任务1智能客服

【工作准备】

是否正常培训:	(部门组	[2] [2] [2] [2] [2] [2] [2] [2] [2] [2]	□到席	□请	假□□	旷工	原因:		
是否遵守纪律:	(部门组	2理填)	□严格遵	守	□迟至	ıj 🗆	早退	□出位	□其他
检查电脑的完好	性:	□完好	□故障:	报告	值班组	2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:

片问题: 请输》						
搜问题 ~ 请输	1人查询内容	Q	问题类型		×	
聊天互动	商品问题	活动优惠	购买操作	丰		问题
活动问题	讨价还价	优惠使用	其他		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。	
~	预售尾款 - 咨询	n预售商品的尾款	支付时间及支付方明付吗/这个预售 , :	7000	编辑答案 了定金,尾款要付多少啊	
✓ 问题描述: 买家问法: 问题描述:	预售尾款 - 咨询 预售尾款什么时 换购 - 咨询换则	可预售商品的尾款 时候付/尾款可分類	明付吗/这个预售,	7000		
✓ 问题描述:	预售尾款 - 咨询 预售尾款什么的 换购 - 咨询换则 有换购活动/找 请求活动通知 -	加预售商品的尾款 时候付/尾款可分其 加活动规则 不到换购活动/换 要求活动前提前	明付吗/这个预售, 购条件 通知	我付]		
▼	预售尾款 - 咨询 预售尾款 - 咨询换购 有换购 - 咨询换购 有换购活动/找 请求活动通知 - 有活动能提前通	加预售商品的尾款 时候付/尾款可分其 加活动规则 不到换购活动/换 要求活动前提前 看知我吗/有活动的 索要活动链接	明付吗/这个预售, 购条件 通知	我付了	了定金,尾款要付多少啊 高活动发信息告诉我	

若没有

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时,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会显示转人工引导语,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:	 	
		

转人工配置		设置的转人工方式是
机器人转人工:	○ 手动 • 自动	□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?	转人工引导语:
	6/15	直连人工:
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!	□补发重发
		□我要换货
0	47/15	□疑问表情
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。

	接问题	请输入需要搜索的问题	e o				
企 首页	● 全部知识	聊天互动	商品问题 活动优	惠 购买操作	物流问题	售后问题	更多问题
问答配置与数据		100000000000000000000000000000000000000					
◎ 专业欢迎语配置	然门排行 1-30	熱门期 行 31-60	M5门排行 61-100	西门附行101-200+	自定义问	95	
专业问答知识配置							
国 应急关键词	約门排行是古	小面专门为丰富辅的开京的	(各角接頭的门程實进行排符	,每一类买家问题都会运营	上千万种天家的不	司表达方式,您可	以根据消失灭家的问题进行普查编辑。
③ 关联时效		问题时,因小室即会回复》					
団 数据責板 ~	基本版语小室	中金延蓋店舗100条約门目	題,专业版的咨詢问题将会	更加丰富。			
双11服务大屏 翼田							
全自动数据	热度①		买家问题 ①				机器人国等 ~ (查看答查规则)
智能够数据	0						
知识功能诊断	0	河田福志:要求南西		香蕉为空	建议增加答案		
训练师数据		河間下州: 不要发					
● 各环的能		組織語	7				
•				80.00			+増加答案
告前世領工具	0	月至日世:消费者7	5万量了		9有什么可以帮您	8.7	
○ 商品推荐		问题示例: 我是		第一次回			
〇 普勒話术推送				第一次因	模 *		
国 商品属性变量表							+期加簽室
	0	问题描述:消费者等	5元算了	版以答案 不如APPAN	(の事めを世典書	e andrewspan	空的反馈,我们会不断改进和完善,期望下一次给您等。
问题训练与功能扩充				71 00 17403		n / war migraph	PRINCE I PRINCE I HINDER PRINCE MILE VORIDINA
		河南东州: 算了		\$6	tor		
问题》除与功能扩充 日 问题场景训练 ② 智能学习话术			遊飲菓子吧	第一次回	复。		

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:
円疋 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。

答案编辑框			
1211-201-20	帮放下收货信息/还没付款要修改订单地址/我拍错了地址/想改订单收货地址/怎么办/怎么修改订单 的送货地址/我要修改订单的收件地址/能改订单电话吗/帮我改下订单的姓名吧/我怎么改地址/预 售那个鞋可以改收货地址码		
文字答案:	双11答案必置建议: 建议在管套中告诉买家纯济金收后的正常处理对效并添加安抚活术,针对异常的换货买家,建议添加引导调,引导买家到纯货异常的对应自定义场最中,再在自定义场最客宴中让买家转人工核实处理(不建议直接将"转人工"引导)	×	
	○ 1 属性变量: 肥称		

