

# 优客服智能客服系统 (产品介绍)

© 2018 佛山市贝密信息科技有限公司版权所有。

## Copyright Notice

### 版权说明

本文档是佛山市贝密信息科技有限公司的产品文档，受版权法和国际公约的保护。贝密不会对本手册中信息的任何变更做出通知，不对涉及佛山市贝密信息科技有限公司的内容做出任何承诺。然而，贝密一直在努力使本文档中所包含的信息更加准确，贝密信息不对本文档中所出现的错误和冗余信息承担责任。

对于因使用本文档中所包含的信息所导致的任何直接的、偶然的、或者因果的损失，贝密信息不承担任何责任。

只有明确接受最终用户许可协议的用户才被许可使用在本文档所提及的拥有版权的软件，在使用软件之前应该仔细阅读许可协议。非经公司授权任何人或单位不得以任何电子、机械、光学、化学、手工、或者其他形式和手段将本文档的任何内容在一个系统中复制、传播、存储、或者翻译成任何人类语言和计算机语言。

本文档可为演示目的而使用虚拟的姓名；对任何实际存在的个人、公司或者机构姓名（名称）的使用纯属巧合。

# 目 录

引言.....	4
第一章    前言.....	5
1. 丰富的行业背景，服务更专业 .....	5
2. 本体类方法，知识库构建更敏捷 .....	5
3. 全方位问题解答，答案更丰富 .....	5
4. 富媒体丰富展示，体验更智能 .....	6
5. 多轮对话，答案准确性更高 .....	6
6. 全线渠道支持，服务更便捷 .....	6
7. 机器人+人工，成本更低 .....	6
8. 系统自学习，越用越聪明 .....	6
9. 开源系统，代码掌握在自己手中 .....	7
第二章    优客服产品简介 .....	8
1、渠道融合，建立统一客服模式.....	8
2、业务支撑，提供快速服务请求.....	9
3、数据分析，深入了解客服业务状况.....	9
第三章    实施服务.....	11
3.1. 实施服务 .....	11
3.2. 售后服务 .....	11

# 引言

随着移动互联网时代的到来，终端设备从传统的 PC、电视、电话到新的智能手机、pad、穿戴设备等层出不穷，接入渠道从传统的网点、电话、网站、邮件到即时通讯、微博、微信、SNS 等不断涌现，网络信息呈现出碎片化、移动化、实时化、个性化、多媒体化、大数据化的特点。一方面，对于信息服务提供商：全渠道的信息及资源，需要快速梳理并形成知识库，以便更好更及时的为客户服务；另一方面，对于信息的使用者：越来越快节奏的生活，价值移动互联全媒体时代来袭，使得人们对于服务提出了更高的要求：要求及时、快速、准确的全渠道服务。这就给信息管理和服务带来全新的挑战，传统的呼叫中心、客服中心已经面临无法承受之重。

与此同时，人工智能领域的智能机器人技术，在近年取得长足发展，与基因工程、纳米科学一起被称为 21 世纪三大尖端技术，是基础性、战略性的技术，能够对生产生活方式产生革命性的影响。

基于在政府、企业、金融等行业的多年行业经验积累，优客服联采用多种人工智能技术，推出新一代智能客服系统，并将核心系统产品以 Apache 协议开源的方式发布，系统支持自然语言人机交互，支持面向互联网、微信、移动 APP 等全渠道，支持语音识别和语音合成等技术。

# 第一章 前言

## 1. 丰富的行业背景，服务更专业

依托贝密信息丰富的通信行业经验，借助开源社区内的大量的行业客户项目的交付经验积淀，优客服智能客服系统构建的智能客服机器人，应用多种人工智能技术和知识工程方法，深入理解用户问题的内在语义，挖掘用户真正关心的答案，关联推荐用户可能感兴趣的相关知识，可以跟用户进行各种语境下的多轮对话，与同类产品相比，更加专业，更加智能。

## 2. 本体类方法，知识库构建更敏捷

优客服智能机器人，凭借新一代的知识本体类方法，从更符合人类思维的角度，将现实世界中的概念及概念之间的关系抽象为实体和方法，通过实体完成知识实例的积累，通过方法实现知识表达的丰富，能够基于客户历史数据更快速地完成知识库构建，相比同类产品，知识库构建周期更短。

## 3. 全方位问题解答，答案更丰富

优客服智能机器人通过知识库、集成业务系统数据库、集成企业级搜索三种答案途径，为用户提供全方位的解答，针对不同类型的问题，提供不同形式的解答，满足用户的全面需求。

#### **4. 富媒体丰富展示，体验更智能**

优客服智能机器人与用户的交互方式包含文字、图片、语音、视频、附件等各种富媒体形式，当客户提出的问题答案包含图片、视频等多媒体内容时，直接在答案中进行展示，给客户提供更丰富、更智能的使用体验。

#### **5. 多轮对话，答案准确性更高**

优客服智能机器人，机器人推理和判断能力，解决人与机器交互过程中的信息不全、指代消解的问题，对于不理解的问题，使用多轮会话的方式，精准定位问题，提供标准答案，保证答案的准确性。

