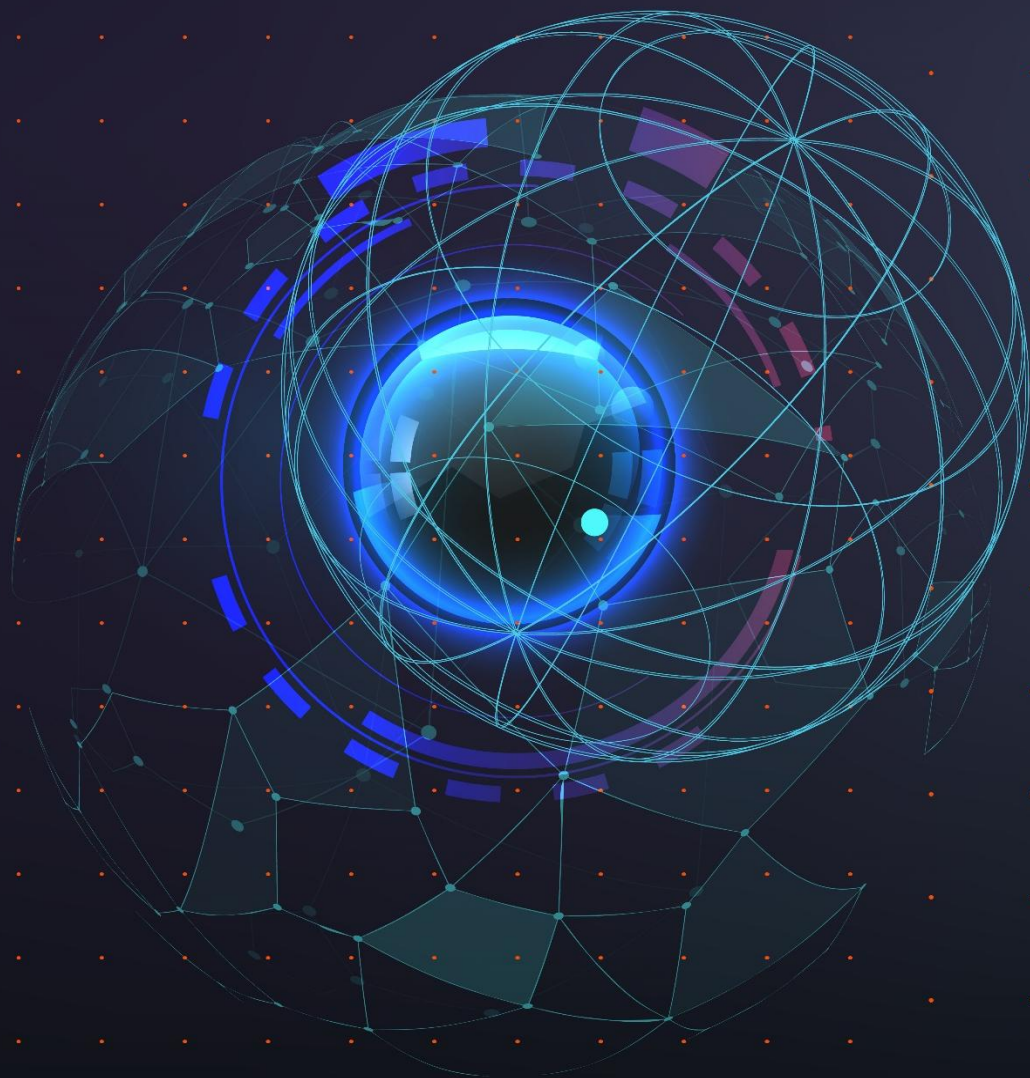




AI小思智能客服 系统解决方案



智能客服系统功能概览

AGI全面落地客服系统

自定义智能客服角色

实时在线接待用户、多语言翻译

工单与订单集成、精准用户画像

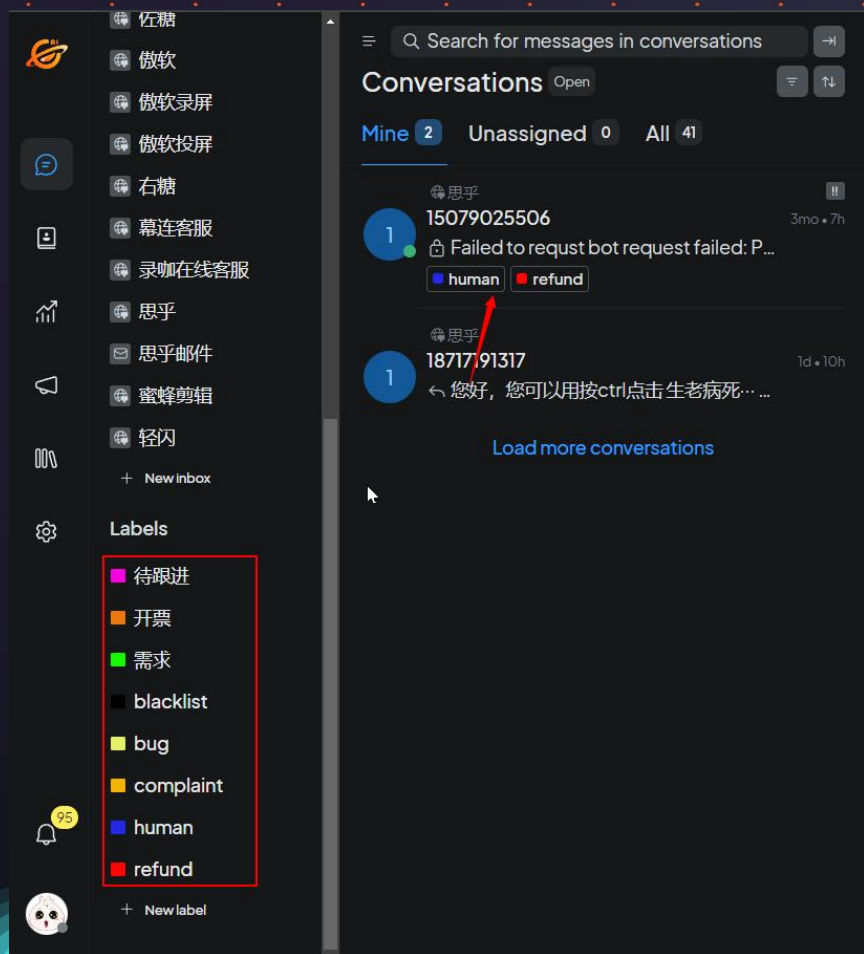
GitMind客服接入案例分享

智能客服系统 功能概览





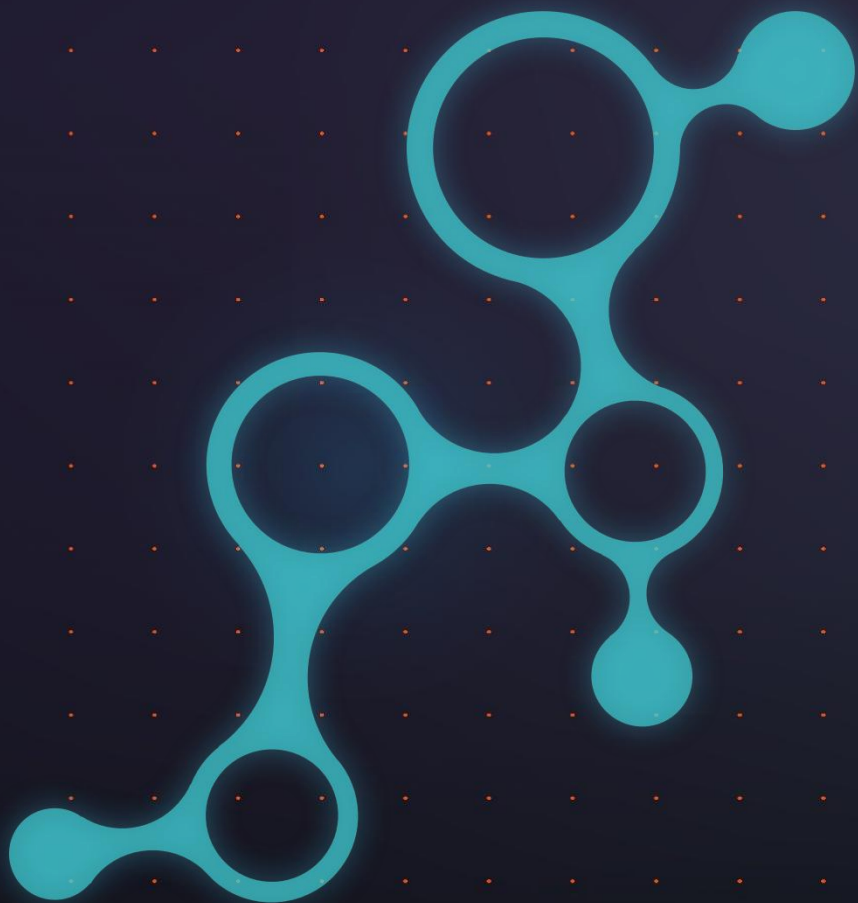
智能客服系统功能概览



- 实时在线接待用户、多平台支持、多语言翻译、工单与订单集成、精准用户画像、大模型智能客服集成、自定义智能客服角色、富媒体沟通等。
- AI自动标签分类：可以全面提升客户服务体验，满足不同客户需求，提高工作效率和客户满意度。

