

- 用人工智能创造超专家级服务 -

晓多科技

电商客户满意度提升方案

www.xiaoduoai.com

官方电话：400-028-8810

目录

01

满意度的重要性

02

满意度分析

03

满意度策略

04

产品矩阵

05

案例分享

06

公司简介

一、提升满意度的重要性

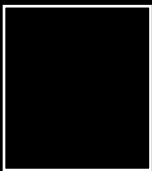
消费者体验

满意



经营价值观

以客户为中心



竞争环境

平台间竞争加剧
多平台多电商类型

精细化运营
从流量蓝海到流量红海



消费体验升级
从物质性消费到精神性消费

服务型品牌效应
从品牌找人到人找品牌

各个平台对于满意度的要求

市场竞争环境发生变化，从**增量**市场过度到**存量**市场，通过提升服务体验留住消费者已经势在必行

好的服务会对**转化**和**复购**产生正面影响，反之，不好的服务会造成消费者流失、销售损失、品牌口碑下滑

通过评级体系将客服接待能力优秀的商家外透给消费者，帮助优质商家提升**店铺口碑**

各平台咨询满意度要求

京东咨询满意率要求 $\geq 93\%$

抖音咨询满意率要求 $\geq 80\%$

天猫咨询满意率要求 $\geq 95\%$

快手咨询满意率要求 $\geq 80\%$

分析平台具体考核标准

1) 考核周期：月度考核，月初评级结果由上月指标情况决定

2) 指标要求：综合体验分：是新灯塔考核中的综合体验分，该项分值 ≥ 3.6 分才可参与评级

客服评价量：消费者针对客服接待的评价数量（机器人+人工），评价量需要 ≥ 100 条才可参与评级

客户满意率：客户满意率 = 95% (很满意数+满意数)/收到评价数 (近30天统计周期：T-32~T-3)

三项达标
透出金旺旺
聊天窗口透出金色皮肤



考核难度重点在于突破
满意度要求

基于对企业经营、平台考核、客服服务要求

满意度提升迫在眉睫

客服满意度每提升**5个**百分点，预计店铺成交额可增加**2%**
(天猫平台测算)

二、哪些因素影响满意度

从满意度评价路径分析影响因素



满意度的核心是-消费者的体验大于预期 (超预期)

从影响因素中发现提升机会点

	服务侧	运营侧	产品侧	仓储侧
剖析具体影响因素	态度 专业度 服务能力	活动策划 页面描述	商品品质 使用体验	发货速度 物流速度 配送体验
营运目标	提供专业服务	持续可循环活 动运营机制	提供超预期使 用体验	提供极致购买 体验

以客户为中心 达成满意率

三、满意度提升策略

以客户为中心 协同突破 提升消费体验

01 服务侧提升策略

02 产品运营侧提升策略 ==>

03 政策保障策略



04 实时提醒

及时修改不满意评价

01 服务侧满意度提升策略

01 服务侧-提升服务专业度



01 服务侧-专业度提升路径

客户进线

会话过程

会话结束

现状可能性
情况

1个客服接待多个店铺
1个客服接待多个店铺且跨平台接待

精力分散/消极应答
态度冷淡/响应慢

无法及时发现服务问题
咨询流失高
客户不满

借鉴标杆
玩法

提效率

重质量

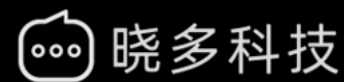
机器人多店铺及时响应
机器人跨平台接待
人机协同

高效应答
深度挖需
热情服务

智能跟进
邀请点评
服务关怀

规范服务标准和流程 通过机器人搭建专业度提升策略 提高服务满意度

服务侧重效率——服务接待效率 机器人应用效率



晓多开通后台

初始化全包配置
通过聊天记录自动聚类问题和答案

专属类目问题场景 (覆盖超过95%问题)

