

WECHATBIZ AI CALL CENTRE 人工智慧電話服務中心

微业务 WeChatBiz



賦能銷售
增長



為顧客大幅降低
獲客成本



公司簡介

Company Profile

WECHAT www.wechatbiz.com BIZ 微業務

Company Profile

◆ WeChatBiz

WeChatBiz於 2008 年在香港成立。成立至今15年。專注在呼叫中心領域，初期為香港企業在內地提供呼叫中心服務，後續開始和大量國內各大企業合作。服務範圍包括為客戶在內地建設呼叫中心職場，呼叫中心系統開發與部署，電話行銷業務外包，客服業務外包等。

WeChatBiz 緊隨著時代的步伐，在技術上引進了線上客服系統、AI 智慧語音系統和 SCRM，向客戶提供最新的技術，為客戶的客服及行銷效率帶來極大的提升。

未來，WeChatBiz 會繼續專注在為客戶提供專業的呼叫中心服務。除了傳統場地租賃、呼叫中心系統、客服外包項目、電銷外包項目外，WeChatBiz 將致力於融合電銷、移動互聯網行銷、AI 行銷、大資料行銷等多種行銷方式，為客戶行銷創造更高的價值。



我們的業務範圍

Our Scope Of Business



職場租賃

超過一千平方的專業呼叫中心職場。



私域運營

· Scrm 私域客戶管理系統



BPO

- 人工客服專案外包
- 人工電銷專案外包

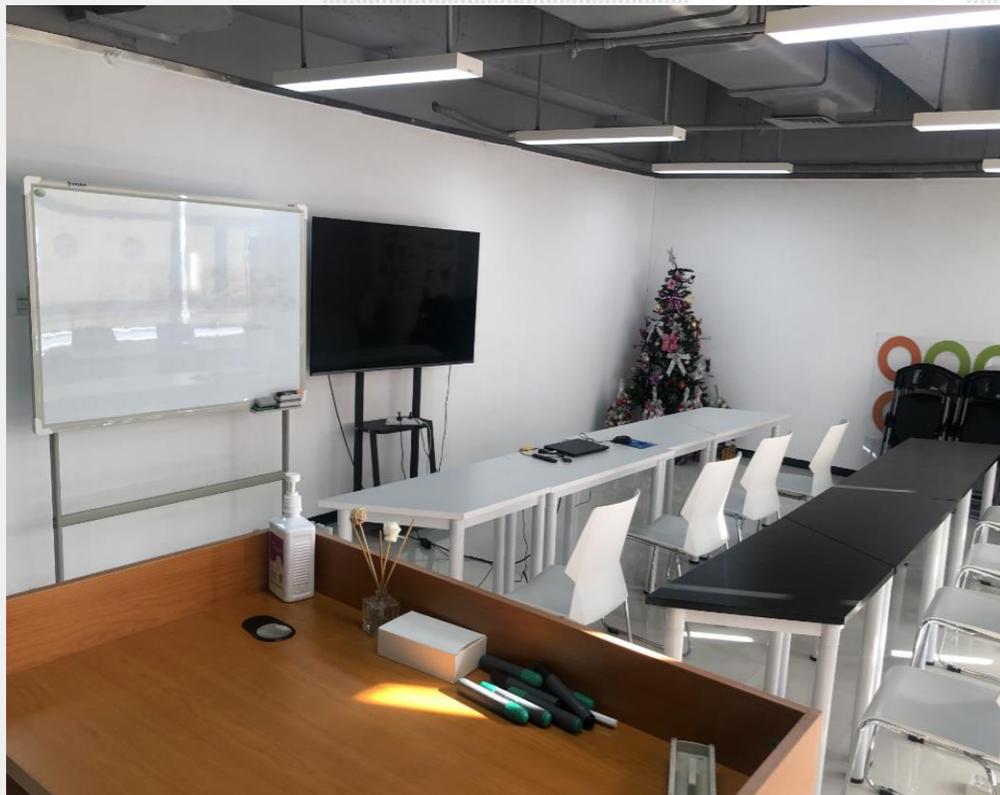


AI BPO

- AI 系統代運營服務

我們的職場

Our Workplace



01

環境舒適



02

多元化的使用
空間



03

機房設備
齊全

PART 01

AI BPO 業務

WeChatBiz will be committed to integrating e-commerce, mobile Internet marketing, AI marketing, big data marketing and other marketing methods to create higher value for customer marketing.

W E C H A T B I Z



金融保險

智慧催收、P2P金融、電話保險、
基金證券電腦上進行演示

電話行銷

地產行銷、產品推廣、法律服務、
會議邀約

客服中心

投訴中心、企業客服、4S店回訪、
電信運營商

互聯網行業

服務確認、通知回訪、網上客服、
其他服務

政府機關

服務確認、通知回訪、網
上客服、其他服務

招聘培訓

面試通知、邀約試聽、複試回訪、
課程推廣



純AI

由AI完成和客戶之間的對話。



人工耦合

電話接通後，AI 先和客戶進行對話，客戶提出業務問題後，客服人員監聽並介入，繼續和客戶對話。

“ 我們不賣AI，我們是AI BPO！
我們賣的是結果！ ”



AI 訓練師



AI

+

數據

+

線路
資源

+

運營
服務

=

意向
顧客

PART 02

業務介紹 — 純A

WeChatBiz will be committed to integrating e-commerce, mobile Internet marketing, AI marketing, big data marketing and other marketing methods to create higher value for customer marketing.

