**中小企业服务场景解决方案**  
1、介绍

客户服务体系在中小企业管理中一直存在着不足，特别是一些小的店铺商家或者是服务型企业，它们对自已的客户没有标准化的客户服务体系，往往不能够将企业内部现有的资源发挥最大价值。

echo智能客服为中小企业与客户搭建沟通桥梁、构筑服务堡垒，为企业打通前期的咨询投诉，中期的产品营销以及后期的服务售后各环节，为企业打造客户服务的全生命周期客服管理。

2、行业

中小企业是市场经济的活跃分子，与大中型企业不同的是，中小企业普遍规模小，用工少，管理粗放，急需全面的人力资源规划和客户服务配置。

行业覆盖：

餐饮外卖 汽修维保 文化传媒 休闲娱乐 家具家装 房产租赁

3、痛点

1. 行业知识碎片化

随着互联网的发展，线上服务已覆盖了日常生活的各种场景，企业内部的产品信息内容已不能支撑所有客户服务的使用，急需拓展更大容量的行业知识。

1. 粗放管理成本高

中小企业在经营过程中面临着成本紧缺、人力紧缺、用工粗放的问题，导致企业客户在咨询过程中，得不到专业和及时的问题解答。

1. 服务体系不完善

中小企业的业务从获客到交易大多起步于线下，也止步于线下，很难形成良性的服务循环，达到二次交易或更多复购，企业的研发条件也无法支撑线下的业务快速的迁移至线上，因此使得业务场景整合困难，客户服务体系不完善。

4、解决方案

1）餐饮行业（外卖）智能点餐对话场景：

echo机器人：您好！我是XX餐厅智能机器人很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？

客户：我要点餐

echo机器人：

好的，以下是本餐厅的菜品列表，请选择（可多选）

1、青椒肉丝

2、干锅花菜

3、农家小炒肉

4、爆炒虾球

5、东坡肉

......

客户：【1】【2】【5】

echo机器人：

好的，跟您核对一下您的菜品：青椒肉丝，干锅花菜，农家小炒肉，

客户：确认

echo：请您填写配送地址、联系人姓名电话及配送时间

客户：今天中午12点送到，武汉市洪山区未来科技城A座15楼，张三 13888888888

echo：好的，已为您下单，请您保持电话畅通。

业务嵌入：

1、机器人寒暄语 4、订餐信息补全

2、用户提订餐需求 5、地址信息确认

3、机器人引导提问 6、订餐成功

业务价值：

echo智能客服为餐饮商户类用户完美解决用户咨询和订餐问题，支持包括接入微信、QQ等用户常用的通讯软件和web、H5等移动端页面，帮助餐饮商户全渠道、第一时间为客户提供咨询与售后服务，支持不同中小企业的不同业务场景接入，打通线下与线上沟通路径，提升服务效率的同时，不断创造更多盈利增长点。

2）小区智能物业客服场景：

echo：您好3-1301的业主，我是龙湖锦园的线上物业管家，请问有什么可以帮助您？

我们列举了常见物业问题，您可以点选进行咨询，也可直接输入想要问的内容：

1、家政上门服务

2、电器故障报修

3、车位空闲查询

4、小区卫生投诉

5、社区团购活动

客户：家政上门服务

echo：好的，请问您需要预约哪项家政服务？

1. 空调清洗
2. 油烟机清洗
3. 电视调试安装
4. 保洁开荒
5. 新房清洁
6. 其他服务

客户：油烟机清洗

echo：好的，以下是可预约时间段，请您选择：

2021-6-8 14:00(已满) 15:00 17:00 18:00

2021-6-9 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00(已满) 16:00 17:00 18:00

2021-6-10 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00

客户：2021-6-9 14:00

echo：好的，您的家政预约已登记，单号：BY202153469919，收费标准：￥80/台。服务人员将在约定时间前与您电话联系，请您确保家中留人，感谢您的合作！

业务嵌入：

1、机器人寒暄语 4、家政类别选择

2、家政服务预约 5、预约时间段确定

3、机器人引导提问 6、预约成功 +收费提醒

业务价值：

echo智能客服为具有线下网点生活服务特性的中小企业提供自助服务解决方案，解决中小企业与客户的需求对接，享受echo智能客服带来的线上服务预约，线下到场服务的一站式客户服务体验。

1. 案例

案例一：四川巴嘴巴餐饮在线客服助手

四川巴嘴巴餐饮管理有限公司，是四川地区极具代表性的川味餐饮企业，巴嘴巴主要以祖传正宗骨力香秘方为基础，辅以数十年开店经验推陈出新，经多年改进创新，成为当地广受客户欢迎的卤菜大师。

疫情之下，催动了整个餐饮行业数字化的管理服务转型。echo智能客服助力巴嘴巴餐饮实现线上服务的全面升级。

客户问题  
1. 菜品繁杂，从菜系到口味五花八门，需要梳理出菜品类目，方便客户更好的使用订餐系统。  
2. 无法了解客人对菜品的口味评价，不能及时把握客人需求，容易流失客户。  
3. 传统餐饮行业进行线上营销转型，线下服务量大，线上客户承接困难。  
  
解决方案  
1. 餐饮订餐系统知识库：将热门菜品和新增菜品，进行知识库录入，并结合智能机器人AI引擎，可以根据消费者诉求进行菜品关联推荐，提升消费者的订餐体验。  
2. 数据统计及问卷调查：记录和调研用户真实订餐数据和餐后评价反馈，提供数据分析展示，让企业更了解客户喜好，掌握客户对于菜品的需求动向。  
3. 智能客服工作台：智能客服回复客户简单重复问题，无法解答的问题可及时转接人工，且可从旁辅助人工，筛选最佳答案，提升工作效率。  
  
客户收益  
echo智能客服为巴嘴巴餐饮打造数字化智慧客户服务系统，根据企业自身的“微火系统”进行业务融合，统一平台处理客户在线咨询，顾客通过官网、电话、web、或者APP和微信公众号，查询餐馆的位置、环境、特色服务等，并且支持自助点餐，订购，以及外卖，实现7\*24小时不间断服务。庞大的知识库词条以及优秀话术学习，通过机器人智能对话能力实现人机协同办公，提升消费者的服务满意度，大大节省餐饮服务成本。