

# Callnovo

AI+真人|出海客服智能全方案

## 破局

跨境电商品牌口碑与利润  
增长瓶颈

## 卓越客服体验

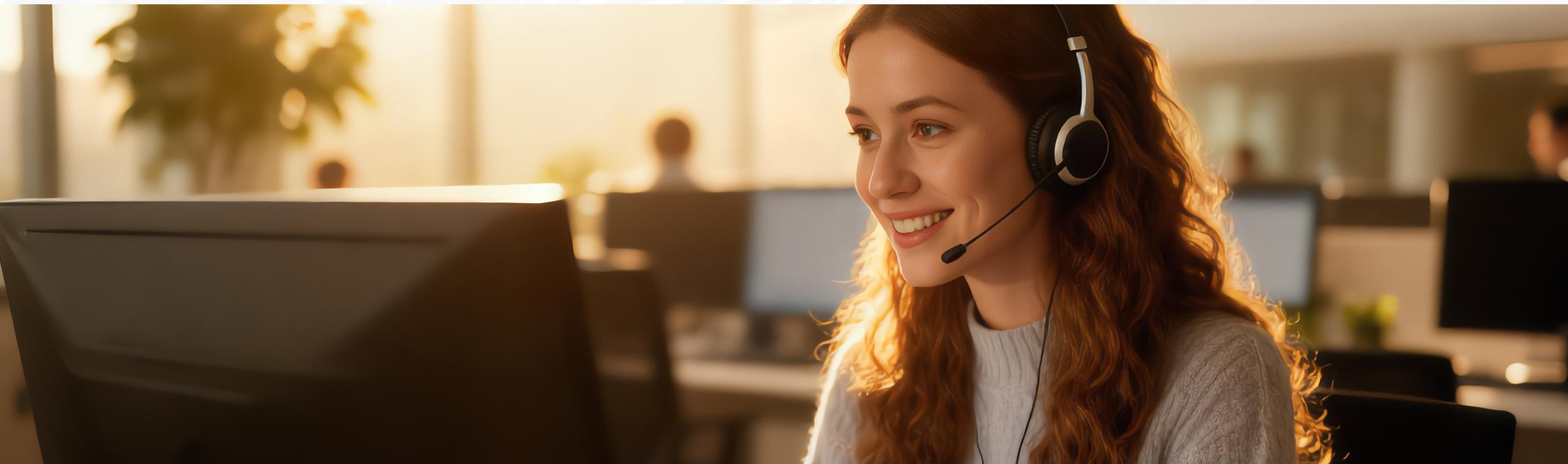
是您的下一片蓝海





01  
one

您的品牌口碑与利润增长，是否  
卡在了最后一公里？

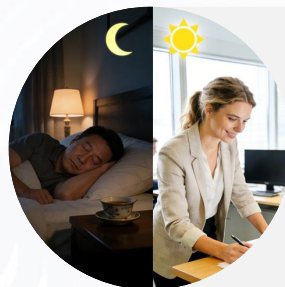


# 您品牌口碑与利润是否正面临这些“增长之痛”？



## 01 运营重负

自建多语种团队成本高，管理复杂，影响核心业务聚焦。



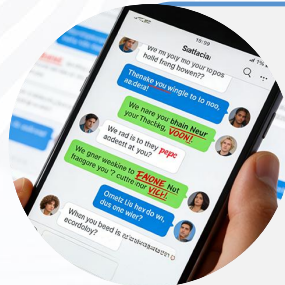
## 02 时差与语言黑洞

欧美售后支持因时差无人响应？小语种差评看不懂、无法处理？



## 03 利润杀手 高退货率

因尺寸、功能误解或售后不畅导致的退货，侵蚀您的核心利润。



## 04 口碑危机 负面评价

一个未及时处理的差评，可能吓退成百上千的潜在订单。



## 05 转化率流失

售前咨询响应慢、不专业，客户悄然转向竞争对手。



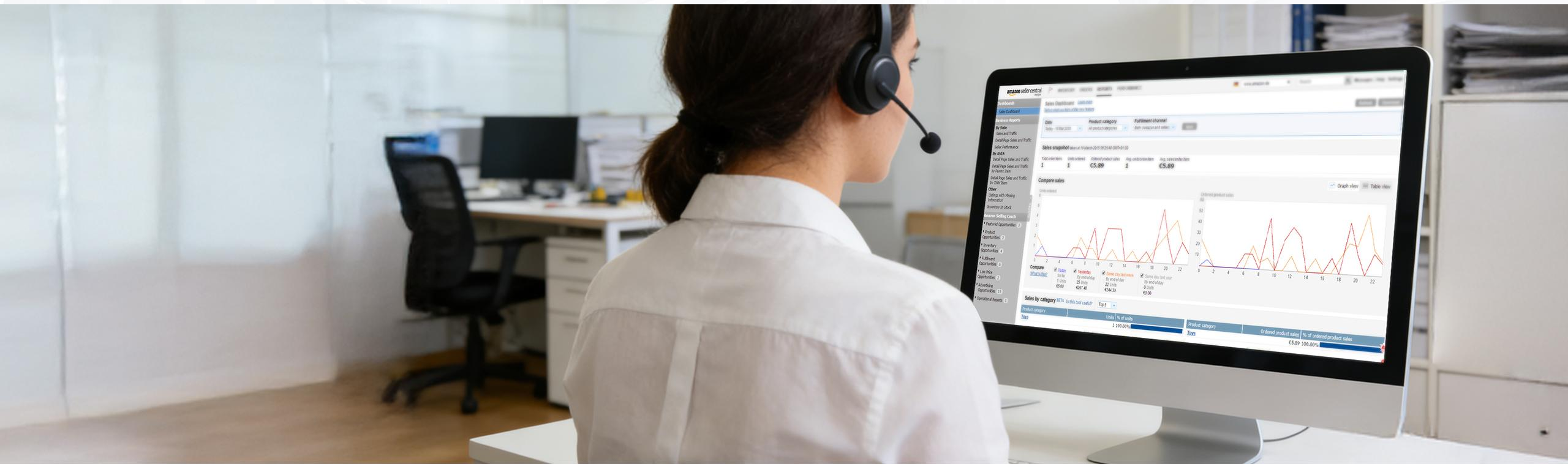
## 06 供应商碎片化

客服、系统、线路多家拼凑，导致数据割裂、管理分散、效率低下。



## 02 two

# 解决方案：攻克跨境电商口碑与 利润增长痛点



# 我们是谁？跨境电商卓越一站式客服外包专家

**加拿大总部**  
多伦多(Toronto, Canada)

