



Quick Service

领羊智能客服 产品介绍



PART 01

客户面临的问题

PART 02

业务场景与痛点

PART 03

核心解决方案

PART 04

产品能力总览

PART 05

产品能力详解

PART 06

产品案例

PART 07

客户原声

PART 08

联系我们

PART
01 | **客户面临的问题**

服务问题

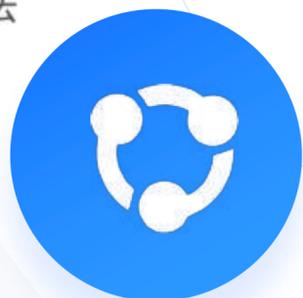
您在服务领域中可能遇到的问题

您是否面临
以下问题？



服务满意度低

客户总是抱怨找不到咨询入口，高峰期排队时间过长，客服人员的说法不一致.....



服务人效低下

客户咨询同类型的问题，客服反复接待处理，浪费大量人力。对于复杂问题，客服耗费大量处理时间.....



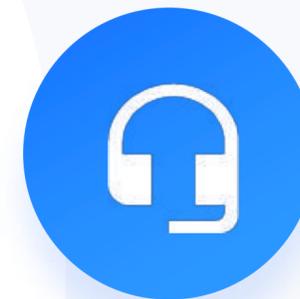
服务与业务协同难

面对客服无法直接处理的业务型问题，客服部门与业务部门之间协同割裂，问题迟迟得不到解决.....



服务人员管理难

客服新人上手速度慢，而主管难以监控客服人员的服务质量，对于服务效率也缺少数据指导管理.....



电话营销效率低

电话接通率低，通话质量差。销售人员电话效率低，沟通过程无法监控分析.....

PART
02

业务场景与痛点

业务场景

三大业务场景分析



全域外部客户服务

- 全渠道接入（客户触达）
- 客服机器人自动意图识别 回答问题
- 一站式业务协同处理
- 工单协同提升业务处理效率

客服总监：我们希望通过好的服务提升品牌价值

企业内部员工服务

- 减少HR/IT/财务日常重复性咨询工作量
- 客服机器人自动降低人力成本
- 一站式内部办公服务处理

行政总监：我们希望提升行政服务效率&满意度

呼叫中心/电销

- 丰富的号码资源与稳定线路
- 预测式外呼提升接通率和意向输出效率
- 智能外呼大幅降低人工成本

销售总监：我们希望提升销售触达&转化率

用户故事

通过用户故事拆解问题 分析您的核心痛点



用户故事 1 :

客户Mr. X在线下购买商品时遇到了问题却找不到咨询服务入口, 情绪稍显躁动

渠道覆盖弱

客户从多个渠道接触品牌, 在任意渠道均可能产生服务需求。无法覆盖全渠道, 导致用户难以找到服务入口

用户故事 2 :

客户Mr. X终于进入咨询页面, 但是等待了10min还没有客服进入。客户非常着急

服务效率低

智能服务能力缺失, 客服反复回答重复性问题。高峰期无法智能调度加上客服没有智能辅助工具 导致效率低下, 服务拥挤

用户故事 3 :

接待客服由于刚上岗, 无法有效解决问题。被迫将会话转交给另一位客服。Mr. X愈加生气

新人上手慢

人工客服的流失率较高, 新手客服缺少仿真培训工具, 无法有效检测是否具备上岗资格。仓促上岗, 导致服务事故频发

用户故事 4 :

客户问题非常复杂, 一直没有有效解决, 只能不断安抚。Mr. X情绪激动。

服务标准不统一

人工处理的问题逐渐复杂化, 存在大量需客服判断的要素。而对于复杂问题的客服辅助能力不足, 导致客服处理效率低, 服务标准不一致

用户故事 5 :

因情绪激动, 双方都表达出侮辱性语言, 未能及时识别。Mr. X将此事件诉之媒体, 引发品牌舆论。

听不见用户心声

大量客户与客服的服务数据未能量化, 客户心声无法被有效采集利用。发生舆情时已过了最佳介入时间

PART
03

核心解决方案

- 解决方案
- 用户视角
- 客服视角
- 管理者视角

解决方案

瓴羊智能客服如何帮助您 解决服务难题



大模型加持客服全链路

产品版本	瓴羊智能客服通用版	瓴羊智能客服Salesforce版	钉钉服务台
全触点智能客服	AI问答 热线智能机器人 IVR智能导航 主动服务 智能外呼 在线智能机器人 LLM 业务问答 数据问答 商品问答	Agent平台 LLM 大模型对话Agent 大模型辅助Agent 知识处理Agent	
	AI辅助 在线坐席 客服助手 热线坐席 智能质检 视频坐席 智能排班 工单坐席 LLM 智能培训 服务数据		
	AI知识库 AI知识打标 AI知识归类 AI知识验重 AI文档知识 AI网页知识 LLM		
模型&数据	应用模型 行业客服垂直模型 通义千问基础大模型		数据增补 数据流通 数据处理 隐私计算
运营陪跑	客服代运营		人工智能训练师代运营

场景与价值



通过在热线一体工作台的打造，助力企业完成内外一体的服务数字化转型，办公、服务、协同一站式解决，让服务在组织间流通



全域外部客户服务

- 全渠道接入（客户触达）
- 客服机器人自动意图识别 回答问题
- 一站式业务协同处理
- 工单协同提升业务处理效率
- 通过服务抬升品牌价值



企业内部员工服务

- 减少HR/IT/财务日常重复性咨询工作量
- 客服机器人自动降低人力成本
- 一站式内部办公服务处理
- 提升服务效率与满意度



呼叫中心/电销

- 丰富的号码资源与稳定线路
- 预测式外呼提升接通率和意向输出效率
- 智能外呼大幅降低人工成本
- 提升企业销售触达率&转化率

PART
03

核心解决方案

- 解决方案
- 用户视角
- 客服视角
- 管理者视角

咨询入口全覆盖：用户咨询入口统一



覆盖客户所有入口，用户轻松找到咨询通道，提升体验；客户诉求被快速响应，服务标准统一，服务管理更容易



官方入口 客户官网 / APP / 公司内网

微信生态 小程序 / 公众号

对话机器人：智能降量，节约人力成本



智能客服机器人，接入解决 70% 服务量，服务人力成本节约85%

● 机器人首页自定义

用户快速找到常见问题解决方案，企业把重要信息重点凸显

● 企业定制皮肤

支持企业自定义自己的皮肤，更加贴合企业自己的文化

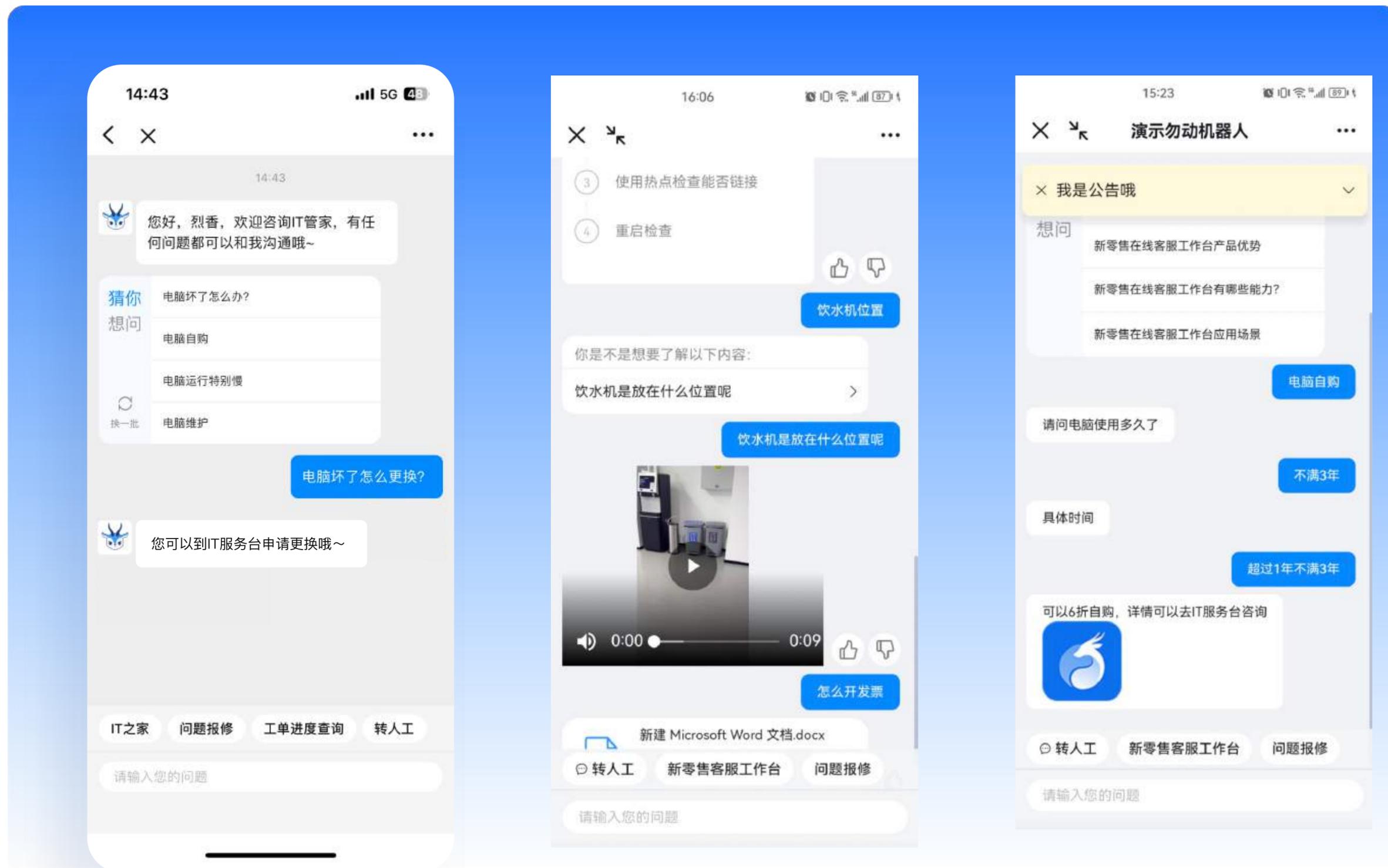
● 问题快速响应

用户问题7*24小时秒级响应

● 解决能力强

答案类型，支持文本、图片、富文本、卡片、视频等多种形态

答案支持多轮交互，如右侧电脑自购问题



问题反馈与进度查询：问题一键上报，进度实时可追踪

问题一键上报，进度实时可追踪

● 用户便捷提报问题

支持机器人环节提交

二维码

URL

● 实时查看处理进度

工单状态变更实时提醒，按钮支持自助

查看

机器人端实时查看

独立查询入口：URL等

● 查看工单处理结果进行满意度评价

短信通知

邮件通知

站内信通知

微信通知

The screenshot displays the 'IT管家' (IT Manager) interface. At the top, there's a header with the 'IT管家' logo and name. Below it, a chat window shows a greeting: '哈喽' (Hello) and a message from the product consultant: '您好，产品顾问-佳怡，欢迎咨询IT管家，有任何问题都可以和我沟通哦~' (Hello, product consultant - Jiayi, welcome to consult IT Manager, you can communicate with me about any problem~). A '猜你喜欢' (You might like) section lists common issues: '电脑坏了怎么办?' (What to do if the computer is broken?), '电脑自购' (Self-purchase computer), '电脑运行特别慢' (Computer running very slowly), and '电脑维护' (Computer maintenance). Below this, there are buttons for '问题报修' (Report Problem) and '工单进度查询' (Track Ticket Progress). At the bottom, there's a search bar with the placeholder '请输入您的问题' (Please enter your question).

On the right side, there's a '问题报修' (Report Problem) form. It includes fields for '工单标题' (Ticket Title), '问题分类' (Problem Category) with options like '硬件问题' (Hardware), '软件问题' (Software), '配件问题' (Accessories), and '其他' (Other), '问题描述' (Problem Description), '上传图片' (Upload Image), and '反馈人信息' (Feedbacker Information). A '提交' (Submit) button is at the bottom.