AGI全面 落地客服系统





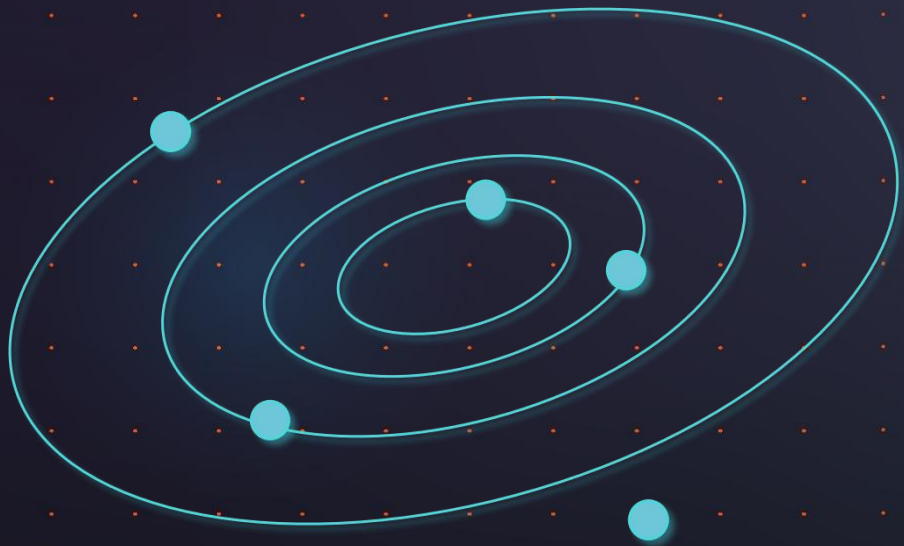
- **智能问答：**AGI可以通过自然语言处理技术理解和分析用户的问题，并快速地给出准确的答案。大大提高客户服务的响应速度和准确性，减少客户等待时间和解决问题的时间。
- **智能分类：**AGI可以对大量的客户问题进行智能分类和归纳，帮助客服人员更快地找到问题的解决方案。这可以减少客服人员的工作量，提高工作效率。
- **智能分析：**AGI可以对大量的用户数据进行分析，帮助企业更好地了解用户需求和市场趋势。这可以为企业的决策提供有力的支持。
- **智能优化：**AGI可以对客服流程进行智能优化，提高客服系统的效率和用户体验。例如，AGI可以通过自然语言生成技术，自动回复用户的邮件和消息，减少客服人员的工作量。

自定义 智能客服角色





自定义智能客服角色概要



根据自定义智能客服的视角，企业可以自由调取不同的语料库，并从中获取所需的知识和信息。这些语料库可以涵盖各种领域和主题，包括产品知识、常见问题解答、客户服务技巧等。通过这种方式，智能客服能够更加精准地回答用户的问题，并提供更加专业、贴心的服务。



■ 精准回复:

针对多产品的企业
自定义智能客服能够根据用户
的问题精准地回复对应的产品知识。

■ 个性化服务:

企业可以根据不同业务部门
或客户群体的需求
提供更加贴心、个性化的服务。



知识积累与共享

通过语料库的积累和共享
自定义AI机器人可以不断学习和成长
提高自身的知识水平和专业能力

■ 降低成本:

