

# 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

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

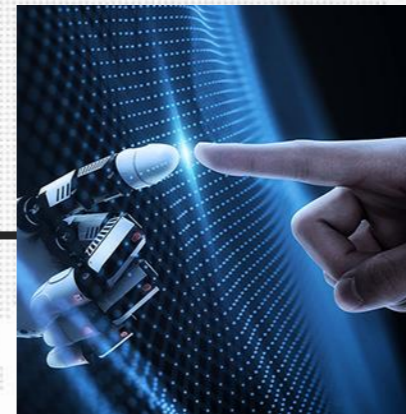
## 招聘培訓

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





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

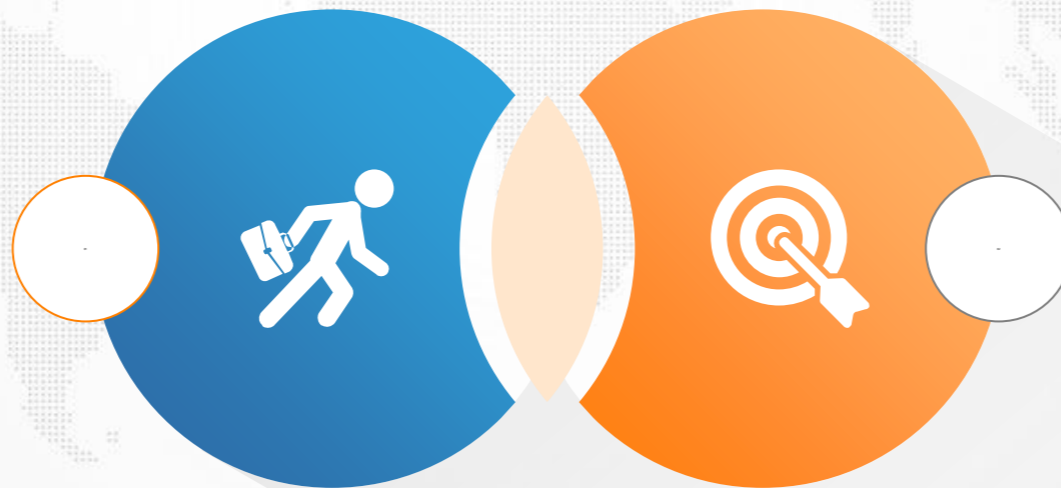
- 話術設計
- 錄音
- 系統上線部署
- 匹配線路及對接
- 系統上線後優化
- 數據導入
- 任務運行
- 實時結果交接 (微信、Email)
- 資料包表 (日報表)
- 無限次免費更新話術

