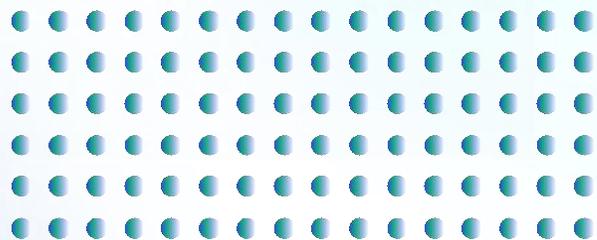




# AI智能体客服： 24h在线咨询服务

灵隼科技

2025年11月



# 目录 CONTENTS

01

传统客服困局

02

AI智能体破局

03

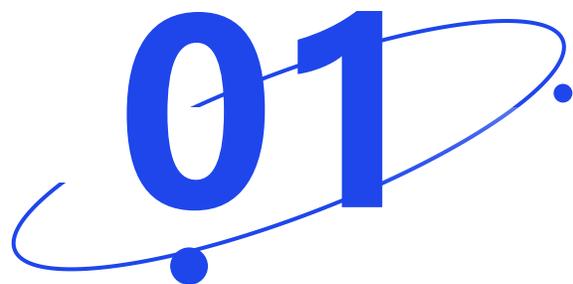
主动销售能力

04

技术底座优势

05

落地价值与案例



01

# 传统客服困局

# 响应延迟导致商机流失

## 等待的代价

在客户咨询高峰期，人工客服无法及时响应，导致客户等待时间过长。据统计，平均等待超过10分钟，近三成潜在订单就会流失。这种延迟不仅削弱客户体验，更直接降低了转化率。

