

24h在线客服-电子名片:

灵隼科技

2025年11月





目录

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

CHAPTER 01

传统客服困局



响应延迟导致商机流失

01

咨询高峰的挑战

在客户咨询高峰期，人工客服往往难以及时响应。据统计，客户等待超过10分钟，潜在订单流失率高达30%。这种延迟不仅削弱客户体验，更直接影响转化率。

02

非工作时间的空白

夜间、节假日等非工作时段，人工客服无法覆盖，导致大量潜在客户在等待中失去耐心，转向竞争对手。商机因等待而流失，企业错失大量潜在订单。

03

即时响应的重要性

在竞争激烈的市场中，客户期望即时得到回应。响应延迟不仅降低客户满意度，还可能导致企业在同质化竞争中处于劣势，失去主动权。

高成本与低效率并存

人力成本的负担

为了实现7×24小时服务，企业需要配备至少三班客服人员，人力成本占运营总成本的15%以上。高昂的人力支出成为企业的一大负担。

01



重复问题的困扰

超过80%的客户咨询集中在价格、规格、物流等重复性问题上，这些基础问题消耗了客服人员的大部分精力，导致他们无暇处理更复杂、高价值的需求，严重影响运营效率。

02



多渠道割裂削弱体验

渠道分散的问题

客户咨询渠道分散，包括官网、公众号、小程序、电子名片、社交平台等。客户在不同入口提问时需要重复描述问题，导致体验割裂。

信息管理的难题

企业难以统一管理多渠道信息，容易出现信息遗漏和响应标准不一致的情况，影响客户体验和品牌形象。

缺乏统一工单系统

由于缺乏统一的工单系统，不同渠道的客户咨询无法有效整合，导致客服人员需要在多个平台之间切换，增加了管理复杂性。

品牌专业形象受损

多渠道信息割裂和管理不善会稀释企业的专业形象，降低客户对品牌的信任度，影响企业的长期发展。

CHAPTER 02

AI智能体破局



7×24小时秒级响应

AI的即时性

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与秒级回复，全年无休。无论何时，客户咨询都能得到即时响应。

锁定客户注意力

AI智能体在客户产生兴趣的第一时间提供专业接待，把“等等我”变成“我来了”，直接锁定客户注意力，为后续转化争取黄金30秒。



自动化处理重复咨询



行业化知识库的应用

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



释放人工客服精力

AI自动化处理重复咨询，释放人工客服的精力，使其能够专注于处理更复杂、高价值的客户需求，实现“机器做宽、人工做深”的协同分工。



提升客服人效

借助AI智能体，单客服人效可提升3倍，有效优化人力配置，降低运营成本。

统一后台全渠道管理

一键嵌入与统一管理

销售先锋AI智能体通过一段JS代码即可嵌入官网、H5、小程序、公众号、电子名片等任意入口，所有对话汇集同一后台，实现统一管理。



CHAPTER 03

主动销售能力



多轮对话识别购买意向

动态打分机制

AI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，通过意图模型动态打分，精准识别客户购买意向。

服务即销售

当客户购买意向超过阈值时，AI自动触发产品推荐或优惠券推送，把原本“问完就走”的流量转化为留资线索，实现服务与销售的无缝衔接。

智能推荐与转人工闭环

精准推送

01

当客户点击推荐链接或留下联系方式时，AI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，助力精准跟进。

无缝转接

02

若客户提出复杂技术或投诉问题，AI能够无缝转接至人工客服，确保客户体验连贯，减少客户流失。

体验连贯性

03

AI与人工客服的无缝衔接，确保客户在不同环节都能获得连贯一致的服务体验，提升客户满意度。

CHAPTER 04

技术底座优势



行业大模型精准理解



行业化模型的优势

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，避免通用模型“答非所问”，确保回答精准专业。



多语言与上下文记忆

支持多语言、多轮上下文记忆，使长周期项目型客户也能获得连贯答复，专业度对标资深顾问。

可视化知识库快速迭代

01

知识库的便捷性

运营人员通过后台上传Excel、PDF、QA列表即可自动向量化，无需写代码，轻松完成知识库更新。

02

快速迭代能力

系统每日汇总未识别问题，一键补充答案，AI越用越聪明，知识更新从“周”缩短到“小时”，保证促销政策、价格变动实时同步。

03

运营效率提升

可视化知识库后台让运营人员能够高效管理知识库，快速响应市场变化，提升整体运营效率。

CHAPTER 05

落地价值与案例



成本节省与转化提升双收益

人力成本优化

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，显著降低人力成本。

转化率提升

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，实现成本与收益的双重优化。

即刻部署开启增长飞轮

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。当天上线即可服务，快速响应市场需求。

持续优化

AI在交互中不断学习优化，知识库可便捷更新，服务能力持续成长，为企业带来长期价值。

配套支持

配套提供运营模板与行业词包，助力企业快速上手，确保AI智能体能够高效运行。

全链路升级

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。



THANKS

感谢您的观看

灵隼科技

2025年11月