



# 用户反馈服务托管方案

平台运营-平台服务中心

May, 2021

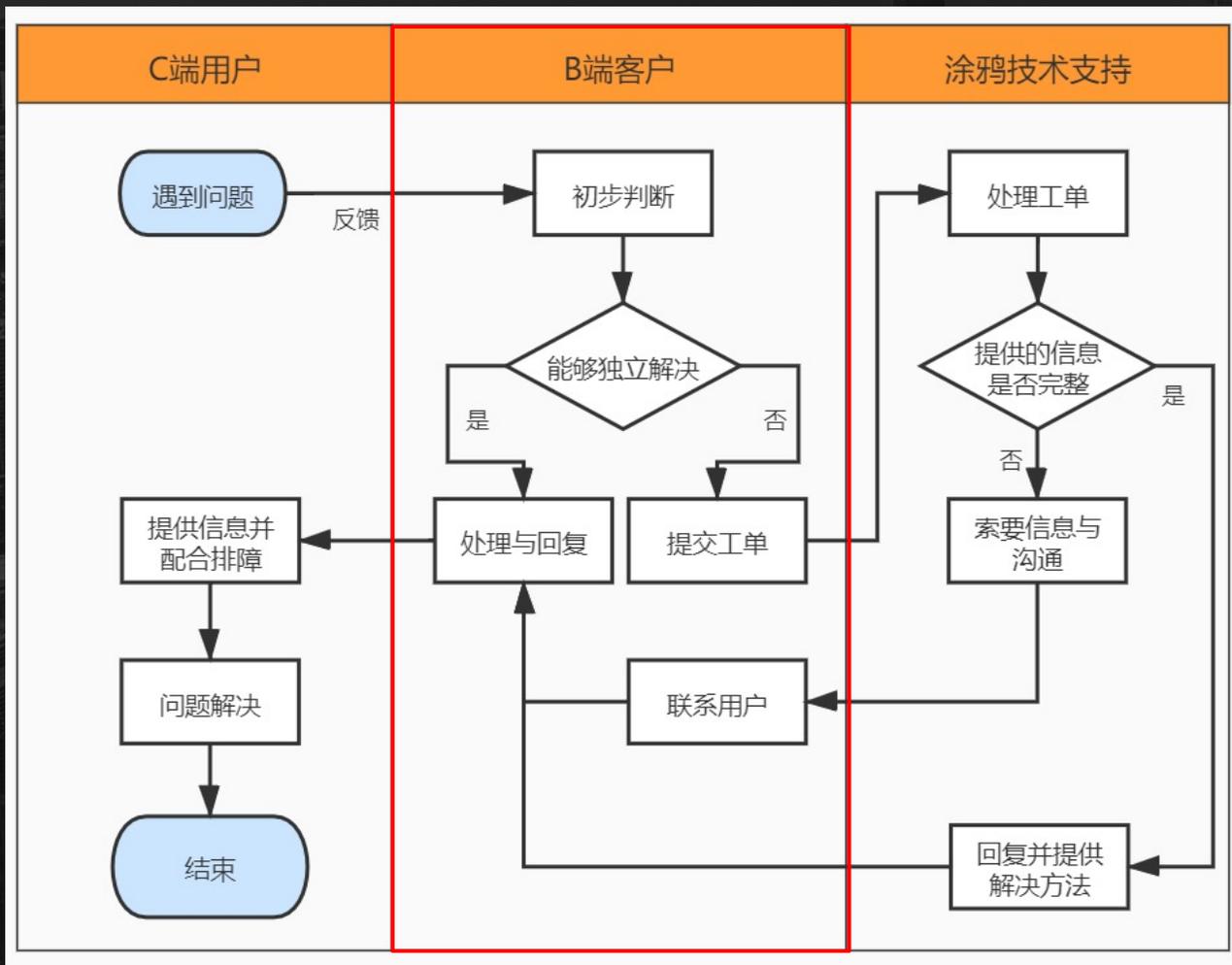
China | U.S.A | Germany | Japan | India

# 目录

1. 平台技术支持服务介绍
2. 涂鸦服务托管方案
3. 外部服务商引荐方案
4. 方案对比与总结

## C端用户问题处理流程

(此方式下，C端用户的问题处理人为客户自己，涂鸦为协作方)



### 服务概要：

- 基于涂鸦的平台框架和技术能力，为全球范围内所有涂鸦客户提供全时段、多途径的基础服务；
- 支持范围覆盖：开发中问题、平台使用问题、测试问题、无法解决的消费者问题、紧急/批量问题等各种问题类型；
- 承诺的响应时效：旗舰版用户，3小时内(工作时间)；企业版用户，6小时内(工作时间)；基础版用户，12小时内(工作时间)；
- 目前该技术支持为免费服务；
- 详细流程请见：  
<https://developertuya.com/cn/docs/iot/troubleshooting?id=K9258orwg9heh>

