

智能客服解决方案

版权声明：本文档中所包含的信息属于商业机密信息，应严格控制使用范围。如无深圳前海尚云技术有限公司的书面许可，任何人员不得以任何介质方式持有或使用本文档的部分或全部内容。

Contents

目录

01

产品介绍

02

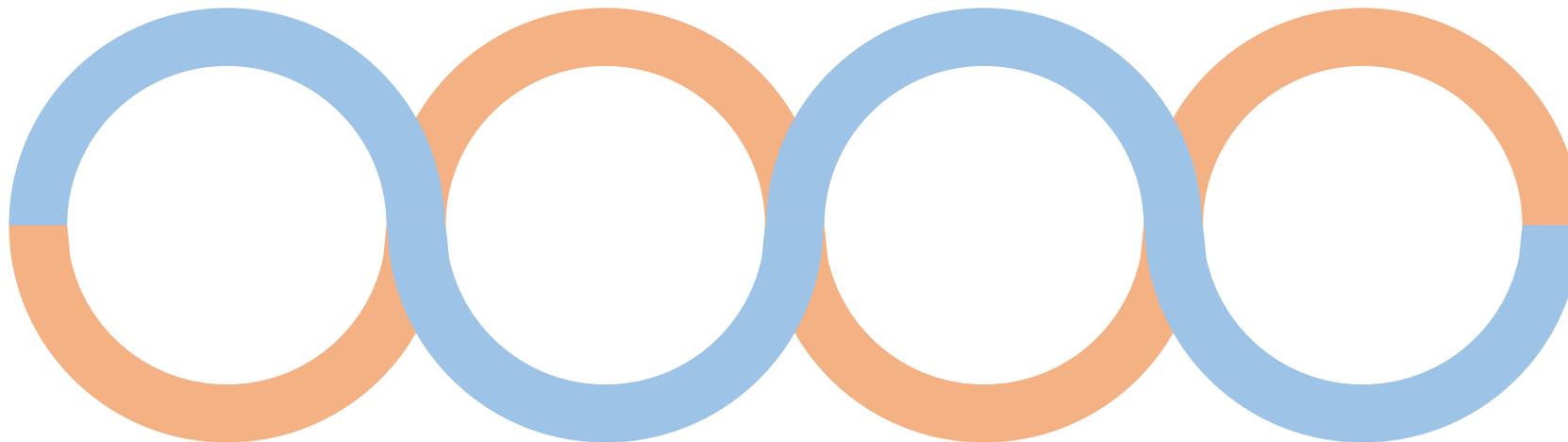
系统逻辑

03

系统介绍

承保环节的回访机制，
旧客户挖掘

根据公司营销活动进行
产品推荐



理赔活动完成后的回访
，了解服务详情，提升
客户满意度

客户来电咨询，可进行
智能解答

- 人工成本高成本高。
- 坐席水平参差不齐。
- 标准化难度大。
- 知识传递及累计时间长。

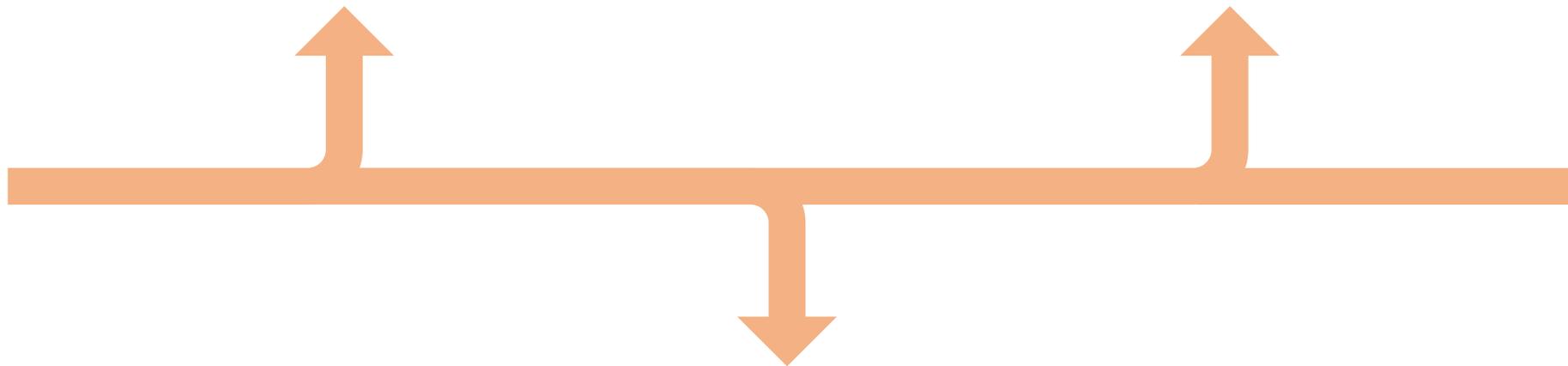
人工客服

- 极大降低人力成本。
- 服务标准化程度高。
