

一个平台搞定出海电商全场景客服

HeroDash = AI客服智能体 + 客服SaaS平台 + BPO深度管理



你好!
很高兴为您服务!

Hello! 🙋
How can I help you?

¡Hola! 🙋
¡Es un placer atenderle!

AI

Callnovo

出海客服AI智能体



HeroDash

出海客服SaaS平台



运营管理中心

服务水平
98.7%
↑ 15.3%

一次解决率
92.1%
↑ 11.4%

质量评分
96.5
↑ 10.2%

NPS
72
↑ 8.6%

会话趋势
7,985
↑ 24.6%

技能组绩效排名

BPO深度管理

全渠道整合

AI赋能

GDPR认证

100+语言

24/7服务

ISO 27001

免费试用14天

3天极速部署

不成功不收费

01

出海客服AI智能体

02

出海客服SaaS平台

03

BPO深度管理

04

合作伙伴

05

典型案例





出海客服AI智能体

以**解决客诉为目标**的AI智能体，端到端自主干活。覆盖**文字、语音、邮件**全场景，持续学习越用越聪明。



出海客服SaaS平台

企业级全渠道智能客服平台，整合电话、邮件、社媒、电商等15+渠道于统一界面。AI赋能，3天极速上线。



BPO深度管理

分析与报告、个性化仪表盘、实时监控面板、HeroFocus工具、语音/聊天的监听/插话/拦截功能、满意度调查、小程序数据中心



AI客服智能体平台

三大AI智能体，一个智能客服平台。AI Chat+AI Voice+AI Email三位一体，覆盖全渠道、全场景、全语种。
80%问题AI秒级解决，20%复杂场景真人专家兜底。

80% AI自动解决

20% 真人

AI聊天智能体

AI语音智能体

AI邮件智能体

覆盖主流电商平台

全渠道触达

全场景能力覆盖

物流追踪 | 退换货处理 | 故障排查 | 保修服务 | 退款处理 | 多语种支持

客户触达
全渠道接入

AI理解
意图识别

AI推理
策略决策

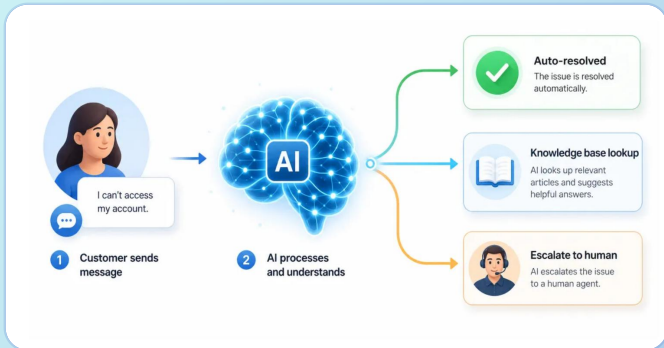
AI执行
自动处理80%

真人兜底
专家处理20%

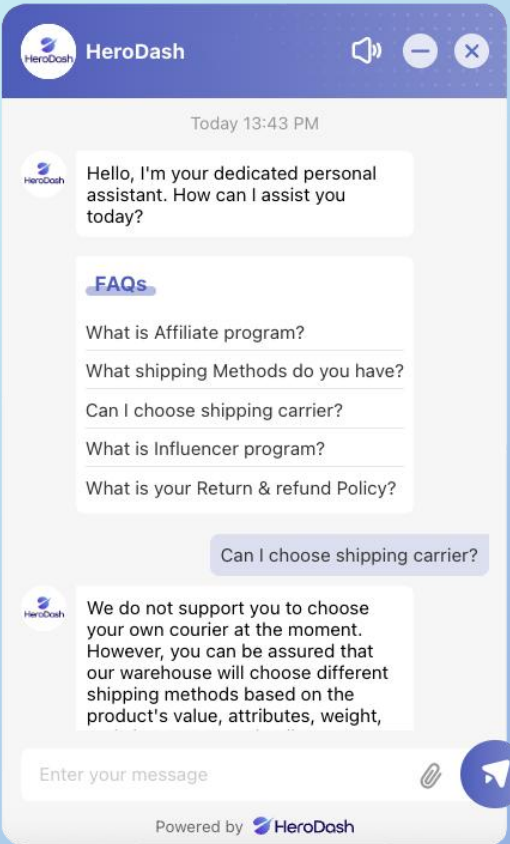
全渠道文字客服智能体：

基于最新大语言模型，**7×24小时**自动响应全球客户咨询。支持**65+语种**实时对话，覆盖所有主流渠道。

- **全渠道统一接入：**一个AI智能体同时服务所有主流渠道，统一知识库，统一服务标准
- **智能处理流程：**AI自动理解、分类、处理客户咨询，复杂问题无缝转接人工。
- **全场景覆盖：**从售前咨询到售后支持，AI Chat Hero覆盖客服全生命周期。