## 服务概要：

- 涂鸦专业技术服务团队提供在线服务，可帮助您直接、及时、高效地解决消费者反馈。
- 此方式下，C端用户的问题处理人为涂鸦，客户无需处理日常用户咨询

## 三大服务优势



### 提升咨询处理效率

涂鸦专业技术服务团队直接对接您的消费者服务咨询，同时接入涂鸦服务工具和知识库，节省问题流转时间，提升服务效率



### 节省公司服务成本

- 托管全职客服  
(自定义服务时间+按处理消息数量收费)
- VS.
- 自己培养客服团队  
(月薪+培训+管理+员工福利)



### 出具服务报告

涂鸦服务团队会根据您的后台用户咨询情况，定期分析汇总用户咨询，并为您出具阶段性服务报告，让您了解消费者画像，助力产品功能优化

## 服务覆盖范围



用户通过您的OEM/定制App中的‘常见问题与反馈’板块提交的**反馈工单**

- \*客户需要拥有自己的OEM/定制App
- \*按工单数量进行收费



用户通过您的公开服务邮箱提交的**邮件咨询**

- \*需要邮件处理系统
- \*按工单数量进行收费；如需搭建服务系统，费用另议



用户通过您的OEM/定制App中的‘在线沟通’板块发起的**实时对话**

- \*客户需要拥有自己的OEM/定制App，且接入在线服务功能
- \*按照在线时长或所需人工收费



其他  
(按照客户具体需求评估)

## 服务流程-用户如何发起咨询 (以通过App反馈工单为例)

### 路径①：App-我的-常见问题与反馈



常见问题与反馈



进入问题提交页



填写问题信息并提交

### 路径②：App-设备信息-常见问题与反馈



设备面板-右上角

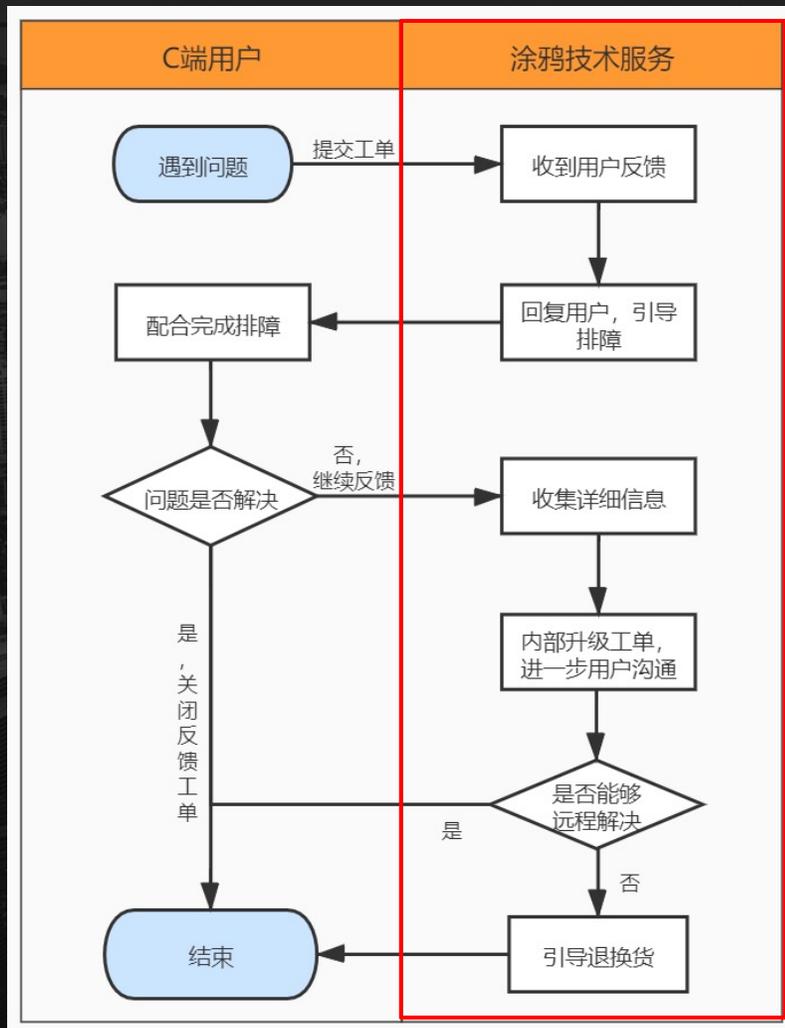


常见问题与反馈



进入问题提交页

## 服务流程-涂鸦处理流程 (以通过App反馈工单为例)



### 服务说明：

- 客户在涂鸦增值服务市场下单“服务托管”服务，即同意授权涂鸦查看客户OEM/定制App用户反馈内容，并直接联系其用户进行问题处理；
- 涂鸦在客户指定时间段，通过涂鸦知识库内容或客户指定回复策略对用户反馈进行处理；
- 服务托管暂无电话托管服务。如客户为C端用户提供电话服务，需自行承接电话并引导用户通过App用户反馈、App在线咨询、邮件的形式联系涂鸦；
- 客户如要求涂鸦使用客户自有服务系统，需提前提出需求；
- App用户反馈、用户邮件咨询计件收费，具体服务介绍与收费标准请见：  
[https://www.tuya.com/vas/commodity/detail?code=SERVICE\\_DEPOSIT](https://www.tuya.com/vas/commodity/detail?code=SERVICE_DEPOSIT)