自行配置

晓多自动升级问题包+自动学习

机器人越用越聪明, 维护成本越来越低



给到95%专属店铺问题场景
开箱即用

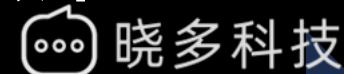
智能知识库 疑难问题点击即回
提升解决能力

人机协同服务
提升响应速度

机器人可全渠道接入, 开箱即用 节省人力投入, 识别准确率高达98%

覆盖售前售中售后95%以上的问答场景, 完全解放接待压力, 高效服务

服务侧重效率——智能售后，搭建自动化售后反馈流程，提升售后服务效率



接待端前置售后建单面板，一键创建补发单，自动流转ERP，回传物流信息后，自动通知，实现售后闭环

接待面板售后工作台

全部订单: 2 售后订单: 1

订单编号: 3423993557

订单状态: 已发货 发货状态: 数量

物流公司: 菜鸟物流 物流单号: cn1334358700

订单净重: 1.06kg 订单毛重: 1.53kg

商品备注: xxxxxxxxxxxx

订单日志: 查看详情>

一键创建补发单

快速创建补发单

商品 (3)	原单订单	商品编码	下单数	规格	实付额	成本价	净重
HX2瑞影猎人蓝	4355201905056413	A0-1401	1	红色50g	236.50	198.5	0.51kg
HX2瑞影猎人卡蓝	8775201905056413	A0-1401	1	红色50g	8.5	8.5	0.051kg
HX2瑞影猎人小样	A73201905056413	A0-1401	2	2g	5.0	5.0	0.051kg

工作台

我的待办 18

我参与的 55

我创建的 48

创建工单

编号	状态	处理人	顾客昵称	类型	优先级	订单号	操作
00177	待受理	默认分组/晓多		快速破损	普通	-	删除 评分
00149	处理中	默认分组/晓多	肖Hccc	修改地址	普通	236961435973347652	删除 评分
00145	待受理	默认分组/晓多	23	补发【旺店通】	普通	231470661659488504	删除 评分
00144	待受理	默认分组/晓多		补发【旺店通】	普通	-	删除 评分

工单处理节点主动通知客户，降低重复咨询率，提升用户体验

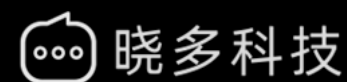
打款通知

补发通知

退货到仓通知

签收通知

服务侧重质量——提升服务质量 及时发现服务问题



◆ 会话过程全量监控

◆ 异常情况及时提醒及时介入

◆ 全量复盘 针对性实施解决

01 建立服务标准
全量质检

02 事中监控 实时提醒
有异常情况及时介入

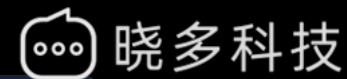
03 事后全量分析
复盘总结



提醒消息	触发时间	顾客名称	操作
对客服态度不满	2022-04-08 14:25:02	tb3058	回复 清除
顾客对服务评价为“非常不满意”	2022-04-08 14:25:42	金色宝宝	回复 清除
第三方投诉及曝光	2022-04-08 10:56:53	影子真人	

告警项	告警量	告警占比	未处理量	完结率
顾客对服务评价为“不满意”	88	8.9%	88	0%
顾客对服务评价为“非常不满意”	307	31.04%	307	0%