AI流畅接待
80%的客诉



基于大语言模型的智能对话引擎，让AI真正理解客户需求

01 智能多轮对话

理解复杂客户意图，处理多轮上下文对话，自动识别情绪变化，在需要时主动升级到人工服务。

02 知识库RAG引擎

企业专属**知识库 + RAG**检索增强生成，精准理解产品信息、政策规则，给出专业准确的回答。

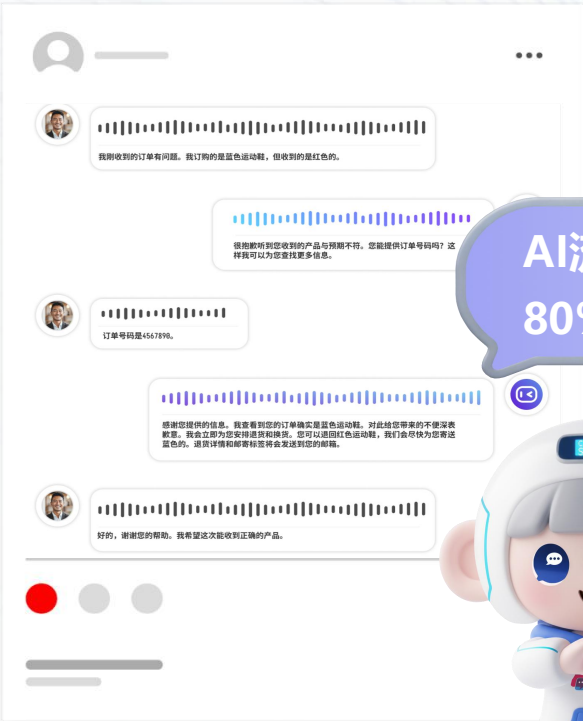
03 自动化 workflows

订单查询、退换货申请、物流追踪、账户修改——常见操作自动完成，无需人工介入。

04 持续学习优化

从每一次对话中学习，**自动优化**回答质量。管理者可查看AI表现报告，针对性补充知识库。

全球语音客服智能体：
基于三层智能架构，65+语种实时理解来电。80%客诉AI闭环解决，复杂问题无缝转接真人专家。每次仅US\$0.15起，按解决付费，不成功不收费。



AI流畅接待
80%的客诉



01 理解层

意图识别 · 65+ 语种实时理解 · 上下文记忆 · 客户画像。精准把握客户问题，无论来电者说什么语言。

02 推理与检索层

RAG知识库智能检索 · 策略引擎 · 规则匹配 · 动作编排与规划。AI像专家一样思考最佳解决路径。

03 执行层

连接Shopify、物流系统、支付系统，直接执行退款、改单、查物流、故障排查等操作。无法解决时带完整上下文转接真人。

六大深度售后场景

覆盖出海跨境电商全链路售后，AI语音端到端闭环处理

 物流追踪 实时查询包裹状态	 退换货处理 自动生成退货标签
 故障排查 语音引导分步诊断	 保修服务 自动验证保修状态
 退款处理 直连支付系统执行	 安装指导 语音分步安装引导

AI Voice Support for Every After-Sales Need
Intelligent, Multilingual, 24/7. Empowering cross-border e-commerce experiences.

 Logistics Tracking Track your order in real-time anytime, anywhere.	 Returns & Exchanges Hassle-free returns and exchanges made simple.	 Troubleshooting Get quick solutions to product issues and technical problems.
 Warranty Service Check warranty status and get coverage support.	 Refund Processing Fast, transparent refund processing you can trust.	 Installation Guide Step-by-step guidance for smooth and easy installation.

Multilingual Support | 24/7 Availability | AI Voice Technology | Secure & Private

智能邮件客服智能体

AI自动分类、智能回复、多语种翻译、端到端处理售后邮件。平均 2分钟内 完成回复，覆盖退换货、物流查询、技术支持等全场景。

01 智能分类

AI自动识别邮件意图：退换货、物流查询、产品咨询、投诉等，准确率>95%

02 AI智能回复

基于知识库和历史对话生成精准回复，支持一键发送或人工微调后发送

03 多语种翻译

65+ 语种实时翻译，自动检测客户语言并以对应语种回复，无需多语种团队

04 端到端执行

AI自动调用API完成退换货、生成运单、更新订单状态，全程零人工

05 情感分析

实时检测客户情绪，负面情绪邮件自动升级至真人专家，防止客诉恶化

06 数据洞察

邮件量趋势、分类统计、解决率报表，帮助优化产品和服务流程





- 多渠道支持
- 图片/文件传输
- 聊天记录
- 自动回复
- 聊天小部件(OEM)



- 实时输入预览
- 主动聊天
- 调查和反馈



- 聊天路由和排队
- 预设回复
- 多语言翻译
- 座席协作



- AI聊天机器人
- AI智能助手
- AI质检



出海客服SaaS平台：全渠道工作台



团队升级
轻松管理会话



提升工作效率
智能互动响应



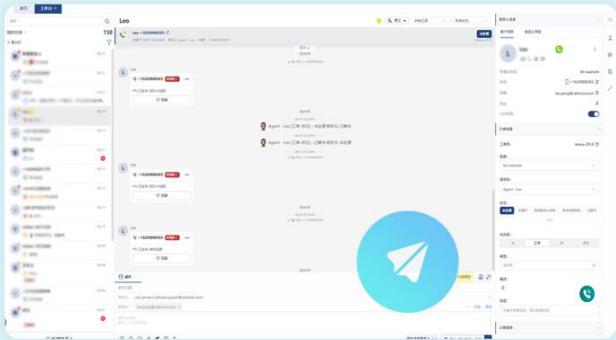
完整互动记录
轻松应对更多会话



快速解决方案
让客户的疑问和困难在最短时间内得到解决

统一客服工作台

所有渠道的客户消息汇聚到统一工作台，
客服无需切换多个系统，大幅提升工作效率。



无缝渠道切换

客户可以在不同渠道间无缝切换，
对话上下文自动同步，无需重复描述问题。



团队协作

团队成员之间信息共享更加便捷，
实现无缝合作，提升整体效率。

指派给

姓名	渠道
 Maren Dokidis	@并指派
 Ahmad Press	
 Cheyenne Rhiel Madsen	
 Leo Dokidis	
 Emerson Vetrovs	