**中国总部**  
深圳(ShenZhen, China)



**150+**  
覆盖国家和地区



**65+**  
服务语种



**5000+**  
全球员工

核心使命—赋能您的品牌在全球市场实现卓越“本土化”客服体验

全球35个运营场地



Callnovo：深耕跨境电商20年的全域客服伙伴



Callnovo

# 您的市场到哪里，我们的母语客服就在哪里。



- ☑ 英语
- ☑ 法语
- ☑ 德语
- ☑ 瑞典语
- ☑ 西班牙语
- ☑ 葡萄牙语
- ☑ 意大利语
- ☑ 土耳其语



- ☑ 泰语
- ☑ 印尼语
- ☑ 马来语
- ☑ 越南语
- ☑ 高棉语
- ☑ 老挝语
- ☑ 菲律宾语
- ☑ 柬埔寨语



- ☑ 荷兰语
- ☑ 波兰语
- ☑ 捷克语
- ☑ 希腊语
- ☑ 俄罗斯语
- ☑ 乌克兰语
- ☑ 匈牙利语
- ☑ 希伯来语

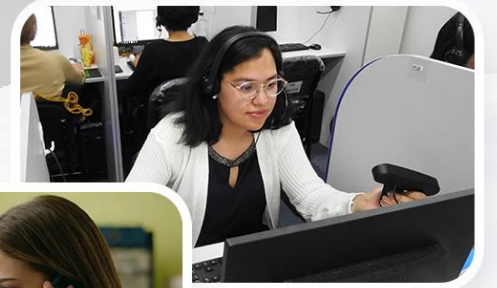
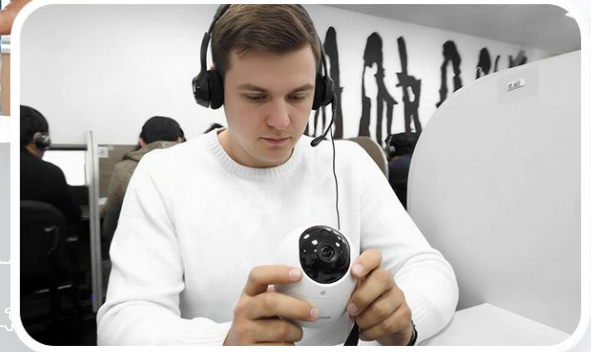
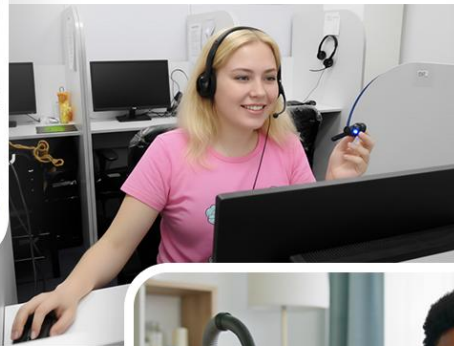


- ☑ 普通话
- ☑ 粤语
- ☑ 韩语
- ☑ 日语
- ☑ 蒙古语
- ☑ 挪威语
- ☑ 丹麦语

- ☑ 瑞典语
- ☑ 芬兰语
- ☑ 罗马尼亚语
- ☑ 阿拉伯语
- ☑ 印度语
- ☑ 豪萨语
- ☑ 斯里西瓦语
- ☑ 更多...

