

# 智能云客服

主讲人：朱波

## 客服系统在逐步从人力密集型产品向技术密集型产品演进



2015年双十一当天500万次咨询

6%人工介入



94%由虚拟客服解决

## 国内客服体系的发展历程

一对一

### 电话沟通

第一代客服的沟通手段以电话为主，提供一对一服务

一对多

### 在线沟通

随着互联网和电商行业的兴起，客服服务扩展到在线即时服务，打破单一的电话沟通形式

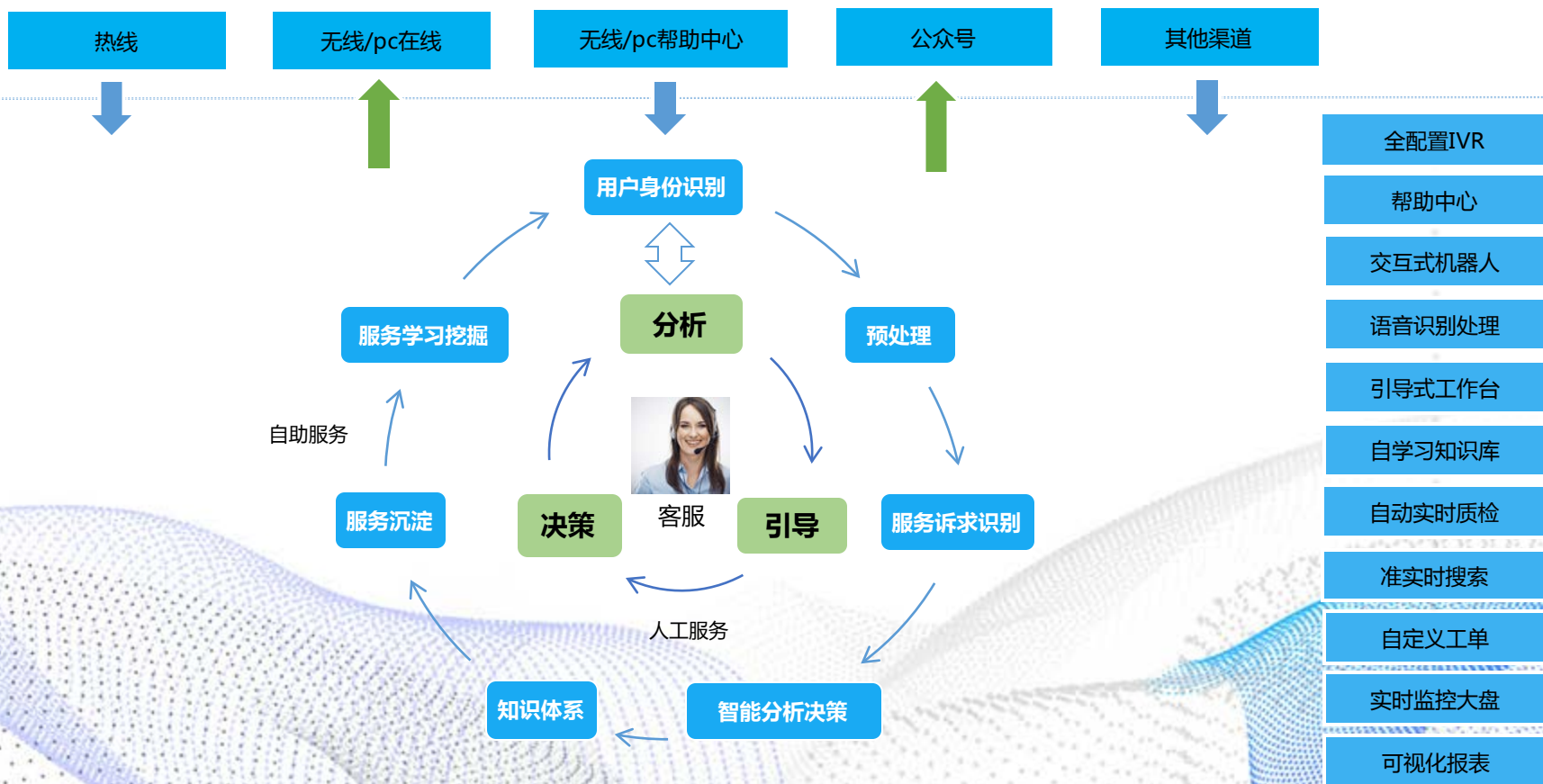
一对∞

### 全渠道 智能服务

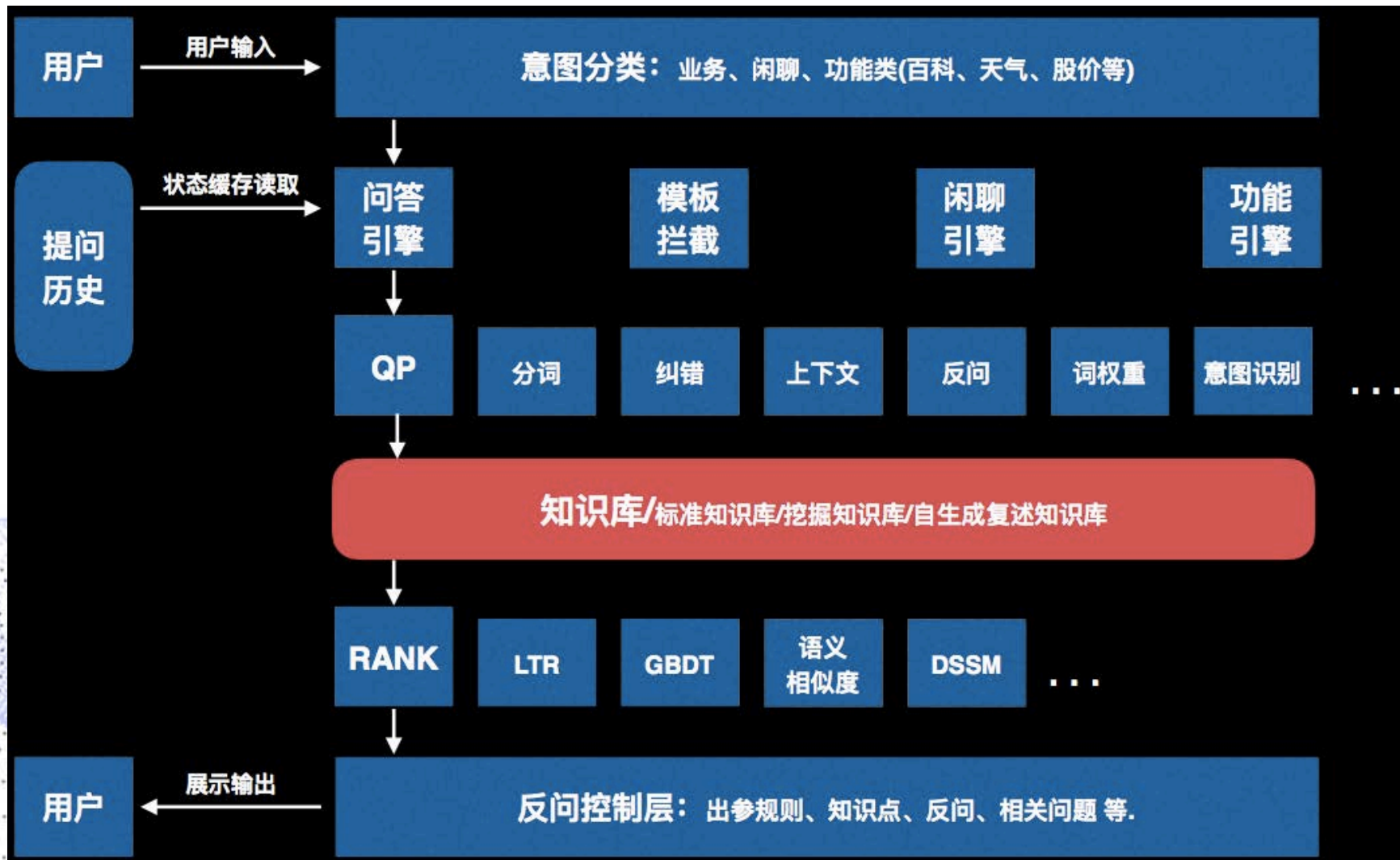
