

智能云客服解决方案

迎接电商大促，深挖客户价值

合力亿捷助力电子商务行业打造最新营销服务体系



1

电商行业

• 面临什么样的挑战？✓

VS

市场竞争

竞争日益激烈
寻求多样营销手段
实现用户相互渗透

转化率

关注用户购买转化率
需要详细用户行为分析
提高沟通效率和转化率

大促压力

用户流量巨大
对客服的要求严苛
客服需大团队和24h服务

获客成本

线上获客成本高
流量来源及渠道非常分散
不易辨别和分析

2

如何在电商行业

• 红海中突出重围？✓

电商企业市场发展利好，也代表市场竞争的逐步加剧。但是很多电商企业并没有京东或阿里等巨头的强大资源整合能力和资金支持，很难从供应链方面进行干预。

那么，如何突出重围？

客户服务流程优化

相比供应链方面的资源整合能力，从客户服务方面入手则更有效可行。通过对客户服务各个环节的优化赋能，帮助电商企业实现降本增效，提升客户服务体验的目的



3

• 方案核心价值 ✓

服务优化

渠道、营销
服务、管理
四大流程一站式优化

用户口碑

抓取和分析用户行为
形成用户画像分层服务
智能化管理和沉淀用户

主动营销

在线主动发起会话、推荐商品
一键发送/收到商品页面
智能外呼通知优惠活动等

服务效率

智能客服24h不间断服务
语义分析法理解用户意图
人机合作，辅助问题回答

优势

融合

智能

4

• 具体解决方案 ✓

多业务/多渠道/客户接入



5

• 客户应用 ✓



100+客服坐席集中部署，利用4000-617-9999的400号码进行电话呼入、呼出业务，系统提供客户和订单数据本地存储和读取，提供完善的通话数据报表供企业做话务分析和员工考核。智能语音服务让客户可通过语音引导自助查询订单信息，减小人工客服压力。

更多客户应用



免费申请试用