- 知识累计传递成本低。
- 整合全客户触达渠道。

智能语音+人工客服

人工+自动语音

- 人工为主，自动语音为辅助。
- 体验较差。
- 无法识别复杂语义。
- 仅能提供制式和固定服务。



智能客服系统的作用

客服专业分工更明确，只需要解决溢出问题。

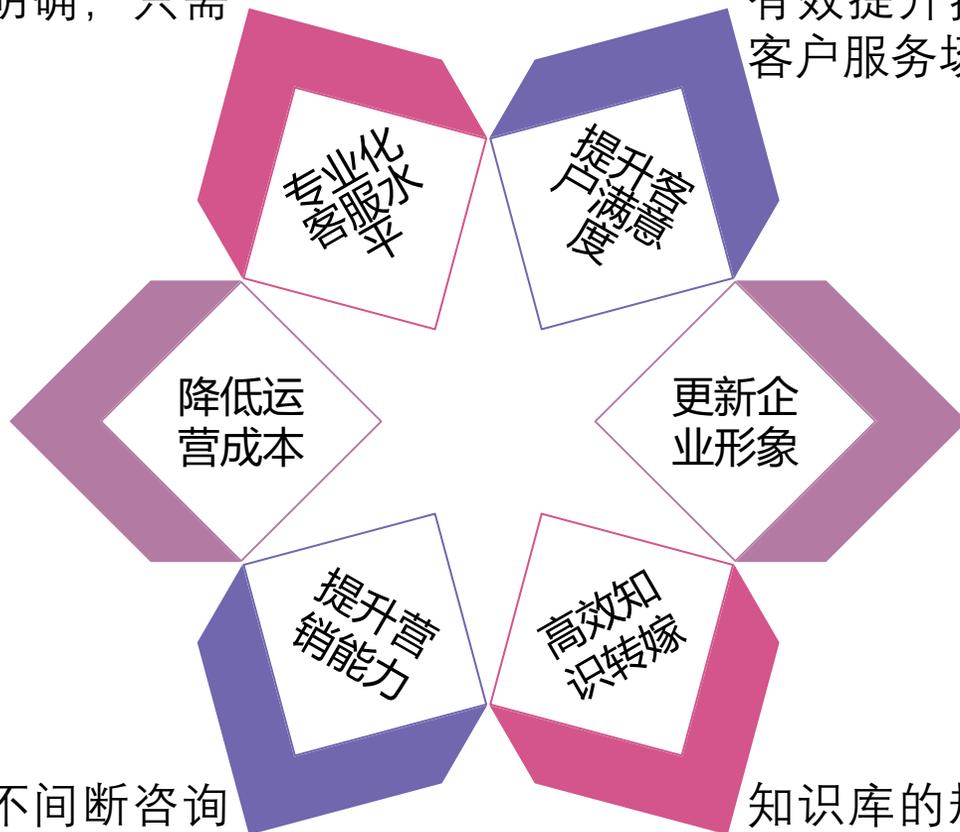
有效提升接通率，支持多种客户服务场景。

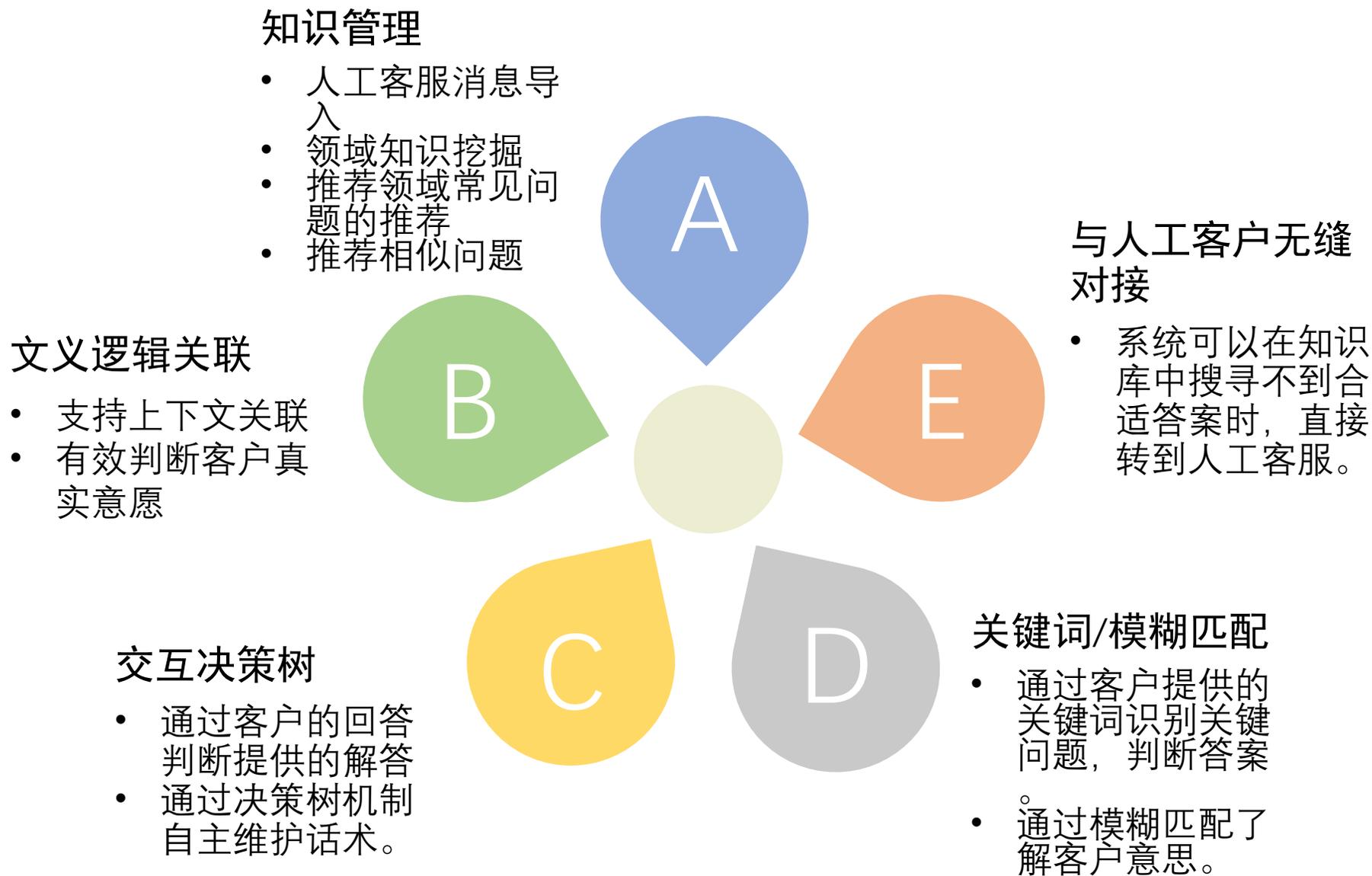
大量减少坐席数量，降低成本。

服务标准化，智能化提升企业形象。

能够支持24小时不间断咨询。

知识库的规范和提升迅速，并且减少培训成本。





多层次语言分析

从语义语法层、词模层、关键词层三个层面自动理解客户咨询。

模糊推理

针对客户的模糊问题，采用模糊分析技术，识别客户的意图，从而准确地搜索客户所需的知识内容