服务侧重质量——训练场 提升服务能力，智能化针对性提升

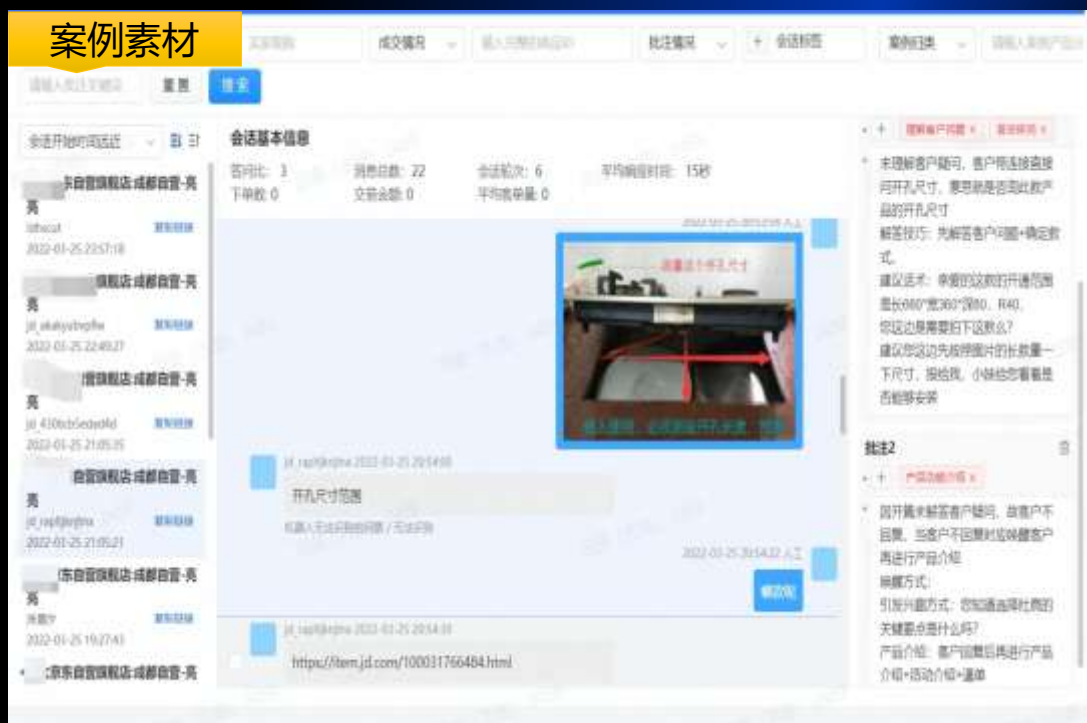


案例培训

联动结合

实践演练

沉淀服务案例素材，针对性培训指导，结合仿真训练模拟真实接待场景，节省师带徒培训成本，并让一线客服快速上手不同场景接待要求，精准提升服务能力



服务侧重质量——持续提升，达成服务满意度

01 高效培训 会话框一键发起培训任务



02 高效收集案例素材 会话框中一键沉淀优秀案例



03 直观满意度监控 个人满意度多维度分析



01 质培联动持续提升



02 沉淀正反案例
定期培训



03 结果复盘

02 产品运营侧满意度提升策略

赋能解决方案：搭建运营活动对内SOP流程，确保活动百分百渗透到服务接待中，提升活动消费体验

活动前内部宣导活动节奏，进行智能并有效的活动内容培训，活动中问题实时反馈并自动协同

宣导运营节奏

大促活动培训

活动问题反馈

x月-活动节奏		一	二	三	四	五	六	
工作事项		日期	30	1	2	3	4	
节庆	天猫节奏							
	聚划算平台节奏							
某店铺	店铺活动		毕业季活动预热	毕业季 正式活动7.1 10点-7.5 8:59				
	"聚划算品牌团 (全店商品)"	全店商品						
	聚划算单品团	Y1		30号20点提前预热	XX款聚划算单品			
		U2			XX款聚划算单品			
		U3						
	店铺自运营单品活动	Y1						
U2								
U3								
店铺机制	官方玩法							
	店铺优惠券		满329-30, 满650-80元	满329-50元, 满650-140元 (5级价格)				
	大促页面分时机制包装							
	品牌直播							

售前工作台 售后工作台 微信云文档 旺店通 工单

双11大促活动引导

- 关联场景：行业场景 - 是否可以提前享受活动价是...

双11大促活动引导

- 订单状态：售前未下单未付款待付款发货前待...

- 引导关注双11活动
 - 亲亲，咱们双11活动力度很大呢。店铺有满减券，还可以叠加平台优惠券一起使用哈，最高满500-150呢
- 具体某款的活动，引导20点折上折
 - 亲亲，您看的这款在10月31日晚上20点-21点之间有折上折活动哦，在1小时内下单可以先享受9折，还可以参加满减哈
- 咨询赠品，引导关注热销款
 - 亲亲，目前有赠品活动的是咱们这款商品哈 在10月31日20点后下单付款，即可获得一个品牌帆布手提袋噢

活动价格设置错误
商详情页/海报信息错误

售前工作台 售后工作台 工单

快速接单

当前买家(1) 我的待办(0) 我创建的(0)

