全生命周期管理：主列表区详细记录了每一笔工单的核心要素，实现透明化管理。

- **溯源信息：**每条工单均生成唯一编号（如TK...），并自动关联来源渠道（如人工接入、客户主动请求），保留完整的会话上下文ID，方便回溯原始聊天记录。
- **责任落实**：明确显示当前“处理人”，杜绝推诿扯皮。
- **时效监控：**实时展示工单状态（如绿色的“已解决”标签），直观反映处理效率。
- **便捷操作：**支持一键“查看”详情，进入处理详情页进行流转、备注或结单操作。

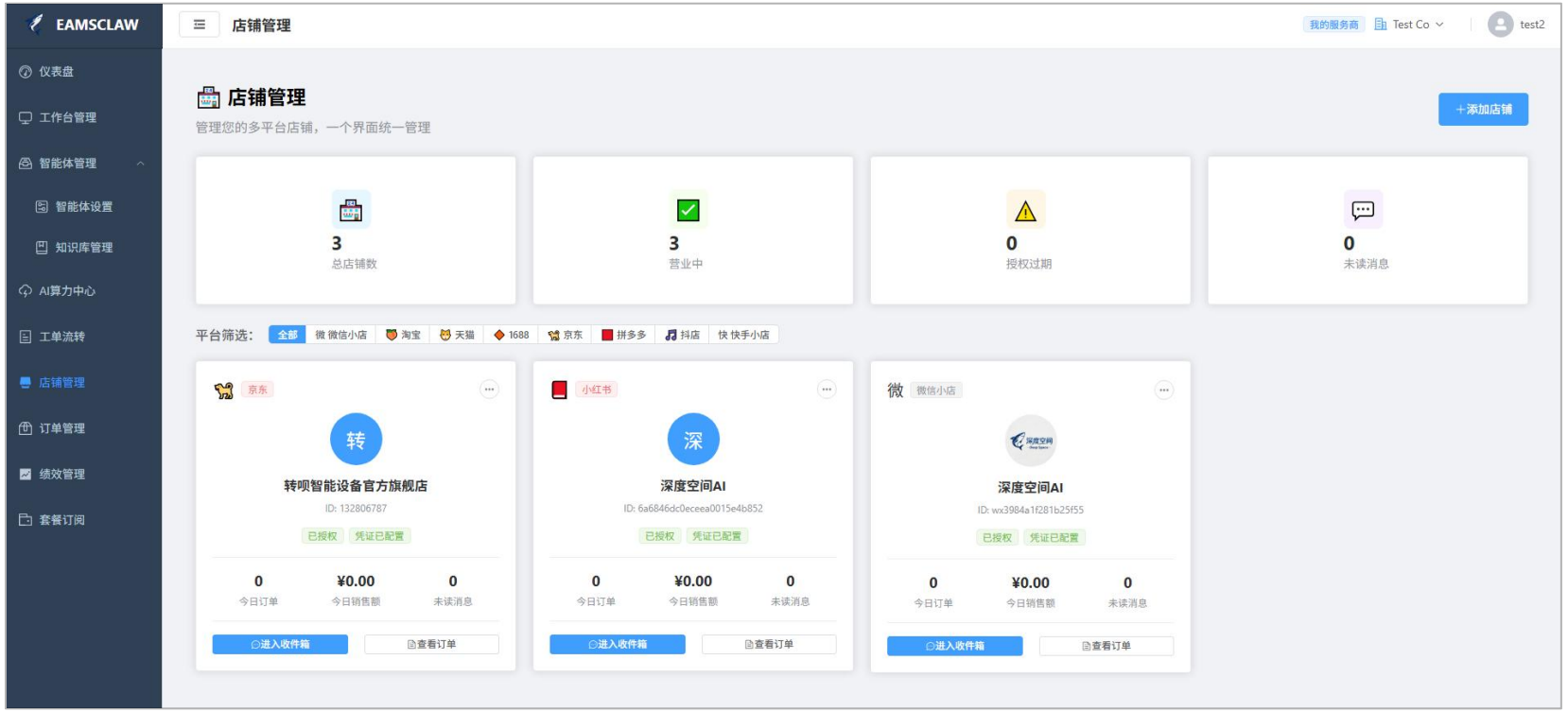


5.1-4 工 单 流 转 | Work Order Flow

灵活的创建入口

●右上角显著的“+创建工单”按钮，支持客服人员在看聊天窗口时，随时将难以即时解决的问题转化为工单，启动后端处理流程，实现“前端接待”与“后端处理”的无缝衔接。




EAMSCLAW
店铺管理
我的服务商
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
智能体设置
知识库管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
店铺管理
管理您的多平台店铺，一个界面统一管理
+添加店铺
3
总店铺数
3
营业中
0
授权过期
0
未读消息
平台筛选：
全部
微 微信小店
淘宝
天猫
1688
京东
拼多多
抖店
快 快手小店
京东
转
转呗智能设备官方旗舰店
ID: 132806787
已授权
凭证已配置
0
今日订单
¥0.00
今日销售额
0
未读消息
进入收件箱
查看订单
小红书
深
深度空间AI
ID: 6a6846dc0eceea0015e4b852
已授权
凭证已配置
0
今日订单
¥0.00
今日销售额
0
未读消息
进入收件箱
查看订单
微
微信小店
深度空间AI
ID: wx3984a1f281b25f55
已授权
凭证已配置
0
今日订单
¥0.00
今日销售额
0
未读消息
进入收件箱
查看订单

