

- 用人工智能创造超专家级服务 -

# 晓多科技

## 客服数智化提升GMV方案



[www.xiaoduoai.com](http://www.xiaoduoai.com)

官方电话：400-028-8810

# 目录

## CONTENTS



### GMV分解

流量\*转化率\*客单价+复购-退换货



### GMV提升方法

制定目标-创建标准-提升人-数据驱动



### 成功案例玩法

转化率的高阶玩法



### 公司介绍

强大的科技实力+定制化能力



第一部分

1

# GMV+深度拆解



# 「服务数智化+服务营销」

用体系化智能化系统思维提升和管理店铺GMV

营销新玩法



## 【 客 服 G M V 】

### 【流量】

提升客服流量的核心方法就是引导更多流量发起咨询

### 【转化率】

提升客服转化率的核心方法就是提升客户下单量

### 【客单价】

提升客单价的方法就是提升单个客户销售额

### 【道】 制定目标

销售目标

成交人数

转化率目标

商品销售数量

### 首次询单流量

引导咨询客服

### 【法】 创建营销服务流程

需求探索

主动服务

营销技巧

追单跟进

关联营销

### 【术】 提升和培养人

产品专业度

活动专业度

平台知识

搭配营销

### 二次复购流量

意向客户触达激活

### 【器】 营销工具

营销话术

催拍催付

用户分类

组合营销

### 管 理 策 略

销售导向绩效考核

激励制度

培训体系

数据驱动

第二部分

2

# GMV的提升方法



# 建立以销售为导向的目标计划

## 拆解团队年度目标，激发销售激情，树立销售意愿

系统中创建团队和个人目标，含销售额、商品销量、客单价、转化率等目标

### 制定目标

1

目标制定

- 目标列表
- 团队目标

目标达成

- 整体达成
- 团队达成
- 个人达成

**修正目标**

所有团队		目标值 (件)	实际达成 (件)	实际达成率	目标执行人数	目标达成人数
		22,229	11,428	51.41%	77	1
日期	目标值 (件)	实际达成 (件)	实际达成率			
2022-	2,914	1,210	41.52%			
2022-	2,213	1,294	58.47%			
2022-05-2		1,206	62.78%			
2022-05-28	1,407	892	63.4%			

### 目标管理

### 监控目标

3

2

01

# 提升客服流量

Increase Traffic

利益点引流







## 越来越多的企业发现**询单转化率**远高于**静默转化率**

### 主图打标 引导客户咨询客服，提升客 服询单流量

- 咨询客服有惊喜
- 咨询客服享优惠
- 咨询客服享专属客服
- 咨询客服享多重礼品

.....



流量进线后



抓住每一个流量的**转化**就是营销的关键点

02

## 提升转化率

Increase conversion rate

营销标准 / 营销话术 / 产品专业度 / 催拍催付



# 打造一支营销型金牌客服团队-建立服务标准



开头语



需求探索



异议解答



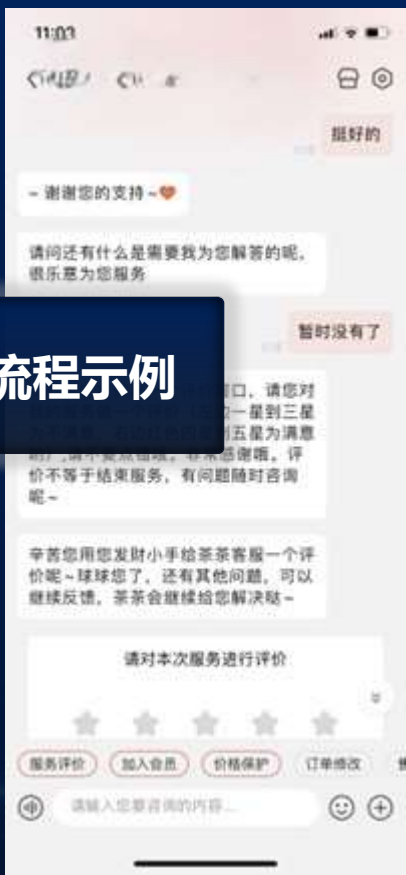
主动营销



真诚确认



结束语



标准型服务流程示例



## 创建标准

### 售前营销能力

- 了解需求
- 分析推荐
- 异议解答
- 促单销售

### 客服服务质量

- 服务评价
- 客户情绪
- 客诉监控
- 满意度监控

### 客服服务红线

- 风险意识
- 服务态度
- 服务差错
- 违禁词

## 检测标准

#### 业务判断条件

基于上轮场景识别检测到的消息内容，进行二轮判断，适用于更复杂场景 [取消设置](#)