智能分词

在错别字、缩略语、模糊推理等引导下，进行智能分词；但分词遇到失败时，在进行上述迭代处理，直至分词成功

错别字识别

对客户咨询中的错误字进行自动纠正

交互决策机制

依照客户回答的内容，对照不同的知识库内容，选取最优的回答方案

人工无缝对接

当无法在知识库中找到答案，或者无法识别提问时，可以直接转接到人工坐席

场景设置

根据任务需要的内容来定义场景可以依据不同的场景设置不同的话术决策树

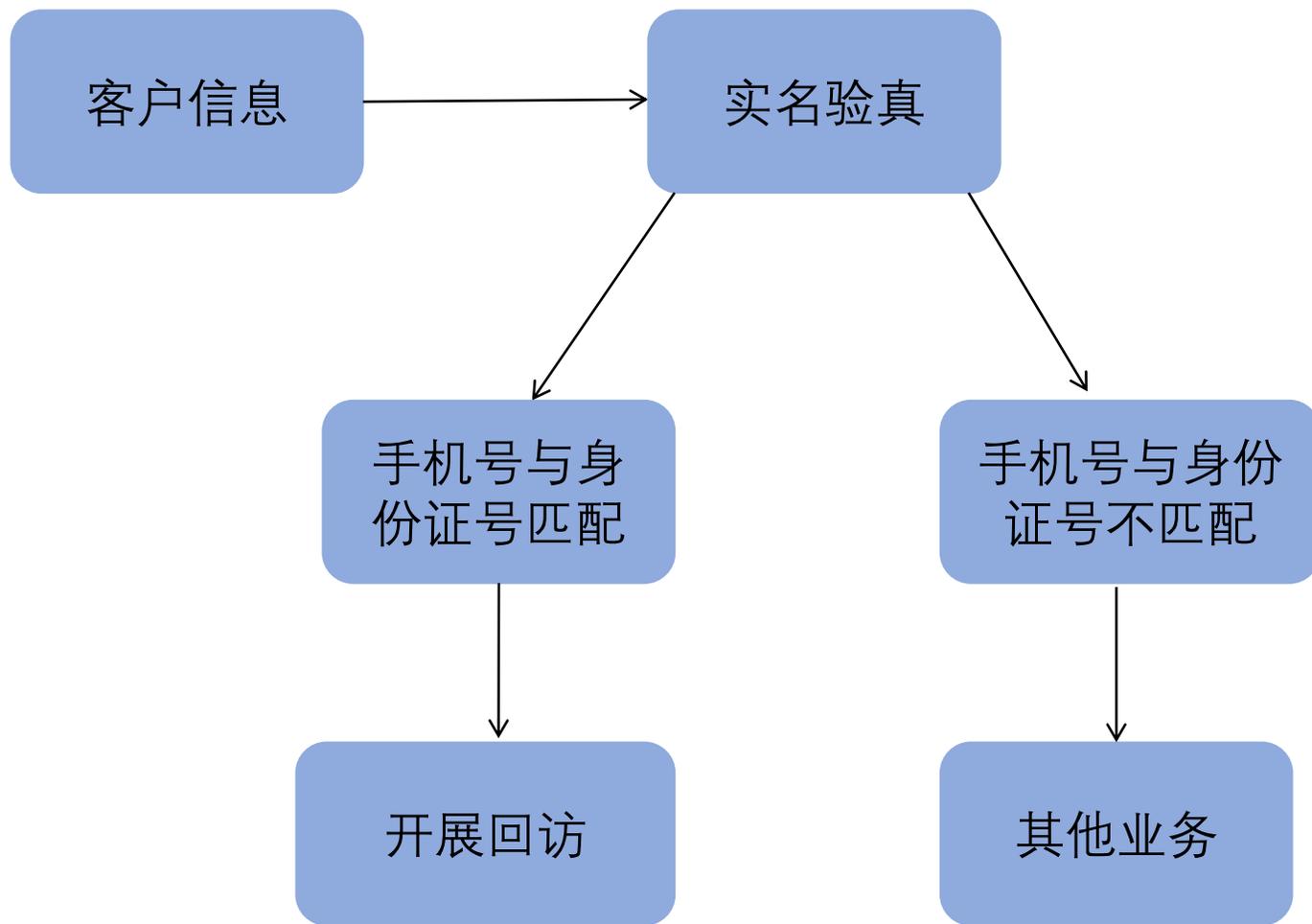
话术决策

依照不同场景的需要，根据知识库中的内容进行不同的话术配置

语义分析

通常情况下如果机器人无法识别客户所说内容会自动转人工，系统会针对转人工的通话进行分析，挑选关键字进入新的话术中

智能客服系统特点



