

# 晓多售后机器人 客户案例

若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduoai.com/>  
或者拨打官方电话：400 - 028 - 8810

# 售后机器人-工单场景-案例目录

说明：排名不分先后。

ERP-旺店通协同

文具客户

01

批量导入

(企业名称)

06

批量打款

内衣客户

11

手淘小程序-安装维修

家具客户

16

物流对接-钉钉群

(企业名称)

02

内部对接-钉钉群

(企业名称)

07

赠品登记

(企业名称)

12

手淘小程序-发票登记

(企业名称)

17

物流对接-QQ群

家纺客户

03

工单分类管理

(企业名称)

08

延保卡登记

(企业名称)

13

手淘小程序-投诉拦截

食品客户

18

售后智能动态应答

(企业名称)

04

工单主动跟进

(企业名称)

09

智能建单-咨询差评挽回

数码客户

14

手淘小程序-修改地址

小食品客户

19

发票登记

(企业名称)

05

返现登记

(企业名称)

10

上门设计

(企业名称)

15

手淘小程序-延期发货

(企业名称)

20



## 售后机器人-工单场景案例

## 智能建单 - 咨询差评挽回

## ○ 数码客户

客户背景：XXX个人护理旗舰店

所在行业：数码家电-个人护理小家电

主营产品：剃须刀、电动牙刷等产品，消费者注重产品质量的同时也注重产品口碑

## 业务痛点

从2022年开始，平台开始考核商家的服务满意度，也推出了金旺旺评级，**希望能评上金旺旺**提升消费者进店的第一感受，为后续购买和持续复购打基础。

## 晓多解决方案

● 产品功能：批量打款 + 主动跟进

● 业务应用流程：

## 售前客服：

通过配置跟单，针对已付款客户进行服务满意度邀评，提升满意评价数量。

## 管理动作：

日常周会组织分享不满意案例，提升整体服务质量，从源头减少服务不满并进一步提升客服挽回技能。

## 售后客服：

开启智能建单-咨询差评挽回，实时预警到一线客服，及时跟进处理。

我们在售前阶段用跟单提升满意度，售后阶段用青鸟协同自动预警，满意度提升非常明显，现在也已经是金旺旺了，后面争取一直保持。

## 企业反馈：

## 价值与效果

店铺满意度提升至95.5%  
达成金旺旺评级



使用以来累计生成预警工单  
**近800条**



咨询差评实时预警至客服跟进  
**处理近700次**



成功挽回不满意评价  
**近200次**



不满意评价挽回率  
**达到28%**

若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduoai.com/>  
或者拨打官方电话：400 - 028 - 8810

## 售后机器人-工单场景案例

## 批量打款

## ○ 内衣客户

**客户背景：**作为服饰-内衣类目TOP10的店铺，关注客户复购，因此对售后服务质量要求很高。

**所在行业：**服装鞋包 - 内衣

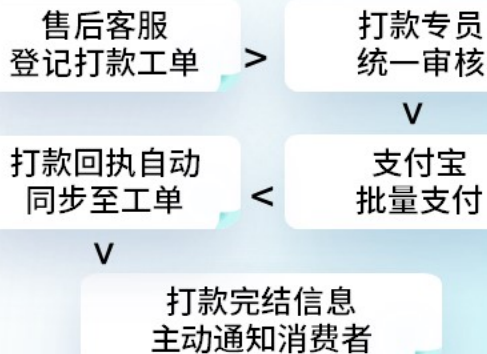
## 业务痛点

售后补偿、退差、中差评挽回补偿作为售后打款的高频场景，占售后咨询量的20%左右，特别遇到大促，售后打款压力巨大，且过去通过客服红包转账的方式，对账困难，没有历史数据无法分析打款原因，也无法进一步优化成本。

## 晓多解决方案

**产品功能：**批量打款 + 主动跟进

**业务应用流程：**



## 价值与效果

启用6个月以来：



创建打款工单  
**1.3W+单**



促进打款金额合计  
**近14万元**



完成打款主动通知  
**1.3次**



消费者回复  
**2.5K+次**

有效提升店铺  
复购及消费者体验

任务名称	已发送	已回复	状态	操作
批量打款 完结通知	12934	2696	🔵	复制 编辑

- **打款流程更规范：**创建打款工单 >> 批量审核 >> 批量支付 >> 打款通知
- **打款效率提升：**打款效率提升**30%**，消费者满意度提升以单笔打款30s计算，单批量支付这一项工作节约打款人员工作时间**112小时**；其次，主动通知消费者可节约售后客服接待时长平均 20s/客户，**消费者满意度提4.8%**
- **打款安全性提升：**全部通过支付宝账户审核并可查询打款回执，打款更安全且方便后期核查校验。
- **打款原因分析更完善：**【社群晒图优惠】【退差价】【产品质量补偿】【物流延期补偿】【商品破损补偿】【中差评挽回补偿】占比分析，与运营、仓库、快递的对账追责提供数据。



## 售后机器人-工单场景案例

## ERP - 旺店通协同

## 文具客户

客户背景：文具类目销量Top20的10年老店  
所在行业：文具/办公用品

## 业务痛点

- 客户订单量较大，对商品补发需求很高，但客服跨端操作极其不方便和耗费时间。
- 由于创建补发到仓库发货具有时间差，补发的物流单号无法实时发送给买家，需要定期定时再次到ERP中查询后再复制粘贴发送给买家，**拉长业务处理流程、降低客服工作效率**。有时客服会忘记或发送物流信息不及时，造成**消费者重复咨询和服务满意度降低**。