识别范围: 从上轮识别的会话消息 向下所有

识别条件: 未发送 消息 满足 以下条件



#### 打标位置

- 对整通会话，进行打标
- 对一轮识别到的会话消息，打标一次
- 对一轮识别到的会话消息，每次打标



## 智能系统对服务质量全局监测，实时提醒预警



### 服务违禁词

违禁词主要为平台规则限制  
包括：违背法律法规、极限词  
跨平台引流等信息



泄露重要信息 1

人工智能



违禁词 1

人工智能



引导顾客去其它  
平台&店铺 1

人工智能



### 服务态度

服务态度主要表现为，客服反  
问、质问、辱骂客户，服务态  
度消极机械，缺乏主动服务等



多次机械式回复

自定义



客服骂人

人工智能



反问/质疑顾客

人工智能



### 服务质量

服务质量主要表现在回复内容  
是否准确，引导客户高期望，  
给客户承诺是否兑现等



漏跟进

人工智能



承诺未履行

人工



回复错误

人工



## 搭建一套“移动的”商品知识库

The image displays a customer service interface with multiple overlapping windows. The main window shows a chat conversation with a customer named 'pan9233'. The chat history includes a message from the customer asking '在的么' (Are you there?) and a response from the agent providing a product link: 'http://item.taobao.com/item.htm...'. The product is identified as '天色适用HP惠普M436n粉盒M433a C...'. The interface also shows a sidebar with navigation icons for '工作台' (Workbench), '消息' (Messages), '通讯录' (Address Book), and '设置' (Settings). At the top, there are statistics for '今日接待' (Today's接待), '未下单' (Not ordered), '未付款' (Not paid), and '已付款' (Paid). On the right side, there is a '商品知识库' (Product Knowledge Base) panel with a search bar and a grid of product cards. Below this, there is a '移动端' (Mobile) interface showing a similar chat window and product knowledge panel. The overall design is clean and professional, with a blue and white color scheme.



