

WICRESOFT®

上海微创软件股份有限公司

WICRESOFT®

上海微创软件股份有限公司

E-mail: wicremkt@wicresoft.com

Tel: +86-21-24086688-6186

Add: 上海市闵行区紫竹科学园区紫星路1000号微创大厦

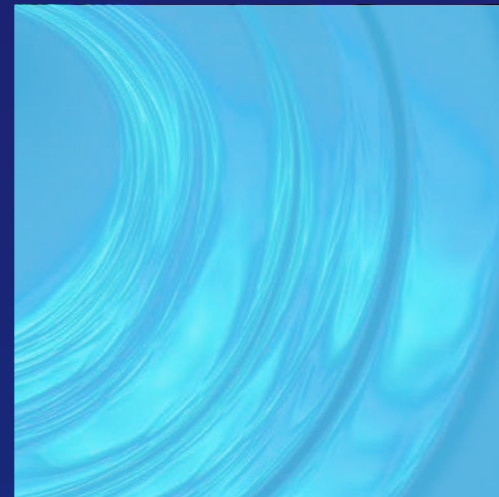


展现科技惠民的力量与未来

Show the strength and future of

TECHNOLOGY AND BENEFIT THE PEOPLE.

CONTENTS



使命和愿景 01

关于微创软件 02

解决方案介绍 04

- 微创全生命周期信息技术服务
- 微创智能化联络中心服务
- 微创智慧供应链解决方案
- 微创智慧物流解决方案
- 微创数字化营销解决方案
- 微创AIOps解决方案
- 微创智慧健康产品“体魔方”
- 微创全渠道智能客服平台Live800

客户案例 30

荣誉资质 32

MISSION 使命

助力客户达成数字化转型的时代使命
与战略目标

VISION 愿景

成为全球领先的数字化转型服务提供商，
展现科技惠民的力量

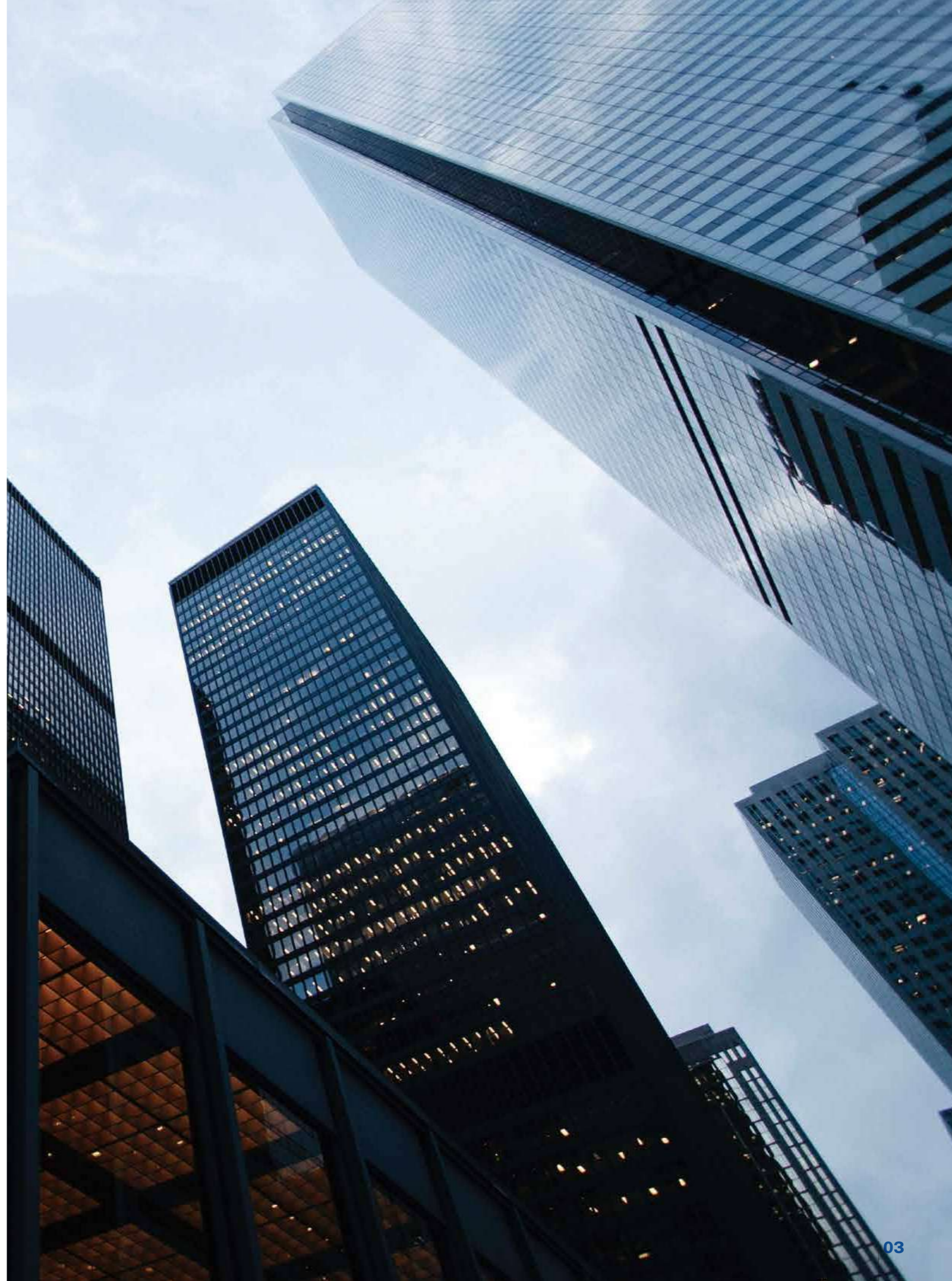
ABOUT US

关于微创软件

上海微创软件股份有限公司成立于2002年,由微软与上海市政府共同创办,是微软在华投资的第一家合资公司。微创软件8000余名员工秉承高标准的服务品质与“成就客户”的服务理念,服务了全球2500余家企业及政府客户。微创软件在全球设有21处交付中心,分布在中国、美国、英国、日本、澳大利亚和欧洲。凭借在高科技、互联网、制造、汽车、能源、金融、保险等行业的深厚积累和丰富经验,与多家企业和政府客户在软件技术服务以及数字化转型领域达成了长期、稳定、友好的合作。

微创是国内首批获得COPC认证(国际公认的针对客户服务绩效和管理的权威标准)的公司,同时拥有CMMI5软件能力成熟度模型最高级认证。微创先后获得“国家高新企业”、“国家技术先进型服务企业”认证,商务部授予的“软件行业最具影响力企业”以及“中国服务外包十大领军企业”等诸多荣誉称号。多年的深耕与积淀、多项荣誉与资质,是微创优质服务与专业实力的最佳证明。

18年间,微创承接微软全线技术及软件产品的研发与运营,同时全面参与微软亚洲硬件中心的高科技智能硬件的工业设计与研发,吸纳和培养了大批大量技术人才与业务专家,孵化出了AI智能语音实验室,成为腾讯、阿里巴巴、百度、商汤、高德、INTEL、商汤、科大讯飞等高科技企业极具价值的业务咨询与技术服务合作伙伴。在智能联络中心服务领域,从业务体系的建设、运营标准的设立到专家培养与创新式管理,配合自主研发的产品优势,始终以创新为源动力,以终端用户为核心,以彰显客户的品牌生命力为服务宗旨,帮助各行各业的客户搭建了以人为本的高效服务运营体系,收获了国内外知名企业的信任与青睐。

