

句子互动
Bot Orange

人工智能时代， 如何打造社交体系的Salesforce



- 句子互动创始人
- 连续创业者
- 微信生态专家
- 微软人工智能专家
- 百度智能对话平台UNIT讲师
- Github 5000 star 开源项目作者

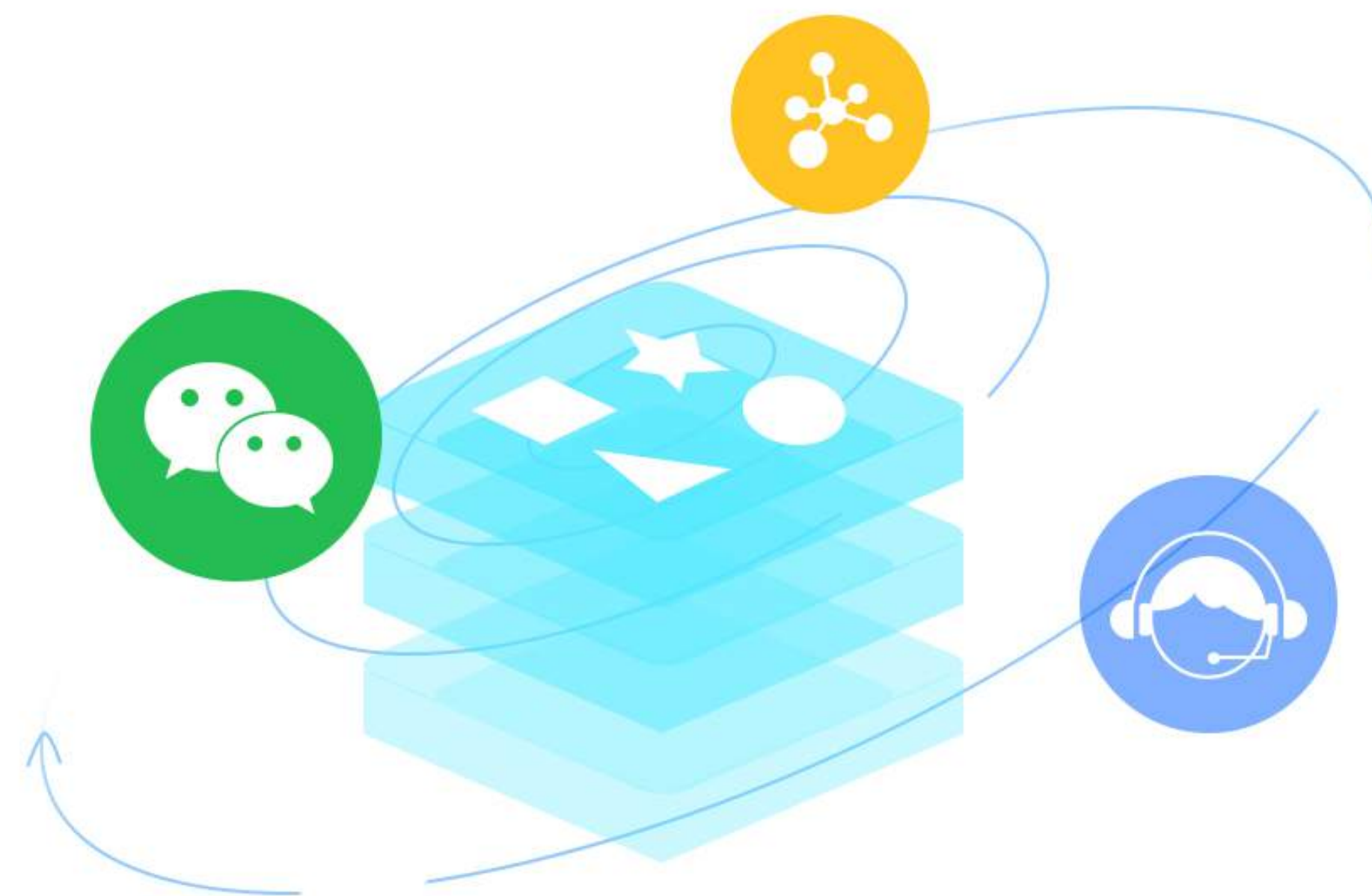




帮助企业营销和售后在社交体系中全速运转

不漏掉每一条消息，不丢失每一个客户

- 腾讯机器人开放平台合作伙伴
- 百度AI开放平台合作伙伴
- YC China 第一期6家企业成员之一
- CCFA零售技术新锐企业奖
- 2018 SMP 多轮对话测评全国第四



