

乐语-智能网络营销与服务系统

——利用乐语智能网络营销与服务系统精细化管理网站流量，为客户提供按需服务

主讲人：陈爱锋

多友科技（北京）有限公司

为什么需要智能网络营销与服务系统

来源: www.biadu.com

关键词: 佳能维修站

地区: 广东省深圳市

来访次数: 第1次

网站停留: 3分钟

停留页面: 佳能中国首页

来源: www.google.com

关键词: 佳能传真机报价

地区: 湖南省长沙市

来访次数: 第3次

网站停留: 1分钟

停留页面: 佳能中国首页

来源: www.sogou.com

关键词: 买佳能数码相机

地区: 云南省昆明市

来访次数: 第1次

网站停留: 2分钟

停留页面: 佳能中国首页

来源: www.google.com

关键词: 佳能专卖店

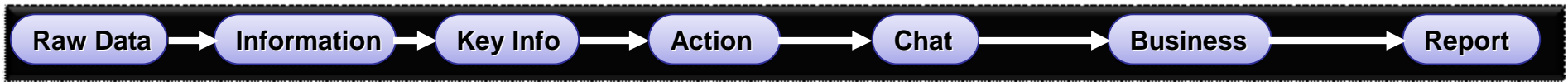
地区: 辽宁省沈阳市

来访次数: 第1次

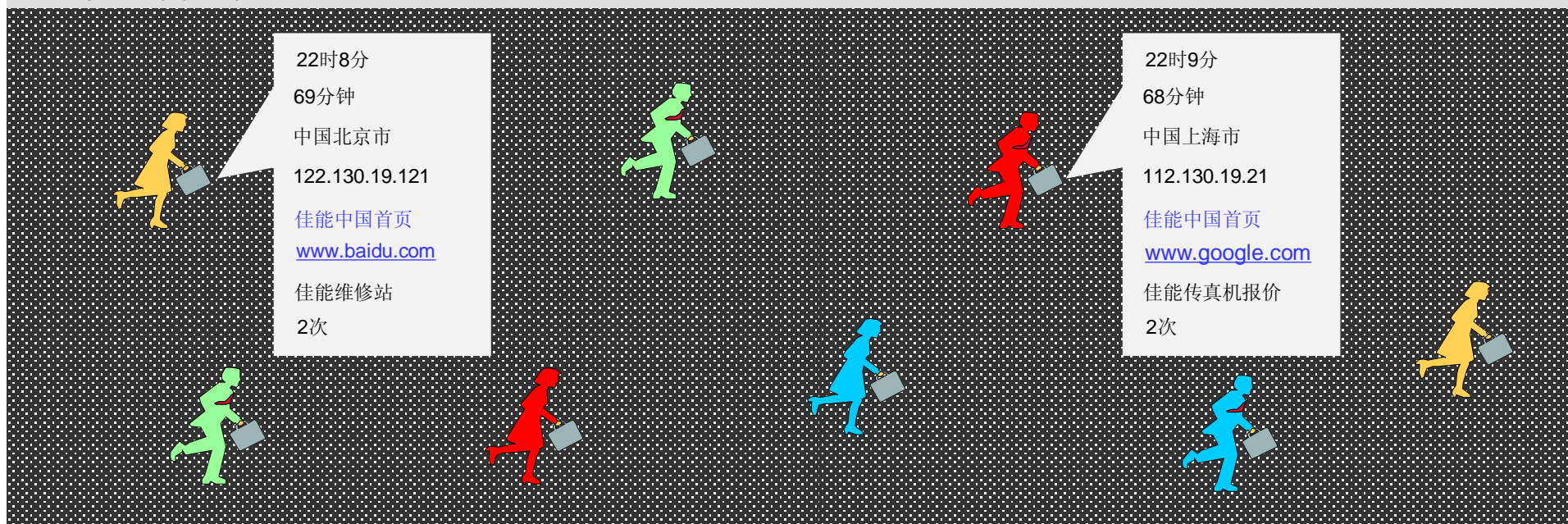
网站停留: 1分钟

停留页面: 佳能中国首页

智能网络营销与服务系统的工作流程



第1步：流量感知——采集客人访问行为数据



乐语-专业网络营销工具

流量转化 | 营销效果分析 | 营销过程诊断 | 个人配置 | 管理中心 | 退出

在线客人 | 对话客人 | 排队客人 | 离开客人 | 名片管理 | 对话记录 | 查看留言 | CRM

当前在线客人数：9人

实时 | 状态：忙碌

【动作】 【访客】 【进入】 【停留】 【地理位置】 【IP地址】 【当前访问页面】 【访问来源】 【关键词】 【对话客服】 【来访】

实时看到
网站来访
客人并了
解他们的
需求

第2步：流量分类——根据客人来访需求进行分类

关注佳能售后服务
的客人

关注佳能产品
报价的客人

乐语-专业网络营销工具

流量转化 营销效果分析 营销过程诊断

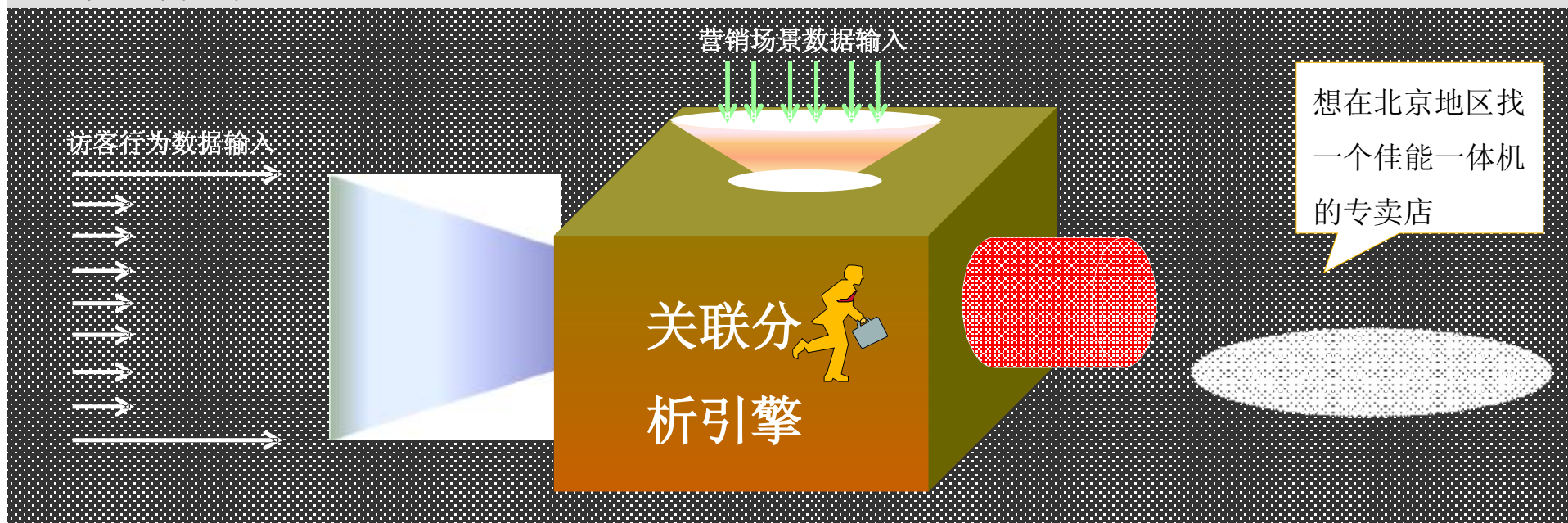
个人配置 管理中心 退出

名片管理 对话记录 查看留言 CRM

当前在线客人人数：9人 实时 状态：忙碌

【动作】	【访客】	【进入】	【停留】	【地理位置】	【IP地址】	【当前访问页面】	【访问来源】	【关键词】	【对话客服】	【来访】
邀请对话	北京市6669	22时26分	47分钟	中国北京市	222.130.193.244	佳能一体机	www.google.com	佳能专卖店		1次
邀请对话	杭州市8276	22时27分	18分钟	中国浙江省杭州市	115.197.157.229	佳能客户服务	直接访问			1次

第3步：流量识别——通过关联分析识别流量的来访目的



当前在线客服人数：9人

实时 状态：忙碌

【动作】	【访客】	【进入】	【停留】	【地理位置】	【IP地址】	【当前访问页面】	【访问来源】	【关键词】	【对话客服】	【来访】
邀请对话	北京市1945	22时20分	71分钟	中国北京市	222.131.104.13	佳能中国首页	www.baidu.com	佳能维修站		
邀请对话	深圳市6010	22时22分	69分钟	中国广东省深圳市	22.151.114.113	佳能中国首页	www.google.com	佳能维修站		
邀请对话	苏州市1074	22时26分	65分钟	中国江苏省苏州市	222.92.104.130	佳能中国首页	www.baidu.com	佳能售后服务电话		1次
邀请对话	杭州市8276	22时27分	18分钟	中国浙江省杭州市	115.197.157.229	佳能客户服务	直接访问			1次
邀请对话	上饶市5365	22时27分	3分钟	中国江西省上饶市	111.73.41.17	佳能打印机	www.baidu.com	佳能传真机报价		3次
邀请对话	梅州市2223	22时27分	0分钟	中国广东省梅州市	183.8.138.106	佳能中国首页	www.baidu.com	佳能打印机报价		1次
邀请对话	淮安市4376	22时27分	0分钟	中国江苏省淮安市	222.184.123.30	佳能传真机	www.baidu.com	佳能7d报价		1次
邀请对话	晋中市6648	22时27分	0分钟	中国山西省晋中市	221.205.59.4	佳能中国首页	www.google.com	佳能传真机报价		1次

第4步：流量接触——根据分析结果发出营销指令

常用语 知识库 设置名片 同事好友

姓名:
 URL:
 公司:
 性别: 男 女
 电话:
 手机:
 qq:
 邮箱:
 创建人: 客服002
 删除人: 客服002
 备注:

VOYU乐语 禁止打印营销内容在您的工具

3. 网络营销需要您认真的选择字及控制使用, 如果您的行为导致无法访问您的网站, 请点击图标

一键营销 或者点击“我要留言”给我们的留言, 也可发送邮件到 support@loyu.com.