机器人沟通中咨询与查看

问题一键提报

电话咨询：即时电话咨询



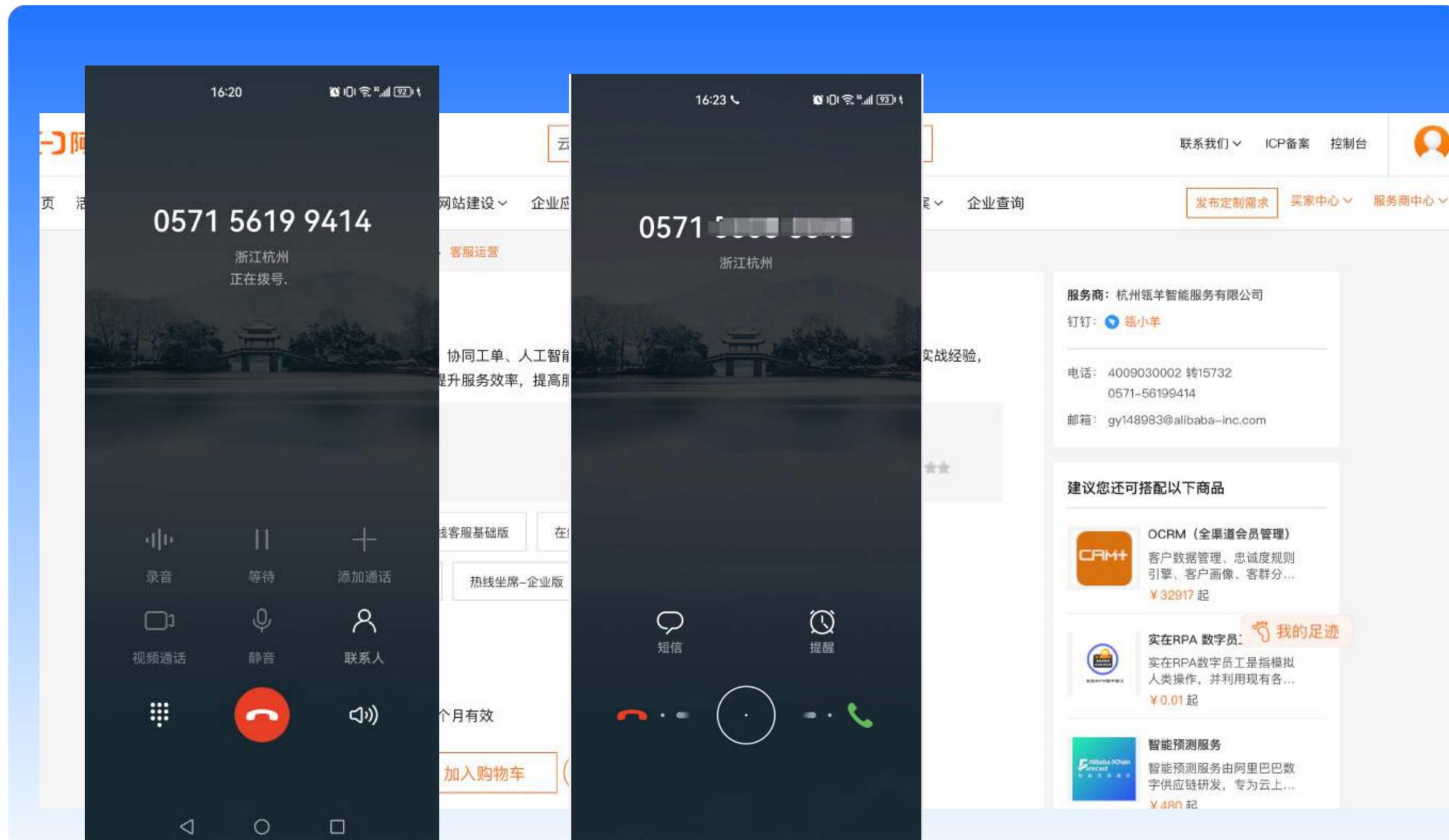
用户可即时拨打电话进行热线咨询，沟通更顺畅

● 用户电话咨询

用户可以直接电话咨询

● 接听客服电话

接听统一客服回电



PART
03

核心解决方案

- 解决方案
- 用户视角
- **客服视角**
- 管理者视角

在线客服：统一接待咨询，提升客服效率



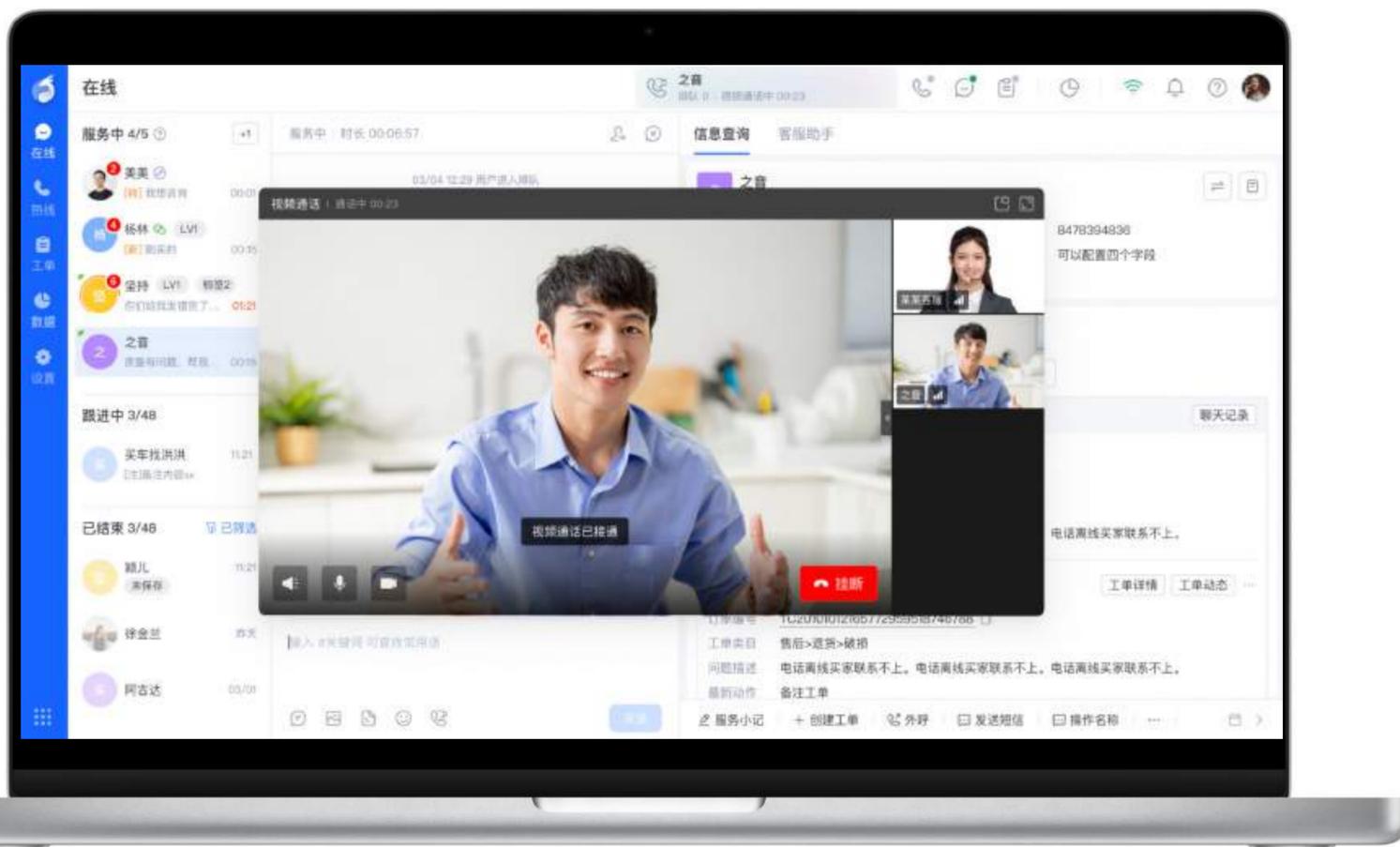
客服可通过PC、移动端进行接待，方便管理，促进内外部协同

- 用户信息查询**
一键查询用户咨询记录，快速定位问题
- 客服助手**
直接查看知识库并搜索发送给用户
转交、结束服务、服务小记
- 主动会话**
支持服务结束后客服反向找用户
发起主动会话
- 离线留言**
客服下班时间也能直接用户进线
留言，保持服务24小时不间断
- 服务小记**
快速记录用户问题，支持自定义

The screenshot shows a comprehensive online customer service interface. At the top, there are buttons for '转交会话' (Transfer Conversation) and '结束会话' (End Conversation). The main interface is divided into several sections:

- 会话列表 (Conversation List):** A list of active and ended conversations with details like agent name, user name, and time.
- 聊天窗口 (Chat Window):** A real-time chat interface showing the conversation history and a '发送' (Send) button.
- 会员信息 (Member Information):** A panel displaying user details such as name, city, and warehouse.
- 服务记录 (Service Record):** A section for recording service details, including order number, problem category, and service notes.
- 知识库 (Knowledge Base):** A search interface for finding solutions, with a '提交' (Submit) button.
- 创建工单 (Create Ticket):** A button at the bottom right for creating a new service ticket.

视频客服：统一接待咨询，提升客服效率



视频客服是在线客服的增值插件功能，支持客服与客户基于文字、图片、文件传输等富媒体沟通能力上，新增实时视频/语音通话功能，提高客服的沟通效率以及问题解决率。

多渠道接入 → 智能路由 → 视频/语音通话 → 视频录制 → 数据洞察

核心功能

- 双向发起：支持客户点击链接或内置链接的APP、小程序、微信公众号等渠道，主动发起视频通话；支持企业客服主动在工作台向客户发起视频通话请求
- 视频协同：支持企业客服视频通话时发起工单、转交会话、服务小记等协同操作
- 视频功能：支持静音、关闭摄像头/麦克风、翻转摄像头等视频功能
- 自动存档：视频服务过程自动双向录制并存档，支持回放以及下载视频记录，方便追溯和查询
- 数据分析：视频服务指标化数据分析，方便及时发现问题并优化服务流程

应用场景

- 售后维修：在上门维修前通过远程视频对问题进行评估，提前确定需要用到哪些工具、配件等，减少无效上门率，提高问题一次性解决率，提升满意度和服务收入
- 远程定损：通过实时接入视频远程对车辆、快递、家电等进行远程勘验，提高业务处理效率
- 其他场景：金融审核、远程医疗、政务服务...