价格问题

工单状态: 待处理

顾客昵称: one_id_1756739076

订单号: 1677855326411737690

处理人: 猫特

描述: 价格错了

提前3天发

工单状态: 已完成

店铺: 天色旗舰店

加入工单待办

版本: 0.6.77

02 运营侧-赋能提升满意率

赋能解决方案：从会话中自动聚类商品高热问题，智能化分析单品转化并聚合商品常见问题，提供直观数据化

展现，直接给运营详情页、活动优化提供有价值性的策略方向，**以客户角度运营产品，提升产品消费体验**



问题和商品咨询 问题 商品

商品咨询统计

商品名称 商品ID 商品分类 咨询人数 咨询量 自动回复数 应答率 成交人数 订单转化率 操作

商品：天色适用惠普M1136晒鼓CC388A m126a/nw P1106 1007 1008 M1216nfh P1108 88a晒鼓M1213n打印机38

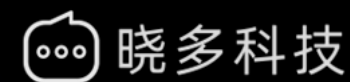
序号	咨询热度	咨询问题	问法示例	所属类型
1	57	收到买家发的商品链接	1.https://item.taobao.com/item.htm?id=37844627503 2.http://item.taobao.com/item.htm?id=37844627503 ...	其他
2	46	【图片】买家发来商品实拍图	1.https://img.alicdn.com/imgextra/i1/O1CN01BbqHXj21D9Qw7pCQ9_!!0-amp.jpg 2.https://img.alicdn.com/imgextra/i4/O1CN01jYvFGW2H3YzrDwCun_!!0-amp.jpg ...	图片识别
3	25	收到图片	1.https://img.alicdn.com/imgextra/i4/O1CN01wACnMH1RkHvHzKmJ_!!0-amp.jpg 2.https://img.alicdn.com/imgextra/i3/O1CN010OKKKu1nnQBD8qOvj_!!0-amp.jpg	其他

商品ID	咨询量	自动回复数	应答率	成交人数	订单转化率	操作
10063	7095		70.51%	505	30.23%	查看详情
3667	2671		72.84%	206	31.12%	查看详情
3033	2162		71.28%	125	26.04%	查看详情
2292	1575		68.72%	102	30.91%	查看详情
2186	1558		71.27%	134	31.31%	查看详情

02 产品运营侧提升优化策

03 政策保障侧满意度提升策略

顾客体验与消费保障——提升消费满意度



店铺保障提供消费者超预期服务

大件商品包安装、提供视频教学 **安装保障**

提供可自由选择的配送时间 **送货保障**

保证商品质量 提供质量承诺 **品质承诺**

提供正品保障 **假一赔十**

平台保障提供消费者购买保证

七天无理由退换货

活动保价 大促活动价格保价7-15天

发货保障 24-48小时发货要求

隐私保障 收货信息加密

正品保障 三无产品不能上架



04 降低不满意评价数策略

监控-提醒-智能反馈-及时修改

降低不满意评价数解决方案：AI情绪全量质检结合满意度评价实时反馈，实时触达接待前端，提醒客服及时跟进不满意评价，抓住会话黄金时间，提供修改满意度方案，降低不满评价数