## 创建活动

设置对应活动时效和活  
动名称



## 活动商品

店铺可以选择参与这次活动的商品，  
便于后期能够快速找到活动商品，临  
时修改、调整



## 活动话术

基于平台活动话术包，配置平台熟悉和店  
铺规则话术，利用机器人智能回复



## 活动时效

可以为这个活动创建一组时效标签。例  
如售前、售中、售后。注意，该活动内  
只允许使用关联了活动的时效标签





## 不同服务阶段的营销技巧，让营销简单起来





# 善于工具-提炼金牌营销话术



利用智能系统对比话术有效性，比客服提炼总结更可视化，通过大数据对比提炼出店铺专属营销话术



A话术



B话术

A B 测 试



推荐话术



场景答案



追单策略



技巧话术



## 提升追单成功率的4大秘诀

### 技巧1: 圈定人群

利用系统圈定需要自动跟进的目标人群, 包括顾客类型、咨询商品、订单等相关信息



### 技巧2: 黄金时机

设置在买家咨询未下单后指定时间, 系统自动化追单。通过大数据研究下单后5-10分钟为黄金追单时间

### 技巧3: 追单话术

根据不同意图客户, 发送不同的追单话术, 例如想要优惠, 想要发货快、关注商品质量、想要赠品、想要包邮、关注发什么快递等



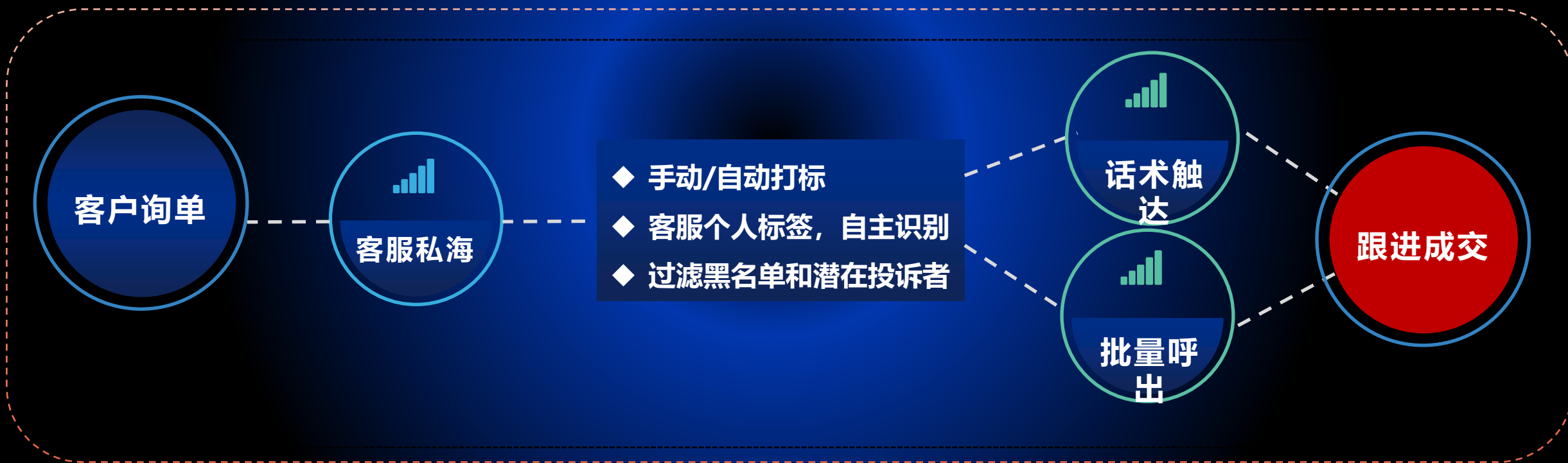
### 技巧4: 触达频率

为保障触达后客户点击率, 系统中设置好追单的轮次, 以及对应的发送时间, 极大增加成功率

利用晓多系统追单成功率10%-15%



## 行业全新的客服【跟进模式】和【私海玩法】





锁定“高价值”客户，“精细化”跟进

请选择客服  台 上周

Q 搜索: 输入关键词后回车

客服  全选

1 >

旗舰店:tcs

服 >

后 >

小 >

跟 >

转 >

ctd

ctd

店:tcs

pe

店:tcs

4 2021-08-08 21:56

5 2021-08-08 21:06

95条

### 跟进详情

fdsgdfgfgfgfs11111/吃啥

客服组: 个 客服: 杜可风按:hxx 跟进时间: 2021-07-22 14:36:27 跟进内容: zailai yiv...

订单状态: 不选择 店铺标签: 客服标签:

潜在投诉者: 已开启过滤 营销黑名单: 已开启过滤

序号	顾客昵称	是否成...v	失败类...v	发送时间	是否回...v	下单数	下单金额	付款单数
1	z女女神			2021-07-22				
2	sky韩紫							
3	tb73357			14:36				
合计		失败条数: 0	成功条数: 3	回复人数: 0	下单数: 0	下单金额: 0	付款单数: 0	付款金额: 0

客服通过具象化数据及使用方法的总结形成金牌客服方法论  
形成固定工作模式提升客服能力

03

## 拉高客单价

Increase customer unit price

关联推荐 / 搭配推荐





## 2种问法找到消费者3大关注点

购买用途

购买预算

特殊需求



### 01 开放式提问

开放式问题是带有鼓励的方式，给客户一个问题让他去思考，不带有任何预设的答案，以便得到更多参考信息。

您对款式有啥要求？

您喜欢什么颜色？

### 02 封闭式提问

给出的问题答案建议基本上是两个 好或者不好、是或者不是等，锁定住客户的核心需求

您是送人还是自用？

您喜欢白色还是黑色？



## 利用系统进行精准推荐

锁定客户需求后，精准给客户推荐适合客户的商品，实现双赢的目的



热卖单品推荐



搭配推荐



自定义推荐



爆款打造



搭配推荐



相似推荐



04

## 二次营销

Secondary Marketing

圈定营销人群 / 精准触达



## 客群精细化标签系统



身份标签



交易行为



咨询行为



兴趣偏好



产品偏好



## 2种打标方式

系统标识

付款单数

复购次数

忠诚度高

潜在投诉



智能分群

订单均价

付款总额

所在区域

偏爱商品



# 二次营销-消费者精准触达与激活

## 创建高意向营销人群

- 活动前3天咨询
- 咨询且未下单人群
- 店铺爆款人群

## 创建活动触达任务

- 选择人群
- 过滤投诉人群
- 发送账户
- 发送时间 (活动前一天20点)
- 发送话术 (活动内容)

## 任务达成实时监控

### 标签选择



### 触达信息图片+话术

#### 运营话术

请勿发送违反国家法律法规和平台规定的内容，因内容产生的所有责任由商家承担!