65+种母语服务，攻克您的“小众市场”沟通壁垒。

# 海外本土客服服务中国品牌



# 海外运营管理团队

Callnovo



Callnovo EG-Operation Manager  
Youssef



Callnovo BO-Operation Manager  
Adriana Trigo



Callnovo BO-Operation Manager  
Daniela Ruiz



Callnovo EG-HR Manager  
Ahmed



Callnovo BO-Operation Manager  
Alejandra Hubner



Callnovo PH-Operation Manager  
Apple Isidro



Callnovo BO-Operation Manager  
Camila Leyton



Callnovo BO-Operation Manager  
Carolina Aranda



Callnovo BO-Operation Manager  
Daniel Arana



Callnovo EG-Recruiter  
Sarah



Callnovo BO-COO  
Rodrigo Alvarez



Callnovo PH-Operation Manager  
Lester Galenzoga



Callnovo NI-Operation Director  
David



Callnovo PH-Operation Director  
Ed Aquino



Callnovo EG-Operation Director  
Omar Elhassan



Callnovo ID-Operation Director  
Fenscha Manusama



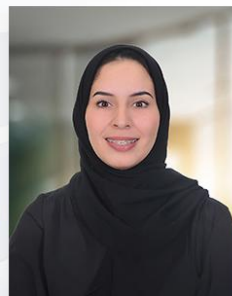
Callnovo PH-Operation Director  
Jenalyn Valler



Callnovo MY-Operation Director  
Jeremy Lim



Callnovo NI-Operation Manager  
Joshtin Melendez



Callnovo MA-Operation Director  
Siham Business



Callnovo SR-Operation Director  
Rose



Callnovo BO-Operation Manager  
Pablo Vidal



Callnovo BO-Operation Manager  
Mauricio Salazar



Callnovo BO-Operation Manager  
Mauricio Vera



Callnovo BO-Operation Manager  
Miguel Maldonado



Callnovo BO-Operation Manager  
Neil Fernandez



Callnovo VN-Operation Director  
Nhat Le



Callnovo BO-Operation Director  
Esteban Barba Villareal



Callnovo BO-Operation Manager  
Oscar Peña



Callnovo BO-Operation Manager  
Rebeca Duran

# 海外客服团队招聘与管理

## 招聘人数

## 招聘周期

1-5人

1周

6-10人

1.5周

11-20人

2周

21-50人

3周

51-100人

4周

匹配候选人的教育程度、工作经验、兴趣爱好、通勤距离等，并进行客服语言技能和服务软技能测试，根据候选人的专业知识、工作适宜性和服务意识等方面筛选出让客户满意合格员工。