6. 店铺管理

6.1-1 店 铺 管 理 | Store Management

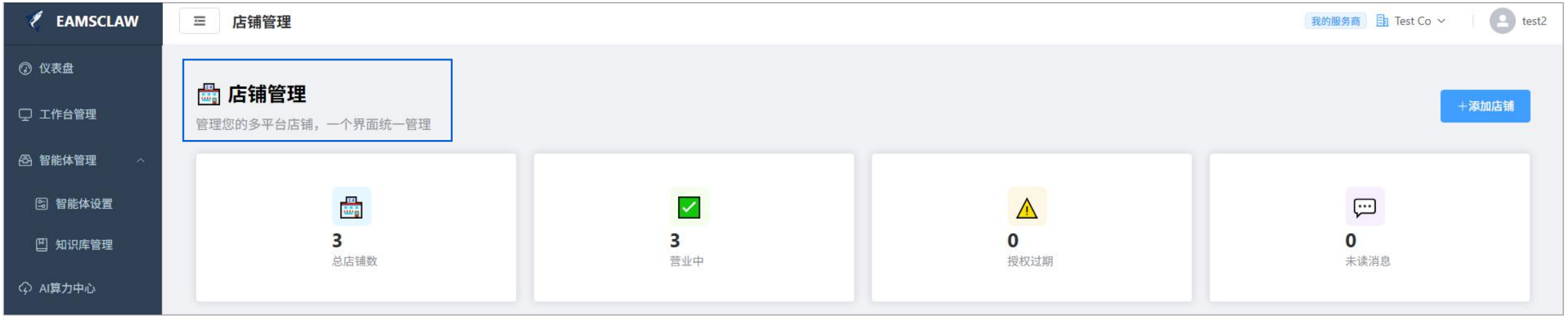
店铺管理致力于解决多平台开店带来的账号分散、切换繁琐问题，通过可视化的卡片布局与状态监控，帮助商家实时掌握各渠道店铺的“健康状况”与业务动态。

顶部仪表盘实时聚合所有店铺的核心指标，提供宏观视角：

资产盘点： 清晰展示“总店铺数”与“营业中”店铺数量，让商家对业务规模一目了然。

风险预警： 专门设立“授权过期”监控项，一旦API授权失效，此处将发出警示，防止因掉线导致的服务中断。

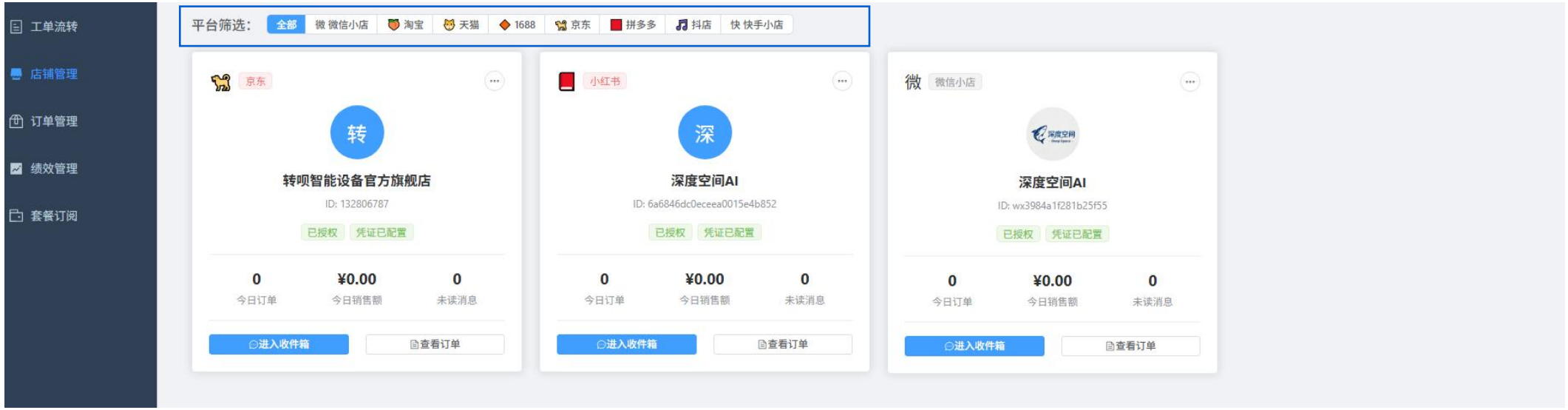
消息聚合： 统计全网“未读消息”总数，确保重要客户咨询不被遗漏。



6.1-2 店 铺 管 理 | Store Management

全渠道平台筛选器，提供主流电商平台的快速过滤功能，支持按需查看：

- **广泛兼容：**涵盖微信小店、淘宝、天猫、1688、京东、拼多多、抖店、快手小店等国内主流电商平台。
- **精准定位：**点击对应平台图标（如小红书、微信小店），列表即自动过滤，方便商家针对特定渠道进行专项管理或排查问题。



6.1-3 店 铺 管 理 | Store Management

店铺卡片式精细化管理,每个店铺以独立卡片形式呈现，信息密度高且操作便捷：

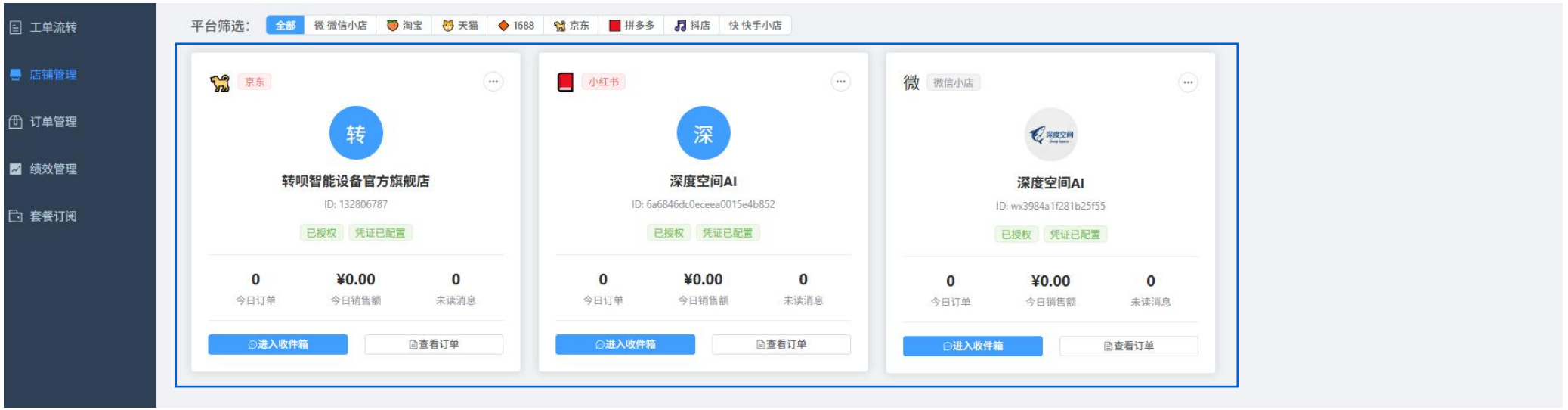
- **身份与状态识别：**展示店铺Logo、名称（如“深度空间AI”）及唯一ID,通过标签直观反馈连接状态，如绿色的“已授权”表示连接正常，“凭证已配置”表示API密钥有效。

