INCS ??????V1.2

本操作手册适用于 INCS v1.1.0版本使用 INCS 是一款全渠道智能客服系统平台，致力于通过统一整合语音、短信、即时通讯（ IM ）及电子邮件等多元化沟通渠道，为企业提供一站式的客户服务管理解决方案。该系统显著降低企业在多平台间切换的操作复杂度与人力成本，并大幅提升客服团队的整体响应效率与处理效能。 INCS 系统的核心架构由两大关键模块组成：

- 客服工作台：
  作为一线客服人员的统一操作平台，支持客服代表高效处理来自各渠道的实时会话请求，并集成语音通话功能，实现无缝沟通。
- 管理后台：
  面向管理员及客服主管，提供全面的团队管理、实时监控、任务分配及营销信息群发能力，赋能管理者进行高效的日常运营监督与资源调度。

客服工作台与管理后台协同运作，共同构成了 INCS完整、高效的企业级客服管理体系。