双语客服人才75%

三语及以上客服人才25%



# Callnovo(全栈式)BPO+AI+SaaS解决方案价值图

## 1 真人客服

- 65+ 语种母语客服人才
- 24/7 全时区无缝覆盖
- 严选金牌客服

## 2 AI客服

- 100+语种、毫秒级响应
- 基于大模型的AI Voice、AI Chat
- 智能AI工作流集成品牌方作业系统

## 3 客服平台与国际线路

- 自研SaaS聚合全渠道客服平台
- 全渠道集成 (Amazon, Shopify等)
- AI智能辅助, 提升客服效率
- 220+ 国家通讯线路

## 4 合规与安全保障

- GDPR / HIPAA / ISO27001等国际合规
- 完善的信息安全管理体系
- 保障客户数据与隐私安全

## 5 流程与数据洞察

- 标准化服务流程 (SOP)
- 定制化报表
- 实时业务数据看板
- 市场反馈反哺产品与运营优化



## 驱动可衡量的口碑与利润增长

驱动品牌国际化升级

提升转化率

提升好评与复购率

降低退货率

# 全自研技术优势



## AI智能客服应用

支持**智能语音客服**、智能文字客服、**智能质检**、AI总结、AI润色、**语音转文本**等功能。



## 全渠道聚合工作台

**电话、聊天、邮件、短信、社媒、电商**等渠道数据融合，所有**数据一体化呈现**。



## 分析和报表，配置灵活

支持配置各种定制化报表，提供数据**分析和报告**功能，帮助管理者监控客户服务绩效、客户满意度等指标。



## 账号数量、周期无约束

账号可随用随开，按月支付，无需担心任何长期的账号数量绑定或周期性限制。开箱即用，极速上线。



## API集成功能

允许用户通过API与**其他应用程序或系统进行集成**，实现更多功能和增强用户体验。提升客户服务质量和效率。

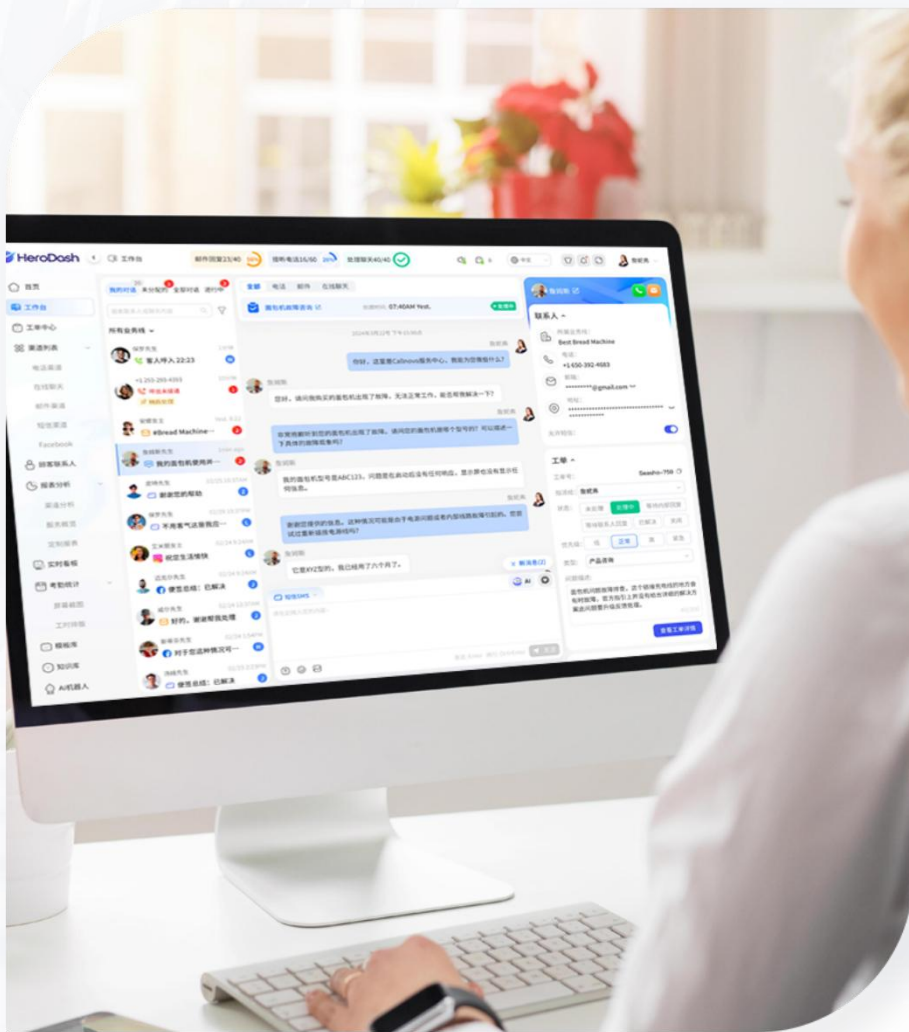


## 全球服务(全栈式)BPO+AI+SaaS一体式交付

实现无缝的全球一体化服务交付，甲方无需对接多个供应商。决策流程更短，沟通更直接，能得到更快速、直接和个性化的技术支持和服务。避免管理失控脱节。

HeroDash & AI智能客服可助力企业节省客服人力成本、客服系统插件应用购买成本

# AI加持-客服应答



## AI语音客服

通过私库模型训练的生成式大模型AI毫秒级语音实时对答。



## AI文字客服

通过私库模型训练的生成式大模型生成回复，可真人编辑答复/可AI直接回复。



## AI润色

帮助客服拓展、精简、优化已输入的文本，缩短客人等待回复时长。



## AI总结

通过多维度总结历史沟通记录，快速了解工单情况，明确服务目标。

## 数据提升

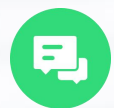
- 纯AI客服24/7海量处理客诉
- 单日接待客人数量提升约**30%-45%**
- 客服查看历史信息时间缩短约**40%-60%**
- 客服平均消息回复时长缩短约**25%-40%**