W E C H A T B I Z



“ 一條龍服務，解決所有資源
客戶完全不需要接觸AI系統



AI 訓練師

服務內容

- 話術設計
- 錄音
- 系統上線部署
- 匹配線路及對接
- 系統上線後優化
- 數據導入
- 任務運行
- 實時結果交接 (微信、Email)
- 資料包表 (日報表)
- 無限次免費更新話術

—— 意向客戶定義 ——

A

A類客戶

完整完成對話，客戶願意接受
回訪



B

B類客戶

客戶有提問與業務相關的問題

對接流程

- ◆ 建立微信群
- ◆ 匯進AI訓練師即時監控AI外呼通話記錄
- ◆ 對A/B類客戶直接發送到微信群
- ◆ 甲方銷售即時跟進，效果最好
- ◆ 每天提供匯總報表



報表內容

| | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M |
|---|-----|------------|----------|-------------|----|------|------|--------------------|-------|-------|-------------------------|--------|
| 1 | 日序号 | 外呼日期 | 时间 | 客户手机号码 | 性别 | 客户姓名 | 客户级别 | 备注 | 汇进跟进人 | 跟进销售 | 跟进结果 (不可跟进, 可跟进, 成功) | 具体跟进情况 |
| 2 | 1 | 2018/12/21 | 19:55:14 | 13502830xxx | 男 | | B | 问什么时候搞活动, 是做什么 | 郭郭 | YOYO | 可跟进 | |
| 3 | 1 | 2018/12/25 | 10:30:05 | 13502882xxx | 男 | 陈 | A | 问活动是下周末元旦搞么, 同意再联系 | 郭郭 | Kelly | 可跟进 | |
| 4 | 1 | 2018/12/26 | 12:23:12 | 13509679xxx | 女 | | B | 问是什么公司, 理财吗 | 郭郭 | PP | 可跟进 | |
| 5 | 2 | 2018/12/26 | 15:51:10 | 13560795xxx | 男 | | B | 问全球资产是怎么配置的 | 郭郭 | PP | 不可跟进 | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|------------|----|-------|------|------|--------|------|----------------|----------------|
| 1 | 日期 | 星期 | AI 数量 | 外呼数量 | 接通数量 | 接通率 | 意向客户 | 意向客户率 (按呼出) | 意向客户率 (按接通) |
| 2 | 2018/12/21 | 5 | 1 | 722 | 293 | 40.58% | 2 | 0.28% | 0.68% |
| 3 | 2018/12/22 | 6 | 1 | 1108 | 254 | 22.92% | 3 | 0.27% | 1.18% |
| 4 | 2018/12/23 | 7 | 1 | 1066 | 241 | 22.61% | 2 | 0.19% | 0.83% |
| 5 | 2018/12/24 | 1 | 1 | 920 | 195 | 21.20% | 1 | 0.11% | 0.51% |
| 6 | 2018/12/25 | 2 | 1 | 922 | 355 | 38.50% | 1 | 0.11% | 0.28% |
| 7 | 合计 | - | 5 | 4738 | 1338 | 28.24% | 9 | 0.19% | 0.67% |