- **实时经营数据：**卡片底部直接展示“今日订单”、“今日销售额”及“未读消息”数，无需跳转后台即可掌握当日业绩与服务压力。

快捷操作入口

- **进入收件箱：**一键跳转至该店铺的专属会话工作台，快速处理客户咨询。

- **查看订单：**直接关联订单管理模块，便于核实交易详情。

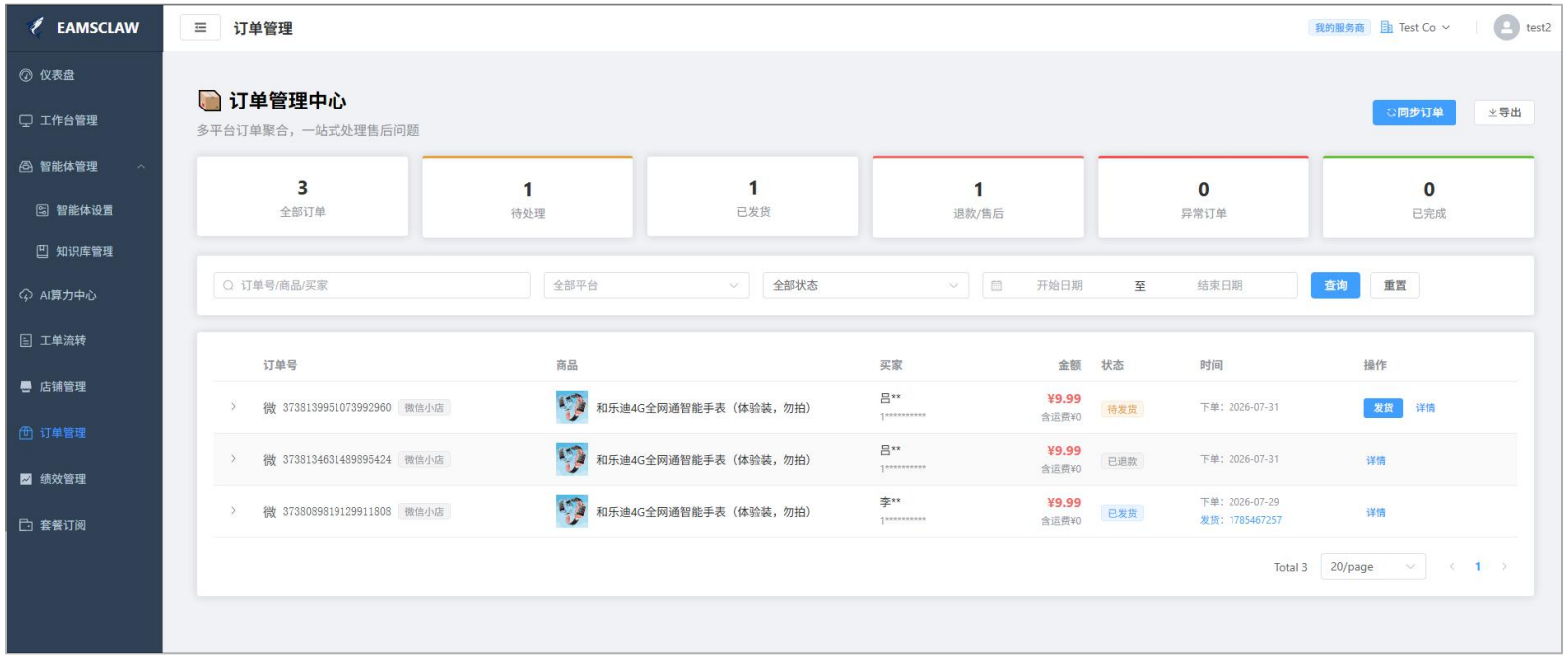


6.1-4 店 铺 管 理 | Store Management

便捷的扩展能力

- 右上角显著的“+添加店铺”按钮，支持商家随着业务发展，随时接入新的电商平台店铺，保持系统的可扩展性。




EAMSCLAW
订单管理
我的服务商
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
智能体设置
知识库管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
订单管理中心
多平台订单聚合，一站式处理售后问题
同步订单
导出
3
全部订单
1
待处理
1
已发货
1
退款/售后
0
异常订单
0
已完成
订单号/商品/买家
全部平台
全部状态
开始日期
至
结束日期
查询
重置
订单号
商品
买家
金额
状态
时间
操作
微 3738139951073992960 微信小店
和乐迪4G全网通智能手表（体验装，勿拍）
吕**
1**********
¥9.99
含运费¥0
待发货
下单：2026-07-31
发货
详情
微 3738134631499895424 微信小店
和乐迪4G全网通智能手表（体验装，勿拍）
吕**
1**********
¥9.99
含运费¥0
已退款
下单：2026-07-31
详情
微 3738089819129911808 微信小店
和乐迪4G全网通智能手表（体验装，勿拍）
李**
1**********
¥9.99
含运费¥0
已发货
下单：2026-07-29
发货：1785467257
详情
Total 3
20/page
1

