**企业服务场景解决方案**

1. 介绍（1P）

企业服务包括人力资源服务、行政服务、信息安全服务、IT运维服务、财务审计服务等。企业运营管理成本居高不下，越来越多的企业加速数字化、智能化转型步伐，以实现组织结构的优化，降本增效。

echo企业服务解决方案深入洞察企业内部业务场景需求，提供细分场景专业解决方案。

1. 应用场景（1P)

echo智能客服支持广泛的业务职能接入需求，可定制企业共享服务自动化解决方案，帮助企业节省运营成本、提高管理质量，帮助企业在员工服务的过程中，降低人力投入，提升运营效率。

覆盖范围：



1. 企服痛点（1P)
2. 服务体验差

多区域&多业务管理难

* 企业员工不能随时随地体验到客户服务
* 企业跨省/区域性业务繁琐，层级管理困难。
* 服务人员专业性不足，培训成本又高，导致专业技术问题无法解答

1. 员工关怀难

员工划分模糊 服务不及时

* 企业业务扩张过程，员工访问不断增加，企业对员工不能做到精细化分组管理
* 员工咨询不能第一时间回复，容易造成客群流失。
* 员工办理业务量大，1对1解决服务人效低。

1. 内部管理难

数据分析繁琐 工作量大

* 互联网的普及导致了产品和服务的同质化，企业对员工的沟通情况无法进行服务统计和量化考核。
* 工作的报表需要用手动进行统计，耗费大量的人工操作成本且容易出错。
* 管理人员无法对员工数据进行科学化的统筹分析，无法指定更有效的工作安排。

1. 解决方案（3P)
2. 场景一：员工请假(1P)

对话图：

echo：寒暄开场

用户：我要请假

echo：好的，您的调休和年假总时长还剩余16小时，请填写以下请假表单：

请假类别：事假

请假时间：2021/6/3 - 2021/6/5

请假理由：个人身体不适。

【提交】

用户：【表单填写完成提交成功】

echo：您的请假申请已进入审批流程，请您留意审批邮件或登录员工系统进行流程查看。

业务嵌入：

1、机器人寒暄语 4、时间段选择

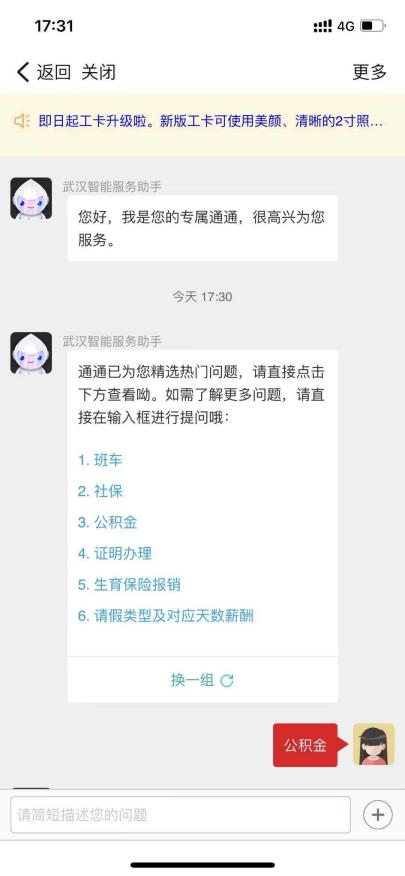
2、用户提请假需求 5、确认请假时间

3、机器人自动化办理 6、请假成功

业务价值：

echo智能客服与企业进行服务接入，将业务出口转换成服务入口，各类企业业务嵌入智能客服，并将业务办理流程规范进行标准化，通过机器人智能问答功能实现，不同属地区域的员工可根据具体所在部门和业务需求，进行线上办理操作，达到自助办理，使服务流程更高效。

1. 场景二：查询公积金(1P)



业务嵌入：

1、热门问题 3、问题点选回复

2、引导提问 4、解决方案提供

业务价值：

echo智能客服深入绑定企业服务业务问题，在与员工会话过程中，整理热门问题提供快捷服务入口，通过简单的点选，在交互中解决用户问题，一触即达，让业务办理轻松化繁为简。

1. 场景三：订机票(1P)

对话图：

echo：寒暄问候语

用户：我要订机票。

echo：好的，请提供你的出差单号？

用户：ED23421357

echo：好的，请选择你要购买的航班。

出发地：武汉 目的地：成都

时间段：12：00-18：00

航班选择：HU8313

【提交】

用户：【表单填写完成提交成功】

echo：您的订票信息已提交，后台已进入自动订票流程，请耐心等待订票结果。

业务嵌入：

1、机器人寒暄语 3、出差单号+登陆态双验证

2、员工订票需求 4、表单填写等待订票审核

业务价值：

echo智能客服整合企业常用行政需求，接入差旅订票场景，可以实现用户自助快速订票，减少与业务部门助理人工订票的繁琐流程，提升行政服务效率。

1. 场景四：差旅报销(1P)