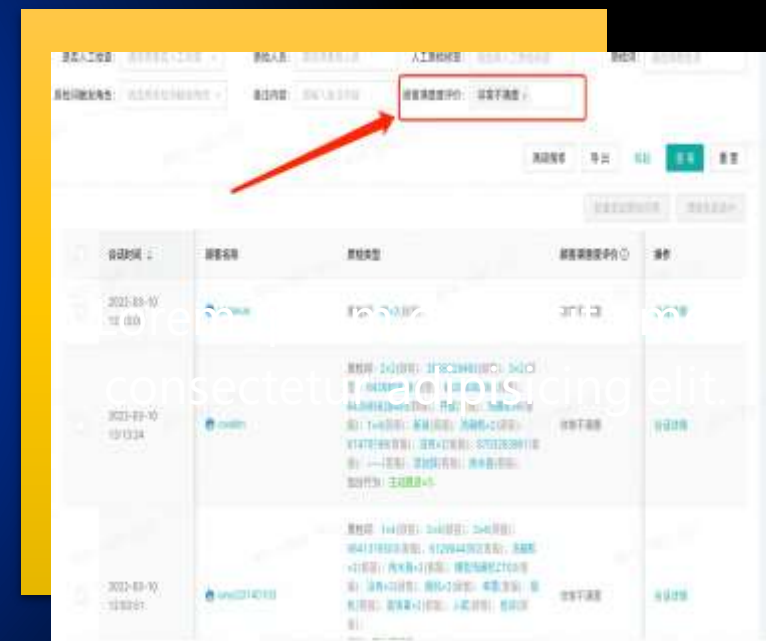
明察质检-负面情绪和不满
01【全量、实时质检】



明察质检-负面情绪和不满评价
02【实时告警】



明察质检-满意度数据
03【实时查询】



01质检标准和规则内置模板，基于买家负面情绪服务评价不满意，客诉监控等实现多维度质检

02 不满意评价提醒直接触达前端接待提醒客服及时跟进，修改评价！

03质检会话列表实时查询不满意及非常不满意会话，结合机器人质检项快速发现问题

满意度预警看板

质检数据看板-提供数据支撑



04

通过图表，直观了解过去某天某一段时间的满意率数据趋势，一旦发现连续3天低于警戒值，需立即采取措施



05

通过明细数据查看店铺系统邀评VS自主评价占比，为提升优化策略提供数据支撑

自动化汇总分析 提炼满意度优化策略

晓多科技

咨询差评分析解决方案：智能工单，咨询差评单自动生成，沉淀差评数据；定期归因分析，提供优化依据

原始评价	评价顾客	被评价客服	店铺	评价时间	评价是否更改	更改后评价	是否弹窗预警
不满意	谢财1994	成都小多科技有限公司 kant	成都小多科技有限公司	2022-09-26 17:17:09	否	-	否
不满意	lijian勒	成都小多科技有限公司 糯米	成都小多科技有限公司	2022-09-21 11:30:28	否	-	否
很不满意	最佳损友_70	成都小多科技有限公司 彩虹	成都小多科技有限公司	2022-09-19 16:27:25	否	-	否
很不满意	丸子爷爷7573	成都小多科技有限公司 铁汁	成都小多科技有限公司	2022-09-19 15:42:57	否	-	否
不满意	lijian勒	成都小多科技有限公司 糯米	成都小多科技有限公司	2022-09-04 10:18:07	否	-	否
很不满意	liutao943734630	成都小多科技有限公司 应龙	成都小多科技有限公司	2022-08-26 08:41:04	否	-	否
很不满意	清风明月雪75781582	成都小多科技有限公司 凌洋	成都小多科技有限公司	2022-08-25 13:57:59	否	-	否

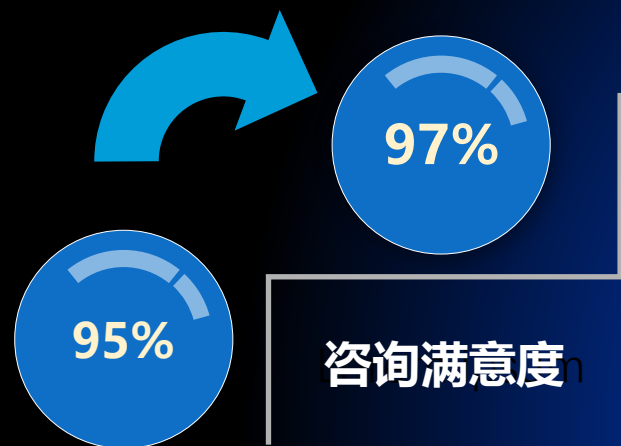
四、提升满意度产品矩阵

提升满意度产品使用矩阵



五、提升满意度案例展示

合作案例-满意度提升案例分享



整体数据 纯净指标

当前位置: 服务运营数据 > 服务满意度评价

整体数据即T+1数据, 统计时效T+1, 指统计1天前的咨询数据。例, 当前日期是9月27日, 数据统计“咨询时间发生在9月26日”的数据。

按日查询 2022-02-23 - 2022-03-06 快捷时... 智能手表 (未购买咨询-售前) 请选择入口地址或... 非转接(原逻辑) 查询

日期	值班客服数	咨询量	接待量	评价量	首次解决量	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	首次解决率	满意度
总值	3117	28226	28220	1924	13913	1794	73	3	1	53	49.29%	97.04%