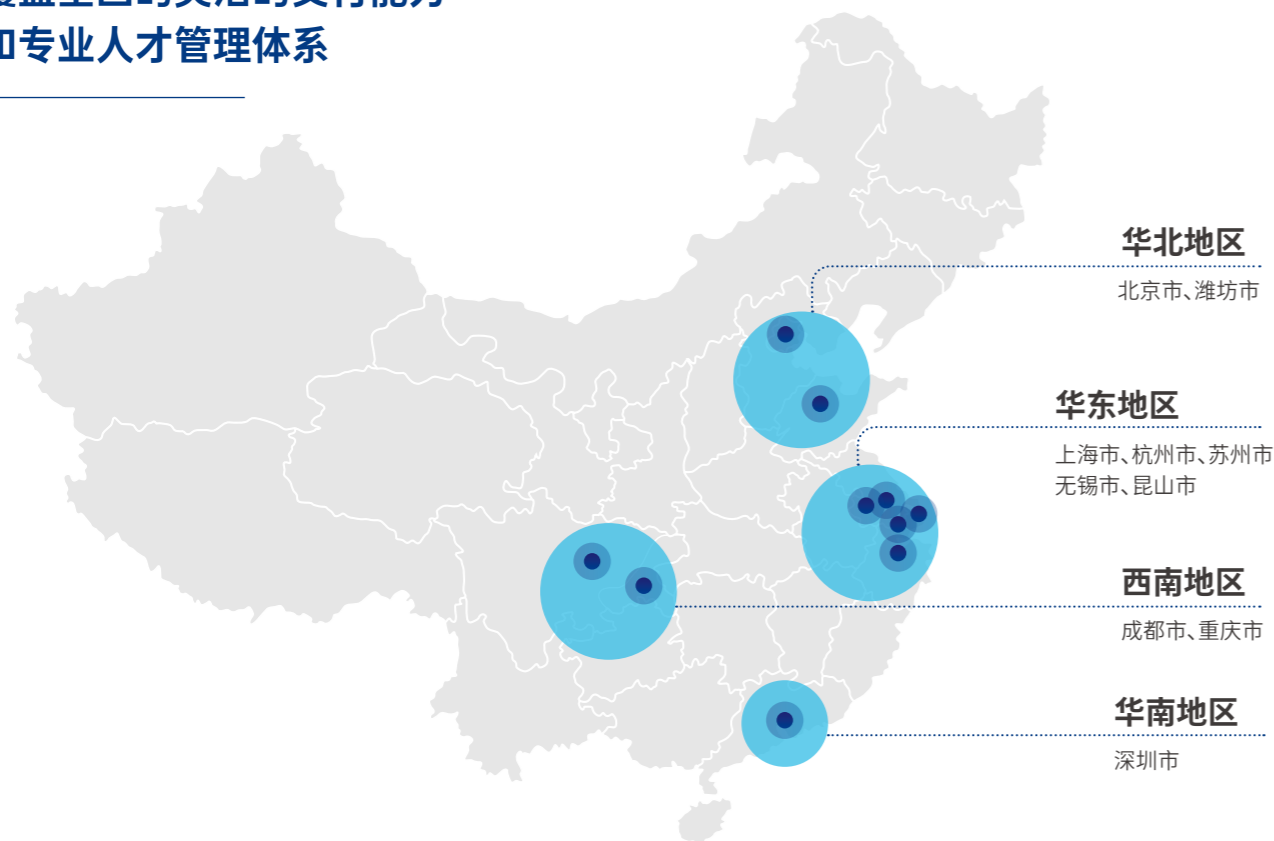


微创全生命周期 信息技术服务

微创软件为国内外知名企业提供包括项目管理、设计、开发、测试、维护和支持等全生命周期的信息技术服务。以在岸、离岸和双岸等灵活的交付模式, 依托成熟的质量管理体系和项目管理团队, 为客户提供值得信赖的优质服务。



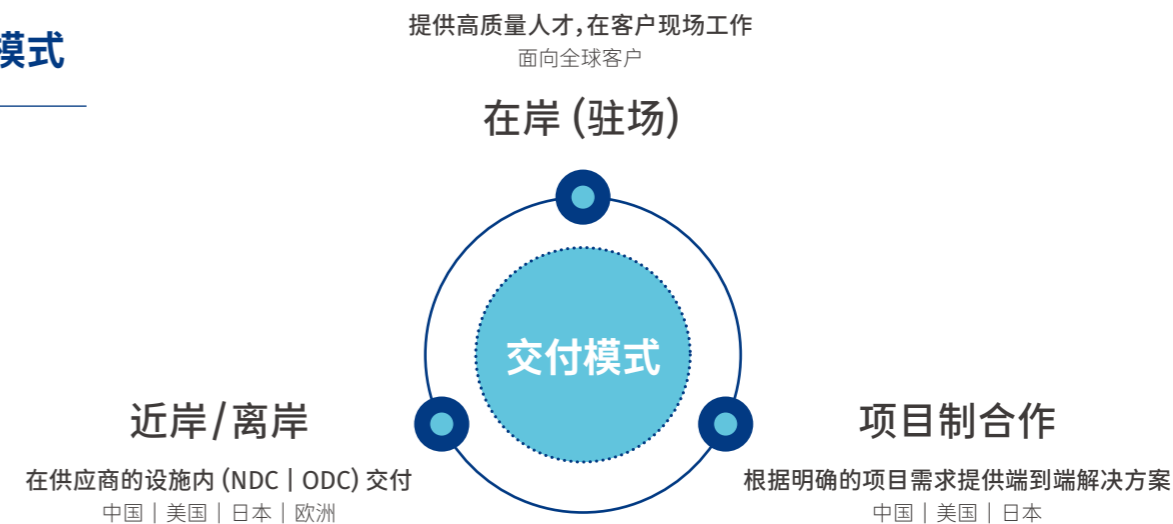
覆盖全国的灵活的交付能力和专业人才管理体系



技术及交付能力

<p>软硬件开发与测试</p> <ul style="list-style-type: none"> 微软平台 开源技术 UI/UX 移动应用开发 (跨平台) 硬件测试 测试设计及自动化 	<p>商业应用系统及平台</p> <ul style="list-style-type: none"> ERP 研发、实施及咨询 CRM 实施及咨询 (DYNAMICS & SALESFORCE) ITIL 解决方案 (BMC) SHAREPOINT O365 EXCHANGE
<p>云平台与服务</p> <ul style="list-style-type: none"> 微软云平台 (AZURE) 阿里云 私有云/混合云 云服务的开发及测试 CDN/云存储 部署、维护和支持 	<p>项目管理及解决方案</p> <ul style="list-style-type: none"> PMP/PMO DEVOPS 敏捷开发 风险管理 质量管理 行业解决方案
<p>人工智能及物联网</p> <ul style="list-style-type: none"> 语音识别 微软认知服务 智能在线客服 (LIVE800) 物联网 (IOT) 	<p>商业智能与大数据</p> <ul style="list-style-type: none"> SQL SERVER, SSXS POWER BI 微软 COSMOS 平台 HADOOP

交付模式



我们的客户





微软金牌合作伙伴

作为2002年微软与上海市政府共同成立的合资公司, 微创软件一直以来与微软在软件的研发、测试、技术支持及基于微软技术的解决方案等方向有密切的合作, 是微软非常重要的战略合作伙伴之一。

- 微软的全球首选供应商 (GLOBAL PREMIER VENDOR) 之一
- 连续12年蝉联微软金牌合作伙伴荣誉称号
- 与微软亚洲硬件中心 (MACH, 深圳) 深度合作, 是微软在国内遥遥领先的**硬件服务提供商**
- 离岸外包设施 (OF) 凭借卓越的安全和管理表现获评**微软中国的最佳供应商**
- 在美国和中国均有微软业务交付中心, **具有全球交付能力**: 美国西雅图, 中国上海, 北京, 深圳和无锡

云及企业

CLOUD AND ENTERPRISE (C&E)

AZURE, VISUAL STUDIO, DYNAMICS, EOS

操作系统及设备

WINDOWS AND DEVICE (WDG)

WINDOWS, SERVERS, DEVICES, UNIVERSAL STORE, SECURITY

OFFICE产品

OFFICE PRODUCT GROUP (OPG)

OFFICE, EXCHANGE, SKYPE



人工智能及研发

AI AND RESEARCH (A&R)

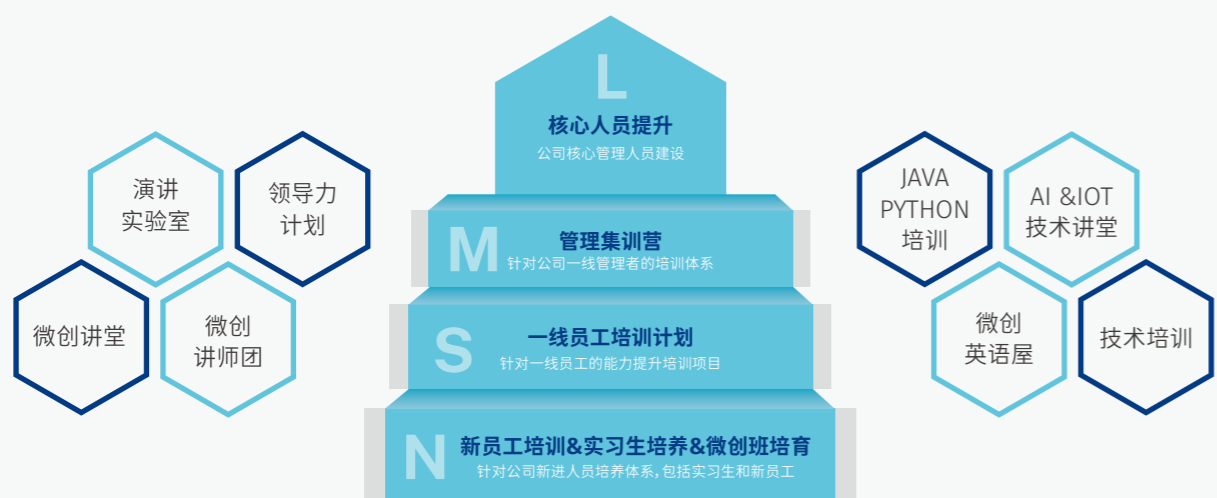
SPEECH, BING, MS RESEARCH

客户服务及内部IT

CSS, MSIT

SUPPORT OF WIDE RANGE OF PRODUCTS AND SERVICES

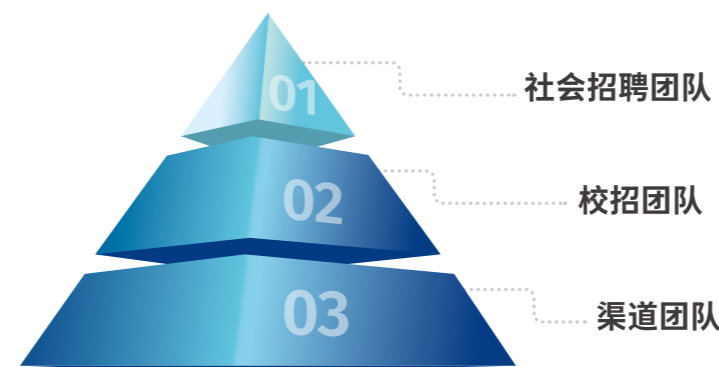
完善的人力资源管理与培养体系



全面的研发资源与专业的管理支持



经验丰富的招聘团队及成熟的招聘机制



- 全国近 180 人, 上海100+人, 协同作战
- 人才梯队健全, 职务职级体系
- Mentor持续带教, 团队相对稳定
- 知识体系健全, 流程规范统一
- 多招聘项目历练, 3年+经验为主体