上传图片

### 数据达成



# 05

## 售后节流

After-sales throttling

取消订单挽留 / 退货挽留



## 善用工具系统化挽留

工具比人工更能抓住挽留的黄金时机



### 未发货仅退款

客户取消订单后，系统自动推送信息

- 1) 询问取消的原因
- 2) 给出挽留方案：包括替代产品推荐
- 3) 系统自动推送优惠券等利益点



### 已发货仅退款

客户取消订单后，系统自动推送信息

- 1) 询问取消的原因
- 2) 表达商品已发出，建议客户正常签收
- 3) 系统自动推送利益点挽留



### 退货退款

客户申请退货退款后，系统自动推送信息

- 1) 询问退货原因
- 2) 客服通过补偿、补差、赠品等方式挽留

# 06

## 管理策略

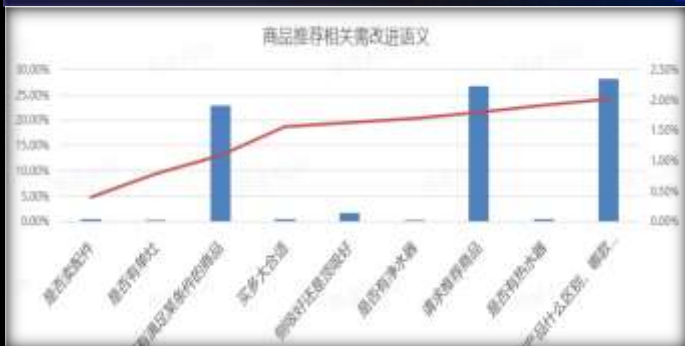
Management strategy

验证转化因素 / 提炼优秀案例 / 培训闭环



# 管理策略-数据驱动找到客服转化因子

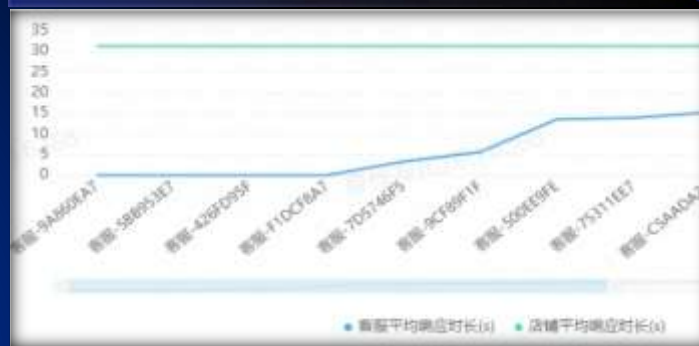
## 咨询场景与转化的关系



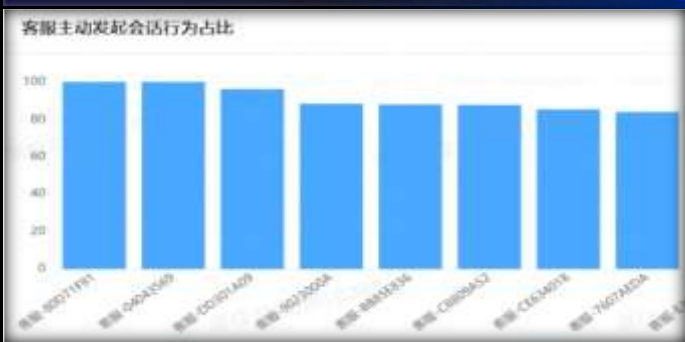
## 转化因子模块



## 平响与转化率的关系



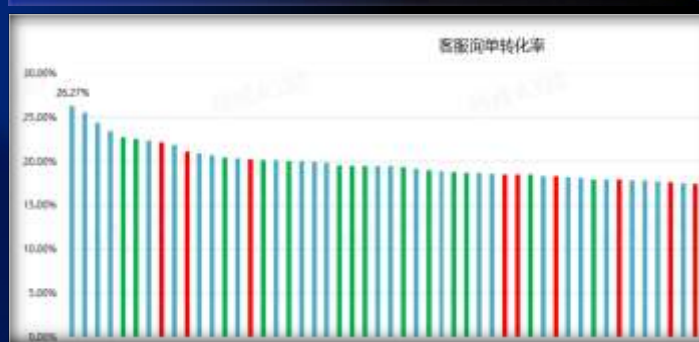
## 客服主动营销分析



## 商品成交周期分析



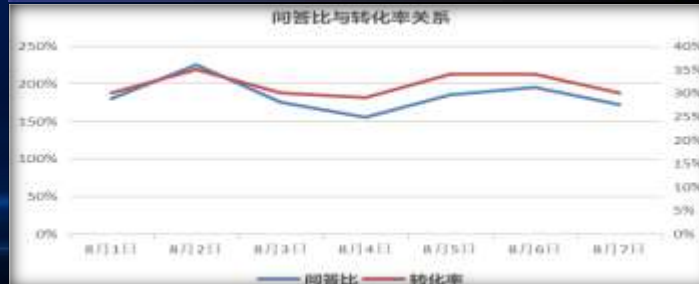
## 客服间的转化分析



## 转化与咨询轮次的关系



## 问答比与转化率的关系





赋能的来源：一是“**萃取标杆**”，二是“**复制标杆**”