- 在进行回访或其他业务之前，可以通过实名验真了解客户手机号码是否为本人手机号码，可以减少无效呼出

60%以上。

- 实名验证的输入为：身份证号+手机号。
- 实名验证的输出为：匹配；不匹配；查询不到。

Contents

目录

01

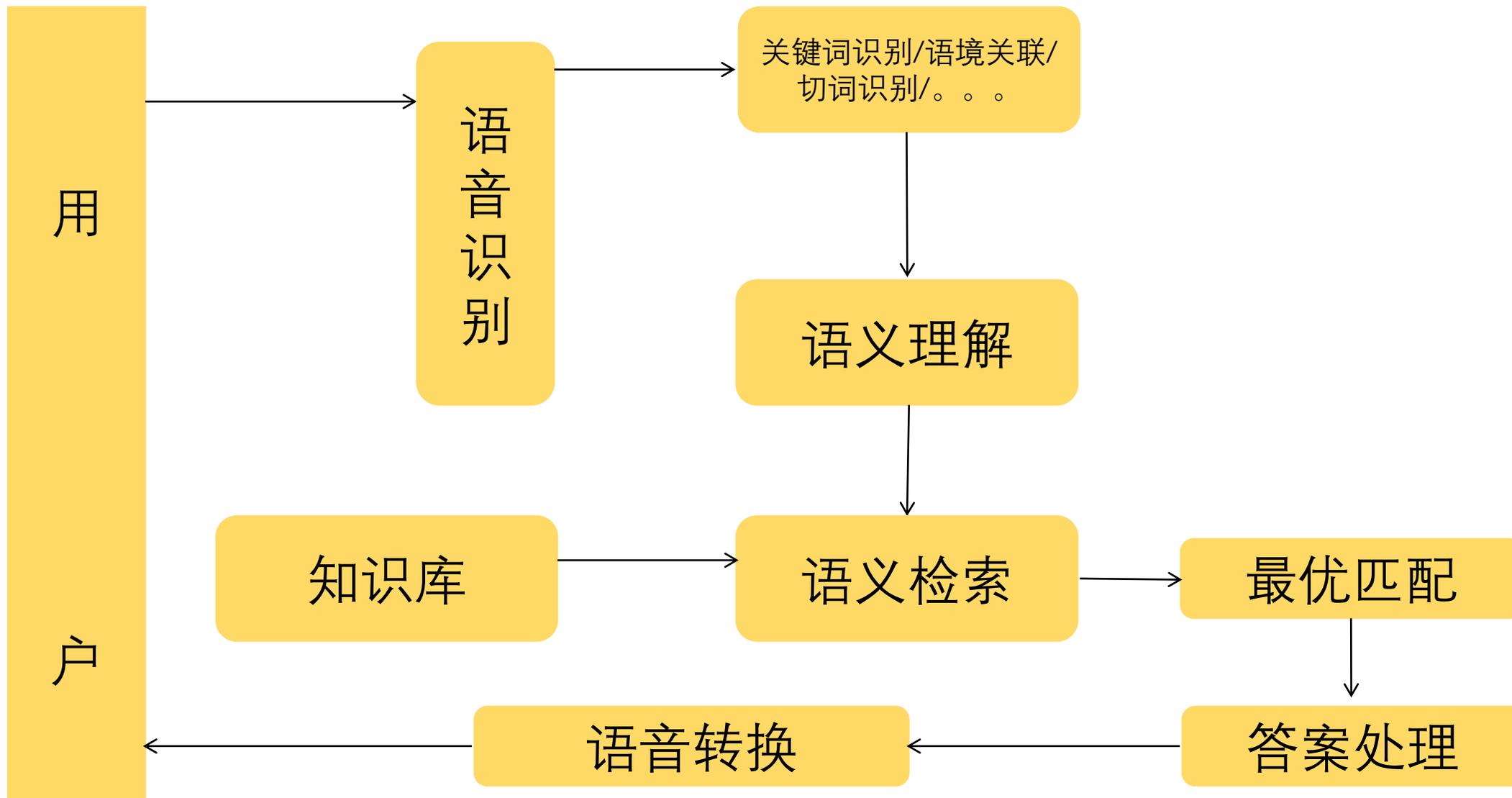
产品介绍

02

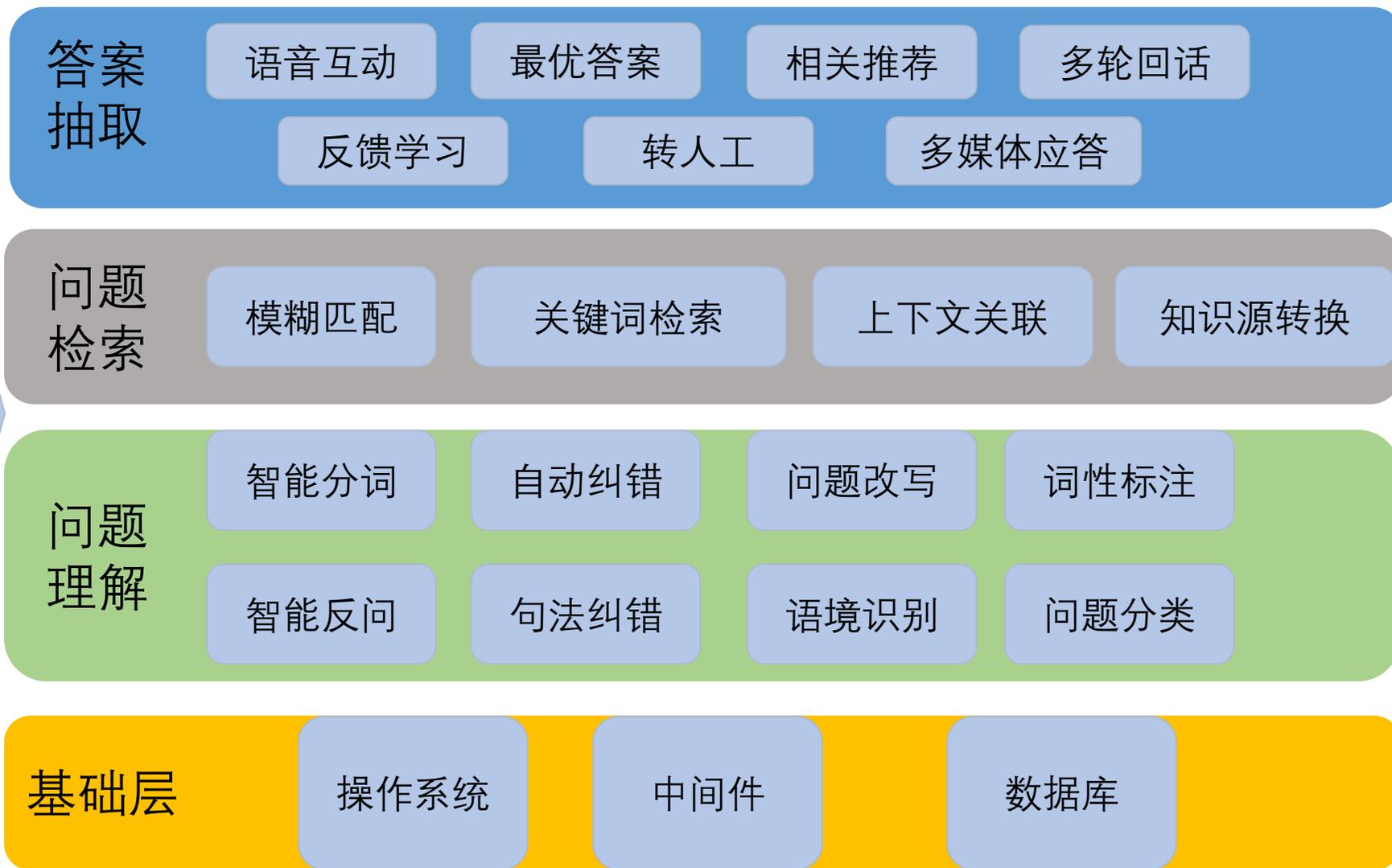
系统逻辑

03

系统介绍



知识库



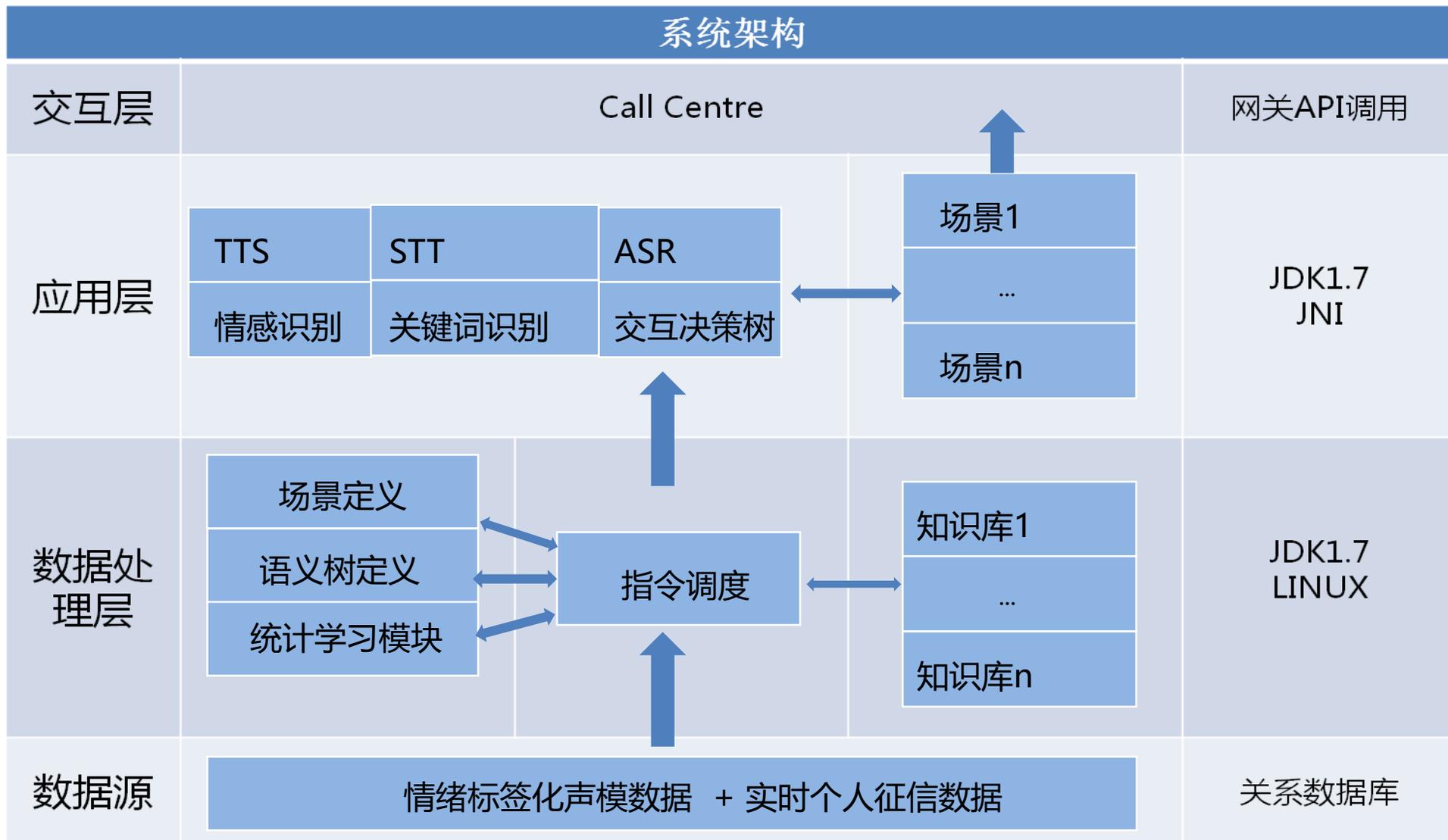
电话

APP

微信

.....

系统功能逻辑架构



数据源层：管理情景化声模数据，实时个人征信数据
 数据处理层：构造知识库与语义树基本结构。
 应用层：根据场景进行交互决策树生成。
 交互层：与CC进行语音接口读写调用。

