

# 人工智能外呼机器人能够很快回答

产品名称	人工智能外呼机器人能够很快回答
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

## 产品详情

为证实系统实际功能，客服人员还为北青报记者专门安排了一次实际体验。在北青报记者提供自己的手机号码后，很快就接到了一个自称某地产公司销售人员的来电。仅靠声音判断，对方应该是一名年轻女性，说话流畅、毫无异常。除了常规的楼盘介绍外，面对北青报记者“周围有学校吗”“出行是否方便”的提问，该销售人员也能够很快回答，且用词准确、礼貌，如果不是已经知道对方是AI，很难发现对方不是真人。不过，AI也并非毫无破绽，在北青报记者提问“方便去看房吗”时，这名由AI“扮演”的销售人员再次重复了对楼盘周边交通情况的介绍，终于露出马脚。北青报记者注意到，电话挂断前，AI还专门提到“方便提供下微信号码吗？后续可以通过微信再向您详细介绍”。后经询问，添加客户微信的工作也可以由该系统自动完成。

客服人员介绍，目前一条AI控制的电话线路每天可拨打800到1000个电话，效率为传统人力的4到5倍。费用方面，每条线路每季度2500元、每半年4000元、每年6800元，其中包括协助话术优化及录音、1名专属客服、2名技术工程师随时跟进等配套服务。据他介绍，AI仅负责拨出电话、与客户进行初步沟通、挑选出有购买意向的客户并进行记录，至于拨打哪些号码，则需要使用者提前录入，研发方并不提供相关数据。“AI会对客户进行等级划分，有意向的客人还需要使用方再安排人手进行跟进。”北青报记者注意到，在对方提供的电话录音范本中，AI如何回复其实是基于关键词触发机制，只要识别到某个具体关键词，AI就会回复已经提前录好的语音进行回复。那智能体现在哪里？对此，客服人员称，该系统自己具备学习功能。

AI时代下，涌现出越来越多的客服销售型营销工具。传统的呼叫中心逐步向智能化转变

每个人或多或少都会接到各种推销电话，卖房、卖车、卖各种东西，也就知道做客服这一工作，所面临的就是，枯燥乏味的工作内容、反反复复的问话、还要面多大量的负面情绪，但是时代在发展，人工智能的时代来临了，出现了智能电话机器人，它情绪稳定、不会累、不会辞职，他每天可以接听或拨打上千通电话，一个机器人就能抵五六人的工作了，这无疑减轻了公司成本。

AI时代下，涌现出越来越多的客0服销售型营销工具。传统的呼叫中心逐步向智能化转变。

2017年10月，智语科技创始人、杭州市青年企业家协会常务理事吕韶带队进入智能电销领域，研发基于语音识别的小语智能电话机器人。

小语智能机器人 图片由受访者提供

目前，智语科技的小语机器人已经服务于保险、金融、教育、医疗、电商等行业。吕韶告诉锌财经，从2018年3月份成立至今，已拥有五千家客户。2018年10月，智语科技完成千万级人民币的Pre-A轮融资。

2004年，还在浙大研究生阶段的吕韶研发了一套专门从事电话营销的呼叫中心系统，并由此创办了他的家公司——杭州科技，见证电话呼叫行业的巨大增长空间与痛点并存。

截至2017年底，工信部数据显示，全国呼叫中心业务持证企业数同比增长46.9%，全国呼叫中心业务收入超过280亿元，同比增长43.4%。社会需求的持续增长下，呼叫中心的席位数量也在增多，截至2017年底，全国呼叫中心坐席数达52.5万个，同比增长23.3%。

在急速成长的行业中，需要很多服务。吕韶发现，这是一个劳动密集型产业，全靠人力，规模庞大。智能语音技术的成熟，让吕韶看到了新的机会——可以将大量重复性的、标准化的工作交给智能电话机器人。

2018年3月，吕韶的智语科技正式成立，推出小语智慧服务模式，向传统行业注入人工智能解决方案，提供智能客0服、智能营销及智能质检服务，帮助企业获客方式与客户服务方式的转型升级，实现电话销售、客户服务从劳动密集型向技术密集型转型。

企业客0服，在吕韶看来是一套标准化动作，客0服跟客户沟通的过程中，有80%的动作是标准化的，而标准化的动作交给机器是合适的。