**COMM 1116 电子邮件作业**   
（期中：30%，过去）

# **中期情景**

您是 Highway Bytes 的 IT 支持专家，该公司为骑自行车的人销售一系列安装在车把上的小型计算机。这些骑行码表可以做很多事情，从监控速度、行驶距离和燃烧的卡路里到使用语音控制的 GPS 导航显示街道地图。骑自行车的人喜欢这些计算机，而且您的公司发展如此之快，以至于您无法跟上每天收到的所有客户服务请求。该公司首席执行官 Samantha （Sam） Lee 最近提到，该公司需要加快客户响应时间，同时降低人员成本。Sam 希望让公司的技术专家有时间专注于更困难的客户请求。

你不确定如何解决这个问题，所以你打电话给朋友，伊娜·波尔斯波尔。她是 IBM 的 IT 支持分析师，在处理此类问题方面拥有丰富的经验。你请她和你一起吃午饭（你的款待！），这样你就可以从她在这个问题上的专业知识中受益。对话内容如下：

你：所以，Sam's 要求我解决这些相互竞争的目标，即减少响应时间，同时降低成本，我不确定最好的方法是什么。

伊娜： 是的，这是一个艰难的问题。哇，这个萨格芝士真的很好吃。

你：我一直在阅读一些关于聊天机器人的书籍，这些机器人可以识别语音和文本，以便它们能够响应客户的请求。听起来很神奇;更好的可以通过图灵测试。[[1]](#footnote-1)

伊娜： 是的，但它们可能不是最好的方法。神圣的莫利，鳄梨酱，这些素食萨摩萨是炸弹！

你：呃，为什么不呢？为什么聊天机器人不好？

伊娜： 哦，他们很好，或者他们可以。IBM 正在使用它们;它们运行良好，但对于您的需求来说，它们有点矫枉过正。聊天机器人的开发、测试和维护可能要花费大量现金。人与人之间的交流真的很复杂。有些公司甚至有内部聊天机器人培训团队，这绝对不会降低您的员工成本。

你：嗯，这很糟糕，因为这是我迄今为止最好的主意。那么，你认为我们应该怎么做？

伊娜： 你说大多数请求都是通过电子邮件来的，对吧？

你： 是的，客户会访问我们的网站进行联系，大多数人只需使用我们的电子邮件申请表。

伊娜： 您最常收到的请求是什么？你的前三名是什么？

你： 好吧，我们收到了大量关于 **首次安装骑行码表或将其重新安装到新自行车上。** 我的意思是，它只是用车轮传感器和电缆固定在自行车上，但一些不同的自行车需要一些修改。

在： 该装置没有附带说明吗？

你： 是的 **但没有人阅读它们。** 你知道人是怎样的。

伊娜： 不幸的是，我有。您还收到哪些其他要求？

你： **在计算机崩溃或出现故障时对计算机进行故障排除**.一大堆这样的请求被证明是 **没电的电池，或者快死了的电池，或者松动的电线，但人们从来没有想过要检查这些东西**.

伊娜： 好吧，这是两个。还有什么？

您：  **正在升级软件**。之所以会出现一些问题，是因为**人们在他们的计算机上使用旧软件**，真正的古代版本，因此我们必须告诉他们如何连接到笔记本电脑并下载更新。这不是火箭科学，但他们仍然需要通过它来牵手。你知道人是怎样的。

伊娜： 好的，这些是你的前三名。这三者占所有请求的百分比是多少？

你： 我不知道，我还没有计算过数字。我猜 **约60%**.不过，我们也会收到其他类型的请求。

伊娜： 是的，但 60% 是相当大的。你听说过电子邮件自动回复吗？喜欢 MailChimp？其他类似的程序？

你：是的，当然，我听说过它们，但它们是非常简单的自动化系统，可以搜索关键字，然后触发股票回复。他们是否足以为我们完成这项工作？就像我说的，我们会收到其他类型的请求，有时也会收到非常复杂的请求。

伊娜： 您不必涵盖所有请求。只 **购买 MailChimp**;那大概是 最适合您公司规模和数量的自动回复器.它甚至带有电子邮件模板。你只需要 ***1*.创建三封电子邮件进行回复** 对三个常见请求中的每一个，然后创建一个 **2. 关键词列表** 对于每个请求，则 ***3.* 让 MailChimp 搜索这些关键字的传入请求并触发适当的回复**.