Contents

目录

01

产品介绍

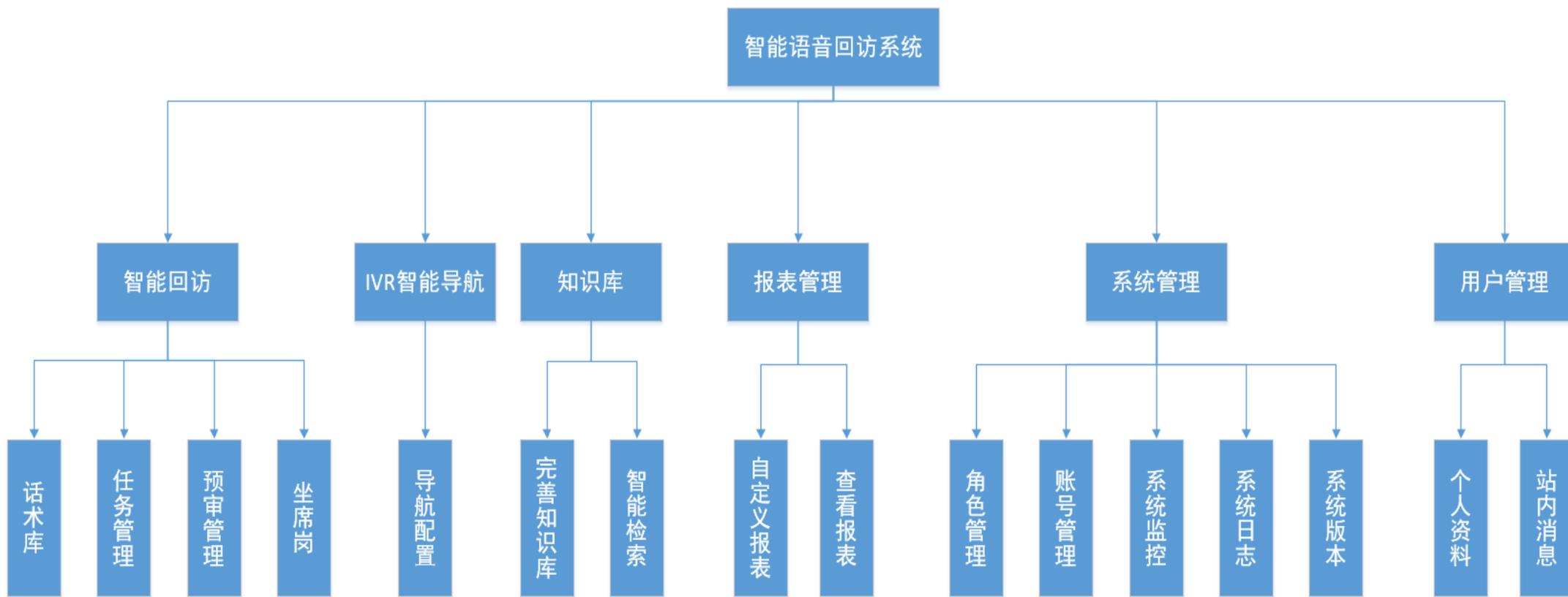
02

系统逻辑

03

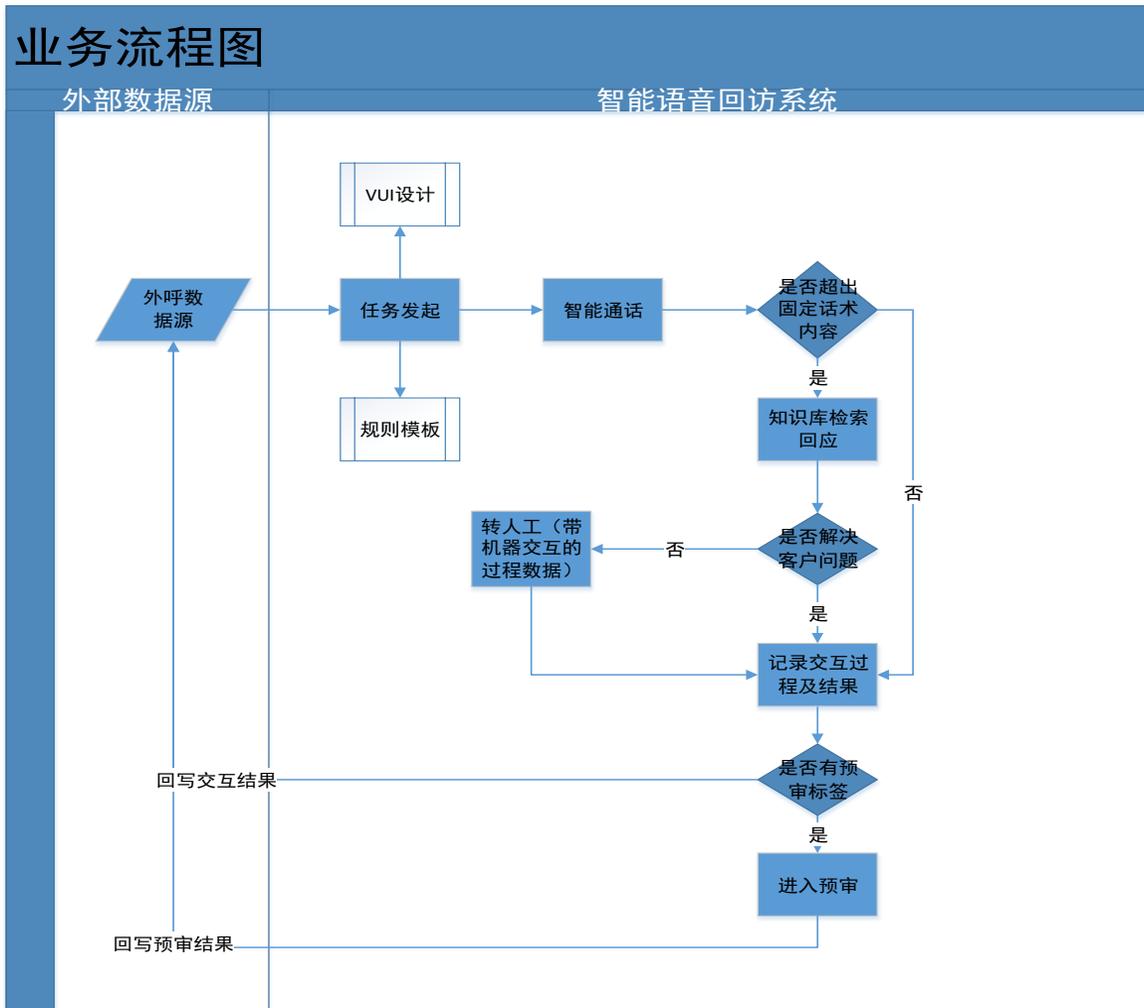
系统介绍

系统功能总体架构

