



面向跨境电商 / 2026

全渠道 AI 能力方案

将 AI 嵌入电话、邮件、在线聊天、社交媒体与电商平台每一个客户触点，在接待、回复、质检与运营全流程提升服务效率与质量一致性。

AI 能做什么 / WHAT AI DOES

- ◎ 7×24自动接待
- ◎ 多语种智能应答
- ◎ 业务化AI质检
- ◎ 知识自动沉淀
- ◎ 直接执行业务

本方案围绕**六个部分**，说明 AI 如何贯穿跨境客服全流程

- | | | |
|----|-----------|----------------------------|
| 01 | 能力总览与价值主张 | 四大能力支柱与统一 AI 中台定位 |
| 02 | 跨境电商典型场景 | 六类高频业务痛点与对应 AI 应对 |
| 03 | 各渠道 AI 能力 | 电话 · 邮件 · 在线聊天 · 社媒 · 电商平台 |
| 04 | AI 智能质检 | 基于业务标准的可配置质检引擎 |
| 05 | 智能运营能力 | 分配、洞察与质量管理 |
| 06 | 差异优势与未来展望 | 核心差异与 Agentic AI 演进方向 |

HeroDash 以统一 AI Agent 贯穿接待、辅助、质检与运营四大环节



01

AI 自动接待

语音机器人	电话 IVR
Chatbot	在线聊天
邮件自动回复	EMAIL
社媒机器人	WA / FB / IG
电商消息机器人	eBay / 平台

典型场景

欧美买家凌晨咨询物流与退换：语音 / Chatbot / 社媒机器人即时应答，复杂问题无缝转人工坐席。



02

AI 辅助坐席

推荐回复	一键采用
文本润色	表述优化
多语言翻译	四引擎
工单摘要	全历史聚合

典型场景

西语差评工单：AI 自动翻译来件、检索知识库生成推荐回复并润色，坐席一键发送。



03

AI 智能质检

基于品牌知识库质检
自定义业务规则维度
维度权重与分值配置
跨渠道引用

业务规则案例

退款工单：核实订单号 30% · 遵守退款话术 40% · 同理心表达 30%，加权低于阈值自动转人工复检。



04

智能运营

智能路由分配
情感识别预警
自动识别填写工单字段
满意度调查 · 自动打标签

典型场景

大促爆单：按坐席技能与负载自动派单，AI 从会话自动识别并填充工单字段；差评情绪即时升级优先级。

统一 AI AGENT

RAG 知识检索

多 LLM 厂商

意图识别

跨境客服的六类高频痛点，均有对应 AI 能力可直接化解

01 🕒 01 时差与 7×24 欧美买家在国内深夜下单、咨询，人工无法全天候覆盖 ▪ 夜间 / 节假日询盘错过即流失 ▪ 排班成本高，覆盖仍有缺口 → AI 语音机器人 + Chatbot 全天接待	02 🌐 02 多语言买家 英、西、法、德、中等多语种来信，坐席语言能力受限 ▪ 小语种招聘难、培训成本高 ▪ 人工翻译延迟影响响应时效 → 多引擎翻译 + 多语言知识库	03 📧 03 多平台多店铺 eBay、独立站、WhatsApp、Facebook、Instagram 消息分散 ▪ 多后台来回切换、易漏回 ▪ 各渠道服务口径不一致 → 统一收件箱，一人管所有渠道
04 🛒 04 订单 / 物流查询 "我的包裹到哪了"等高频重复问题占用大量人力 ▪ 重复问答占比高、坐席疲劳 ▪ 跨系统查单耗时 → AI 调订单与物流 API 自动作答	05 🔄 05 退货退款纠纷 退款金额敏感、易出错，需在效率与风险间平衡 ▪ 误操作引发资损与投诉 ▪ 合规话术难统一执行 → Email AI 生成 + 审核规则把关	06 🔔 06 大促爆单 / 差评 大促期间咨询量激增、情绪买家增多，易升级投诉 ▪ 咨询峰值排队、响应变慢 ▪ 负面情绪未及时识别升级 → 智能分流路由 + 情感识别预警