自动化 workflow

自动化处理常见问题，智能分类和标签，自动触发后续流程。

已触发

退款申请

技术支持

已触发

账户问题

投诉建议

已触发

订单查询

产品咨询

360°客户视图

整合客户在所有渠道的历史交互记录，
客服可以全面了解客户背景，提供个性化服务。

 Jakson

06/06 03:28AM 打来电话

指派给 Amy

 Jakson

06/06 03:28AM 打来电话

指派给 Amy

入口ICON

欢迎语

信息收集表单

品牌Logo

主题颜色



品牌个性化配置

支持个性化定制字体样式与添加公司标志，全方位塑造品牌形象并提升互动中的用户体验。



离线消息

自定义离线消息内容，当座席不在线时，向用户展示友好的提示信息，让他们知道何时可以期待回复。



欢迎语

设置个性化的自动欢迎消息，在用户打开聊天时进行亲切问候，增强用户的参与感和满意度。



聊天窗口大小

灵活调整聊天窗口的尺寸，确保在不同设备和屏幕上都能获得最佳的用户体验。



预设回复

创建和管理常见问题的快速响应模板，帮助座席迅速高效地处理客户咨询。



满意度调查

在聊天结束时自动弹出调查问卷，收集客户的反馈意见，持续改进服务质量。



语言选项

支持多语言选项，为全球用户提供无障碍沟通，提升客户满意度和品牌全球影响力。



App移动端集成

将客服系统深度融入您的App，提供原生对话窗口、智能分流与快捷操作，显著提升用户满意与问题解决效率。



声音通知

为新消息设置声音通知，确保座席不会错过任何重要的客户信息。



聊天背景图片

使用自定义背景图片，为聊天窗口增添视觉吸引力，营造符合品牌形象的互动环境。





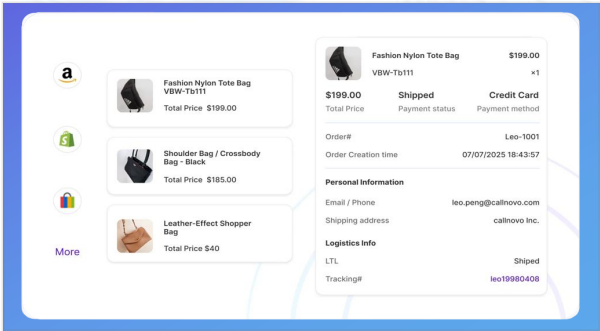
实时翻译

解决跨语言、跨文化问题，实时翻译工具为您提供多语种服务帮助。



敏感词拦截

各电商平台敏感词库、防止坐席触犯平台规则、防止坐席伤害品牌形象，**赠送独家跨境电商平台敏感词库。**



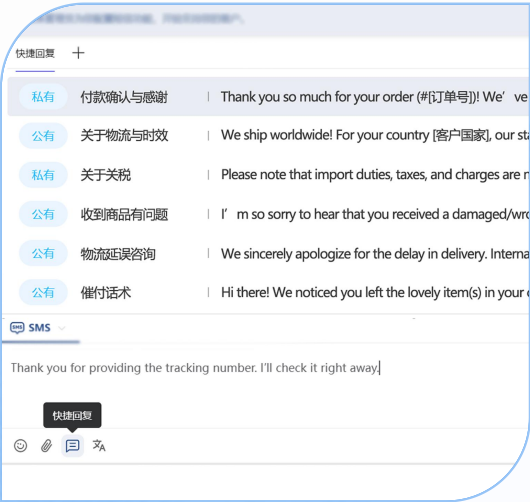
电商平台集成

查看来自Amazon、eBay、Shopify等平台的订单，并与领星ERP、HubSpot等系统集成以显示订单信息。



内部便签

一键切换即可记录图文信息，通过@功能精准指派任务，并能在加密的讨论串中进行内部协同，所有操作对客户不可见。



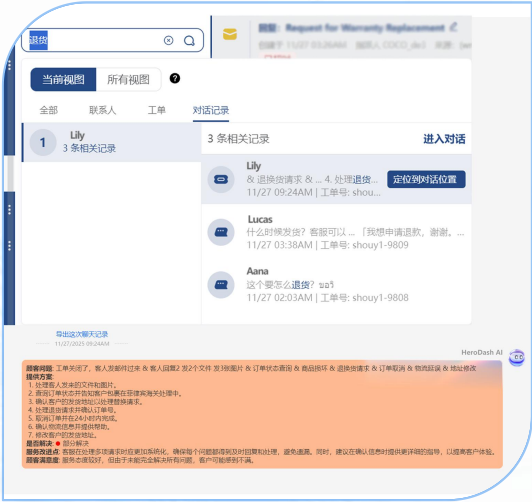
快捷回复

提供公共话术库与个人话术库，客服可通过专属触发词快速调用标准或个性化回复。



自定义字段

通过灵活定义多种字段类型与校验规则，实现信息的结构化收集、筛选与完整的变更审计。



全渠道消息搜索

在统一入口输入关键词，即可对所有渠道的消息、工单等内容进行全文检索，并可直接定位并高亮显示结果中的关键词位置。



呼叫路由和管理

自动呼叫分配(ACD)、呼叫路由、呼叫排队、呼叫转、接座席状态和在线管理、回拨功能



监控与质量保证

通话监控、通话录音、AI质检、监听/插话/拦截



分析与报告

呼入/呼出数据统计、顾客满意度评分、座席绩效评估、自定义报告生成、实时数据监控和警报



客户互动

互动语音应答(IVR)、应答脚本、来电弹屏、语音信箱、基于LLM的语音转文本、基于LLM的AI机器人、通话满意度调查



01

个性化问候：

基于客户数据提供量身定制的问候语，增强客户的归属感和满意度

02

调查与反馈收集：

电话服务结束后，收集客户反馈，帮助企业持续改进服务质量

03

多语言支持：

支持多种语言，与客户沟通顺畅，提升全球客户服务能力

04

自助服务选项：

提供多种自助服务选项，让客户能够自主解决常见问题，提升服务效率并减少等待时间

05

回拨请求：

选择在方便的时间段请求回拨，客户无需长时间等待，提升了客户的服务体验

06

语音识别：

精准理解并处理客户的语音命令，提高互动效率

可定制菜单：API集成
允许根据业务需求自定义菜单选项



遵循GDPR规定，允许顾客拒绝其通话被录音
电话号码和Email个人隐私信息隐私打码

多语言支持

身份验证

订单查询

CRM集成

语音信箱

更多功能



基于时段的路由

根据一天中的不同时段分配呼叫，以优化资源配置

实时路由

调整根据当前呼叫中心的活动情况，动态调整路由

VIP客户优先路由

确保VIP客户优先接收到服务，将他们的呼叫路由到最合适的座席

地理位置路由

根据来电者的位置进行路由，提供本地化支持

基于客服技能的路由

将呼叫分配给拥有处理该咨询所需特定技能的座席

多种响铃策略

提供多种响铃策略，如群响、轮响、最长等待时长响铃等，以提高呼叫处理效率。

溢出电话路由

将溢出的呼叫重定向到第二梯队客服中心，以防止拥堵

外部电话路由

将呼叫转接到外部电话号码，确保即使在主要呼叫中心之外也能接听电话

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文字客服:

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。



AI总结:

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润色:

elaine Agent

Hi, I bought your Deep Dish Griddle last month, I took it out today and noticed some rust on the edges, is this a quality issue?

HeroDash AI

I'm sorry to hear that! Rust can sometimes occur if the item wasn't properly dried or stored. It's best to clean it gently and ensure it's completely dry before storing. If the issue persists, please reach out to customer support for further assistance.