企业可以更加高效地利用客服资源,
降低人力成本和管理成本。
智能客服还可以在非高峰时段承担
部分客户服务工作,减轻人工客服的
工作压力。



- 实时在线接待
- 多语言翻译





实时在线接待

灵活接入

多渠道接入
多种方式接入
客服主动邀请会话
聊天信息同步
客服工作量分析

AI智能客服支持桌面网站、移动网站、App、微信、微博、短信等多种渠道接入，客服可以在一个后台接待所有渠道来访的用户。

企业可根据自身的业务场景来决定采用人工客服还是机器人客服的方式进行接待，也可以配置为人工客服优先接待或智能机器人客服优先接待。

客服可以选择对正在排队或正在浏览网站的用户发起主动会话邀请，主动拉近用户距离，并进一步促进了订单的转化。

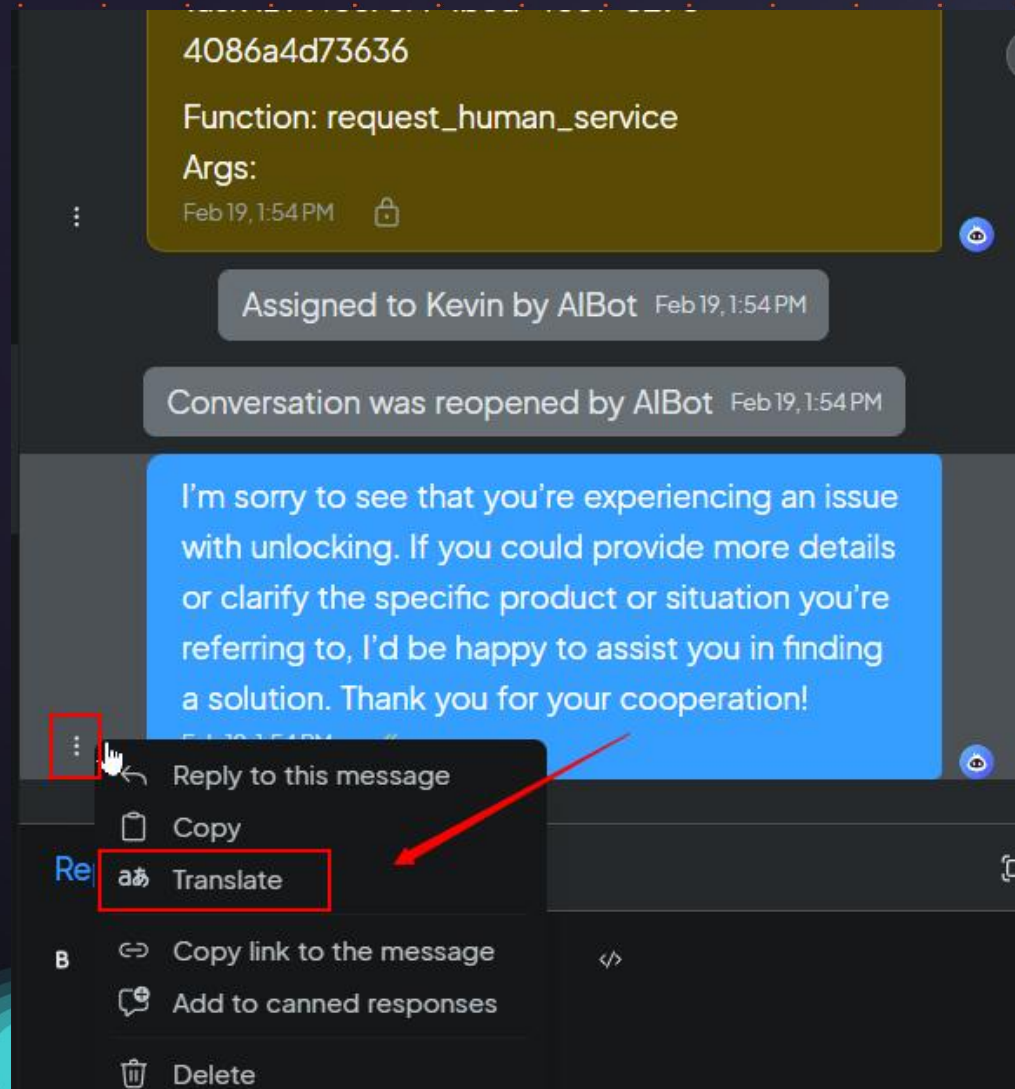
人工客服和用户建立新的会话后，可看到用户曾经和其他人工客服或机器人客服的聊天记录，帮助客服更好地定位用户问题，减少信息断层。