社交媒体和人工智能的发展，把客服产品推向第三个阶段：全渠道+智能服务



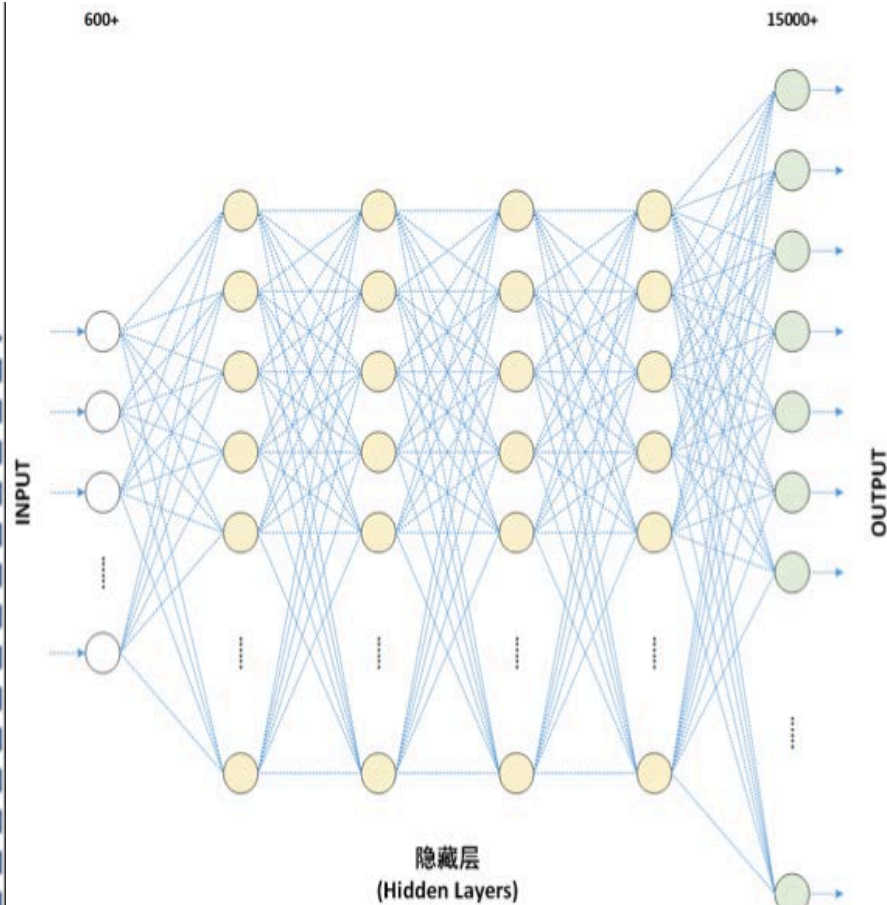
## 高智能，轻运营，功能全



## 产品特点：行业领先的智能客服

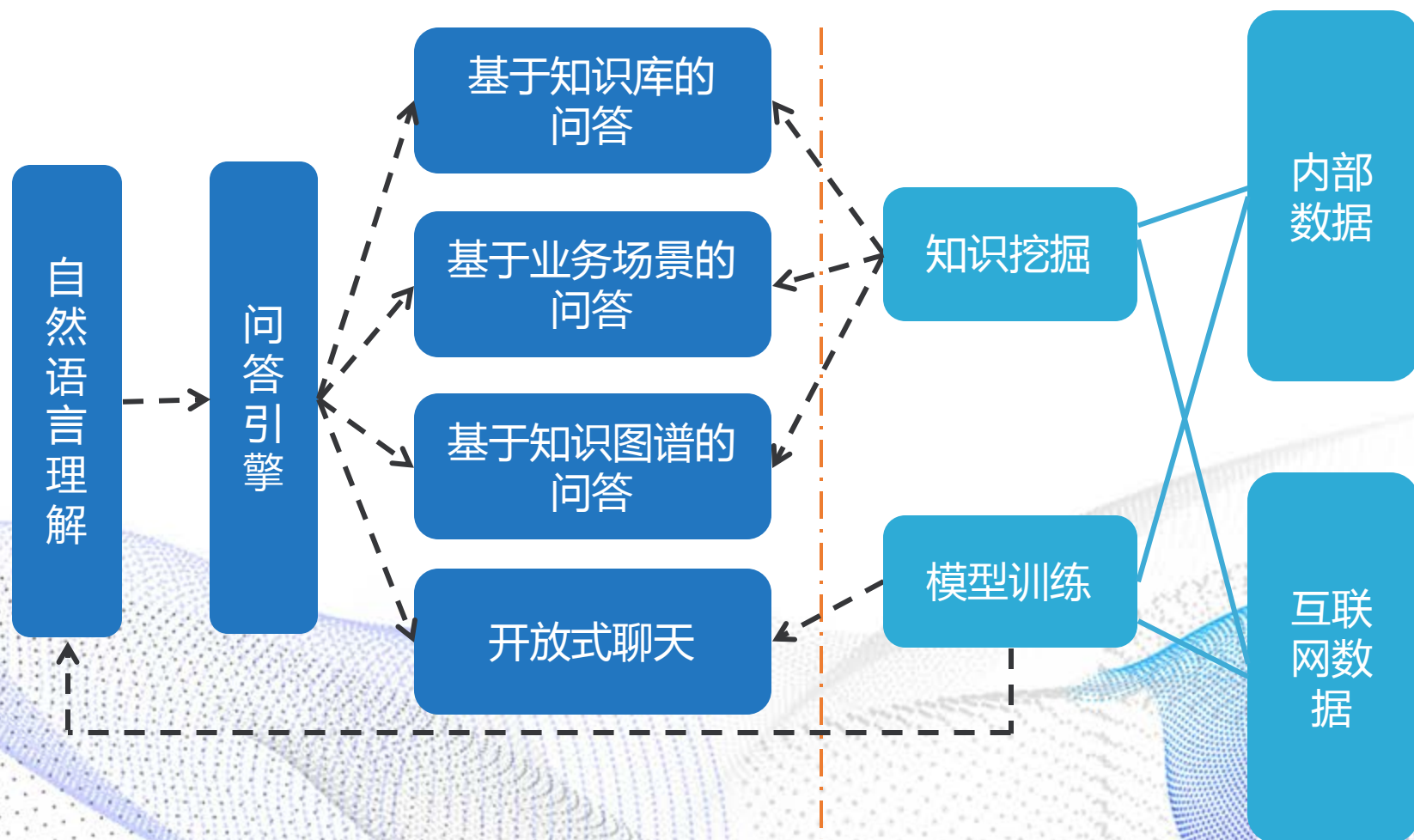