使用前业务情况:

使用京小智纯机接待满意度只有43%

人工接待咨询满意度95%

使用后业务情况:

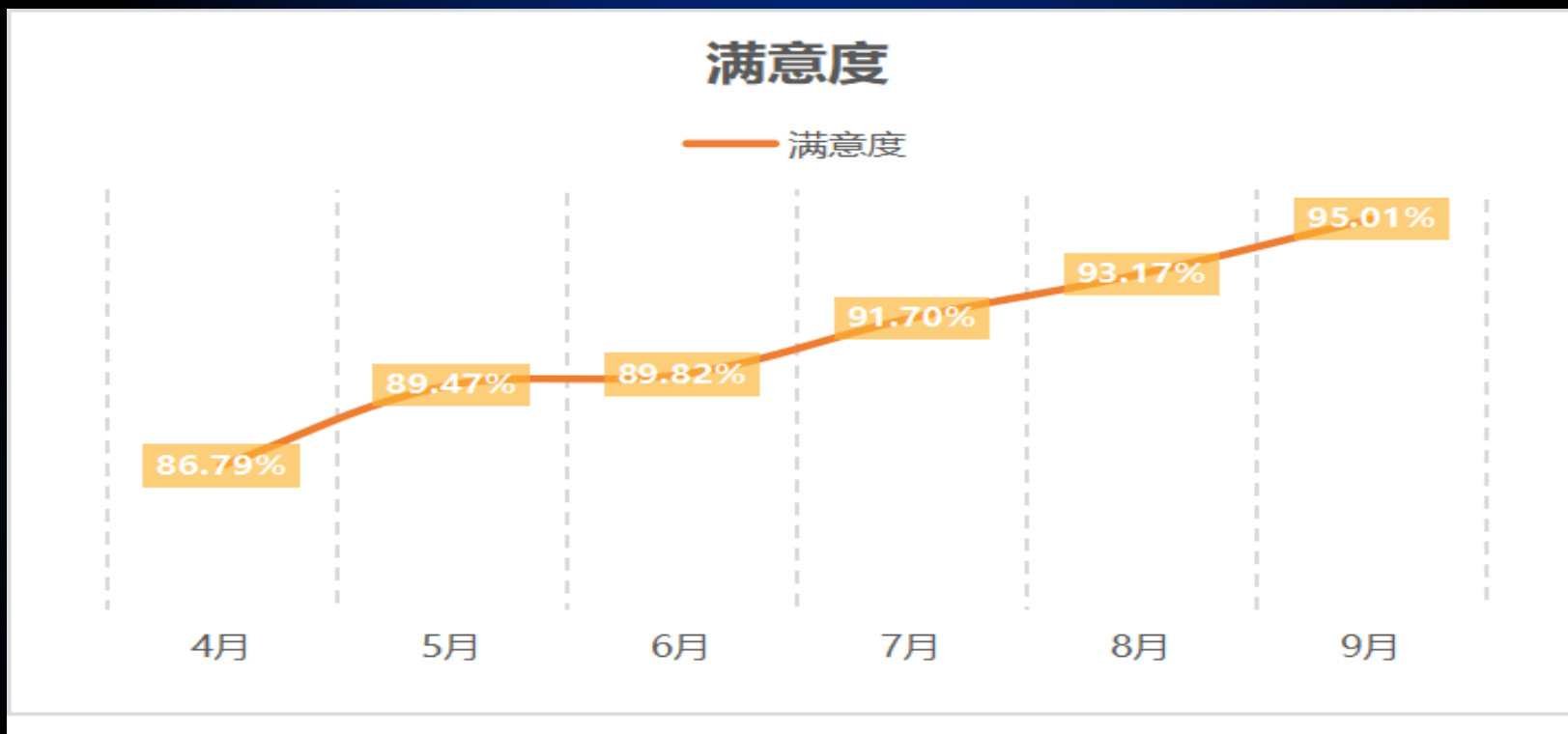
晓多人机协同接待满意度达成97%

主要合作平台: 京东

合作产品: 售前机器人、质检、训练场

应用策略: 针对售前售后分别制定不同业务质检标准, 结合售前机器人辅助接待, 先提升整体服务效率, 效率数据稳定后, 重心放在服务质量监控上, 定期发起专项培训, 提升服务能力