# AI加持-质检



100%全检

HeroDash, ZenDesk, UDesk, Salesforce等,  
一律自动纳入Callnovo运营AI质检。



## 语音转文本

- 多语种**语音转文本**
- 解决管理者听不懂外国语种客服电话内容



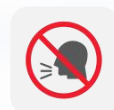
## 多维质检规则

- 知识、礼貌、同理心、效率、耐心五个维度质检 (**维度可定制**)
- 关键词、情绪、语言流畅性质检



## 话术遵从全方位分析

- 针对每一通电话，AI检测每位客服话术全流程
- 根据品牌方话术要求对每一步话术AI质检评判
- 可对结果进行人工复检校准



## 恶言告警

- 对每通电话的恶言、敏感词实时监控与触发
- 顾客吐槽当日直达品牌方负责人
- 反哺品牌方快速迭代产品流程
- 迅速识别客服不当话术

# 运营全维洞悉



## 数据总览

- 客服明确自我工作状态，减少管理的干预工作，提升管理效率。
- 管理者高效总结项目日报、周报、月报；提升管理效率。



## 待处理事项

- 清晰引导客服需要处理的工作事项。
- 管理者明确处理进度，剩余数量。



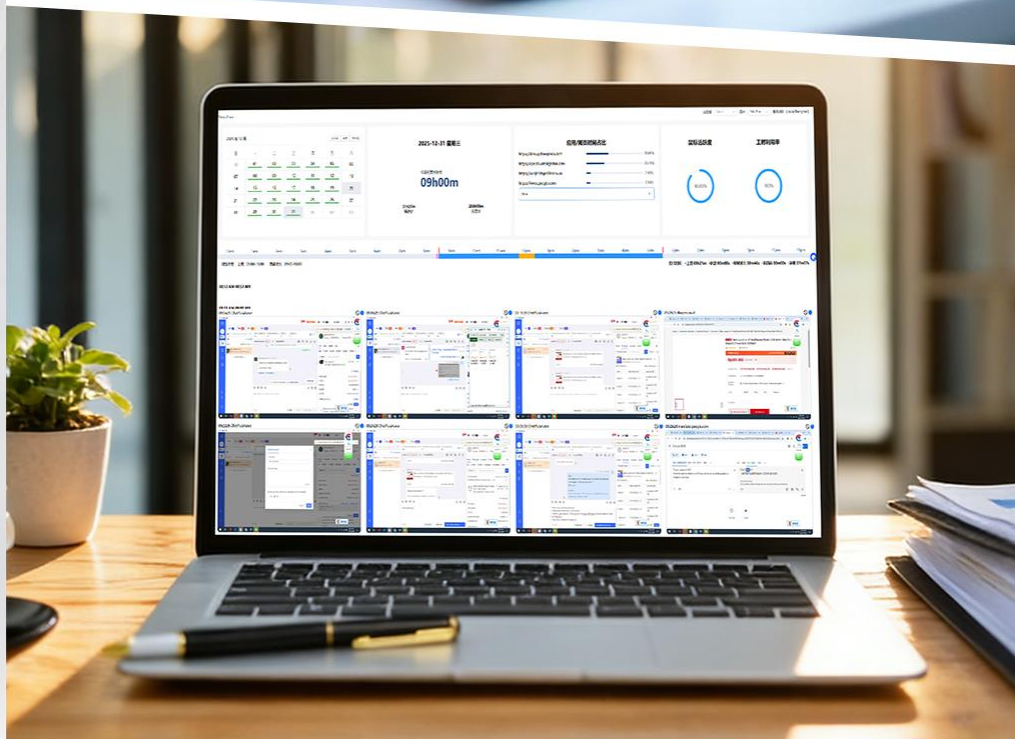
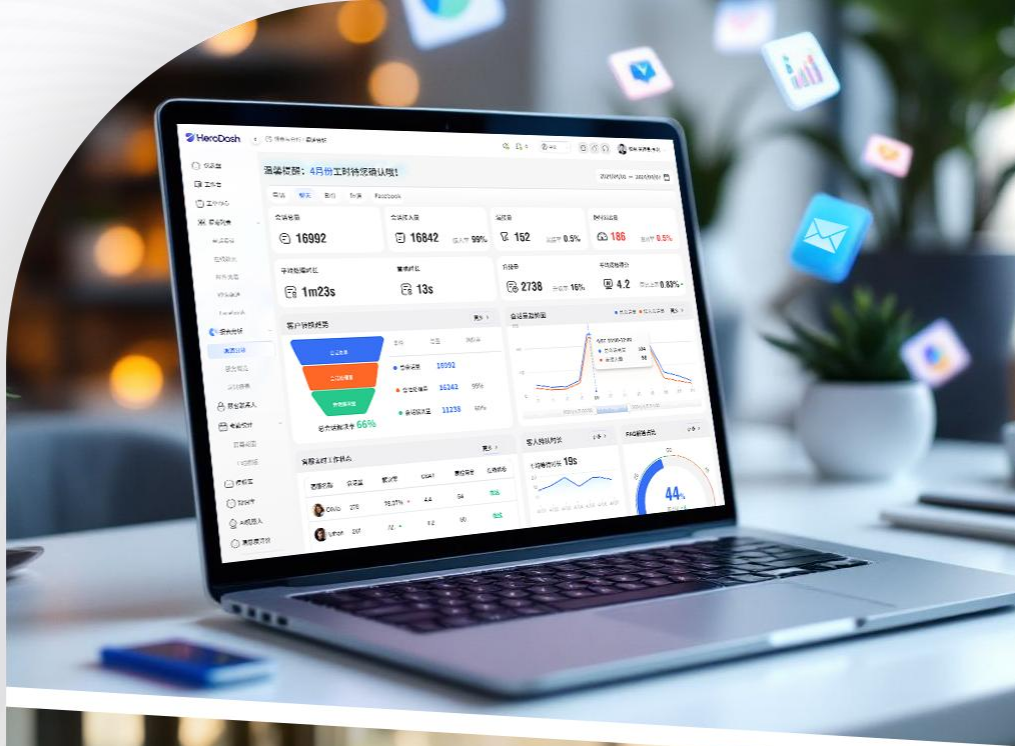
## KPI数据报表