## 产品特色：基于深度学习的语音技术

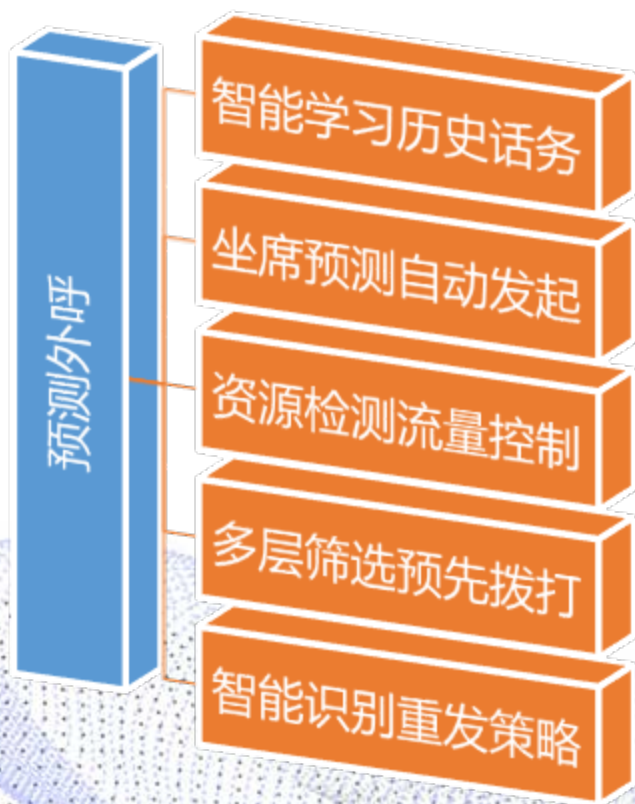




## 【智能自助】降低人工服务的压力



## 【智能辅助】提升人工服务效率



点击查看访客和机器人的对话记录

访客已于2016-12-18 10:14进入服务。亲，请及时回应会员哦：)