PART 03

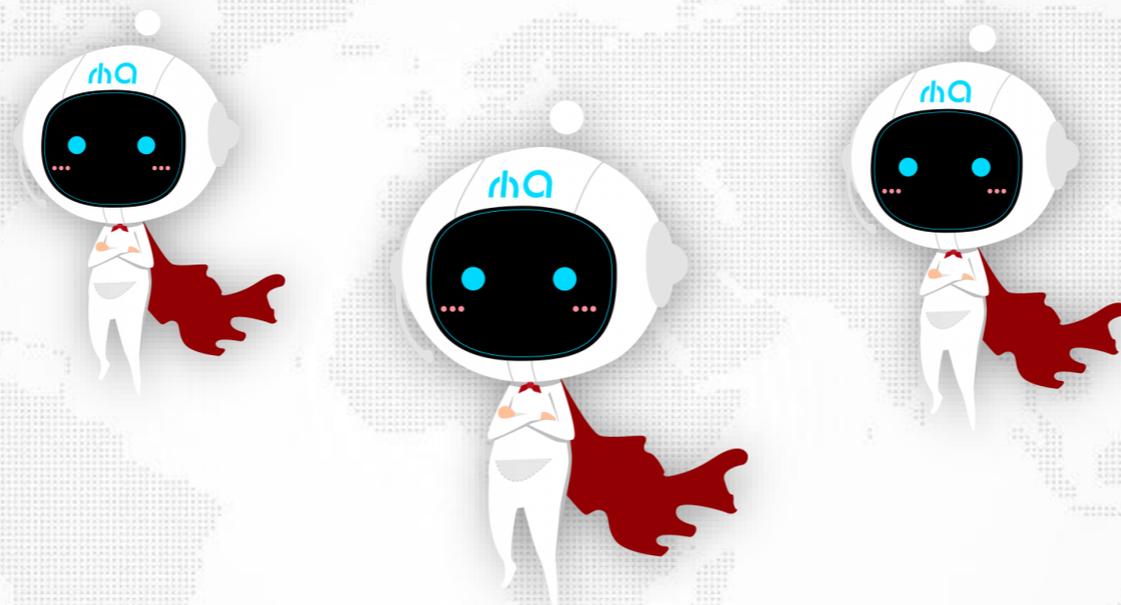
業務介紹 — 人機耦合

WeChatBiz will be committed to integrating e-commerce, mobile Internet marketing, AI marketing, big data marketing and other marketing methods to create higher value for customer marketing.



人機耦合定義

Man-Machine Coupling Definition



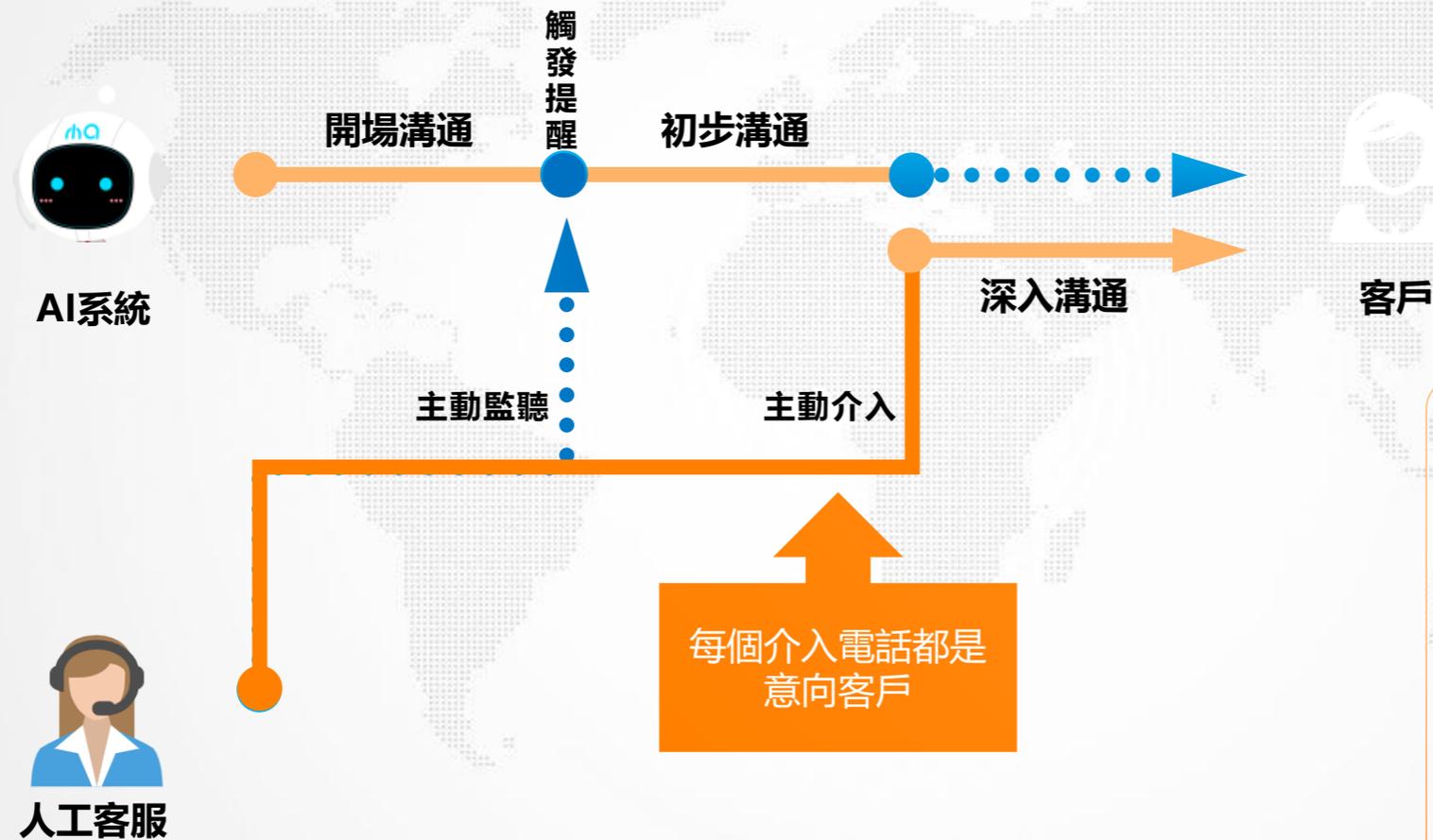
智慧客服與客戶的溝通過程中，當發現意向客戶時，系統會觸發坐席提醒。坐席可以即時監聽、監控對話過程，並且可以隨時接管通話，代替機器人與客戶繼續交流。