企业管理员不仅可以对客服的整体工作情况进行直观地查看以及统计分析，而且可以针对性地查看具体单个客服的接待情况。

多语言翻译优势

1. 全球化服务
2. 提高客户满意度
3. 提升工作效率
4. 增强客户忠诚度
5. 促进品牌形象的提升

多语言翻译优势



■ 1. 提升工作效率：对于客服人员来说，多语言翻译功能可以节省他们翻译的时间和精力，让他们更加专注于解决客户的问题。同时，也避免了因语言问题导致的沟通障碍和工作效率低下。

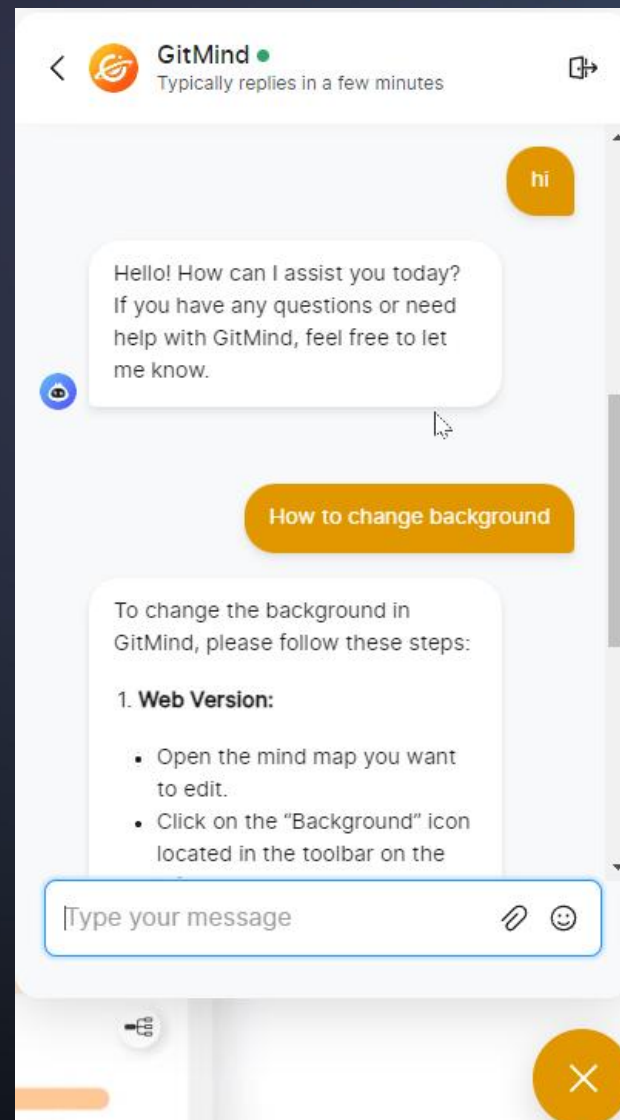
■ 2. 增强客户忠诚度：通过多语言翻译功能，企业可以更好地满足不同地区、不同语言的客户需求，从而增强客户忠诚度。客户在感受到企业的用心和关怀后，更有可能成为企业的长期支持者。



多语言翻译优势

■ 3. 全球化服务：多语言翻译功能可以帮助企业提供全球化的客户服务，无论客户使用何种语言，都能得到准确、及时的响应。

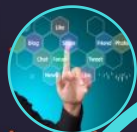
■ 4. 提高客户满意度：当客户能够以他们自己的语言与客服人员进行交流时，他们的满意度会大大提高。多语言翻译功能消除了语言障碍，让客户感受到更加贴心、专业的服务。



- 工单与订单集成
- 精准用户画像



工单与订单集成



■ 提升工作效率:

通过工单与订单集成, 客服人员可以快速获取客户的订单信息, 避免重复询问和记录, 从而提高工作效率。

■ 确保信息准确:

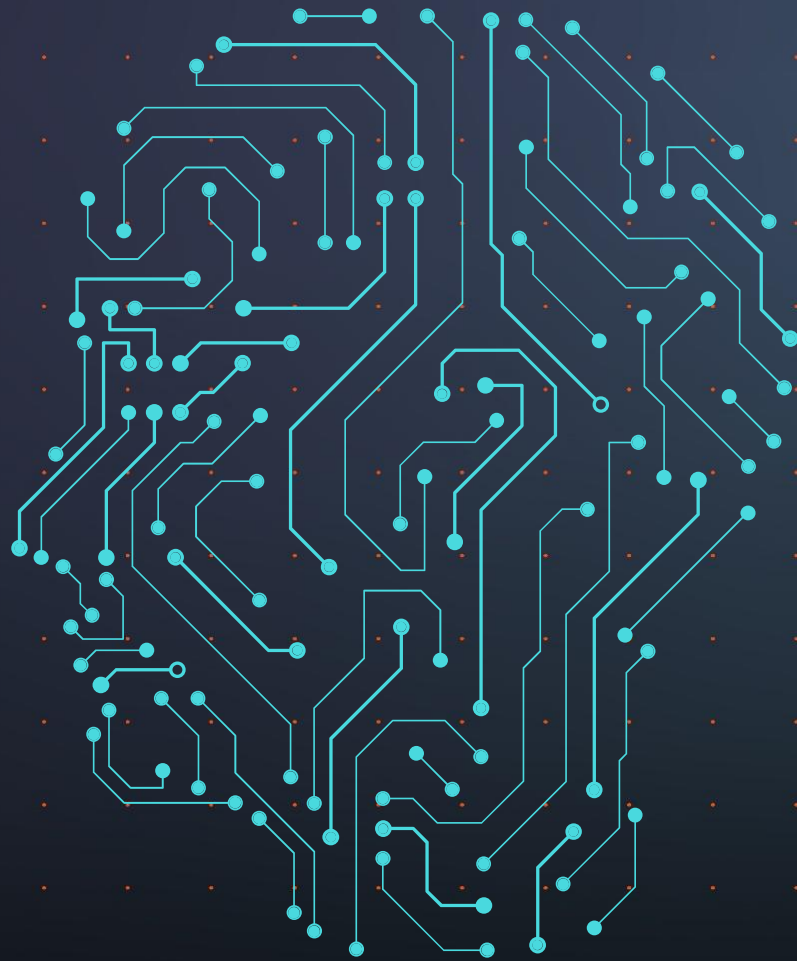
集成系统可以确保客服人员获取到准确的订单信息, 避免因信息错误导致的工作失误和客户不满。

■ 强化客户服务:

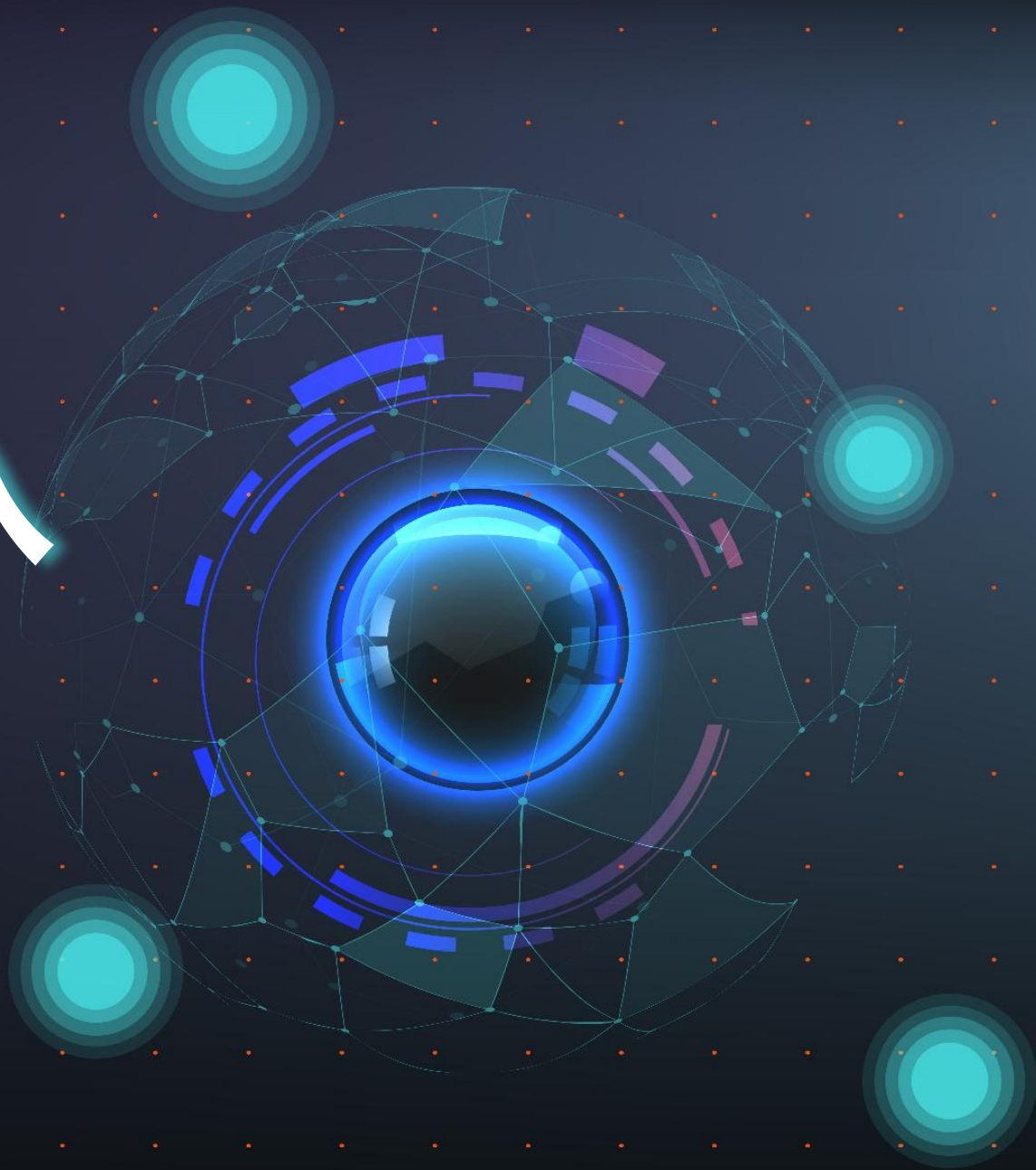
客服人员可以根据订单信息为客户提供更加个性化的服务, 例如针对特定产品的咨询或售后服务, 从而提高客户满意度。