## 团队诊断

01

- 团队提升点分析
- 团队人员优劣势分析

## VOC分析

02

- 员工接线风格分析
- 萃取强营销型案例

## AI训练场

03

- 批量培训（营销流程与意识，销售动作与技巧）
- 1V1精准服务与追踪

## 风格重塑

04

- 1V1辅导调整
- 持续调整持续关注到员工适应新的沟通模式

## 指标提升

05

- 转化率提升
- GMV提升提升
- 业绩排名提升





## 营销KPI激励指标

Incentive indicator

利润包分配制

提成比例制

绩效指标考核制



07

## 方案总结

Program Summary



售前机器人	质检	客伴	导购助理	目标管理	VOC分析
自动应答 商品知识库 智能推荐 智能跟单 活动管理	创建服务标准 监控服务质量 实时预警 质培联动 AI训练场	客户标签 运营计划 复购计划 活动唤醒	私海营销 实时打标 人群分类 分类触达	目标制定 实时进度 转化统计 销售统计	商品分析 转化率分析 评价分析 金牌客服分析
转化/客单	标准	流量	转化	目标	数据



# 方案价值-预估1年收益

某公司客服询单量5万/月，客单价500，客服销售额675万/月，客服40人)

## 年化收益预估表

项	逻辑说明
节约人力成本	晓多智能回复解决40%—50%的问答，保守释放人力成本30%计算，按照人均月薪5000计算
催拍	咨询未下单占比基本为50%以上，通过智能追单挽回5%，成功增加2%左右转化率
催付	下单未付款用户占有所有订单10%—15%，通过智能催拍挽回率为15%左右计算；因此提升销售为1.5%—2.5%左右，按照2%计算
夜间值守	增长1%—3%的客服销售额：逻辑：夜间（24:00—9:00）询单客户占全天5%—10%，转化率按照30%计算，客服增加成交单数为1.5%—3%，因此增加1.5%—3%的客服销售额，按照2%计算
智能推荐	通过智能推荐、关联销售，预估提升客服销售0.5%—1%，按0.5%计算
客伴	下单或咨询过的用户形成客池，保守客池仅按全年咨询人数计算，客池触达按照1%的转化计算