7. 订单管理

7.1-1 订 单 管 理 | Order Management

订单管理致力于解决多平台开店带来的订单分散、处理繁琐问题，通过可视化的状态看板与集中的操作台，帮助商家实时掌握交易动态，快速完成履约流程。

顶部仪表盘通过六个关键指标卡片，实时呈现订单流转的健康度：

全量统计： 展示“全部订单”总数，建立整体业务量认知。

异常监控： 专门设立“退款/售后”与“异常订单”监控项，一旦出现问题订单，此处数据将变动，便于商家及时介入干预，降低纠纷率。

履约进度： 清晰划分“已发货”与“已完成”状态，直观反映店铺的履约效率。



7.1-2 订 单 管 理 | Order Management

多维度智能检索与筛选，提供强大的查询工具，支持在海量订单中秒级定位目标：

- **模糊搜索：**支持通过订单号、商品名称或买家ID进行全文检索。
- **平台筛选：**支持按“全部平台”或特定渠道（如微信小店、淘宝等）查看。
- **状态筛选：**可按订单生命周期（待付款、待发货、已关闭等）定向查找。
- **时间跨度：**支持自定义“开始日期”至“结束日期”，方便进行日结、周结或对账查询。



7.1-3 订 单 管 理 | Order Management

结构化列表与快捷履约操作，主列表区详细记录了每一笔交易的核心要素，实现透明化管理：

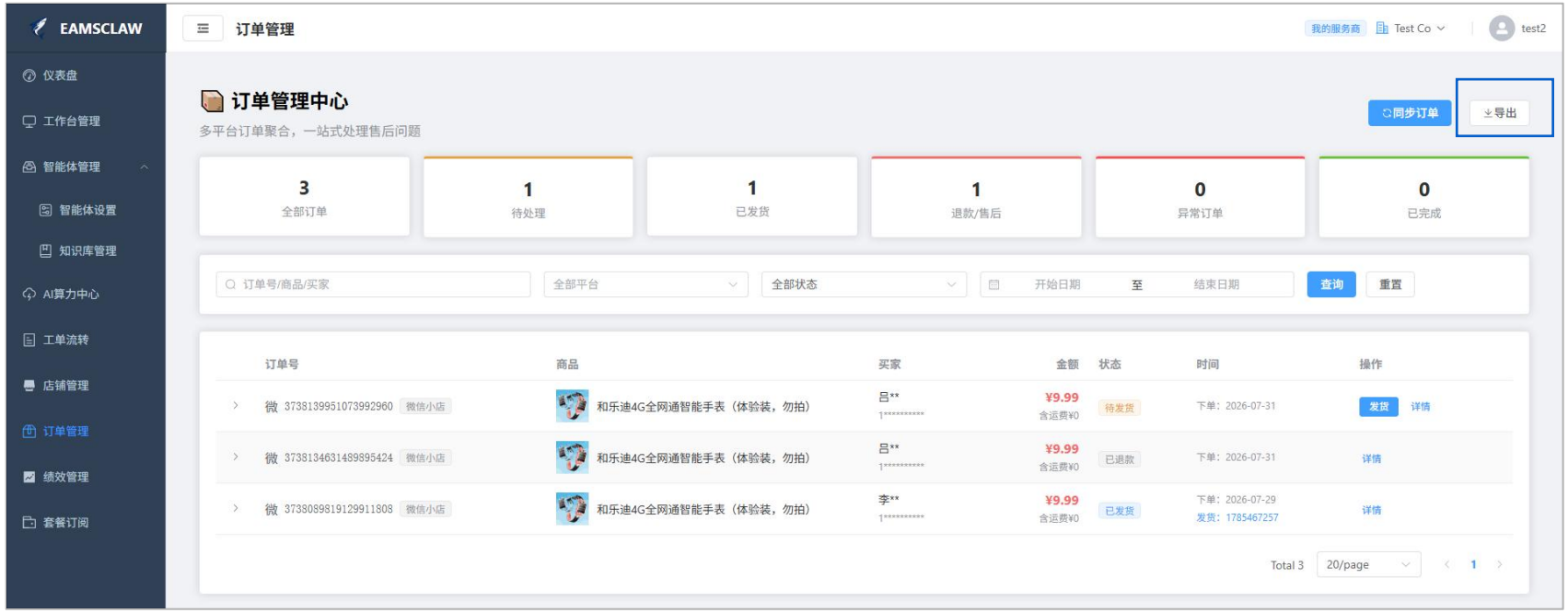
- **溯源信息：**每条记录均显示来源平台标签、唯一订单号及下单时间。
- **商品与买家画像：**直接展示商品缩略图、名称及买家ID，方便客服快速识别客户需求。
- **金额明细：**清晰列出实付金额及运费信息，便于财务核对。
- **状态可视化：**通过不同颜色的标签直观反馈订单当前所处阶段。
- **便捷操作入口-发货：**针对待处理订单，提供一键“发货”按钮，简化履约流程。
- **便捷操作入口-详情：**点击可查看完整的订单快照、物流轨迹及买家留言。