## —— 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

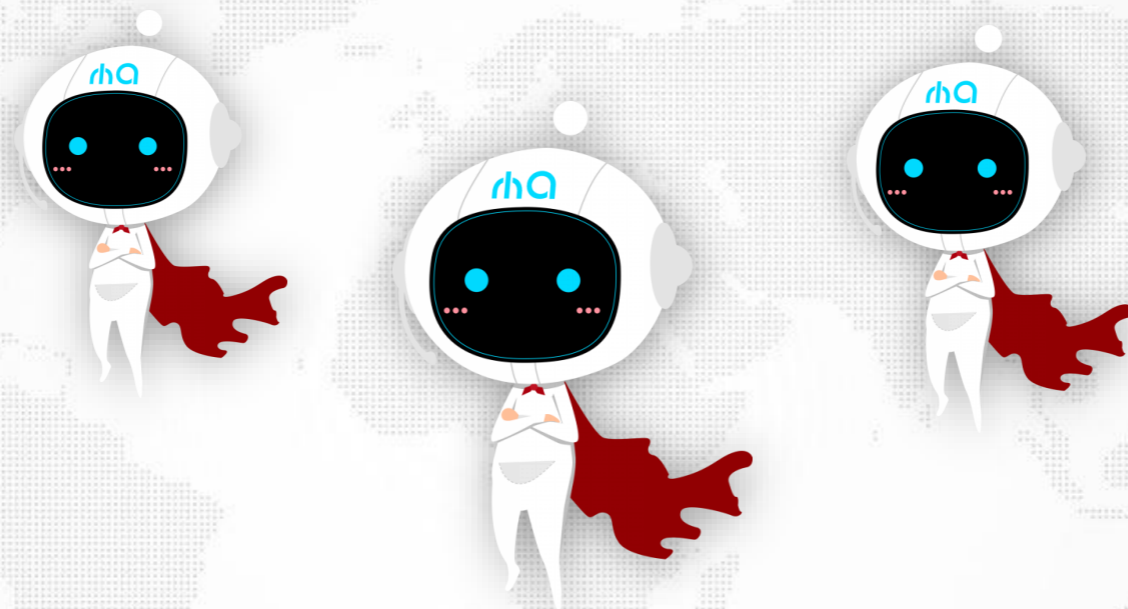
# 業務介紹 — 人機耦合

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



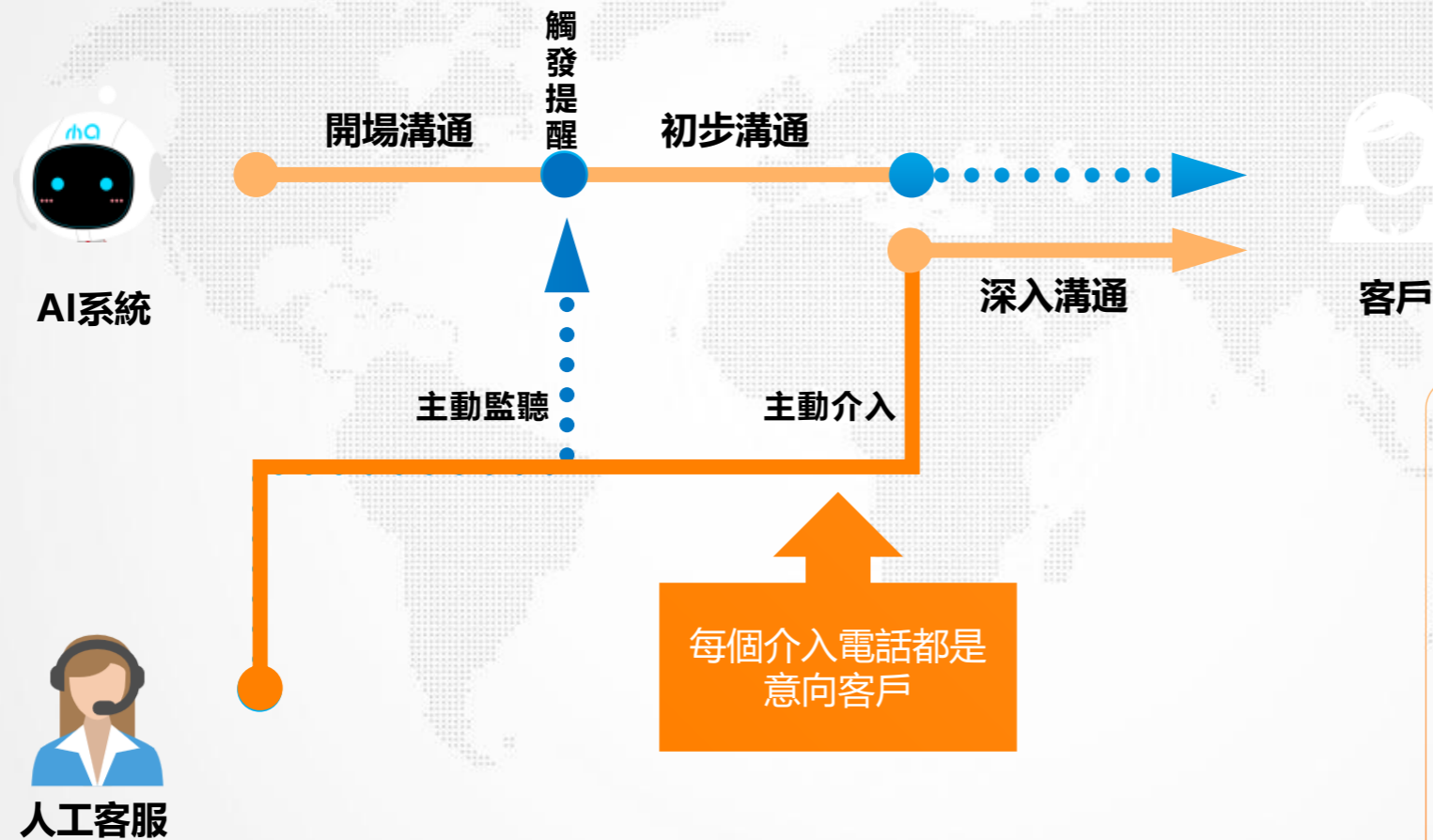
智慧客服與客戶的溝通過程中，當發現意向客戶時，系統會觸發坐席提醒。坐席可以即時監聽、監控對話過程，並且可以隨時接管通話，代替機器人與客戶繼續交流。



