

任务 1 智能客服

【工作准备】

是否正常培训：（部门经理填） ☐ 到席 ☐ 请假 ☐ 旷工 原因：
是否遵守纪律：（部门经理填） ☐ 严格遵守 ☐ 迟到 ☐ 早退 ☐ 出位 ☐ 其他
检查电脑的完好性： ☐ 完好 ☐ 故障：报告值班经理并换机

【工作过程】

引言

客服是企业与用户之间的沟通桥梁，无论是售前的产品服务咨询，还是售后的维修、投诉，都离不开客服人员。随着人工智能AI技术的发展，智能客服机器人逐渐开始进入客服工作岗位，帮助企业降低人工成本，提高工作效率。“店小蜜”是阿里巴巴针对电商推出的智能客服机器人，能紧密结合天猫、淘宝及1688商家的需求，帮助商家实现全天候、高质量的智能客服接待工作。

案例学习

1秒接待1500人，韩都衣舍智能客服“店小蜜”立大功

每年双11都是流量暴增的阶段，以往韩都衣舍是采用增加临时客服的方式来应对，但是临时客服因为培训周期短，服务经验比较少，造成了提供的服务差异大。为了应对大量的客户咨询信息，淘宝于2017年推出了“店小蜜试用版”。韩都衣舍作为淘宝服装类目的明星店铺，是较早参与“店小蜜”内测的一批商家。2017年11月11日，韩都衣舍把“店小蜜”加入到客服团队中负责日常客户接待，在当日接待的24万客户中，“店小蜜”的接待量占了73%，解决率达70%，最高峰时1秒钟接待1500人，相当于为店铺节省了93个人工客服成本，为韩都衣舍的双11大促圆满收关立下大功，如图4-1所示。

记录
欣赏案例店铺智能客服服务效果
☐ 1. 打开淘宝,搜索店铺“韩都衣舍”
☐ 2. 在店铺中挑选一件商品，使用旺旺咨询几个问题，感受该店铺智能客服的服务效果。



图4-1 韩都衣舍2017年双11使用“店小蜜”效果

2017年至今，智能客服“店小蜜”一直在韩都衣舍客服系统中扮演着不可或缺的重要角色。韩都衣舍客服团队通过调整维护，“店小蜜”的智能系统不断学习，使得其成长为一个“有温度、有情感、有速度、有效率的客服能手”。如图4-2所示，依靠“店小蜜”的帮助，韩都衣舍的店铺动态评分中，与服务有关的各项数据均高于行业平均水平。



图 4-2 韩都衣舍店铺动态评分

开通及设置“店小蜜”的操作如下：

一、开通“店小蜜”

如图4-3所示，打开【千牛卖家中心】→【客户服务】→【阿里

店小蜜】，进入开通“店小蜜”的引导页面。



图4-3 开通阿里店小蜜

根据页面提示完成阿里店小蜜“店小蜜”的开通，进入店小蜜的工作页面，如图4-4所示。



图 4-4 “店小蜜”主页

二、专业欢迎语配置

点击【“店小蜜”首页】→【专业欢迎语配置】，如图4-5所示，【专业欢迎语配置】板块设置的是系统自动发送的欢迎语及常见问题。在【专业欢迎语配置】中，对“店小蜜”昵称进行修改，对默认时间或自定义时间下展示不同的欢迎语、卡片问题、转人工模式等选项进行设置。

“店小蜜”开通成功与否？

☐成功 ☐不成功

开通过程中你遇到了什么问题？

你的昵称是：



图 4-5 专业欢迎语配置

1. 欢迎语卡片设置

欢迎语卡片是客户进入店铺客服聊天窗口后由系统自动推送的欢迎语句，例如：欢迎光临【韩都衣舍】，我是客服小韩，很高兴为您服务。如图4-6所示，欢迎语卡片问题分为【智能预测+人工配置】和【全部由人工配置】两个选项。自动推送的卡片问题最多有9条，【智能预测+人工配置】中由系统自动推送5条，人工可以配置4条；而【全部由人工配置】则全部由人工添加。



图4-6 欢迎语卡片设置

点击【+新增卡片问题】，即可在聊天互动、商品问题、活动优惠、购买操作、物流问题等多个版块中查找您认为客户最关心的问题进行添加，同时还可以对答案进行针对性的修改，如图4-7所示。