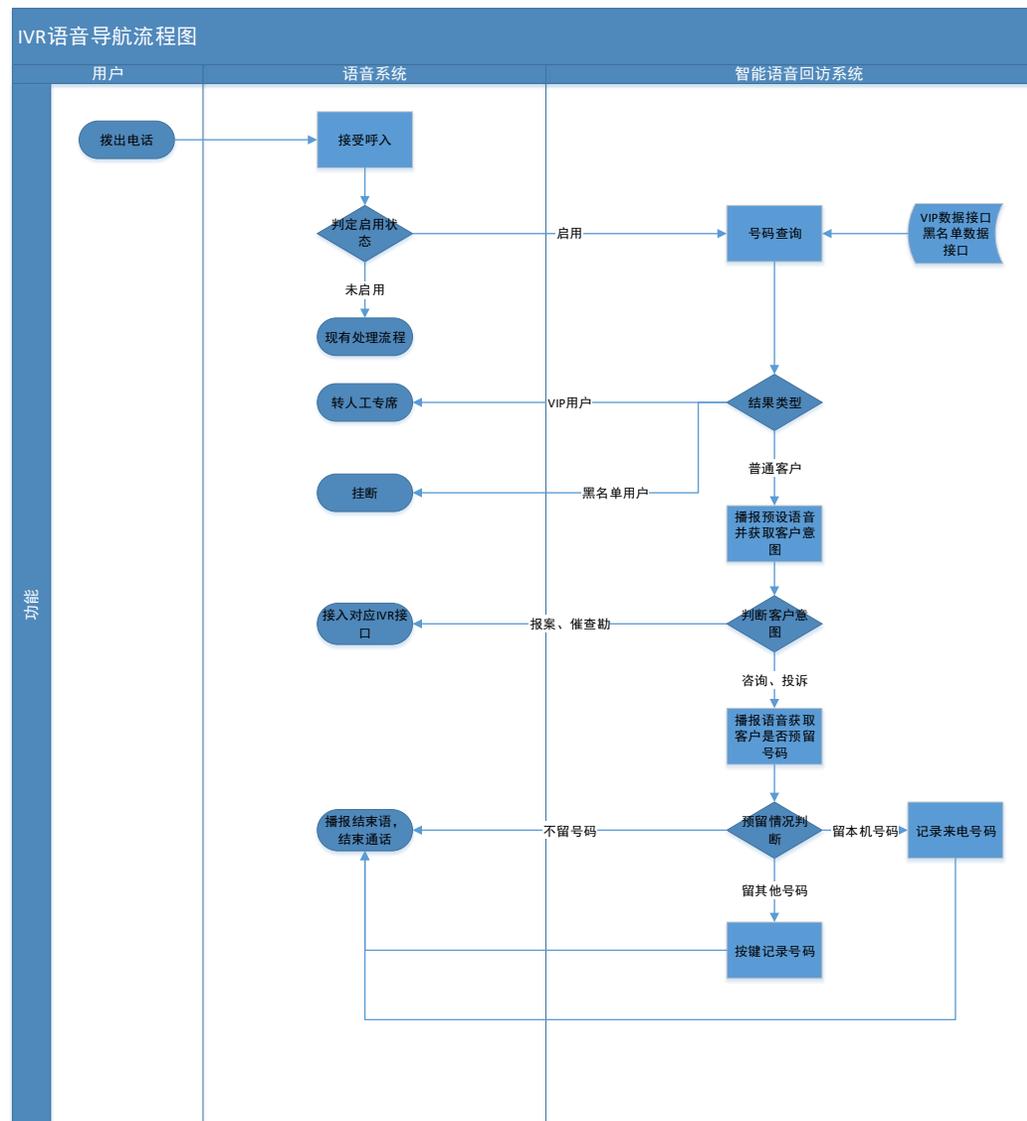


业务流程图

在外部数据进入之后，依据之前定义的VUI流程可以将智能通话引入到固定的回答位置，如果是在知识库中寻找到答案的，机器人可以自行回答，如果没有可以无缝对接至人工坐席，并且可以将之前的沟通信息带入坐席界面。