微创联络中心解决方案

流程化·专业化·数字化·智能化

全面的运营经验 + 强大的技术支持

稳健成熟的管理团队 过硬的质量管理能力

- 国内首批，行业第一家通过COPC认证企业
- 经理以上管理均通过COPC或PMP认证
- 助力客户摘得客服行业奥斯卡奖——金音奖最佳呼叫中心
- 月度单量超过10W的审核业务，准确率100%
- 单一电销项目案例为客户创造直接收益超过2000W/年

成熟的人才培训体系

- 自员工入职的各阶段学习与发展规划
- 根据项目需求，定制行业领域的专业培训。
- 一线员工年流失率远低于行业均值，核心人员稳定

完善的信息安全管理和灾备措施

- 高效应对各类风险和问题,尤其针对敏感信息的风控
- 严格的信息安全和流程合规内审机制
- 完善的安全措施和灾备系统，多城多地职场，每年实战演习

强大的系统研发团队 最前沿的AI技术支持

- 通过自主开发的知识库、排班、智能报表、逻辑排错系统实现数字化运营
- Live 800—中国最领先的全渠道在线智能客服系统，领先的客服机器人
- 自研发一站式移动营销产品及解决方案

积极的流程创新思维

- 通过分析思考与积极创新，主动在售后和客户关怀中嵌入营销思维，促进共同发展
- 通过数据分析与流程优化，平均处理时长下降近10%，同时降低不必要进线量
- 完善的需求反馈流程，帮助客户规避风险和产品优化

丰富的行业经验积累

- 服务于全球12个行业100+家客户，20%客户合作超过10年，多次获得最佳供应商
- 17年技术支持沉淀和技术人才培养经验

18年行业实战积累，国际超一流服务质量

IT基础设施

- 高可用性(高达99%)冗余网络
- 高可靠性(>99.98%)冗余PBX,支持Volp,易于扩充

安全保障

- 网络划分将病毒所造成的影响降到最低
- 软硬件防火墙结合，最大限度保证网络安全

知识产权保护措施

法律	保密协议(NDA)			
设备	门禁控制	门窗报警系统	监控摄像头	24×7安全护卫
技术	网络划分 防病毒与间谍软件	访问审计记录 工作职能与访问权限	防火墙与入侵检测系统 无线网络加密	虚拟局域网
制度与流程	安全基础知识	ISO 27001认证	业务持续计划与灾难	访客批准与登记制度
培训	员工入职培训	业务持续计划与灾难恢复计划预演		

全渠道呼叫中心解决方案——将温度传递至每一个细节

全球卓越的交付能力

20个交付中心遍布亚太、北美、欧洲等国家及地区
可为全球客户提供8种语言服务

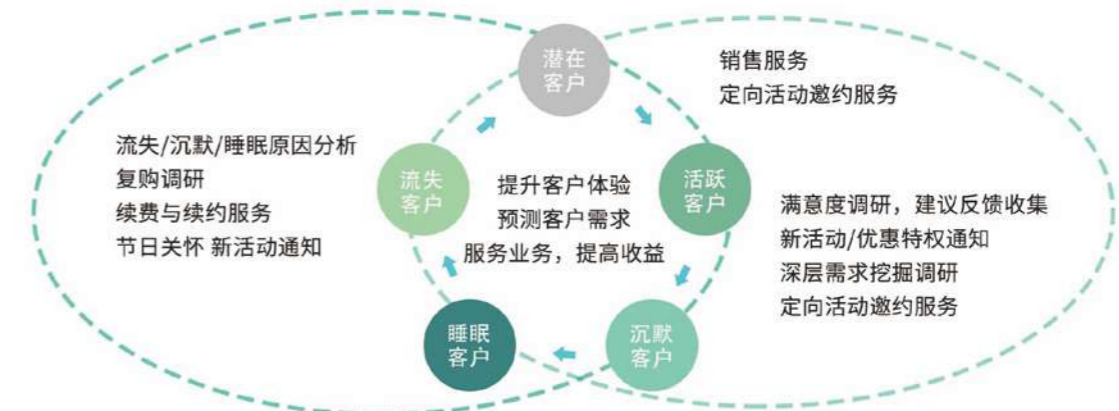
全渠道覆盖

电话、邮件、微信、PC网站、H5网页、APP、论坛、新媒体等多渠道覆盖

全面资深的联络中心咨询与培训

呼叫中心搭建、运营流程搭建、知识库建立、呼叫中心管理体系等全面的联络中心服务

基于数据的精准营销，全阶段客户关系管理



18年

服务经验



行业首家获得认证企业



持续改进的商业完美追求

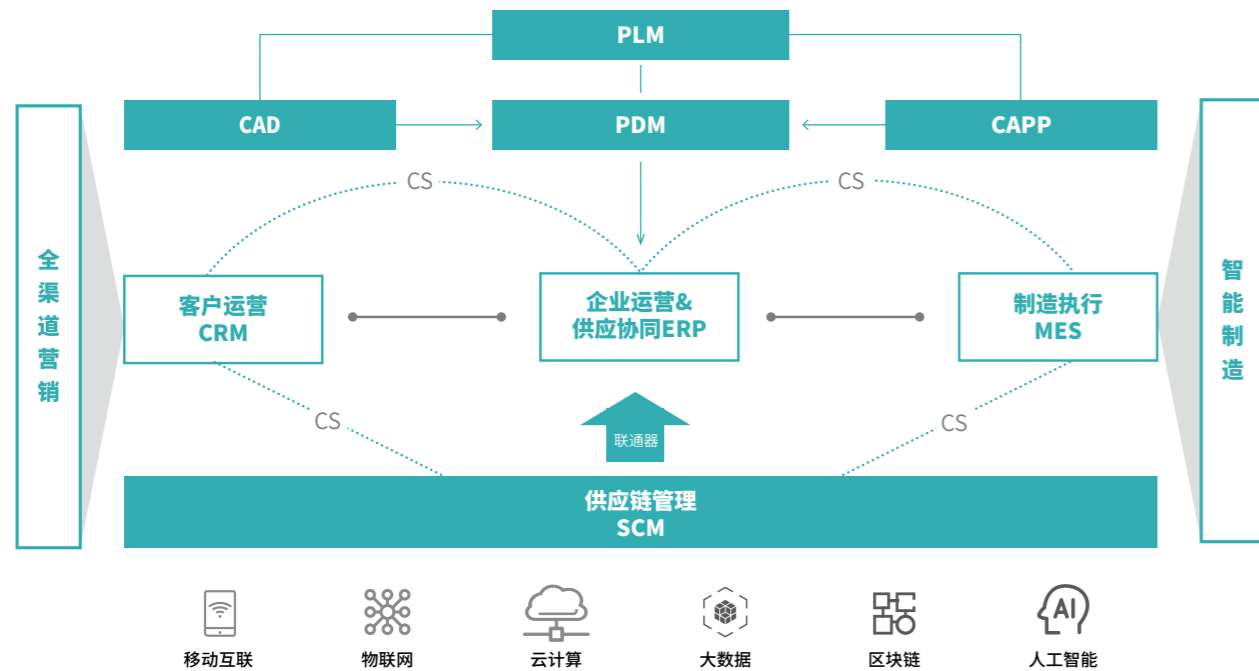


能力成熟度最高级别认证

微创智慧供应链解决方案

微创智慧供应链解决方案是结合云计算、大数据、物联网、移动互联网、人工智能以及区块链等先进技术和现代供应链管理的理论、方法和体系，在企业中和企业间构建的，实现供应链的网络化、自动化和智能化的技术与管理综合集成系统。

打造具有供应链协同效应的公共型平台，支持上下游用户的生产、采购、仓储、运输、销售等管理系统相对接，平台与平台之间互联协同，实现相关方单元化的信息数据正向可追踪、逆向可溯源、横向可对比，发挥智慧大脑在需求预测、优化生产、精准销售、品质控制、决策支持等方面的作用和价值。



