

得助智能客服4.0，助力千行百业数智化落地

中关村科金 泛行业事业部

目 录

CONTENTS

01 解决业务痛点，创造真实价值

02 中关村科金的实践方案

01 解决业务痛点，创造真实价值

智能客服4.0整体解决方案



中关村科金



零售电商

汽车行业

教育培训

生产制造

医疗健康

地产文旅

交通出行

商超百货

品牌零售

电商平台

汽车厂商

经销商

车后市场

儿童教育

K12

综合教育

机械设备

电子产品

化工纺织

医药企业

医疗器械

医院/诊所

房地产

酒店

文旅地产

物流快递

公共交通

航空公司

大模型机器人

得助智能外呼机器人

得助智能文本机器人

得助智能呼入机器人

得助智能视频客服

Instadesk海外版机器人

坐席智能辅助

得助智能工作台

得助智能坐席助手

得助智能质检

得助智能陪练

Instadesk海外版坐席智能辅助

智能客服
智能体

算力工厂

数据工厂

得助大模型平台

模型工厂

智能体工厂

全渠道5G视频互动

全渠道统一路由

ICC联络底座

全场景呼叫能力支持

底层原生AI能力支持

音视频传输模组

AICU媒体处理引擎

ZRTC音视频底座

VoLTE/VoNR融合通信

音视频数据监测

服务各行业2000+以上头部客户



央国企



零售电商



汽车制造



地产家居



医疗健康



互联网



02 中关村科金的实践方案

汽车制造

品牌零售

教育培训

大模型技术发展态势

中关村科金



大模型机器人

得助智能外呼机器人

得助智能文本机器人

得助智能呼入机器人

得助智能视频客服

坐席智能辅助

得助智能工作台

得助智能坐席助手

得助智能质检

得助智能陪练

智能客服智能体

得助大模型平台

算力工厂

模型工厂

数据工厂

智能体工厂

汽车行业解决方案全景图



客户旅程

售前营销、咨询-数智化触客

公众号/小程序

APP

官网

电话

更多...

到店邀约

战败清洗

汽车抵贷

4S店查询

车价咨询

售中体验-数智化转化

售中进店



销售咨询



试乘试驾



成功签约

售后服务-数智化服务

售后服务



定保咨询
保险政策



故障咨询
充电桩报修



投诉建议
回访调研

线下服务

进店服务



维修保养



增换购

智能服务



一线客服

售前机器人

AI售前知识库

购车意图识别

试乘试驾推荐

营销获客

AI机器人服务



得助大模型

坐席智能辅助

①

②

AI售后知识库

工单协同

商品意图识别

维修意图识别

票券推送

售后机器人



TAC客服

无缝转人工：主动转、自动转 ③

大模型机器人

客服转接TAC客服 ④

支撑系统

文本机器人 (FAQ、多轮会话、表格知识)

大模型 (语音机器人/文档问答)

智能质检&智能陪练

系统集成

身份认证平台

票券中心

BCC整车商城

在线商城

话务系统

车主服务

工单系统

远程诊断

系统集成

用户信息

用户首保券

3D展厅卡

商机交叉推荐

通话记录

预约维修

在线开单

TAC客服

车辆信息

维保优惠券

预约试驾卡

商品

服务小记

预约保养

对接话务工单

远程诊断

浏览信息

...

订购、页订单

保养券等

进线记录

...

回访工单

...

1.0 人工坐席外呼

- **效率低**: 人工拨打电话数量受限, 容易产生无效沟通, 外呼状态会有波动
- **成本高**: 工资、管理、培训等成本。团队之间的外呼水平差异较大
- **情绪影响**: 疲劳、情绪影响沟通效果

转化率30%

2.0 小模型语音外呼

- **情感缺失**: 缓解人工团队拨打的局限性, 但话术死板, 缺乏情感交流, 用户侧感知是机器人进行外呼, 转化率低
- **智能程度低**: 知识边界受限, 应答能力有限, 只能按照当前的画布流程响应
- **配置复杂**: 知识维护量大, 运营成本高