客服002说: (2010-06-09 18:31:30)
您好, 很高兴为您服务, 技术支持请加QQ:838867052

客服002说: (2010-06-09 19:31:58)
最近购买我们的产品有优惠哟!

经销商名称	直辖市	电话
北京宏锐兴商贸公司	北京	010-82664606
北京佳和太比技贸有限公司	北京	13911800226 / 82535357
北京美强达科贸中心	北京	010-62681311
北京天时汇科技发展有限公司	北京	010-82698494

想在北京地区找一个佳能一体机的专卖店



常用语 知识库 设置名片 同事好友

姓名:
 URL:
 公司:
 性别: 男 女
 电话:
 手机:
 qq:
 邮箱:
 创建人: 客服002
 删除人: 客服002
 备注:

VOYU乐语 禁止打印营销内容在您的工具

对话已经建立完成, 客服002开始为您服务

欢迎来到佳音网络营销系统, 9月19日, 京仪大酒店, 《解密网络营销 倍增销售业绩》课程正在报名中...

客服002说: (2010-09-09 10:08:34)
您好, 很高兴为您服务, 技术支持请加QQ:838867052, 9月19日 第二期《解密网络营销 倍增销售业绩》网络营销峰会在京仪大酒店举行, 详情敬请访问

经销商名称	城市	电话
思创数码科技股份有限公司	南昌市	0791-8188888
南昌鑫开数码产品有限公司	南昌市	0791-2080666
南昌诚信办公设备耗材有限公司	南昌市	0791-6201114

南昌的客人了解佳能传真机报价



VOYU乐语

佳能广州EOS 7D特惠专卖, 详情点击“开始交谈”

公司名称	电话	认定级别	维修产品
昆明长天科技有限公司	0871-5191678	金牌店	激光打印机(全系列)
昆明凌宇商贸有限公司	0871-5147248	认定店	激光打印机(全系列)
昆明兴佳科技有限责任公司	0871-5197937	认定店	激光打印机(全系列)

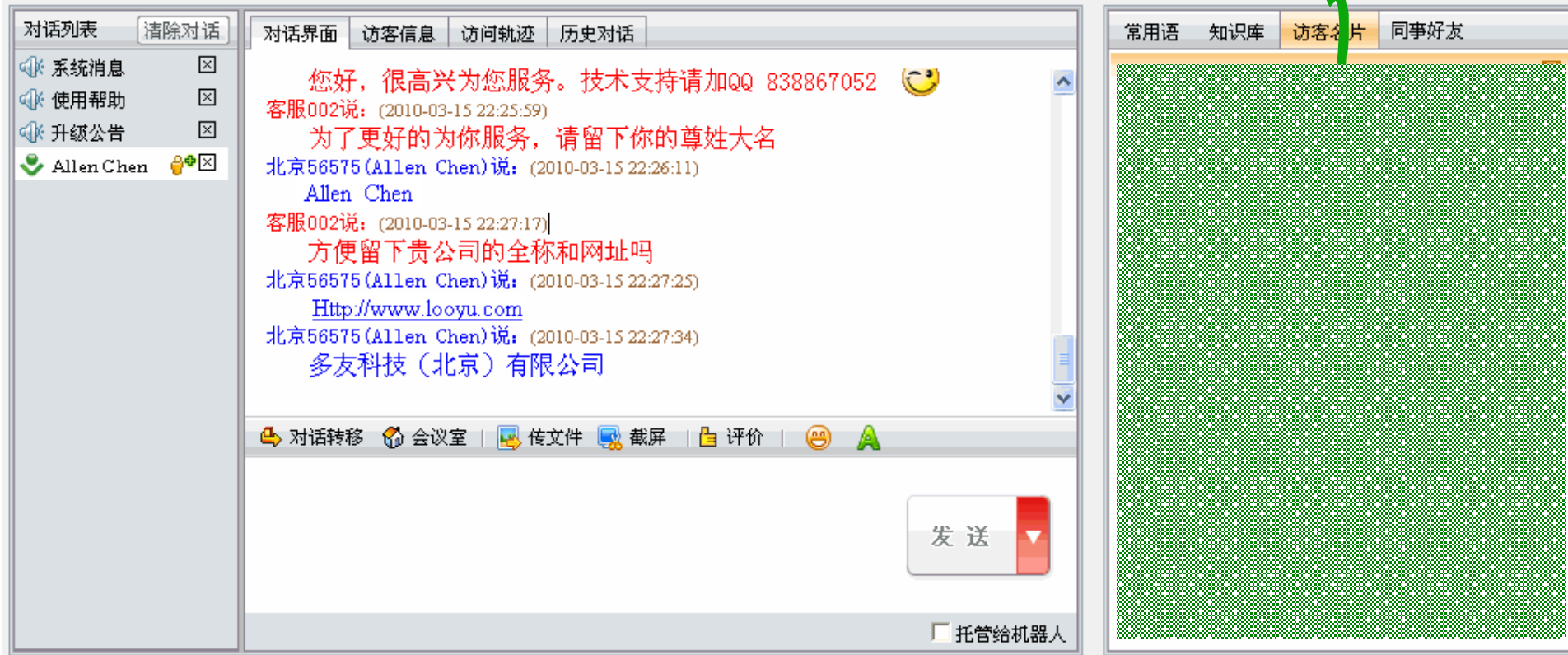
昆明的客人找佳能打印机维修站, 已经来两次



第5步：流量转化——获取客人的联系方式与需求

1. 通过在线沟通快速获取到客人的联系方式
2. 通过乐语在线沟通快速采集到客人的需求信息
3. 通过乐语在线为客人介绍和演示产品

这些信息组合在一起就是一条商机（人流量-->邀请量-->咨询量-->线索量）



第6步：流量成交——把线索转化成订单

1. 在乐语里面直接对销售线索进行跟踪
2. 直接在乐语里面填写日程、联系记录等信息
3. 跟踪成单后直接在乐语里面生成订单

人流量-->邀请量-->咨询量-->线索量-->订单量

赵术兰	王先生	男		2010-03-12 22:1	查看	对话	留言	日程	订单	联系记录
乐乐	张海	女	025-68586888	2010-03-12 21:0	查看	对话	留言	日程	订单	联系记录
小语 (上海)	李先生	男	13929209506	2010-03-12 19:1	查看	对话	留言	日程	订单	联系记录
小语 (上海)	颜小姐	男	137 9448 6647	2010-03-12 18:4	查看	对话	留言	日程	订单	联系记录
范德海	郭老师	男		2010-03-12 17:1	查看	对话	留言	日程	订单	联系记录
郭春利QQ:2	范小姐VS郭	男		2010-03-12 17:0	查看	对话	留言	日程	订单	联系记录
小尹	中软国际	男	175842570	2010-03-12 15:4	查看	对话	留言	日程	订单	联系记录

共 5292 条记录，每页10条，当前第 3 / 530 页

[第一页](#) | [前一页](#) | [下一页](#) | [最后一页](#)
 跳转到第 页 [跳转](#)

该访客最近一个月的对话记录:

- [赵术兰](#) (2010-03-13 13:50) 消息数: 1
- [渠道刘超](#) (2010-03-12 21:10) 消息数: 1
- [乐乐](#) (2010-03-12 21:05) 消息数: 2
- [乐乐](#) (2010-03-12 20:56) 消息数: 20

- 2010-03-12 20:58 来宾52509 是的
- 2010-03-12 20:59 乐乐 您的网址是多少我帮您看看
- 2010-03-12 20:59 来宾52509 http://www.ofcard.com/
- 2010-03-12 21:00 乐乐 您是想用我们哪个版本的呢?
- 2010-03-12 21:01 来宾52509 和我跟你说说话这个一样
- 2010-03-12 21:01 乐乐 那就是企业版的
- 2010-03-12 21:01 来宾52509 是的
- 2010-03-12 21:01 乐乐 您是想让几个人在网站接待客户呢?
- 2010-03-12 21:01 来宾52509 2个



第7步：分析网络营销效果

营销效果分析

综合分析

营销漏斗

- > 按日期统计效果
- > 按国家(地区)统计效果
- > 按省份统计效果
- > 按地市统计效果
- > 按搜索引擎统计效果
- > 按关键词统计效果
- > 按友情链接统计效果
- > 统计客户浏览器情况
- > 统计客户操作系统情况
- > 统计客户分辨率情况