#### **6. 全线渠道支持，服务更便捷**

系统提供权限渠道支持，保障系统使用单位对于用户的服务更有力度，用户可以通过 Web、微信、移动 APP、邮件、电话、短信，随时随地与跟智能机器人进行实时交互。

#### **7. 机器人+人工，成本更低**

通过智能机器人，帮助客户降低 80% 的人工客服成本；对于机器无法回答的问题，系统自动转接到人工坐席来解决。

#### **8. 系统自学习，越用越聪明**

系统采用在线学习算法，实现智能机器人自适应、动态、增量式的机器自学习能力，保证系统的逐步优化，越用越聪明。

## 9. 开源系统，代码掌握在自己手中

核心系统代码以 Apache 开源，上万家开源社区用户，3000+Star，2017 年度开源中国最受欢迎的开源项目排名第四，开源中国首批 GVP 项目（最有价值开源项目）。

## 第二章 优客服产品简介

优客服，是一个全渠道融合的客户支持服务平台，聚合 8 大客服渠道，帮助各种行业各种规模的企业建立完整客服体系。

通过将邮件、短信、电话语音、WebIM 在线客服、微信、微博、H5 页面、APP 接口等多个渠道来源的客户服务请求与对话汇聚在一个管理平台，用统一的方式来响应和支撑客户服务。

### 1、渠道融合，建立统一客服模式

#### ➤ 语音

接入企业的呼叫中心，让客服在一个管理界面接听呼入的电话并可以方便快捷的呼出，通过工单记录和后续跟进客户

#### ➤ WebIM 在线客服

让您的客服在一个界面和各个渠道来源的用户对话，实时沟通，并能够为对话记录质检和创建业务请求方便后续跟进和处理

#### ➤ 社交媒体

集成微信和微博渠道，将社交网络的服务请求集中到优客服，客服坐席统一响应和受理

#### ➤ 邮件短信



将发至客服邮箱的邮件转为服务请求，通过任务受理和追踪，并能够通过发送邮件或短信快速回复客户客户

## 2、业务支撑，提供快速服务请求

### ➤ 简单易用的界面与交互

为客户和坐席人员提供友好的操作界面，方便通过标准方式进行高效沟通

### ➤ 跨部门协同解决客户问题

连接您的所有职能人员，从销售客服到技术支持

### ➤ 问题流转与变更全纪录

客户的所有交谈记录和问题工单处理事件都会完整记录，方便任何客服接手问题处理，有效解决客户问题

## 3、数据分析，深入了解客服业务状况

### ➤ 全渠道数据概况一目了然

了解所有渠道的客户服务状况、来源比例，了解响应时间与服务时间，按不同维度统计

### ➤ 优化客服坐席资源分配

按照不同的维度统计更细致的客户坐席服务变化趋势，查看每一天的坐席绩效

### ➤ 客群分类，建立客户全景式图

集成企业内部客户数据，分析客户价值，创建客户标签

## 第三章 实施服务

### 3.1. 实施服务

多年的产品研发、项目实施与售后服务积累的经验与教训，使得我们深信，“三分技术产品、七分项目实施、十二分服务支持”是保证客户满意、企业成功的关键。贝密信息在项目实施过程中除提供标准的 IT 服务（如系统安装、配置、定制开发、测试、上线）外，还将帮助客户进行系统的内容规划，如内容的入库，同时还将结合企业管理及文化特点协助开展培训、项目推广宣传等活动，让企业使用者真正地愿意用、用起来、用得好。

贝密信息在优客服产品的实施过程中将严格规范实施的步骤，对每个阶段的工作内容、工作产出物、关键检查或验收点严格把关，保证双方能够及时沟通并发现问题，同时利用项目协作管理工具全程管理实施过程，记录项目实施过程、实施的经验与文档，当项目结束时，全部传递并移交客户，以帮助客户提高后期维护的能力与水平。

### 3.2. 售后服务

软件服务是全球 IT 产业重要的发展趋势，也是软件企业越来越重要的业务构成，更是软件企业生存和发展的增值方向。我们希望能够帮助客户最佳地应用优客服产品，并为客户创造更加广泛的价值。

#### 服务内容：

- 培训服务：包括产品使用培训、系统管理培训、管理经验培训；
- 产品维护服务：包括产品安装、配置等技术支持，提供备份策略方案；
- 产品版本更新与升级服务；
- 产品介质服务：产品光盘、资料通知与寄送服务；
- 产品需求变更服务：提供根据客户需求进行产品定制服务。

### **优客服服务方式：**

- 网络服务：通过优客服服务 QQ 群或专业技术工程师的电子信箱对用户提供全方位的产品技术支持与服务；
- 热线技术咨询服务：通过拨打我公司支持服务店，由专业技术服务人员解答客户有关产品应用问题等，标准服务时间为周一到周五（9:00~18:00，国家法定节假日除外）；
- 远程维护服务：利用远程工具提供远程系统维护支持，包括应用问题排查、解决，系统管理与性能优化等。
- 服务报价体系：参见报价单