转化率10%

3.0 大模型语音外呼

- **超高拟人**: 大模型多轮对话, 配合大模型声音复刻技术, 整体拟人化程度普通用户已无法分辨
- **个性化话术**: 不需要提前预设, 可以根据客户的反馈, 灵活应对, 实现千人千面话术
- **广阔知识覆盖**: 可以通过外接知识库的方式无限扩展知识范围, 让机器人精准回答专业知识

转化率18%

基于大模型构建的智能外呼机器人

中关村科金



外呼效果

平均通话时长
提升50%

平均对话轮次
提升83%

客户投诉率
持平

活跃用户大模型拨打
5%上升到85%

媲美优秀销售
的大模型电销

模拟自然对话

引导快速处理客户问题和服务

还原真实人声

引导快速处理客户问题和服务

灵活调整策略

引导快速处理客户问题和服务

客户意向分析

引导快速处理客户问题和服务

大模型驱动
外呼智能体

外呼大模型

- 有温度更灵活的自然对话
- 关联产品/客户的个性对话

平均通话时长
提升50%

平均对话轮次
提升83%

高效SFT

自然
对话



高效
转化

外呼对话模板

- 瞄准优秀坐席的展业能力
- 兼顾合规性与安全性

提现发起率
提升10%~30%

活跃客户拨打
5%增加到77%

构建模板

构建专属的
外呼大模型

训练专属大模型

- 挖掘优秀的对话训练样本
- 自动完善样本的均衡性

模型训练调试时间2周

经验
沉淀



流程
提炼

构建话术模板

- 自动构建电销标准SOP
- 智能填充步骤中的标准话术

电销模板构建时间3天

售前-面向企业全场景的大模型外呼营销



通讯资源

语音线路码号资源

95

96

1010

400

消息资源

电话名片

视频短信

智能短信

5G消息

丰富的线路资源

- 全国线路互为备份，保障业务不间断
- 优质的线路资源，外呼成功率高,提升接通率
- 多种消息协同联动提升触达率

智能外呼能力

智能呼叫平台

预测外呼

外呼巡航

策略管理

名单管理

中继管理

录音管理

营销平台

营销自动化 (MA)

客户数据平台 (MA)

智能机器人平台

大模型外呼平台

业务背景
业务目标

模型训练

定制流程
对话约束

智能标签

对话示例
幻觉处理

知识库

统计分析

...

越用越聪明的机器人平台

- 基于大模型深度学习的平台+呼叫中心+融合通信+模型训练+ AI全栈技术+人工审核
- 意图识别
- 多轮交互、上下文理解
- 知识图谱
- 智能打断、声音克隆

上百个机器人场景沉淀

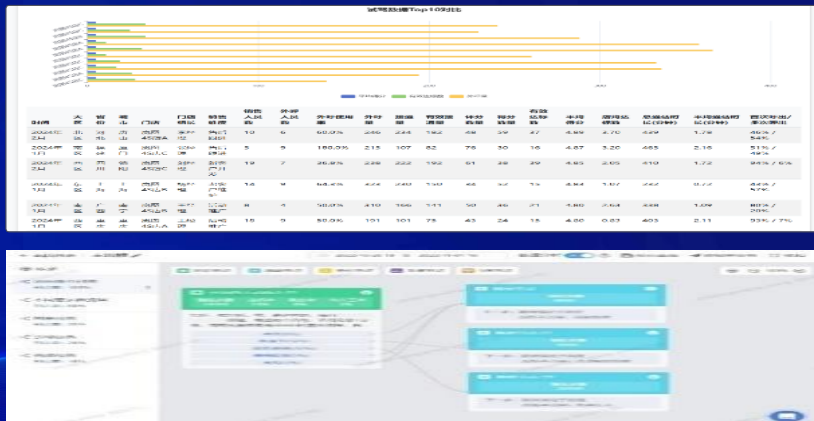
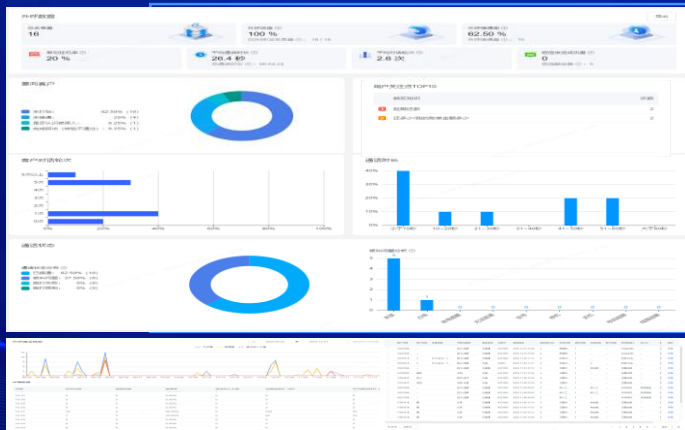
活动邀约
新车试驾
客户清洗
战败回访
会员活动
引客加微
...