流量分析

接入分析

邀请分析

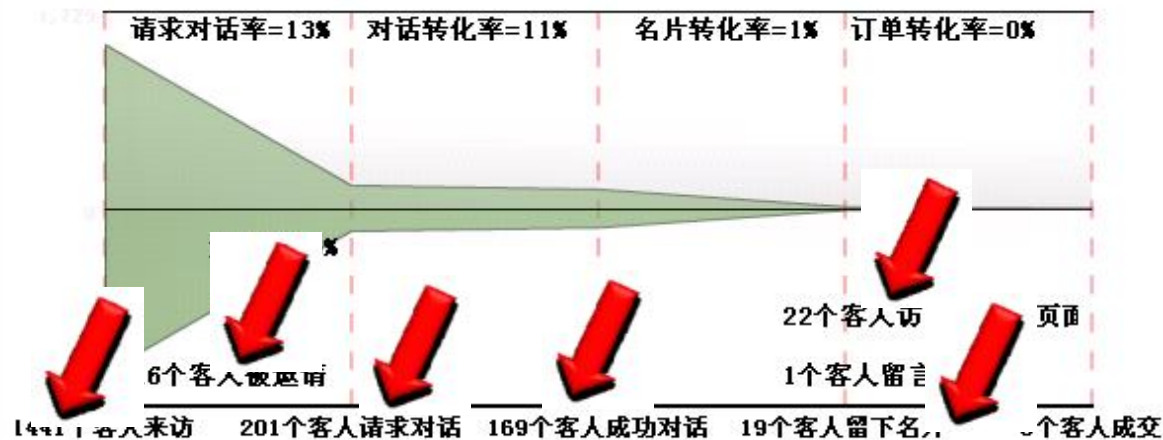
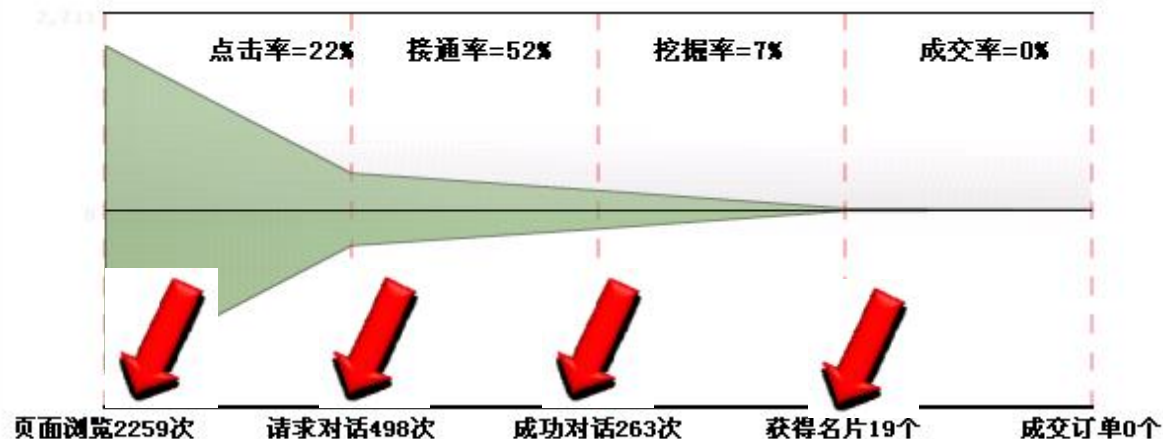
对话分析

名片分析

留言分析

客服考核

今日网络营销漏斗图



(上图数据统计范围为今日0点到现在，每分钟自动更新一次)

第8步：诊断网络营销过程

子站点： 客人类型： 查询日期： 至

客人IP： 访客来源： 关键词： 停留大于： 秒

离开页面： 来访大于： 次 页面大于： 个 地区：

来访客人	进入时间	停留	地理位置	来访	访问来源	关键词	访问	邀请	接入	对话	名片	留言	关键页面
来宾56535	09-11 13:16	1分钟	中国福建省龙岩市	第1次	http://www.baidu.com	佳能维修站	1页	0次	1次	成功对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾99995	09-11 12:41	29分钟	中国上海市	第1次	http://www.baidu.com	佳能维修站	1页	0次	1次	成功对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾10110	09-11 12:12	60分钟	中国河南省洛阳市	第1次	http://www.baidu.com	佳能服务电话	4页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾99102	09-11 12:05	1分钟	中国江苏省南京市	第2次	http://www.baidu.com	佳能7d报价	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾56565	09-11 12:05	1分钟	中国广东省东莞市	第1次	http://www.baidu.com	传真机报价	3页	1次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾99102	09-11 12:04	1分钟	中国江苏省南京市	第1次	http://www.baidu.com	佳能DV报价	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾57100	09-11 12:03	1分钟	中国江苏省徐州市	第2次	http://www.baidu.com	佳能7d报价	2页	1次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾99489	09-11 11:58	0分钟	中国江苏省南京市	第1次	http://www.baidu.com	佳能DV报价	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览

共 2025 条记录，每页 8 条，当前第 1 / 254 页

第一页 | 前一页 | 下一页 | 最后一页 | 跳转到第 页

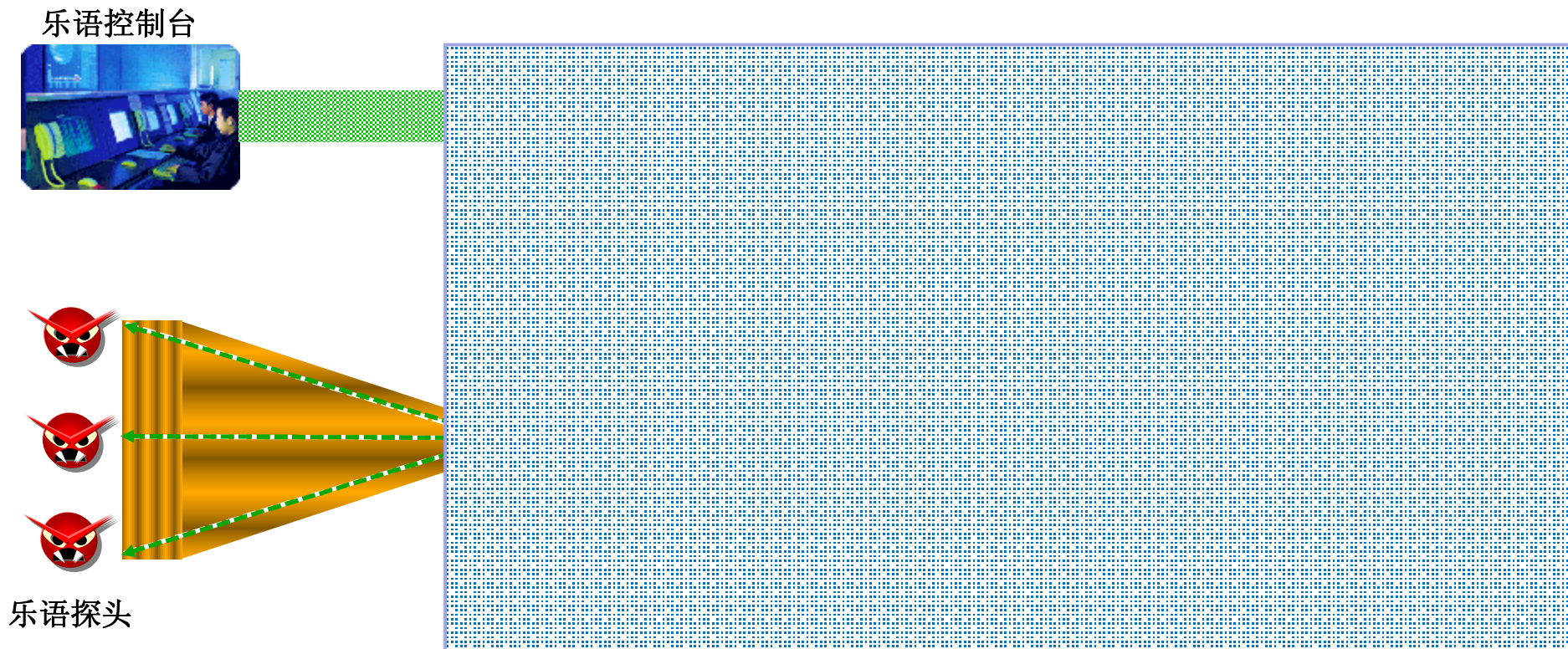
- 客人详情
- 客人轨迹
- 客服邀请
- 客人接入
- 访客名片
- 历史对话
- 客人留言
- 关键页面

来访客人：	来宾56565	客人来源：	www.baidu.com
进入时间：	2010-09-11 12:05:20.0	搜索关键词：	
停留时间：	52秒	浏览器：	Internet Explorer 6.0
客人IP：	119.144.209.198	操作系统：	Windows XP
客人位置：	中国广东省东莞市	显示分辨率：	1024*768
来访次数：	1	详细来源：	http://www.baidu.com/s?wd=%CD%F8%D2%B3%D4%DA%CF%DF%BF%
浏览页面数：	3	进入页面：	佳能中国首页
访问子站点：		离开页面：	佳能一体机

