

# 网易企业邮箱服务介绍

地址：浙江省杭州市滨江区网商路 399 号

电话：95-163-188 E-mail: kf@qiye.163.com

## 目 录

一. 服务定位 .....	3
二. 服务优势 .....	3
三. 服务矩阵 .....	3
四. 服务成果 .....	4
五. 大客户 VIP 定制服务 .....	4
六. 大客户服务案例分享 .....	5
案例一 电商零售 .....	5
案例二 跨国企业 .....	6

## 一. 服务定位

网易企业邮箱本着服务于心，永无止境的服务理念，通过多种渠道提供专业和完善的售后服务帮客户更好的使用我们的产品，连接内与外，降低沟通和管理成本，实现企业成长和效益增长。

## 二. 服务优势

网易企业邮箱服务团队凭借 23 年专业邮箱服务经验，目前已经服务 5070 万+ 用户，在稳定服务的基础上，还具备及时、高效、全面的售后服务特点，服务好评率高达 99%，服务平均响应时间<200 毫秒，7\*16 小时热线服务 实时响应，专注为企业提供优质服务。

## 三. 服务矩阵

**热线电话：**95-163-188 7\*16 小时 实时响应

**在线客服：** <https://qiye.163.com/> 首页点击购买咨询 7\*16 小时 实时响应

**邮件工单：**kf@qiye.163.com 7\*16 小时 2 小时内响应

**智能机器人：**7\*24 小时实时响应 全方位服务

**其他反馈渠道：**官方微博、微信服务号、小程序等

## 四. 服务成果

热线电话满意度：87%以上

在线对话满意度：96%以上

售后工单满意度：98%以上

机器人：日有效会话量 2600+，问题完全匹配率 83%以上，机器人解决率 70%以上。

## 五. 大客户 VIP 定制服务

3V1 专属服务群：3 位专属技术顾问服务一家用户

全天候 30 分钟内响应：全天候 30 分钟内响应

网易资深售前工程师支持：项目需求分析，为企业提供定制化解决方案

网易资深实施工程师支持：AD 域同步、OA 集成、微信钉钉等第三方对接

本地化驻场支持：网易授权经销商本地走访、需求支持

远程服务：原厂技术远程服务

原厂培训：原厂多样化线上培训支持

深度合作：广告置换、联名活动、客户案例包装等

类型	服务内容	旗舰服务	至尊服务	紧急支援服务
		适用于所有企业	适合中大型企业团队	适合紧急问题场景 需多方协同处理
售后支持渠道	7×16小时人工在线服务 (7:00-23:00)	√	√	√
	7×16小时人工热线服务 (7:00-23:00)	√	√	√
	7×16小时邮件工单支持 (7:00-23:00)	√	√	√
	7×24小时全智能机器人服务	√	√	√
	3V1专属群服务	—	√	√
	7×24小时专属服务顾问	—	√	√
时效	工单响应及问题受理时效	全天候2小时内响应	全天候30分钟内响应	全天候30分钟内响应
产品支持	操作文档	√	√	√
	帮助中心	√	√	√
	开发指南	√	√	√
	原厂培训	—	√	√
技术服务支持	售后工程师	√	√	√
	本地化驻场服务支持	—	√	√
	远程服务支持	—	网易技术工程师远程支持	网易技术工程师远程支持
	网易售前工程师服务支持	—	资深售前工程师服务支持	资深售前专家服务支持
	网易实施工程师服务	—	资深实施工程师服务支持	资深实施专家服务支持
深度市场合作	品牌联名活动	—	√	√
	客户案例包装			
	网易企业邮箱内部媒体渠道传播			
	线下展会、峰会主题演讲等机会			
价格	收费标准	免费	5000RMB/年	3000RMB/月

## 六. 大客户服务案例分享

为尊重用户隐私，案例已隐去用户具体信息。

### 案例一 电商零售

该用户是一家世界级零售批发商，拥有几千家线下门店，每日的业务体量巨大，总部和门店之间的业务沟通依赖企业邮箱，日发信量均为十万级别。

由于情况特殊，我们为用户提供了高发信量服务保障每日的正常业务需求，同时密切关注用户的反馈，对出现的相关问题予以及时解决处理让用户获得更佳的服务。

务体验。

2020 年的 618 是电商业绩又创新高的年度，同时带给我们的是邮箱业务的压力考验。

在 618 到来的前一周，我们主动联系用户的相关负责人对 618 当天及前后日期的业务量做了预测，估算出大致业务量后我们采取了临时的应急措施：

- 1、临时加大用户的发信量；
- 2、对 618 期间的业务量加大监控力度；
- 3、618 当天，安排专业售后技术人员实时监控，对用户问题第一时间响应处理

在网易企业邮箱服务团队和用户业务团队的倾力合作之下，用户的 618 业务平稳进行，我们的提前介入主动服务为用户的业务沟通提供了稳定的保障和支持，客户也是给了我们的服务连连称赞。

在服务客户的同时也是自我提升的过程，客户的成功同样也是我们的成功，后续我们也会继续为用户提供更好的服务和用户共同迈向成功。

## 案例二 跨国企业

该用户是响应“一带一路”政策中的企业领头羊，在海外有大量业务，而作为业务沟通的重要渠道——企业邮箱，用户选择的也是国内首屈一指的企业邮箱品牌——网易企业邮箱。

网易企业邮箱提供了邮箱登录双因子验证技术确保邮箱安全，这对于十分重视邮箱安全问题的大型企业非常重要。

使用过程中，部分用户在海外其他国家使用企业邮箱时出现了无法及时收取短信验证码的问题，网易企业邮箱服务团队迅速响应，通过定位排查发现是由于当地地区的国家网络运营商多、通道不稳定等因素导致了此问题。

网易企业邮箱服务团队马上联系国内短信通道运营商升级海外通道质量、专门为该地区的用户做一进步测试校准，并联系用户配合测试短信下发情况，最终为用户配置出了一条稳定的海外短信下发通道，在保障用户邮箱安全的前提下，为用户提供更加稳定的服务。

网易企业邮箱服务团队始终如一的追求极致的用户体验，在短信通道不稳定的期间，对用户的反馈第一时间及时响应并持续跟进直至问题的彻底解决，使用户对网易邮箱服务团队有了进一步的信任。