

《数智化转型与服务智能化》

讲授专家：杨茂林

培训对象：客户中心运营管理人员（总监、经理、主管）、企业内智能客服渠道相关工作人员、

对智能服务感兴趣的相关人员

课程时间：2天

智能服务

课程背景：

人工智能不仅仅是一次技术层面的革命，就像pc互联网、移动互联网对社会生产的改造，人工智能必将带来社会经济变革，成为下一次工业革命的核心驱动力，成为人类社会全新的一次大发现，大变革，大融合，大发展的开端。

服务行业是最好的人工智能训练场，试验田，但是，由于智能服务运营复杂，并且涉及到一些新的运营方法，很多引入智能客服的企业，智能客服并没有发挥出应有的作用，反而造成了一些管理上的困惑：

- 1、智能服务的定位是什么？如何衡量效果？
- 2、目前行业中有哪些成功的案例和好的做法？
- 3、如何基于智能服务设计服务体系？
- 4、如何有节奏地开展智能服务运营？
- 5、如何基于全方位的监测数据建立智能化的大数据分析体系实现精细化运营？
- 6、对于知识的运营管理会有哪些变化？
- 7、人机结合方面，还有那些更好的做法，有没有更成熟的经验？
- 8、智能服务的指标考核，岗位设置，服务流程该如何优化？

以上，都是准备引入智能客服与已经引入智能客服的呼叫中心管理人员普遍关心的问题。

针对大家的困惑，杨老师和团队分别于2017年3月在成都，5月在北京、8月在上海、11月在深圳，2018年3月在深圳，4月在北京，5月在广州，8月在上海，2019年3月在上海、5月份广州、上海、7月份在香港分别举办了《互联网时代的客户数据及智能服务应用》和《人工智能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》等多期公开课以及超过100期内训课。

同时，杨老师和团队操作了某金融机构智能客服运营提升咨询项目，这是行业内第一个智能服务运营咨询项目。

通过本课程，学员将掌握和解决以下问题：

课程大纲：

单元	大纲	内容	效益
单元一	服务行业发展趋势	1、客服行业发展历程 -案例：IVR语音交互模式变化的思考； 2、呼叫中心的演变 3、服务思维的转变 4、服务方式的转变 5、智能服务就是机器人吗 6、智能服务知识管理的前世今生	本单元讲解服务行业的发展历程与未来趋势

		<ul style="list-style-type: none"> -知识表单 -帮助中心 -问答机 -语义模型机 -深度学习 -知识图谱 	
单元二	服务体系搭建与运营管理设计	<ol style="list-style-type: none"> 1、服务体系的四个层面 2、互联网时代服务体系的搭建 <ul style="list-style-type: none"> -服务渠道 -服务模式 -服务工具 3、用户分层 4、全局设计，体验为先 5、明定位、确目的 <ul style="list-style-type: none"> -明确智能客服定位 -明确智能客服的目的 -确定智能客服业务范畴 6、梳标准、推流程 <ul style="list-style-type: none"> -业务场景划分标准 -知识架构 -知识输入流程 -指标体系 -运营团队 7、重体验、促转化 	本单元讲解如何基于人工智能进行服务体系的设计与运营管理的设计
单元三	如何设计和搭建智能化交互体系	<ol style="list-style-type: none"> 1、智能服务的设计搭建 <ul style="list-style-type: none"> -渠道统一 -接入统一 -知识底层统一 -服务资源统一 2、智能服务的服务体系 <ul style="list-style-type: none"> -互联网渠道：机器人+人工 -电话渠道：智能语音+热线 3、智能服务的流程设计 4、智能服务的界面设计 5、智能服务的知识体系 <ul style="list-style-type: none"> -原子化知识库的搭建 -知识客户化的做法 6、智能服务的营销模式 	重点章节，掌握智能交互的体系搭建与设计
单元四	智能服务运营入门	<ol style="list-style-type: none"> 1、智能服务的定位 <ul style="list-style-type: none"> -咨询类客服机器人 -闲聊类客服机器人 2、智能服务运营核心三要素 3、智能服务需求分析与拆解 <ul style="list-style-type: none"> -VOC 分析 -VOE 分析 -VOB 分析 4、如何选择最合适智能服务产品 <ul style="list-style-type: none"> -智能服务产品从孵化到成熟的三个阶段 5、智能服务需求分析与拆解 	通过本单元的讲解，学员可掌握智能服务运营的入门知识和基本技能

<p>单元五</p>	<p>智能服务运营基础</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、智能服务场景能力规划——由小到大 <ul style="list-style-type: none"> -到客户最关心的地方去 -标注——搭建最贴近客户的场景 2、智能服务核心之一识别 <ul style="list-style-type: none"> -智能客服交互本质 -三种常见问题识别方式 -识别核心——用户意图识别 3、智能服务核心之二应答 <ul style="list-style-type: none"> -应答体验核心——场景化 -从人工服务交互看应答的本质：逻辑树+应答 4、智能服务知识库搭建 	<p>本单元将讲解智能服务运营中的标注，识别，应答的运营基础</p>
<p>单元六</p>	<p>智能服务运营进阶</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、智能服务进阶 <ul style="list-style-type: none"> -企业——服务风险管控 -客户——转人工逻辑设置之人机融合 2、智能服务绩效管理 <ul style="list-style-type: none"> -从三个层面看智能服务的绩效指标 -智能服务指标体系搭建 3、智能服务岗位设置及管理 4、智能服务上线后的运营——bad case 优化 5、运营让智能客服能做的更多 	<p>本单元将从绩效、岗位设置、智能服务优化等角度讲解运营升级</p>