企业三大痛点



或订单少
或产能低下
供需不平衡
盈利差



缺乏先进的业务管理流程
及系统建设
企业长期发展优势被质疑



创新与变革力不足
进军市场进程缓慢无力

变革方案

组织与流程变革

- ◆ 引入优质供应商，搭建科学合理的考核体系，打造战略合作伙伴生态
- ◆ 重新制定人员绩效考核方式，设立基本规范，鼓励创新
- ◆ 研发线与生产线重组

IT 变革

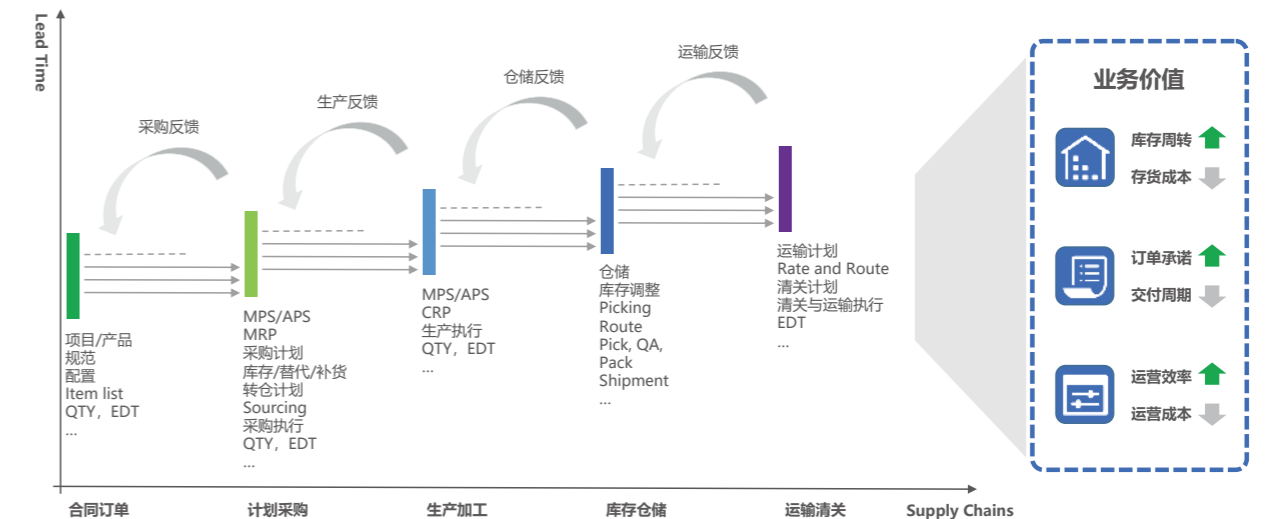
- ◆ MES 制造执行系统
- ◆ APS 高级计划与排程系统
- ◆ WMS 电子仓储系统
- ◆ SCADA 数据采集与监视控制系统
- ◆ ERP 企业资源管理系统
- ◆ SCM 电子供应链系统
- ◆ PMC 生产物料控制系统

变革目标

- ◆ 立足企业效能提升可量化，以 IT 数字化变革
- ◆ 实现集组织文化、供应链生态、产品研发、生产工艺为一体的企业综合领先优势

微创智慧供应链：平衡的敏捷与精益运营

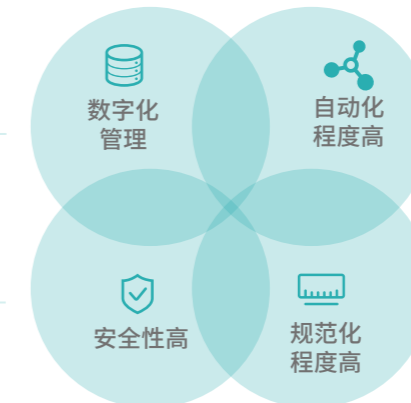
以全生命周期洞察为支撑，基于CE（Concurrent Engineering，并行工程）的闭环集成供应链敏捷运营架构