工单客服：工单问题创建、协作处理更高效



工单客服用于内部多方协同流转、信息记录，高效灵活完成工单处理

工单处理

支持多种工单处理操作，如：
申领、流转、转交、生成子工单、完结、重开等等

工单进度跟踪/满意度调研

可实时查看工单进度
工单进度通知全渠道触达
工单满意度调研

提交工单

在线语聊中提交
热线通话在提交
批量导入
系统自动提交

多端协同

可在PC电脑端处理工单
可在手机移动端处理工单

工单处理

工单处理

提交工单

提交工单

热线客服：统一接待咨询，提升客服效率



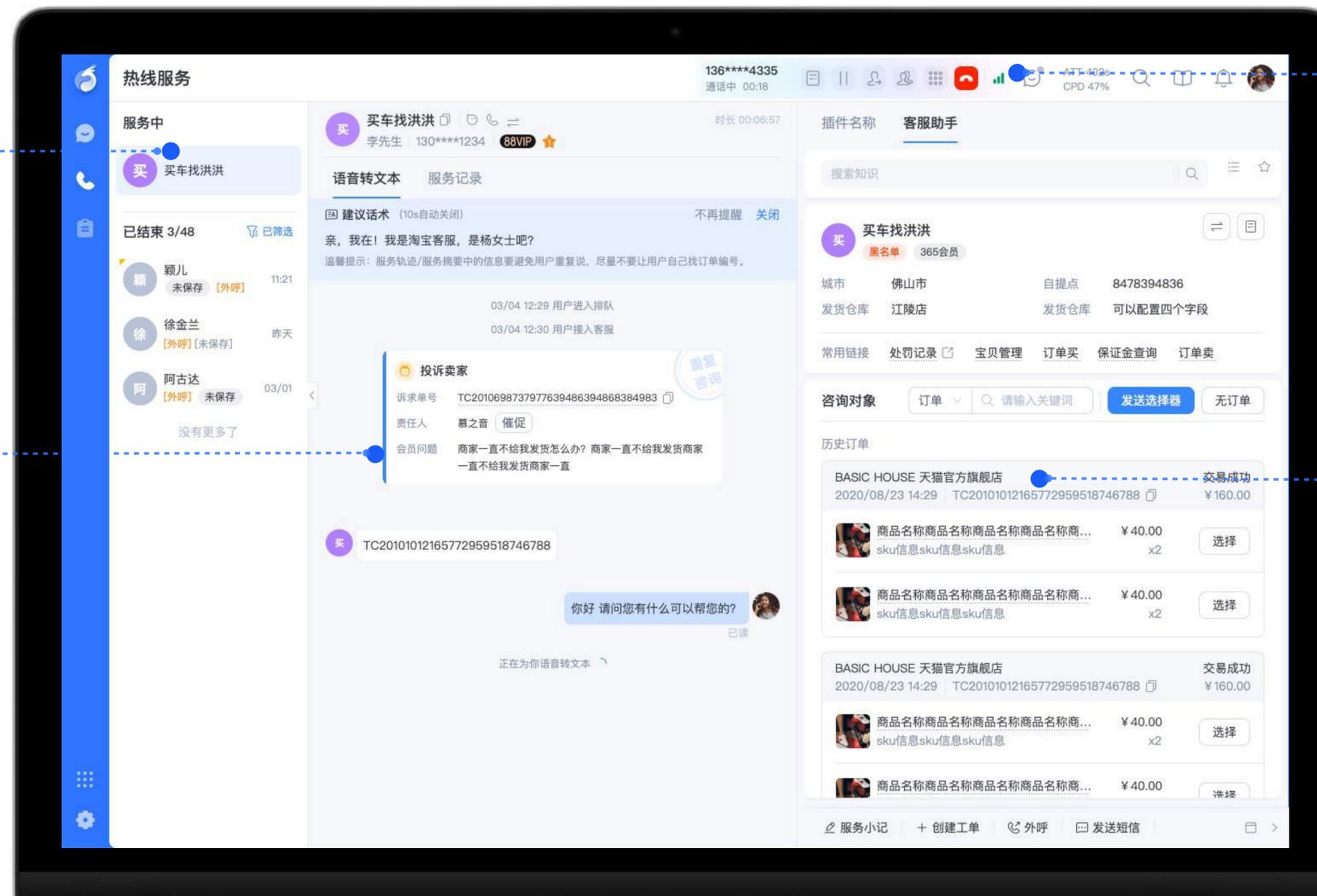
热线呼入流程自定义配置，实现会员来电合理分配

服务列表

服务列表展示
历史服务记录
方便筛选

实时语音记录

通话记录实时
记录，直接转
成文字方便查
看



通话过程操作

通话可直接转交其他
客服或号码；也可通
话保持电话呼叫其他
客服咨询

来电直接手机接听

设置好手机号码，
上班后会员来电可
手机接听处理

PART
03

核心解决方案

- 解决方案
- 用户视角
- 客服视角
- 管理者视角

角色管理：支持分角色管理服务台功能权限

实现企业分权限管理服务台，权限管理更加灵活可控

● 企业自定义角色权限

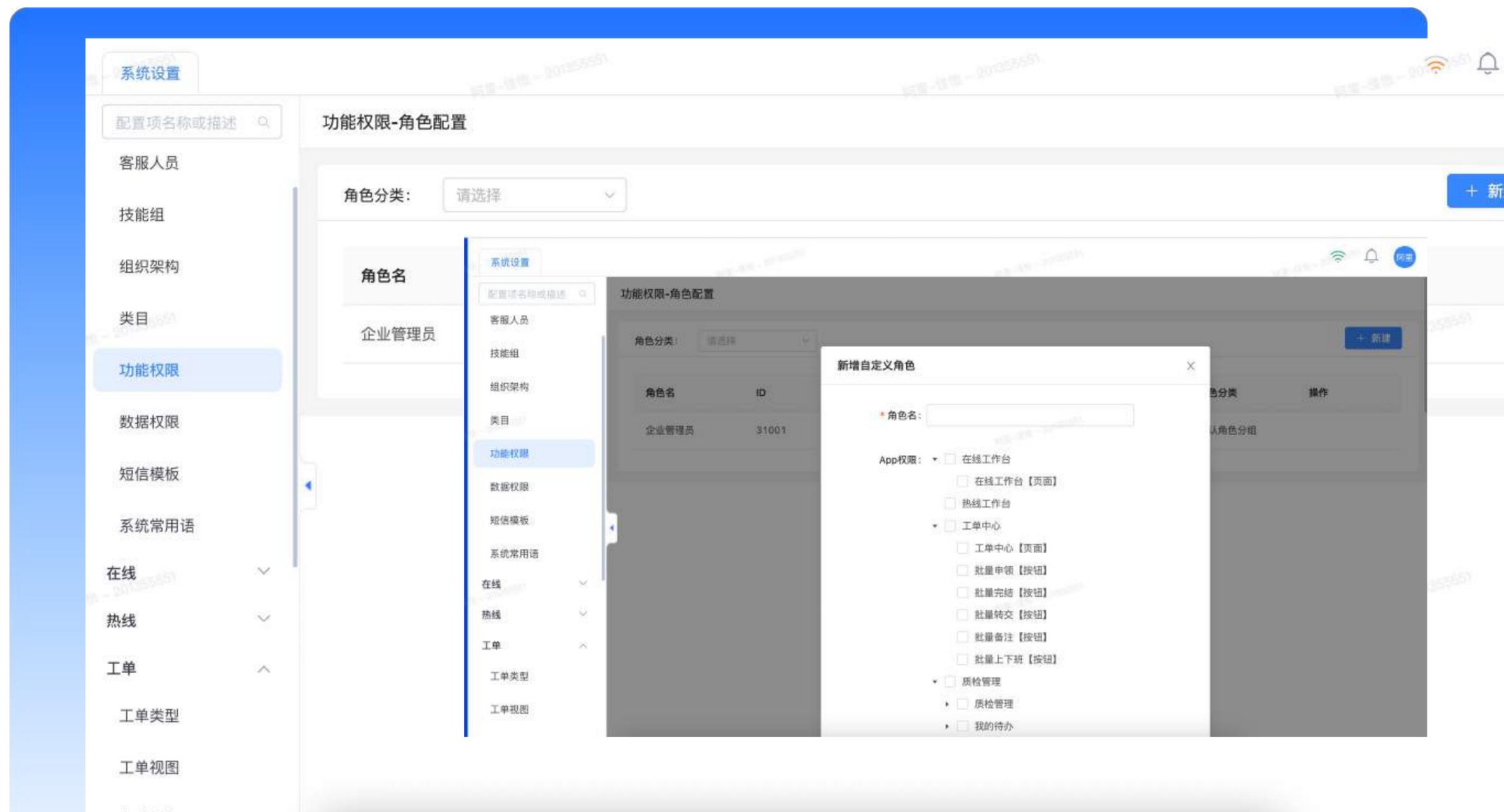
企业可以根据自己的需求自定义权限类型

● 知识库、工单分类目管理

知识库和工单可以按照不同的类目进行管理，各部门相互不影响

● 数据分角色查看

支持不同的角色查看不同的数据



预置角色权限

知识库管理：机器人、客服问答共用一套知识库



知识库支持标准问答、流程问答，解决能力更强大；支持导入、导出、批量操作，维护更加高效

The screenshot displays the '标准问答' (Standard Q&A) management interface. On the left, a sidebar contains navigation options like '知识管理', '标准问答', '多轮问答', '文档知识', '运营中心', '全局名词', '模型训练', '聚类标注', '沉默知识', and '知识挖掘'. The main content area is titled '佳怡测试类目' and includes a search bar, a filter for '标准问题', and a '全部状态' dropdown. Below this, there are buttons for '新建知识', '导入', '导出', and '标签管理'. A table lists various questions, each with a checkbox, title, category, associated questions, status, tags, update time, creator, and actions (create, edit, delete).

<input type="checkbox"/>	标准问题	类目	关联问题	状态	标签	更新人	更新时间	创建人	创: 操作
<input type="checkbox"/>	怎么配置机器人	佳怡测试类目	0	生效中	-		2024-09-09 20:25:37	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	如何在手机端设置...	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:38	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	如何查看人工会话...	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:38	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	如何配置知识库	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:38	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	服务台是什么?	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:38	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	服务台可以做什么...	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:23	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	知识库如何上传本...	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:23	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	如何设置知识内容...	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:23	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	能不能帮我们把咨...	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:23	佳怡	20 编辑 失效 ...
<input type="checkbox"/>	流程问答中, 从选...	佳怡测试类目	0	生效中	-	佳怡	2024-03-11 16:22:08	佳怡	20 编辑 失效 ...

知识库导入、导出、批量操作

知识库管理：机器人、客服问答共用一套知识库



知识库支持标准问答、流程问答，解决能力更强大；支持导入、导出、批量操作，维护更加高效

The screenshot displays the '标准问答' (Standard Q&A) management interface. On the left, a sidebar lists various knowledge management features. The main area shows a list of questions under the '佳怡测试类目' (Jiayi Test Category). A modal window titled '编辑知识' (Edit Knowledge) is open, showing configuration options for a question. The modal includes a list of similar questions, a '相似问法' (Similar Phrasing) section with a search input, a '标签' (Tag) dropdown, an '意图识别' (Intent Recognition) toggle, '生效时间' (Effective Time) settings, '回答设置' (Answer Settings) for channel and type, and a rich text editor for the answer content. The bottom of the modal has buttons for '保存草稿' (Save Draft), '保存并发布' (Save and Publish), and '取消' (Cancel).

标准问答支持多视角，答类型多样

知识库管理：机器人、客服问答共用一套知识库



知识库支持标准问答、流程问答，解决能力更强大；支持导入、导出、批量操作，维护更加高效

流程问答支持业务流程自定义编排

机器人训练：通过聚类标注，提升机器人问答准确率



支持企业人员对机器人回答无答案、不满意、解决率低的问题，人工干预训练，不断提升机器人问答准确率

应用中心 知识中心

知识管理

标准问答

多轮问答

文档知识

运营中心

全局名词

模型训练

聚类标注

沉默知识

知识挖掘

聚类标注

用户数据每日0:00点更新，将为您保存三个月的用户语料和标注数据

待标注 176 ② 待定 7 ② 已标注 2 ②

机器人: 测试使用机器人

匹配知识: 文档/标问/多轮/意图/闲聊的关键词

提问时间: 2024/06/10 → 2024/09/08

查询 重置

聚类问法

已选 0 项 修改 待定 正确 无效

用户问法	匹配类型	匹配明细	操作
<input type="checkbox"/> 用户问法			
<input type="checkbox"/> 怎么使用crm (1)	无答案	无答案 0.00%	详情 修改 待定 正确 无效
<input type="checkbox"/> 智能家居控制 (2)	标准问答	智能家居控制 100%	详情 修改 待定 正确 无效
<input type="checkbox"/> 联系IT服务台 (851)	多轮问答	联系IT服务 86.23%	详情 修改 待定 正确 无效
<input type="checkbox"/> 联系it服务台 (851)	多轮问答	联系IT服务 86.23%	详情 修改 待定 正确 无效

共4条 < 1 > 10条/页

原始匹配详情

客户问法

开发票

匹配多轮问答 (100%)

开具发票

请选类目专用

初始对话

问法

什么是热线客服

机器人

在线客服是什么?
在线客服怎么上班?
什么是新手在在线客服工作台

机器人

热线技能组是客服工作台的一种技能分类，它指的是具备特定热线服务技能的客服人员。这些客服能够处理通过电话热线进行的客户咨询或支持请求。在系统中，热线技能组的客服可以专门负责接听和处理热线电话，以提供客户服务。

企业知识库智能生成

查看来源

快捷 0/1/3 11:38

我要投诉

您好，为您的问题专家解答 请移步至专家

问题描述: 用户想了解一下什么是工单系统以及如何查看工单进度。(?)

由AI智能生成任务提醒

对话

意图模型训练：通过训练，提升客服问答的准确率



支持企业根据自身业务需求定制训练企业私有意图模型，提升客服问答准确率

核心能力

自定义训练模型

支持客户根据自身业务需求定制训练并管理企业私有意图模型，提供易于使用的界面和工具，使客户能够方便地进行模型设计和训练。

标注回流优化训练

针对意图语料和知识相似问法的标注优化数据，将自动回流同步至模型训练集中，支持一键优化升级重新训练模型效果

优势卖点

提升客服问答的准确率和泛化能力

当企业的业务场景不同时，所需的语义模型有所差异。意图模型支持基于自身业务需求快速训练匹配的语义模型，支持深度业务语义理解能力，支持根据用户的对话输入在专有问答知识领域中识别到用户准确意图

界面示例

模型训练 > 藤藤测试模型

基础信息 训练集 模型训练

全部(16) 待训练(1) 已训练(14) 无需训练(1) 训练集状态更新存在延迟，请手动 训练集设置

意图名称	意图ID	训练状态	类目	意图状态	更新人	更新时间	操作
zay测试意图	200047	待训练	默认类目	已发布	王兴林对外	2024-01-18 22:42:36	详情
康乐一生C升级款被保人身故后可以申请退保拿现价吗?	200051	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:55:45	详情
电子回访客户身份验证一直失败,提示“库中无此号”,请问是什么原因?	200052	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:55:33	详情
电子回访身份验证可以支持哪些类型的证件	200053	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:55:17	详情
有投保前疾病是否可以在网上投保你们公司产品?	200054	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:55:03	详情
为什么在司职业分类表找不到我的职业类别及对应工种?	200058	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:54:49	详情
理赔时效是多久?	200057	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:54:36	详情
理赔申请书在哪可以下载?	200055	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:53:25	详情
妈咪保贝的VIP版的健康服务有哪些?	200056	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:53:12	详情
理赔申请资格人有要求吗?	200059	已训练	藤藤测试	已发布	teng	2024-01-12 15:52:57	详情

在线配置：自定义配置在线接入信息



底层能力实现在线服务智能路由，客服处理后自动触发满意度



服务请求

关键词转人工

多轮无答案转人工

不满意转人工

点击入口转人工



会话分配

空闲分配

熟客分配

调度策略



客服处理

进线提醒

历史记录查看

快捷回复

服务转交



满意度调研

会话自动关闭

会话主动关闭

满意度自动触发

在线配置：自定义配置在线接入信息

实现企业灵活配置不同的在线渠道

渠道接入自定义

自定义渠道皮肤、外观样式、首问语、快捷短语等等

在线工作台自定义

可以自定义设置转人工规则、会话接待提示语、上班时间、超时时间等内容，是否开启客服主动会话

服务小记自定义

支持服务小记模版自定义

满意度自定义

自定义满意度等级和调研内容

资源调度

自定义敏感词拦截内容和拦截形式



在线配置：智能调度



一站式工作台 + 智能辅助造就高效客服，人工接待能力提升3-5倍



自营外包 任务分流

服务任务到各承接方，实现按比例分配。大促期间，服务量分流至自营、外包小二，轻松按需分配。



资源调度 无需排队

无需排队，溢出会话，合理导流。实现线上服务资源的弹性调度，以保障客户服务承接的时效性。



智能路由 提效3倍

专项服务专人提供。将问题路由至专门业务技能组。投诉问题的熟练客服是普通客服的日接待量的2倍。维权问题的熟练客服，单个案例解决时长仅1/2。咨询商品时，熟练客服平均快10秒以上。



