

## 大模型时代，智能客服用领羊

领羊Quick Service整合呼叫中心、即时对话、视频客服、协同工单、人工智能及大数据能力的智能服务管理系统，结合丰富的行业实战经验，帮助企业降低服务成本、提升服务品质，致力于让服务成为企业增长新引擎。



了解更多

## 企业痛点



### 服务满意度低

服务入口不明显，服务形式不多样，高峰期服务排队时间过长，客户体验不佳



### 服务人效低下

客户咨询同类型问题客服反复接待，浪费大量人力；复杂问题流程不自动，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的协同割裂，问题迟迟得不到解决，影响客户体验



### 服务人员管理难

客服人员流动大，新人上手速度慢，客服服务质量难以有效监控，服务效率缺少数据指导管理



### 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

## 为什么选择 领羊 Quick Service



### 服务新模式开拓者

基于阿里巴巴服务领域20年的经验积累，拥有电商等10+行业实战实践，服务驱动体验新模式的开拓者



### 保障业务效果达成

可支持基于企业需求场景定制服务方案，一站式服务运营管理帮助客户提效降本提升服务满意度



### 全触点服务覆盖

多端多渠道跨平台服务统一接入，线上线下服务体验一体化，接起率达90%



### 多渠道高效协同

提供高度灵活的工单系统，通过大模型智能填单，线上线下任务协同时长可缩短95%



### 客服快速上岗

通过大模型智能辅助客服快速掌握专家方案，有效解决客户难题，一站式智能推荐工作台让服务效能提升50%，减少客服多线程操作，处理问题从10分钟缩短至最快5秒



### 智能解决率高

大模型能力融入的智能客服平台，支持个性化、类人的对话能力，解答准确率达到93%



### 提高电话服务效率

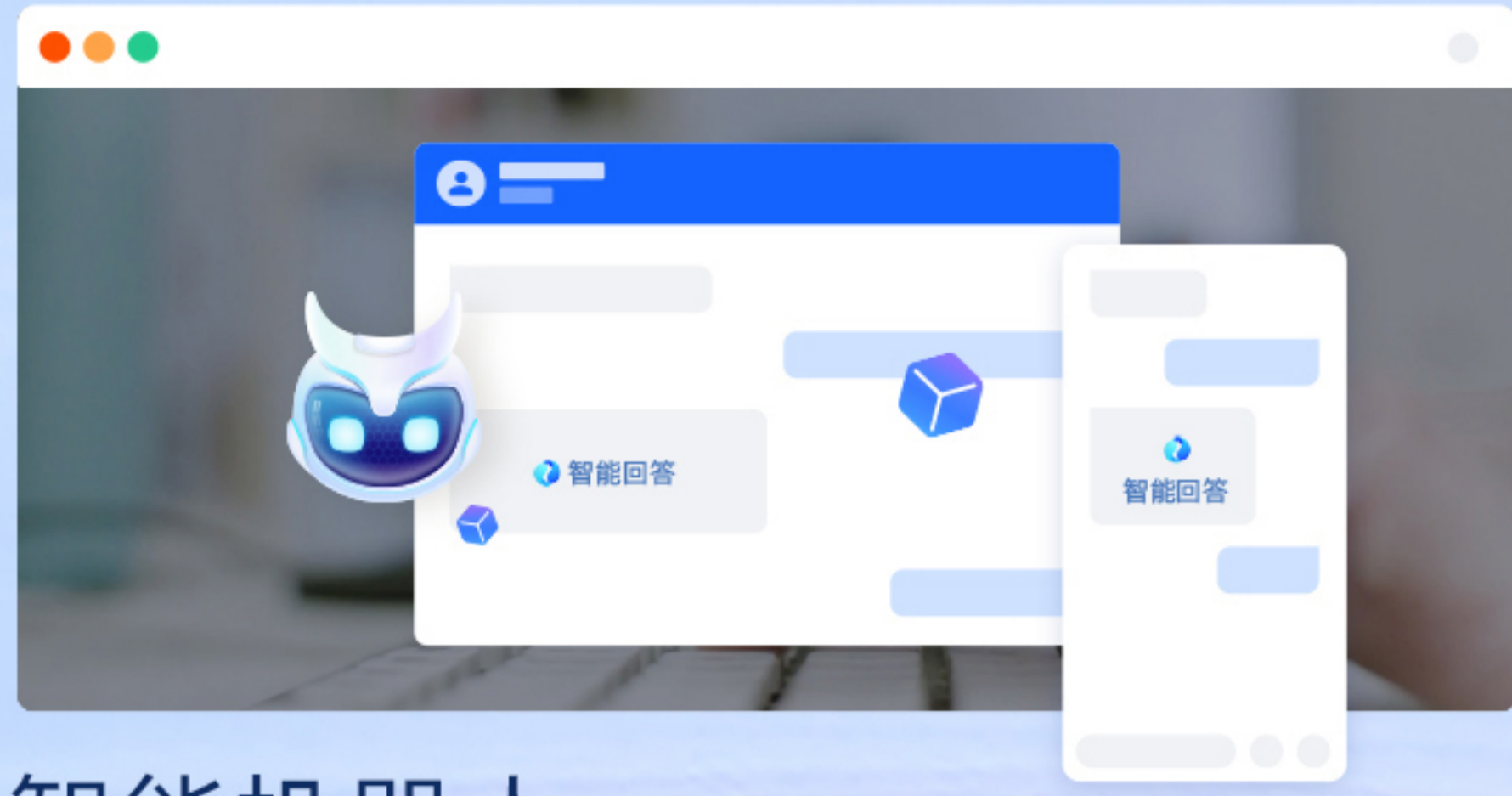
海量优质线路，通话稳定流畅，PC/移动双端呼入呼出，实时通话录音数据分析