精准用户画像

- 客服在接待用户时可看到用户的基础信息，包括昵称、联系方式、订单记录等。
- 若企业有需要，也可以把自己企业的CRM系统信息对接至AI智能客服系统。



GitMind客服接入 案例分享



GitMind客服接入步骤

- 提前准备好客服知识语料
- 创建客服角色
- 根据内容填写描述词
- 创建数据集入知识语料



全部

我创建的

我分享的

与我分享

+

创建角色

配置一个专属的智能助理

思乎客服

回答用户关于思乎 (GitMind) 的常见问题。了解用户的需求并提供个性化的

轻闪客服

轻闪PDF致力于简化PDF工具的操作流程, 随时处理PDF文件, 为客户提供PDF电子文档

微软客服

微软为全球用户提供如制作思维导图、创意视频、录屏、音视频处理、多媒体转换、PDF

蜜蜂剪辑

为蜜蜂剪辑的用户反馈的问题, 提供满意的解决方案。

幕连

回答用户关于幕连产品的常见问题。了解用户的需求并提供个性化的解决方案。帮助

角色配置

您可以在这里自定义配置角色的相关属性

数据集

思乎客服

关联数据集

AI 模型

普通模型3.5

模型温度

最严谨 较严谨 平衡 (推荐) 较发散 非常发散

上下文长度

2

角色配置

您可以在这里自定义配置角色的相关属性

更换头像

助理昵称

eg. 产品助理 - 小魏

0/12

简介

eg. 精通产品理论, 辅助思考与设计

0/60

描述词

定义角色身份等属性信息

《学习如何写一份好的描述词》

0/900

新会话

如何修改脑图...

GitMind算粒和会员的区别

814851533215641247

思乎客服

灵感库

插件库

如何修改脑图背景颜色?

重新编辑

重新生成

您好! 要修改脑图的背景颜色, 请按照以下步骤操作:

1. 在脑图编辑界面, 单击左上角的“主题”按钮。

2. 在弹出的菜单中, 选择“更改主题”选项。

3. 在主题设置中, 您可以选择不同的背景颜色, 也可以自定义颜色。

4. 选择您喜欢的背景颜色后, 单击“确定”按钮即可完成修改。

希望这能帮到您! 如果您有其他问题, 欢迎随时向我提问。

提问即创造



案例展示

优化操作步骤

- 1、也可以邀请其他人加入协作，加入之后，点击【数据集】就可以看到对应角色的数据集了
- 2、选择对应产品的数据集点击进入，然后点击【导入数据】——【问答】，可以新增FAQ
- 3、点击【文件库】，可以查看已经添加的faq，点击对应的内容可以进行修改

体验网址：

<https://gitmind.ai/zh/bot/mkir606>