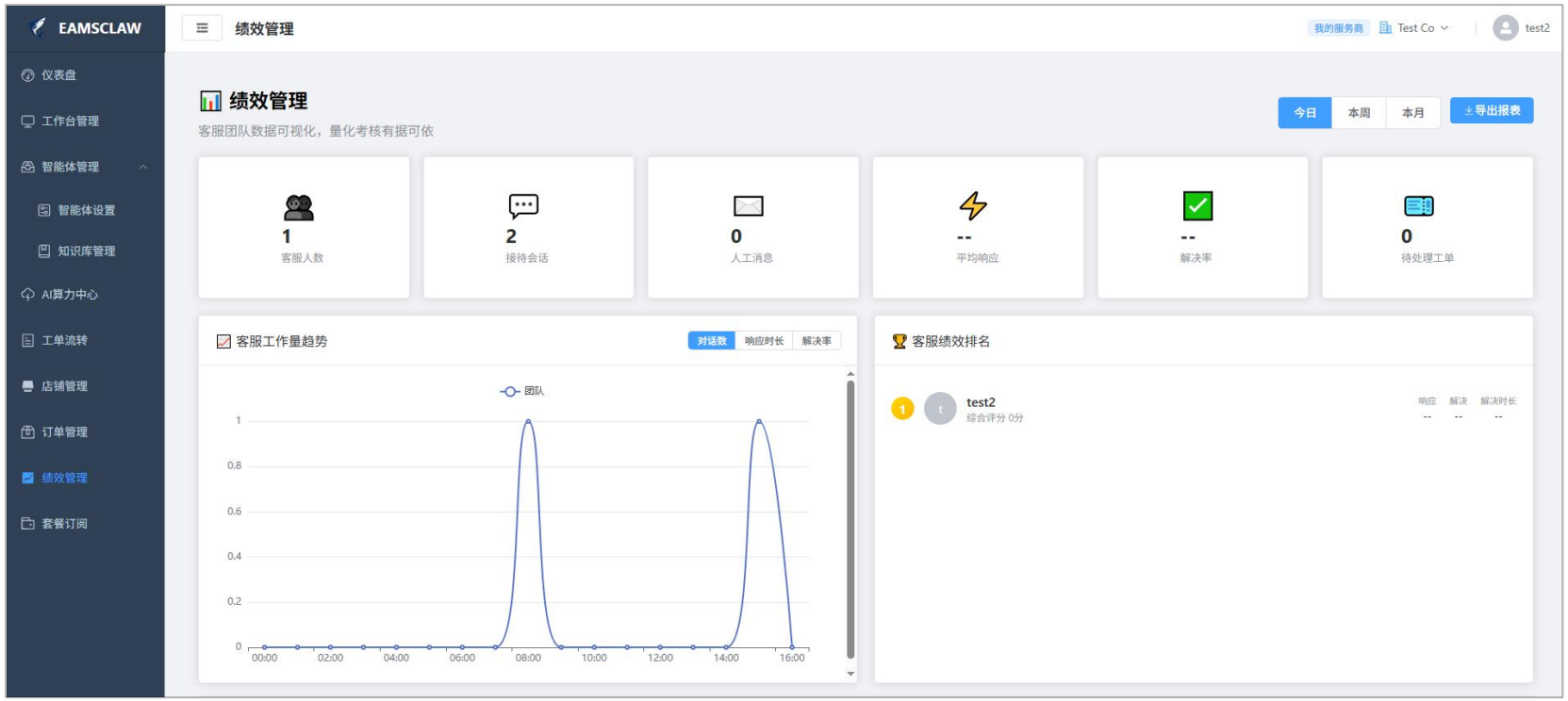


7.1-4 订 单 管 理 | Order Management

数据同步与导出

- **实时同步**：右上角提供“同步订单”按钮，支持手动触发拉取各平台最新订单数据，确保系统内数据与平台后台保持一致。
- **数据导出**：支持将订单列表导出为Excel文件，便于商家进行线下的财务记账或数据分析。




EAMSCLAW
绩效管理
我的服务商
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
智能体设置
知识库管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
绩效管理
客服团队数据可视化，量化考核有据可依
今日
本周
本月
导出报表
1
客服人数
2
接待会话
0
人工消息
--
平均响应
--
解决率
0
待处理工单
客服工作量趋势
对话数
响应时长
解决率
团队
1
0.8
0.6
0.4
0.2
0
00:00
02:00
04:00
06:00
08:00
10:00
12:00
14:00
16:00
客服绩效排名
test2
综合评分 0分
响应
解决
解决时长

8. 绩效管理

8.1-1 绩 效 管 理 | Performance Management

绩效管理旨在解决客服管理中“工作量难统计、质量难量化”的痛点，通过实时数据采集与多维度分析，驱动服务效率持续提升。

顶部仪表盘实时聚合团队的关键绩效指标，支持按“今日”、“本周”、“本月”切换时间维度：

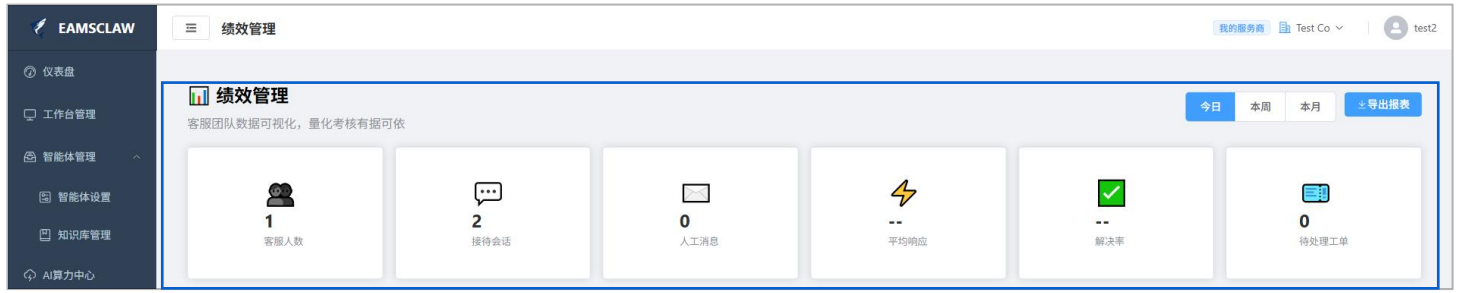
负　载： 清晰展示当前“客服人数”及“待处理工单”数，帮助管理者判断客服是否充足。

