

智能云客服
解决方案

抓住企业服务机遇，突破创新发展瓶颈

合力亿捷助力企业服务行业打造细分市场专业解决方案



1

企业服务行业

为什么需要智能云客服 ✓

市场竞争

投资机构回归理性
互联网巨头降维攻击
竞争进入白热化阶段

企业重构

企业的场景数字化重构
内部组织、配置关系变化
客户服务需多部门协同流转

业务复杂

ToB产品形态复杂
产品高频更新迭代
问题解决难度加大

获客成本

线上获客成本高
商机来源无法区分
获取渠道乱作一团

2

如何在企业服务行业竞争中

突出重围? ▽

互联网巨头降维攻击，投机机构回归理性，用户对To B产品的认可度提升，三种不同的角度印证了To B市场正在兴起，并且是全方位的、立体的兴起。

那么，如何在激烈的竞争中脱颖而出?

精准的客户服务

B端产品着重为客户解决问题、创造价值。将客户服务贯穿于产品的多业务支干，为客户提供全生命周期的精准化服务，并使其成为企业持续发展的基础动力。



3

方案核心价值 ○

服务流程优化

渠道、营销
服务、管理
四大流程一站式优化

多机器人协同

不同产品分配不同机器人
降低易混淆问题解决难度
主动发问机制理解用户意图

专属知识库管理

支持一键批量导入+深度学习
客服机器人自主学习
客户问题进行自动更新维护

深化业务推进

支持自定义问题分类和配置
自动流转到指定部门处理
有序组织企业服务的内部协同

优势

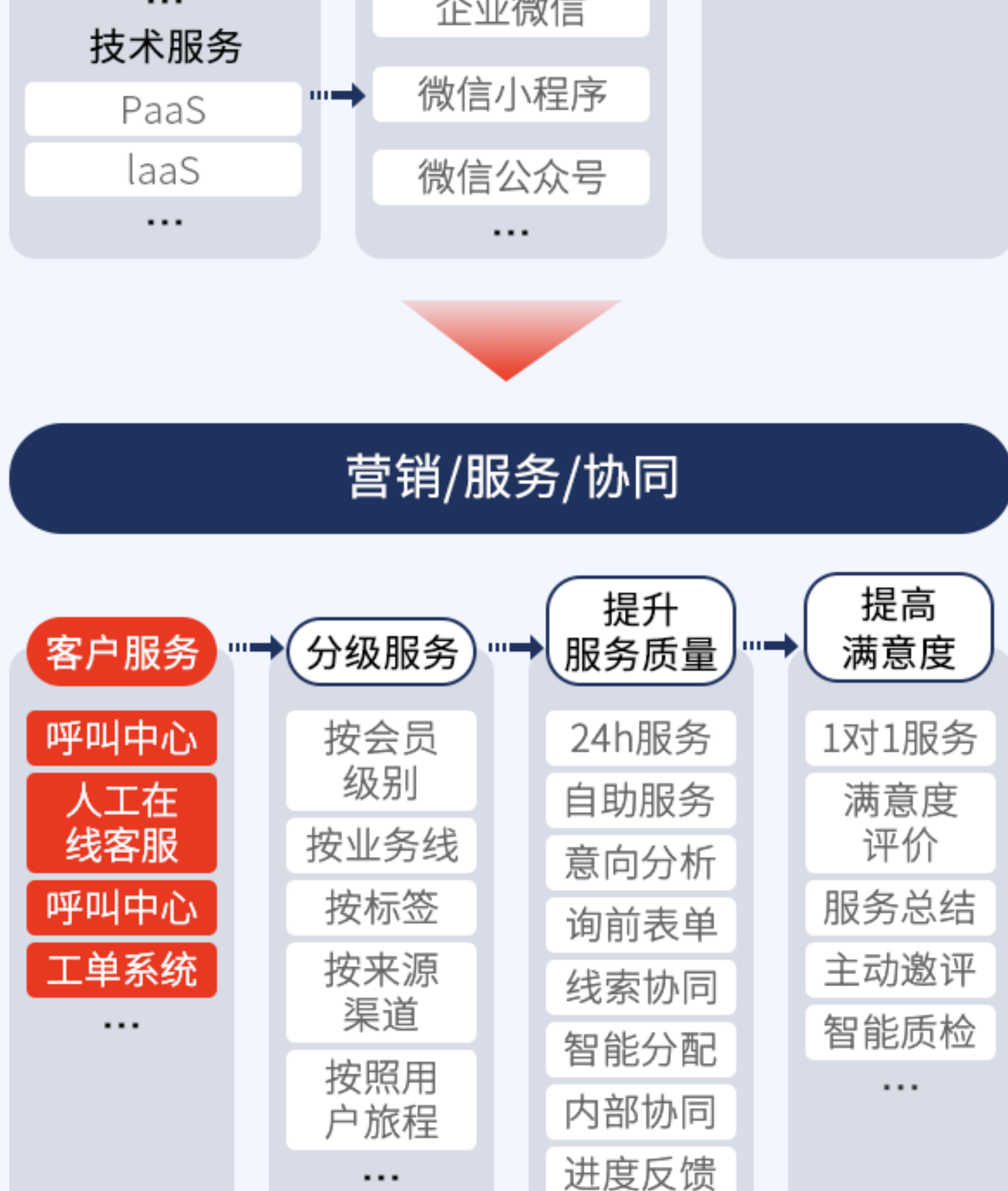
整合

分析

4

具体解决方案 ▽

多业务/多渠道/客户接入



大数据平台接口

CRM系统接口

营销系统接口

维系系统接口

营销/服务/协同



统一知识库 数据一体化



移动云客服

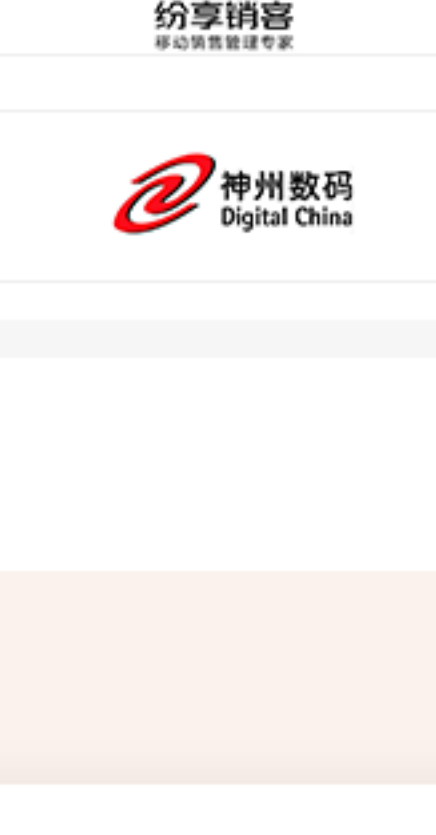


智能管理



5

客户应用 ✓



钉钉 (DingTalk) 是阿里巴巴集团专为中国企业打造的免费沟通和协同的多端平台。采用合力亿捷云呼叫中心方案，提供更便捷的操作和后台管理，管理员可在线调听录音、质检和数据分析。指定400号码标识推广渠道，推广效果一目了然。

更多客户应用

CS&S
中软国际

纷享销客

今

红圈营销

神州数码
Digital China

数字认证



免费申请试用