我们的优势

应用大数据的预测分析，协助物资调配；为库存管理提供最及时准确的数据；物资审批到领用无纸化操作。

防止无关人员掺入供应链中；防止操作人私自夹带物资；避免货物错误流转。



自动化出入库，自动化物资盘点等；去经验化，减少人工干预，差错可控；提高流转效率，降低人工成本。

物资流转跟踪，确保流程合规；物资信息规范登记；物资规范摆放存储。

* 此业务由上海微创软件股份有限公司子公司微创（上海）网络技术股份有限公司提供

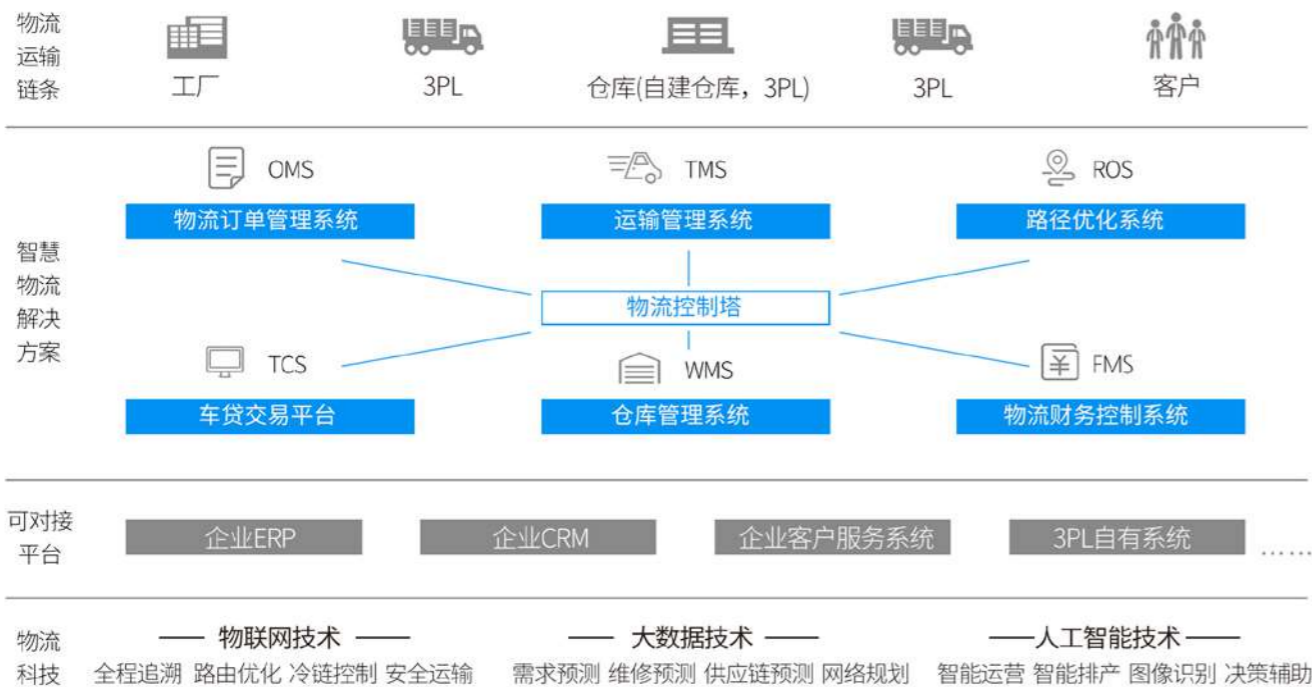
微创智慧物流解决方案

助力企业抢跑物流产业发展第一赛道

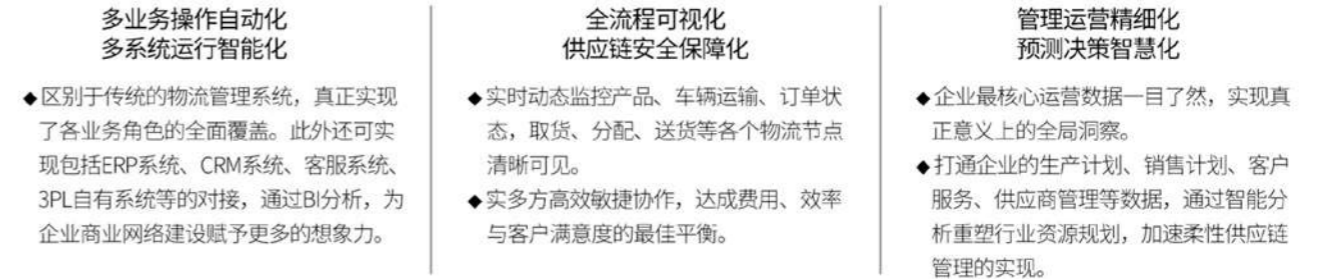
企业在物流管理方面存在的痛点



微创智慧物流解决方案

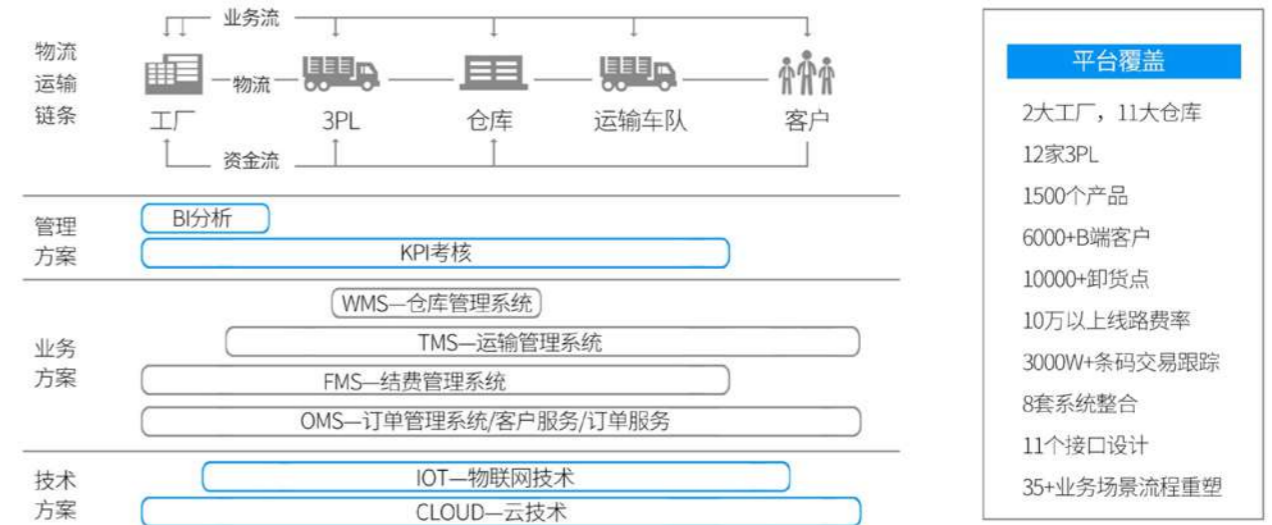


微创助力传统制造型企业突破规模与效率边界

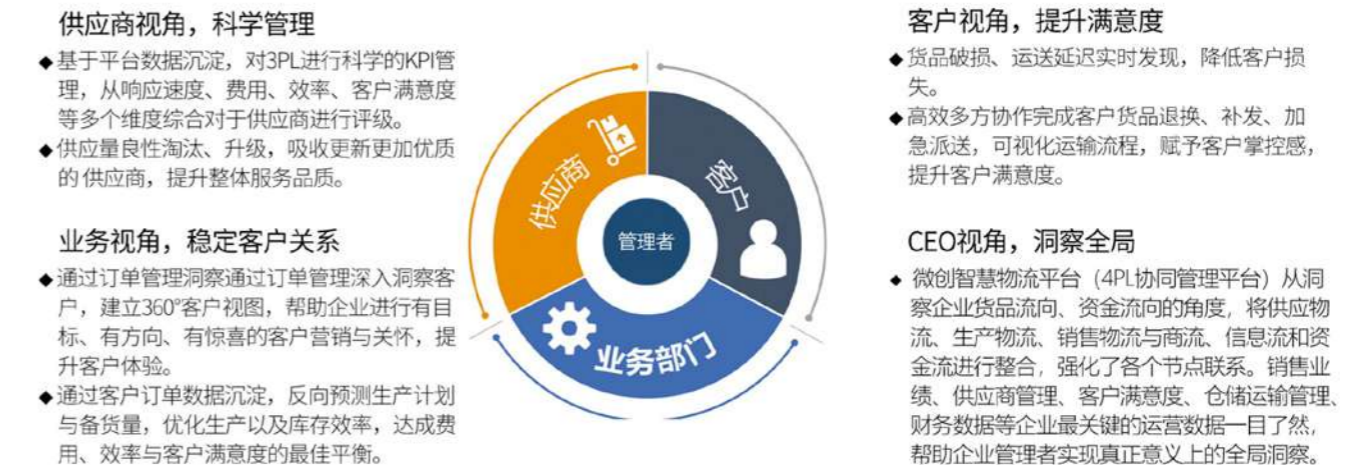


CEO视角下的物流管理系统—微创智慧物流管理平台

某全球10强能源集团基于微创智慧物流管理平台, 实现了全链条物流业务可视化、智能化



操作性与管理性兼容, 让智慧物流成为新的驱动力



* 此业务由上海微创软件股份有限公司子公司微创 (上海) 网络技术股份有限公司提供

微创全渠道营销平台

让营销更加敏捷智能，让数据驱动增长

转型不易，WISE助力



如何构建企业全渠道2.0能力？

业务系统层面的全渠道重构

传统品牌商通过对接经销商管理系统、POS系统或财务系统等构建全渠道。新常态下要求企业把所有系统进行重构，将会员中心、商品中心、库存中心、订单中心、支付中心等汇总到业务中心。

数据资产层面的全渠道重构

通过推进数字化、提升数据采集与计算能力，建立企业自有的标准规范数据体系，打造企业私域流量池，赋能其实现线上线下结合的智慧化运营转型升级。

人工智能技术驱动的场景变革

借助AI、IOT中台构建全渠道2.0能力，通过个性化营销、智能选品、智能巡检、自动海报、反黄牛等多种方式，优化和重构营销体验。

微创WISE+服务

深刻的全渠道营销领域洞察，一站式服务体验

支持多入口开发，保障用户的多渠道触达

APP、H5、小程序、Web端等入口的强大开发团队，全面的一站式技术+服务，助力全渠道营销。

自有多元工具及系统，深度契合营销流程

强大的编辑功能，丰富的自定义模板，满足个性化推广要求。产品自有的商城、营销、会员管理、支付网关等系统模块，通过组合达成多样化个性化营销、数据透视与决策支持。

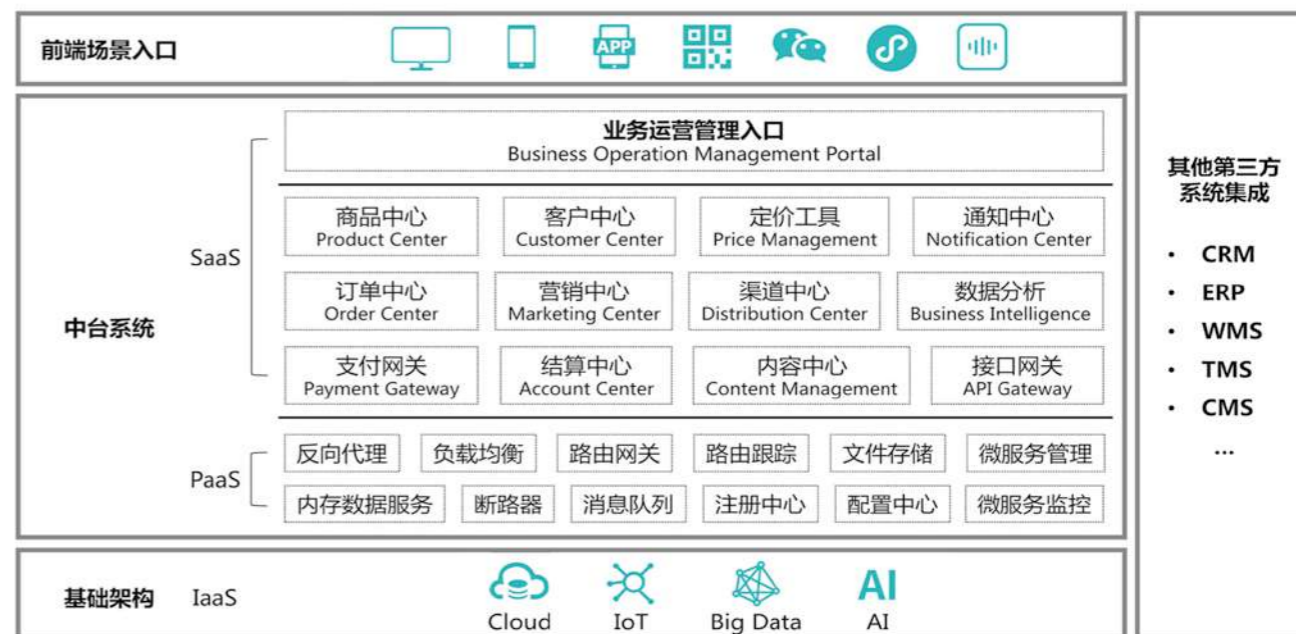
以用户为中心的流程闭环，真正看清客户

连接同一消费者不同渠道的信息，实现统一的身份识别，建立包含客户属性、生命周期阶段、价值评估、活跃度、标签、行为时间轴等的客户全景画像，真正了解用户、用户群。

全渠道触点交互，让营销更敏捷、更智能

围绕用户进行全渠道、全触点整合，明晰不同客群的转化路径和转化效果，实现企业精细化运营。在WISE微服务架构支撑下，AI、IoT在营销领域应用的加持下，让营销更加敏捷与智能。

微服务架构，多前端+大中台，企业级能力最大程度复用



生存之战下 全渠道营销 全渠道赋能

为用户洞察赋能

通过大数据实现从用户识别、精确画像到消费偏好、行为意图的预测

为内容创意赋能

自动化高效创意量产，个性化创意内容生成

为交互体验赋能

语音互动、AR互动等新的交互形式带来卓越感官体验

为传播增效赋能

媒介适配、程序化投放、实时优化，达成最优的投资回报

我们的客户



* 此业务由上海微创软件股份有限公司子公司微创（上海）网络技术股份有限公司提供



微创汽车行业营销解决方案

技术赋能，数据驱动，
打造以用户为中心的数字化核心竞争力

颠覆传统，汽车行业数字化营销新动能



以用户为中心的数字化新营销

整合运营能力，充分挖掘存量客户潜力，以存量用户裂变带动增量用户，实现品牌用户全生命周期价值最大化。



以服务为载体的营销新媒介

通过业务中台整合汽车品牌内容服务、客户服务、出行服务等多方面资源和能力，创造全方位的营销场景。



以数据为基础的营销新平台

通过数据中台实现多业务的数据整合，精准描绘品牌用户画像和定位营销渠道，驱动敏捷高效的自动化营销。

数字化营销理念与系统的完美结合——从单点突破到全局整合

企业价值 = 顾客数量 x 顾客全生命周期价值

Provide right service at the right place in the right moment

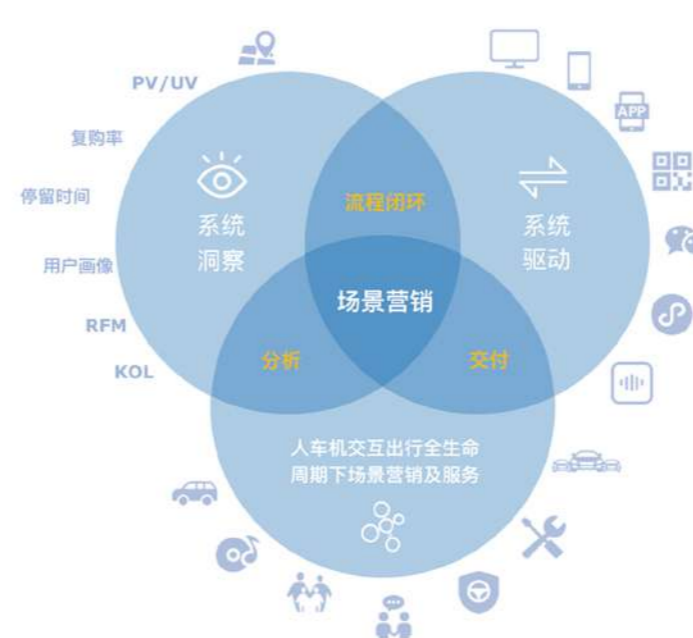


- 多渠道的客户身份识别
- 多场景的客户数据聚合
- 多业务的客户价值管理



- ✓ 多渠道多业务的交叉和整合能力
- ✓ 线上线下业务场景的闭环和数据融合能力
- ✓ 贯穿前后台的业务需求响应和实现能力

微创汽车行业营销解决方案 助力多家顶级汽车集团实现一站式营销



以用户为中心的流程闭环， 360°全方位洞察

通过帮助客户进行包含新车、二手车、后市场等业务梳理整合，为各个渠道用户提供统一的体验入口，实现统一的身份识别，建立包含客户属性、价值评估、活跃度、行为时间轴等的客户全景画像，真正了解用户、用户群。