工作量统计： 精确统计“接待会话”总数与“人工消息”发送量，区分机器人与人工的工作占比。

平均响应： 监控团队平均回复速度，保障客户体验。

解决率： 反映问题的一次性解决能力，是衡量服务质量的核心指标。

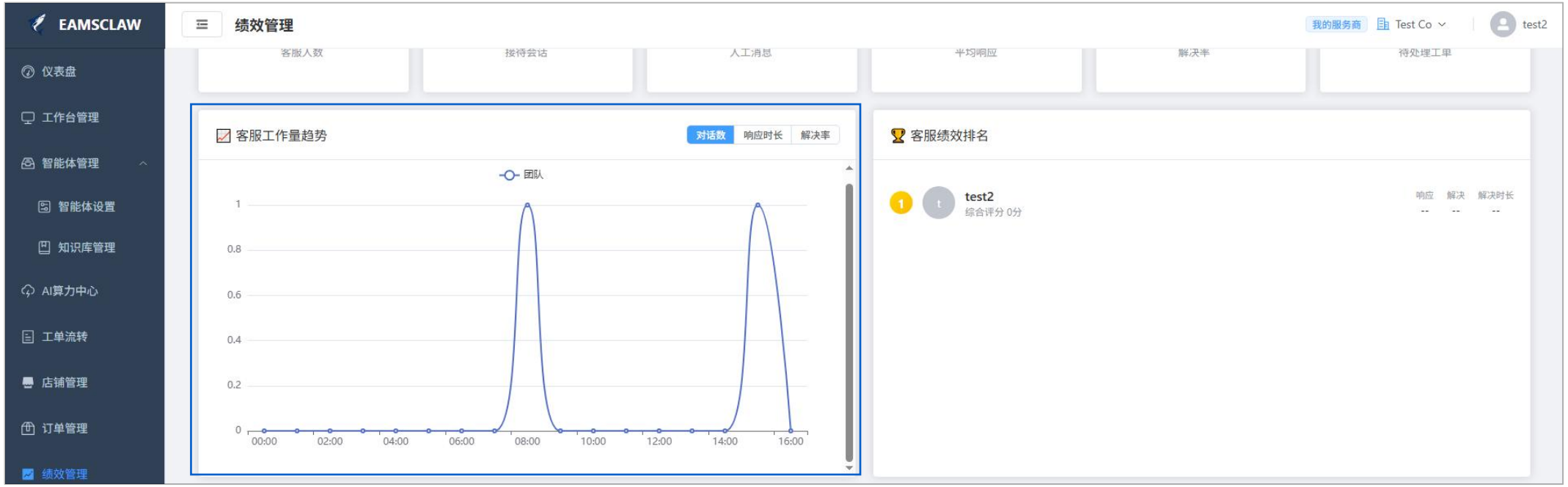
数据导出： 右上角提供“导出报表”功能，支持将数据下载为Excel等格式，便于线下归档或二次分析。



8.1-2 绩 效 管 理 | Performance Management

工作量趋势可视化分析，通过动态折线图，直观呈现团队工作负荷的时间分布规律：

- **多视图切换：**支持查看“对话数”、“响应时长”、“解决率”三种关键维度的趋势变化。
- **时段洞察：**横轴以小时为单位（00:00-24:00），纵轴展示数值波动。