## 竞争中的被动

在竞争激烈的市场中，客户的选择众多。如果企业不能在第一时间响应客户咨询，客户可能会转向竞争对手。这种被动局面使得企业在同质化竞争中逐渐失去优势。

## 数据与场景还原

通过数据和真实场景还原，我们可以看到“等待”带来的真实损失。客户在等待中失去耐心，转向其他品牌，这对企业的长期发展极为不利。

# 高成本与低效率并存

## 人力成本居高不下

为了实现7×24小时的客服覆盖，企业需要配备至少三班客服人员。这种排班模式使得人力支出占运营总成本的15%以上，成为企业的一大负担。

## 效率陷阱

然而，大量重复性咨询问题，如产品规格、价格、物流等，占据了客服人员绝大部分时间。这使得人工客服无法专注于处理高价值的复杂需求，导致整体运营效率低下。

# 多渠道割裂削弱体验

## 渠道碎片化

客户咨询的渠道众多，包括官网、公众号、小程序、电子名片和社交平台等。这些渠道各自独立，客户在不同入口提问时需要重复描述问题。

## 信息分散与遗漏

由于缺乏统一的工单系统，企业侧的信息容易分散且容易遗漏。这不仅影响了客户体验，也使得企业难以对客户咨询进行有效的跟踪和管理。

## 响应标准不一致

不同渠道的响应标准不一致，导致客户在不同渠道获得的服务体验存在差异。这种不一致性会稀释企业的品牌形象，降低客户满意度。

## 品牌专业形象受损

多渠道割裂的问题使得企业在客户眼中的专业形象大打折扣。客户期望在任何渠道都能获得一致且高效的服务，而现状却难以满足这一需求。



02

# AI智能体破局

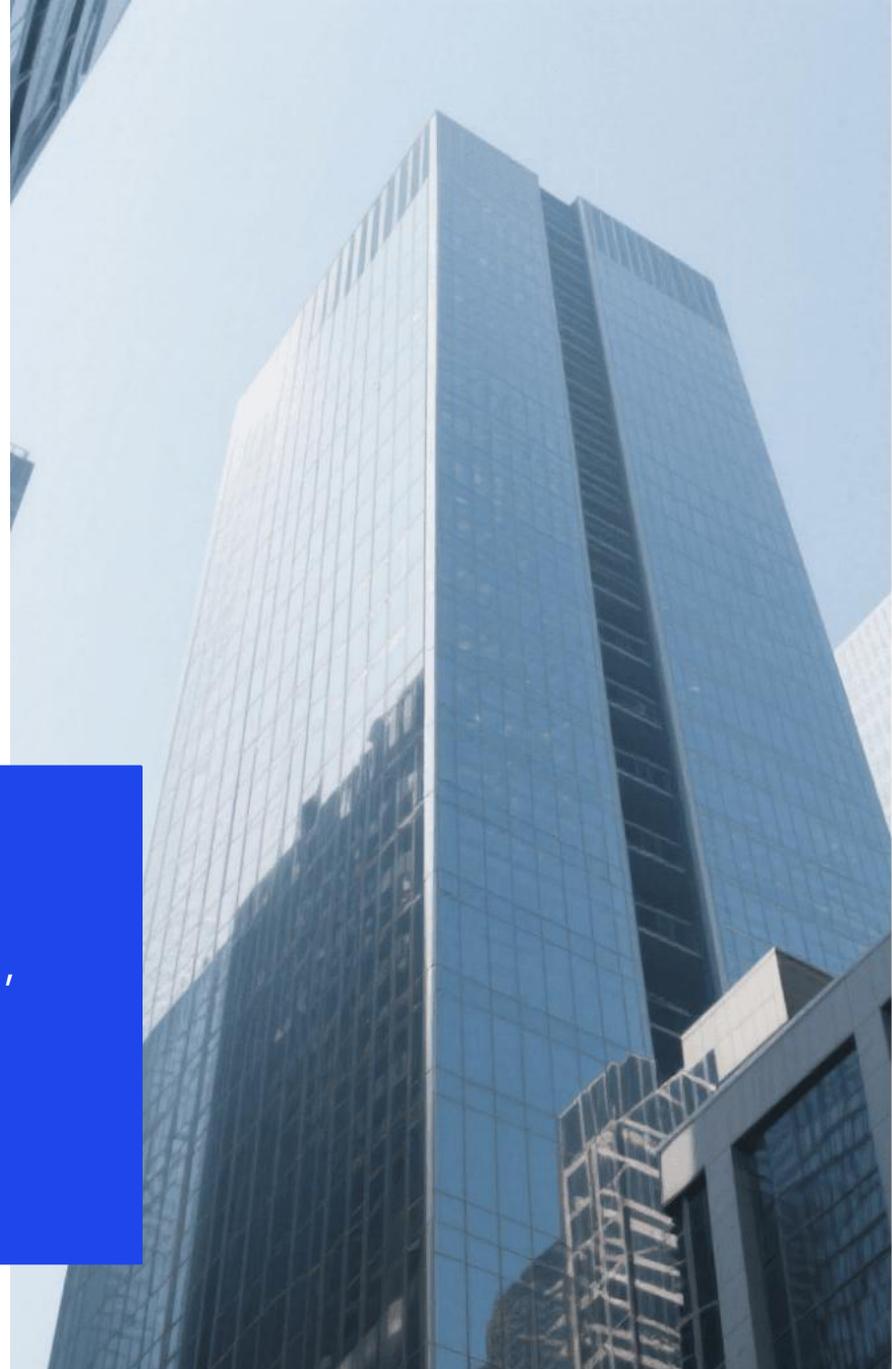
# 7×24小时秒级响应

## 云端架构优势

销售先锋AI智能体依托云端弹性架构，能够实现毫秒级唤醒和秒级回复，全年无休。无论何时，客户都能获得即时响应。

## 抓住黄金30秒

通过秒级响应，AI智能体能够在客户产生兴趣的第一时间内锁定其注意力，为后续的转化争取关键的黄金30秒。



# 自动化处理重复咨询

01