## 晓多解决方案

## 产品功能：

旺店通面板，一键创建补发单，机器人自动将补发物流信息同步买家

## 业务应用流程：



## 价值与效果

售后客服节省54.4/人天  
店铺服务满意度明显提升



使用以来累计创建补发单  
**5W+条**



平均每条补发流程  
**节约30s**



补发场景售后客服  
**提效50%**



实现补发的物流信息  
**自动发送给买家**

若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduoai.com/>

或者拨打官方电话：400 - 028 - 8810

## 售后机器人-工单场景案例

## 手淘小程序 - 投诉拦截

## 食品客户

类目：食品

主营产品：零食酒水饮料

客户背景：食品类目销量Top20的10年+老店

## 业务痛点

食品类目易受物流、天气、厂家等各种因素影响，  
售后投诉十分高频；而商品差评增多会直接影响到商家的DSR评分，造成**店铺信誉度降低和一定程度客单流失**。

## 晓多解决方案

- 产品功能及业务应用流程：



## 价值与效果

有效提升DSR评分  
达成天猫5星标准



使用6个月共拦截消费差评  
**3000+条**



建立内部投诉通道  
**有效减少平台投诉风险**



店铺DSR评分高于同行水平  
**5%+**



引导消费者自助建单  
**有效减少售后客服接待时间**

若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduoai.com/>

或者拨打官方电话：400 - 028 - 8810



# 售后机器人-工单场景案例

## 手淘小程序 - 修改地址

若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduoai.com/>

或者拨打官方电话：400 - 028 - 8810

### 小食品客户

客户背景：抖音大IP，坐拥千万粉丝

所在行业：食品

主营产品：冷吃小食

客服团队：售前客服、售后客服

### 晓多解决方案

#### 业务应用流程：

#### 产品功能：

- 结合手淘小程序，支持买家自己填写提交改地址卡片，系统自动建单。
- 同时打通淘宝改地址接口，实现建单后自动修改订单状态为“未发货”的订单收货地址并同步至平台，配合晓多主动通知能力，自动通知消费者地址修改成功，全程无需客服介入处理，降低客服接待压力。

### 业务痛点

- 在客户的售后业务中，改地址是高频耗时的场景，占据客户工作时间的20%，导致客服其他工作内容时间被极大压缩，影响业务效率。
- 大促期间，改地址需求更多，客服接待压力大，容易造成疏漏，导致订单发到错误地址，影响消费者体验且损失客单和商品。

消费者咨询提出修改地址需求后，触发机器人自动推送《改地址》小程序卡片，或由客服人员点击发送《改地址》小程序卡片



消费者点击卡片提交卡片，则自动生成工单并自动处理订单状态为“未发货”的订单，完成自动化修改地址



修改地址成功后工单状态自动流转为“已完成”，由机器人自动通知消费者处理结果



若订单状态是“未发货”之外的，如“已发货”，则系统自动分配给对应的处理人，由处理人根据客户要求到公司内部系统登记处理



处理完成后，处理人将工单状态流转为“已完成”，机器人将自动通知消费者处理结果



# 售后机器人-工单场景案例

## 手淘小程序 - 安装维修

若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduai.com/>

或者拨打官方电话：400-028-8810

### 家具客户

**客户背景：**国内最大的人体工学椅品牌之一

**所在行业：**家具

**主营产品：**人体工学椅，包括工学座椅、智能书桌、儿童学习桌椅、游戏座舱、老人椅等

**使用产品：**智能售前机器人、智能售后-青鸟协同、定制 [万师傅] 对接

### 业务痛点

- 为提升消费者体验，全产品线提供包安装服务，但同时会增加60%的安装对接工作量；
- 售后业务**处理链路长、涉及较多跨系统操作**；
- 售后处理的及时性不强，消费者体验也不友好；
- 与**万师傅平台**（一站式配送、安装、维修服务平台）流转安装工单流程节点多、对接效率低。

### 晓多解决方案

平台对接：实现与【万师傅】对接后实现安装协同自动化：



### 价值与效果

现在

全流程客服  
无参与处理工单  
3-5秒

处理1个安装工单  
需要  
3-5分钟

过去

自动为买家  
提供地址修改渠道

自动创建  
跨平台安装工单

有效节省  
每一个客服工作时长

实时自动挽回  
咨询差评

- 晓多售后-青鸟协同与万师傅后台打通，形成智能工单、高效协同体系。

2个月服务满意率  
提升5%



## 售后机器人-工单场景案例

## 物流对接-QQ群

## ○ 家纺客户

类目：床上用品

主营产品：家纺

## 场景及功能

- 1、仅用QQ群（QQ频道对接），实现物流对接；
- 2、物流场景：快递退回、修改地址、催物流、丢件、代发撤回、快递破损、无信息补件、无信息退款、配错货撤回、刷单撤回等。

若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduoai.com/>  
或者拨打官方电话：400 - 028 - 8810

## 使用效果

- 降低客服跨系统群沟通成本，同时沉淀了物流问题数据，方便跟物流结算。



- 智能建单
- 投入入口 (小程序)
- 联系快递
- 商品问题
- 修改地址 (小程序)
- 仓库



使用不到1个月的时间  
发送QQ消息600+条



若想了解更多产品信息，请访问晓多官网：<https://www.xiaoduoai.com/>  
或者拨打官方电话：400 - 028 - 8810