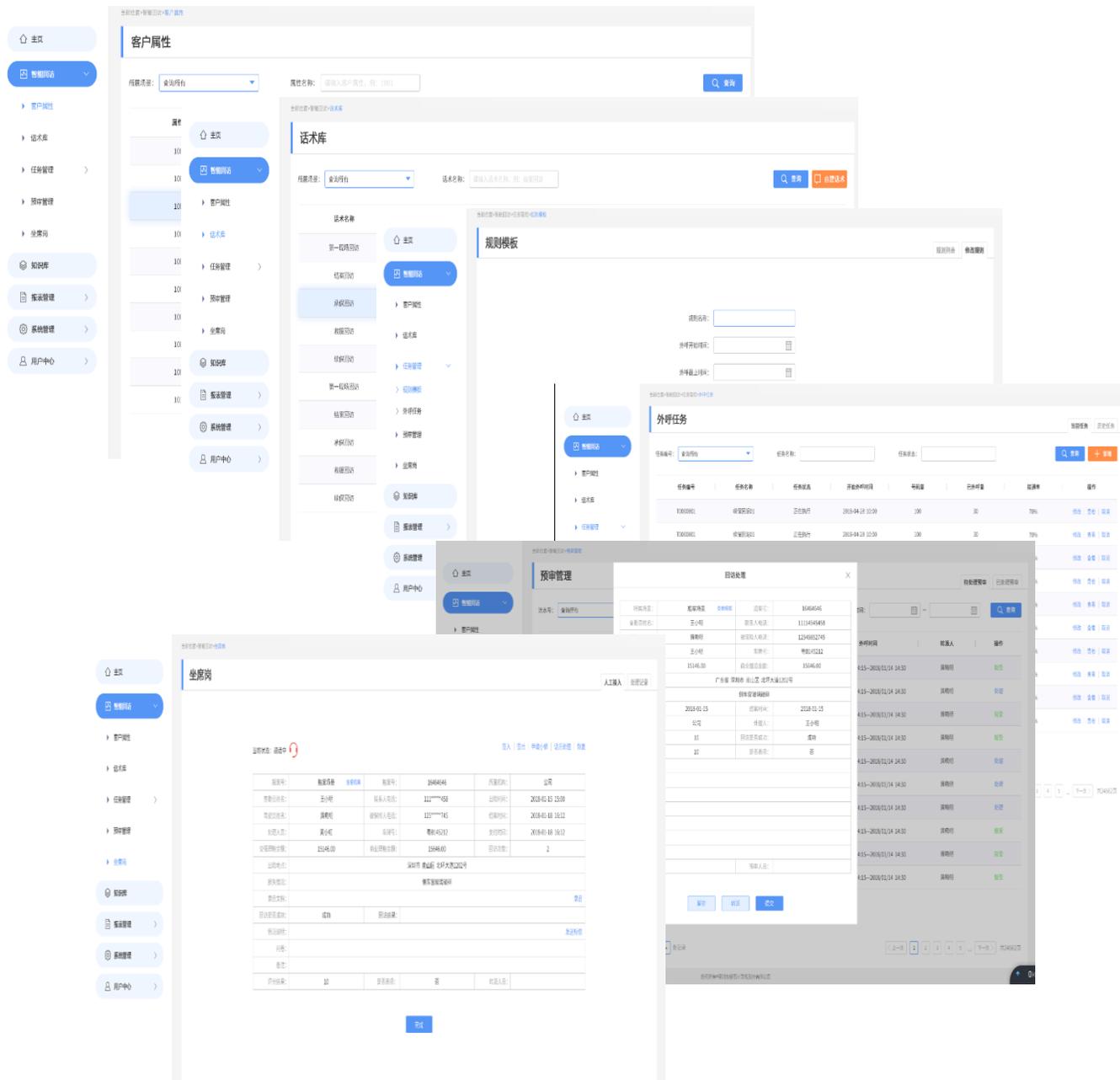


- 智能IVR可以实现呼入的分流，可以让客户有更好的体验。
- 智能IVR在分流过程中可以加入业务的识别规则，在初期给客户不一样的体验，例如VIP客户、黑名单客户、不同的渠道客户。
- 智能IVR可以简单判断客户的意图，配合人工与智能语音的功能，可以极大的降低成本，实现话务的智能分流。