任务分配 同时服务多人

告别1vs1，人工接待能力提升3-5倍。服务量大时，支持多种规则分配空闲率分配，熟客分配，实现服务任务到客服人员的精准分配。

效果

快速接入

无人值守

90%服务响应率

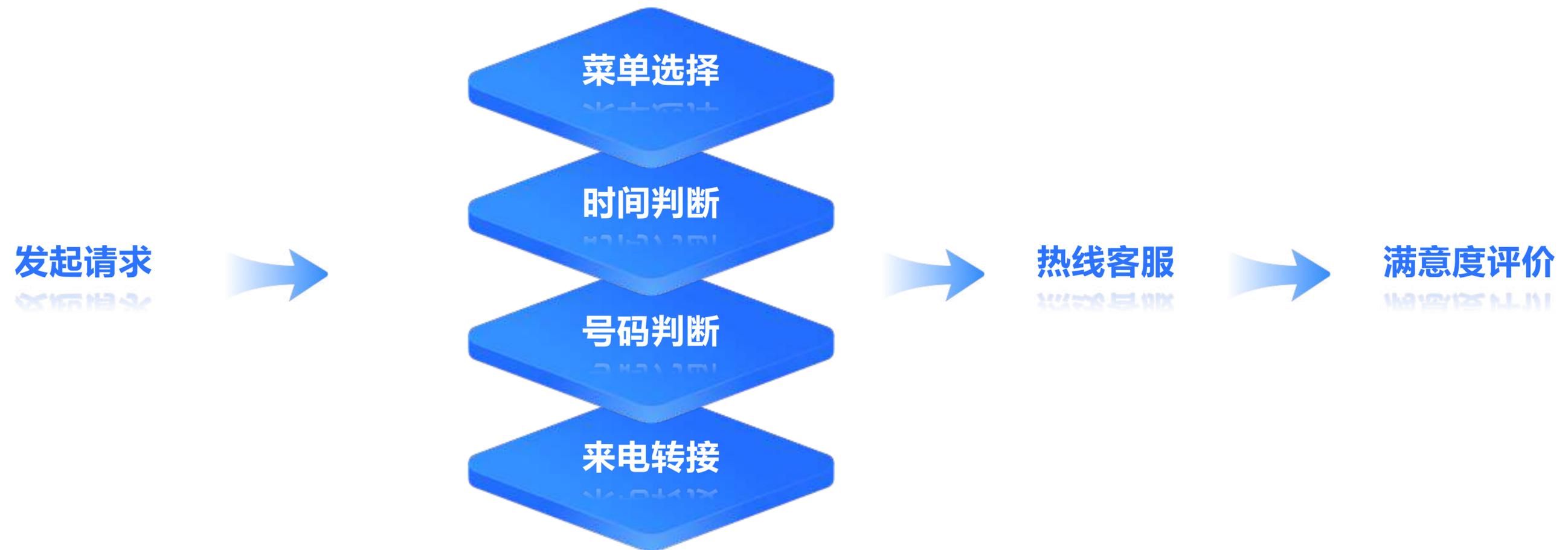
告别大量积压

热线流程配置：自持自定义配置热线流程



热线呼入流程自定义配置，实现会员来电合理分配

IVR 热线智能交互，自动分配



热线流程配置：自持自定义配置热线流程

实现企业灵活配置不同的在线渠道

灵活的IVR配置

IVR流程（语音交互流程）自定义具备开放定制能力，可以根据业务流程提供个性化定制方案

服务流程&工作台

多种调度策略组合（熟客优先、小休时间、排队溢出等）
坐席支持电话保持、咨询、会议、监听等话务能力、支持发短信、满意度评价等，帮助电话沟通

黑名单设置

自持自定义黑名单拦截策略

The screenshot displays the 'IVR流程管理' (IVR Flow Management) interface for a system named '售后 (100011040)'. The interface includes a sidebar with navigation options like '系统设置', '基础配置', '在线', '热线', '热线设置', 'ivr管理', '服务流程', '号码管理', '工作台设置', '黑名单', '工单', '会员设置', '服务小记', and '应用及插件'. The main area shows a flowchart for '时间判断' (Time Judgment) with three branches: '默认' (Default), '白班' (Day Shift), and '晚班' (Night Shift). The '白班' branch leads to a '欢迎语' (Welcome Message) node. A table on the left lists nodes: 'IVR开始', '时间判断', 'IVR挂机', '欢迎语', '按键名称', '转接', and '1'. The right sidebar contains 'IVR时间' settings for '时段' (Time Period) and '日期' (Date), along with a '保存' (Save) button.

视频客服：实现客户和用户视频沟通，高效解决问题



实现客服和用户视频沟通

● 权限添加

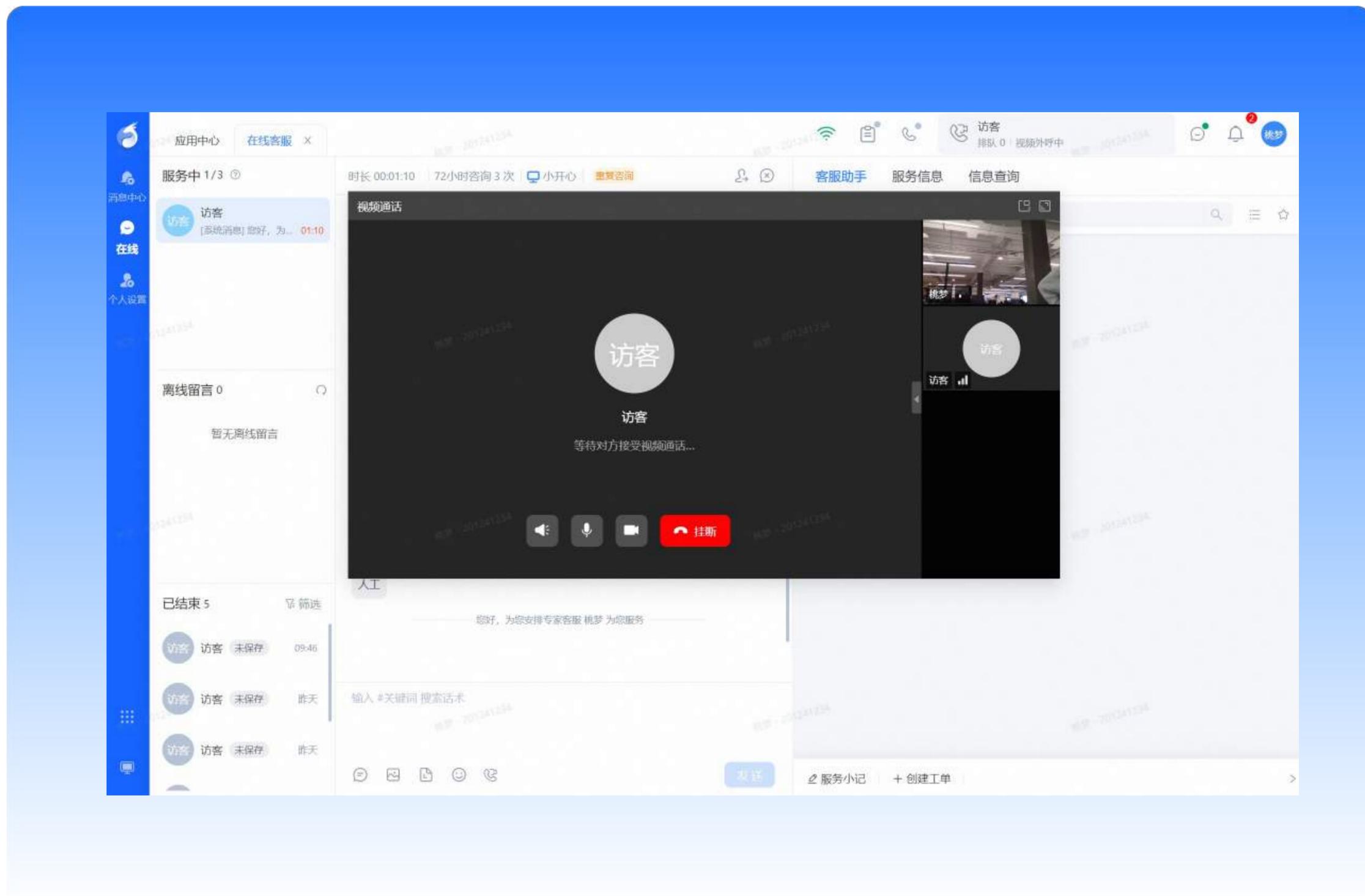
可以自主给客服添加视频客服权限

● 一键视频通话

客户问题全看到

● 其他

自定义



工单管理：全链路协同工单



一站式工作台 + 智能辅助造就高效客服

客服无法搞定的，全公司协同处理，用工单中心，问题完成率100%



无论来自哪个渠道的事情，都能用一张工单记录业务的详情

根据您的业务的实际状况，工单将自动分配至指定人员，让最合适的人做最合适的事情

如果还需要其他人处理，配置好规则，自动流转至其它部门

客户问题得到完满解决，自动通知客户

效果



无缝流转

跨部门协同再也不用跑断腿

从客服部门到销售部门，到仓储物流部门，到技术部门，无论业务多复杂，所有进展都可在线可查，问题轻松流转。



实时提醒

信息100%必达无疏漏

实时提醒，随时获取工单进度反馈。
SLA超时预警，避免任务石沉大海，问题解决率100%



秒级创建

一键处理 快速检索

贴合应用场景自定义配置模板。工单一键提交，同类型直接复制。支持多维查询，几秒钟定位需要工单。



工单洞察

提升管理效率，优化流程

统计报表，各部门工作效率一目了然。从细节优化服务流程，提高用户满意度

工单管理：全链路协同工单



服务中创建工单记录会员遗留问题，还可用于内部多方协同，杜绝信息丢失

● 流程自定义编排

工单流程自定义编排，方便灵活

● 任务自动分发

工单任务支持设定自动分发任务，支持自动发消息给相关人员

● 工单SLA自主设定

支持是否开启，以及SLA内容自主设定，SLA超时预警，避免任务石沉大海

● 工单提交人灵活设定

支持是否开启用户提交工单、查看工单进度、工单满意度评价

● 工单数据分析查看

工单数据自动生成报表，一键查看，了解工单情况

The screenshot displays the 'System Settings' (系统设置) interface, specifically the 'Ticket Type Configuration' (工单类型配置) section for 'Problem Handling Tickets' (问题处理工单). The interface is divided into several tabs: 'Basic Information' (基本信息), 'Ticket Status Maintenance' (工单状态维护), 'Business Field Definition' (业务字段定义), 'Ticket Template' (工单模板), and 'New Version SLA' (新版SLA). The 'Ticket Status Maintenance' tab is active, showing a workflow diagram on a grid. The workflow starts with 'Allocation' (分配), leading to 'Customer Service Processing' (客服处理中). From 'Customer Service Processing', there are two paths: one leading to 'Completion' (完结) via 'Customer Service Processing Complete' (回退客服处理完成), and another leading to 'Technical Processing' (技术处理中) via 'Upgrade Technician' (升级技术). From 'Technical Processing', there is a path to 'Completion' (完结) via 'Technical Processing Complete' (技术处理完成). The 'Completion' (完结) node has a 'Completion' (完结) action. On the right side, there is a 'Properties' (属性) panel for the 'Customer Service Processing' (客服处理中) status. It includes fields for 'Status Name' (状态名称), 'Status Description' (状态描述), and 'Status Value' (状态数值). Below these are color selection options. The 'Activities' (活动) panel shows actions like 'Transfer' (转交), 'Completion' (完结), and 'Upgrade to Technical Processing' (升级给到技术处理). At the bottom right, there are buttons for 'Save Draft' (保存草稿) and 'Publish Online' (发布上线).

