

AI智能客服 可用于以下界面

国内电商客服平台的AI智能客服

专用网页版 / 专用客户端

社交平台

办公软件 数字人

传统呼叫中心

企业自定义界面

(有部分界面需要客户提供现有辅助工具和账户接口)



最大客户（百亿级别市值A股上市企业） 试运行真实数据



客户资料

产品型号：2000+
产品资料：超过30GB
(6000+文件)



问答数据

问题准确率：>99%

问题类型：电商客服



效率提升

人工客服回答全程耗时60秒

提高到

AI客服 10秒



问题数量

试运行阶段

已经回答问题 506023条

截止到2025年1月03日



AI智能客服项目实施全流程（复杂项目样例）



概要工作

难点

周期

汇总
需求沟通

数据整合
格式清洗

AI学习
(程序运行在服务器上)

指定界面问答

运行维护

前期沟通所需产品资料包括:
说明书 说明书下载地址
产品图录质量指标书
常见问题汇总资料查阅地址
二次规格汇总表

把多种格式的产品资料,整合成方便AI处理的格式

研究客户提供的一万多条历史真实问答记录,量身订造:

- 合适的模型
- 合适的AI参数
- 合适的提问方法

客服通过企业群来提问, AI在社交平台群里面回答
已经进行了超过20万条问答
正确率在90%以上

- 每周例会,对系统进行查缺调优
- 每周2次以上更新最新产品资料
- 对回答的不好的问题给与反馈
- AI服务商对AI模型/参数进行调整
- 监控服务器状态

产品型号超过三千种
文档超过10GB
资料格式庞杂
(包括复杂排版的pdf docx, excel 等多种格式)
对于非专业人员学习困难

格式复杂 (特别是说明书的格式本来用于印刷,并不适用于AI识别),需要大量人力整合处理工作

设计部署AI学习的整套IT架构

理解用户奇奇怪怪的提问方式

(包括错别字, 简略词等)

AI理解复杂的产品逻辑

可通过API处理

可通过web进行问答

需要有比较好的客户服务经验和方法论, 以及保持系统正常运行的同时, 对成本的控制

简单需求: 1-2周
复杂需求: 需要根据具体情况而定

简单需求: 1-2周
复杂需求: 需要根据具体情况而定

简单需求: 1-2周
复杂需求: 需要根据具体情况而定

简单需求: 1-2周
复杂需求: 需要根据具体情况而定

长期运行维护