elaine Agent

Oh, I see. So, how should I clean and maintain it?

HeroDash AI

The method is super simple! Just gently scrub the rusty area with a plastic scouring pad or nylon brush, then rinse and dry it thoroughly. The most crucial step is to apply a thin layer of cooking oil to the dry surface. This will effectively prevent it from rusting again.

Customer question: Skateboard wheels suitability & Order follow-up

Proposed solution:
1. Skateboard wheels are generally suitable for outdoor use, but some can be used indoors depending on material and hardness.
2. Recommended the "萌虎安全版" children's skateboard for beginners, suitable for 7-year-olds, with safety features.
3. Shipping time is usually within 1-3 business days after placing the order.
4. Confirmed to follow up on the order to ensure prompt shipping.

Resolution status: Solved

Points for service improvement: Ensure that the customer service provides more detailed guidance on selecting wheels based on specific needs and preferences.

Customer satisfaction: The service attitude is polite and responsive, effectively addressing the customer's inquiries and needs.

elaine Agent

Hi, I bought your Deep Dish Griddle last month, I took it out today and noticed some rust on the edges, is this a quality issue?

HeroDash AI

I'm sorry to hear that! Rust can sometimes occur if the item wasn't properly dried or stored. It's best to clean it gently and ensure it's completely dry before storing. If the issue persists, please reach out to customer support for further assistance.

elaine Agent

Oh, I see. So, how should I clean and maintain it?

HeroDash AI

The method is super simple! Just gently scrub the rusty area with a plastic scouring pad or nylon brush, then rinse and dry it thoroughly. The most crucial step is to apply a thin layer of cooking oil to the dry surface. This will effectively prevent it from rusting again.

Customer question: Skateboard wheels suitability & Order follow-up

Proposed solution:
1. Skateboard wheels are generally suitable for outdoor use, but some can be used indoors depending on material and hardness.
2. Recommended the "萌虎安全版" children's skateboard for beginners, suitable for 7-year-olds, with safety features.
3. Shipping time is usually within 1-3 business days after placing the order.
4. Confirmed to follow up on the order to ensure prompt shipping.

Resolution status: Solved

Points for service improvement: Ensure that the customer service provides more detailed guidance on selecting wheels based on specific needs and preferences.

Customer satisfaction: The service attitude is polite and responsive, effectively addressing the customer's inquiries and needs.