要想跟前面描述的那样实现对网站流量的精细化管理，并且为访问网站的客户提供按需服务，必须要借助“**智能网络营销与服务系统**”才能实现



乐语是多友公司历时五年研发的国内第一款智能网络营销与服务系统，我们在北京、天津、苏州、广州建有**SaaS**运营中心，每天处理的流量已经超过**1.03亿PV**，正在为民生银行、华夏银行、徽商银行、佳能、索爱、兴业基金、嘉实基金、银河证券、安邦保险、上海电信、浙江电信、新东方、艺龙、山东航空、中华英才网、第一视频等在内的数万家优质客户提供智能网络营销与在线服务。



乐语智能流量处理中心

Looyu Smart Traffic Operation Center (LSTOC)

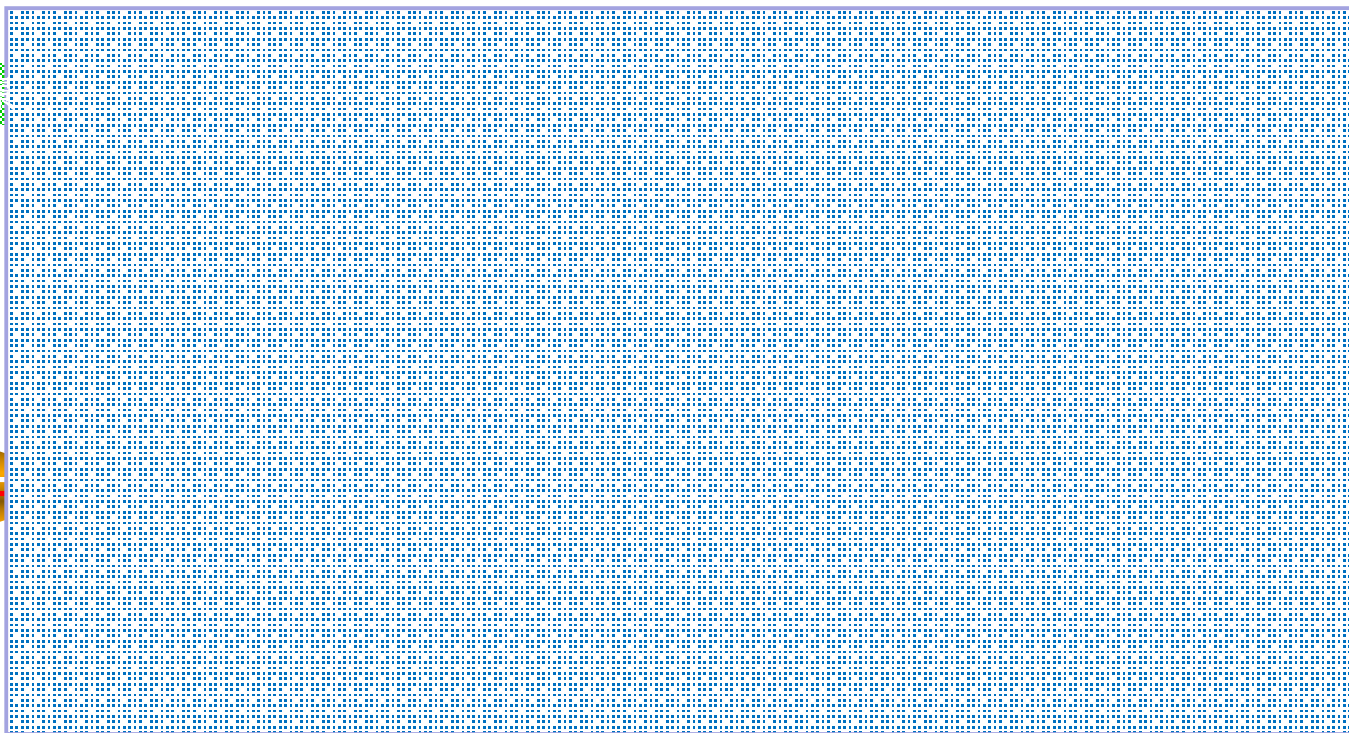
乐语智能网络营销系统由三部分构成：

- 1.乐语探头：部署在营销页面上用来采集访客的原始访问行为数据
- 2.乐语控制台：专为营销人员设计的登录客户端，用来配置营销场景和探头，也可在这里人工监测流量访问行为数据并发出营销指令
- 3.乐语智能流量处理中心（LSTOC）：负责对探头采集过来的访客行为数据进行关联分析和智能响应

乐语智能网络营销与服务系统工作原理图



→ 运营营销市场 →



采集访问行为数据

数据标准化

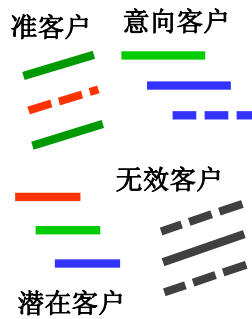
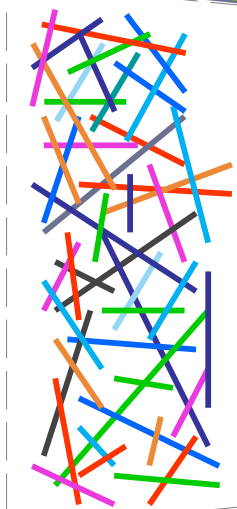
数据归并

关联分析并发指令

执行营销指令

获得销售线索

分析转化效果



安装乐语探头

要想对页面上的流量进行精细化的管理，必须要：

1. 在所有的网页上都部署探头
2. 在一个页面上部署多个探头

——其目的就是用来专门感应和采集页面上的所有流量访问行为数据

智能流量处
理中心

感谢您的配合，您的专业服务顾问会马上联系您。

您填写的信息已经发送给您的专业服务顾问，我们仅用此信息帮助您选择一款更加适合你的佳能数码相机。

会员ID: 38398
姓名: 李俊峰
手机: 13601140000
邮箱: chen_jun@163.com

YOYU乐语 专业网络营销与在线客服工具

佳能广州EOS 7D特惠专卖，详情请点击“开始交谈”

乐语探头的两个主要作用：

1. 实时采集页面上访客的访问行为数据，并传递给乐语智能流量处理中心
2. 执行乐语控制台或者乐语智能流量处理中心发出的营销指令

流量转化 营销效果

在线客服 对话客人 排队客人 离开客人

当前在线客服人数  在控制台上能看到

【动作】 【访客】 【进入】 【停留】 【地理位置】

对话列表

对话界面	访客信息	访问轨迹
 使用帮助 <input type="checkbox"/>		
 升级公告 <input type="checkbox"/>		

09-09 10:06 第164次来访99

编辑营销场景

基本属性

配置名称: 佳能EOS7D数码相机营销场景

适用子站点: 全部

匹配次数: 匹配一次 匹配多次

响应延时: 0 秒

响应分组: 广州购买咨询

营销场景设置

并且访客地区符合广东省广州市

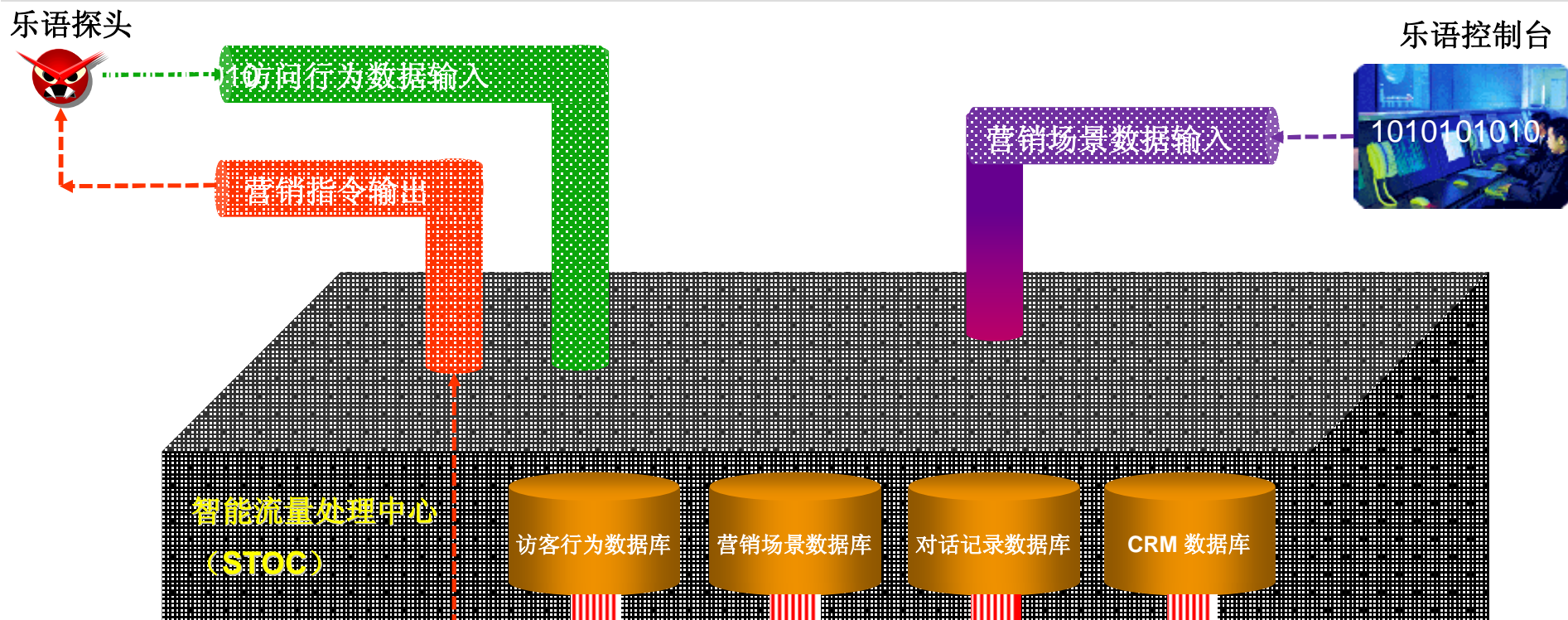
并且搜索引擎符合google

并且关键词符合佳能数码相机买哪款好;佳能数码相机在哪里买;佳能数码相机买哪个型号

并且访问页面符合<http://www.canon.com.cn/products/camera/eos/7d/index.html>

控制台的主要作用:

- 1.营销人员在控制台上实时监测所有在线流量的访问行为特征与访问目的
- 2.营销人员利用控制台手动发出营销指令
- 3.营销人员利用控制台可以手动触发营销场景,实现对流量购买行为的干预
- 4.营销人员利用控制台对营销效果和过程进行分析与诊断
- 5.营销人员利用控制台配置探头与营销场景



乐语智能流量处理中心的主要作用：

1. 实时对探头采集过来的流量访问行为数据进行标准化和归并处理
2. 实时对预处理后的流量访问行为数据进行关联分析
3. 根据客户配置的营销场景自动给探头发营销指令

乐语-专业网络营销工具

流量转化 营销效果分析 营销过程诊断

个人配置 管理中心 退出

名片管理 对话记录 查看留言 CRM

当前在线客人人数: 120人 实时 状态: 在线

【动作】	【访客】	【进入】	【停留】	【地理位置】	【IP地址】	【当前访问页面】	【访问来源】	【关键词】	【来访】	【邀请/拒绝】
邀请对话	Allen Chen	20时14分	0分钟	中国北京市	123.116.102.61	佳能中国首页	www.baidu.com	佳能哪款数码相机好用	165次	1次/1次
邀请对话	北京市4437	20时11分	4分钟	中国北京市	180.88.129.71	佳能一体机	www.google.com	佳能维修站	4次	0次/0次
邀请对话	北京市9240	20时11分	7分钟	中国北京市	111.193.198.22	佳能客户服务	www.baidu.com	佳能售后服务电话	1次	0次/0次
邀请对话	天津市0542	20时04分	411分钟	中国天津市	220.113.146.115	佳能打印机	www.google.com	佳能专卖店	1次	4次/0次
邀请对话	深圳市4362	20时11分	0分钟	中国广东省深圳市	218.18.150.113	佳能中国首页	www.google.com	佳能相机现在有促销吗	1次	0次/0次
邀请对话	深圳市8430	20时07分	232分钟	中国广东省深圳市	113.90.205.54	佳能传真机	www.baidu.com	佳能7d报价	1次	3次/0次
邀请对话	叶先生	20时04分	371分钟	中国广东省佛山市	218.13.141.160	佳能中国首页	www.baidu.com	打印机买哪个品牌好	1次	2次/0次

对话列表

- 使用帮助
- 升级公告
- 系统消息
- 王燕
- 刘超
- Allen Chen

1. 如果在座的各位朋友已经有网站

2. 并且网站每天都有访问流量

3. 只需5分钟就可在网站部署乐语智能网络营销与服务系统

4. 并且预先配置好您的网络营销与服务场景

5. 立即可以对您网站的流量进行精细化管理, 为访问您网站的客人提供按需服务

托管给机器人 输入关键词后回车 启用智能输入

公司ID: 10002 身份: 超级管理员 客服ID: doyou2006 昵称: 客服002 版本号: 6.0.1.7 服务到期日: 2013年09月10日 乐语官网: www.looyu.com

开始 92% 20:15

欢迎使用乐语在线客服系统 - Windows Internet Explorer

http://118.192.1.194:1800/looyu/chat/p.do?command=robotChat&c=1&v=16cc1c7d-ca1a-11df-ac0b-3d24090357de&u=16cc1c7d-ca1a-11df-ac0b-3d24090357de

ピートゥピーエー
 Person to Person Agent

[我要咨询](#)
[我要留言](#)
[自助答疑](#)

小语 说: (2010-09-27 17:34:26)
 如没有你合适的航班信息, 输入“1”我们将为你转入人工服务。

来宾49549 说: (2010-09-27 17:34:29)
 1
 正在为你接入人工服务, 请稍后.....

快速提问 常见问题

我想订购北京到上海的机票

发送

想把乐语用得更好!
 快报名参加
 乐语远程培训吧
 www.looyu.com

想把乐语用得更好!
 快报名参加
 乐语远程培训吧
 www.looyu.com

在线客服
 首选乐语
 www.looyu.com

乐语在线服务	X
购买咨询	在线
技术支持	在线
代理合作	在线
电话:	
13693611871	

小语为行业
 解决方案

1. 乐语客服端登陆时间不超过5秒
 2. 数百台服务器分布式并行处理
 3. 八线机房, 出口总带宽超过4G

1. 九项技术专利, 两个注册商标
 2. 国家科技支撑计划参与单位



nPtoPA是创造人工智能技术的新型企业

„ 以**自然语言会话**为基础,制作软件的应用及研究开发

· 公司团队: 由来自中国、日本、韩国、米国、欧州等的多国籍人才所构成
业务内容:

- CAIWA商品事业: PC·服务器,智能手机,STB,机器人应用软件的开发及供应
 - CAIWA软件研究开发·贩卖·维复,专利权
 - 有关所有CAIWA软件应用的咨询
- CAIWA应用事业: 将CAIWA应用软件与其它内容软件做结合并提供
 - CAIWA应用解决方案的开发及贩卖: 推广市场,客户服务,旅游信息·机票,酒店预订等
 - CAIWA应用媒体的开发·服务: 于网站上提供会话型的信息传递服务等

n公司名称的由来

- „ PtoPA的全称是「Person to Person Agent」,
意味着我们致力于人与人「之间」的双向沟通
- „ PtoPA 的象征标志,以汉字来说就是「中间」的意思



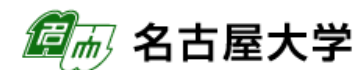
KDDI株式会社



日产汽车



日本科学未来館



CAIWA还可提供英文版、日文版

是前所未有的无缝平台

n专 利：登记完成：29件（含米国）、申请中：23件

n多友公司已与PtoPA公司结为战略合作伙伴关系

- „ 双方合作致力于把先进智能网络营销与服务应用到企业客户管理系统，为提高企业的商品及服务推销效率，降低客服成本，提供优质服务

nPtoPA公司是自然会话软件技术的先驱

- „ PtoPA的核心产品CAIWA是以人工智能技术为基础,以自然语言对话为特点的人机交互界面的软件平台
- „ 可以以自然语言对话方式与电脑进行沟通,能确认使用者的发话意思,并且电脑会从对话过程中掌握使用者的行为模式及潜在需要
- „ 已在日本的一些行业领域实现应用推广

• 多友科技公司拥有丰富的咨询和网络推广经验

- „ 将日本最先进的人工智能技术无缝整合到多友自主研发的乐语智能网络营销与服务系统内部。
- „ 乐语智能网络营销与在线客服系统已经成为企业开展网络营销与在线服务必备的武器,已经拥有数万家优质客户。

n双方的合作将提供卓越有成效的成功保证!

到这里可以现场观看乐语与
PtoPA产品的现场演示

2010中国呼叫中心产业峰会
暨2010中国（亚太）最佳呼叫中心颁奖典礼示意图



现场体验短信预订商旅（测试版）

106900292179

只对今天光临现场的各位听众开放！

案例分析：

民营医院如何利用

乐语智能网络营销与服务系统

为客户提供按需服务



南昌宏昌医院瑞金
微创外科疝气中心

结束对话

我要咨询 我要留言

您好!欢迎您进入南昌宏昌医院瑞金微创外科疝气中心网上专家咨询中心!请稍等。。。我们的
在线医生将马上接待您的对话!
对话已经建立完成,李医生开始为您服务
李医生说:(2010-02-04 10:28:32)
您好,这里是南昌瑞金微创外科疝气在线咨询中心,我是李医生,有什么可以帮您的?



快速提问 常见问题

你们医院的联系电话和地址是多少?

发送



国家疝外科临床基地
十年江西疝气特色医院
首家由享受国务院
特殊津贴专家坐诊

2008
消费者放心医院
健康
热线 0791-2080899
looyu乐语 企业版



合作加盟
全部 搜索

- 83%患者对疝气...
- 家疝气手术费用...
- 卡断男婴“命...
- 教育全国关爱计...
- 美国PHS无张力...
- 网状无张力疝修...
- 传统手术危险!首...