你设置的欢迎语是：

你设置的卡片问题及答案分别是：

问题 1: _____

答案: _____

问题 2: _____

答案: _____

问题 3: _____

答案: _____

问题 4: _____

答案: _____

新增卡片问题

卡片问题：

搜问题

问题类型

聊天互动

商品问题

活动优惠

购买操作

其他问题

活动问题

讨价还价

优惠使用

其他

行业高频问题预置

自定义问题

☒

问题描述：预售尾款 - 咨询预售商品的尾款支付时间及支付方式
买家问法：预售尾款什么时候付/尾款可分期付款吗/这个预售，我付了定金，尾款要付多少啊

☐

问题描述：换购 - 咨询换购活动规则
买家问法：有换购活动/找不到换购活动/换购条件

☐

问题描述：请求活动通知 - 要求活动前提前通知
买家问法：有活动能提前通知我吗/有活动能短信告诉我吗/下次有搞活动发信息告诉我

☐

问题描述：请求活动链接 - 索要活动链接
买家问法：活动链接能发我吗/给个满减活动的链接/你们把原来抢购活动页面发我

☐

问题描述：活动时间 - 咨询活动开始结束时间
买家问法：活动什么时候开始/活动什么时候结束/活动多久

亲，您参加的店铺预售活动，支付尾款时间请在宝贝详情页面确认哦。可以通过【我的淘宝】-【已买到的宝贝】，找到该订单，进行付款即可。

编辑答案

若没有相关联的知识，建议您先去店铺知识维护一下

图4-7 新增卡片问题

2. 转人工配置

当“客服机器人”无法回答客户提出的问题，就需要转入人工客服继续对客户进行服务。“手动”转人工客服，指机器人答不上来时显示转人工引导语，由客户点选连接人工客服。“自动”转人工客服，指机器人答不上来时系统会自动转接人工客服，无需客户点选。也可以在“直连人工”对话框中选择相应问题，当客户咨询相关问题时会直接进入人工客服接待，如图4-8所示。

问题 5: _____

答案: _____

转人工配置

机器人转人工：☐ 手动 ☒ 自动

“自动”指机器人答不上来时系统会自动转接人工，无需买家点选。

转人工引导语：

问题未解决？

6/15

转人工失败提示：

亲亲，非常抱歉，人工客服目前不在线，未能帮您转接成功，人工客服在线后会第一时间为您核实处理哦！

47/15

直连人工：您勾选的问题类型，当买家咨询命中后会直接进入人工接待。

☐ 补发重发

买家要求补发，或索要重发/补发的物流信息

☐ 我要换货

提出想要换货，或询问怎么换

☐ 疑问表情

买家发送疑问的旺旺表情

图4-8 转人工客服配置

三、专业问答知识配置

如图4-9所示，点击【专业问答知识配置】，系统会在“全部知识”栏目对本店铺买家的高热度问题进行排序，卖家可以根据客户的高热度问题进行答案设置。

设置的转人工方式是：

☐手动 ☐自动

转人工引导语:

直连人工:

☐补发重发☐我要换货

□疑问表情

本店铺最高热度问题
top5 的问题和答案分别
是:

问题 1: _____

答案: _____

问题 2:

答案:

图4-9 专业问答知识配置

同时也可以对聊天互动、商品问题、活动优惠、购买操作、物流问题、售后问题等专项问题的答案进行设置，如图4-10所示。



图4-10 添加售后类问题答案

点击【新建自定义问题】，还可以添加系统当中没有的问题并设置答案，如图4-11所示。



图4-11 自定义新建问题

四、问答测试

如图4-12所示，在“店小蜜”任意页面，点击页面右侧的黄色图标【TEST】，即可打开问答测试页面。在窗口中可以输入任意问题，即可测试查看当前“店小蜜”对问题/关键词的应答情况。如果