## Q&amp;A

**Q: 涂鸦服务托管如何收费？**

A: 涂鸦服务托管是涂鸦针对所有OEM/定制App客户开放的一项技术支持增值服务。目前拥有App用户反馈、App在线咨询、邮件三项支持途径。客户可根据自身业务需求自行选择或组合进行托管。

其中，App用户反馈、邮件根据用户咨询数量收费，即一条Feedback ID计一次费用。App在线咨询因涉及人员排班，需在确认客户需求后另行报价。

具体服务介绍与收费标准请见：[https://www.tuya.com/vas/commodity/detail?code=SERVICE\\_DEPOSIT](https://www.tuya.com/vas/commodity/detail?code=SERVICE_DEPOSIT)

## Q&amp;A

**Q: 托管开始前，客户需要提供哪些信息给涂鸦？**

A: 为了保障涂鸦服务质量，客户需在托管开始前，将业务要求和以下具体信息提供给涂鸦确认：

1. **需要服务托管的范围**：App用户反馈、App在线咨询、邮件、其他；
2. **OEM/定制App名称、产品品类**；
3. **服务时间要求**：按照北京时间工作，7\*12小时服务；
4. **服务时效要求**：工作时间内要求多少时间回复用户咨询；
5. **服务区域要求**：如客户市场同时面向世界各地，需明确涂鸦需要处理的用户反馈区域；
6. **指定回复策略/话术**：无特定要求下，涂鸦会按照公版用户问题处理策略处理托管中的用户问题；如客户有特定的回复话术（如开头与结尾），需要提前用文档形式给到涂鸦以便进行人员培训；
7. **特殊问题处理流程**：客户需与涂鸦讨论协同特殊问题的处理标准与流程，如库存、补货、物流、维修、退换货问题

## Q&A

### Q: 是否能够处理小语种提问？

A: 涂鸦技术服务团队base在中国，承接海外客户服务托管的团队成员均要求英语水平达到CET-4等级，满足日常基本问题理解与沟通。针对海外客户的服务托管，默认回复语言为英语。如遇小语种用户咨询，我们将利用google翻译工具进行翻译，并用英语回复。

### Q: 如何知晓服务进度、服务余额？

A: 在服务开始后，涂鸦会正式邮件通知您服务开始的时间与服务托管内容。针对服务中客户，涂鸦会根据用户咨询业务量定期出具服务报告，以便您了解用户咨询情况和服务用量，及时进行App与产品优化和服务续费。

## 合作说明：

- 涂鸦在全球拥有丰富的服务商资源，如客户对服务语言、服务时间要求较高，特别是需要本地化服务，可在涂鸦的介绍下挑选合适的服务商并进行服务托管；
- 使用外部服务商进行服务托管，客户可以涂鸦客户的名义享受一定优惠。但收费方式和收费标准由客户和服务商双方协商，涂鸦不参与费用环节；
- 一旦进入服务托管，外部服务商相当于客户客服团队。如遇疑难问题，可通过涂鸦平台技术支持工单进行问题升级，流程同P3；

服务负责人

优点

不足

适用的客户类型

## 不使用服务托管

客户自己

- 服务团队能力与质量由自己
- 控直接听到消费者声音
- 服务成本投入较大，前期启动慢：  
需要自行搭建服务团队  
需要对服务团队进行能力培训  
需要管理服务团队
- 拥有自己的服务团队
- 拥有自己的客服系统
- 服务能力较强

## 涂鸦服务托管

涂鸦

- 前期搭建**成本小**，启动**速度快**：  
无需聘用客服  
直接使用涂鸦知识和工具
- 涂鸦监控用户反馈，出具**服务报告**，  
使您更了解用户需求
- 无电话托管服务
- 默认使用中文/英语回答用户咨询
- 对智能行业不熟悉
- 没有客服团队或客服团队人数较少
- 想把成本更多投入在产品开发上

## 外部服务商服务托管

服务商

- 无需聘用客服，服务方案更**客制化**
- 可对多个服务商同时进行评估，  
**择优采用**
- 管理难度大
- 费用较高
- 对国际化/本地化服务要求高

An aerial view of a city skyline, likely New York City, with a dark, semi-transparent overlay. The word "THANKS" is written in large, white, serif capital letters across the center. Above it, the logo "tuyđi.com" is displayed in white text on an orange-to-yellow gradient rectangular background.

tuyđi.com

THANKS