全周期全触点交互， 让营销更精准更敏捷

围绕用户进行全渠道、全触点交互，明晰不同客群的转化路径和转化效果，通过对于业务场景的深刻洞察，实现精细化营销与运营。基于自主研发的多元营销工具及系统的丰富自定义模板与强大的编辑功能，达成多样化的数据分析与个性营销。

微创IT运维解决方案 您身边的IT运维专家

IT监控解决方案——主动出击，防患于未然



企业业务及设备运行
状况实时掌握



海量数据动态可视化分析



连通性视图展现关键链路，
定位故障原因

智能化运维——赋予传统运维新生命

建立基于专家经验的知识库，通过机器学习和人工智能算法的调优，帮助运维人员加速解决问题

通过对海量监控数据与历史数据的关联分析，智能化快速定位问题原因



通过多项监测及预测，自动发现时列数据的异常波动，有效发现故障及风险

智能化告警，通过告警抑制、统一告警监管，极大提升运维人员效率

行业领先的服务支持解决方案

简化并自动化请求、变更和提供业务服务支持的流程

开箱即用

内置规则、模板及报告，开箱提供大量模板和规则，灵活定制

异构平台支持

统一平台管理多样的异构环境

实时浏览

配置及系统状态检查，迅速定位问题

细粒度控制

基于权限的配置管理，可以定义到每一项配置

全方位立体化展示

360度全面监控

IT服务管理(ITSM)——洞察IT世界

管理痛点

- 行业边界消失，技术驱动创新，快速迭代响应业务战略
- 用户对新技术的接受度越来越高，对系统的要求也不断提升
- 行业合规，最优成本确保业务系统平稳运行

IT部门痛点

- 预算总被削减，IT对业务价值难被发掘
- 隐患于无形，稳定时无感知，触发即爆发
- 用户对使用IT资源的成本无概念
- 资产管理混乱，评估绩效难制定

用户痛点

- 没进度，没反馈，全靠催
- 页面打开慢，系统又访问失败
- 网络、邮件系统等发生问题，严重影响工作效率



使用Gartner魔力象限全球前三的产品为用户带来最佳体验

改变传统ITSM在不同标签页间切换，新一代ITSM集成客户概况，历史数据和动态资源建议于同一界面，高水平的自动化和集成与简单快捷的直观自助服务相结合，显著提高工作效率

丰富的渠道接入，移动化、社交化集成自助门户、微信、智能客户，构建全渠道的IT自助服务。完整闭环打通组织内资源

微创Alops智能化运维解决方案

自动化运维
将日常需要人操作的工作，通过自动化工具代替，提高效率、可靠性。

自动化发现
自动发现IT环境中的设备信息，应用组件间的关系。

自动化调度
根据条件自动判断，触发对应的软件、脚本

自动化批处理
自动跑批，并实时监控跑批过程，并及时告警

自动化运维平台收益

- **降低成本**
减少低效手工过程与复杂协作
- **降低风险**
变更实施过程连续配置及合规
- **优化服务部署**
部署时间 / 效率变更成功率
异构平台一体化管理
- **安全**
所有操作均被记录可进行回滚操作

* 此业务由上海微创软件股份有限公司子公司微创（上海）网络技术股份有限公司提供

微创RPA转型解决方案

智能数字化员工驱动企业生产力再升级

您的企业是否面临以下痛点

- 企业许多简单重复性工作，耗费大量人力
- 业务流程及数据的人工处理，错误频发
- 工作存在时间窗口，人员利用率低
- 员工流动率高，招聘难，培训成本高
- 跨部门协作沟通成本高、周期长
- 系统间业务操作效率低下，难以满足数据分析及处理需求



微创RPA解决方案可为您带来



7*24h工作，0误操作，稳定易用

机器人可7*24h依据执行规则持续工作。面对流程和规则的调整修改，可以敏捷学习应对，确保流程顺利自动化并持续稳定运行。



降本增效，助推企业数字化战略转型

面对高重复性的流程和工作，RPA可高效、持续完成任务，全面缩短流程周期。帮助企业降低成本，提高经营效率。应对市场和业务的不断变化，助力企业快速实现对业务流程的验证，抢跑创新业务赛道



聚焦员工才能，高效创新

大幅减少重复和枯燥的工作任务，充分为员工提供创造价值的机会和空间，赋能企业极具竞争力的雇主品牌吸引力，也帮助每位员工在数字化时代获得成功。

丰富多样的RPA可应用场景

银行业：银行流程合规化、数据安全监管、用户账户管理、银行应付账款查询、信用卡处理、资金结算、报表自动化生成、客户黑名单审核、金融索赔处理等

保险行业：信息提取和系统录入、自动计算数据、报告自动化生成、索赔处理、资金结算、发票的核对和提取等

IT行业：服务器和应用程序监控、日常维护和监控、电子邮件处理和分发、备份和恢复、批处理等

零售快消行业：销售数据的全面审计和实时洞察，进销存订单数据处理、物料及库存自动更新、客户服务等

制造业：物料清单自动化生成、物流数据自动化、工厂记录管理及报告、采购订单创建与管理、合同及发票处理、ERP、MES系统整合、数据迁移等

业务导向，降本增效为先

微创为您提供最专业的RPA转型解决方案



微创将基于对技术、流程与运营的17年深厚积累，通过对于客户行业以及业务的洞察与服务实践，从战略、转型、规划、管理等多个方面致力寻找契合客户业务的最佳RPA方案。此外也将从应用开发的可扩展性，程序敏捷迭代，产品运维等多个方面将RPA成熟的落地经验运用到企业多种业务场景，帮助企业在经营的各个阶段，高效、稳定地可持续发展！

微创CRM+解决方案

数据+智能，激发业绩持续增长，助力企业数字化转型

企业数字化转型过程中， 会面临哪些挑战？

管理无法统一，企业核心资产丢失

客户是企业可持续发展的核心命脉，销售人员离职，客户资源丢失，带来企业严重损失。销售人员外出很难保证业务进展更新，电子表单上的无效与过期数据越来越多.....

系统老旧改造代价巨大，不能快速适应业务的变化

企业的系统老旧，各自独立，难以升级改造，难以贯穿业务，难以快速应对转型过程的业务变化。

销售不规范，投资回报率无法评估

销售流程不规范造成商机跟进效率无法评估。销售人员不能很好把控分配到商机的节奏与计划，造成时间、人力、线索资源上的浪费。

业务场景全面融合， 微创行业解决方案专业赋能

零售行业

- 全触点会员连接**
全渠道、全场景、全生态数据打通，记录线上线下消费者所有交互链路上的行为。
- 全生命周期互动**
建立会员成长运营体系与360度会员视图，提升会员体验，实现精准触达，促进成单转化。
- 全渠道智慧营销**
多维度标签管理，千人千面，助力企业精细化运营。

金融行业

- 把握客户活动**
实现对各机构销售人员日常业务计划，行为和客户交互的预实差管理
- 数字化销售运营**
构建和推进销售人员佣金、绩效的数字体系
- 洞察业务**
基于客户、人员、团队、业务栈，建立多维度的数量分析模型和报表

教育行业

- 获客链路优化，流量带来增量**
全渠道流量集中化管理，通过客户细分，实现客户的精准营销，通过交互与持续运营，促进成单。
- 目标用户分散且沉默下，提升转化率**
建立以“客户”为中心的360度视图，学员的历史沟通记录、兴趣课程等信息的留存沉淀，通过初中高级进阶学习体系的智能营销，促活转化。
- 关联业务关系整合，让管理更简单**
复杂细致的业务关系整合，通过课程管理、排课教务等多个模块，满足不同业务类型的多样化教务需求。

制造行业

- 销售进程全面掌控**
规范并优化公司销售路径，实时跟踪销售进度并进行辅导，提升商机转化率，促成订单转换。
- 紧抓“生命线”，产品进销存全面掌控**
通过完善进销存功能，全面提升工作效率，辅助企业调整销售策略，管控现金流。
- 复杂的服务整合记录，智能预测主动服务**
原料提供以及生产工艺的建议等交叉复杂的服务记录同客户管理有效整合，智能预测下主动向客户服务，提高企业竞争力。