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。

* 问题类型:	售后问题 - 维修咨询 修改分类
* 问法:	需要维修的时候怎么办
划词:	需要维修的时候怎么办
	划词(不同于关键词),可以协助算法判断自定义问法中决定买家意图的核何滑动鼠标选中核心词即可,最多可选3个。使用示例

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。

② 免费领取子账号 — ② 开通题 请将日常用于接待的账号(及子账号)添加入旺旺分流分组中,否则登录账号将收不到买家消息!如何开通旺旺分流	立即开	开启全自动模式	
14 전시 보인 H	201	免费领取子账号 ————————————————————————————————————	2 开通旺旺;
	时更新		r
			开道

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。

是否顺利	利启动全自动	模
式:		
□是	□否	

2.

子账号用户名:

平台拓展

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L0G0图片,点击【添加授权】进入授权流程。

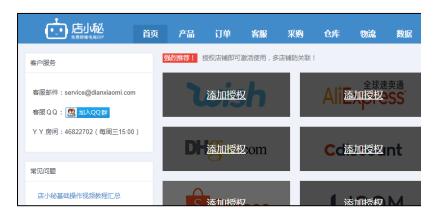


图4-17 店铺授权

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。

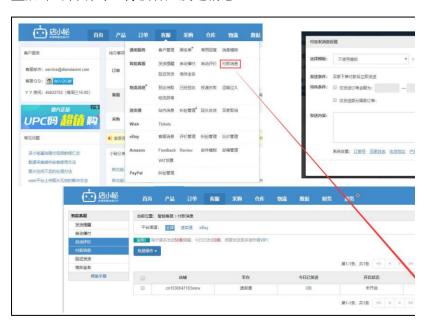


图 4-19 "店小秘"设置"付款消息"

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	

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。

实战记录

高級	如何答能力	高级	及问答能力
0	商品推荐	0	商品推荐
0	营销话术推送	0	营销话术推过
0	智能尺码表	0	智能尺码表
0	店铺活动管理	0	店铺活动管理
0	商品属性变量表	0	商品属性变
0	关联订单状态回复	0	关联订单状态
0	智能学习话术	0	智能学习话
0	应用商店	0	应用商店
0	买家问题纠正	0	买家问题纠
基础	间 管能力	基础	出问答能力 —
0	相关问题推荐	0	相关问题推
0	转人工设置 (专业功能)	0	转人工设置
0	买家咨询行业问题 (现有官方知识库置可使用)	0	买家咨询行
0	买家咨询通用问题 (现有官方知识库当可使用)	0	买家咨询通
0	自定义买家问法 (5000个上限)	0	自定义买家
0	应急关键词	0	应急关键词
0	基础答案体系 (关联商品、关联时效、按序回复、图文结合)	0	基础答案体
0	全自动分时段欢迎语设置 (1个默认时段3个自定义时段)	0	全自动分时
9	测试圈	0	测试窗
	9分析能力	80相	5分析能力

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。



图4-22 "店小蜜"知识功能诊断

浬	后	ル	dl.
床	ᇤ	171≓	чr.

课后	作业	k							
	1.	"店小蜜	"的欢迎	包语卡片问	题设置中,	系统能智	能推荐()条自定义	问题。
	A. 3	B. 4	ł	C. 5	D. 6				
	2. '	"店小蜜'	'的欢迎	语设置时,	如果自定	义时间段与	う默认时 间]段发生冲突,	则以
			优先	0					
	3. '	"店小蜜'	,能帮助	店家解决的	的客服问题	有:			
	(1								
	(2	2)							
	(3	3)							

【工作结束】

数据整理及备份:	□完成	□未完成	
关机检查:	□正常	□强行关机	□未关机
整理桌面:	□完成	□未完成	
地面卫生检查:	□完成	□未完成	
整理椅子:	□完成	□未完成	

【工作评价】

米미	序	考核	老校九次丑而丑	八压	学生	学生	教师	/\ \#h
类别	号	项目	考核内容及要求	分值	自测	互测	检测	分数
技术者	1		完成专业欢迎语配置	20				
技术考评(80分)	2	质量	完成专业问答知识配置	40				
分)	3		完成账号分流及全自动模式设置	20				
非	4	态度	学习态度是否端正	5				
非技术考评	5	纪律	遵守纪律	5				
丘(20分)	6	协作	有交流、团队合作	5				
?)	7	文明	保持安静,清理场所	5				
总分	总 分:							