人機耦合就是人工坐席擁有“影分身”技能。不僅省力，還擁有“一對多”的能力。

人機耦合外呼方式

Man-Machine Coupling Outbound Call Mode

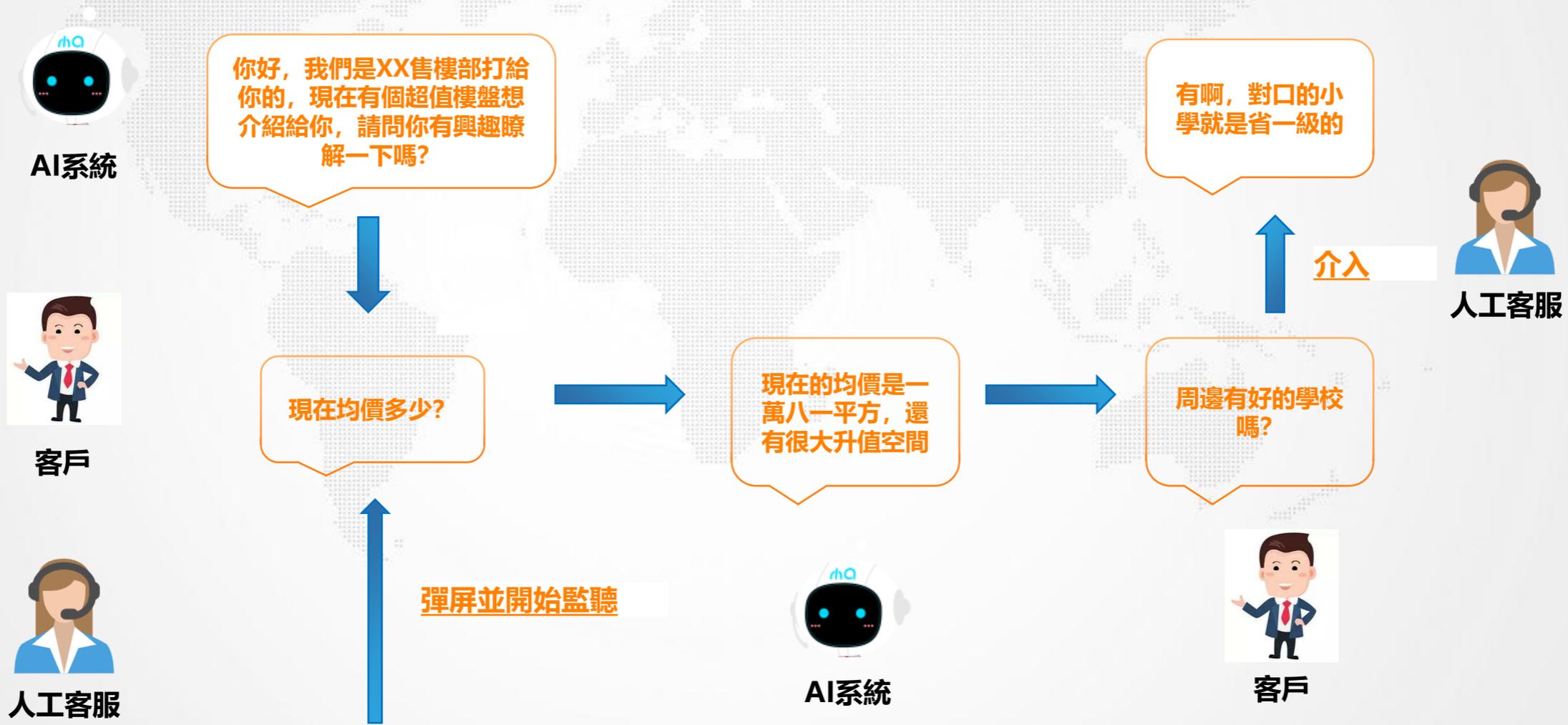


人機耦合價值

- 智慧客服使用坐席的聲音
- 智能客服同時聯繫多個客戶
- 條件達成自動觸發提醒
- 監聽智能客服溝通過程
- 隨時介入，無時間差，轉化高
- 坐席忙自動暫停任務
- 坐席少說話65%
- 員工感知價值高

人機耦合場景

Man-Machine Coupling Scenario



我們的服務 – 人機耦合

Our Services - Human-Machine Coupling



AI 訓練師

服務內容

- 話術設計
- 錄音
- 系統上線部署
- 匹配線路及對接
- 系統上線後優化
- 數據管理
- 上線陪跑
- 數據報表 (日報表)
- 無限次增加坐席

使用方式

Mode Of Use



系統介面 - 登錄

System Page - Login

AI智能客服系統

V5.8.0

记住密码

[忘记密码?](#)

登录

我已阅读并同意AI智能客服 [用户协议](#)

系統介面 - 外呼任務

System Page - Outbound Task

AI智能客服系統v5.8.0

还有21天到期,到期后将无法登录系统,请及时备份客户资料

坐席示闲

统计分析 任务管理

hj932057013 (...