智能质检：服务质量提升，服务品质有保障

系统自动质检生成质检结果，人工复检保证复检准确性



数据预处理



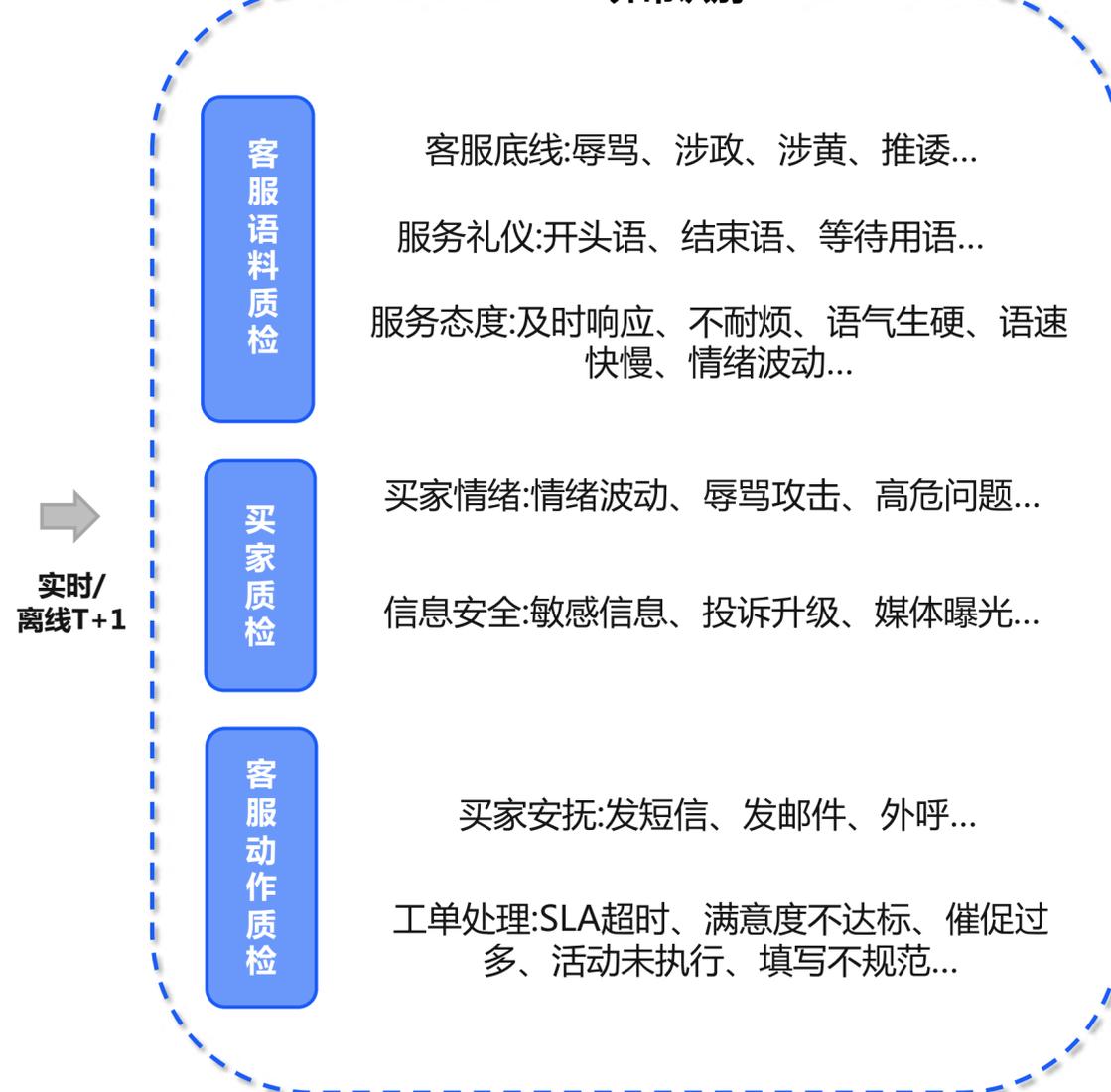
低成本快速启用

数据灵活对接

灵活圈选质检范围

通用模板一键启用

异常识别



问题实时发现-实时处理-定向复检闭环

问题实时发现

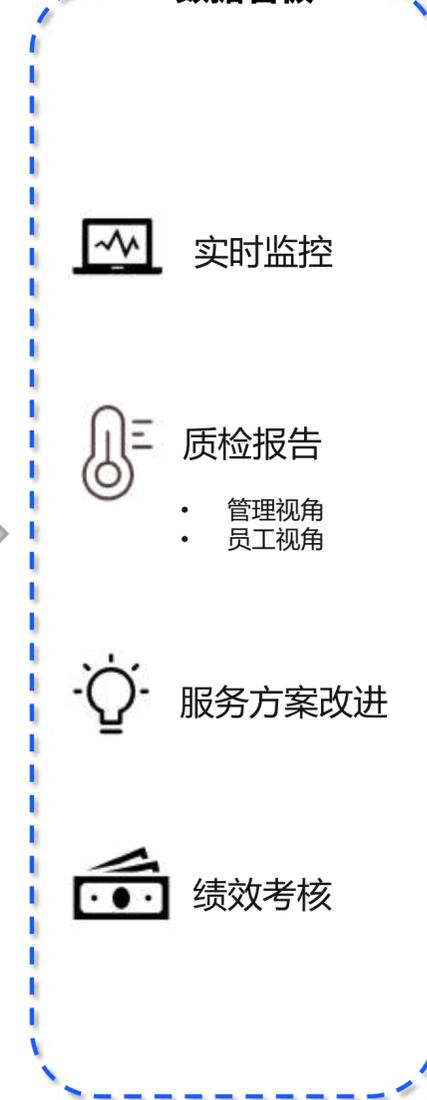
高危问题实时处理

质培联动改善闭环

异常处理



数据看板



全量多维数据呈现

便于业务分析-改善

智能质检：服务质量提升，服务品质有保障

服务过程质量监控，及时发现服务风险，提升服务质量，客户更满意

● 质检点

系统预设通用质检点，同时支持自定义设置质检点

● 质检模板

质检模板自定义设置，灵活使用

● 质检任务

质检及时查看，支持申诉

● 质检报告

自动生成质检报告

服务洞察：服务数据全纪录

实时监控及时调整防止服务异常，历史分析帮助服务流程优化，做好人员管理

全流程数据源，多维度分析，管理效率提升2倍



服务洞察：服务数据全纪录-实时数据查看

实时监控及时调整防止服务异常，历史分析帮助服务流程优化，做好人员管理

实时监控

服务请求量 [?] 5 溢入量 0 溢出量 0	排队量 [?] 0 最长排队时长 0秒 剩余接起量 3	接起率 [?] 100.00% 接起量 5 20s接起率 100.00%
ATT(平均服务时长) [?] 8分33秒	即时满意度 [?] 0.00% 即时不满意度 0.00% 即时参评量 0	在线坐席数 [?] 1 空闲等待 1 小休 0

核心服务指标监控

及时识别服务风险，防止服务压力过大造成会员舆论

登录名	姓名	对外展示名	小二状态	状态时长	实时接起量	今日接起量	20s接起量
付嘉莹	付嘉莹	付嘉莹	离线	0.00秒	0	0	0
刘恒贵	刘恒贵	刘恒贵	离线	0.00秒	0	0	0
友生	友生	友生	在线	11分26秒	0	1	1
马珍	马珍	马珍	离线	0.00秒	0	3	3
黄根	黄根	黄根	离线	0.00秒	0	1	1

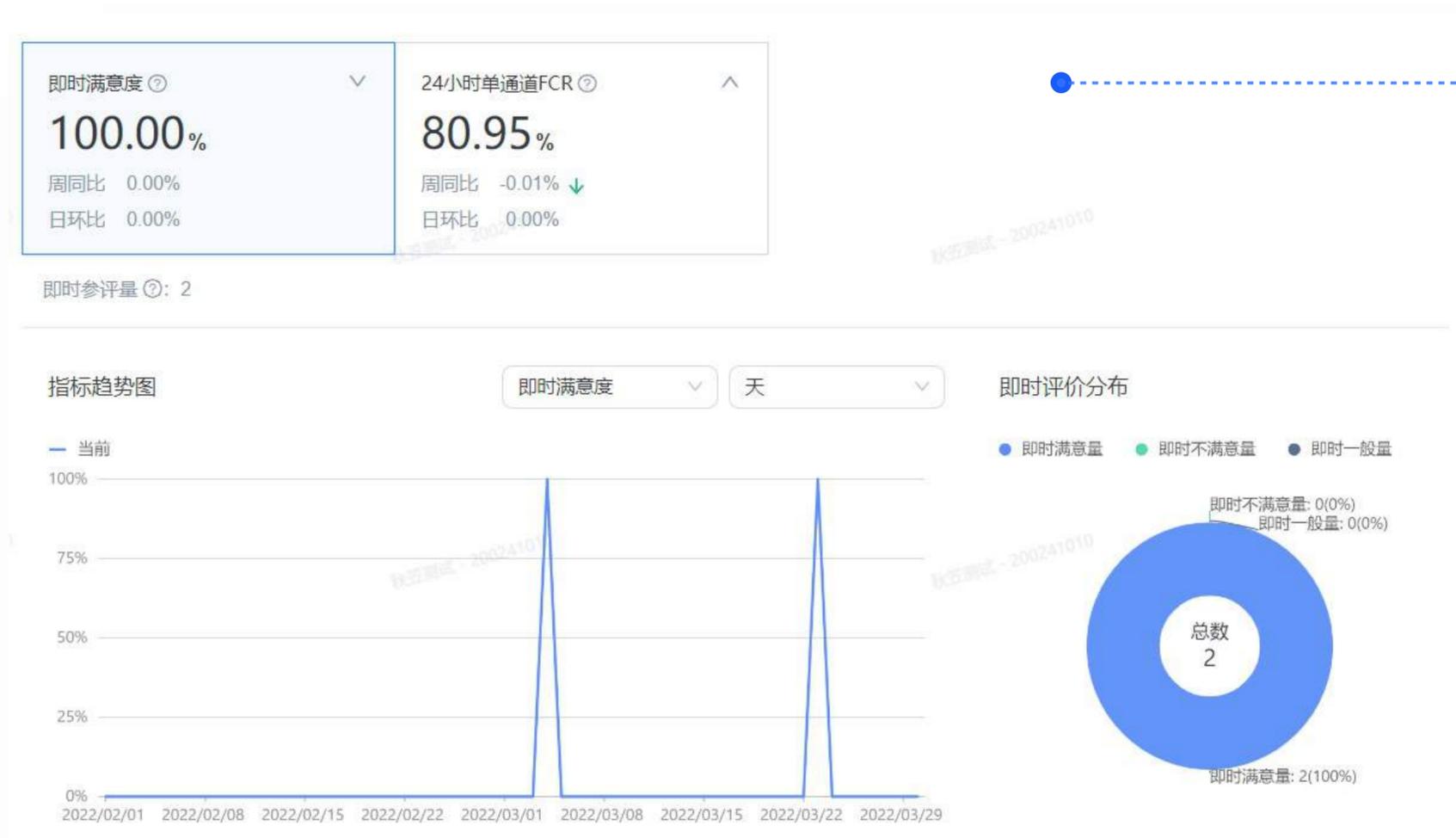
坐席上班情况监控

及时发现坐席异常，进行管控

服务洞察：服务数据全纪录-报表数据分析

实时监控及时调整防止服务异常，历史分析帮助服务流程优化，做好人员管理

历史数据分析



服务指标分析

看服务历史数据，来分析服务质量问题

日期	登录名	姓名	小二累计上班天数	接起量	转入量	转出量	转交率	在线即时满意度
20220329	测试-陈云梅	测试-陈云梅	8天	1	0	0	0.00%	0.00%
20220328	刘恒贵	刘恒贵	14天	1	0	0	0.00%	0.00%
20220325	徐航	徐航	1天	2	0	0	0.00%	0.00%

坐席考勤分析

直观展示客服上班情况和服务情况，减去考勤统计工作

开放能力：提供多种开放能力，支持客户定制开发



对接客户系统，使用更加灵活方便

客户信息对接

支持客户信息接入

工单开放能力

工单创建、查询、修改信息对接
工单自动任务字段扩展

知识库

创建知识库知识，读取知识库知识

能力中心

支持对接服务台开放平台，让企业的系统和服务台结合更深

在线工作台

在线服务插件扩展

服务数据开放

服务数据开放接口，支持客户自定义

The screenshot displays a comprehensive online service interface. On the left, a sidebar lists various service functions. The main area is divided into several sections: a chat window with a customer's message and a service agent's response; a customer information panel with fields for name, address, and phone number; and a service record section showing a detailed history of the customer's interaction, including the issue description and the resolution provided. The interface is clean and professional, with a blue and white color scheme.

AI Agent 智能服务平台：深度融合服务系统，让企业服务更智能



客户服务

- 使用大语言模型引擎增强机器人对话能力，让对话更加智能，服务更有温度
- 根据行业知识或业务材料，支持对知识内容生成解决方案或完成专业语气的润色改写

客服辅助

- 基于大模型功能为客服在服务用户过程中提供的智能化辅助工具，协助座席快速定位、处理问题等，提高座席效率、客服满意度

自定义agent

- 使用大语言模型引擎增强机器人对话能力，让对话更加智能，服务更有温度
- 由四部分组成，分别是知识、记忆、工具、任务流，可按照实际的应用场景对于这四部分进行自由组合，可以选择服务场景：客户服务、在线客服辅助、热线客服辅助



