

AI智能客服对接机器人系统开发

产品名称	AI智能客服对接机器人系统开发
公司名称	广州企晨科技
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广州市天河区中山大道东路
联系电话	13828487919

产品详情

客服机器人，顾名思义就是用来代替人工的客服人员。它主要的功能就是可以帮助企业提高转化率，并且减轻企业在人力成本上的压力。那么什么是客服机器人?智能机器人可以在企业日常客服中充当一名合格的客户体验师，从咨询、应答、引导等方面帮助客户提高满意度。

智能客服机器人解决方案

随着时代的发展与进步，智能机器人应用越来越广泛，例如智能客服，智能服务等诸多领域。

那么，企业该如何使用机器人来提高转化率?对于一个企业来说，客服人员对转化率影响很大。通过使用机器人来代替人工完成一些基本工作是比较可行的。

- 1.智能的机器人会对其回答进行自动评分，并通过AI技术，实时识别问题类型，并智能回复。
- 2.机器人可以快速有效地响应客户的任何问题，减少客户等待时间和等待过程。
- 3.机器人可以实时回答各种信息内容。
- 4.当一个问题被转换为自动应答时，机器人还能在回答任何问题时进行智能补充、更新和优化。
- 5.智能的机器人可以在不接触客户的情况下将各种信息内容进行处理和更新，如添加标签、增加新功能和扩展客户对服务的体验等。

实时监控网站访问情况

在网站中使用智能客服系统后，客服人员可以实时监控网站的访问情况，当有新的访客进入网站时，客服客户端的访

客队列中就会显示出该访客的详细信息，包括访客状态、进入网站的时间、所在的地理位置、当前正在访问的页面URL

当访客在网站与客服交谈过后，会产生一条“回话记录”，在下次再咨询客服是会分配原有服务过的客服给客户。

对话转接

在客服在与访客对话的过程中，访客提出的问题可能超出客服的解答能力（如市场部的客服无法解决复杂的技术问题），这时，客服可以将该对话传送给其它客服，由其它客服来协助解决。同一对话可以在不同的客服之间进行任意次数的传送，该功能使得多个客服协同工作以向访客提供服务。

认领管理

由于所有的网站访客都会自动分配给客服，因此对于流量特别大的网站来说就存在一个严重的问题：即使分配给了客服，由于客户较多也不能时间回复，导致客户流失。

在访客较多的情况下我们可以开启认领模式，后台客服根据实际情况转接访客窗口进行服务。访客在咨询时也会提示等待状态，更人性化的洽谈。

常见问题回复

智能客服系统拥有强大的常用语和常用链接系统，通过将常用的对话内容和网站地址进行分类整理（如你好，欢迎您等），客服可以轻松的同时接待多个访客的对话，并轻松的对不同的访客快速应答

流量统计

通过系统的流量统计功能，客服可以随时了解到网站的各种流量信息：总访问量、当天访量、当前访问量。

访客留言

所有客服全部处于离线状态客服机器人部分问题无法解答时，可以进行留言,在留言的时候会提示访客输入电子邮件以便联系。这样,客服就可以随时查询公司的新留言,并及时回复。

消息提示系统

智能客服系统有完善的消息提示系统，用户在使用系统的同时可以进行其它的工作，当有新的消息或事件需要客服处理时，系统会通过多种方式提示用户（冒泡窗口，声音提示，闪动图标）。同时，用户可以根据自己的喜好对消息提示方