访客10:14:31

一条短信几个字符？短信怎么收费的？

客服310:14:47

您好，一条短信是64个字符，里面的标点符号和数字都占字符的，短信费用1毛钱1条。

知识库机器人 >>

### 机器人回答

客户问题：一条短信几个字符 短信怎么收费的

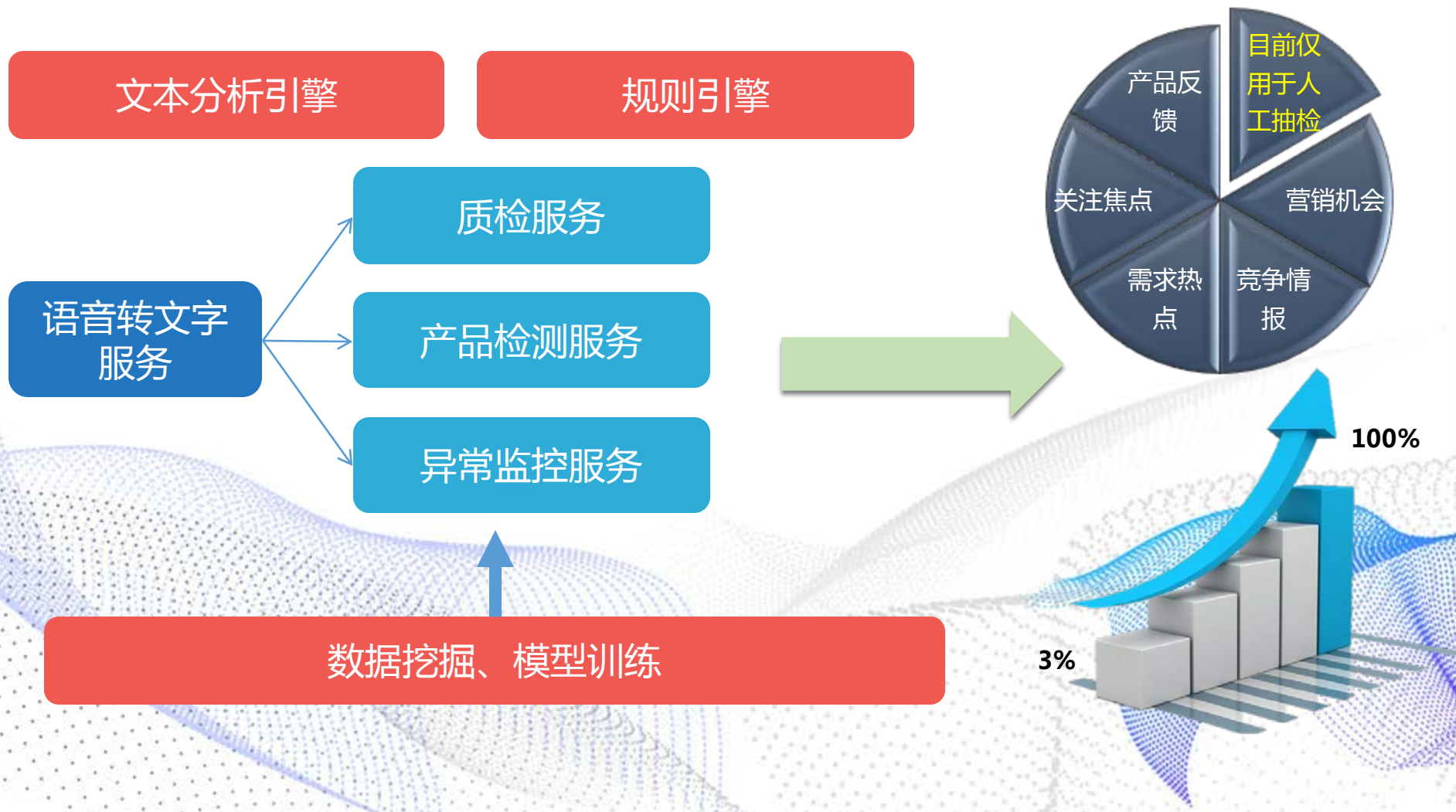
最佳回答：

您好，一条短信是64个字符，里面的标点符号和数字都占字符的，短信费用1毛钱1条。

[推送回答](#)