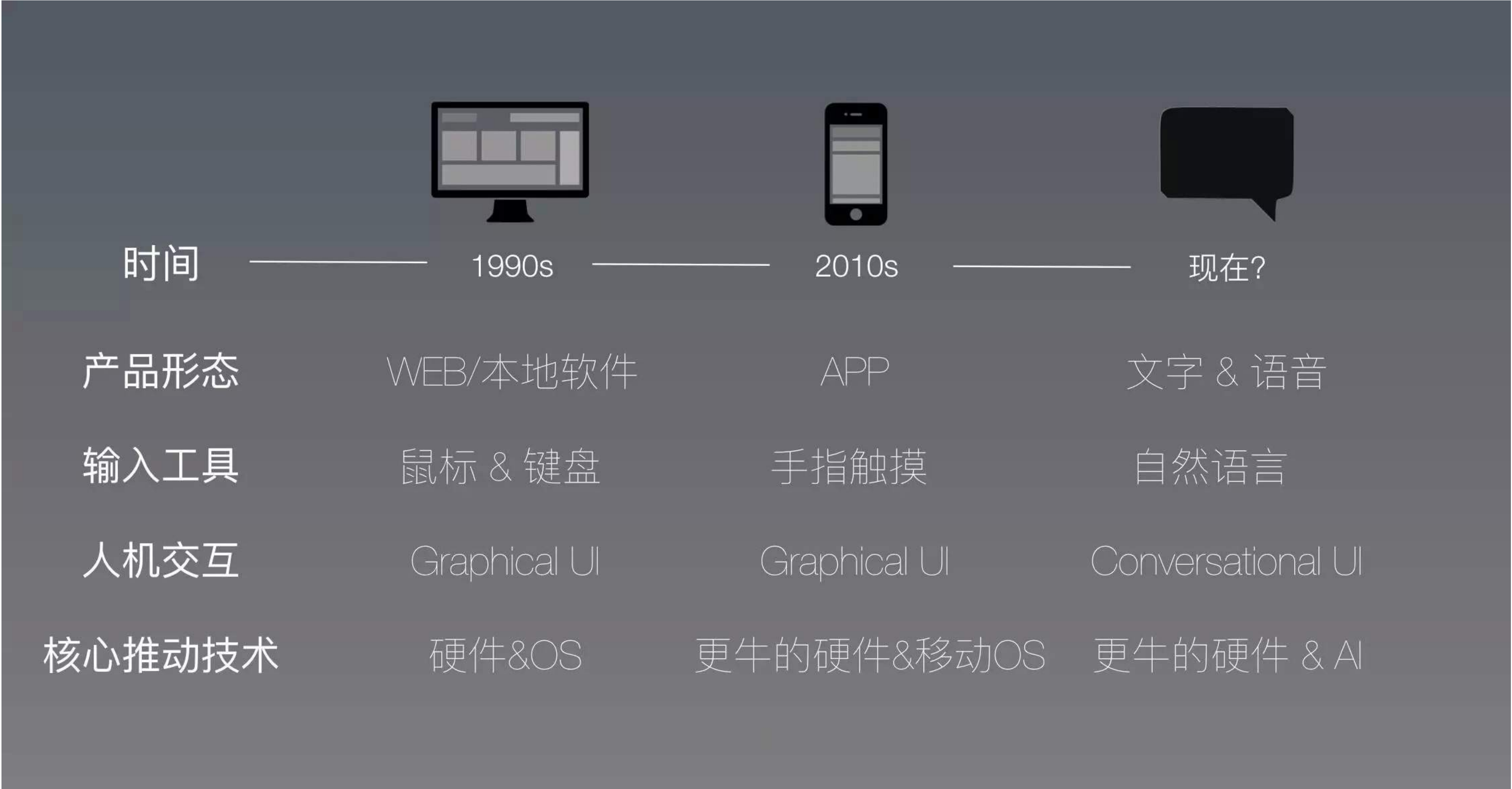


大纲

- 关于人工智能
- 关于微信生态
- 关于salesforce
- 关于我们



1. 关于人工智能



Source: https://mp.weixin.qq.com/s/EhRk_bCNefyYh8HuulpknA



手机



智能手机



家居



机器人



客服



智能家居



智能机器人



智能客服

对话系统将是人工智能时代的必要组件，任何产品，依赖对话系统为之赋予智能的能力



- To C 的智能助理逐渐转向 To B
- 人工智能外包公司
- 智能对话无法具备推理能力



- 定义合理的智能对话产品
- CUI + GUI 等多种交互方式
- AI主动式： 引发话题
- 人被动式： 响应话题



2. 关于微信生态

微信必不可少



1、微信日活过10亿，成为国民沟通工具

2、企业销售、客服和运营，80%的客户跟进行为，都在微信上进行

3、通过微信进行深度营销，沉淀企业客户，强互动建立品牌信任，成为必不可少的环节

微信难以发挥所有潜力

容易漏掉客户信息

团队常常因为漏掉群内关键信息或客户私信消息，而错失客户。微信没有有效的统计帮助筛选

团队无法协作

不同人使用同一个微信号，消息无法无法保存、共享；多个人无法同时操作一个微信号。

无法评估团队表现

你知道团队今天发送了多少条消息么？你知道需要团队今天聊了多少个客户么？你知道聊多少个客户才能转化一个付费用户么？

重复工作难以自动化

大量的重复工作，如批量发送消息，自动通过好友请求，智能问答，自动邀人入群消耗团队大量精力。



• 企业端：

- 小群：微信群的工单属性
- 大群：为了高效回答问题而创建
- 大群：聚集潜在用户（运营成本极高）

• 用户端：

- 信息订阅
- 社交属性（不在企业可控范围）



- 小程序+企业微信，让 GUI + CUI 混合的多种交互方式在微信中成为可能，这是一个更加高效的获取服务的形式。
- 智能机器人和人协作，帮助企业员工及时回复