- 通话记录
- 呼入/呼出报表
- 呼损统计报表
- 通话时长报表
- 满意度报表
- 客服通话质检得分报表
- 趋势图



## 客服考勤与屏幕截图

- 考勤打卡、鼠标键盘活跃度。
- 屏幕截图与监控
- 关键时刻屏幕溯源



# 运营全维洞悉-微信小程序交付中心

每日运营实况实时直达品牌方负责人





### 03 three

核心价值证明—以小投入，实现大回报。



# 小投入，不可或缺的大价值。



- |          |   |          |
|----------|---|----------|
| 退货率显著下降  | ➔ | 直接保全利润   |
| 有效防止差评   | ➔ | 店铺稳评级稳转化 |
| 提升口碑与好评率 | ➔ | 流量+信任双增  |
| 倾听市场反馈   | ➔ | 促迭代，强竞争  |

客服成本只占您营收的1-3%，却能影响100%的品牌口碑与利润。

# ROI 计算器 | 投资 Callnovo, 回报清晰可见。

## 某佛山电子指纹锁

**35%**

平均退货率 (合作前)



**15%**

期待合作目标



**7%**

3个月实际合作结果

**ROI>550%**



店铺的年GMV: US\$5,000,000

平均客单价: US\$80

减少的退货订单数:  $(35\% - 7\%) * (\text{US\$}5\text{M} / \text{US\$}80) = \text{17500 笔订单}$

节省的退货成本 (含货值、物流、处理费):  $17500 * \text{US\$}80 * \text{挽回率系数} = \text{约 US\$}392000$

Callnovo年度客服成本 (估算): US\$60,000

仅“降低退货”一项, 您的净收益约 US\$332,000, ROI超过550%。这还不包括差评减少、转化率提升带来的额外销售增长。每投入US\$1, 获得约US\$5.5的净回报。



# 更低成本，更稳服务，管理零负担。

Callnovo

## 物流行业ROI案例:自建团队 VS Callnovo外包解决方案

| 项目         | 企业自建客服     | Callnovo外包 | 净效益                  |
|------------|------------|------------|----------------------|
| 年度直接现金支出   | US\$17,400 | US\$10,200 | 直接节省US\$7,200        |
| 隐性流失与替换成本  | US\$3,150  | US\$0      | 额外避免US\$3,150损失      |
| 年度综合总成本    | US\$20,550 | US\$10,200 | 综合节省US\$10,350       |
| 投资回报率(ROI) | /          | 101%       | 每投入US\$1，收回约US\$2总价值 |