搜索任务名称 请选择话术模板 请选择任务状态 请选择开始时间 请选择结束时间

| <input type="checkbox"/> | 序号 | 操作 | 任务名称 | 模板名称 | 开始时间 | 结束时间 | 呼出状态 | 总数 | 未呼 | 已呼 | 成功 | 失败 | 接通率 | 创建人 | 子账号 | 描述 |
|-------------------------------------|----|---|---------------------------|------------|---------------------|---------------------|------|-------|-------|-------|------|------|--------|-----------------|-----|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 |    | ZSHRHK437 | 时代美宸-20... | 2019-12-19 11:35:54 | - | 暂停发送 | 10000 | 10000 | 0 | 0 | 0 | 0% | hj932057 (zshr) | | - |
| <input type="checkbox"/> | 2 |    | ZSHRHK404 | 时代美宸-20... | 2019-12-18 10:30:01 | - | 正在发送 | 4400 | 829 | 3571 | 1763 | 1808 | 49.37% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 3 |    | ZSHRHK379 | 时代美宸-20... | 2019-12-17 12:40:06 | 2019-12-18 17:58:27 | 发送成功 | 6500 | 0 | 6500 | 3556 | 2944 | 54.71% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 4 |    | ZSHRHK359 | 时代美宸-20... | 2019-12-16 06:03:17 | - | 终止发送 | 8300 | 8300 | 0 | 0 | 0 | 0% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 5 |    | ZSHRHK342 | 时代美宸-20... | 2019-12-15 09:42:28 | - | 终止发送 | 10400 | 760 | 9640 | 6103 | 3537 | 63.31% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 6 |    | ZSHRHK319 | 时代美宸-20... | 2019-12-14 10:43:21 | 2019-12-16 10:25:03 | 发送成功 | 13000 | 0 | 13000 | 7674 | 5326 | 59.03% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 7 |    | ZSHRHK299 | 时代美宸-20... | 2019-12-13 06:45:55 | 2019-12-14 14:22:16 | 发送成功 | 10000 | 0 | 10000 | 6292 | 3708 | 62.92% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 8 |    | ZSHRHK280 | | 2019-12-12 07:29:48 | 2019-12-13 14:09:28 | 发送成功 | 9100 | 0 | 9100 | 5672 | 3428 | 62.33% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 9 |    | ZSHRHK258 | | 2019-12-11 04:02:24 | 2019-12-12 14:49:42 | 发送成功 | 11000 | 0 | 11000 | 6711 | 4289 | 61.01% | hj932057 (zshr) | | MIX |
| <input type="checkbox"/> | 10 |    | ZSHRHK257 | 时代美宸 | 2019-12-11 04:00:19 | - | 终止发送 | 5000 | 5000 | 0 | 0 | 0 | 0% | hj932057 (zshr) | | MIX |

系統介面 - 意向客戶彈屏

System Interface - Intended Customer Screen

AI智能客服系統v5.8.0

还有11天到期,到期后将无法登录系统,请及时备份客户资料

坐席示闲

系统设置 通话流水

请选择话术模板 请选择子账号 请选择通话类型 任务名称/姓名/电话/标签/子分类 2019-12-19 00:00:00

2019-12-19 23:59:59 20 通话时长

A类 B类 C类 D类 E类

| <input type="checkbox"/> | 序号 | 操作 | 状态 | 分类 | 通话时 |
|-------------------------------------|----|----|----|----|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | | 已读 | C | 54 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | | 已读 | 无 | 25 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | | 已读 | 无 | 28 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | | 已读 | C | 57 |

50 每页50条,共4条

监听提醒

0003 00:00:14

最新节点: 《问价钱/首付1》

标签:

任务名称: -

模板名称: 赖利盈-金帝-20191212

技能组: -

创建人: -

| 标签 | 分值 | 性别 | 公司 | 地址 | 通话结束时间 |
|-------------|----|----|----|----|---------------------|
| 开场白,拒绝1,... | - | 女 | - | - | 2019-12-19 10:53:42 |
| 开场白 | - | 男 | - | - | 2019-12-19 10:52:59 |
| 开场白,拒绝1,... | - | 女 | - | - | 2019-12-19 10:50:55 |
| 开场白,拒绝1,... | - | 女 | - | - | 2019-12-19 10:51:12 |

系統介面 - 人工介入中

System Interface - Manual Intervention

AI智能客服系统v5.8.0

还有11天到期,到期后将无法登录系统,请及时备份客户资料

坐席示闲

人工监控

坐席

客户管理

通话流水

后台维护

实时通话

80003 00:00:42

最新节点: 《没说话1》

标签: 开场白 (问题)问价钱 没说话1

任务名称:

模板名称: 赖利盈-金帝-20191212

技能组:

创建人:

挂断

流水资料

姓名:

*电话: 30003

性别: 男 女 未识别

公司:

地址:

客户备注:

人工分类: A B C D E F G

保存

对话记录

您好,我是...比你噃,宜家珠海后花园坦洲推出全新楼盘,首期10万就可以上车啦,3至4房都有嘅,现楼精装发售,距离拱北关口需18分钟车程,仲有澳门工商银行直贷,唔知您有无兴趣了解下呢?

