



# 教培行业chatbot的应用需求和实现研讨

朱竣峰-有信仰的私域流量赋能者

2019-10-18



# Chatbot+AI能为教培行业带来什么

**获客成本太高，转化率低，是行业的根本痛点**

**从电话销售中心，向微信营销和服务中心转型是趋势。**

**大幅度提升提升人效，强化管理，是行业的刚需；**

**Chatbot+AI是解决方案么？**



# 九个可能的AI应用场景

## 一、任务式聊天的场景

- 1) 客户被添加为微信好友后，机器人主动的打招呼，询问并收集客户的基本情况后，给客户发送一些业务资料。
- 2) 主动向客户发送活动信息后，询问客户是否由意愿参加，并记录客户的意愿；

### 疑问点：

采用人机协同的方案，机器人如果无法有效沟通处理的场景，如何转人工处理更有效呢？人工处理后，是否能完成机器学习呢？



## 九个可能的AI应用场景（2）

### 二、机器人根据任务模板完成用户唤醒

根据营销活动，预先分析生成任务模板：在添加用户为好友的第一周：从D1-D7，形成任务模板。

机器人按照任务模板，主动唤醒客户进行沟通；

同样，一旦用户被唤醒，有了回应，机器人应立刻将沟通转到人工来处理

### 三、机器人助理：

在人与用户进行微信聊天的时候，针对客户的提问，机器人助理可以同步给出建议的回复话术。

该话术应该能实现不断的自我迭代，即被采用最多的话术将作为优先推荐。且一旦采纳率高于一个阈值，即可由机器人直接回答了。



## 九个可能的AI应用场景 (3)

### 四、机器人对用户自动打标签

给用户打标签，是极为重要的基础工作，希望由机器人来完成。机器人可根据与用户的聊天记录来进行分析，给用户打标签，还可以对用户的朋友圈做分析，给用户打标签。

### 五、机器人支持下的朋友圈互动：

朋友圈的互动，是与用户增进情感的重要手段，希望能通过机器人的支持提高互动效率。

- 1) 自动点赞：机器人分析用户的朋友圈内容，对有正面情绪的朋友圈，执行自动点赞；
- 2) 机器人发现符合等级的朋友更新朋友圈了，会提醒你去评论



## 九个可能的AI应用场景（4）

### 六、机器人做用户的亲密度评价

根据预先设定的一些评价参数，机器人会定期对你与用户之间的亲密度做评价，并自动给与亲密度标签。针对不同的亲密度，后续可以执行不同的沟通任务；

### 七、机器人质检：

设定基本的质检规则，由机器人来执行质检，并给出质检报告；

### 八、优秀标杆的行为分析：

对于业绩优秀的坐席，机器人建立分析模型，分析其行为，协助管理者根据高绩效坐席的经验来建模。



## 九个可能的AI应用场景（5）

### 九、机器人的运营内容助理

根据预先设定的标签，机器人做一个内容爬虫，从互联网上爬取所需的内容。

运营主管审核内容，并为内容的匹配度做评价。

机器人会根据评价，不断的提升内容爬取的命中率。

这些内容，会作为坐席发送给用户的基础语料和朋友圈的语料。



# 基本这些应用场景的讨论

- 1、这些应用场景的实现难度如何？
- 2、有哪些现成的资源和工具可以使用？
- 3、对实现这些场景，你有什么建议呢？
- 4、有哪些坑需要注意？
- 5、你有什么合作资源可以提供？
- 6、还有新的场景的建议么？