多语言翻译：确保商务沟通的精准与流畅，助力企业轻松开拓全球化市场，是座席的"24小时同传专家"

- 01 100+语言：**
支持**100多种**语言选项，覆盖全球主要市场
- 02 一键翻译：**
一键翻译历史对话，操作简单快捷
- 03 深度优化：**
针对行业术语、产品名称进行深度优化
- 04 社媒消息智能转译：**
Instagram、Facebook、WhatsApp语音消息**一键转文字，自动识别语言并匹配翻译**





● 100%全量质检

AI自动质检覆盖电话、在线聊天、邮件、WhatsApp、Facebook、Instagram、SMS、eBay等全渠道的每一次服务交互

● 双重质检模式

渠道质检：按单一渠道（如电话、邮件等）独立评分

工单质检：工单完结时，综合评定该工单内所有渠道对话的整体质量

注意：两种模式可同时启用，支持按需配置，同一工单可重复质检

● 可定制维度库

系统自动从通用评分、合规类型、专业知识评分三大维度打分

支持自定义评分范围、权重及提示词（英文效果更佳）

各维度可计入总分或独立呈现，灵活适配不同质检侧重点

● 统一评级阈值

统一设定优秀、良好、及格、不及格四档评级标准

所有渠道、所有工单的质检结果均按同一标准归入对应评级

● 四维数据分析

分析中心提供总览、座席、趋势、维度四维透视

支持按时间、按渠道灵活筛选，数据下钻至每一通对话的质检明细



服务预警：

通过个性化的仪表盘，提供可操作的洞察和警报，帮助座席和管理者提升绩效、快速解决问题。



待办任务：

实时跟踪关键成就和优先任务列表，确保团队成员高效完成工作，提高整体工作效率。



服务数据概览：

定制化仪表盘，根据不同角色提供专属的关键绩效指标(KPI)和绩效数据，让每个团队成员都能清晰了解自己的表现。





趋势和实时通话统计

实时跟踪**通话趋势和统计数据**，提供全面的绩效洞察，帮助管理者做出数据驱动的决策。



实时聊天和电子邮件统计

实时监控**在线聊天和电子邮件**的绩效指标，确保及时响应客户需求，提高客户满意度。



监听/插话/拦截

通过**监听/插话/挂断功能**，管理者可以适时干预通话，提供即时指导和支持，提升座席的服务水平。



实时监控呼叫队列统计

实时监控**呼叫队列长度和等待时间**，确保资源高效分配，减少客户等待时间，提升服务效率。



实时监控座席状态

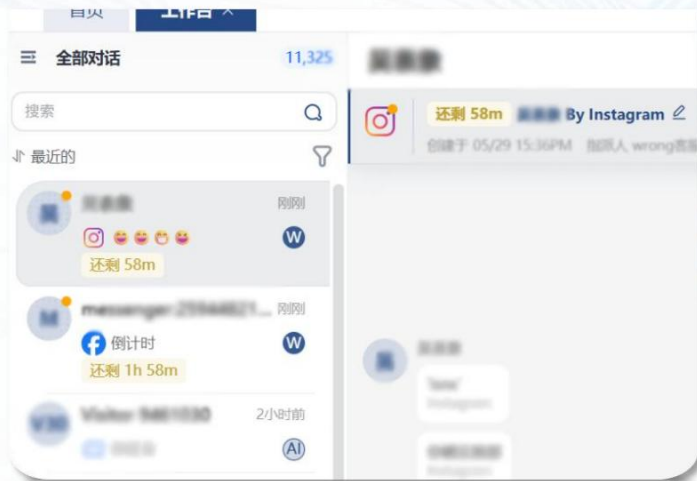
实时查看座席的可用性和活动情况，优化资源配置，确保团队高效运作。



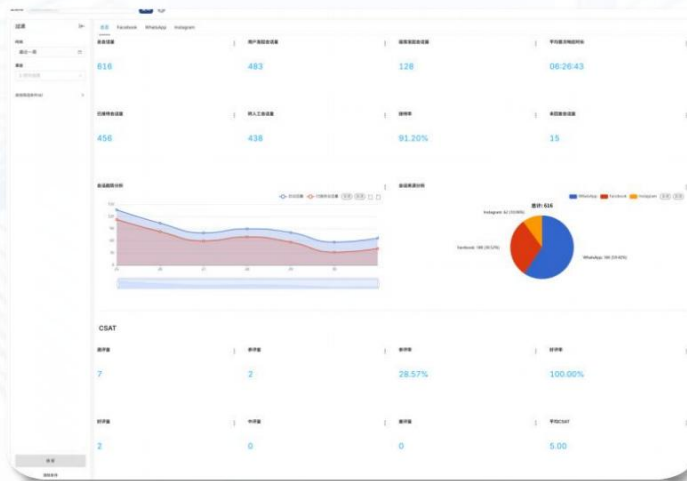
社媒响应倒计时 + 全维度报表

将分散在多个社媒渠道的服务数据统一呈现，帮助管理者看清各渠道的会话量、响应速度、满意度及坐席表现，为人工指派的会话设置响应时效提醒，让客服一目了然地知道“谁最需要先回复”，有效降低超时遗漏风险，提升客户体验。

