

AI 陪练服务使用指南

一、指南目的

帮助您从阿里云云商店购买 AI 陪练后，快速掌握登录流程、服务使用方法，清晰了解交付服务内容及指导价值，高效使用 AI 陪练开展业务场景下的陪练工作。

二、服务内容概览 我们围绕 AI 陪练的使用与业务赋能，提供四类专项服务：

（1）课程搭建服务 结合您的 AI 陪练业务场景（如客服话术陪练、销售技巧陪练、专业技能模拟陪练等）与需求，为您搭建并优化个性化 AI 陪练课程，包括训练场景设计、技能考核体系构建、陪练效果测评机制等内容，助力您及团队掌握系统使用与陪练技能设计方法（服务数量：1）。

（2）培训服务 根据您的需求，提供 AI 陪练的需求分析、操作疑问解答、线上培训指导、一对一使用问题答疑等服务，帮助您快速熟悉系统功能与使用逻辑（服务数量：1）。

（3）现场人工服务 依据您的需求，匹配合适的服务时间与技术人员，提供现场用户调研、建课（陪练场景配置）技术支持、使用问题响应等服务，确保 AI 陪练在您的业务场景中顺畅运行（服务数量：1）

（4）远程人工服务 按照您的需求，协调服务时间与技术人员，开展远程的用户调研、建课技术支持、使用问题响应等服务，保障 AI 陪练顺利开展（服务数量：1）。

三、操作流程

(1) 登录流程 从阿里云云商店购买产品后，您可以通过以下方式登录并进入 AI 陪练服务：

方式 1：打开阿里云官网，点击页面【登录】按钮，选择账号类型（阿里云账号、第三方账号等），输入账号和密码完成登录，再通过“云商店 - 我的订单 - 对应服务”进入服务。

方式 2：直接通过云商店订单页面的“进入服务”入口，快速跳转至 AI 陪练服务界面。

(2) 服务使用与获取流程

① 课程交付服务 登录 AI 陪练后，进入“课程需求提交”模块，填写您的业务场景（如“客服售后话术 AI 陪练”“销售产品推介技巧陪练”等）与具体需求；我们会基于需求定制搭建陪练课程，课程完成后将通过系统通知或邮件告知您。

② 培训服务 在 AI 陪练服务中，提交培训需求（如“基础操作培训”“复杂陪练场景配置指导”等），或直接联系服务热线；我们的服务人员会与您对接，完成需求分析后，为您提供线上培训指导（如操作演示、陪练流程全环节讲解）、一对一问题答疑（如特殊行业场景陪练设置疑问）。

③ 现场人工服务 通过 AI 陪练的“现场服务申请”模块，填写期望服务时间、陪练场景需求、现场支持重点等信息并提交；我们会尽快与您确认技术人员配置和现场服务安排，按约定时间为您提供现

场支持（如协助配置多角色协同陪练场景、调研现场使用痛点并优化）。

④ 远程人工服务 在 AI 陪练服务填写需求信息（如“系统更新后功能使用疑问”“批量陪练任务配置问题”等）并提交；我们会协调技术人员，通过远程桌面、在线会议等工具，在约定时间为您提供远程支持（如远程指导参数精细化调整、解决使用过程中的报错问题）。

四、服务的指导作用

（1）课程交付服务 通过“贴合业务场景+个性化”的陪练课程搭建与优化，帮助您和团队系统掌握 AI 陪练操作与陪练技能设计方法，让 AI 陪练更精准赋能业务（如客服团队通过课程提升话术标准化与灵活应变能力）。

（2）培训服务 实时的需求分析、操作答疑和线上培训，能快速降低系统学习门槛，让您及团队高效上手 AI 陪练服务（如新人可快速利用系统开展销售技巧 AI 陪练，缩短学习周期）。

（3）现场人工服务 面对面的现场支持，可更直接地调研业务需求、解决复杂技术问题（如企业多部门协同的大规模陪练场景配置、现场使用突发故障），确保 AI 陪练服务在您的场景中顺畅落地。

（4）远程人工服务 不受地域限制的远程支持，能灵活响应需求，及时为您提供技术支持与问题解决（如版本迭代后新功能的使用指导），保障 AI 陪练服务使用的连续性与稳定性。