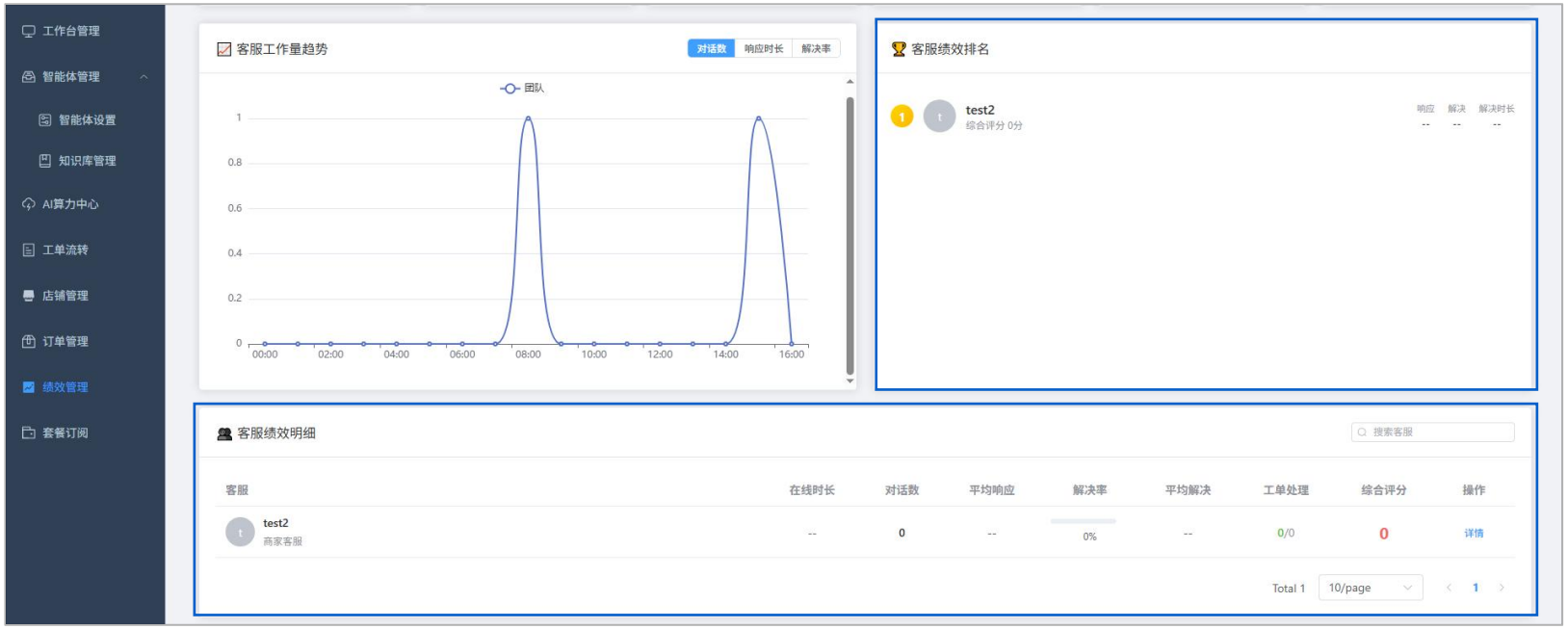
8.1-3 绩 效 管 理 | Performance Management

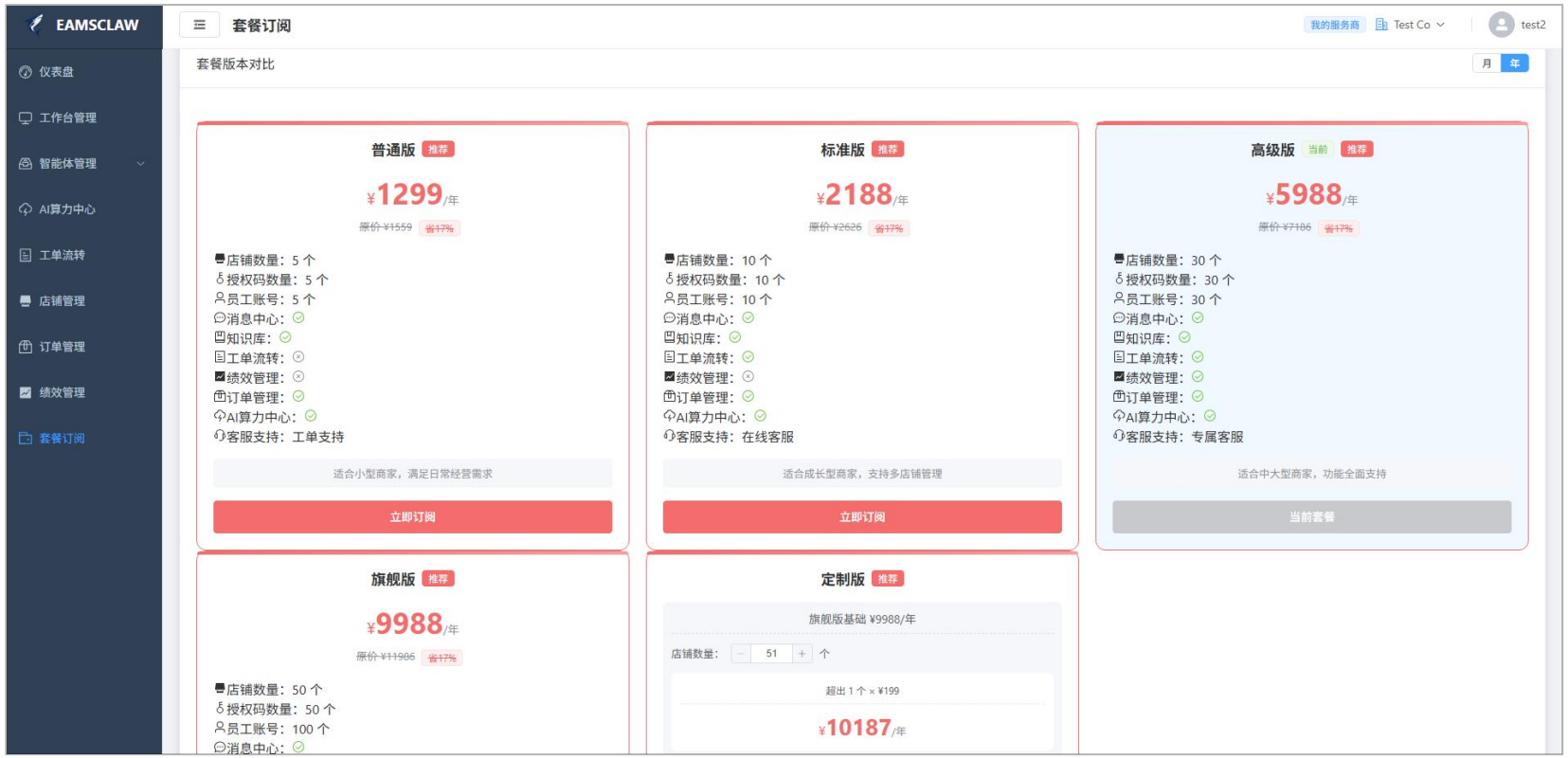
提供从宏观排名到微观的全链路数据追踪：

- **绩效排行榜**：右侧列表展示客服人员的综合评分排名。

精细化数据报表——下方列表详细列出每位客服的各项指标

- **在线时长**：考核工作饱和度。
- **综合评分**：系统根据上述维度自动计算出的加权分数。
- **个人详情钻取**：支持点击“详情”查看某位客服的具体会话记录数据反馈。
- **质量指标**：展示“解决率”及“工单处理”情况。
- **对话数和人工消息**：量化工作产出
- **效率指标**：包括“平均响应”时间与“平均解决”时长。




EAMSCLAW
套餐订阅
我的服务商
Test Co
test2
仪表盘
工作台管理
智能体管理
AI算力中心
工单流转
店铺管理
订单管理
绩效管理
套餐订阅
套餐版本对比
月
年
普通版 推荐
¥1299/年
原价 ¥1559 省17%
店铺数量：5 个
授权码数量：5 个
员工账号：5 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：工单支持
适合小型商家，满足日常经营需求
立即订阅
标准版 推荐
¥2188/年
原价 ¥2626 省17%
店铺数量：10 个
授权码数量：10 个
员工账号：10 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：在线客服
适合成长型商家，支持多店铺管理
立即订阅
高级版 当前 推荐
¥5988/年
原价 ¥7186 省17%
店铺数量：30 个
授权码数量：30 个
员工账号：30 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：专属客服
适合中大型商家，功能全面支持
当前套餐
旗舰版 推荐
¥9988/年
原价 ¥11986 省17%
店铺数量：50 个
授权码数量：50 个
员工账号：100 个
消息中心：
定制版 推荐
旗舰版基础 ¥9988/年
店铺数量：
51
个
超出 1 个 × ¥199
¥10187/年

