

《大数据在客服行业的应用与实践》

培训对象：客户中心运营管理人员（总监、经理、主管）、客服渠道相关工作人员、对大数据应用感兴趣的相关人士

课程时间：1天

课程背景：

大数据、服务变革，精准营销，当这些词语刚刚出现时，我们只是把他当成一个概念和美好的憧憬。可当我们发现周围已经开始出现很多的变化，企业利用大数据进行服务、营销的案例越来越多的时候，作为相关岗位的工作人员，我们不能只停留在概念阶段了。

作为服务部门，面对大数据带来的冲击，在服务策略的制定，服务方式的改进上该如何进行突破，如何更加有效和精准的为客户服务，如何更加精准的进行营销，如何使用大数据对 AI 进行训练，提高用户体验的同时，降低服务成本，是当下客户服务相关人员都要考虑的问题。

未来，基于大数据，客服行业将会发生怎样的变化，本课程将带有进入一个全新的领域，**用特度的视角来看到我们的未来！**

杨老师在 2017 年-2020 年分别在成都、北京、上海、深圳，香港、广州举办了《互联网时代的客户数据及智能服务应用》和《大数据在服务营销领域的应用与最佳实践》、《人工智能时代服务迭代与智能客服运营管理》、《智能服务、智能运营》等公开课以及多期内训课。

课程收益：

培训完结后，学员能够：

- 全面解析客服大数据是什么；
- 大数据在客服行业的应用场景；
- 客服行业如何利用大数据进行服务和营销；
- 如何利用大数据进行精准服务和客户维系；
- AI 在服务中的应用；

课程大纲：

单元	大纲	内容	效益
单元一	大数据时代	1. 运营商于互联网发展历程 (1) Web1.0 时代，传统印记浓重，信息为王 (2) Web2.0 时代，互联网红利，流量为王 (3) 移动互联网时代，用户体验为王 (4) 大数据时代 —企业与大数据 —客服中心知识运营的变化	本单元将全面讲解大数据发展的趋势以及与金融的结合
单元二	大数据在服务中的应用	1、呼叫中心 4.0 时代 2、服务思维的转变 案例：服务渠道变革 3、服务方式的转变——什么是好的服务 4、服务体系的搭建 5、智能服务就是机器人吗？ 6、大数据与智能服务 (1) 智能全量分析	大数据在服务行业的模式和具体做法

		<ul style="list-style-type: none"> (2) 用户画像 (3) 竞争情报分析 (4) 用户喜好分析 	
单元三	精准服务与营销	<ul style="list-style-type: none"> 1、什么是用户画像 <ul style="list-style-type: none"> (1) 塔吉特超市，孕妇的例子； (2) 案例分享 (3) 用户画像定义 (4) 客服中心客户分层 2、用户画像技术 <ul style="list-style-type: none"> (1) 基础资料 (2) 交易记录 (3) 历史行为 (4) 动作轨迹 3、用户画像的几个方面 4、如何构建用户画像 5、用户画像在服务中的应用 6、大数据在精准营销方面的应用 	本单元讲解什么是用户画像、精准服务、精准营销
单元四	基于大数据的智能化服务	<ul style="list-style-type: none"> 1、引例：智能 IVR 语音交互模式变化的思考 测试：中国电信 10000 中国移动 10086 平安银行 95511 支付宝 95188 2、智能服务是个伪命题？ 3、智能服务体系； <ul style="list-style-type: none"> (1) 智能问题预判； (2) 智能客服； (3) 智能助手； (4) 可视化服务； (5) 智能舆情； (6) 智能语音； (7) 智能质检； 4、AI 用户画像； 5、智能服务的本质——客户为王； <ul style="list-style-type: none"> (1) 智能时代服务入口的变革； 6、技术是术，运营是道； <ul style="list-style-type: none"> (1) 运营的重要性； (2) 术道结合； 	本单元讲解智能服务在术和道的层面如何突破