为什么选择微创？

微软Dynamics CRM金牌合作伙伴

微软战略合作伙伴。拥有国内知名的CRM资深顾问及服务团队，强大的咨询实施体系与连续5年Gartner“领导者”产品牵手，打造惊喜体验，收获终生客户。

知名品牌共同背书

先后与华为、蒙牛、大疆创新、搜狐视频、安吉尔、山河智能等多家知名行业标杆企业建立战略合作关系

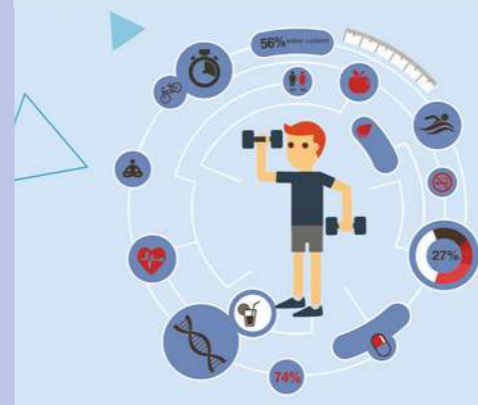
CRM+模式，一站式闭环解决方案，赋能企业运营管理

打破传统企业解决方案孤岛，通过CRM与全渠道营销平台、ERP、联络中心、智能客服平台的无缝集成，打造从营销、CRM、ERP到售后的业务闭环，优化业务运营，赋能员工，大幅提升企业运营效率，为每一次与客户的交互，增加价值。



微创大数据及可视化解决方案

助力企业打造富含科技能量的领导驾驶舱



微创体魔方

致力于打造基于大数据、AI 的健康交互体验

我们的服务

- 数据采集/挖掘
- 数据仓库建设
- 数据分析/数据建模
- 可视化呈现

解决方案价值

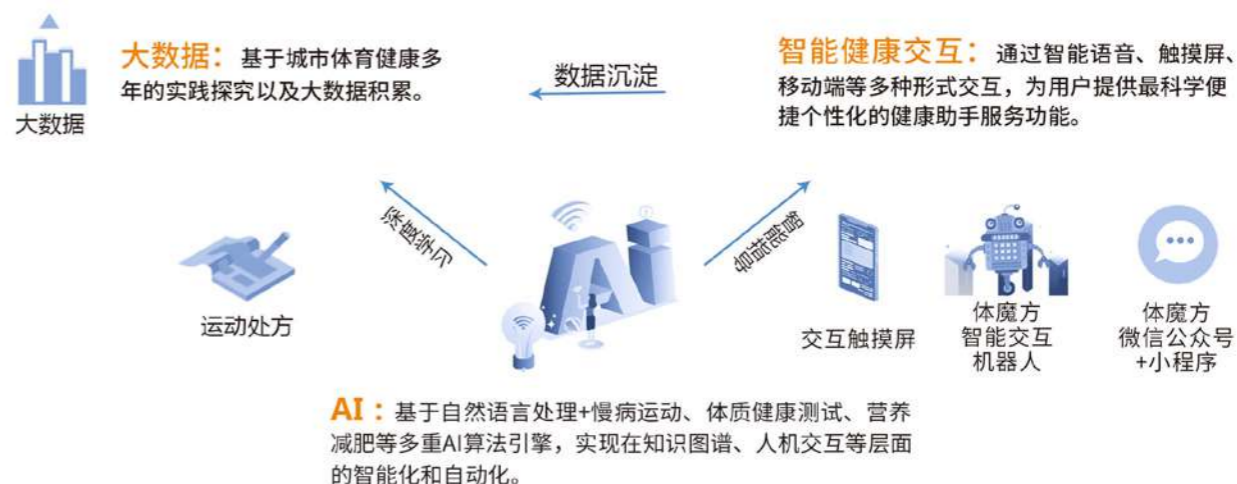
<p>交互式体验 IT与业务动态实时掌控</p> <p>轻松整合各类数据，快速灵活生成报表，直观呈现IT、业务等实时数据，交互式多端直观体验，让数据智能触手可及。</p>	<p>挖掘数据价值 实现真正敏锐的洞察分析</p> <p>通过整合内部生产经营数据与外部市场环境数据，帮助决策者以更高更全面的视角洞察产品、生产、市场及销售数据，赋予更加行之有效的决策参考。</p>	<p>颠覆传统竞争边界 实现主动预测与快速响应</p> <p>通过大数据揭示业务的关联与趋势，通过在数据和预测分析方面更好的可见性，帮助企业获得竞争优势并达成战略目标。</p>
--	--	---

随着“健康中国”战略的提出，推动体育文化事业，增强人民体质已经成为行业必然的趋势。面对中青年白领的亚健康以及老年人的慢病（高血压、糖尿病、肥胖）问题，微创立足于大健康产业，以智慧科技为推动，致力于将运动与健康，科技与智能的理念推向社会，进行科学健康指导的全民普惠。

全民科学健身痛点

<p>“科学健身” 顾问供需不平衡</p> <p>亚健康问题越来越得到国人重视，但社会公众普遍缺乏健身知识。只有科学的健身指导和咨询互动服务才能更好的推动全民科学健身。</p>	<p>传统健康管理平台缺乏互动、跟踪记录与反馈，很难提升用户粘性与健身积极性。</p>	<p>数据难积累，健身方案难以精准智能</p> <p>健身人群数据分散难以收集，无法充分利用数据来为大家提供更高效适宜的健身方案。</p>
---	---	--

微创体魔方——科学健身方案精准推送，智能交互服务打造惊喜体验



微创大数据及可视化解决方案，助力路局实现年节省1亿元

项目背景

目前我国货运市场竞争愈演愈烈，如何打通跨业务单元的海量数据，有效分析、挖掘数据传达的规律与价值，形成全局化的决策辅助信息，这一问题的解决已迫在眉睫。

微创解决方案及服务

<p>通过对货运价格及相关因素的数据采集和处理，建立货运市场价格大数据平台，形成市场价格与铁路既有价格的分析、比较，为价格管理政策和策略提供依据。</p>	<p>通过对货运价格相关数据进行查询统计，能够多维度展示运价水平、运量、收入等主要货运指标趋势性及环比情况。</p>	<p>通过货运价格数据建模和价格预测模型的运用分析，进一步预测货运价格水平的趋势和影响未来价格水平的主次因素，提供铁路货运定价的科学数据依据和参考。</p>
---	--	--

服务价值

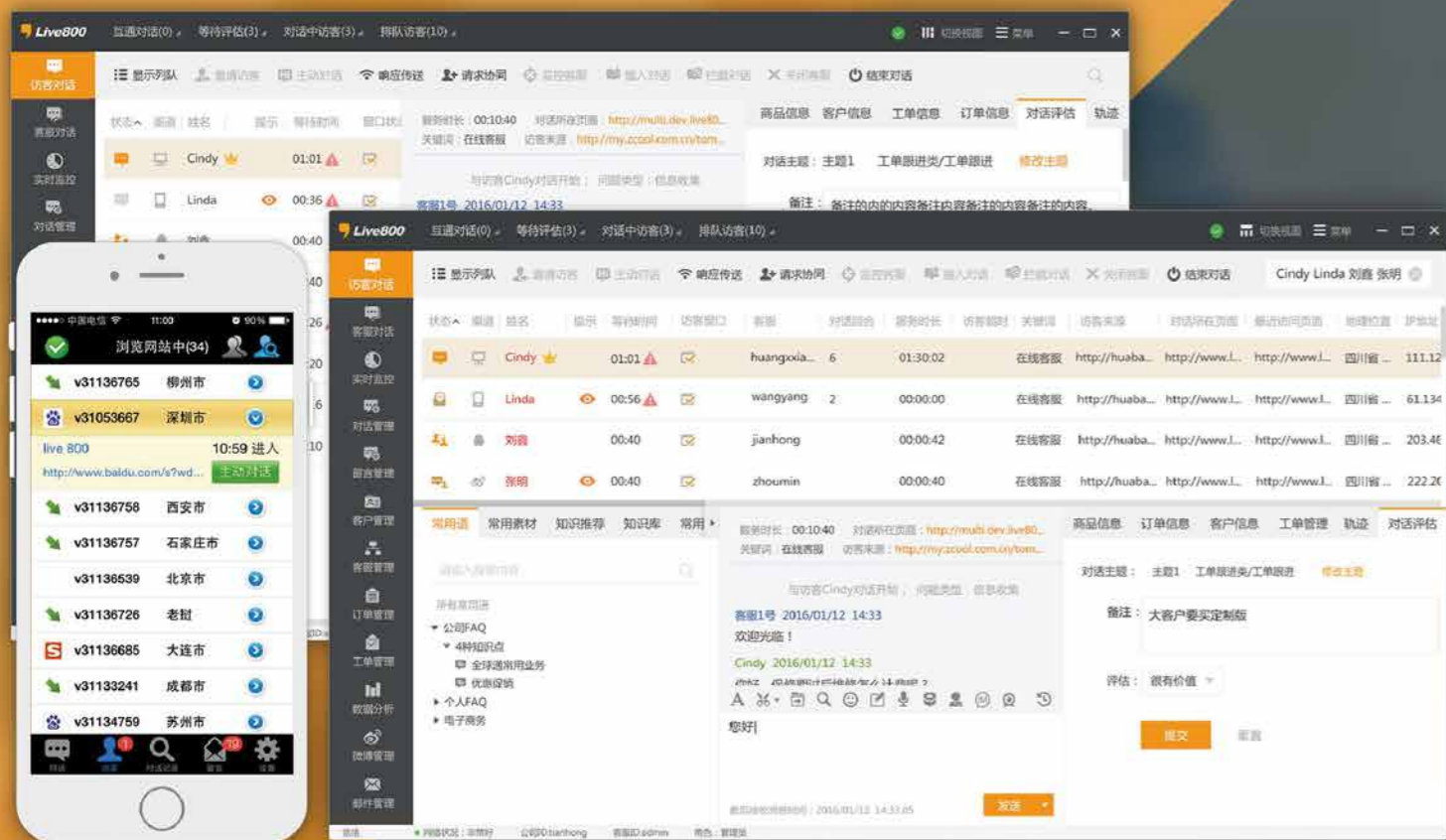
通过海量数据的有效利用，可视化下丰富的报表展示，极大提升日常工作效率，为情况的及时掌握提供了有力保障，为决策制定提供了科学依据。微创助力路局在数字化转型变局中成功转舵，在激烈的变革与竞争中抢得先机。