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



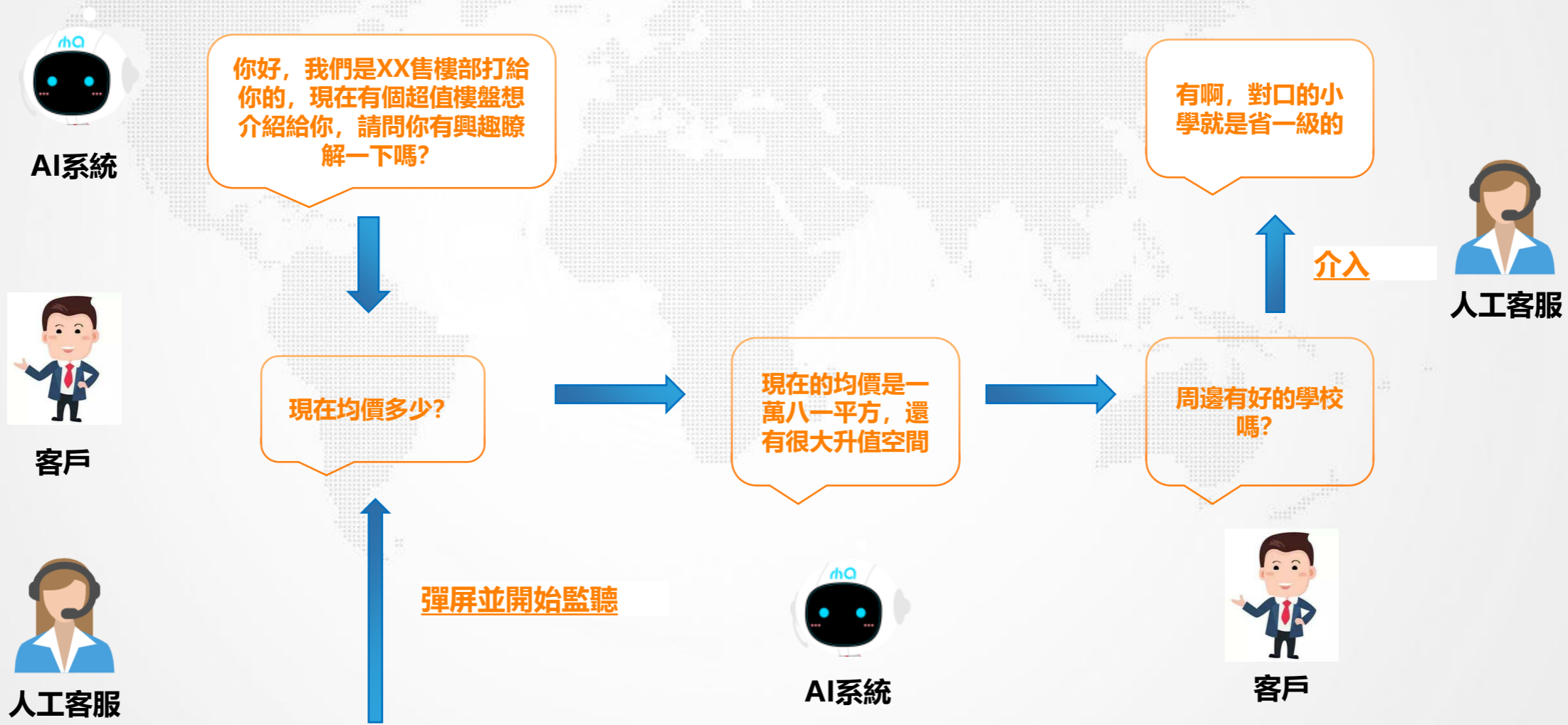
## 人機耦合價值

- 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	  	<a href="#">ZSHRHK437</a>	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	  	<a href="#">ZSHRHK404</a>	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	  	<a href="#">ZSHRHK379</a>	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	  	<a href="#">ZSHRHK359</a>	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	  	<a href="#">ZSHRHK342</a>	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	  	<a href="#">ZSHRHK319</a>	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	  	<a href="#">ZSHRHK299</a>	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	  	<a href="#">ZSHRHK280</a>		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	  	<a href="#">ZSHRHK258</a>		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	  	<a href="#">ZSHRHK257</a>	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: 开场白 (问题)问价钱