数据场景模板积累

- 汽车行业机器人流程话术语料多年积累，大幅提升项目上线效率和准确率。
- 金融行业知识包，业务场景模板，企业快部署机器人应用。
- 不断调优、更新、扩充。

试驾数据明细排行

从营销到试驾全流程数据洞察，深度解析客户意图如价格敏感度与科技配置偏好，结合地理细分开展试驾区域与人群画像精准分析



售中-智能陪练-有效的学习模式，满足企业培训闭环需求



做课时长平均缩短
46.2%

培训考核覆盖度
98.1%

考核通过率
85.23%

- 销售人员需要向用户讲清楚汽车的核心卖点，传递产品价值，增强客户体验，提高销售转化率。
- 通过模拟真实的销售场景，提升产品专家的话术能力和客户沟通技巧。销售需通过汽车话术检核，完成练习闭环。

大模型对练

采用最新的大模型对练模式，支持各区域的销售人员自由选择客户风险等级，熟悉演练、营销场景；发现自己短板并进行刻意练习；

带行业熟悉的模拟客户

语言对练

知识库文档问答

销售人员自我驱动，
回顾自己训练过程，
更好的进行自我提升，提升赢单率；

选择文档



选择客户/场景

角色模型

会话场景模型

开始练习>>



售中-汽车销售提效-多模态质检方案

红线话术核检

前台接待

- 未迎宾
- 私自导流
- 泄露客户信息
- 诿难客户
- 辱骂客户

试驾专员

- 未签约
- 卖点未提及
- 未回应质疑
- 贬低本品
- 负面情绪

销售

- 过度承诺
- 虚假介绍
- 强行捆绑
- 未回复客户
- 收受利益
- 私单飞单
- 资金往来

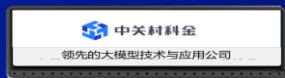
车载录音设备



封标场景

智能工牌

(多路收音)



充电

采集站



Wi-Fi, 蓝牙

存储服务器



数据底座

语音文件
日志文件

语音转写与分析



多模态质检

购车意向等客户反馈及时掌握

客户需求

- 车型需求
- 车内空间需求
- 座椅数量需求
- 购车用途
- 用车距离
- 动力需求

客户抗性

- 顾虑点
- 拒绝点
- 竞品提及
-

售后服务场景-维修/咨询/投诉/回访

中关村科金



业务场景

【查询4S店】
【车辆价格】
【外部业务】
【首保周期】
【定保周期】
【保修政策】
【充电桩安装】
【充电桩报修】
【私桩报桩回访】
【救援30分钟回访】
【拖车满意度回访】