客服

惊喜, J003, 嘅留言信箱

客户

依家一平系2万5,首期50万左右就可以入手一套湾区口岸房产,系依个地段绝对系最低入手产品。而且仲有好大升值空间嘅

客服

于。

客户

noinput

客户

你好,在听吗?

客服

——人工介入——

系統介面 - 通話流水

System Interface - Call History

系统设置 通話流水

请选择话术模板 请选择子账号 请选择通话类型 任务名称/姓名/电话/标签/子分类 2019-12-19 00:00:00 2019-12-19 23:59:59 20 通话时长≤ 收起更多筛选

请选择呼出结果 请选择跳出节点 请选择性别 未读 请选择转人工分机号/电话号 分值≥ 分值≤ 问题互动次数≥

问题互动次数≤

人机耦合结果 请选择监听/介入账号 弹屏-监听间隔时长≥ 弹屏-监听间隔时长≤ 弹屏-介入间隔时长≥ 弹屏-介入间隔时长≤ 监听-介入间隔时长≥ 监听-介入间隔时长≤

A类 B类 C类 D类 E类 F类 G类 无 全选

| <input type="checkbox"/> | 序号 | 操作 | 状态 | 分类 | 通话时长 | 主叫号码 | 电话 | 姓名 | 标签 | 分值 | 性别 | 公司 | 地址 | 通话结束时间 | 外呼时间 | 客户备注 | 呼出结果 | 接通时间 |
|--------------------------|----|----|----|----|------|------|------------|----|-------------|----|----|----|----|---------------------|---------------------|------|-----------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | 🔊 | 📄 | 未读 | D | 54 | vos:940047 | | 开场白,(问题)... | 20 | 男 | - | - | 2019-12-19 11:19:20 | 2019-12-19 11:18:21 | - | 接通后客户挂... | 2019-12-19 11:18:26 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | 🔊 | 📄 | 未读 | C | 22 | vos:940047 | | 开场白,留言... | - | 女 | - | - | 2019-12-19 11:18:00 | 2019-12-19 11:17:04 | - | 接通后我方挂... | 2019-12-19 11:17:39 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | 🔊 | 📄 | 未读 | 无 | 35 | vos:940047 | | 开场白,拒绝1 | - | 女 | - | - | 2019-12-19 11:18:11 | 2019-12-19 11:17:27 | - | 接通后客户挂... | 2019-12-19 11:17:37 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 🔊 | 📄 | 未读 | C | 24 | vos:940047 | | 开场白,留言... | - | 女 | - | - | 2019-12-19 11:16:01 | 2019-12-19 11:15:00 | - | 接通后我方挂... | 2019-12-19 11:15:38 |
| <input type="checkbox"/> | 5 | 🔊 | 📄 | 未读 | 无 | 23 | vos:940047 | | 开场白,拒绝1 | - | 男 | - | - | 2019-12-19 11:14:46 | 2019-12-19 11:14:08 | - | 接通后客户挂... | 2019-12-19 11:14:23 |
| <input type="checkbox"/> | 6 | 🔊 | 📄 | 未读 | C | 50 | vos:940047 | | 开场白,没说... | - | 男 | - | - | 2019-12-19 11:12:02 | 2019-12-19 11:11:03 | - | 接通后我方挂... | 2019-12-19 11:11:13 |
| <input type="checkbox"/> | 7 | 🔊 | 📄 | 未读 | 无 | 42 | vos:940047 | | 开场白,没说话1 | - | 男 | - | - | 2019-12-19 11:10:13 | 2019-12-19 11:09:16 | - | 接通后客户挂... | 2019-12-19 11:09:31 |
| <input type="checkbox"/> | 8 | 🔊 | 📄 | 未读 | 无 | 36 | vos:940047 | | 开场白,产品... | - | 女 | - | - | 2019-12-19 11:09:41 | 2019-12-19 11:08:52 | - | 接通后客户挂... | 2019-12-19 11:09:06 |
| <input type="checkbox"/> | 9 | 🔊 | 📄 | 未读 | 无 | 38 | vos:940047 | | 开场白 | - | 女 | - | - | 2019-12-19 11:07:53 | 2019-12-19 11:06:50 | - | 接通后客户挂... | 2019-12-19 11:07:15 |
| <input type="checkbox"/> | 10 | 🔊 | 📄 | 未读 | C | 63 | vos:940047 | | 开场白,拒绝1,... | - | 男 | - | - | 2019-12-19 11:08:03 | 2019-12-19 11:06:26 | - | 接通后我方挂... | 2019-12-19 11:07:00 |

PART 04

SCRM 私域 客戶管理系統

WeChatBiz will be committed to integrating e-commerce, mobile Internet marketing, AI marketing, big data marketing and other marketing methods to create higher value for customer marketing.