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

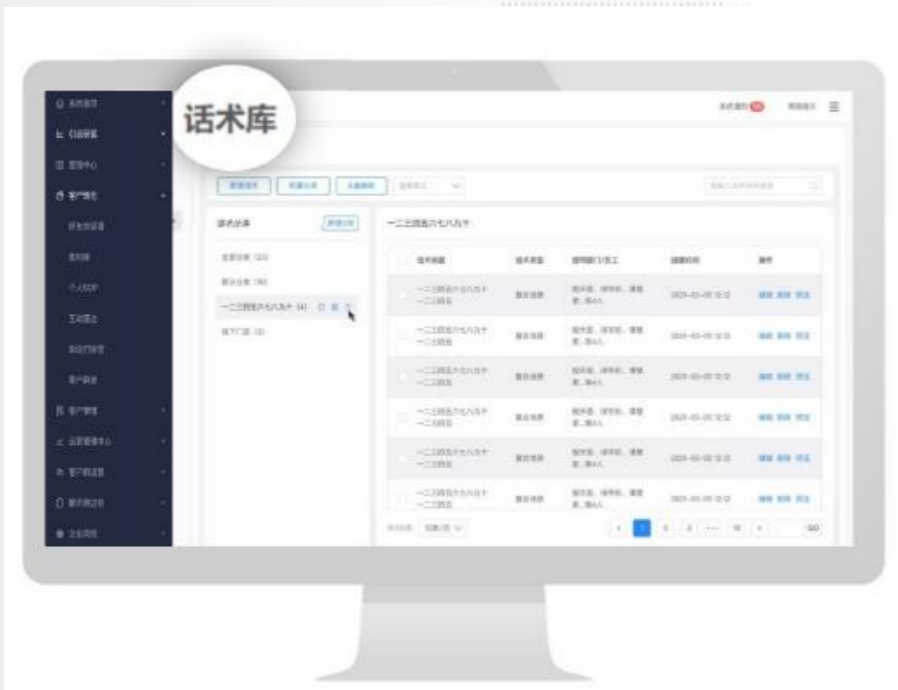
## 統一搭建高品質內容， 提升私域運營效率

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 和精確度。

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 →



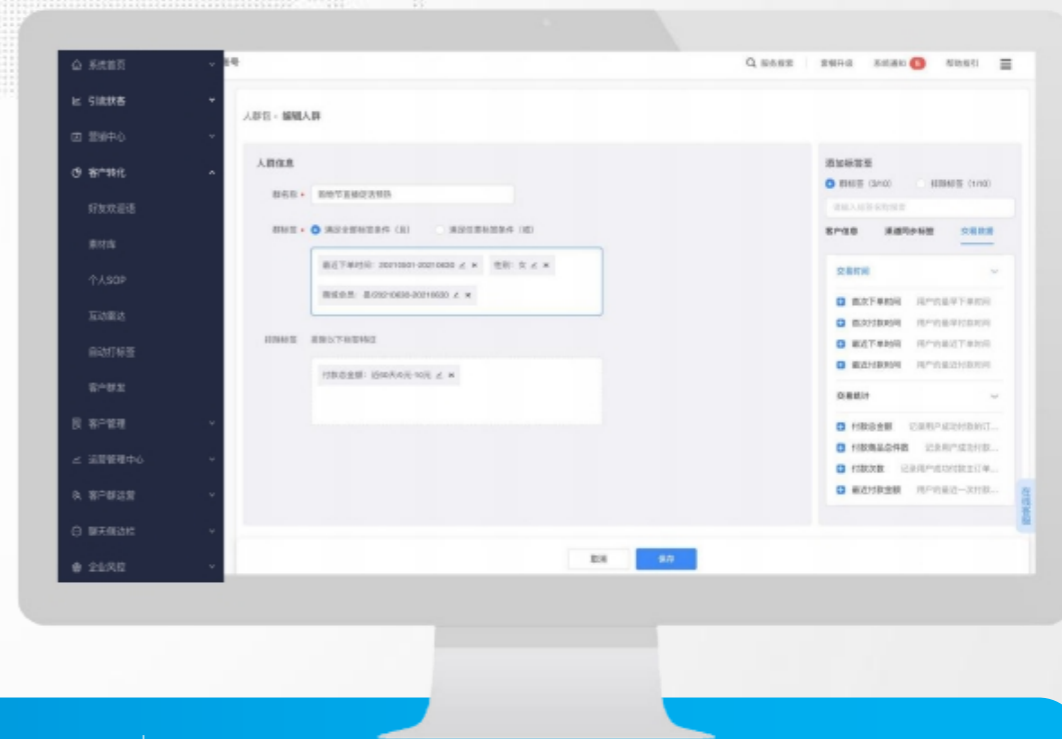
企業  
微信



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 ]