- 📌 社媒数据一屏掌握
- 📌 管理决策更有依据
- 📌 未回复风险更早发现
- 📌 AI与人工边界更清晰

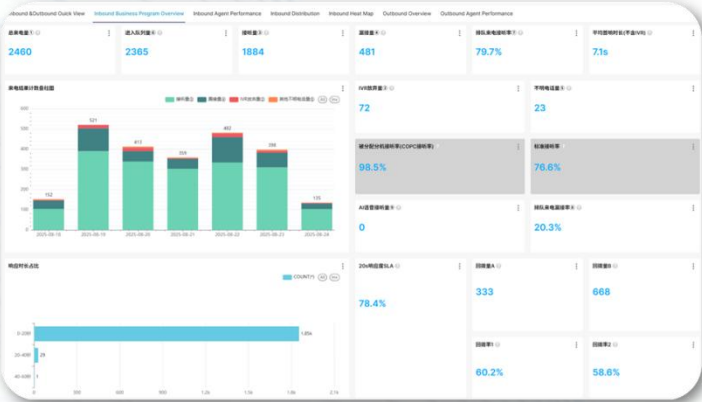


社媒响应倒计时



社媒全维度报表





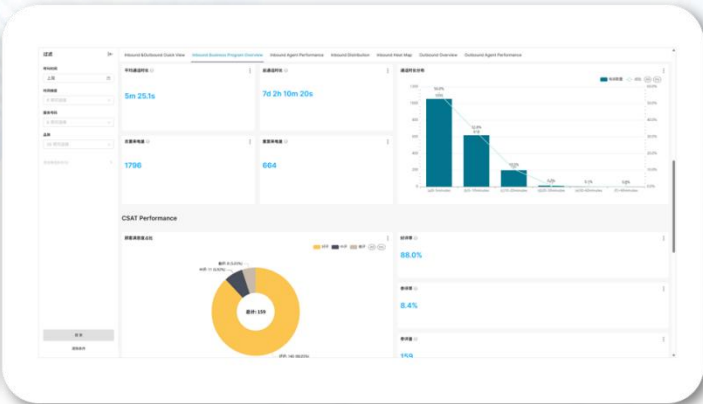
业务线来电洞悉



客服个体接听洞悉



峰谷趋势洞悉



CSAT满意度洞悉

绩效优化

通过**深入分析历史和实时数据**，识别运营中的低效环节，提出改进建议，优化操作流程，提升整体服务质量和客户满意度。

客户旅程映射

跟踪并可视化客户在多个接触点的完整旅程，帮助企业更好地理解客户行为和偏好，从而制定更有针对性的服务策略。

实时分析与报告

通过**监听/插话/挂断功能**，管理者可以适时干预通话，提供即时指导和支持，提升座席的服务水平。

统一数据整合

将所有通信渠道(语音、电子邮件、聊天、社交媒体)的**数据整合到一个统一的平台上**，进行全面和深入的分析，提供全方位的运营视图。

BPO深度管理：客服历史状态轨迹



业务线筛选

按权限自动过滤可查看业务线
支持搜索并快速切换，**数据实时刷新**

状态可视化时间轴

0-24点以颜色区块显示状态（在线/小休/忙碌/离线等）
直观呈现客服工作节奏与状态分布

时间范围查询

默认展示当日，**支持自定义时段（最长7天）**
自动适配用户时区，避免跨时区误差

排班数据联动

上下班时间**同步自排班**系统，确保考勤判断精准
自动匹配早/晚班，避免误判迟到早退

监控数据穿透

点击可查看客服详情：状态流水、登录次数、时长
统计支持时间轴缩放与拖动，定位状态切换点，漏
接来电瞬间穿透客服屏幕截图

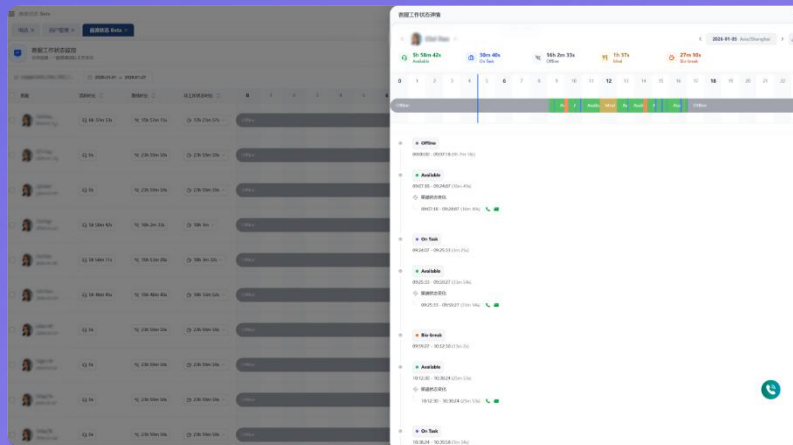
通话记录导出

支持单条或批量导出通话详情（时长、方向、