科学权威的闭环式健康管理服务，运动建议不断优化，真正助力全民科学健身



通过对于用户体质测试、健康评价、个性化方案制定、计划的跟踪、互动和反馈的闭环式健康管理体验，极大程度增添了健康管理趣味，加强健康管理效果，提升了用户参与感与积极性。AI+大数据+智能交互的健康管理，让智慧科技与个性智能深入小家，赋能健康生活！





什么是 Live800

Live800是一款企业级的多渠道在线客服系统，以在线人工客服+智能客服两大系统为基础，融合ACD (Automatic Call Distribution) 技术和大数据分析，为企业提供整体在线营销与服务解决方案，实现从在线即时客服对话到企业多应用管理、多渠道统一接入的互联网服务平台。Live800拥有十六年在线客服行业经验，持续创新服务于全球优质客户。我们帮助您驱动产品价值，提升客户体验和忠诚度。

十七年，Live800一直用心

服务于国内外数十万用户，成就行业标杆

1.16 亿次
日均处理对话

730 万条
流转工单

23-52 %
提升订单转换率

21-45 %
降低服务成本

针对中小企业



访客地区、搜索引擎、关键词、推荐网址、访问轨迹、语言、访客渠道

超宽访客显示区

访客信息一目了然，一屏可展现多达20个访客的详细信息，包括访客ID、搜索引擎、关键词、推荐网址、浏览器类别、访问轨迹、来源地域、语言等，更多详细信息还可自由选配。

机器人客服

提供无人值守的24小时服务的智能客服，具备丰富的寒暄库，后台自动分解用户的提问，解答常见性的服务问题，为企业降低人力成本21%以上。

多渠道统一接入

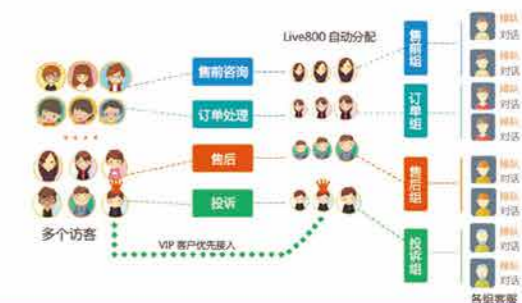


对话自如切换

Live800多渠道在线客服系统配备自动流程化的设计，当客服在同时面对不同来源、不同渠道的多用户对话时可自如切换。

访客分析

Live800在线客服系统进行多维度数据挖掘，全面展现网站概况、关键词、搜索引擎、关键词、访客忠诚度、受访页、跳出率、访问地域等多维度数据。



对话自动分配

Live800引入ACD自动分配模型，包括饱和度分配、依次分配、优先分配等多种分配策略，让客服技能和效率达到完美平衡，有效提升访客的满意度。

客户心声



中粮我买网致力于打造中国最大、最安全的食品购物网站，同时也致力为客户提供更好服务体验，Live800为我们的自营平台客服和商家客服搭建了一个与客户实时沟通与服务的平台系统，满足了互联网客户服务习惯与诉求，保证了我们可以更好地为客户提供卓越的服务，同时Live800专业快捷的顾问式服务也让我们非常满意。



业务：多渠道统一接入，满足了我司统一服务的规划，人工+机器人的模式，为我司大大的节省了人力成本；
服务：能快速响应各项需求，进行友好的沟通；
产品：系统稳定、可以根据我司的业务进行个性的定制化，完善的售后体系系统，为我们提供了有力保障，会一如继往的和Live800长期合作。

* 此业务由上海微创软件股份有限公司子公司微创（上海）网络技术股份有限公司提供

针对集团客户

Live800针对大型企业提供丰富的解决方案，目前已为国内外众多知名企业实施了服务器定制开发和成功部署。在众多方案中企业可选择采用云端或者进行个性化系统自建。系统支持包括各行业大型客户、集团客户以及各类B2C、B2B、B2B2C、O2O等平台的整合。

全渠道接入

大型企业支持更多渠道，包括微博、微信、APP、易信、邮件等，实现统一接入、统一视图、统一服务、统一监控和统一信息流的一体化管理。加上多维度的数据统计和分析对比，快速提升企业运营能力，降低企业服务成本和培训成本。

业务系统集成

Live800拥有丰富完善的企业业务平台对接经验，包括CRM、工单、订单、考勤、物流、电商平台等系统，完成线上线下的整体业务流转并满足管理需求。支持特殊流程介入和定制，为企业提供差异化服务与营销策略。

高级机器人客服

深度细化行业分词和语义，通过语句分析并结合上下文的语境和用户业务树模型，提升机器人客服应答准确度。Live800机器人与人工客服可以通过设定的业务规则进行无缝衔接。高级机器人可有效转化人工内容为知识库，并按时段配置机器人的调度和接入优先级。

电商平台对话接入整体方案

Live800在线客服系统与电商平台完美对接，包括与店铺管理等系统的集成。访客对话分配精准匹配，客服在线接待对话的同时，能看到访客实际咨询商品的后台参数，电商平台可统一对商铺客服系统进行管理和统计。



自定义访客端



多元化智能路由策略



全方位服务监控



精细化数据分析



亨得利

随着互联网+的商业模式逐渐进入传统企业，作为亨得利集团旗下电商网站，从钟表行业传统门店销售到互联网销售模式，是一种改变，也是一种尝试。Live800在线客服系统作为行业成熟软件的代表，除聊天对话的功能，最让我们满意的是能够实时查看客户输入，让客服人员做到有准备，有把握。其次与多种平台对接，如微信、微博、QQ等，帮助企业收集各个渠道来源的客户并准确进行综合数据分析。



魅族科技

功能强大：其它在线客服的功能在这里都有；
系统稳定：系统稳定，漏洞少；
售后服务响应及时：工程师及客服响应快，问题解决比较及时。随着公司的发展与业务的调整，系统调整的需求会不断增加，后续会继续与Live800合作！



微创AI语音定制及评测解决方案 机器发声也可以充满温度

微创AI语音定制平台

已拥有多音色多情绪的丰富音库，支持不同场景的个性化定制，为品牌客户定制发音提供咨询与实施服务，让机器发声也可以娓娓动听。

基于客户不同需求提供多业务场景的语音定制服务



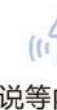
企业外呼



智能客服



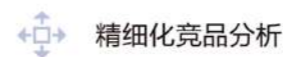
在线课堂



新闻、小说等内容语音阅读

微创语音评测解决方案

微创AI语音评测覆盖业务场景



精细化竞品分析



产品发布及迭代咨询与评测

微创专业语音评测解决方案帮助企业实现：

语料库积累时间降低60% 快速帮助企业建立评测所需的语音模型质量评测语料库。

文件生成自动化效率提升60% 在竞品分析中，微创可快速调用语音市场上基于云服务的语音产品所公开的API或者SDK，自动、批量生成竞品的语音文件，大幅提高评测效率。

流程实践效率提升65% 国际标准化测评流程及理论最佳实践，提升评测规范与效率，科学高效路径达成目标。

我们的优势

10年+智能语音经验积累

目前已拥有超过150万条语音评测积累，支持14家领先高科技公司200+声音评测，已成为极具公正性与价值提升的第三方伙伴。

资深业务与技术专家

多年来，微创服务渗透到了多家高科技公司AI语音技术与产品的研发及应用，吸纳并培养了众多技术人才与业务专家，服务经验积累深厚。

专业可信赖的服务

微创17年来，除AI语音定制及评测外，服务涵盖技术服务、流程服务、行业及技术解决方案及咨询等多个领域，已成为众多知名品牌首选的业内服务提供商。

CASE

客户案例

高科技 互联网



汽车 制造 能源



金融



零售



HONOR

十年荣誉

2020	中国数字化创新企业奖 金融科技影响力品牌	中国国际服务贸易交易会 中国财经峰会
2019	上海市软件核心竞争力企业 上海市软件和信息技术服务业百强	上海市软件行业协会 上海市经济和信息化委员会
2018	CSIA中国软件行业最具影响力企业 科技小巨人培育企业 上海市高新技术标准化试点	中国软件行业协会 上海市科学技术委员会 上海市质量技术监督局
2017	IAOP全球百强企业 上海软件和信息技术服务出口重点企业 高新技术企业	IAOP THE GLOBAL OUTSOURCING 100榜单 上海软件对外贸易联盟 国家科学技术委员会
2016	中国年度最佳雇主	智联招聘集团
2015	上海市明星软件企业	上海市软件行业协会
2014	国家规划布局内重点软件企业认证	国家发展和改革委员会、工业和 信息化部等联合审核
2013	中国软件和信息技术服务业最具影响力行业品牌	中国国际软件和 信息服务交易会
2012	中国软件业务收入100强企业 中国服务外包成长型企业第1名	中国工业和信息化部 中国商务部
2010	哥德堡核心钥匙奖	瑞典哥德堡政府

QUALIFICATION

资质

20项
— 申请 —
发明专利

199项
— 软件 —
著作权