车企热线



APP



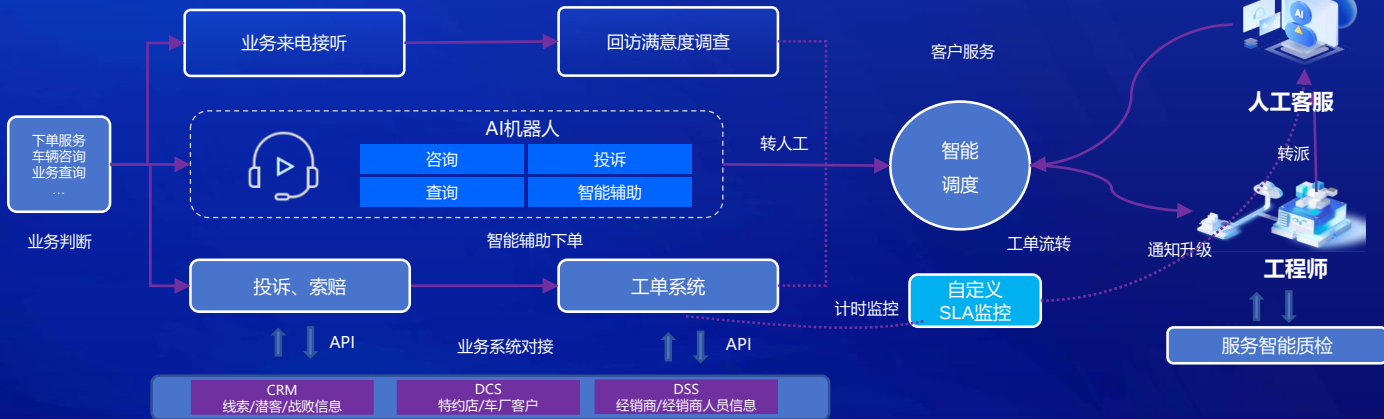
公众号



企业微信



小程序



机器人接待能力提升20%

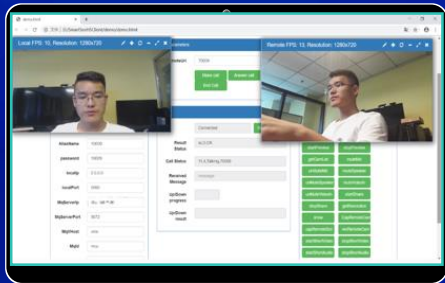
精准应答率提升25%+

转人工率降低20%+

填单效率提升提升80%+

售后视频客服：咨询到业务办理一站式服务能力

中关村科金



售后指导



较在数字化时代，新技术（如自动驾驶、车联网）复杂度高，用户难以快速理解。根据车主车型、配置，远程指导。如“高速上如何开启车道保持”，提供分步指导。当系统升级后，主动推送远程视频讲解新功能介绍及操作视频，避免用户因不知情而错过。

1 跨时空24H业务办理

满足异地/海外/年轻客户24H业务办理需求

2 AI实时合规质检

10+ 自研音视频AI算法引擎，赋能视频全过程，实时音视频质检，保障双录合规

3 人机耦合的低成本

AI赋能，人机协作，大幅减少双录认证和双录质检的人力投入

4 极致用户体验

智能辅助、实时质检，为用户提供自主、便捷、高效、体验佳的视频服务，客户满意度直线上升

动态扩展的高并发支持

多产品、热门产品、高交易量，高并发支持

 中关村科金 |

借助大模型快速配置智能填单字段

关键信息提取

指定业务判定

对话内容总结

可自动提炼会话主题、
生成会话纪要或总结

业务记录

客户来源: 支付宝

是否取消访问: 是

消息总结: 客户咨询支付宝自动续费问题并请求退款, 坐席查询后帮忙取消并退还了最近3个月的月费

办结

暂存

办结并修改状态为办结

自助语音

会员号: 7982735

相关应用: 财富会员自动续费及退款

处理流程: %

精准记录关键信息

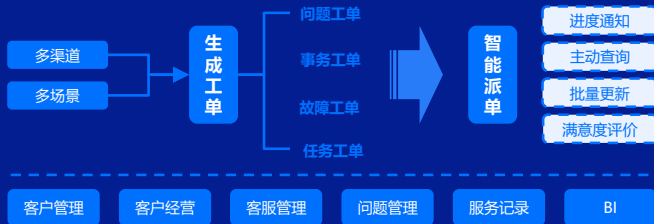
结合上下文综合判断
对话中,最终沟通的结
果中的信息

预设智能填单模板

借助预设的字段模板，
可快速灵活添加新的
工单/小结字段

自动迭代质检模型

将人工修正的结果转化为正、负例,提升填充准确率



智慧客服语音机器人，赋能某头部新能源汽车集团引领AI数字化改造



项目背景

随着客服业务量增长，企业面临客服人员流动性高、成本攀升及7*24小时服务缺口等问题。为降本增效，需引入智能语音机器人，覆盖售前咨询、售后回访等19个业务场景，提供全天候自助服务。