AI Agent 智能服务平台：深度融合服务系统，让企业服务更智能



客户服务

- 使用大语言模型引擎增强机器人对话能力，让对话更加智能，服务更有温度
- 根据行业知识或业务材料，支持对知识内容生成解决方案或完成专业语气的润色改写



● 客户服务

使用大语言模型引擎增强机器人对话能力，让对话更加智能，服务更有温度

服务问题解决率提升

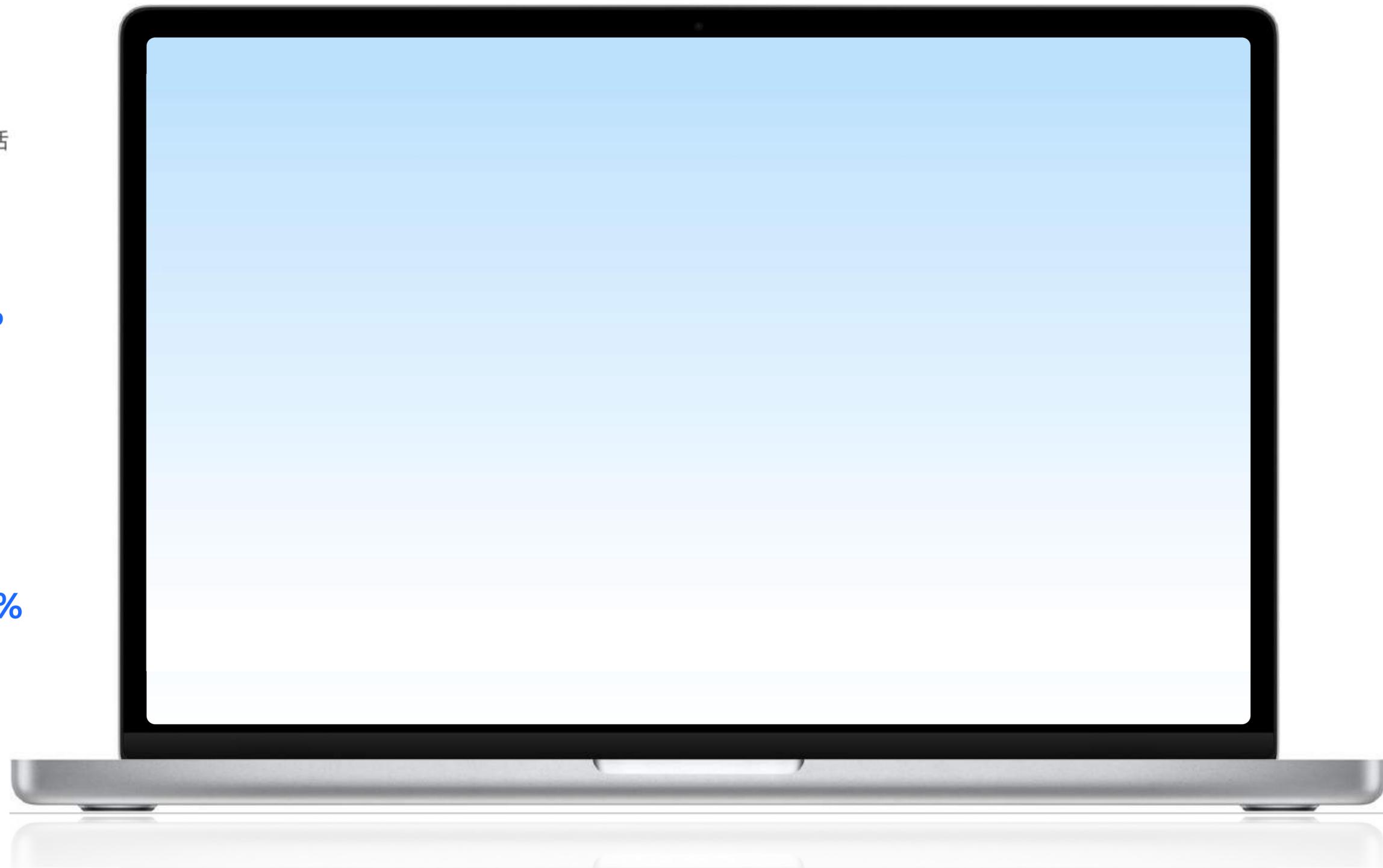
37%

AI回复满意率提升

50%

业务知识覆盖率提升

100%



客户服务——大模型闲聊专家



使用大语言模型引擎增强机器人对话能力，让对话更加智能，服务更有温度

大模型闲聊专家

生成业务知识范围以外的聊天内容，具备文案创作、闲聊、兴趣推荐等能力



核心能力

✓ 个性化服务场景

基于用户服务对话场景，深入理解对话意图和解读知识库内容，给予千人千面的个性化答疑回复，以满足不同用户群体的服务诉求

✓ 动态问答知识迭代

利用大模型强大的自我学习和更新能力，通过对接企业文档知识库，有效应对各种新兴问题和应用场景，从而更好地满足用户多样化、时效性强的咨询需求。

优势卖点

✓ 企业私有知识快速对接，高效准确的专业问答

支持快速对接整合企业内部的私有知识资源，包括文档、资料、经验等，准确理解用户对话并准确检索匹配相应的文档知识点，基于用户上下文的对话场景生成专业的知识回复。

界面示例 - 客户视角



核心能力

✓ 多模态标问抽取

运用前沿大模型理解企业文档知识，对文档中的问答实现精确结构化抽取，辅助运营快速生成并沉淀机器人知识库

✓ 多模态文档问答

通过文档问答辅助运营通过在文档中提问的方式，提供图文并茂且精准的即时生成式答案

优势卖点

✓ 辅助AI训练师知识运营工作，大幅提升运营效率

构建多模态的文档问答系统，智能训练师能够快速、准确地从大量文档资料中定位和抽取出关键问题，将复杂图文内容转换为结构化的知识库，极大地提升客服机器人搭建的效率。

界面示例 - 运营视角



大模型 - 自定义Agent解析能力



情绪表达

1. 实时识别用户情绪
2. 情绪外化表达

维保Agent接入

1. 对话理解
2. 检索知识库内容
3. 生成答案

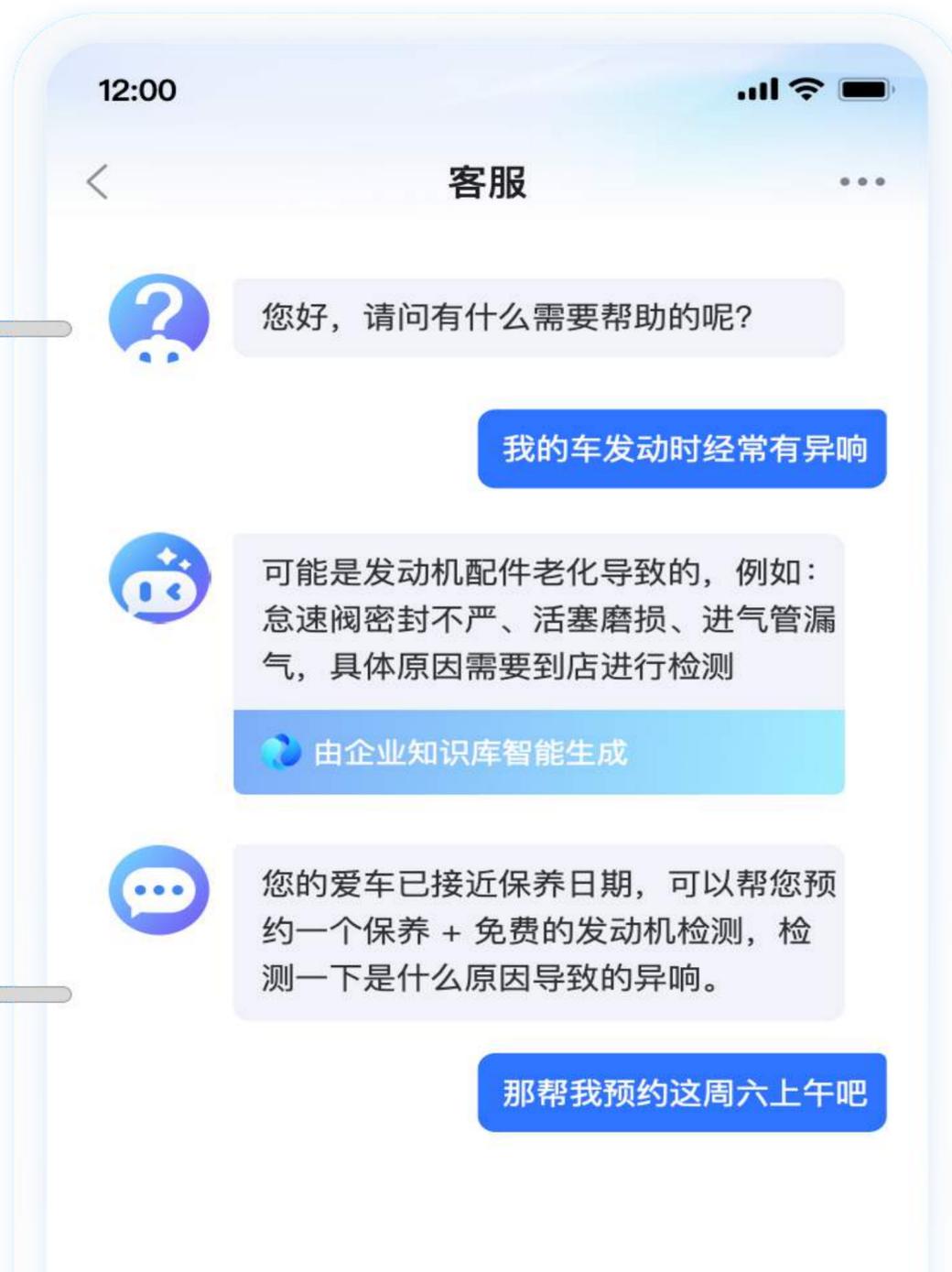
无需配置大量问答

提高效率

1. 执行保养查询工具
2. 决策推理
3. 生成服务建议

无需配置大量问答

提高效率



1. 意图识别

预约Agent接入

1. 对话记忆获取
2. 决策推理
3. 调用保养查询工具
4. 生成预约建议

有温度的服务

5. 调用保养预约工具
6. 生成保养方案卡片

AI Agent智能服务平台：深度融合服务系统，让企业服务更智能



客服辅助

使用大语言模型引擎增强客服服务效率，让客服更高效，客户更满意



客服辅助 Agent 实践演示



客服辅助

使用大语言模型引擎增强客服服务效率，让客服更高效，客户更满意