录音状态等）便于本地质检与审计

全面的客服工作状态监控

为管理者提供全面的客服工作状态监控能力，包括状态流转、状态记录、
上下班监测、登录行为分析等，实现更透明、更高效的客服管理

🕒 实时状态监控 📝 状态流转记录 🕒 上下班时间监测





无缝嵌入各服务触点，确保顾客无论通过何种渠道结束服务，其反馈都能被轻松收集，助力企业优化体验、提升满意度。

● 电话客服：

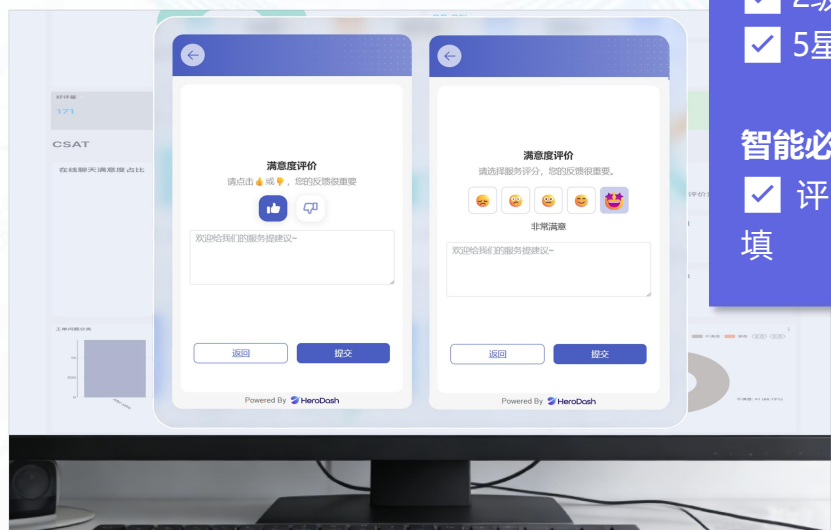
通话结束后自动语音邀评，支持**1-5星**按键评分，实时捕获顾客情绪，减少流失。

● 在线聊天：

咨询结束时**自动推送邀评窗口**，顾客无需跳转即可快速提交反馈。

● 邮件跟进：

工单解决后延时发送**满意度调查**，给予顾客冷静思考时间，获取更理性、全面的反馈。



双模式评分体系：

- ☒ 2级评价（满意/不满意）
- ☒ 5星评分（1-5分）

智能必填设置：

- ☒ 评价框可设为必填/选填



管理者随时随地通过手机便捷监控客服质量与核心数据，实现管理移动化与实时化

随时随地，一手掌握

直接查看服务数据与预警，脱离电脑束缚，管理更自由

数据随身带，决策更敏捷

核心报表支持筛选、下载与分享，关键指标一键获取，分析汇报效率倍增

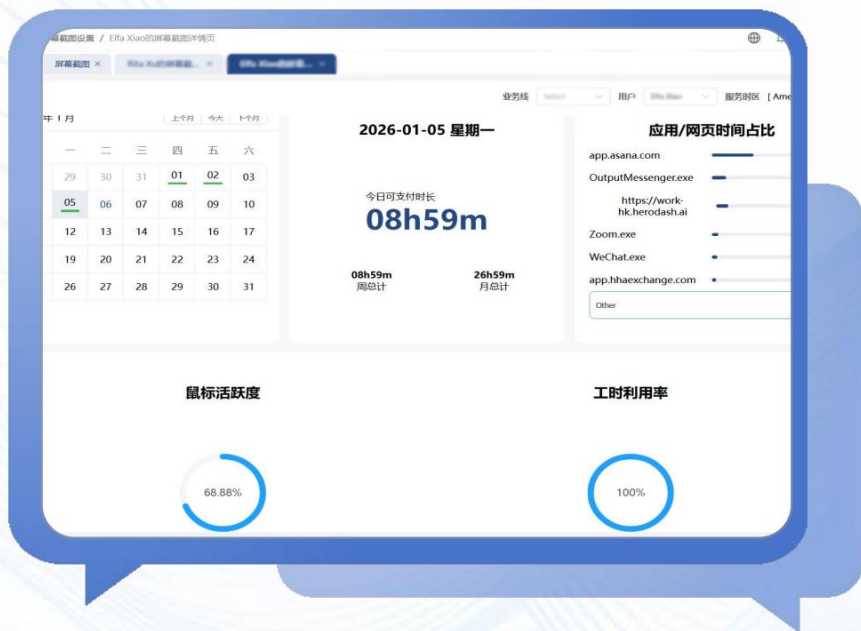
问题秒发现，改善更及时

实时展示“恶言告警”，快速定位服务薄弱环节，助力团队精准提升

信息更安全，查看更安心

支持按系统配置隐藏敏感信息，保障客户隐私与数据安全





考勤跟踪:

- 打卡/下班: 轻松跟踪员工的工作开始和结束时间, 确保准确记录。
- 休息/用餐跟踪: 实时监控员工的休息和用餐时间, 保障合理的工作节奏。
- 迟到监控: 有效跟踪迟到和早退情况, 帮助管理者及时了解员工出勤情况。
- 时区兼容性: 支持多个时区, 满足全球团队的考勤需求。