你：听起来不错，但就像我说的，我们也会收到其他请求。你所描述的不会为其他任何事情削减它。

伊娜： 来吧，要有信心。我支持你，伙计。创建一个 ***4.* 第四封带有股票回复的电子邮件，表示感谢，并且真人会尽快回复他们以修复它**.该电子邮件发送给每个人，其中包含未标记为前三个响应的请求。简单，轻松，柠檬挤压。

你： 哇，太棒了。非常感谢您的帮助;当我告诉山姆这件事时，她会认为我是英雄。她可能会让我成为首席技术官。

伊娜： 不要超越自己，冠军。你只在那里工作了两个月。你还是个菜鸟。

你： 所以她可以让我成为首席 IT 支持分析师。这可能会发生。

伊娜： 是的，这完全可能发生。但事实并非如此。我的意思是，它可以。但事实并非如此。别忘了，在她理解你的解决方案并同意之前，你可能不得不向她解释其中的一些东西。从你之前告诉我的情况来看，她更像是一个商业类型，而不是一个技术人员。

你： 好点子。我会把所有这些放在一封电子邮件中，让她清楚。我就像一件廉价的西装。

伊娜： 你一直在用那个短语。我不认为这句话的意思就是你认为的意思。

你： 保持安静，吃掉你的古拉布贾蒙。

伊娜： 我就像一件廉价的西装。

写电子邮件。不要复制上述语言;其中大部分内容是随意的谈话，可能包含错误。

**平面图**

**目的 static void 语句（String content）{}**

我想要我的读者，他是 Highway Bytes 的首席执行官

了解自动电子邮件回复系统

**1. 主要思想陈述**

我们可以使用自动电子邮件回复系统加快客户响应时间，同时降低人员成本，

**2. 上下文**

人工智能被考虑在内。但是，实施成本太高。

我们 60% 的客户支持请求涉及三个相对简单的问题。通过以模板电子邮件的形式自动执行这三个支持请求，我们可以减少客户访问帮助所需的时间，同时让支持人员腾出时间处理更多技术请求。

Mailchimp是由具有类似问题经验的专业人士推荐的。

**3. 详情**

我们从客户那里得到的近 60% 的常见请求是：

1. 人们不阅读说明，因此他们无法安装骑行码表，但不阅读说明。
2. 人们不想检查电池或松动的电线，这会导致计算机崩溃或故障。
3. 人们正在使用系统无法支持的古老软件。

人工智能不是一个可行的解决方案，因为它的实施和维护成本很高。

Mailchimp是一个电子邮件自动回复器，它可以在传入的请求中搜索关键字，并使用适当的股票回复进行回复。例如，如果它发现提到安装或自行车车把，它会回复一封预先写好的电子邮件，其中包含安装说明和故障排除。虽然这并不能解决所有客户的要求，但它可以处理最简单和最常见的要求，使员工能够专注于更复杂的技术要求。

实施 Mailchimp 将快速、简单且便宜。所需要的只是为我们最常见的每个支持请求编写一封库存电子邮件，然后为所有其他请求编写第四封电子邮件，让客户知道他们将很快与真正的人建立联系。

**4. 下一步**

**自：**  [SamanthaLee@highwaybytes.com](mailto:SamanthaLee@highwaybytes.com)

**从：**  [SherryJameel@futureCTO.com](mailto:SherryJameel@futureCTO.com),

**日期：** 2024年2月9日

**主题：**  使用自动化系统降低客户支持成本和时间

嗨，山姆，

经过一些勤奋的研究和与该领域专业人士的对话，我相信电子邮件自动回复器是解决我们高支持成本和响应时间问题的完美解决方案。

我发现 60% 的客户支持请求与三个简单问题有关：

* 安装，客户在设置计算机时遇到问题。这可以通过查阅说明来解决。
* 故障，即计算机崩溃或其他故障。这可以通过更换电池或检查电线是否松动来解决。
* 更新，计算机因运行旧版本而出现问题。这可以通过连接到计算机并下载更新来解决。

如您所见，这些请求很容易解决，但响应这些请求会占用我们员工的大量时间。这就是我的解决方案的用武之地，以行业标准软件的形式出现：MailChimp。

MailChimp 是一个电子邮件自动回复器，它可以搜索传入的关键字请求并使用适当的股票回复进行回复。例如，如果它发现提到安装或自行车车把，它会回复一封预先写好的电子邮件，其中包含安装说明和故障排除。虽然这并不能解决所有客户请求，但它可以处理三个最常见的请求，使员工能够专注于更复杂的技术请求。

实施 Mailchimp 将快速、简单且便宜。所需要的只是：

1. 使用 MailChimp 提供的模板为每种类型的请求编写回复电子邮件。
2. 写第四封电子邮件，确认自动回复无法解决的请求的进一步客户服务联系。
3. 为每种类型的客户请求创建关键字列表
4. 设置 MailChimp 以扫描每个传入请求的关键字并使用适当的电子邮件进行回复。
5. 如果找不到任何关键字，请回复第四封电子邮件，让他们知道他们很快就会与人类联系。

通过以库存电子邮件的形式自动执行这三个支持请求，我们可以减少客户访问帮助所需的时间，同时让支持人员腾出时间处理更多技术请求。我希望得到您的许可，以便立即开始实施！

此致敬意

Sherry Jameel、Daniel Wang、Jiarui Xing

1. 图灵测试，最初由艾伦·图灵（Alan Turing）在1950年称为模仿游戏，是对机器表现出与人类相当或无法区分的智能行为的能力的测试“（维基百科）。通过图灵测试的机器可以在与真人的互动中通过人类。 [↑](#footnote-ref-1)