点击
咨询

10年专业

- 直疝
- 斜疝
- 股疝
- 江西脐疝
- 切口疝
- 鞘膜积液
- 小儿疝气
- 老年疝气

无张力疝



当前在线访客数：7人 **当前在线患者** 刷新间隔：实时 访客过滤：在线访客 我的状态：忙碌

【动作】	【访客ID】	【进入时刻】	【停留】	【访客地理位置】	【访客IP地址】	【当前访问...】	【访问来源】	【关键词】	【对话客服】	【未访】	【邀请/拒绝】
邀请对话	北京49535	22时43分	0分钟	中国北京市	123.114.183.22	前列腺治疗方法	www.google.cn	前列腺		4次	0次/0次
邀请对话	北京97491	22时43分	0分钟	中国北京市	123.121.220.255	不孕不育专区	直接访问			1次	0次/0次
邀请对话	深圳市5352	22时42分	2分钟	中国广东省深圳市	119.147.24.125	早期肝硬化预防	直接访问			1次	0次/0次

- 对话列表 清除对话
- 系统消息
 - 使用帮助
 - 升级公告
 - 访客详情
 - 男科病人
 - 前列腺病人
 - 妇科病人
 - 肺结核病人
 - 深圳市病人
 - 不孕不育病人

对话界面 访客信息 访问轨迹 历史对话

客人累计来访：1次
 客人IP地址：119.147.24.125
 客人IP定位：中国广东省深圳市
 客人来访途径：直接访问
 搜索关键词：
 当前浏览网页：<http://www.renai.cn/gangbing/index.html>
 当前网页标题：【肝肿大、肝腹水病人的注意事项】
 客人被客服邀请对话次数：0
 客人拒绝客服对话次数：0
 客人当前状态：浏览

客人本次访问轨迹

- 22:42 进入 【前列腺增生如何治疗】
- 22:42 进入 【早期肝硬化病人应该注意什么】
- 22:44 进入 【肝肿大、肝腹水病人的注意事项】

对话转移 会议室 传文件 截屏 评价 发送

托管给机器人

常用语 知识库 访客名片 同事好友

查找

- 男科
- 美外科
 - 眼袋
 - 疤痕
 - 瘦脸针
 - 地包天
- 口腔科
 - 洗牙
 - 牙齿裂痕
 - 补牙
 - 口吃的原因及治疗
 - 牙周病的危害
 - 激光美白牙
- 妇科
- 耳鼻喉科
- 美皮科
- 眼科
- 泌尿科
- 内科
- 外科

启用

正在咨询的患者

详细患者信息显示

医生常用语

在线客服 对话客人 排队客人 离开客人

名片管理 对话记录 查看留言 CRM

当前在线访客数：7人

当前在线患者

刷新间隔：实时 访客过滤：在线访客 我的状态：忙碌

【动作】	【访客ID】	【进入时刻】	【停留】	【访客地理位置】	【访客IP地址】	【当前访问...】	【访问来源】	【关键词】	【对话客服】	【来访】	【邀请/拒绝】
邀请对话	北京49535	22时43分	0分钟	中国北京市	123.114.183.22	前列腺治疗方法	www.google.cn	前列腺		4次	0次/0次
邀请对话	北京97491	22时43分	0分钟	中国北京市	123.121.220.255	不孕不育专区	直接访问			1次	0次/0次
邀请对话	深圳市5352	22时42分	2分钟	中国广东省深圳市	119.147.24.125	早期肝硬化预防	直接访问			1次	0次/0次

内部群发短信

对话列表 清除对话

- 系统消息
- 使用帮助
- 升级公告
- 访客详情
- 男科病人
- 前列腺病人
- 妇科病人
- 肺结核病人
- 深圳市病人
- 不孕不育病人

正在咨询的患者

对话界面 访客信息 访问轨迹 历史对话

客人累计来访：1次
 客人IP地址：119.147.24.125
 客人IP定位：中国广东省深圳市
 客人来访途径：直接访问
 搜索关键词：
 当前浏览网页：<http://www.renai.cn/gangbing/index.html>
 当前网页标题：【肝肿大、肝腹水病人的注意事项】
 客人被客服邀请对话次数：0
 客人拒绝客服对话次数：0
 客人当前状态：浏览

详细患者信息显示

客人本次访问轨迹

- 22:42 进入 【前列腺增生如何治疗】
- 22:42 进入 【早期肝硬化病人应该注意什么】
- 22:44 进入 【肝肿大、肝腹水病人的注意事项】

对话转移 会议室 传文件 截屏 评价

发送

托管给机器人

常用语 知识库 访客名片 同事好友 历史信息

- 男科专家 (2/6)
- 妇科专家 (4/6)
- 牙科专家 (2/9)
- 林医生
- 李医生
- 章医生
- 吴医生
- 郑医生
- 陈医生
- 谢医生
- 赵医生
- 杨医生
- 耳鼻喉科专家 (2/6)
- 眼科专家 (2/4)
- 泌尿科专家 (5/8)
- 内科专家 (2/6)
- 外科专家 (2/6)
- 美外科专家 (2/6)
- 美皮肤科专家 (2/6)

内部群发邮件

科室内部沟通

当前在线访客数：6人

刷新间隔：实时 访客过滤：在线访客 我的状态：在线

【动作】	【访客ID】	【进入时刻】	【停留】	【访客地理位置】	【访客IP地址】	【当前访问...】	【访问来源】	【关键词】	【对话客服】	【来访】	【邀请/拒绝】
邀请对话	上海10250	23时50分	1分钟	中国上海市	124.78.134.42	前列腺治疗方法	直接访问			5次	0次/0次
邀请对话	来宾56979	23时56分	0分钟	美国	65.55.110.237	不孕不育专区	直接访问			1次	0次/0次
邀请对话	北京98575	19时25分	1706分钟	中国北京市	61.233.31.197	早期肝硬化预防	直接访问			1次	1次/0次

对话列表 清除对话

- 系统消息
- 使用帮助
- 升级公告
- 访客详情
- 男科病人
- 北京99101
- 男科病人
- 前列腺病人
- 妇科病人
- 肺结核病人
- 深圳市病人
- 不孕不育病人

对话界面 访客信息 访问轨迹 历史对话

咨询类型：业务咨询
 访客地区：中国北京市 (阻止该用户)
 访客IP：123.118.23.72 (查看相同IP本地对话记录)
 访问来源：来自有问必答网站
 关键词：没有关键词

[查看历史访问轨迹](#) [查看历史对话记录](#)

自动回复：(2009-10-13 23:57:38)
 您好，很高兴为您服务。请告诉我您的问题：

北京99101说：(2009-10-13 23:58:45)
 乐语

北京99101说：(2009-10-13 23:59:04)
 我牙喝凉水就疼，应该怎么办

对方正在输入：是不是要拔牙拔掉

对话转移 会议室 传文件 截屏 评价

发送

托管给机器人

常用语 知识库 访客名片 同事好友 历史信息

查找 请输入关键词

- 男科
- 美外科
 - 眼袋
 - 疤痕
 - 瘦脸针
 - 地包天
- 口腔科
 - 洗牙
 - 牙齿裂痕
 - 补牙
 - 口吃的原因及治疗
 - 牙周病的危害
 - 激光美白牙

请输入关键词 搜索知识库 启用

- 牙疼怎样治疗
- 火牙的治疗方案
- 牙周炎治疗方案
- 牙龈出血
- 冷光美白牙治疗

患者提出问题

乐语根据患者提出的问题自动从知识库找出答案

实时看到患者正在输入的问题

当前在线访客数：10人

刷新间隔：实时 访客过滤：在线访客 我的状态：忙碌

【动作】	【访客ID】	【进入时刻】	【停留】	【访客地理位置】	【访客IP地址】	【当前访问...】	【访问来源】	【关键词】	【对话客服】	【来访】	【邀请/拒绝】
邀请对话	北京49549	13时32分	280分钟	中国北京市	114.240.113.232	前列腺治疗方法	直接访问			1次	0次/0次
邀请对话	北京53979	15时45分	142分钟	中国北京市	123.122.98.250	不孕不育专区	chat12.looyu.c			1次	1次/0次
邀请对话	厦门市1015	08时14分	593分钟	中国福建省厦门市	59.57.251.34	早期肝硬化预防	直接访问			2次	0次/0次

对话列表 清除对话

- 系统消息
- 使用帮助
- 升级公告
- 访客详情
- 男科病人
- 北京99101
- 男科病人
- 前列腺病人
- 妇科病人
- 肺结核病人
- 深圳市病人
- 不孕不育病人

对话界面 访客信息 访问轨迹 历史对话

请求洽谈

来访次数：232次
 访客地区：中国北京市 (阻止该用户)
 访客IP：221.221.157.129 (查看相同IP本地对话记录)
 访问来源：直接访问
 关键词：没有关键词
 访问URL：<http://www.looyu.com/ceshi.html>

[查看历史访问轨迹](#) [查看历史对话记录](#)