预估1年收益
720000
6000000
1620000
1620000
405000
3000000
13365000
<b>13365000</b>

合计预估使用一年收益

13365000

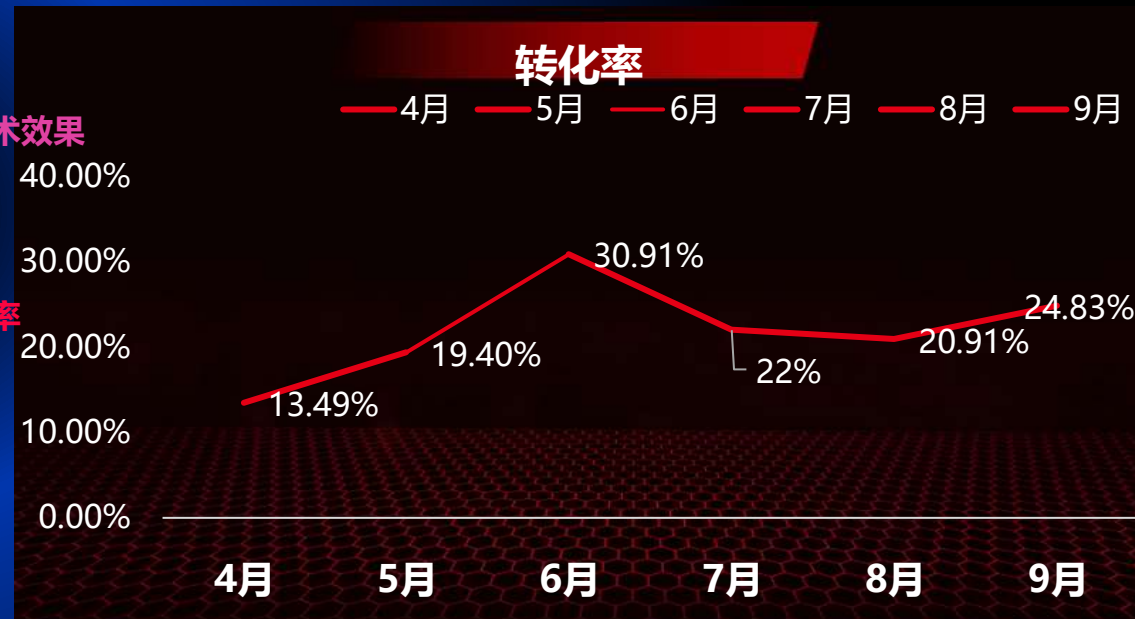
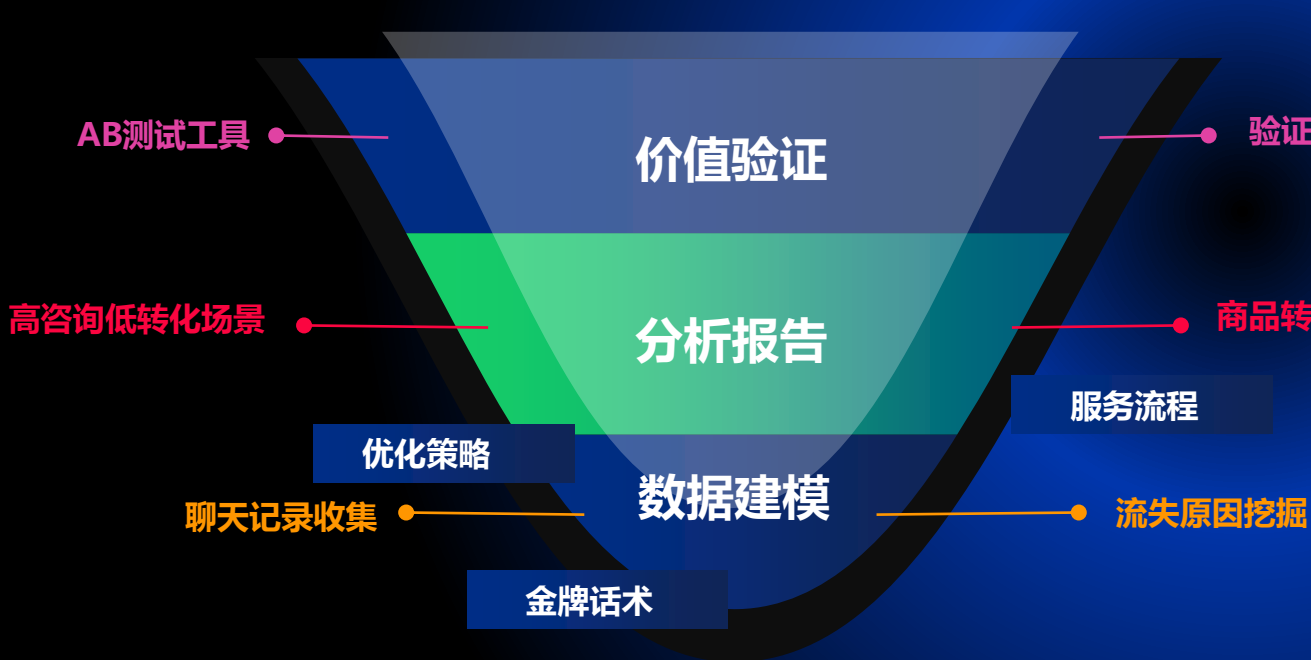