W E C H A T B I Z



企業SCRM突破私域

The Enterprise SCRM Breaks Through The Private Domain

全鏈路私域運營解決方案破局

全域獲客

主動加好友

批量添加好友

平均分配 回收規則
未跟進提醒 未分配提醒

被動加好友

管道活碼

關聯員工 自動打標
分時段接待 歡迎語

活動新客裂變

裂變任務

範本海報 助力拉新
自動打標 定時發送

私域運營

客戶運營

個人歡迎語 企業群發 標籤建群
企業圈 流失提醒 客戶畫像

社群運營

群歡迎語 群管理 群SOP
群活碼 群標籤 自動建群

會話存檔

消息存儲 敏感詞提醒 資料統計
關鍵字打標籤 未話術自動回復

交易轉化

我們的微商城

店鋪數據 訂單資料 客戶資料
客戶標籤 素材中心 物流數據

我們智慧零售

門店 區域 進銷存
導購管理 多倉分類 進店規則
商品庫 收銀 分銷

數智沉澱

多維數據

客戶標籤系統 身份標籤 消費記錄
社交互動

360客戶畫像 交易資料 行為資料
活動資料

客群精細分組 手動打標 自動打標
流程打標 模型打標

CDP策略

行為分析 二次行銷 個性化展示
銷售跟進 行銷策略 資料分析

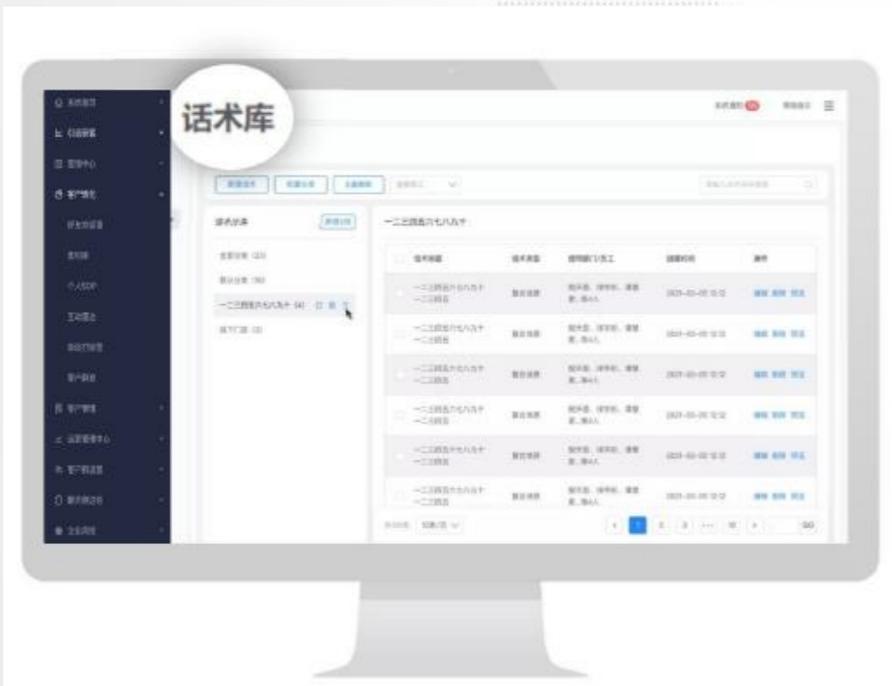
統一搭建高品質內容， 提升私域運營效率

企業可以按場景分類建立高品質的內容庫（支援文本/圖片/檔/連結/視頻/小程序），支持批量上傳，員工與客戶溝通過程時可根據客戶諮詢類型，按照分類直接引用話術庫內容，既可以在電腦端使用，又可以在手機端隨時使用，幫助企業提升私域運營的效率 和精準度。

話術庫

支持多種檔類

員工視角：pc端消息和話術庫



海量客戶標籤，實現精細化運營

微信生態完整的使用者畫像，全方位記錄聊天內容、標籤資料、行為資料等，基於標籤對客戶進行分群運營，精細化分類管理客戶，與客戶進行更好的溝通互動。其中人群包清單可基於使用者屬性、標籤等規則圈人，形成用戶群組，用於定向行銷或對比人群分析。**支持員工給客戶打標籤，通過標籤直接建群。**