问题 3: _____

答案: _____

问题 4: _____

答案: _____

问题 5: _____

答案: _____

对自动应答的答案不满意，点击【修改答案内容】即可对相应的问题/关键词的应答答案进行修改，如图4-13所示。



图4-12 问答测试窗口



一共测试了多少个问题：_____

是否出现问题：

☐是 ☐否

出现的问题：_____

原答案：_____

修改后问题：_____

修改后的答案：_____

图4-13 修改答案内容

五、开启“店小蜜”全自动模式

“店小蜜”开启全自动模式后，即可激活“店小蜜”自动运行。点击“店小蜜”主页面顶部的【立即开启】，打开“店小蜜”全自动客服模式，打开后如图4-14所示。



图4-14 开启“店小蜜”全自动模式

如果开启“店小蜜”前没有开通子账号，则系统会提示领取一个子账号，按照步骤领取并给子账号开通“分流管理”权限即可，如图4-15所示。



图4-15 领取子账号并开通“分流管理”权限

至此，“店小蜜”已完成初步设置并开始运行。店铺运营过程中，需要不断地对问题及答案进行添加或修改，逐步完善问答知识库中的内容。如果知识库配置不完善则会影响“店小蜜”的接待质量及店铺服务水平，从而影响店铺转化率。

平台拓展

是否顺利启动全自动模式：
☐是 ☐否

子账号用户名：
1. _____
2. _____

在案例学习的基础上，拓展到速卖通智能客服“店小秘”，进行学习与操作。

一、注册“店小秘”账号

登录“店小秘”网站（网址http://www.dianxiaomi.com），点击【注册】按钮后填写相关信息即可完成账号注册过程，如图4-16所示。



图 4-16 “店小秘”账号注册

二、速卖通店铺授权

1. 登录“店小秘”后，需要完成对应平台店铺的授权之后才能进行相关设置，如图4-17所示，找到速卖通LOGO图片，点击【添加授权】进入授权流程。



图4-17 店铺授权

2. 如图4-18所示，点击【点击此处订购】后根据提示登陆速卖通，付费购买并使用“店小秘”服务，在提示“授权成功”后即可完成授权。

记录

“店小秘”账号注册成功与否
☐成功 ☐不成功

速卖通授权“店小秘”是否成功
☐成功 ☐不成功



图4-18 “店小秘”授权流程

三、“店小秘”客服相关内容设置

“店小秘”在速卖通平台上支持“批量发消息”、“付款发消息”、“发货提醒”、“自动催付”、“自动评价”、“延迟发货”等智能客服功能。如图4-19所示，在“店小秘”后台点击【客服】→【智能客服】→【付款消息】，在页面中进行相关设置后即可自动对已付款客户发送消息。

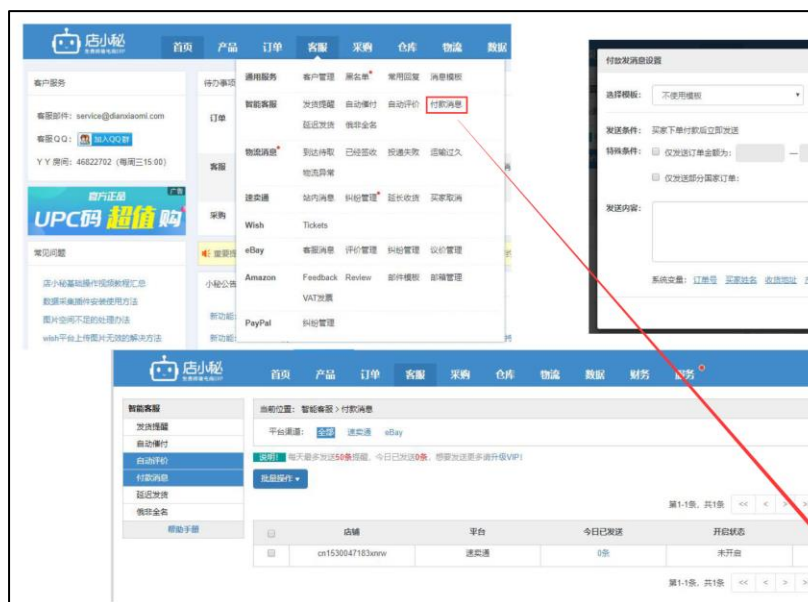


图 4-19 “店小秘”设置“付款消息”