自动回复：(2009-10-14 15:55:03)
 您好，很高兴为您服务。请告诉我您的问题：
 北京97569离开对话

对话转移 会议室 传文件 截屏 评价

发送

托管给机器人

常用语 知识库 访客名片 同事好友 历史信息

姓名：李先生

性别：男 女

年龄：28

手机：13501281266

地区：南昌

预约号：M7923

预约科室：男科

费用：3000

预约专家：王主任

预约日期：2009年9月15日上午12:00

创建人：王医生

跟踪人：李医生

病情描述：前列腺

咨询内容：有可能是前列腺炎，建议来院就诊

营销效果分析

营销效果综合分析

今日网络营销漏斗图

按日期查看营销效果

按地区查看营销效果

按来源查看营销效果

按关键词查看营销效果

按发起页面查看营销效果

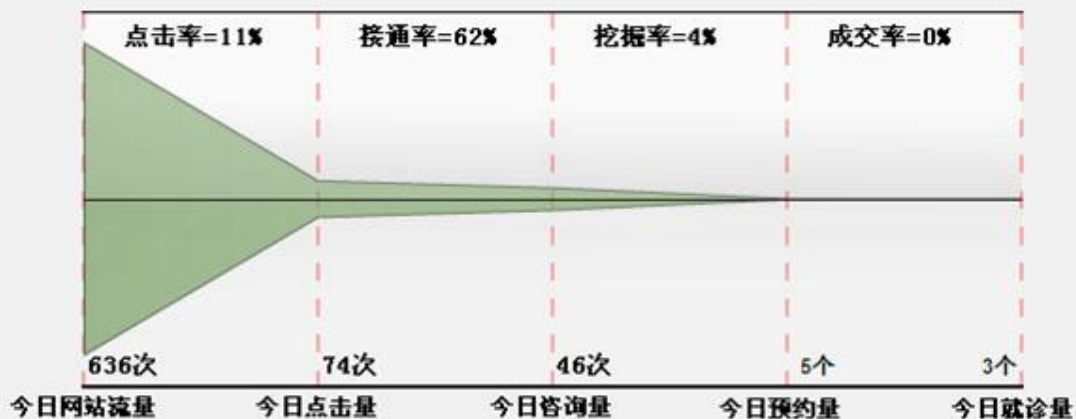
访客点击情况统计

访客咨询情况统计

客服对话时长统计

客服在线时间统计

乐语网络营销漏斗图



(上图数据统计范围为今日0点到现在，每分钟自动更新一次)

网站流量：网页被打开次数

点击量：在线客服图标被点击次数

咨询量：接通对话次数

线索量：通过在线咨询获得的访客名片个数

订单量：当日新增的销售订单个数

1.点击率

定义：点击率 = (点击量) / (网站流量)

点击率越高，说明进入网站的访客质量越高，因为他们都有沟通的需求

点击率越高，说明网站的转化率越高，转化率高的网站可以让访客更容易点击

看看其他行业如何利用

乐语智能网络营销与服务系统

为客户提供按需服务

中国民生银行 服务大众 情系民生 放置个性化的 版 | English

http://e-service.cmbc.com.cn - 中国民生银行在线客服 - Microsoft Internet Explorer

个人金融 | 储蓄
企业金融 | 存款
电子银行 | 个人
客户登录区
个人网上银行
个人大众
个人贵宾
信用卡登
企业网上银行
电子商户
网站用户

关于民生

上市公司公告

- 中国民生银行
- 中国民生银行
- 中国民生银行股份有限公司第四届

民生银行电子银行春节期间交易火 2009-2-6

你已进入服务队列，正在等待客服应答，请稍候... 28

客服在线客服110号 正在为您服务

在线客服110号说：(2008-04-28 16:08:50)
您好，欢迎进入民生银行e线通在线客服系统！

在线客服110号说：(2008-04-28 16:08:56)
民生银行在线客服110号竭诚为您服务，请问怎么称呼您（先生/女士）？

您说：(2008-04-28 16:08:58)
你好，请问如何申请网银贵宾版？

在线客服110号说：(2008-04-28 16:09:29)
申请网银贵宾版

请您本人持有效证件和民生借记卡到的我行柜台进行申请，填写相关申请表之后柜台会给您

快速提问

发送

公司：中国民生银行
部门：在线客服服务
姓名：在线客服110号
电话：95568
电邮：service@cmbc.com.cn

客服在线
关闭

1. 在页面上放置多种形式的乐语图标可以提高点击率
2. 在页面上放置个性化的银行客服图标可以提高点击率

首页 信用卡 丽人俱乐部 外汇 基金 证券 黄金 各地分行 在线客服 BBS 繁体版 English

华夏银行 HUA XIA BANK

新年 网银

搜索:

网上个人银行

- 普通版登录 演示
- 签约版登录 演示
- 证书版登录 演示

申请 下载 帮助

网上企业银行

- 3.1版登录
- 3.0版登录
- 证书更新
- 证书演示
- 帮助

集团结算中心

- 2.1版登录

完成

Internet 100%

烟台支行 | 华夏卡刷刷刷 | 笔记本电脑学回家 | 2010-01-27

欢迎使用华夏银行在线客服系统 - Windows Internet Explorer

http://looyu.hxb.com.cn/looyu/chat/p.do?c=1&v=9a12a8a5-113f-11df-be2e-35038c8fde19&u=9a12a8a5-113f-11df-be2e-3

结束对话

华夏银行 客服系统

我要咨询 我要留言 自助答疑

公司已进入服务队列，正在等待应答，请稍候... 28

hx55526 正在为您服务

hx55526 说：(2010-02-04 11:43:30)

您好，欢迎访问华夏银行在线客服，很高兴为您服务。

公司： 华夏银行
部门： 网银组10003
客服ID: hx55526
电话：
电邮：

快速提问 常见问题

在这里输入您想要咨询的问题...

发送

用华夏网银 做时尚精英
--开户有礼 使用更有礼!
2009年8月1日至12月31日

客服

网点

员工机

小时

服务区

问题



Windows Internet Explorer

http://chat70.looyu.com/chat/chat/p.do?g=22345&md=2&c=27621&v=f78a6a56acaf4a039a8d27f511d5d0d7&u=aa429e40d4

山东航空公司 SHANDONG AIRLINES

结束对话

我要咨询 我要留言 自助答疑

在线客服

Webcall & webchat
08:00-22:00

部门: 客服部
姓名: 山航客服1096
邮件:
电话:

如果座席员忙,您在较长时间内未能获得应答,您可以通过电话和电子邮件与我们联系。
电话: 4006096777 电子邮件: 96777@shandongair.com.cn
对话已经建立完成,山航客服1096开始为您服务

您好,我是今天的值班客服,很高兴为您服务。请问您需要咨询哪方面的问题?为了更好的跟踪服务效果,请在对话结束后对我的服务满意度进行评价,非常感谢您的支持。

山航客服1096说: (2010-09-25 10:12:00)
您好,我是今天的值班客服,很高兴为您服务。请问您需要咨询哪方面的问题?为了更好的跟踪服务效果,请在对话结束后对我的服务满意度进行评价,非常感谢您的支持。

快速提问

发送

looyu乐语 企业版

Internet 100%

佳能中国首页 > 客户服务

最新公告 | 下载与支持 | 快修中心 | 维修网络 | 服务政策 | 防伪查询 | **在线支持** | 新操作系统支持

客户服务

最新公告

下载与支持

快修中心

维修网络

服务政策

防伪查询

在线支持

新操作系统支持

在线客服中心

我要咨询

我要留言

对话已经建立完成，**客服003**开始为您服务

客服003说：(2010-09-25 11:33:33)

我是今天的值班客服，很高兴为您服务。请问您需要咨询哪方面的问题？为了更好的跟踪服务效果，请在对话结束后对我的服务满意度进行评价，非常感谢您的支持。

客服003说：(2010-09-25 11:33:36)

您好！很高兴为您服务，您需要咨询的问题是？

您说：(2010-09-25 11:33:55)

你好，在香港购买的相机在哪里维修？

部门： 客服部

姓名： 客服003

邮件：

电话：

开放时间：
周一至周五
(9:00-18:00)



快速提问

发送



艺龙旅行网 - Windows Internet Explorer

http://www.elong.com/chat.html?g=28840

艺龙旅行网 eLong.com 看的见的省钱,省心!

我要咨询 我要留言 自助答疑

结束对话

对话已经建立完成, 在线客服13659开始为您服务

您好, 欢迎使用艺龙在线咨询平台, 服务时间8:00-24:00。该平台负责解答客人网上预订**国内酒店、国内机票**过程中的疑问; 同时出于客人信息安全考虑, 在线客服无法替您**直接预订酒店、机票**, 也无法针对某张**具体订单**给予**解答及处理**, 希望您能够谅解! 谢谢!

在线客服13659说: (2010-09-25 17:25:05)
请问有什么可以帮您?

快速提问

发送

千家热门酒店
房费返现高达20%

4大保障
· 酒店低价
· 到店有房
· 简便智能
· 24小时服务

VOYU乐语 VIP版

English 繁体版 手机版

帮助中心 | 在线客服

3折起

更多特惠机票

定制低价提醒

哈尔滨 重庆 宁波

¥500	¥560
10.4	10.5
¥1010	¥700
9.28	10.2
¥280	¥280
10.9	10.10
¥720	¥810
10.4	10.5
¥500	¥360
9.27	10.8
¥320	¥320
10.9	10.10

国内航班查询

7X24小时服务, 接

航班类型: 单

出发城市:

到达城市:

出发日期:

返程日期:

舱位等级: 经

10人以上请填

贴心提示

- 不满意可在线退票
- 艺龙保障您的安全
- 机票的税费
- 航站楼提示
- 预订须知
- 乘机携液态物品规定
- 航空公司退票规定
- 更多常见问题



中国银河证券股份有限公司
CHINA GALAXY SECURITIES COMPANY LIMITED

客服电话: 4008-888-888

http://www.chinastock.com.cn - 银河证券客户服务 - Microsoft Internet Explorer

中国银河证券 Web CallCenter
CHINA GALAXY SECURITIES

在线人员 机器人应答 访客留言 短信交流 免费电话

正在向服务器发出连接请求...
你已进入服务队列,正在等待客服应答,请稍候... 28
银河客服017正在为您服务
银河客服017说:(2008-04-28 16:01:46)
您好!银河证券在线客服,您需要帮助吗?