- 导出企业和用户的私聊及群聊数据，并基于对话记录分析用



- 公众号媒体属性强，和官网一样，必备。
- 大流量订阅必须用公众号。
- 公众号的客服属性只能是分诊台，最终会移交给微信个人号。
- 公众号和个人号相比，再次召回难。
- 公众号无法添加微信群

现阶段的私域流量都是耍流氓



张小龙对微信生态里的第三方也不留情面。他认为，第三方的套路就是利用微信流量的所谓的社交裂变。这里面也许还包含了过去三年里迅速崛起的社交电商们。字里行间，张小龙显然是对微信的流量开放持保留意见的，用流量最多的是外部，反而内部比较克制。

—— 2018年12月12日，腾讯员工大会

客户服务不是做流量

- 中小商家必须自建渠道
- 到底该怎么做，详细见我的博客
- <https://lijiarui.github.io/thought/2019-1-19-what-is-botorange.html>



3. 关于salesforce的分享

产品的性价比，才是销量惊人的王道



5万块奔驰的故事

其次，

方法论 + 数据管理



学习中心

概述

销售

市场营销

技术

CRM

小型企业

客户服务

4001-201-224

联系我们 >



了解 Trailhead
让学习 Salesforce 变得有趣。

开始学习

学习中心

欢迎来到 Salesforce 学习中心！本中心提供了一系列教学文章，旨在帮助您掌握销售、服务、市场营销、技术等方面的基础知识。学习中心的设立是为了帮助各学科领域专业人士进行业务知识深造以及求解常见问题。更重要的是，本中心作为 Trailhead 求学之路的起点，让学习 Salesforce 变得有趣。Trailhead 为业务用户、开发人员和管理员提供了向导式的学习路径，利用一套互动在线教程引导学习 Salesforce 的关键功能。

我们希望帮助您找到学习的方向，为接下来的学习做好准备，确保您能获得学习之旅取得成功所需的一切资源。我们将定期增加新内容，所以在开始学习之前，请记得回来查看新内容。