客服工作效率提升

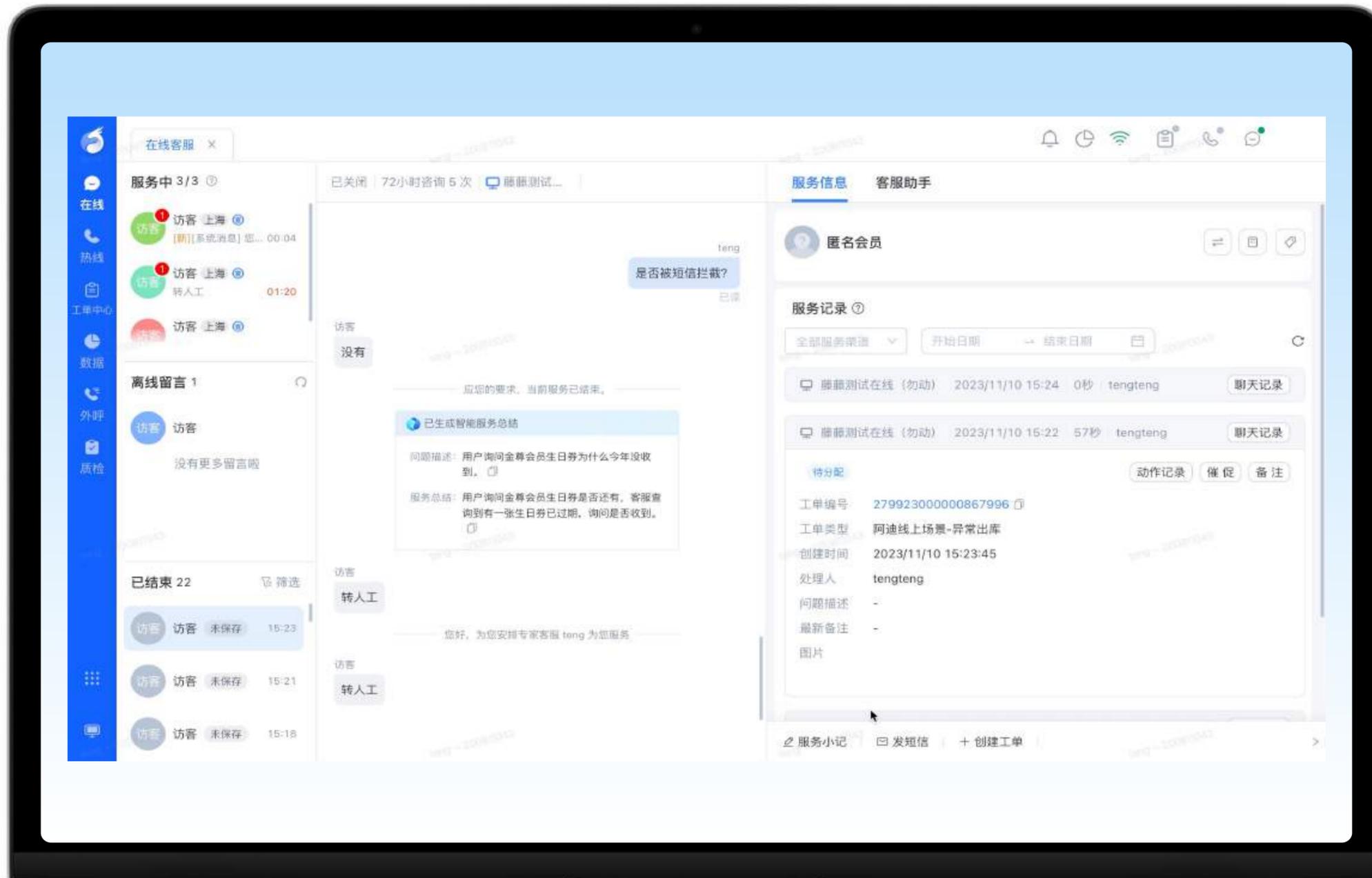
75%

客服回复专业性提升

150%

客服服务规范性提升

32%



客服辅助 - 智能总结

核心能力

✓ 智能生成服务总结

服务总结专家，自动识别客服与客户间的聊天信息，当完成一通服务会话后，自动生成服务总结记录

✓ 自定义总结维度及风格

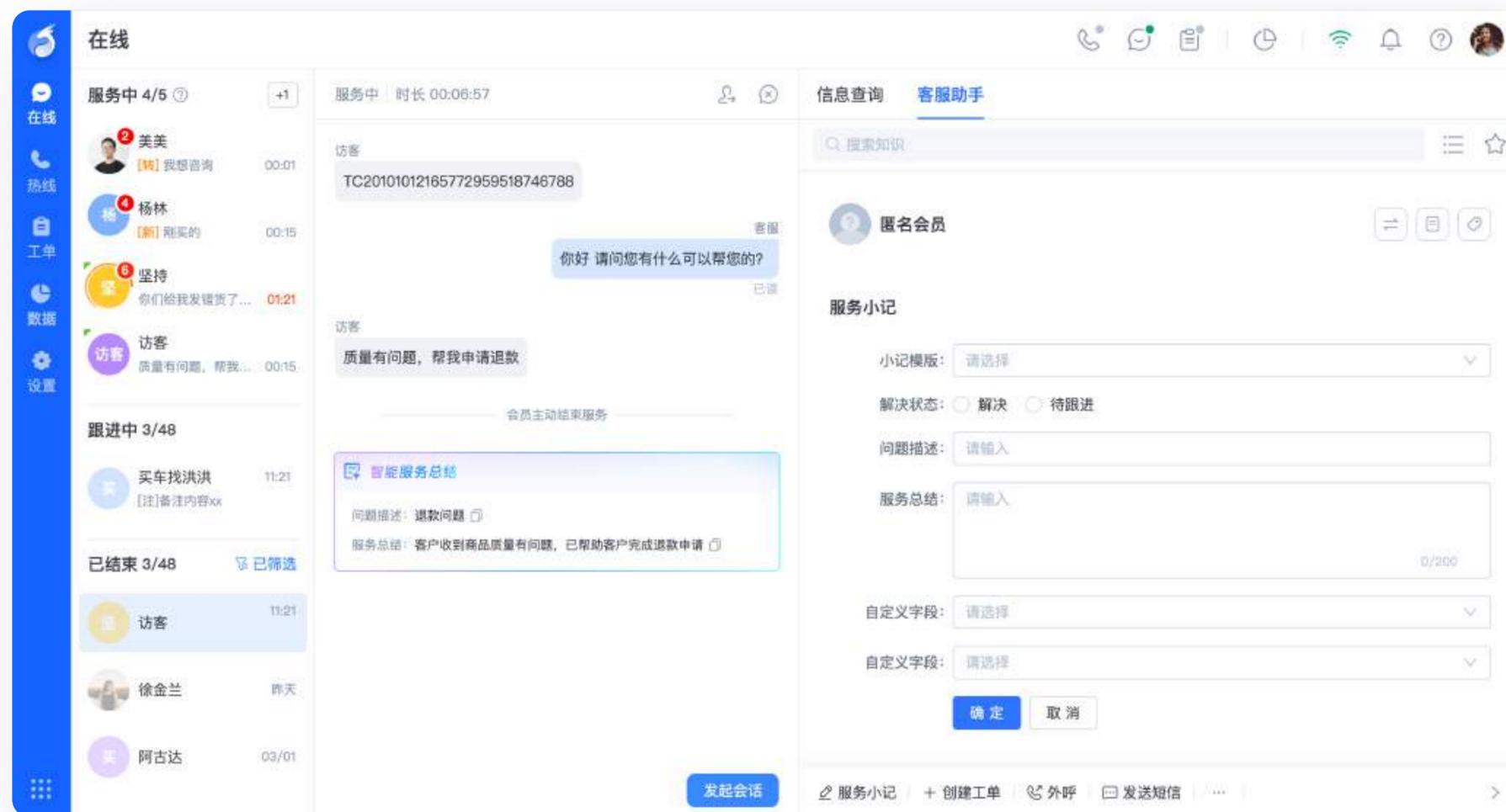
运营人员可自定义企业所需的服务总结模版、智能服务总结的维度及相关风格

优势卖点

✓ 通通服务有记录 数据更真实 服务更高效

企业往往面临服务数据难以沉淀，真实性有待商榷的痛点，纵使对客服人员有相关要求，一线执行往往难以落实。智能总结将成为减少一线工作量，提升企业服务记录数据质量的利器

界面示例



客服辅助 – 智能推荐

核心能力

✓ 智能推荐 – 手动模式

服务辅助专家，仅在客服需要时手动触发，自动提炼进线用户的关键问题并由AI提供合适的解决方案

✓ 智能推荐 – 自动模式

服务辅助专家，全时段监控客服会话，根据进行用户诉求实时推荐服务解决方案

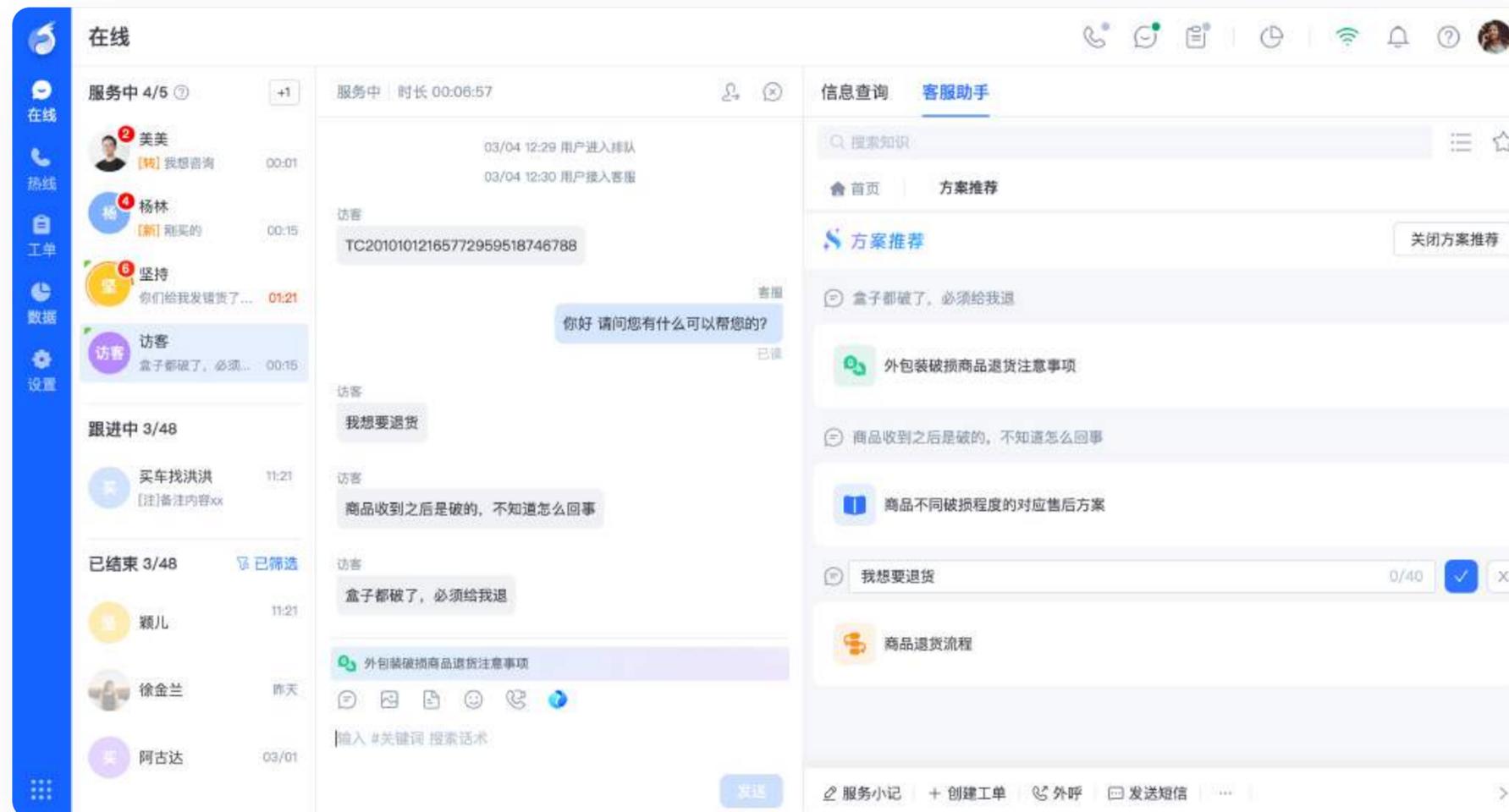
优势卖点

✓ LLM增强下的NLU 客服提效更明显

智能辅助能力通过大小语言模型结合，基于LLM对用户诉求进行改写 + 基于向量检索提供业务标准化的方案推荐。在业务可控的前提下，实现服务方案的精准匹配推荐

✓ 产品能力容融入工作流程，降低客服学习成本 体验优势

界面示例



客服辅助 - 智能摘要

核心能力

✔ 转人工智能摘要

服务摘要专家，自动总结转入人工前的Bot服务历史对话信息无需客服回顾浏览历史记录

✔ 客服转交智能摘要

服务摘要专家，在客服之间会话转交时自动根据前序对话关键信息生成摘要

优势卖点

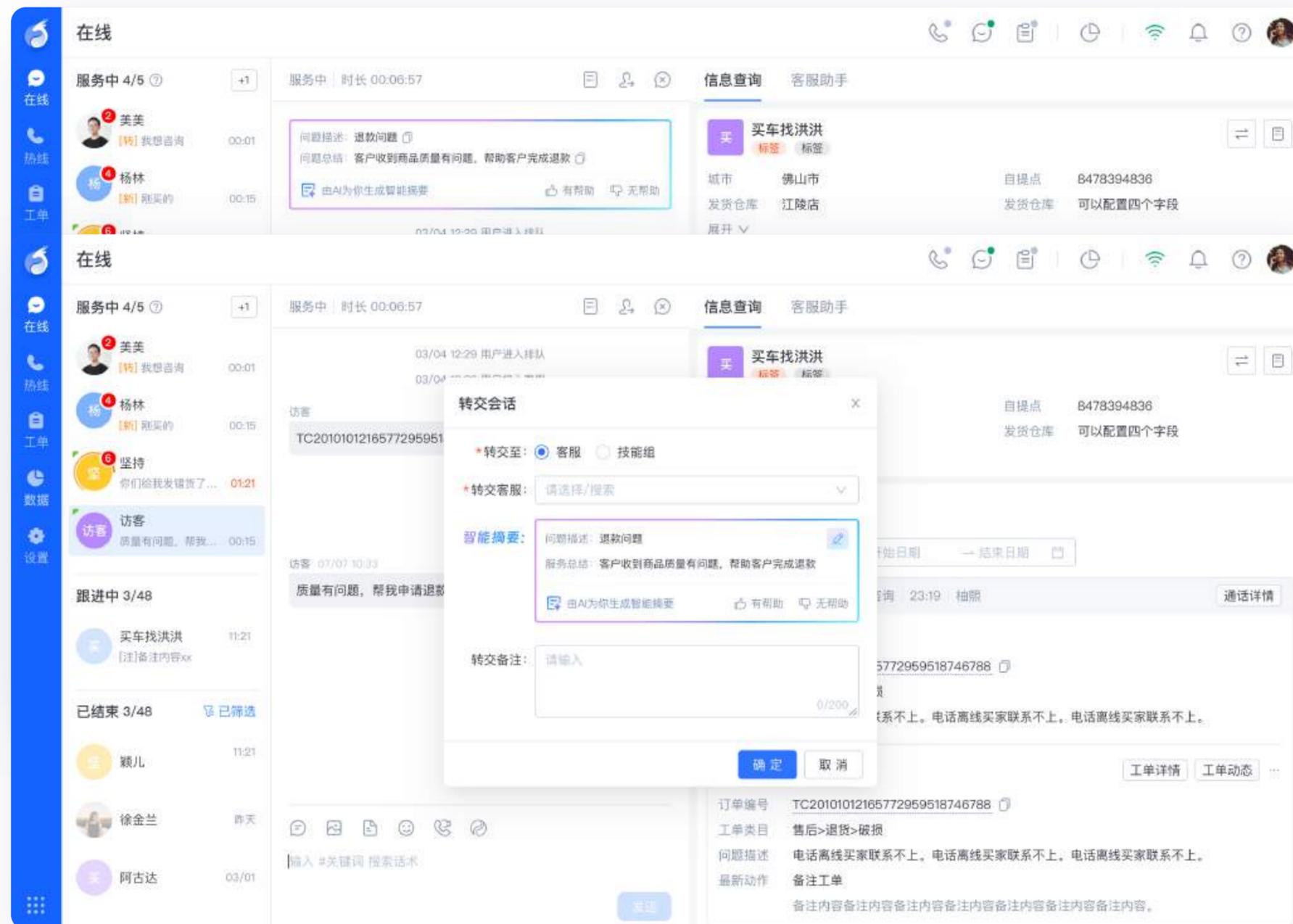
✔ LLM实践的最佳场景，简单易用

降低客服对会话的理解成本，提升服务效率

会话总结能力是大模型落地的关键场景之一，在客服场景下，客服往往面临高并发会话处理的困局。而通过智能摘要能力，客服小二无需花费额外精力去理解前后文，仅通过查看摘要信息，即可快速进入当前会话的服务状态

✔ 解决方案在消息区及时触达，减少客户操作路径 **体验优势**

界面示例



客服辅助 – 智能填单助手

核心能力

✓ 智能填单-实体抽取

支持自定义实体，包括词典实体和正则实体，实现对会话内容的自动抽取

✓ 智能填单-大语言模型总结

支持使用大语言模型自动生成工单的标题和摘要，快速精准地概括和总结当前问题

优势卖点

✓ 全程自动，极速生成，精准识别，效率倍增

基于大语言模型和实体抽取能力的结合，精准识别和抽取服务会话中的核心业务信息，并且自动回填整张工单，全程自动，极速生成，并且识别的精准度有保障，彻底减免人工客服低效耗时的手工劳动，效率倍增