业务挑战

需实现高精度ASR（方言/中英混合识别）、TTS（MOS≥4.5）及NLP能力，集成业务系统（工单等）。系统需支撑高并发、低延时（响应<3秒），满足数据安全要求

解决方案

智能客服解决方案，为业务赋能，降本增效



1、呼入语音机器人：智能IVR支持多场景自助服务，动态路由匹配用户意图【售前/售后】，集成高精度ASR/TTS/NLP，数据安全合规与高并发低延迟响应。



2、外呼语音机器人：智能回访任务管理结合动态策略配置，支持实时监控，集成多系统协同，确保数据合规、高并发稳定及全流程自动化执行。



3、系统能力集成：对接工单系统，实现基础问题自动建单，降低人工依赖。

客户收益



得助智能外呼解决方案，为某500强汽车集团节省90%人工



中关村科金



强化营销服能力

项目背景

某500强汽车集团是国内规模领先的汽车上市公司，整车销量连续17年保持全国第一；整车出口连续6年保持国内第一，为中国首个新能源汽车和海外市场年销量“双百万辆”汽车集团。

业务挑战

该集团的营销服务网络遍布全国，拥有大量潜在客户资源，尤其是来自汽车之家、懂车帝等线上渠道的客户线索量巨大，挑战着营销中心的承接能力。

语音机器人，助力营销增长



流程升级

- **智能外呼**：针对某汽车集团的业务场景及需求，中关村科金以得助智能外呼系统为核心，围绕活动邀约、客户回访等主要业务场景，赋能营销服务流程数字化升级。
- **智能营销**：中关村科金为某汽车集团打造的智能营销解决方案，已全面应用于荣威、名爵等旗下自有品牌汽车的活动邀约、客户激活等营销场景，有效替代人工完成基础的营销外呼任务，**大幅降低相关人工成本**，助力某汽车集团实现更精细化的客户管理。



降低成本

营销提升、客户管理

- 节省人工**90%**
- 活动邀约意向率提升**12%**
- 每月清洗线索数据**40W+**

得助智能营销解决方案，赋能开心汽车集团运营效率大幅提升



电销团队赋能

项目背景

开心汽车集团创建于2000年，是一家涵盖购车、用车、出行三大核心业务板块的全国性企业集团。目前拥有标准4S店30多家，年营业收入达20亿元。旗下代理品牌有吉利、比亚迪、长安、广汽、领克、马自达、smart、极氪等全球知名汽车品牌，是全国工商联汽车经销商商会监事单位、广西民营企业100强。

业务挑战

集团用户运营部：无外呼系统进行流失客户召回、精准客户营销等外呼业务。门店运营：座机开展活动邀约到店、售后回访、保养提醒等外呼业务，无信息化系统，且业务开展的服务质量无法监控。

多措并举提升电销团队运营效率



- **云呼叫中心**：通过预测式外呼、批量外呼，全面提高外呼效率和坐席利用率，过程录音留档，了解客户的真实购车需求，为客户提供精准购车服务；



- **外呼机器人**：在高稳定性系统支撑下，一次营销外呼智能高效触达会员，语音机器人精准筛选目标客户；



- **智能质检**：可100%完成人工座席外呼语音质检，节省人工；识别有价值的服务录音数据、规范服务标准、提升服务质量及运营管理水平；



- **坐席助手**：辅助人工客服，针对用户海量购车问题咨询，进行问答推荐及流程知识推荐；

覆盖率机效率整体提升



- 5倍外呼效率提升
- 节省人工90%
- 每月清洗数据 10W+
- 录音质检的覆盖率达到100%

得助反欺诈解决方案，智能音视频保障某汽车集团金融风控



阻断跨域欺诈

项目背景

某汽车金融作为某汽车集团旗下专业汽车金融服务机构，其车贷业务以灵活方案和高效审批为优势，但随着新兴技术的快速发展，传统审核模式在应对行业风险升级时面临多重挑战，尤其是新能源汽车直销模式下B2C交易激增，其面审、面签环节亟需通过智能化音视频技术重构流程，提升核验精度，实时阻断跨域欺诈。