销售

市场营销

技术

CRM

小型企业

客户服务

销售

联系人管理

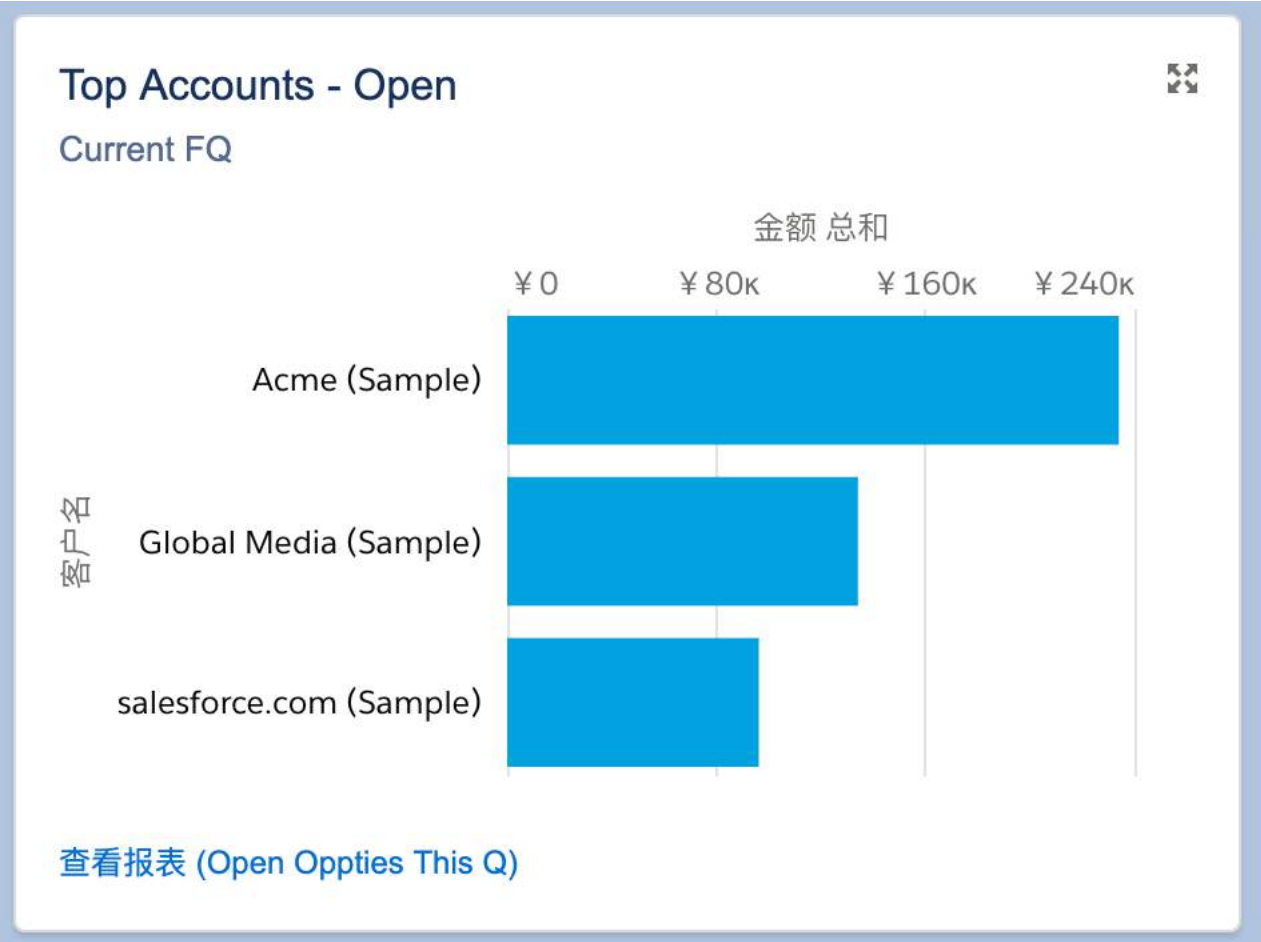
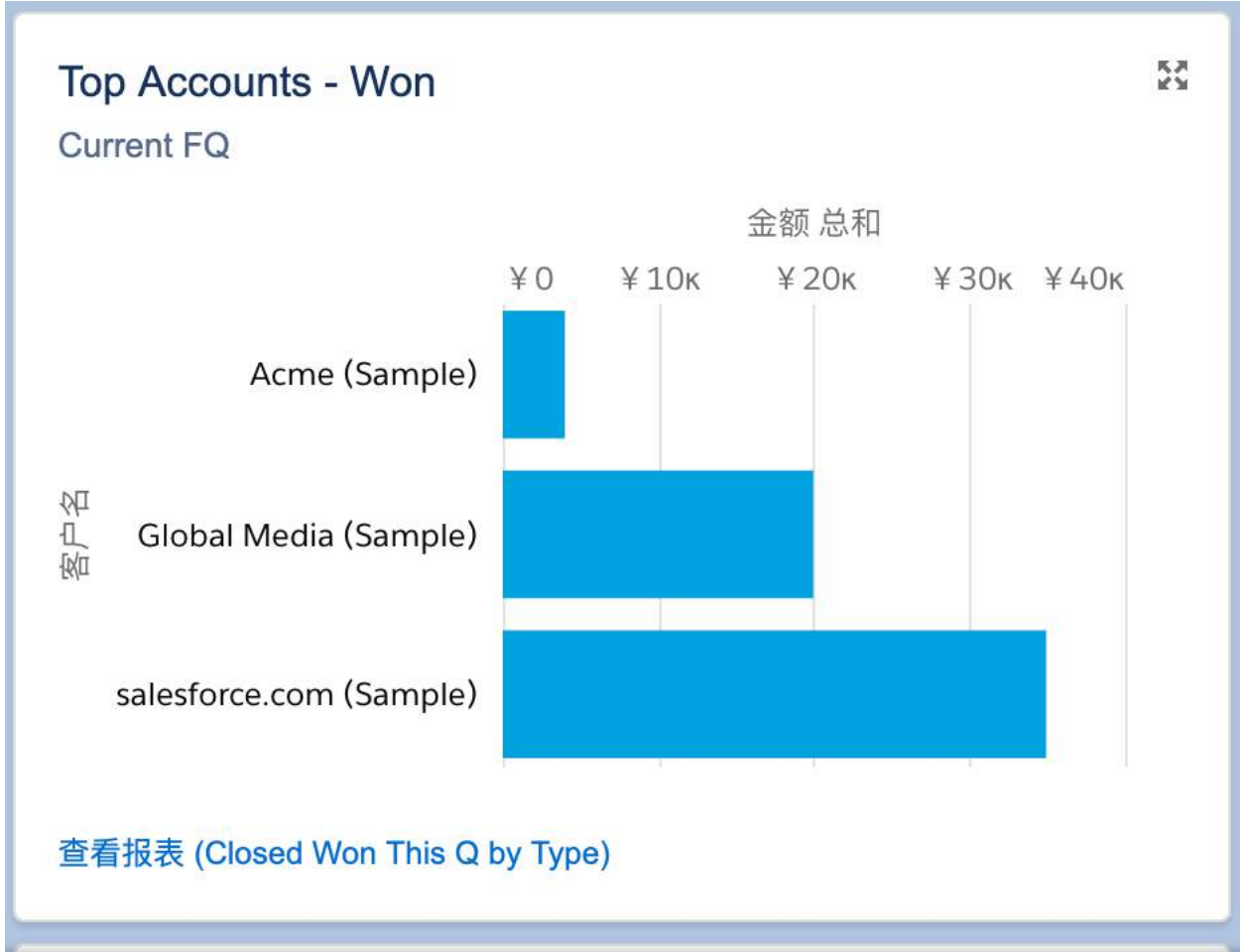
销售管理

联系我们

[+] 反馈



- 管理流量：了解并操作销售渠道内的每一笔交易
- 提升复购： 获客成本最低的用户，其实是老用户
- 达成更多交易： 注重口碑传播的力量
- 为销售做好准备： 掌握所有业务，根据流量的变化，进行交易





帮助企业营销和售后在社交体系中全速运转

不漏掉每一条消息，不丢失每一个客户

- 智能对话
- 以微信为开始的社交载体
- salesforce





李佳芮 

北京 海淀



谢谢!