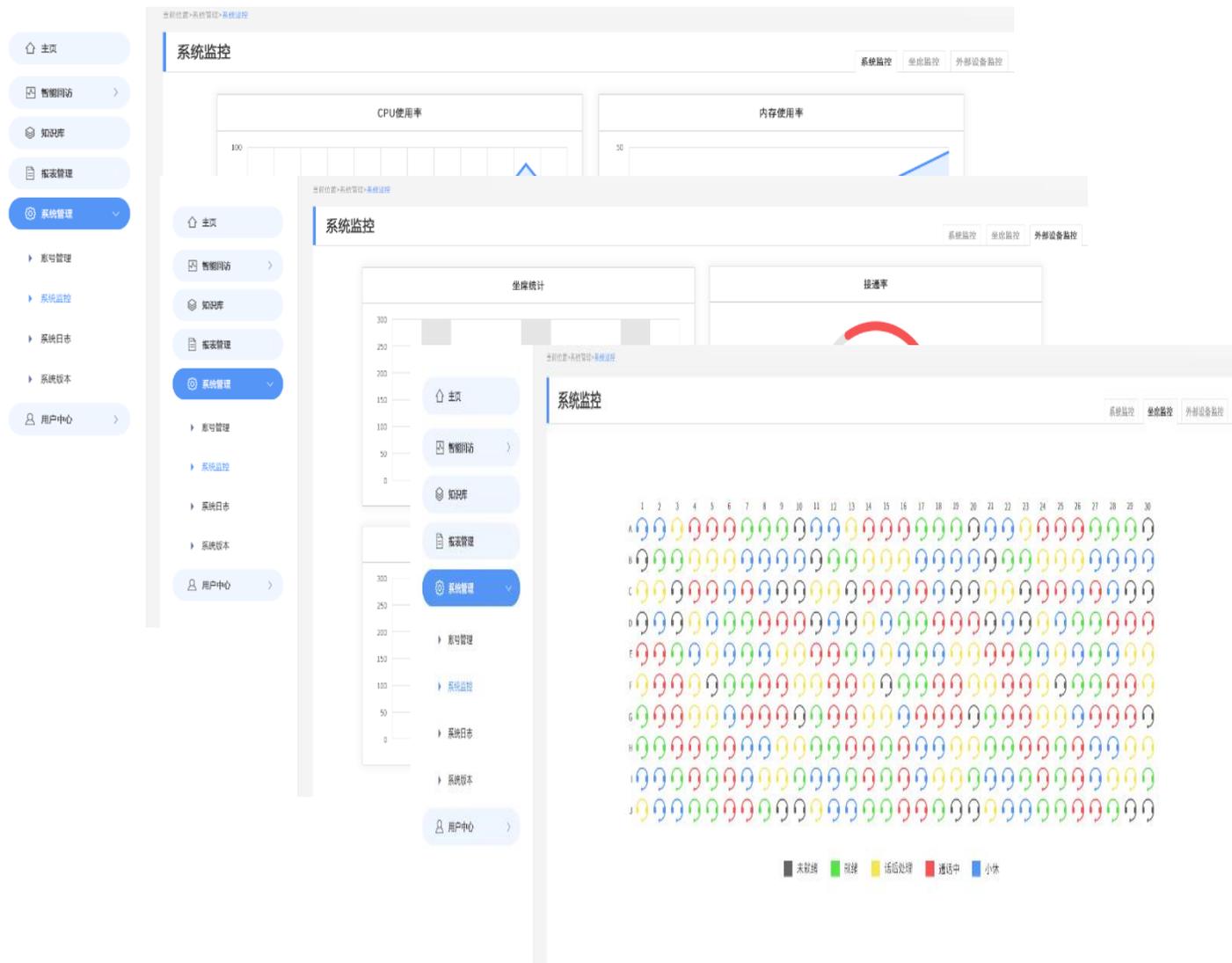
智能回访

- 客户属性：定义了外部数据中，针对不同客户定义不同的话术场景。
- 话术库：在话术库中，可以根据不同的应用场景来进行定义不同的应答策略，并且可以直接与知识库进行对接，搜寻知识库中原有的答案。
- 规则模板：规则模板可以定制拨打的时间、频度、机器人发声选择等等，灵活的制定拨打策略。
- 外呼任务：外部任务模块可以看到任何一个正在进行的外呼任务，可以随时人工进行介入。
- 预审管理：可以针对已经完成或者即将完成的外呼任务进行审定，判断外呼任务是否成功。
- 坐席岗：可以清晰看到每个坐席正在交互中的对话或者每个坐席的状态。



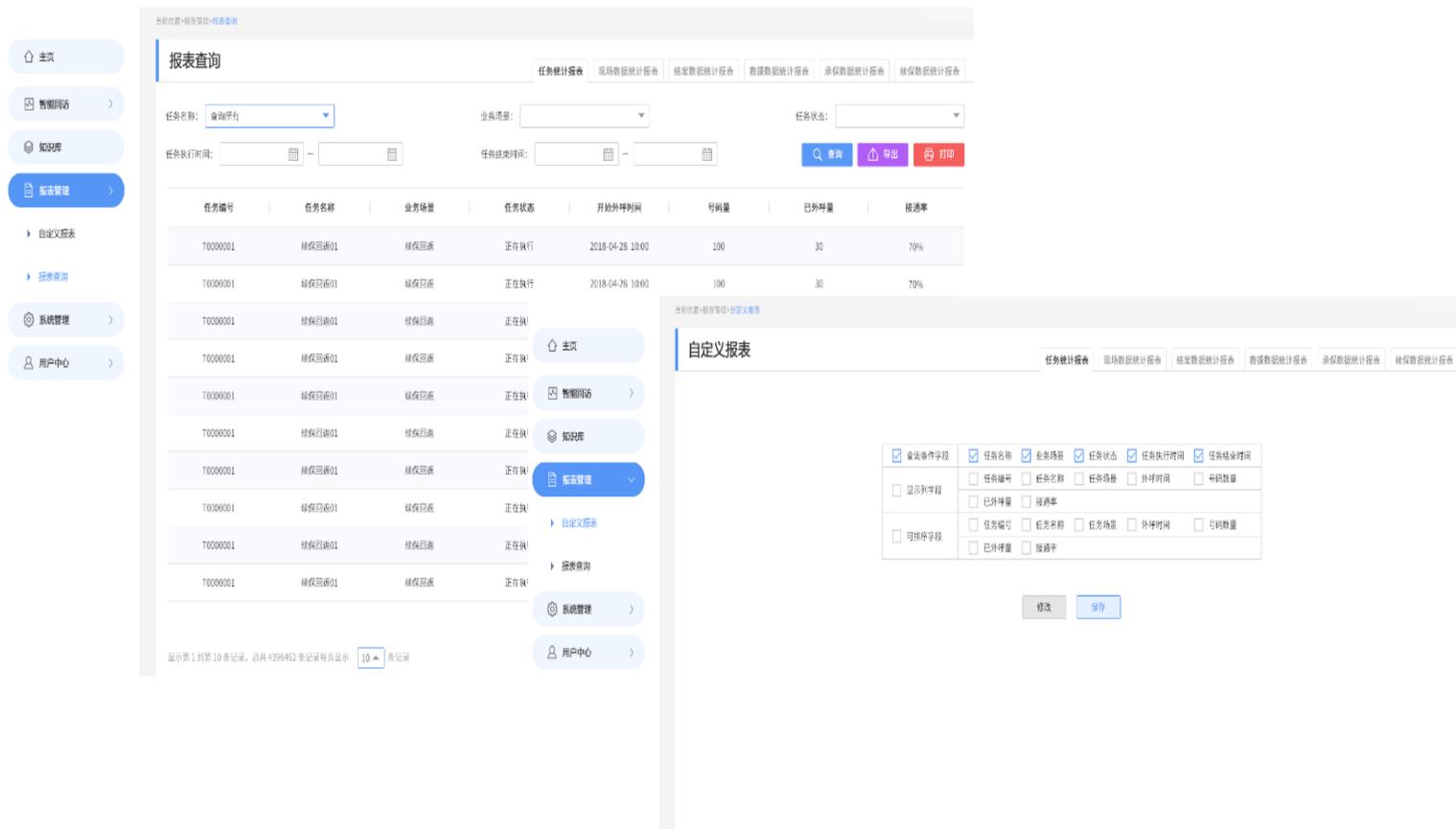
系统管理

- 系统监控中可以随时看到各个坐席的状态，并且可以了解各个坐席具体的工作内容。
- 监控中可以看目前业务在进展情况下的关键指标，如果发现异常可以随时进行介入管理。
- 系统管理中也专门为IT人员展示了系统的运行驾驶舱，能够看到系统运行的关键性指标。
- 系统管理菜单能够全面的帮助业务人员和IT人员了解系统的运行情况。



报表管理

- 报表的查询条件，采用全字段，自行组合配置的方式，以方便业务人员可以自行组合需要的报表形态。



- 报表的模板可以根据业务人员的需求进行定制化开发。



谢 谢

版权声明：本文档中所包含的信息属于商业机密信息，应严格控制使用范围。如无深圳前海尚云技术有限公司的书面许可，任何人员不得以任何介质方式持有或使用本文档的部分或全部内容。