业务挑战

- 线下面签难快速精准识别伪造信息或虚拟背景
- 线下审核流程难满足线上业务对秒级响应、自动化风控的需求，用户体验断层

多模态防伪+地址反欺诈+实时音视频



- **人-证-景三重防线：**卡证识别+活体检测+深伪大模型，精准核身；地址黑名单、人脸黑产比对和背景核验



- **全域地址穿透式核验：**用户实时GPS位置与申报地址一致性核验；抵押物/居住地高风险地址库实时拦截；黑产库比对+跨域数据关联分析；



- **全流程线上化、智能化：**线上视频面审、面签，APP/H5/小程序多端全覆盖；TTS语音引导+ASR意图识别，自动化完成身份问询与材料核验；

多维度提升

- 面签时效压缩至5分钟/单
- 欺诈拦截率提升85%
- 异地造价拦截率90%
- 线上申请到面签秒级响应

品牌零售行业解决方案全景图



零售智能体

产品知识库

智能体搭建

智能体评测

数据集管理

模型训练

智能应用

零售行业营销服务一体化解决方案

消费者多渠道触达



得助零售大模型应用平台

ABP Agent MAIP

对话应用
文档写作
文档问答
自定义

Agent Flow
Work Flow
Auto Agent
Knowledge Flow
Data Flow

数据集
SFT训练
模型优化
模型仓库

会员私域运营

服务流程引导

海外渠道扩展

经营提效

客户服务

营销获客

赋能导购

赋能客服

赋能出海

市场洞察

智能售前接待

获客引流

客户洞察

产品信息咨询

大模型线索外呼

得助SCRM

通话流程提示

海外主流社媒对接

产品洞察

商品比对

外呼智能标签

企业微信RPA

实时知识推荐

海外电商渠道对接

大模型知识抽取

电子产品远程诊断

零售客群分流

大模型生成课程

智能客服工作台

机器人多语言接待

知识审核

订单信息查询

产品个性化推荐

考试智能点评

智能工单填写

会话自动翻译

知识管理

智能售后服务

营销自动化

导购智能陪练

大模型实时辅助

AI多语言服务

系统集成

营销效率提升

助力用户体验升级

支撑零售企业发展高质量增长

系统集成

业务集成

会员系统

订单中心

门店中心

商品中心

库存中心

供应链平台

物流信息

数据中心

得助数字化服务解决方案，提升添可服务效率及使用体验



智能服务升级

项目背景

添可智能科技有限公司近年来业务不断发展，在服务方面，随着业务量的增加，对客服系统的要求也日益提高。

客户痛点

系统智能化程度低、提效工具能力不足、管理监控板块弱以及产品需求响应受限等。提高系统的高效性，以丰富的服务产品支撑业务运转。提升用户满意度，增强品牌竞争力。

基于大模型洞察的客服中心，推动服务流程升级



系统升级



智能应用

- 客服系统整合400、在线渠道实现多渠道接入与优化接待
- 完善升级现有智能客服机器人、智能辅助和智能质检等功能
- 引入AI大模型在客服系统中的应用，提高服务效率、质量和用户满意度。
- 实现管理监控，完善大屏监控提醒和移动端监控功能，制定明确的异常灾备方案
- 引入智能辅助坐席、语音转文本ASR能力、知识库智能推荐
- 优化知识库检索和智能自动建单功能、实现客服自主高效提单
- 呼入语音机器人对接添可业务系统协助智能生成工单
- 实现智能知识库多模态检索、预留开源大模型对接接口

效率提升，体验升级



- 通过大模型文本机器人准确识别客户意图、自动生成小结提示客服。
- 智能呼入IVR能够自助解决客户大部分常规问题。
- 结合大模型能力、整体对话更加流畅、故障总结详情描述更贴近真实情况。
- 智能填单减少了人工记录的负担，提高了数据的真实性和效率。