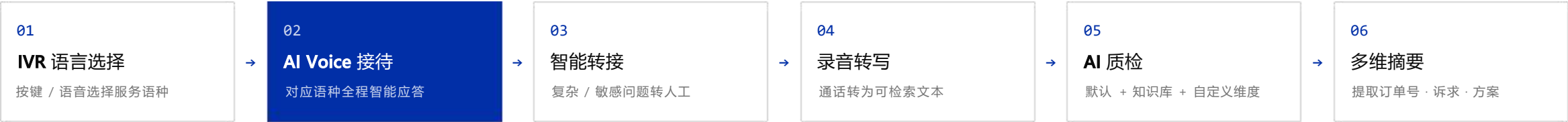
第三部分 / SECTION

03

各渠道 AI 能力

电话、邮件、在线聊天、社交媒体与电商平台——每个渠道的 AI 接待、回复与质检能力。

AI 语音机器人 7×24 承接跨时区来电，并自动完成转写、质检与多维摘要



能力要点 / CAPABILITIES

■ 多语种 AI Voice 接待

— IVR 选定语种后，以对应语言全程应答

■ 多维质检评分

— 默认维度 + 品牌知识库 + 自定义维度与权重

■ 关键问题识别

— 辱骂、敷衍、不当言论等风险自动标记

■ 可配置多维摘要

— 自动提取平台、订单号、问题、诉求、解决方案

■ 外呼与回拨

— 出站呼叫、自动回拨与失败重试

SO WHAT

夜间与高峰来电不再漏接，每通电话被结构化记录、评分与摘要，管理可量化、可追溯。

摘要自动提取字段 / AUTO - EXTRACT

平台

订单号

问题

客户诉求

解决方案

情绪

典型场景：北美买家夜间来电咨询订单与退换政策，IVR 选定英语后由 AI Voice 应答，复杂问题转人工；挂断后自动转写、质检并生成多维摘要。

Email AI 在客户自定义规则下自动闭环回复，敏感场景始终转人工

BETA · 即将推广

BETA 已与关键客户完成一段时间 Beta 内测验证，即将面向更多客户大批量推广。



审核通过 → 自动发出 符合规则的标准邮件直接闭环，无需人工介入	审核未通过 → 转人工 不符合规则或涉及敏感处置的回复交由坐席处理
-------------------------------------	--------------------------------------

审核规则示例 / 客户可自定义

■ 不得承诺具体退款金额或时效

■ 回复必须包含工单号 / 订单号

■ 语气需专业，符合品牌话术

■ 涉及金额超阈值 → 强制转人工

■ 命中敏感词 / 投诉升级 → 强制转人工

SO WHAT

规则由客户掌握。AI 基于品牌知识库与业务 API 起草回复，再由客户自定义规则逐条校验：达标即自动发出、批量化解高频标准邮件，显著缩短响应时间；一旦触及金额、合规或情绪边界，立即转人工——把自动化效率与合规风控同时握在手里。

Chatbot 以语义检索精准应答，知识库从真实对话中持续自我沉淀

核心能力

智能应答 ■ 向量语义问答，可设匹配阈值 ■ 高置信自动答，不足则转人工 ■ 意图识别：转人工 / 订单 / 自定义意图（API） ■ 多轮对话上下文	知识库管理 ■ 多知识库，按品牌 / 产品线隔离 ■ FAQ 批量导入（手录 / URL / Excel） ■ 文档自动分段并向量化 ■ 多 LLM 厂商兼容	知识库自学习 ■ 自动整理候选 FAQ ■ AI 自动审批 + 自动打标签 ■ 审批流（新增 / 替换 / 忽略） ■ 差评驱动持续优化
--	--	---

会话处理 / 进线到解决



知识自学习 / 持续沉淀



全渠道消息统一汇入 Inbox，AI 结合知识库与订单信息智能应答、按需转人工



AI 买家服务已覆盖主流电商平台，统一接待、智能应答、按需转人工

持续接入中

电商平台	买家消息形态	AI 自动接待	接入状态
eBay	站内即时消息	●	已支持
Shopify	站内即时消息	●	已支持
Amazon	站内信 / 邮件式	●	已支持
TikTok Shop	站内即时消息	●	进行中
Walmart	站内信 / 邮件式	●	进行中
速卖通 AliExpress	站内即时消息	●	规划中

买家在各平台的消息统一汇入 HeroDash，由 AI 自动接待、按需转人工。

SO WHAT

主流电商平台的买家消息统一接入 HeroDash：AI 自动接待、按买家语种应答、结合订单信息精准作答，复杂场景转人工；质检与知识沉淀全平台统一。eBay、Shopify、Amazon 已支持，更多平台持续接入。

- AI 自动接待 + 转人工 — 常见问题自动答，复杂转人工
- 意图识别 — 站内信 / 订单 / 售后自动路由
- 知识库 + 订单 API — 结合 FAQ 与实时订单精准作答
- 统一处理 — 共享 Inbox、质检与知识沉淀