### 知识管理更智能

结合大小模型，提供一体化AI知识库，知识库管理员运营效率提升30%，减少客服运营繁琐的知识库配置工作，知识库部署从7天减少到10分钟

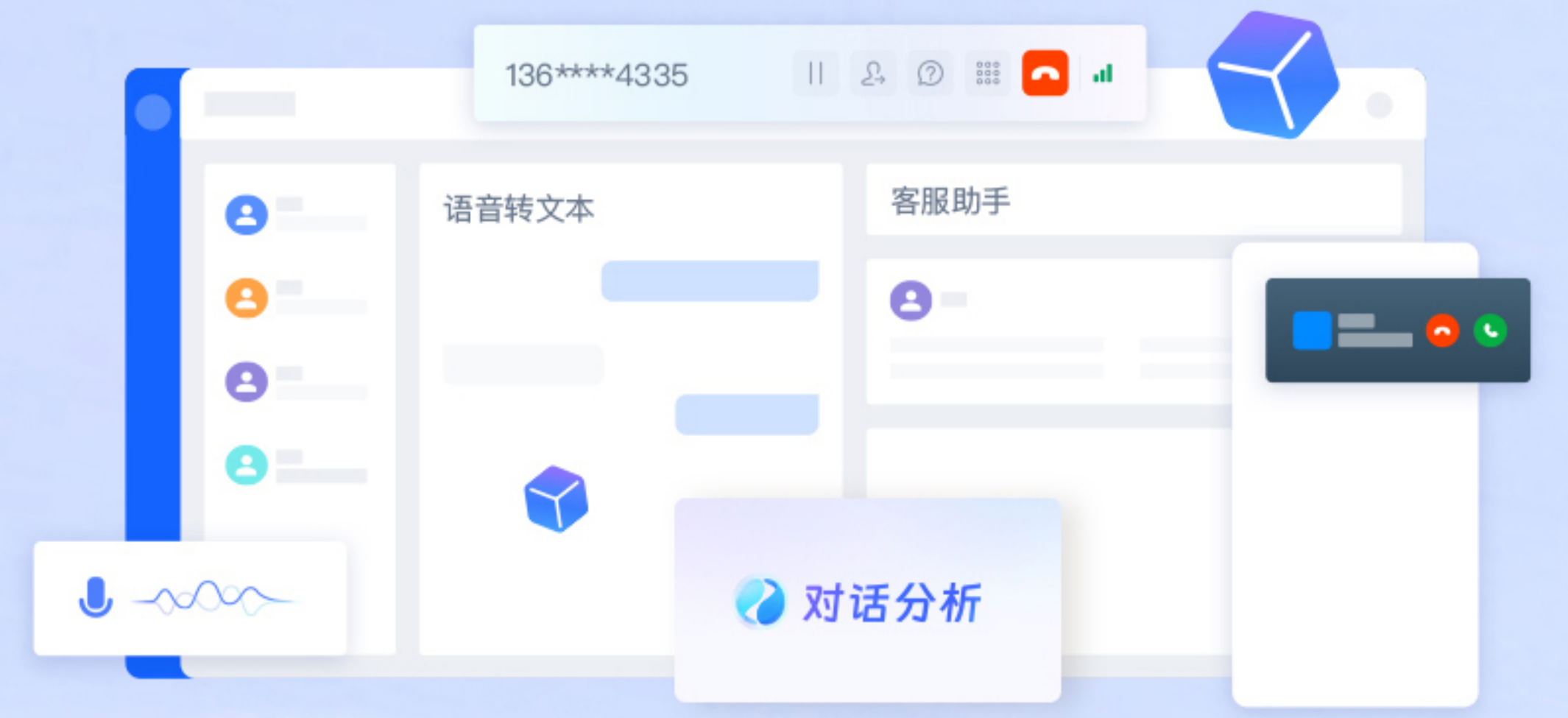
## 核心产品能力



智能机器人



客服工作台



呼叫中心



视频客服



工单协同

## 产品架构

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	<b>AI 问答</b> 热线智能机器人 在线客服机器人 <small>LLM</small> 客服助手 智能质检 智能排班 智能培训 服务数据		<b>Agent 平台</b> <small>LLM</small> 大模型对话 Agent 大模型辅助 Agent 知识处理 Agent
	<b>AI 辅助</b> 在线坐席 热线坐席 视频坐席 工单坐席 <small>LLM</small> 客服助手 智能质检 智能排班 智能培训 服务数据		
	<b>AI 知识库</b> 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 <small>LLM</small>		
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	

## 应用场景



### 客户咨询服务

支持网页、小程序、公众号、钉钉、饿了么等全域接入。通过机器人问答帮助企业精准解答客户问题，有效释放人工坐席，减轻运营成本；SOP方案和智能辅助，有效帮助人工坐席高效处理复杂问题。



### 企业员工服务

员工可以在内网、钉钉等固定入口统一咨询，简单问题机器人自助问答，复杂问题可以提交工单或转人工处理，同时支持结合钉钉群、组织架构等，快速实现多部门多角色协同处理，员工服务过程数据可沉淀可分析，降低服务成本，提升员工体验。



### 电话营销服务

由阿里云通信提供丰富的号码资源和稳定线路，支持用于批量通知、电销等场景；预测式外呼，免去等待时间，自动接听提升人工外呼效率；智能外呼能够降低人工成本，还可提供通话录音、数据分析、智能质检等管理能力，提升服务品质。