## 精准覆盖高频问题

AI智能体通过行业化知识库和语义泛化模型，能够一次性覆盖产品规格、价格、库存、售后政策等高频问题，准确率高达95%。

02

## 释放人工坐席

通过自动化处理重复咨询，AI智能体释放了人工坐席的时间和精力，使其能够专注于处理定制化需求和情绪安抚。

03

## 人效提升

这种协同分工模式使得单客服人效提升3倍，企业能够以更少的人力实现更高的运营效率。

# 统一后台全渠道管理

## All-in-One管理

通过一段JS代码，AI智能体可以轻松嵌入官网、电子名片等任意入口，所有对话汇集同一后台，实现运营视角的All-in-One管理。





03

主动销售能力

# 多轮对话识别购买意向

## 动态打分

AI智能体在回答基础问题后，继续追问使用场景、预算范围、采购时间等关键字段，并通过意图模型动态打分。

## 服务即销售

当分数超过阈值时，AI智能体触发产品推荐或优惠券推送，将原本“问完就走”的流量转化为留资线索，实现服务即销售。

# 智能推荐与转人工闭环



01

## 精准跟进

当客户点击推荐链接或留下联系方式时，AI智能体自动将对话记录、意向标签、预测客单价等信息推送给销售人工，坐席无需重复询问即可精准跟进。

02

## 无缝转接

若客户提出复杂技术问题或投诉，AI智能体同样能够无缝转接至人工客服，确保客户体验的连贯性，减少客户流失。

03

## 闭环管理

通过智能推荐与转人工的闭环管理，AI智能体不仅提升了客户体验，还提高了企业的销售转化率。

A large, bold blue number '04' is centered on the page. A thin blue line forms an elliptical path around the number, with a small blue dot at the top and bottom of the path, resembling an orbital or a stylized '4'.