在线服务时间:
周一至周五
上午:09:00-11:30
下午:13:00-16:30
银河证券客服电话
4008-888-888

诚信 热情
为您提供专业的服务
中国银河证券
www.chinastock.com.cn

2009年2月
客户收益多

银河期货经纪有限公司
银河基金管理有限公司

友情链接: 友情链接

沪市提示
深市提示

转至留言 快速提问 常见问题

2009-02-05
我公司获得“年度最佳投行业务”和“年度最佳经纪业务”

4008-888-888

置框

- 银河证券 X
- Web-CallCenter
- 金星1号 留言
- 海王星 忙碌
- 双子星 忙碌
- WEB交易 忙碌
- 手机交易 忙碌
- 证券业务 忙碌

1. 在首页上放置乐语列表框,按照业务类型对访客进行分流
2. 放置列表框可以为客户提供精准点击,选择自己需要的服务对象



如烟在线销售咨询系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

后退 搜索 收藏夹

地址(D) http://www.vodone.com/online/ruyan.html

结束对话

我要咨询 我要留言 | 自助答疑 | 网上通话 | 短信交流

客服001号说：(2008-06-12 11:23)
我是如烟的001号客服，很高兴为你解答有关如烟的问题。

1. 把广告页面变成乐语对话框页面，增加接通率
2. 每点击一次广告等于接通一次对话，广告效果最大化
3. 直接省掉了点击乐语图标环节，最大化接通率

赶快问

快速提问 常见问题

在这里输入您想要咨询的问题...

发送

dooyoo

创新科技，健康如烟

名称：如烟1号
型号：18000002
市场价格：168.0

“如烟1号”作为“如烟”系列的最新产品，是一款集品质、品位于一身的新型控烟产品，它不仅具有“如烟”以往产品的无焦油、无二手烟等所有优势，更以人性化理念，采用创新型的一次性设计，无需充电，免更换烟弹，让控烟更轻松。

“如烟1号”造型独特，外观逼真，其极富质感的褐色烟体，细腻的烟叶状纹理，尽显成熟男士的自信与内敛。

“如烟1号”，倡导健康控烟，引领品位生活。

品味如烟 健康人生
如烟1号，无焦油，无二手烟，助您轻松控烟！
更多产品信息请拨打
咨询订购电话：400 628 2288

产品特点：
外观逼真，口感醇厚，更贴近真实口味；
采用“新版临界雾化技术”，全程智能化控制雾化输出，烟雾输出量更大，完全满足吸烟者的生理、心理及行为需求；
一次性使用，免充电，免更换烟弹；
一支“如烟1号”可吸1800口以上；
不燃烧，无明火，无二手烟，对使用者及周围人群、周边环境都没有任何伤害和污染。

北京地区专卖店：
保利大厦专卖店
(保利大厦一层)
西四专卖店
(红极电影院对面)

Microsoft Internet Explorer 浏览窗口

地址(D) http://60.28.217.11/WebModule/out/chinahr/onlineCustomer.jsp?mem_id=20060517012289&NickName=%c0%ee%d0%a1%bd%e3&org_id=20060517012289&mem_na...

聊天窗口地址: http://chat.doyoo.net/WebModule/chat/p.do?c=11562&v=0efcfe6f-14ff-11dd-9ef1-11ca24ff6211&g=581&...

中华英才网 ChinaHR.com

在线交流 机器人应答 | 访客留言 | 短信交流 | 免费电话

你已进入服务队列，正在等待客服应答，请稍候... 28
客服service03 正在为您服务

service03说：(2008-04-28 16:40:50)
您好，这里是中华英才网在线客服，请问有什么能帮助您的吗？

您说：(2008-04-28 16:40:56)
怎样跟信息保密的求职者联系？

1. 将乐语与智联系统无缝结合，直接采集点击人员的公司和姓名信息
2. 风格与智联系统融为一体，更加个性化
3. 为注册客户提供更加人性化的VIP服务

快速提问 常见问题

发送

公司信息：
公司：中华英才网
部门：客户中心
姓名：service03
电话：400 888 4567
电邮：webservice@corp.chinahr.com

中华英才网 ChinaHR.com

doyoo 多友

Windows 任务栏：开始 | 乐语 | 多 | 中 | 收 | 多 | S.. | 百 | (.. | h.. | 首 | S | 100% | 16:38

兴业基金管理有限
INDUSTRIAL FUND MANAGEMENT CO., LTD

兴业基金管理有限公司
INDUSTRIAL FUND MANAGEMENT CO., LTD

在线交流 | 机器人应答 | 访客留言

你已进入服务队列，正在等待客服应答，请稍候... 28
客服专员8103 正在为您服务
客服专员8103说：(2008-04-28 16:35:54)
您好，兴业基金在线客服很高兴为您服务。

1. 采用个性化的乐语静态图标
2. 乐语图标上写明服务电话，便于客户通过电话与你联系

公司：兴业基金管理有限
公司
部门：管理员
姓名：客服专员8103
电话：4006780099
电邮：service@xyufunds.com.cn

兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO., LTD
申购费率
0.6%

dooyoo 乐语

完毕

[公司活动] 兴业基金近期客户见面会集锦(二) 2008-04-22

信息披露 [more](#)

- 兴业全球人寿基金管理有限公司关于兴业... 2008-04-25
- 兴业全球视野股票型证券投资基金200... 2008-04-19

基金经理面对面
FACE TO FACE

定期定额专栏

乐语——最稳定的在线客服系统 - Windows Internet Explorer

http://chat7.looyu.com/chat/chat/p.do?c=12737&v=c06307ad-0951-11de-9840-21c876e7abe1&u=c86c459b-dd6f-11dd-ae...

结束对话

我要咨询 我要留言

您已进入服务队列,正在等待应答,请稍候... 27

信息咨询正在为您服务

信息咨询说:(2009-03-05 15:13:03)
您好!欢迎访问永安期货!

信息咨询说:(2009-03-05 15:13:03)
我是今天的值班客服,很高兴为您服务。请问您需要咨询哪方面的问题?为了更好的跟踪服务效果,请在对话结束后对我的服务满意度进行评价,非常感谢您的支持。

部门: 永安期货客服咨询
姓名: 信息咨询
电话: 057188393797
电邮: yuguan@yafco.com

快速提问 常见问题

发送

贴心的服务
是我们对您的承诺

LOOYU乐语 标准版

永安总部

- 信息咨询 在线
- 市场营销 在线
- 客户经理 短信
- 金融期货 留言
- 电子商务 留言
- 国际业务 留言

永安营业部

- 北京营业 在线
- 上海营业 在线
- 沈阳营业 在线
- 福州营业 在线
- 宁波营业 在线
- 萧山营业 在线
- 无锡营业 在线
- 温州营业 留言
- 台州营业 留言

会员中心

用户名:

密码:

验证码:

登陆 注册

永安站内

客服中心:

- ◇ 预约开户
- ◇ 监控中 完成
- ◇ 电子邮箱

路透信息 热点信息 公司动态

中国再出重拳刺激经济引发全球乐观情绪 (2009-03-05)

上海即尚商贸有限公司 - Windows Internet Explorer

http://chat7.looyu.com/chat/chat/p.do?c=17934&g=5572&v=87ea9d09-08a1-11de-b57c-9fcd77d14ee5&u=91cb9483-f3f8-

即尚网 在线客服
ISHOPPERS.com.cn

我要咨询 我要留言 自助答疑

你已进入服务队列，正在等待应答，请稍候... 27
客服005正在为您服务
客服005说：(2009-03-04 18:09:51)
您好，我是今天的值班客服，很高兴为您服务。请问您需要咨询哪方面的问题？

1. 在每个商品页面都放置乐语图标可以大大提高点击率
2. 在页面上放置个性化的购物图标可以提高点击率
3. 在购物车附近放置乐语图标可以让客户更容易看见

快速提问 常见问题

发送

即尚网客服部
服务时间
10:00-18:00 (周一至周五)
星期六、日以及
中国法定节假日除外
客服信箱
info_sc@ishoppers.com.cn

百度即尚网
春季优惠活动
购满12,000日元
运费全免
nissen, GROUP

LOOYU乐语 VIP版

Internet 100%

每个页面都放
乐语图标

请点选购物车进行订购。
*没有选择颜色和尺寸时将无法放入购物车。



如果在座的各位朋友对乐语智能网络营销与服务系统感兴趣，欢迎联系：

电话：010-62984908 15801665376

邮箱：chen_aifeng@looyu.com

乐语官方网站：<http://www.looyu.com>

谢谢！