得助数字化服务解决方案，携手欧派家居引领智能服务新体验



中关村科金



构建智能化客服系统

项目背景

作为国内家居“龙头”品牌，欧派家居不断创新，希望借助智能科技夯实在营销、服务等多个业务环节的数字化综合能力。

客户痛点

欧派家居在全国有5000+经销商、7000+经销商门店，业务需求接待量巨大；大量简单、重复性咨询工作，耗费巨大人力，造成企业人力成本不断攀升。

人机高效协同的智能化在线服务，助力服务提质增效



不依赖人工

文本机器人，高效智能接待：得助智能文本机器人通过多轮会话精准识别客户意图、快速给出解决方案，可独立解决85%以上常见高频、热点咨询等问题；



提高运作

人机协同，形成客户服务闭环：通过文本机器人优先接待、智能辅助人工、高效协同的方式，有效分流人工客服压力，形成服务闭环；



服务提效

智能工单，快速收集意见：智能工单的应用便于集团更好地收集汇总建议信息，并通过可视化报表进行展示，及时了解关键信息，为产品优化、服务升级提供数据参考。

客服提效、降低成本



智能客服解决方案应用于集团的营销信息中心、全国门店及经销商渠道，对接集团的下单系统，实现人机高效协同的智能化在线服务

- 得助智能文本机器人的有效接待率达**90%**
- 独立接待率**70%+**

得助智能质检解决方案，助力瑞幸咖啡提升顾客体验



构建智能服务评分

项目背景

中国咖啡市场正在快速发展，瑞幸咖啡作为中国门店数量最多的连锁品牌之一，如何进一步提升服务质量、满足年轻消费者的多变需求成为品牌的关键一环。

客户痛点

随着门店数量的增加，瑞幸咖啡面临着日益复杂的服务质检任务，人工质检难以覆盖全量通话录音，且效率较低。对于提升客服对话质量、规范业务流程、及时发现问题等方面，存在一定的挑战

基于灵活的智能规则，智能质检平台快速进行业务检验



智能质检规则

智能化检验，自动评分：得助日均数万通录音的全面智能质检，使质检团队不再受限于人工检查，从而大幅提高了质检效率，减轻了人工负担。



提高检查标准

关键环节检查，形成客户服务闭环：通过智能质检系统能够检查标准开场语、结束语、口语化表述以及规范业务流程等方面，提高客服坐席的对话应答能力，改善用户体验。



服务提效

数据展现，助力企业科学决策：系统自动生成质检报告并进行数据分析，帮助瑞幸咖啡更好地洞察客户需求，进行主动营销和风险防控，实现更精细的用户运营和业务决策。

自动化检验提升用户体验



智能质检系统用于解决客服在服务过程中的各个关键环节，进行智能评分，持续提升团队服务质量。

智能质检覆盖率达到**100%**

节省85%以上的人工检验成本

得助智能外呼解决方案，助力物美集团高效触达客户



构建智能化语音服务

项目背景

“物美”，在全国拥有2000家商场，提供多渠道的标准化商品及服务，拥有快速增长的APP线上销售到家业务和自有品牌主导的会员店和社区超市。

客户痛点

业务竞争的日趋激烈、疫情影响以及人力成本的增加，传统借助人工触达客户的方式，已无法满足日益增长客户服务业务需要，期望采用智能化触达手段，来有效提高人工效率，降低运营成本

语音机器人短时高效批量触达，助力集团业绩增长



智能语音外呼

高度拟人的外呼体验：得助智能语音机器人依托于可视化托拉拽的流程配置工具，在通知领取优惠券，缺货换货通知等场景下灵活配置话术



系统互联

完备的开放接口，形成客户数据信息互通：得助智能语音机器人与核心业务系统打通，外呼名单数据自动同步，实现完全自动化、多场景的客户触达；



营销闭环

数据回溯，助力企业形成有效价值挖掘：支持自定义标签，可以给每通呼叫打标签进行统计，外呼话务数据支持回传业务系统。业务流程形成完整闭环。

提升集团营销效率



华北地区每年**480万**呼叫量

华东地区每年**240万**呼叫量

多业务场景自动执行

多维度数据报表可视化，数据自动同步

得助全渠道智能客服，助力东鹏总部和门店高效统一服务



构建智能化客服系统

项目背景

东鹏饮料致力于成为中国领先的多品类饮料集团。公司2018年-2022年收入复合增长超过20%，净利润复合增长超过40%。2023年，东鹏饮料营收破百亿，是同时具备规模性与全面可持续发展能力的饮料头部企业。