Callnovo提供的不仅是“人力”，更是“即插即用” (全栈式)BPO+AI+SaaS的解决方案

### 零流失风险

我们保障人员稳定，您无需为招聘、培训、离职、善后、付费。

### 管理零负担

您无需设立主管岗位，从招聘到质检的所有管理环节由我们完成。

### 专业即战力

客服均具备物流行业知识库与培训，无需漫长培养。

### 弹性扩展

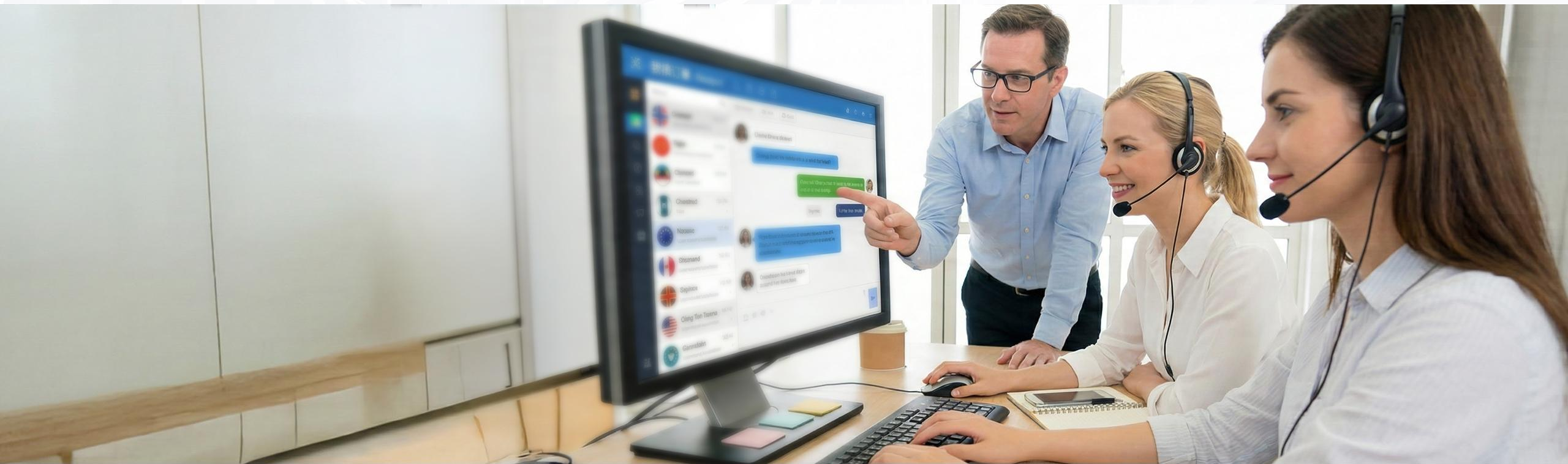
旺季随时增席，淡季灵活减席，让成本始终与业务量匹配。





04  
four

## 典型跨境电商客服场景



# 典型跨境电商客服场景

Callnovo



## 售前客服

- 产品&信息咨询
- 购买意向筛选
- 引导客户下单
- 客户预约

## 售后客服

- 退款审核
- 退货换货引导
- 订单信息更改
- 订单支付
- 库存查询
- 物流追踪

## 技术支持

- 技术产品FAQ答疑
- 故障排查
- 异常反馈
- 使用指导
- 安装与配置
- 性能优化

## AI智能客服

- AI客服呼入呼出
- AI邮件客服
- AI在线聊天客服
- AI质检客服
- AI文字翻译客服
- 在线数据快速统计

## 定制客服

- 不论项目大小
- 普通和VIP分级服务
- 季节性需求
- 技术支持升级
- 其他国际市场扩展
- 产品活动推广

多领域、多行业、全流程、多场景

# 多元化服务场景



## 多渠道客服团队

消除渠道割裂，确保客户体验连贯统一，服务请求无一遗漏。



## 多平台客服团队

无论是平台店铺还是独立站，都能提供合规、高效的服务，保护店铺安全与评级。



## 多语种客服团队支持

凭借20+年跨文化运营经验，实现真正意义上的“本地化”沟通与情感共鸣。



## AI+真人混合式服务

AI 客服 7×24 小时处理 70%+ 常见问题，真人专家无缝介入复杂与情感化咨询，在 AI 知识与多语言支持下实现高效且有温度的服务。



05  
five

## 全球服务能力成功跨境电商案例 与卖家品牌背书



# Callnovo助力Zeelool：中国眼镜“小魔兽”征服全球。



## Callnovo为其部署“一站式全球客服引擎”

- 敏捷组建覆盖8大核心语种的专属团队。
- 深度培训，使客服成为“线上配镜顾问”。
- 系统对接全渠道，实现高效统一响应。
- 建立主动口碑维护与差评干预机制。

## ZEELOOL

**客户简介：**来自河南的DTC眼镜品牌Zeelool，业务遍及全球200+国家，面临多语种客服、高退货率与口碑管理的巨大挑战。

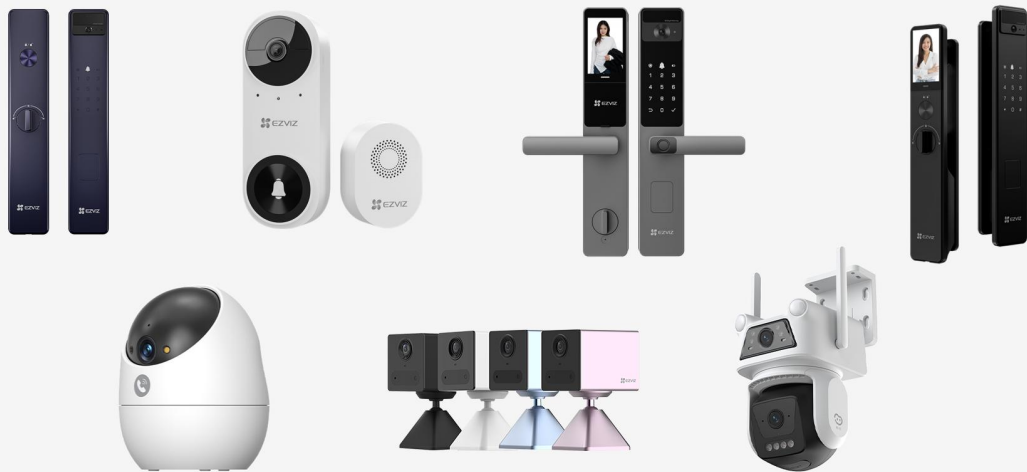
**客户证言：**Callnovo是我们全球市场的“本地化运营合伙人”。他们用专业服务和文化理解，帮助我们这头“河南小魔兽”安静地走进了全球消费者的日常生活。