企業私域資料閉環 →



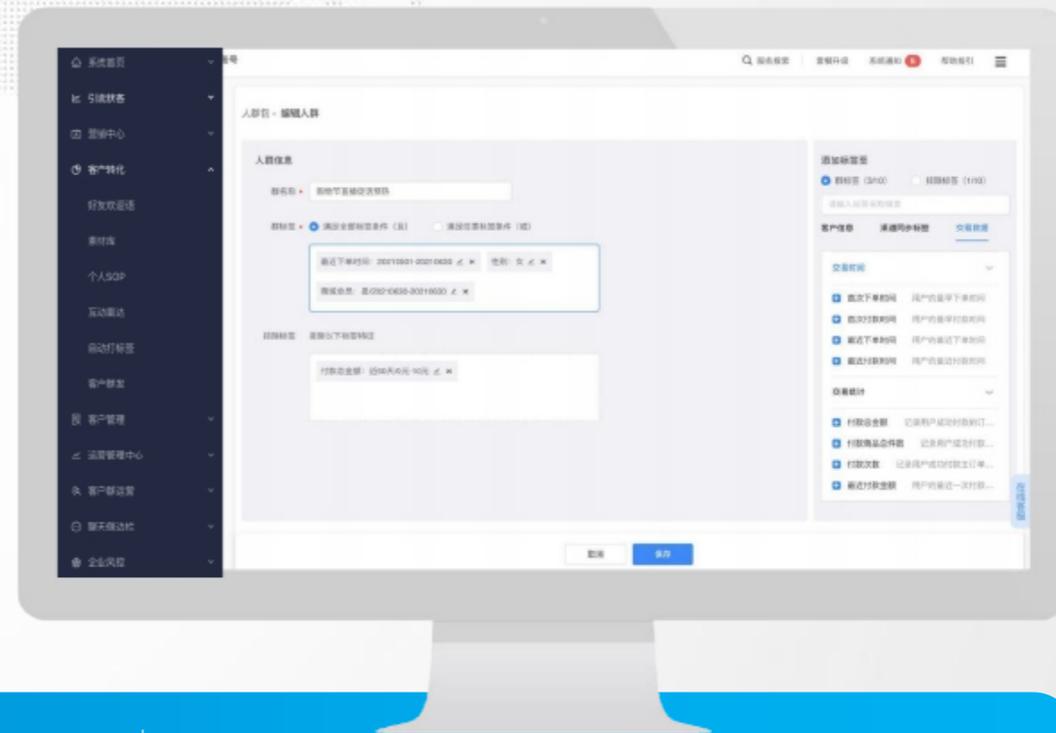
企業
微信



助力打通
企微助手



分享客客戶
微信服務



完善的用戶
標籤數據



企業微信
標籤

微商城
標籤

自訂
標籤

智慧零售
標籤

管道活碼
標籤

人群包圈
選標籤

客戶流失即時提醒， 增強企業客資保護能力

以往在微信中檢測客戶是否刪除自己， 需要用到僵屍粉檢測工具， 不僅有隱私洩露風險， 還容易封號。而使用企微助手， 不管是員工主動刪除客戶， 還是客戶刪除員工導致的客戶流失， 企微助手都會在第一時間給員工發送提醒， 幫助企業形成提前預防、智能監控、即時預警、及時處理的客戶保護能力和風控機制。

以往被客戶刪除無提醒



客戶刪除員工提醒員工



員工刪除客戶提醒管理員



04 客戶畫像

洞察用戶需求，賦能精准運營

企業員工可以通過聊天側邊欄便捷查看客戶畫像，瞭解客戶的資料，企業/個人標籤等，根據對客戶的充分瞭解，發揮員工的主動性與積極性，提供差異化產品及服務，更有效地開展個性化的運營和行銷活動，提升客戶體驗。

01 客戶群管理

企業統一管理，提高工作效率

企業成員可以創建包含微信使用者的客戶群，在群內進行服務。企業可以在企微助手後臺統一查看和管理成員的客戶群，從而向客戶提供更加具有針對性、專業化的服務。可以發紅包活躍群氣氛，並通過定期策劃客戶群運營活動，防止流失，實現客戶增長。

02 外部連絡人管理

企業龐大客資視覺化管理

企微助手以企業為維度，如客戶、上下游、合作夥伴等資料（昵稱、性別、標籤、添加時間、流失狀態等）由企業統一維護，方便員工隨時查看，並根據客戶需求提供更貼心專業的服務，從而建立客戶對企業品牌的好感度與歸屬感。

05 企業群發

提升客戶管理及社群運營效率

當企業需要向眾多客戶發送節日祝福、促銷活動、新產品上市等消息，管理員可以編輯好消息後通知員工發送，支援按照客戶標籤篩選，員工可以選擇發給不同的客戶，這樣能極大程度上提升企業的工作效率，利用群發的機會，做好客戶的行銷和服務。

03 客戶朋友圈

企業統一發表內容，員工收到提醒一鍵同步到客戶朋友圈

每位元客戶的朋友圈每月最多可展示4條企業發表的內容，支援文本、圖片、視頻。比如較大的門店活動、或新品到店等行銷內容都可以。





感謝觀賞 THANKS

[呼叫中心] [AI智能外呼] [私域運營]