第三部分

# 成功案例玩法

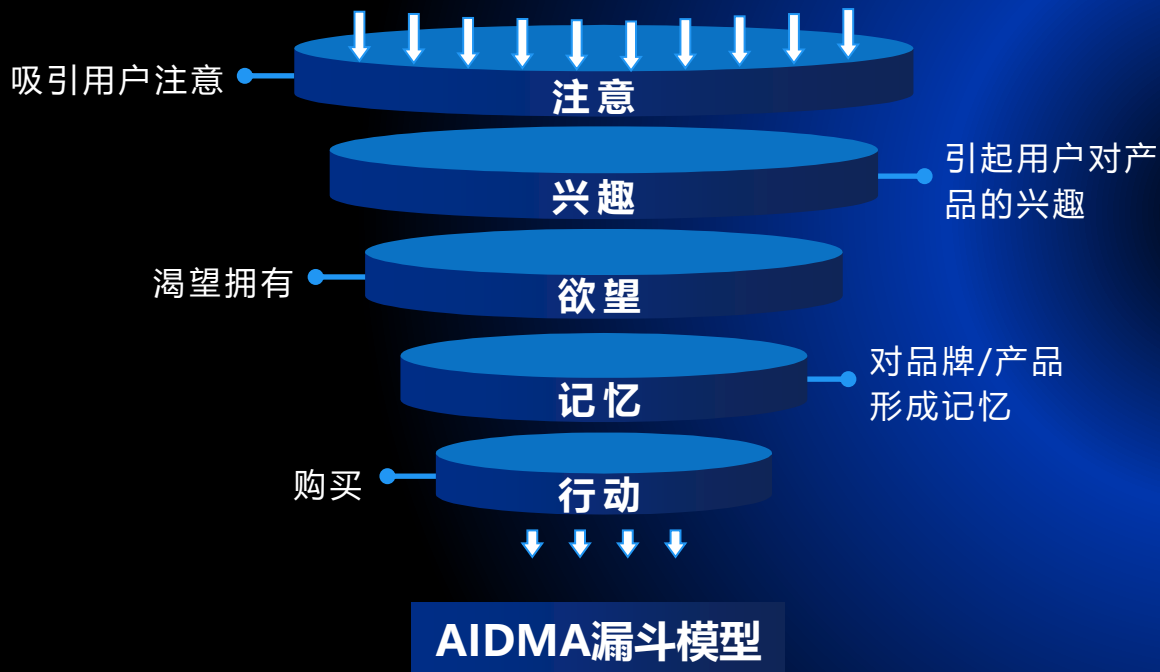


## “数据驱动”+“质培联动”+“AI智能”的联合提升经典案例





## “AI智能”的深度配置实现转化率提升的高阶玩法



【吸引客户注意】进店欢迎语+推荐爆款商品+表情包



第一步

第二步



【引起商品的兴趣】买家咨询商品时，机器人回复卖点话术+图片（产品效果图）

【渴望拥有】当买家售前咨询阶段出现认可等明确购买意图时，机器人自动进行营销话术的询单销售



第三步

第四步



【记忆】当买家表示感谢、赞美等意图时，机器人自动发送消费者对产品品牌的认可评价

【购买】根据买家咨询想要优惠等场景，智能发送询单意图话术，进行多轮催单



第五步

12月份询单转化率 (57.11%) 对比11月份月度数据 (48.23%) 提升8.88%

## 实施过程:

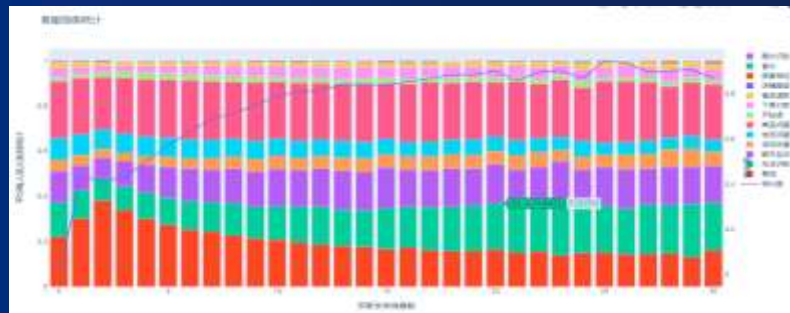
- 沟通访谈,资料收集
- 对400万条接待记录进行算法建模分析
- 单独建模分析提炼服务流程和话术
- 优化服务流程、沉淀销售技巧、优化服务话术
- 通过AAB测试对结论进行对比验证
- 全量推广