合作案例-满意度提升案例分享



主要合作平台：天猫

合作产品：售前机器人、售后机器人、质检、训练场

应用情况：4月未合作前客服咨询满意度为86.79%，经过2个月的机器人提效优化，6月满意度达成89.82%
7-9月主要通过质检和训练场的智能化专项提升赋能，重点监控及考核服务接待质量，经过2个多月的优化

9月满意度达成95.01%

合作案例-满意度提升案例

使用前-业务情况

- 客户公司整体不知道“金旺旺”的情况与规则
- 2021年1月当月满意度达成50%
- 经过半年提升优化满意度达成91.3%

使用后-应用策略

- 京东天猫同时接入
- 通过组合晓多售前机器人、售后机器人和智能质检
- 建立统一考核标准
- 智能质检及时监控满意度情况
- 搭建机器人智能知识库，快速应答
- 2022年6月1日达成金旺旺95.5%

晓多使用前后满意度对比



六、晓多公司介绍

合作保障

公司简介



为38000+客户提供智能客服服务







项目组人员结构

项目经理

项目经理

专家组

负责项目功能调研、业务及功能规划、流程图编制，梳理业务流和产品设计。

- 解决方案专家
- 知识库训练师专家

技术工程实师

技术工程实师

客户成功经理

数据运营

数据运营

服务运维工程师

负责双方技术层面的各项对接工作，包括系统对接、定制开发内容、功能优化调整。

负责项目产品使用培训、日常问题解决，关注项目关键指标并驱动各方面资源达成项目目标

梳理和建设机器人知识库、多轮场景；训练和维护机器人模型、保障效果

负责私有化服务的部署、升级和日常运维。

晓多人员

甲方人员建议

发展历程

Development History

2013年

晓多前身旺财客服机器人在淘宝平台上线，产品第一代引擎基于机器学习技术

2015年

- 完成天使轮融资，由九合资本投资，完成A轮融资，由成为资本投资

2016年

双十一全天接待167万人次，相当于每100人中就有1人由晓多智能机器人接待

2017年

双十一全天接待440万人，占当前全球电商客户服务量的2.6%

2018年

- 与多家知名企业达成战略合作，如中国电信、美团、微店、阿里店小蜜
- 产品电话机器人正式面市
- 双11全天接待3600万人次

2019年

- 双11全天接待2.8亿人次，平均来访响应时间为0.42秒
- 完成B轮融资

2020年

- 晓多智能机器人全新改版上线
- 完成B+轮和C轮融资，融资金额超2亿元

2021年

- 完成D轮融资
- 晓多新版训练模型“万花筒”上线

公司介绍-技术荣誉展示

30+

企业荣誉奖项

- 国家高新技术企业
- 中国吴文俊人工智能科技进步奖
- 四川省高层次创新创业团队
- 成都市新经济领域重点培育企业
- 2019德勤·中国明日之星
- 快手电商年度合作伙伴
- 京东京卓越合作伙伴

- 中国·高科技高成长50强·明日之星奖
- 成都新经济双百工程准独角兽企业
- 2020四川省科技厅重点研发项目立项
- 第十四届全运会官方信息平台智能问答模块指定客服机器人
- 讯飞AI服务市场杰出伙伴
- ...

60+

企业专利技术及自主知识产权

- 晓多客户运营系统
- 客晓晓智能服务系统v1.0
- 客伴电商客户运营管理系统v1.0
- 基于记忆遗忘装置的端到端意图识别系统及方法
- ...

过往荣誉：京东和快手优秀合作伙伴



“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”！

- 用人工智能创造超专家级服务 -

THANKS

期待合作



www.xiaoduoai.com

官方电话: 400-028-8810