对话图：

echo：我是您的企业服务小助手，已为您精选热门问题，请直接点击下方查看呦。如需了解更多问题，请直接在输入框进行提问哦：

1. 班车

2. 社保

3. 公积金

4. 证明办理

5. 生育保险报销

6. 请假类型及对应天数薪酬

用户：我需要报销。

echo：

**一、日常报销入口：**[点击跳转日常报销网址](http://ipsapro.isoftstone.com/WebPSAOA/Fee/FeeApply/DailyExpense/List.aspx?helpmenucode=90" \t "/Users/issuser/Documents\\x/_blank)   
二、**差旅报销入口：**[点击差旅报销申请网址](http://ipsapro.isoftstone.com/WebPSAOA/Fee/FeeApply/EvectionSubsidy/List.aspx?helpmenucode=93" \t "/Users/issuser/Documents\\x/_blank)   
三、**客户支付报销、客户支付差旅报销等其他类报销：**企业服务平台→费用管理。  
根据您的问题，为您推荐以下关联问题：

1. 报销要求
2. 发票报销种类
3. 发票查验途径
4. 如何获取开票信息
5. 发票上传要求
6. 票据粘贴要求
7. 邮寄发票要求

用户：邮寄发票要求

echo：邮寄发票时，如果有专票，注意把抵扣联钉在最上方（不用粘贴），把发票联贴在整张A4纸上；如果没有专票，一切照旧。



根据您的问题，为您推荐以下关联问题，：

1. 报销发票如何邮寄

用户：报销发票如何邮寄

echo：报销单据及发票的邮寄有俩种方式：

方式一：当地城市有报销投递系统的，员工可以直接将报销单据和发票装入透明袋后投进邮筒，由城市HR专岗统一邮寄至报销组；

方式二：若办公场地无报销投递系统的，员工可以自行邮寄报销材料至报销组，邮寄信息如下：

联系地址：XX市XX区XX科技大厦10层

收件人：牛XX

电话：0222489\*\*\*\*\*转6\*\*9

邮政编码：\*\*\*950

业务嵌入：

1、热门问题推荐 3、问答智能匹配

2、问题自助检索 4、关联问题推荐

业务价值：

echo智能客服机器人可进行热门问答推荐，根据用户标准和相似问法，使业务答案匹配准确率更高，另外机器人还可根据提问进度，关联推荐后续可能要问到的问题，让企业员工与机器人的问答互动过程，更加符合业务办理顺序，提升员工业务咨询的服务体验。

5、案例

案例一：软通动力IPSA通通智能服务助手(1P）

软通动力信息技术（集团）股份有限公司是中国领先的软件与信息技术服务商，目前软通动力IPSA通通智能服务助手，覆盖全球40余个城市近百个分支机构和超过20个全球交付中心，服务员工75000余人。

企业方案介绍

1 客户问题

1）员工咨询渠道延展到各个平台，未有效覆盖所有咨询渠道

2）多部门工单流转繁琐，问题处理效率低下

3）客服服务质量及客户情况，无数据支持

4）客服与咨询城市服务无法智能匹配，解决问题效率低下

2 解决方案

1）多渠道接入：解决渠道延展问题及智能匹配客服问题

根据员工工作地智能精准匹配客服，实现多渠道咨询，统一平台处理能力，极大的解决了渠道延展性问题，提高了系统使用效率。

2）智能工单系统：解决多部门工单流转问题

解决工单流转问题，提升问题处理效率，实现工单流程自定义可视化配置，实现流转信息自定义配置。

3）数据分析平台：解决企业对于服务质量及系统把控问题

解决数据分析问题，把数据分析交由系统，管理人员只需查看系统就可进行工作量分析，满意度分析，会话查看等，为系统闭环问题，提供数据支撑。

3客户收益

echo智能机器人可快速接入IPSA企业服务平台，代替人力事务，将业务办理自助化、流程化、共享化。无缝链接、智能处理来自人力、行政、IT等不同类型企业事务，提供 7x24小时咨询服务。知识学习与服务内容高度耦合，标准化业务办理流程并提升业务粘性，做到全流程一站式线上解决，员工事务处理体验全面升级 。

案例二：江西邮政智慧网格平台（1P）

“江西邮政智慧网格系统”是软通动力联合江西移动、华为共同建设的数字化IT平台解决方案。

企业方案介绍

1 客户问题

1）需快速扩大揽投市场，业务模式待转型。

2）快递员管理模式粗放，业务效益提升慢。

3）数据管理方式上滞后。人员管理成本高。

2 解决方案

1）一键需求查询：快速定位市场需求，查询业务进展情况。

2）智能工单系统：结合ADO产品智造业务战略沙盘地图。

3）智慧网格系统：网格化寄递行业智能管理及运营实施。

3客户收益

“江西邮政智慧网格系统”是软通动力联合江西移动、华为共同建设的数字化IT平台解决方案。该系统应用echo智能客服SaaS产品辅助ADO进行邮政业务，进一步落实中国邮政降本增效的战略诉求、打造【寄递揽投】平台从“核心营销作业型”向“生产服务型”转型，助力邮政集团从“粗放式管理”向“网格化作业”转变，构造企业经营分析系统和管理驾驶舱，为江西邮政决策层提供科学评价和风险管控的数据支持