完成的智能客服设置内容：

☐ 批量发消息

☐ 付款发消息

☐ 发货提醒

☐ 自动催付

☐ 自动评价

☐ 延迟发货

实战应用

任务1：设置淘宝“店小蜜”智能客服。

要求：

登录自己的淘宝店铺，对“店小蜜”进行初步设置并开通运行，填写表4-1。

表4-1 淘宝“店小蜜”设置实战记录表

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	专业欢迎语配置	1. 修改“店小蜜”昵称 2. 修改默认时间段下的欢迎语，人工添加5条欢迎语卡片问题	
2	专业问答知识配置	挑选聊天互动、商品问题、活动优惠、购买操作、物流问题、售后问题等6个版块中各10个常见问题的答案进行修改。	
3	子账号分流及全自动模式设置	1. 完成子账号的领取及分流设置 2. 开通“店小蜜”全自动模式	

实战记录

知识链接

“店小蜜”相关问题解答

1. “店小蜜”基础版与专业版的区别

“店小蜜”是淘宝客服机器人升级后的名称。2019年9月“店小蜜”2.0版上线后分为基础版（免费）和专业版（收费），每个店铺能申请15天的专业版试用权。相对于基本版而言，专业版在问答能力、数据分析能力、接待能力，及流量与坐席容量上均有较大提升，如图4-20所示。目前，专业版的使用费为2388元/年。

专业版	
高级问答能力	高级问答能力
商品推荐	商品推荐
营销话术推送	营销话术推送
智能尺码表	智能尺码表
店铺活动管理	店铺活动管理
商品属性变量表	商品属性变量表
关联订单状态回复	关联订单状态回复
智能学习话术	智能学习话术
应用商店	应用商店
买家问题纠正	买家问题纠正
基础问答能力	基础问答能力
相关问题推荐	相关问题推荐
转人工设置 (专业功能)	转人工设置 (基础)
买家咨询行业问题 (现有官方知识库皆可使用)	买家咨询行业问题 (基础)
买家咨询通用问题 (现有官方知识库皆可使用)	买家咨询通用问题 (基础)
自定义买家问法 (5000个上限)	自定义买家问法 (基础)
应急关键词	应急关键词
基础答案体系 (关联商品、关联时效、按序回复、图文结合)	基础答案体系 (基础)
全自动分时段欢迎语设置 (1个默认时段3个自定义时段)	全自动分时段欢迎语设置 (基础)
测试题	测试题
数据分析能力	数据分析能力
店铺咨询数据和机器人配置数据	店铺咨询数据和机器人配置数据

图4-20 “店小蜜”专业版与基本版的功能区别

2. “店小蜜”购买建议

对于日接待人数低于50人的卖家，建议使用免费的基础版“店小蜜”。这类卖家的客服人员一般为1-2人，“店小蜜”能帮助客服回答部分常见问题，并且在夜间自动接待，减少客户流失。基础版赠送的免费流量和坐席足够支撑这个阶段的使用。

对于日接待人数高于50人的卖家，建议使用2388元/年的专业版。日接待人数高于200人的卖家，还应在购买专业版的前提下，加购坐席及流量包。

3. “店小蜜”帮助店家解决客服难题

难题一：人工客服招聘、培训、管理成本高。“店小蜜”赋能：永不离职，回复品质管理可控。

难题二：高峰期间人工忙不过来，夜间无人值守。“店小蜜”赋能：以一对万，永不爆线，7*24小时接待，永不下班。

难题三：人工客服每天回复大量重复咨询。“店小蜜”赋能：

重复咨询智能回复，个性问题转人工，提升人工价值，不失体验不失询单，节省人力。

4. “店小蜜”拥有完备的售前、售中、售后能力

动态回复商品参数：“店小蜜”能自动识别商品链接，无链接时能自动读取咨询来源商品，自动抓取商品参数值进行回复。

智能尺码推荐：“店小蜜”能关联商品批量配置尺码表，根据尺码表的维度自动获取买家数据，智能推荐尺码。

主动营销：“店小蜜”能向客户主动推送优惠券及商品卖点，特定场景下还能触发主动推荐搭配商品信息，提高客单价。

智能意图导购：“店小蜜”能识别买家求购意图，判断买家喜好进行商品推荐，客户咨询的商品无货时，还能智能推荐同类型的商品，如图4-21所示。



图4-21 “店小蜜”售前解决能力

一站式退换货：“店小蜜”支持对客户的退换货咨询添加直接操作入口按钮，让客户在咨询页面直接进入操作页面。

5. “店小蜜”的管理功能

“店小蜜”提供热门咨询商品及问题的诊断分析数据，让客服管理团队能根据可靠数据对问答知识库进行数据化运营管理，如图4-22所示。