## 【智能质检】驱动人工服务提升



## 【智能语音】缩短服务路径提供个性化服务

### 智能IVR流程

#### 接待语音

##### 一句话描述

例：我的支付宝退款怎么老是失败？

#### IVR流程判断

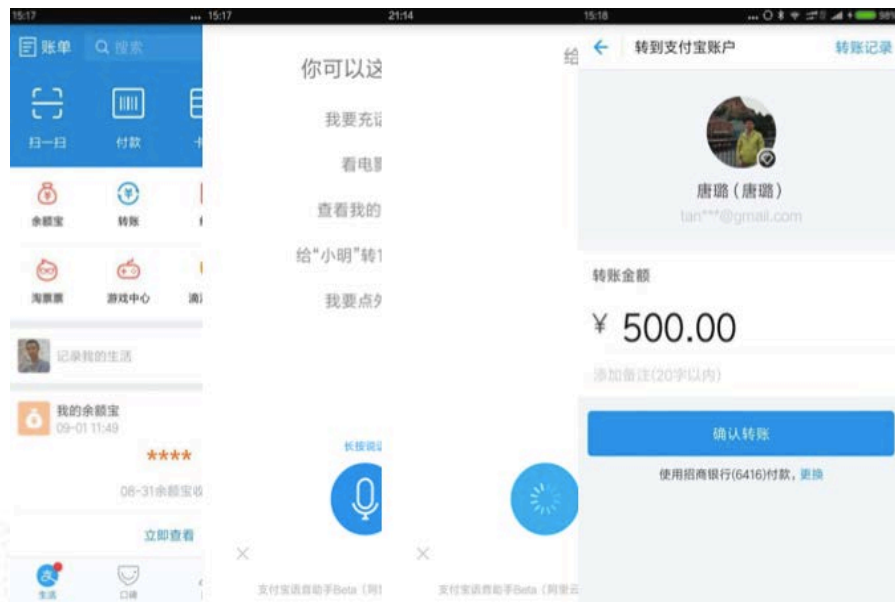
个性化流程1

...

个性化流程n

1. 一句话识别用户意图，缩短用户的交互时长；
2. 缩短新业务，新流程的上线周期；
3. 提供个性化的用户交互流程；
4. ....

### 语音调度



## 【机器学习】降低智能化运营成本

### 智能问题复述

原标题

退运险理赔金额是多少？

复述标题

退货险赔付多少

退费险赔付额是多少

运费险赔付多少

运险赔付经费是多少

运险赔的钱是多少

运费险赔钱是多少

运险赔钱是多少

运费险索赔费是多少

### 数据回流

<input type="checkbox"/>	标准问题	关联文章标题	关联文章ID	挖掘更新时间	状态	操作
<input type="checkbox"/>	云客服土豪			2016-10-19 16:52:31 <span>新</span>	未入库	维护   删除   忽略

问法管理

1 问法维护

2 文章关联

标准问题名称: 云客服土豪

扩展问法维护: 4 条

☐ 云客服土豪  
☐ 云客服土豪哪位  
☐ 谁是云客服团队土豪  
☐ 告诉云客服土豪

批量转移

批量删除

转移 删除

转移 删除

转移 删除

转移 删除

撤销入库

审批入库

0 条

列表为空

批量删除

下一步



## 智能云客服—让服务更贴心，让机器更懂你

- 1 以智能自助服务逐渐取代大部分人工服务
- 2 以智能引导和智能决策、机器人辅助人工服务
- 3 让客户随时随地享受到方便、快捷、贴心以及个性化的服务



在钉钉上扫一扫加我



2017云栖大会·成都峰会  
THE COMPUTING CONFERENCE

阿里云

云栖社区  
yq.aliyun.com

# 飞天·智能

## APSARA INTELLIGENCE

2017云栖大会·成都峰会

5月23日 成都世纪城天堂洲际大酒店