

智能云客服解决方案

创新产品服务模式，树立优质品牌形象

合力亿捷助力金融保险行业构建专业全能的服务体系

%

\$

✓

1

金融保险行业

为什么需要智能云客服 ✓

市场竞争

世界经济一体化
面临国际竞争者和
自身发展的双重压力

需求增长

金融保险业发展迅速
国民意识增强
购买力急速上升

数据分散

海量数据分散
缺少统一数据统计和汇总
难以助推业务发展

服务压力

客服贯穿的每个环节
需要跨业务部门协作
服务量大、人员成本高

2

如何在金融保险行业竞争中

争得一席之地? ✓

金融保险行业呈现着蓬勃发展的态势，国民的金融保险意识增强，市场成长空间广阔。但同时，国内市场又呈现着强者恒强、竞争激烈的局面。

那么如何利用技术与人工智能赋能企业?

客户服务流程优化

客户服务贯穿于整个金融保险业务的每个环节，是企业长远发展必须的竞争优势。多样的产品、网状的触点、海量的数据，让智能客服成为赋能企业的有利手段



3

方案核心价值

服务优化

服务、管理
渠道、营销
四大流程一站式优化

资源丰富

全国线路资源，
可对接自有线路，
保障外呼的稳定性与接通率

用户分析

抓取和分析用户轨迹
形成用户画像与标签
提供个性服务、定向推广

数据沉淀

专业的业务报表
全面的数据报表
推动产品及服务优化

优势

智能

专业

4

具体解决方案

多业务/多渠道/客户接入

多业务接入

服务接待
咨询业务
承保业务
办卡业务
生活业务
服务接待
普通业务
VIP业务
理财业务
电商业务

全渠道接入

官网
移动官网
售前咨询电话
售后服务电话
客户端
官网微博
APP
企业微信
微信小程序
微信公众号
...

客户识别

渠道辨别
身份验证
IVR导航
问题引导
...

大数据平台接口

营销/服务/协同

客户服务

呼叫中心
人工在线客服
客服机器人
工单系统
...

分级服务

按会员级别
按业务线
按标签
按来源渠道
按照用户旅程
...

提升服务质量

24h服务
自助服务
意向分析
询前表单
线索流转
智能分配
内部协同
进度反馈
...

提高满意度

1对1服务
满意度评价
服务总结
主动邀评
智能质检
...

CRM系统接口

营销系统接口

统一知识库 数据一体化

自定义知识库

知识权限/审核

案例库

数据互联

移动云客服

呼叫中心APP

移动管理监控

移动通话+聊天

移动CRM

智能管理

数据统计

用户来源分析
转化效果分析
用户管理
客服考核统计
实时数据监控
...

智能辅助

智能质检
多智能机器人
智能应答和外呼
智能辅助人工
机器学习
...

维系系统接口

5

客户应用



中国500强、中国服务业100强企业。阳光保险旗下财险电销中心与合力亿捷是多年的合作伙伴，采用合力亿捷私有云呼叫中心解决方案，建成3000余席的大规模语音平台和销售团队。引入流程管理，实现业务自动化分配、处理，由此提高工作效率，降低运营成本。

更多客户应用

中金支付

华泰保险
Huatai Insurance

格上财富
licai.com

银谷
YINGU VALLEY

快钱
99bill.com

随行付
www.vbill.cn

BYD

北汽集团
BAIC GROUP

Hama

FAF 探路者
汽车金融

华夏基金
ChinaAMC

恒天财富
Hang Tian Wealth



免费申请试用