## 询单转化率绝对值提升

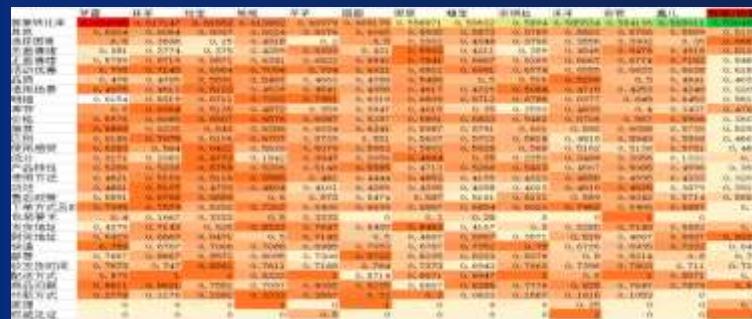
# 1.9%



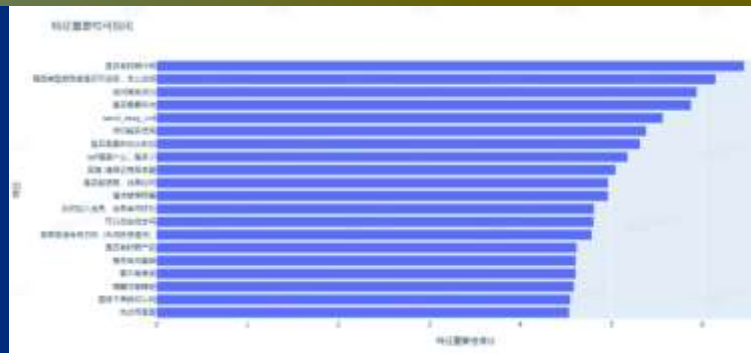
### 会话场景分析



### 顾客-场景转化分析



### 买家关注点分析







## “多轮跟单”+“多样技巧”的成单技巧分享

**第一轮**  
咨询未下单5分钟

话术：库存紧张（制造紧迫感）

**第二轮**  
上轮未下单5分钟

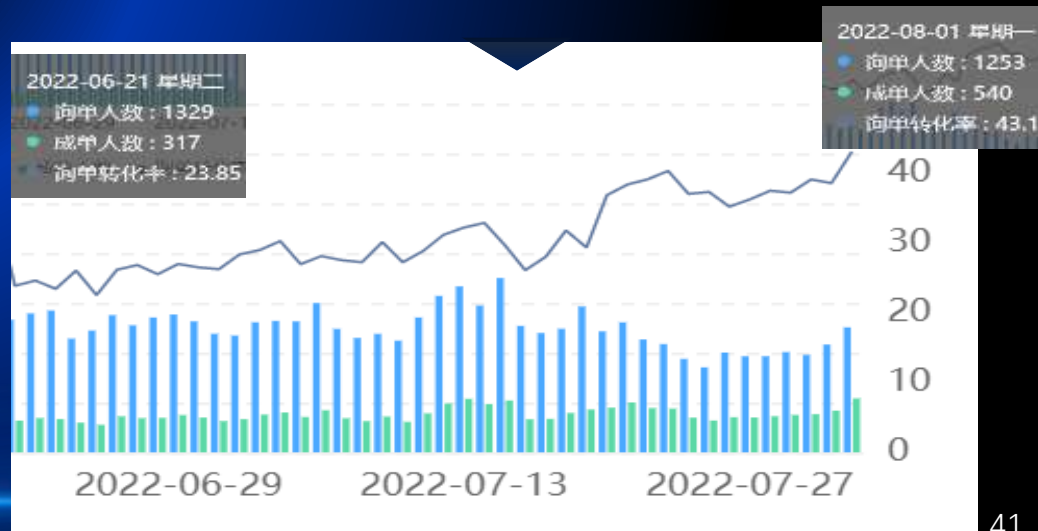
话术：买过的人都说好（从众心理）

**第三轮**  
上轮未下单5分钟

话术：福利链接（制造利益点）

咨询未下单挽回率 **30%**

转化率提升 **10%+**







第四部分

# 公司介绍



### 深耕电商：产品助力企业数字升级

晓多科技成立于2014年，业务涵盖AI客服机器人、智能管理、智能客户运营、私域流量运营、客服外包、CVD六大板块，已经为全国超千家企业提供多场景SaaS解决方案，解决人力成本及服务效率问题，助力企业创造更大的商业价值。

### 研发实力：顶尖人工智能技术专家

晓多科技核心团队由来自百度NLP及京东JIMI机器人团队的人工智能专家组成，同时与哥伦比亚大学信息处理实验室、电子科技大学等高校学府开展联合研究。

### 资本青睐：逆势生长完成多轮融资

晓多科技已在2020年连续完成B+轮和C轮两轮融资，B+轮由硅港资本投资，C轮融资在疫情期间完成，由嘉御基金领投，祥峰投资和元禾原点跟投，融资金额合计超2亿元人民币，2021年已经完成D轮融资，由腾讯领投。

### 客户认可：领先SaaS数字服务商

在信息产业迅速发展，晓多科技作为SaaS行业领头者，已覆盖40+行业、1000+品类，为企业提供了一系列完整的智慧解决方案，服务超5000+客户。晓多科技以用人工智能创造超专家级服务为目标，致力成为中国最优秀SaaS服务商。



## “京卓越” 合作伙伴



2021年7月8日，在京东集团总部“2021平台生态合作伙伴盛典”上，作为京东JDM服务市场的标杆服务商，晓多科技荣获“2020年度软件服务京卓越合作伙伴”称号。



## 快手电商年度合作伙伴



晓多智能客服机器人作为2020年首家入驻快手的智能客服服务商，与快手合作顺利，为快手商家提供了重要助力，产品和服务获平台及用户高度赞赏，在“2021快手电商引力大会”上，荣获“快手电商年度合作伙伴”！



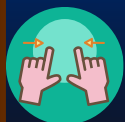
过往荣誉：连续两年获得国内人工智能，最高奖项吴文俊人工智能“科技进步奖”

2021年4月，中国人工智能学会在钓鱼台国宾馆主办了以“智创十年·赋能未来”为主题的吴文俊人工智能科学技术奖十周年颁奖盛典暨2020中国人工智能产业年会。晓多科技落地的“面向复杂语义理解的智能交互系统关键技术及应用”项目，在此次大会上荣获吴文俊人工智能科学技术奖“科技进步奖”。

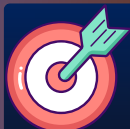




## 部分已定制化且成功交付项目



多店质检



目标管理



AI教练



买家之声



导购助理



数据化面板



为38000+客户提供智能客服服务



- 用人工智能创造超专家级服务 -

# THANKS



[www.xiaoduoai.com](http://www.xiaoduoai.com)

官方电话：400-028-8810