

# 智能服务策略设计

## 【课程背景】

近年来，越来越多的智能化系统在客服领域落地开花，从智能服务策略设计到业务场景明确，再到各个智能服务系统功能梳理变得更加多样化与复杂。

在智能化系统多如繁星的今天，如何设计智能服务策略，如何平衡智能与人工服务之间的关系，如何平衡多个智能服务之间的关系是智能服务系统管理人员在引入智能化系统之前及系统上线后要解决的问题。

通常，我们在进行智能服务策略设计时，是从企业的服务体系出发，结合多渠道、多服务方式、多工具来保障服务效果。而站在用户的视角，我们应该在保障服务效果的同时，最大化的提升用户体验，这就需要设计人员具备用户的思维，从用户视角进行思考和设计。

同时，以移动互联网为代表的互联网上半场在国内经历了轰轰烈烈的大发展，在这个过程中，企业开始了互联网+的变革，服务行业也开始了变化，服务渠道、渠道边界变得越来越模糊，渠道之间的贯通也变得更加重要。

各个服务渠道有哪些限制，不同渠道之间如何互相联通，各个渠道之间的数据如何盘活，都是智能客服管理人员不得不关注和重视的问题。

从2017年开始，杨茂林老师工作室分别在北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、香港等地先后分别举办了《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》、《智能服务体系搭建》等30多期公开课和100多期内训课程，并帮助金融、电力、运营商、生产制造、互联网等行业客户开展了智能客服运营咨询项目。

## 【课程收益】

- 1、智能服务策略设计方法；
- 2、服务体系下智能服务；
- 3、服务体系下的智能服务策略设计方法；
- 4、智能服务策略实际应用案例；
- 5、能够从用户视角出发进行服务策略的设计；
- 6、多渠道下的数据融合方法；
- 7、多渠道下的数据融合案例与实践。

## 【课程对象】

- 1、客服中心总经理、总监、高级管理人员
- 2、主管服务的相关领导
- 3、智能服务相关岗位
- 4、服务管理、设计人员

【课程时长】：2天

## 【课程大纲】

单元	大纲	内容	效益
单元一	智能服务策略设计要素	1、什么是服务策略 2、从服务策略到智能服务策略 3、从服务策略到业务场景定位 4、从业务场景到智能服务系统功能梳理与明确	了解并掌握智能服务策略设计方法以及智能服务策略实际应用案例

		<p>5、智能服务策略与人工服务之间的关系</p> <p>6、智能服务策略设计的现状与案例</p> <p><input type="checkbox"/>-从智能服务策略要素看企业视角下智能服务策略设计案例</p> <p><input type="checkbox"/>-金融行业的智能服务策略设计案例</p> <p><input type="checkbox"/>-互联网行业的智能服务策略设计案例</p> <p><input type="checkbox"/>-通用系统类、运营类、业务类智能应用评价指标示例</p>	
单元二	服务体系下的智能服务策略设计	<p>1、客户服务与智能服务策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-设计的关键点</p> <p><input type="checkbox"/>-业务策略</p> <p><input type="checkbox"/>-实践与案例</p> <p>2、服务干预与智能服务策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-设计的关键点</p> <p><input type="checkbox"/>-业务策略</p> <p><input type="checkbox"/>-实践与案例</p> <p>3、用户体验与智能服务策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-设计的关键点</p> <p><input type="checkbox"/>-业务策略</p> <p><input type="checkbox"/>-实践与案例</p> <p>4、服务品牌与智能服务策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-设计的关键点</p> <p><input type="checkbox"/>-业务策略</p> <p><input type="checkbox"/>-实践与案例</p>	本单元让学员掌握服务体系下的智能服务策略设计方法，智能服务策略实际应用案例
单元三	用户视角与服务策略	<p>1、语音渠道智能服务策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-语音机器人全流程策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-语音机器人复杂场景设计</p> <p>2、在线渠道智能服务策略设计</p> <p>3、多智能系统联动服务策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-语音渠道分流与多系统联动设计思路</p> <p><input type="checkbox"/>-在线渠道多智能服务系统联动服务策略设计</p> <p><input type="checkbox"/>-多个智能服务系统联动服务策略设计</p>	本单元让学员能够从用户视角出发进行服务策略的设计
单元四	多渠道下的数据融合	<p>1、多服务渠道的特点与数据限制</p> <p><input type="checkbox"/>-服务渠道的演变之路</p> <p><input type="checkbox"/>-语音渠道的服务与承载信息（数据）特点</p> <p><input type="checkbox"/>-文本渠道的服务与承载信息（数据）特点</p> <p><input type="checkbox"/>-多渠道数据割裂背景下的服务现状</p> <p>2、从系统视角看多渠道数据融合</p> <p><input type="checkbox"/>-多渠道数据割裂出现的原因和背景</p> <p>(1) 系统渠道原因；</p> <p>(2) 设计人员原因；</p> <p>(3) 系统实施原因；</p> <p><input type="checkbox"/>-数据融合与割裂问题的解决</p> <p>(1) 组织架构优化</p> <p>(2) 产品经理负责</p> <p>(3) 日常运营管理创新</p> <p>(4) 多渠道数据贯通设计蓝图与实践</p> <p>(5) 从底层视角看建设商、渠道、数据</p>	本单元让学员掌握多渠道客服数据融合应用的方法与实践

---

		三者之间的关系 3、多渠道数据融合应用实践 □-语音渠道客服数据贯通设计 □-在线渠道客服数据贯通设计 -支撑渠道客服数据贯通设计	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------	--