客户痛点

- 咨询服务渠道不统一
- 终端门店触达效率低
- 冰柜返利记录稽查难
- 终端门店反馈路径长

打造统一、便捷、可视化的高效沟通平台



高效服务

- **呼叫中心统一：**利用终端门店通过电话联系总部咨询时效性问题、提交工单或视频通话。针对批量名单外呼，链接三方系统，直接导入名单后定时外呼并记录结果标签。



运营提效

- **智能语音机器人：**提醒终端门店补货，同步发送短信通知打通内部名单，不遗留终端门店信息，业务数据全纪录。



服务升级

- **视频客服：**终端门店通过视频渠道直接连通客服、在线解决问题涉及现场服务生成工单由业务员统一处理。

服务升级、管理提效



- 智能外呼及时提醒终端门店冰柜返利信息、回馈信息
- 自动记录终端门店反馈记录并形成数据报表在线管理
- 客户满意度提升**80%**

教育培训行业解决方案全景图



中关村科金



场景层

K12课外辅导

学历提升

国内国际MBA

兴趣班

课后托管

家庭启蒙教育

留学服务

能力层

智能化与效率提升

声音克隆

情感拟人

策略外显

模拟自然对话

模拟自然对话

灵活调整策略

个性化与用户体验优化

会话洞察

客户洞察

懂家长

个性化服务

拟人化引导营销

丰富营销灵感

合规化与风控升级

实时合规检测

预置行业合规模型

实时幻觉检测

小模型检测配置

得助大模型

MAIP

模型训练

模型优化

模型管理

模型构建

模型推理

模型评估

模型部署

模型服务

Agent Flow

Agent
管理

记忆分装
管理

流程编排
工具

Agent场
景管理

Prompt工
程

多源数据
接入

合规检测

幻觉判别

大模型

领域大模型

基础大模型

数据存储

向量数据库

非向量数据库

得助全渠道智能客服，助力重庆财经职业学院服务升级



构建智能高校服务

项目背景

重庆财经职业学院是重庆市人民政府举办，教育部备案，重庆市商务委员会、教育委员会主管，财政全额拨款，具有独立颁发普通高等教育专科学历资格的全日制公办普通高等职业院校。学校创建于1956年，2007年转制升格为普通高等职业院校。

客户痛点

校内师生大量的咨询，原有的人工服务无法支撑内部服务的输出，亟需通过智能化手段来提升内部管理服务效能。

全面接入高校各个咨询渠道



多渠道

- **多渠道触达：**通过学校服务门户网站、微信公众号、企业微信等多渠道接入触达全校师生，从而提高师生的服务体验；在高频场景如招生咨询等通过新系统建设，提高服务整体质量。



运营提效

- **在线服务机器人：**在多个平台，提供7*24小时客服服务，减少人工重复工作，有效实现降本增效，提升师生满意度；



AI训练

- **深度学习，持续优化：**文本机器人运用深度学习技术，与师生的沟通对话中自动学习，不断扩充知识库，无需依赖人工维护，省去FAQ查询步骤。

高校业务提升

- 多渠道接入，方便各种人群需求
- 文本机器人提供7*24小时服务
- 服务在校13500+师生
- 独立解决问题处理率达85%
- 处理准确率达95%
- 非工作时段的师生接待0延时
- 减少人力成本、降本效率

得助大模型外呼解决方案，助力湖南中创教育企业打造个性化交互体验



LLM结合营销

项目背景

湖南中创教育企业是一家互联网在线教育的科技创新型公司，集学历提升、职业教育、国内国际MBA、素质教育、PMP及资格证书等于一体，打造新型的互联网大学

客户痛点

传统语音机器人外呼转化率低，交互不自然、意图识别不准确；

大量有意向客户筛选不出来，造成直接损失

传统TTS技术过于生硬，有效电话接通率不足10%；

从“效率工具”到“体验升级”的跨越



自动话术

- **大模型话术自动生成：**强大的语言理解与生成能力，持续学习与自我优化，重塑人机交互的方式。通过提示词、QA示例、对话限制等多种方式，进行话术处理。



拟人音色

- **大模型定制音色：**高保真克隆效果，情感表达丰富，用户可根据需求选择音色、语调、语速等参数，甚至复刻特定人声，满足个性化需求，基于拟人真实交互音色体验，提升用户转化；



模型调优

- **深度学习，持续优化：**运用深度学习技术，沟通对话可以进行标注调优，同时支持不断扩充知识库，持续提高交互效果。

持续提升

- 客户筛选效率提升60%
- 人力成本降低70%
- 语音自然度MOS分提升40%
- 直接推动销售转化率增长35%

开放合作 互联共赢



关注中关村科金



免费试用产品