界面示例



客服辅助 - 智能小记专家

业务场景

✓ 级联服务小记生成

满足大客针对存在字段级联等复杂的服务小记准确生成，支持通过大模型智能完成服务小记生成填写

核心能力

✓ 轻量化LLM配置规则

智能小记专家内置支持模版字段拉取，支持根据填写的字段内容快速选择填写类型后即可生成，如需补充生成规则可通过简易「描述」填写完成提示词设置。

优势卖点

✓ 可用率可达93%

初始化配置可用率在75%左右，通过简易优化配置可提升至达90%+

界面示例 - 运营视角



Demo演示

AI Agent智能服务平台：深度融合服务系统，让企业服务更智能



自定义agent

使用大语言模型引擎增强客服服务效率，让客服更高效，客户更满意



自定义Agent – 多文档类型问答

业务场景

✓ 业务知识多类型

企业对不同类型的知识采用不同数据类型进行维护，例如产品-Excel表格、政策-Doc文档，需进行联合问答

核心能力

✓ 多文档类型问答

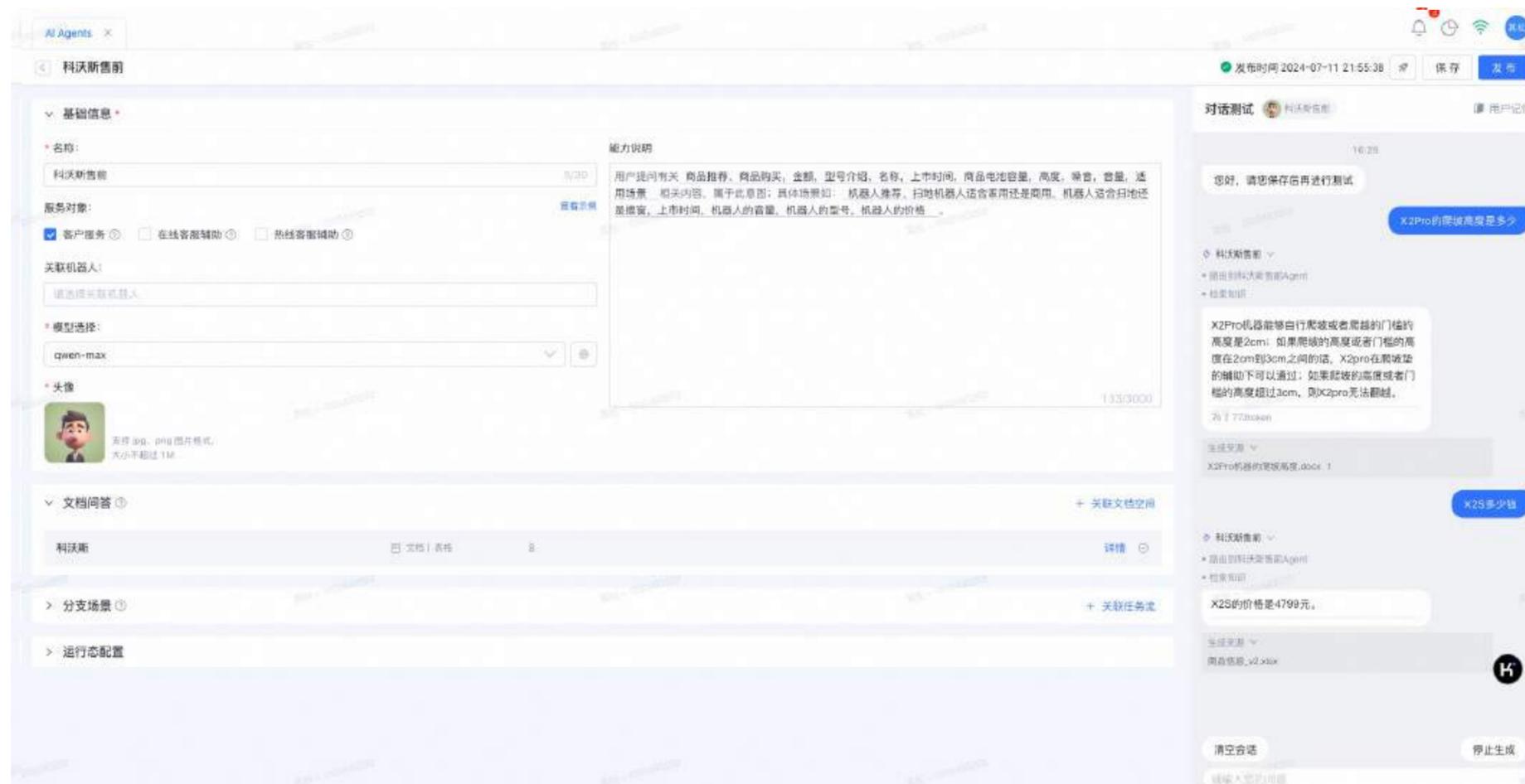
支持企业Agent同时关联Docx、PDF、Excel，并通过同一Agent进行联合问答

优势卖点

✓ 缩短冷启路径 一键兼容多知识类型

对于使用不同数据结构维护的企业业务知识，企业无需进行额外的转化工作，一键添加大模型知识。Agent即可自动实现问答能力，提升冷启效率30%

界面示例 – 多文档类型问答



Demo演示

自定义Agent – RAG上下文问答

业务场景

✓ 客户围绕同一话题咨询

在线机器人问答中，客户通常使用自然语言围绕同一咨询话题进行问答，希望可识别上下文间逻辑关系并准确回复

核心能力

✓ RAG上下文理解

Quick Service围绕大小模型技术实现在同一会话窗口内，对客户问题的上下文进行理解并准确回复

优势卖点

✓ 大小模型上下文互通

企业出于解决率与稳定性要求，通常采用大小模型融合方案，在Quick Service产品能力中，支持大小模型对话的全上下文理解能力，问题解决率提升27%

界面示例 – RAG上下文问答



Demo演示

自定义Agent – 多模态能力Plus

优势能力

业务场景

✓ 客户使用

客户的业务文档通常较为复杂，包含流程图、架构图、数据分析图等大量图文关系的数据类型。希望可以在不修改文档的条件下，快速问答并保证准确率

核心能力

✓ 多模态问答能力

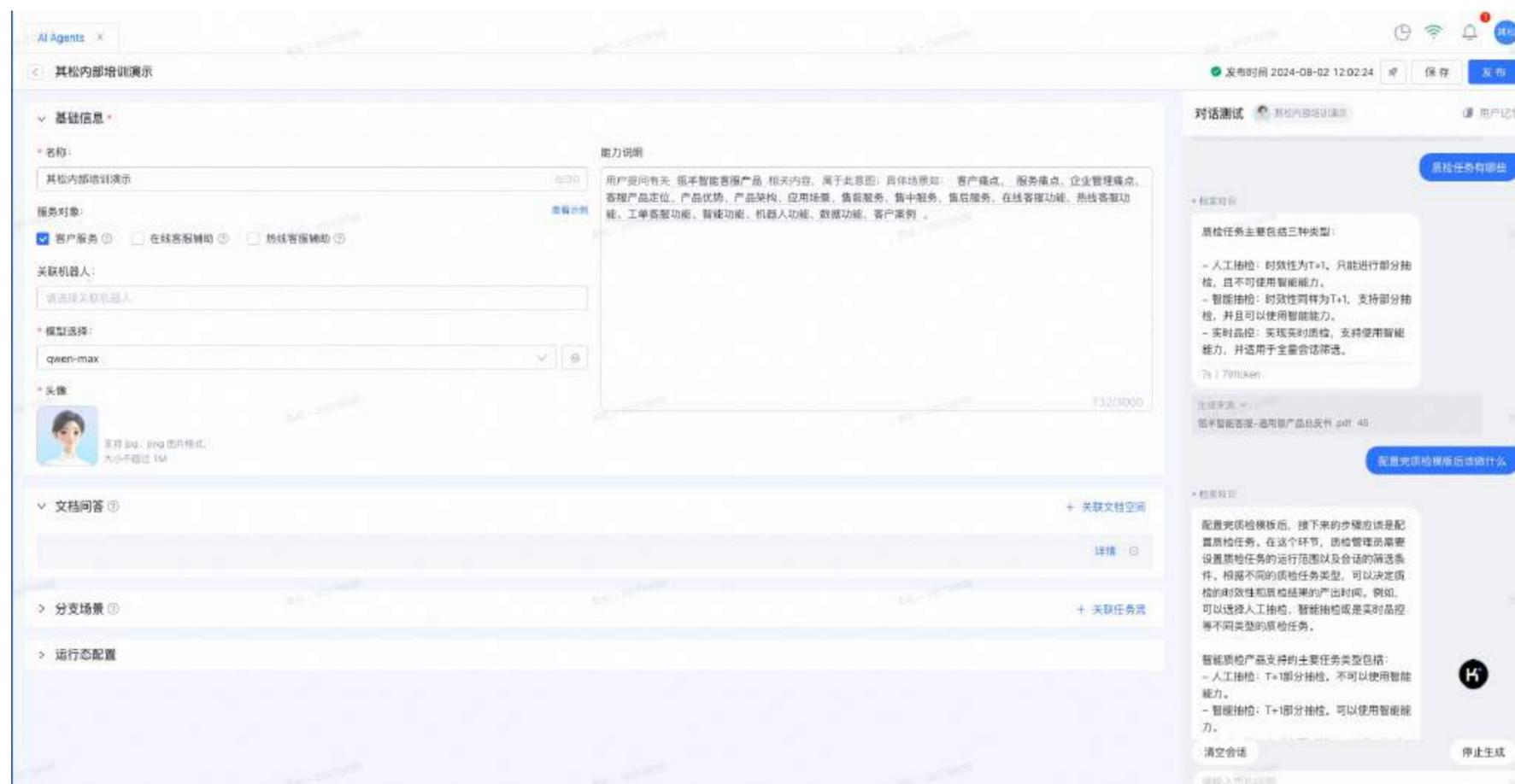
Quick Service RAG支持图片能力包含流程图、架构图、分析图等。支持段落理解与图文关系的理解

优势卖点

✓ 调优后的多模态问答准确率达87%以上

多模态理解的准确率一直是行业痛点，QS针对该痛点对多模态RAG问答进行算法强化，使得企业知识问答准确率达到较高水位。有力支撑ToB场景，增加标品竞争力

界面示例 – RAG上下文问答



Demo演示

PART 04 | 客户案例

- 解决方案
- 最佳实践

客户咨询服务解决方案

助力企业完成服务数字化转型，降低服务成本，提升服务品质，服务数据可监控可分析

全渠道服务接入

官网/微信公众号/小程序/APP/热线...
接起率达90%

人机协同智能服务

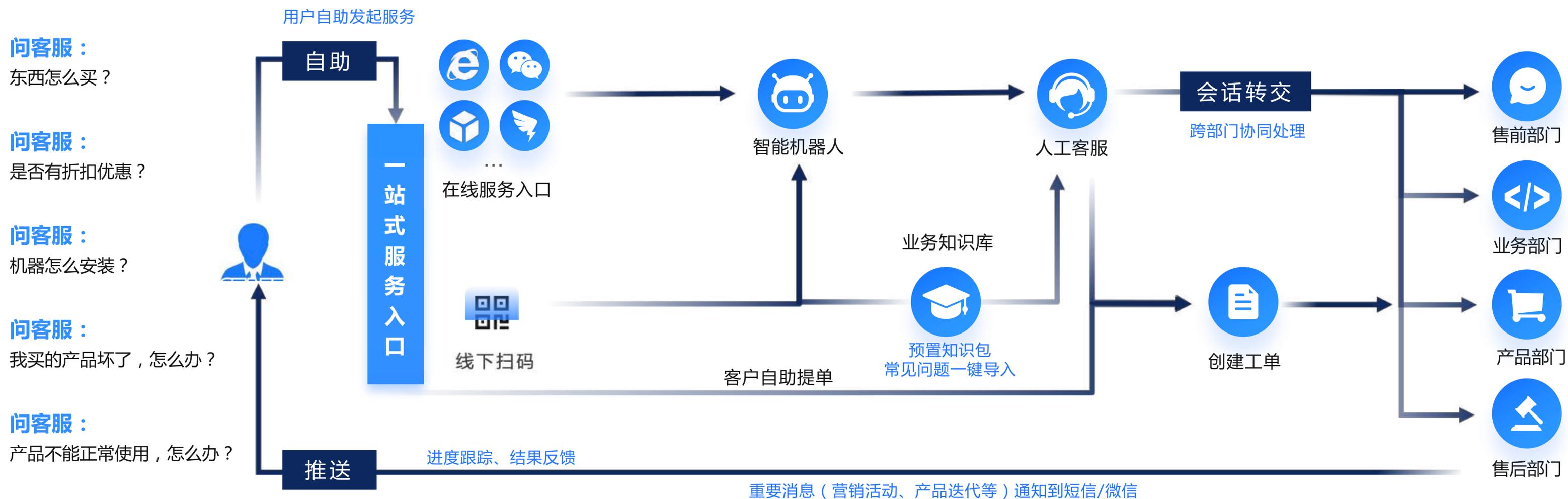
常见问题机器人解决
智能解决率80%

跨部门协同处理

问题工单灵活自助流转
协同时长缩短95%

客服效率更高

SOP标准流程服务
客服提效30%



全链路数据监控 (机器人数据-人工服务数据-工单数据-服务质量监测)

重要消息 (营销活动、产品迭代等) 通知到短信/微信

PART
04 | 客户案例

- 解决方案
- 最佳实践

客户案例 - 星巴克

数智化助力星巴克优化客户体验

星巴克客服中心打通多渠道多平台消费者服务和数据
提升客服体验驱动商品改善，探索从成本中心到价值创造中心的转变





领羊智能服务
激活每一份数据，创造全新的价值！