AI 质检基于品牌知识库与自定义业务规则评分，明细可追溯、报表可下钻

BETA · 即将推广

质检规则 · 权重可配（退款工单示例）

遵守退款话术

40%

知识库

核实订单号

30%

业务规则

同理心表达

30%

默认维度

命中规则加权计分，低于阈值自动转人工复检

能力要点 / CAPABILITIES

■ 基于品牌知识库质检 — 判断回答准确性与合规性

■ 自定义业务规则维度 — 不局限于系统预设

■ 权重与分值配置 — 各维度加权得出总分

■ 跨渠道灵活引用 — 一套规则跨渠道复用或差异化

质检明细 / 单次会话结果

退款工单 · 会话质检

86/100

遵守退款话术

90

核实订单号

70

同理心表达

95

结论：达标 · 风险标记：无 · 命中规则 2 / 3

报表数据 / 管理呈现

■ 质检明细 — 逐条会话评分、命中规则、风险标记

■ 团队 / 坐席报表 — 平均分、达标率、维度短板

■ 趋势分析 — 质检分走势、不合格率变化

■ 风险清单 — 低分会话与风险话术自动汇总

SO WHAT

质检结果可下钻——明细追溯到每条会话与维度，报表汇总到坐席与团队，帮助管理者发现短板、驱动改进，从合规摆设变为经营工具。

在接待与回复之外，AI 同样支撑分配、洞察与质量管理全链路

01 智能路由分配 消息 / 工单 / 来电按规则自动分配给最合适的坐席 技能 · 负载 · 记忆 · 离线 多策略 多渠道统一分配 → 人力高效利用，大促高峰不积压	02 情感识别预警 识别通话与会话中的负面情绪 触发质量事件，风险客户优先介入 与质检联动，差评早干预 → 投诉风险早发现、早处置	03 满意度调查 按条件自动推送 CSAT 满意度问卷 收集买家评分与文字反馈 趋势复盘，驱动改进 → 服务质量可量化、可追踪
04 自动打标签 按自动化规则为联系人与会话打标签 沉淀客户画像、辅助分配 支持后续运营与精准服务 → 客户洞察沉淀、服务更精准	05 语音转写 / TTS 语音与文字双向转换 聊天语音消息自动转文字 文字回复转语音用于电话播报 → 语音 / 文字无障碍、可检索	06 AI 工单摘要 聚合邮件 + 聊天 + 电话全历史 自动生成工单要点摘要 坐席快速接手、了解全貌 → 缩短接手时间、减少重复沟通

知识库从真实对话中自我沉淀：条件采集、智能审核、自动入库、持续优化



方案亮点 / KEY POINTS

数据飞轮 用得越多，知识越全、AI 越准——形成正向循环，越用越自动、越省人力。

人工只把关边界 采集 / 打标 / 入库全自动，人工仅审核例外与高风险项，长期维护成本显著下降。

全渠道知识资产 聊天 / 工单 / 电话的真实对话统一沉淀为可复用、可追溯的品牌知识库。

四大差您，让 HeroDash 不只是又一个客服工具

01

全渠道一体

VS 多工具拼接

电话 · 邮件 · 在线聊天 · 社媒 · 电商平台统一汇入一个 Inbox——一套 AI、一套质检、一座知识库，客户档案与服务口径跨渠道一致。

02

AI 懂业务、能办事

VS 只会聊天

结合知识库、意图、订单（ERP / 平台）、联系人与工单多源信息精准应答，并正迈向直接调用系统完成退款、改址等动作——从“回答问题”到“直接办成事”。

03

越用越聪明

VS Zendesk / Intercom

知识自学习数据飞轮从真实对话自动沉淀、智能审核入库，人工只把关边界，长期维护成本持续下降——知识库自己成长，不靠人工堆。

04

规则你定，AI 干活

效率 + 风控

邮件审核规则、质检维度与权重、知识库内容全部客户自定义；标准场景自动闭环、敏感场景必转人工——自动化效率与合规风控兼得。

下一步：AI 对接 ERP / 内部系统，从"回答问题"走向"直接执行业务动作"

演进前提 在 AI 接待处理达到一定比例、效果稳定后，再开放与客户 ERP / 内部系统的对接与执行权限——稳健演进、全程可控。

标杆场景 · 未发货订单退单挽留



SO WHAT

AI 不止于沟通——在客户授权与规则边界内，直接调用 ERP / 内部系统完成业务事件，把"解决问题"的最后一公里也自动化；关键动作保留人工确认，稳健可控。

携手 HERODASH · 共拓全球

让 AI 成为跨境客服的 核心生产力

从接待、应答到质检、执行，从单一渠道到全球全渠道——HeroDash 以一套持续自我进化的 AI，助力出海企业用更精简的团队，提供更快、更准、更可控的全球客户服务。

HERODASH / 预约演示 · 商务洽谈