

电话机器人不止会打电话还会筛选客户

| | |
|------|--------------------------------------|
| 产品名称 | 电话机器人不止会打电话还会筛选客户 |
| 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

互联网的发展使得客户与企业沟通的方式变得多种多样。对企业来说，客户接入企业的渠道变得多种多样，企业收集、处理客户问题的能力和效率也越来越高。近几年在中国人口红利逐渐消失的背景下，企业如何*化的提高客户满意度和转化率，提高客户对企业的粘性，从而获取利润？就和大家来聊一聊云呼叫中心行业提供给企业的解决方案——智能（电话/在线）机器人客服一、前沿技术赋能智能（电话/在线）机器人客服，实现智能场景化智能（电话/在线）机器人客服采用云计算、分布式、大数据、机器学习等前沿技术，专注于客户场景化需求，认真将场景化落实到实处。同时智能（电话/在线）机器人客服运用专业技术深度挖掘人工座席和访客的对话，归纳总结关键词、知识点，大大降低知识库维护成本。智能（电话/在线）机器人客服打破传统束缚和客户实际需求突破，实际落地客户需求，实现真正的“智能”。二、智能（电话/在线）机器人客服系统自动填充知识库，减少人力填充当下的智能知识库大都以人工填充、人工选取知识点进行机器人知识库的知识补充、完善。然而面对每天庞大的数据量，人工需要不断的重复进行整理，手动填充到智能（电话/在线）机器人客服系统知识库。传统的人工知识库填充浪费大量人力，并且人工效率明显不高。面对这种现状，智能（电话/在线）机器人客服采用智能学习技术，在知识库维护上，实现机器人自动完成，少量人工参与。解决传统人工手动填充知识库效率低下的现状。三、智能（电话/在线）机器人客服让回答更专业传统的人工座席仅仅只能通过一个知识库来服务所有场景下的客户。当客户问题超越人工座席和知识库服务能力范围时，将很难正确快速的解决客户问题。例如教育行业，存在不同课程、付费、老师等问题，单一的知识库无法准确回答或者辅助人工回答。智能（电话/在线）机器人客服针对不同业务需求长场景配置不同的知识库。这样就解决企业传统知识库无法服务客户的难题。企业通过创建多个不同场景机器人，如：不同渠道、不同产品线、不同业务线等，进行单独管理，在使用时可以选择某一场景下的机器人进行触发使用，可提高机器人回答的度、更便于维护。四、人机合作代替人机分离传统的云呼叫中心是依靠人工座席来服务客户。所使用是系统也不过是自动化而非智能化。而智能（电话/在线）机器人客服将机器人与人工紧密进行关联，机器人可以辅助座席进行用户回答，将传统的人机分离不能紧密协作的问题完全解决。案例：1、在人工进行用户接待时，机器人可以根据用户的问题，主动向座席推荐答案，帮助座席快速回答用户问题；2、座席可以根据机器人推荐的答案进行回复客户，提高回答的准确度；3、在机器人的帮助下，可以让企业新人快速上手，降低企业对新人的培训周期，在用户接待中就可以快速学习、成长。在产品同质化严重的，服务质量的高低、服务的多元化及差异化已经显得尤为重要。随着客户对企业服务质量提出的要求越来越高，企业为争夺客户资源必须快速的把握消费者需求，并快速的做出反应。对于云呼叫中心行业来讲，传统的人工座席的工作效率已经无法跟上暴增的客户咨询量。利用智能的云呼叫中心系统来改变现状成为

企业的首先。五、技术赋能呼叫中心降低人力成本增加企业营收智能（电话/在线）机器人客服除了帮助企业自身业务自定义设置、更新完善对应知识库，还可以对客户问题自动、快速响应。全面提高服务质量，获取更多客户。在同质化产品严重的市场，利用优质服务来获取更多客户。