9. 套餐订阅

9.1-1 套餐订阅 | Package Subscription

套餐订阅致力于提供透明、灵活的会员服务管理体验，通过可视化的权益清单与阶梯式定价策略，满足不同发展阶段商家的个性化需求，确保每一分投入都能获得匹配的服务价值。

顶部区域实时展示当前生效套餐的核心权益使用情况：

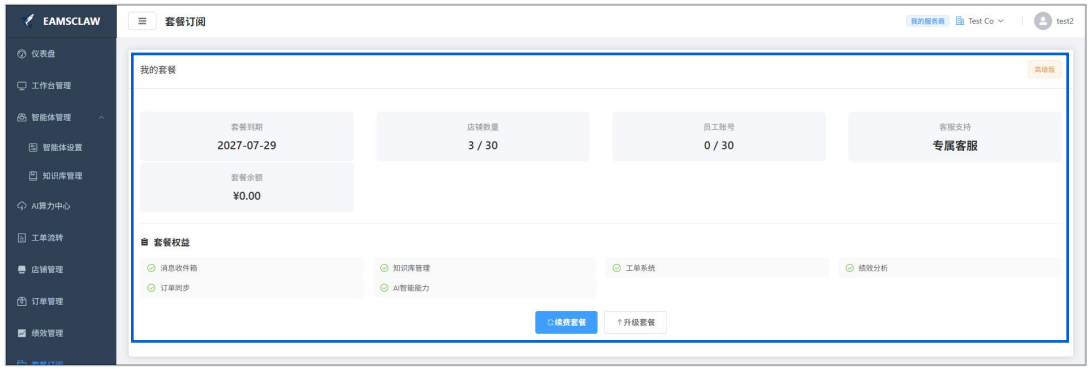
有效期监控： 清晰显示“套餐到期”时间，提醒商家及时续费以防服务中断。

店铺数量： 展示已用/总额度，直观反映多平台管理的容量余量。

员工账号： 统计已开通的子账号数量，便于团队权限管理。

财务与服务状态： 显示“套餐余额”及当前的“客服支持”等级，让商家明确享有的服务待遇。

权益清单： 以列表形式罗列当前版本包含的核心功能模块（如消息收件箱、知识库管理、工单系统等），已开启功能通过绿色对钩标识，一目了然。



9.1-2 套餐订阅 | Package Subscription

阶梯式版本选择体系，系统提供了从入门到企业级的五种标准化套餐，覆盖全生命周期需求：

- **普通版（¥1299/年）**：适合小型商家或初创团队，满足基础的5个店铺管理与日常经营需求。
- **标准版（¥2188/年）**：面向成长型商家，店铺与账号配额翻倍（10个），性价比极高。
- **高级版（¥5988/年）**：当前选中版本。专为中大型商家设计，支持30个店铺与30个子账号，并提供专属客服支持，功能全面且无短板。
- **旗舰版（¥9988/年）**：针对大型连锁企业，配额提升至50个店铺/100个账号，并升级为7x24小时全天候技术支持。
- **定制版**：为超大型集团提供无限扩展能力，支持私有化部署或深度定制开发。





9.1-3 套餐订阅 | Package Subscription

便捷操作入口

- **续费与升级**：在当前套餐卡片下方提供“续费套餐”与“升级套餐”按钮，支持一键完成业务变更。
- **周期切换**：支持按“月”或“年”查看价格，年付通常享有更优折扣。





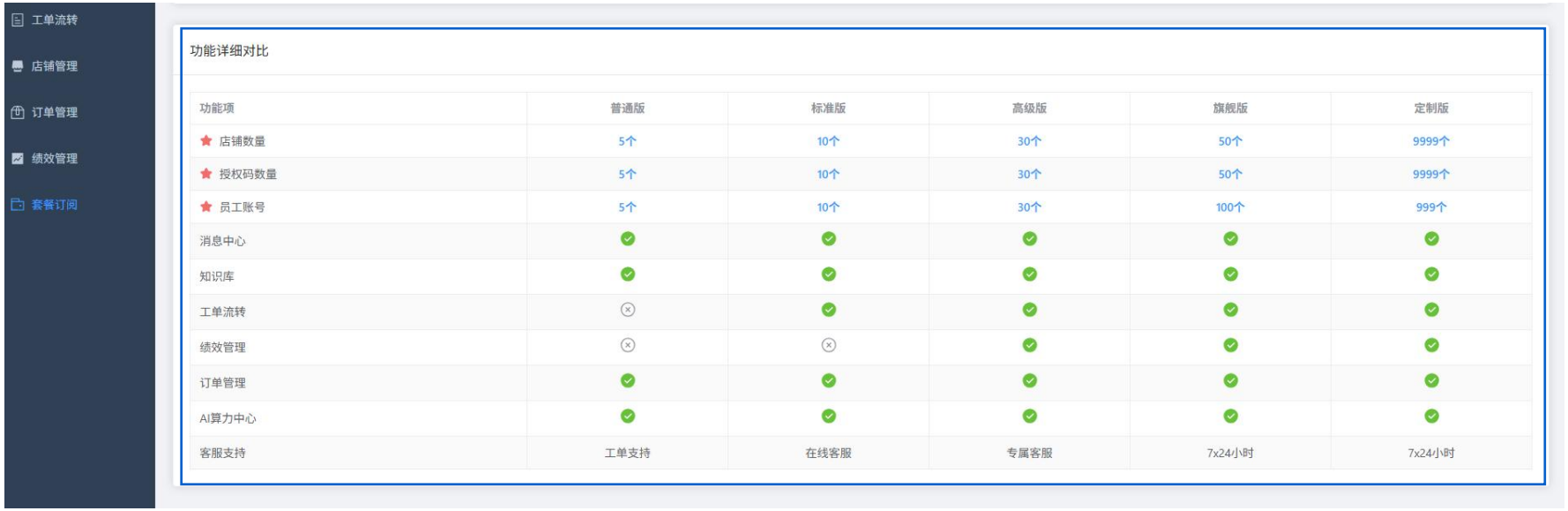
9.1-4 套餐订阅 | Package Subscription

功能详细对比矩阵，底部提供横向对比表格，辅助商家进行理性决策：

- **核心资源对标：**直观对比各版本在“店铺数量”、“授权码数量”及“员工账号”上的具体数值差异。

  功能模块解锁

- **基础功能：**所有版本均包含消息中心、知识库、订单管理及AI算力中心。
- **进阶功能：**工单流转从标准版开始解锁；绩效管理从高级版开始解锁，体现了功能价值的分层。
- **服务等级区分：**明确标注了从“工单支持”到“在线客服”再到“专属客服”及“7x24小时响应”的服务升级路径。



深度空间

— Deep Space —

EAMSCLAW客服智能体管理系统

深度空间（福建）科技有限公司 | 股权代码 690763

| 企业官网：https://www.595 jn.com

| 企业固话：4001146698 | 0595-22026273/22165088

| 企业邮箱：deepspace@595jn.com

| 业务电话：15980081599（李经理）