## 量化成果(合作6个月)

|          |                 |
|----------|-----------------|
| 平均响应时间   | ➡ 从>24小时缩短至<2小时 |
| 客服满意度    | ➡ 从78%提升至96%    |
| 关键市场退货率  | ➡ 从22%降低至9%     |
| 第三方平台好评率 | ➡ 从3.8星跃升至4.7星  |
| 综合运营成本   | ➡ 总体下降约40%      |

# Callnovo助力萤石(Ezviz): 构建全球本地化智能安防。



**客户简介:** 杭州萤石网络 (Ezviz), 海康威视旗下智能家居与物联网领军品牌, 产品涵盖智能摄像头、可视门铃、AI人脸锁等。在加速全球化进程中, 面临在英语区及欧洲多国市场实现全天候即时响应、深度技术支持和严格合规服务的严峻挑战。

**客户证言:** 在与Callnovo合作的三年里, 我们见证了自身团队从2人拓展至26人, 服务语种从英语延伸至近15种。Callnovo始终以敏捷的招聘响应与扎实的多语种能力, 支撑着我们业务的快速成长。尽管过程中也曾面临人员管理与质量优化的挑战, 但我们始终目标一致、合力向前。

今年, 我们进一步引入了Callnovo自研的客服系统与AI工具, 其在问题预警与需求响应上的表现令人印象深刻, 帮助我们规避了诸多运营风险。

我们期待未来继续携手, 走向更广阔的成功。

## Callnovo解决方案三大核心价值

1. 全天候技术支持网络: 依托全球近30个运营中心, 组建英、德、法、意、西等12+语种母语技术支持团队, 提供24/7远程语音+视频安装指导与故障排查。
2. 场景化合规服务: 将服务深度融入本地家庭安防场景 (如独栋房屋预警), 所有流程严格遵循GDPR, 主动管理数据隐私, 建立可信品牌形象。
3. 市场洞察反哺: 系统分析全球客诉, 定期提供《产品适应性报告》, 为硬件迭代 (如北欧防冻性能) 与本地营销提供关键输入。

## 关键成果

|       |                                      |
|-------|--------------------------------------|
| 服务效率  | ➡ 平均响应时间<2分钟, 一次性解决率>85%, CSAT>95%   |
| 市场覆盖  | ➡ 支持语种扩至12+, 核心市场覆盖率提升200%+          |
| 成本与风险 | ➡ 综合成本较自建节省40%+, 差评率下降60%+, 隐私合规风险归零 |
| AI客服  | ➡ 提前处理了82%客诉, 成功率95%+                |

# Callnovo懂您的品类与平台

Callnovo

我们服务的，  
正是您所在的领域。

熟悉Amazon, Walmart, Shopify, eBay,  
TikTok Shop, 独立站, 各平台客服规则。

amazon shopify tiktok Shopee



## 他们都选择了Callnovo

1000+  
合作企业

40+  
行业种类

30+  
运营中心

65+  
语种覆盖

Govee

TCL

PANTUM 奔图

出海网  
SAILOUT

英得尔 indelB

Growatt

X-SENSE

ANNKE

ANVIZ

dahua  
TECHNOLOGY

X 艾罗能源  
SOLAX

HIKVISION

HEAVEN GIFTS

GEEKVAPE

mindray 迈瑞

腾讯  
Tencent

华大基因  
BGI

ByteDance  
字节跳动

F Fordeal 福得尔

vidaxl.com

X GIMI

dreame

BELLE 百丽

baseus

GOFO

LU X POWER TEK

库玛科技  
MAMMOTION

DESMAN  
德施曼·智能锁

HEYBIKE

uniview  
宇视科技

CUPSHE

Bambu  
Lab

X TOOL

NARWAL  
云鲸

萤石  
EZVIZ

Ulike

ULTIMEA

99 RANCH MARKET

TP-LINK

AUKEY

FlexiSpot

X XREAL

holhem

ZEELool

levoit

eunorau

Haier

imou 乐橙

PatPat

Aosom

LUVME

CREALITY

JOVS

ZENDURE

## 7-14天，完成从0到1的启动

沟通需求

方案定制与匹配

培训与上线

持续优化与反馈

### 安全合规 全球信任



严格遵守GDPR/HIPAA等全球数据安全法规，信息资产无忧。

### 品质如一 专业交付



通过COPC/ISO9001等国际认证，拥有成熟的运营与质量管理体系。

### 灵活付费 风险可控



按需使用，按效付费。无长期绑定，灵活应对业务波动。

# Thank You!



期待与您共创跨境服务新增长 | [www.callnovocx.com](http://www.callnovocx.com)