**技术底座优势**

# 行业大模型精准理解



## 行业化微调

AI智能体支持多语言和多轮上下文记忆，即使是长周期项目型客户，也能获得连贯的答复，专业度可对标资深顾问。

## 多语言与上下文记忆

基于垂直场景微调的大模型，内置行业术语、竞品差异、法规条文，避免了通用模型“答非所问”的问题，能够精准理解客户需求。



# 可视化知识库快速迭代



## 快速更新

系统每日汇总未识别问题，运营人员可以一键补充答案，AI智能体越用越聪明，知识更新从“周”缩短到“小时”。

## 无需代码

运营人员通过后台上传Excel、PDF、QA列表等文件，即可自动向量化，无需编写代码，降低了使用门槛。

## 实时同步

通过快速迭代，AI智能体能够保证促销政策、价格变动等信息实时同步，确保客户获得最新的信息。

## 高效运营

可视化知识库使得运营人员能够高效管理知识库，提升整体运营效率，为企业提供更优质的服务。

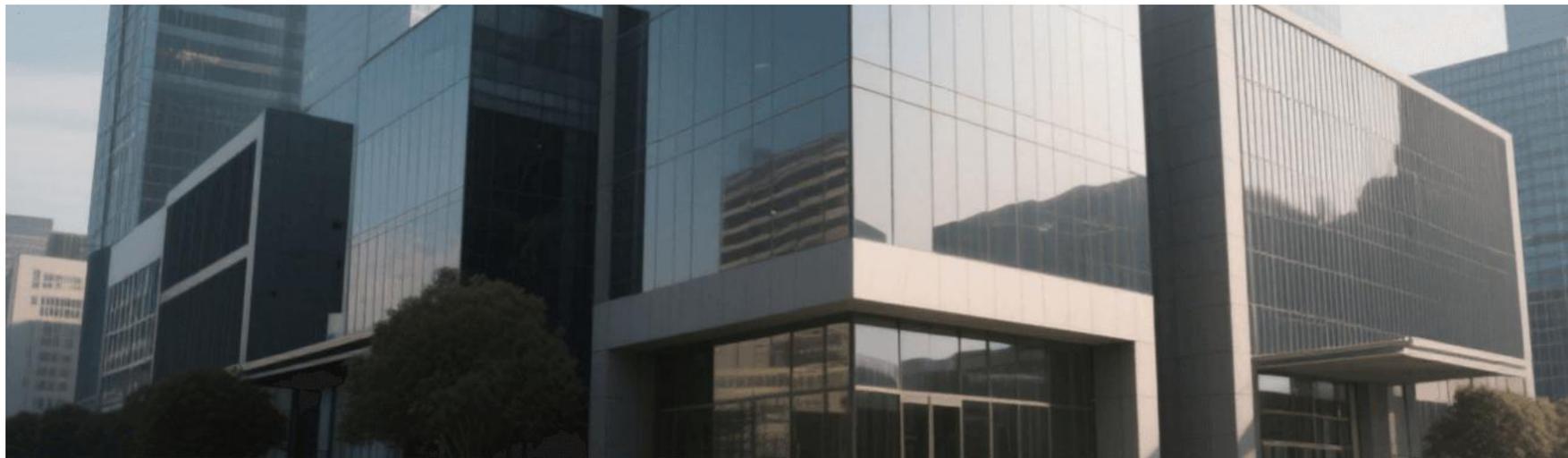


05

# 落地价值与案例

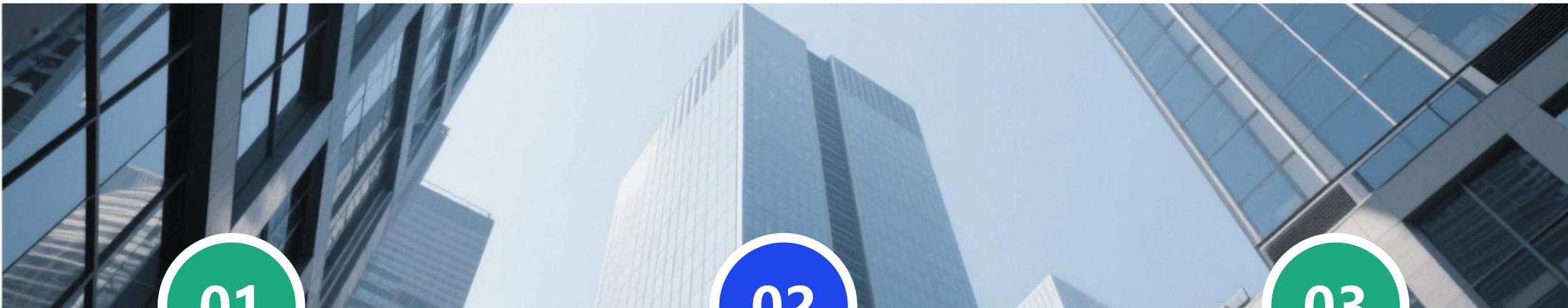
# 成本节省与转化提升双收益

显著成效



部署30天内，某SaaS客户人工会话量下降68%，留资率提升2.4倍，客服人力从三班倒缩减至常日班；  
电商客户大促期间AI独立承接42%订单咨询，转化率提高19%，直接贡献GMV超千万。

# 即刻部署开启增长飞轮



01

## 快速部署

无需改造现有系统，三步完成嵌入：  
复制代码→粘贴渠道→开启对话。配  
套提供运营模板与行业词包，当天上  
线即可服务。

02

## 提升流量价值

让企业在24小时内拥有永不疲倦的金  
牌销售，持续放大每一个流量价值，  
实现获客、服务、转化全链路升级。

03

## 开启增长飞轮

通过快速部署和高效运营，企业可以  
立即开启增长飞轮，实现业务的持续  
增长和优化。



# 感谢您的观看

THANK YOU FOR WATCHING

灵隼科技

2025年11月