一键自助打卡

- 简单便捷的网页/移动端**一键打卡**
- 支持IP地址验证确保打卡真实性



全球时区支持

- 完美支持全球各时区的考勤管理
- 自动转换时区, 确保跨国团队考勤准确



全球节假日管理

- 内置全球各国节假日数据
- 自动识别各地节假日, **灵活配置**休假规则



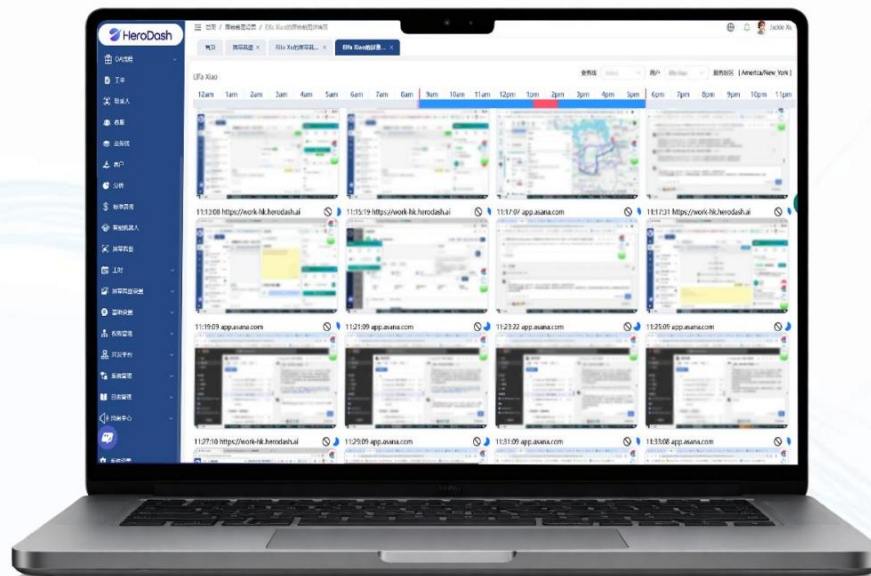
异常申诉处理

- 完善的考勤异常申诉流程
- 支持补卡申请、异常说明、审批追踪

清晰截图



模糊截图



* 模糊自动删除天数

90

* 清晰转模糊天数

30

截图频率：**2~3分钟**，随机间隔截图，避免预判，确保真实性
隐私优先：只监控工作状态，不侵犯个人隐私
智能模糊：截图内容默认**自动模糊处理**，保护敏感信息
可视化：**24小时**时间线，时间戳精确到秒，工作状态实时监控

屏幕截图捕捉(可选)

- 定期捕捉计算机屏幕，记录工作情况。
- 可选择高分辨率或模糊截图，满足不同需求。
- 保留屏幕活动的记录，便于审计和回溯



全球35个运营场地



业务覆盖160多个国家

韩国

菲律宾

印度尼西亚

越南/泰国/柬埔寨

尼加拉瓜

马来西亚

玻利维亚

南非

东欧

Callnovo-科技赋能的一站式 客户体验 (CX) 提供商

- 全球化—高质量65+语种真人客服，确保卓越服务
- 创新技术平台—加速并增强服务交付



拥有
20年以上的经验



支持
100多种语言



COPC卓越客户体验认证
HIPAA合规认证



我们为什么开发HeroDash?

一站式交付：开箱即用避免繁琐配置与实施



定制化解决方案:

根据我们独特的**BPO**工作流程量身定制，确保效率和效果



灵活的集成和可扩展性:

无缝集成第三方工具，适应变化的需求



增强数据安全性:

确保数据安全，实施**高级别**的保护措施



创新功能:

持续开发符合行业需求的前沿功能



自动化管理:

通过先进的**自动化**简化任务，减少人工介入工作



成本效益:

避免高额许可费用，实现具有**竞争力的定价**

合作伙伴

(客户隐私原因, 仅列出部分合作伙伴)

Callnovo | HeroDash

mindray

LVMH

Globalstar

Diivoo

S-Dental
PRODUTOS E EQUIPAMENTOS ODONTOLÓGICOS

ISSYZONE

JOVS

小红
HongMall

Govee

Akulaku

SUGAR FUN
CREATIVE.

JADENS®

XGIMI

EZVIZ™

TESSAN



RE/MAX

OTC OpenTimeClock

NIU

NARWAL

eunorau



Avanquest®

GGTruck™

LIUGONG

WSJ

TP-LINK®

FOGATTI

SUNCENT
Ultrasonic Flow Meter/Energy Meter

Mojawa

360

华大基因
BGI natera

Gaatu.com

Heaven Gifts

baseus

GEEKVAPE

一家领先的全球智能照明品牌

主要需求:

- 支持电话语音和网页聊天渠道
- AI客服优先大量接待
- 真人客服更高服务准确度和更高效率

解决方案:

- 配备约20名座席, 处理电话和网页聊天咨询
- 定制化工单字段和工作流程
- 多维度、全渠道报告提供丰富的洞察, 助力管理决策
- 基于聊天历史提取的LLM驱动低成本知识库管理



部署亮点:

电话语音、电子邮件、网页聊天、Shopify集成、定制化字段、商业智能(BI)、AI智能助手、语音转文字、AI质检、HeroFocus

一家出海南美洲的尾程物流公司

主要需求:

- 在将物流业务扩展到新国家后，海外语种业务增长迅猛
- 现有系统无法处理高并发的高容量呼叫
- 老客服系统报表过于简单，无法满足深度管理需求

解决方案:

- 一个由40人组成的团队每天支持超过2500个来电和2000个呼出。
- 根据客户意图将呼叫路由到不同座席组服务的队列。
- 通过与客户的IT系统集成，提供个性化的IVR体验。
- 根据IVR选择，将呼叫转移到短信处理。
- 高级分析工具辅助制定人员调度决策。



部署亮点:

电话语音，商业智能(BI)，AI智能助手，定制化字段，语音转文字，AI质检，HeroFocus

一家位于深圳的某全球头部医疗器械公司

主要需求:

- IVR自助服务
- 处理常见咨询
- 在非工作时间将呼叫路由到值班工程师的电话

解决方案:

- 30+多语种客服团队, 24/7服务全球
- 每个国家/地区一个独立售后热线
- 互动式多层级IVR
- 在非工作时段进行全球呼叫转接, 确保服务不中断
- 通过AI质检增强管理能力



部署亮点:

电话语音, 商业智能(BI), AI智能助手, 定制化字段, 语音转文字, AI质检, HeroFocus



开始AI赋能全球客服之旅

 深圳市南山区粤海街道9988号大族科技中心1022  www.herodash.ai



AI 智能驱动

免费试用14天



全球覆盖

3天极速部署



24/7 服务

不成功不收费