

# AI 客服解決方案

智慧語音機器人、促進交易達成、降低成本投入、7\*24小時服務

2025.05

# 對比傳統客服

## 傳統 客服

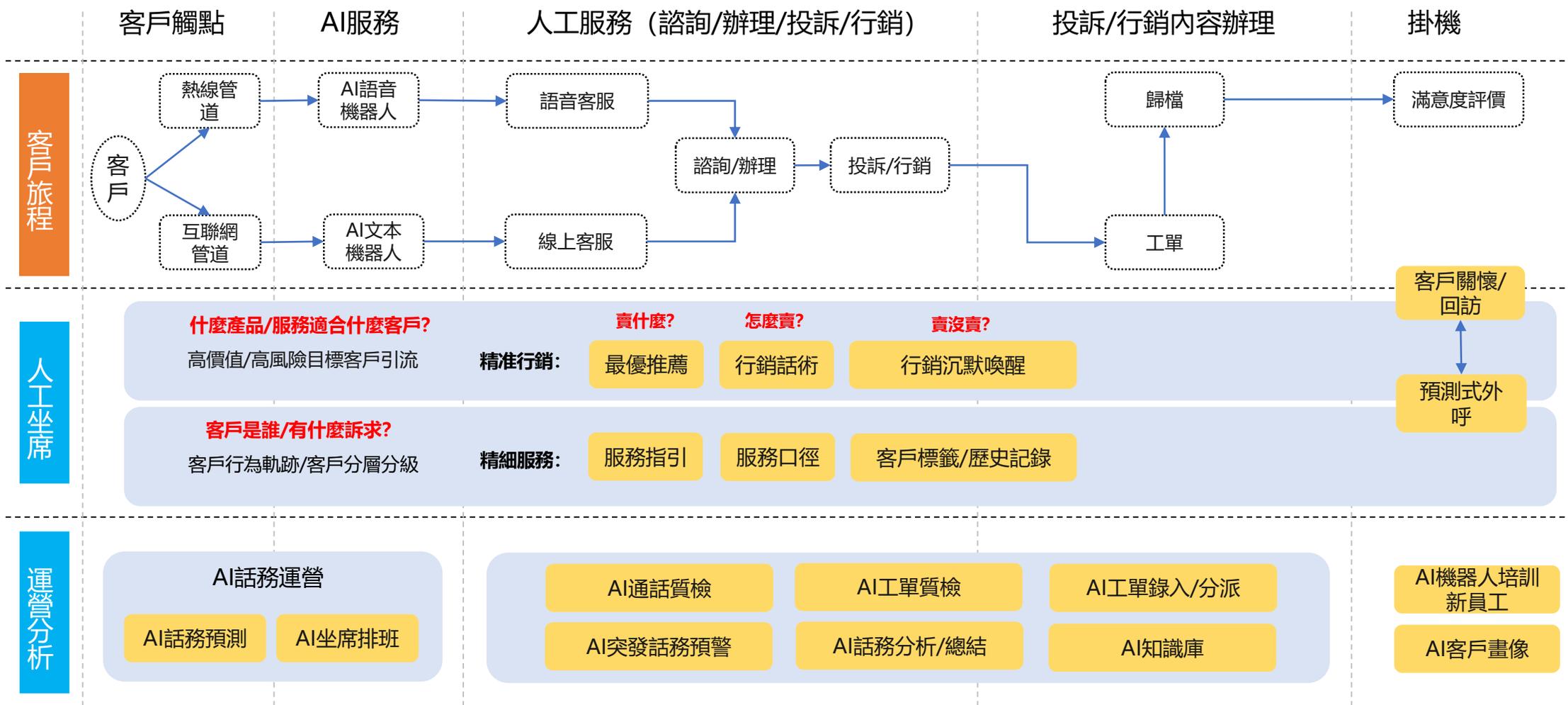
1. 真人一對一服務，效率低下
2. 客服人員的人力成本高昂
3. 服務時段受限，即使輪班也無法全天候服務
4. 諮詢量波動導致無法短期內快速部署和調整人力

VS

## 智能 客服

1. AI同時處理大量客戶諮詢
2. AI替代人工，大幅降低成本
3. 提供7\*24小時不間斷、無停歇服務
4. 靈活資源調配應對諮詢量波動

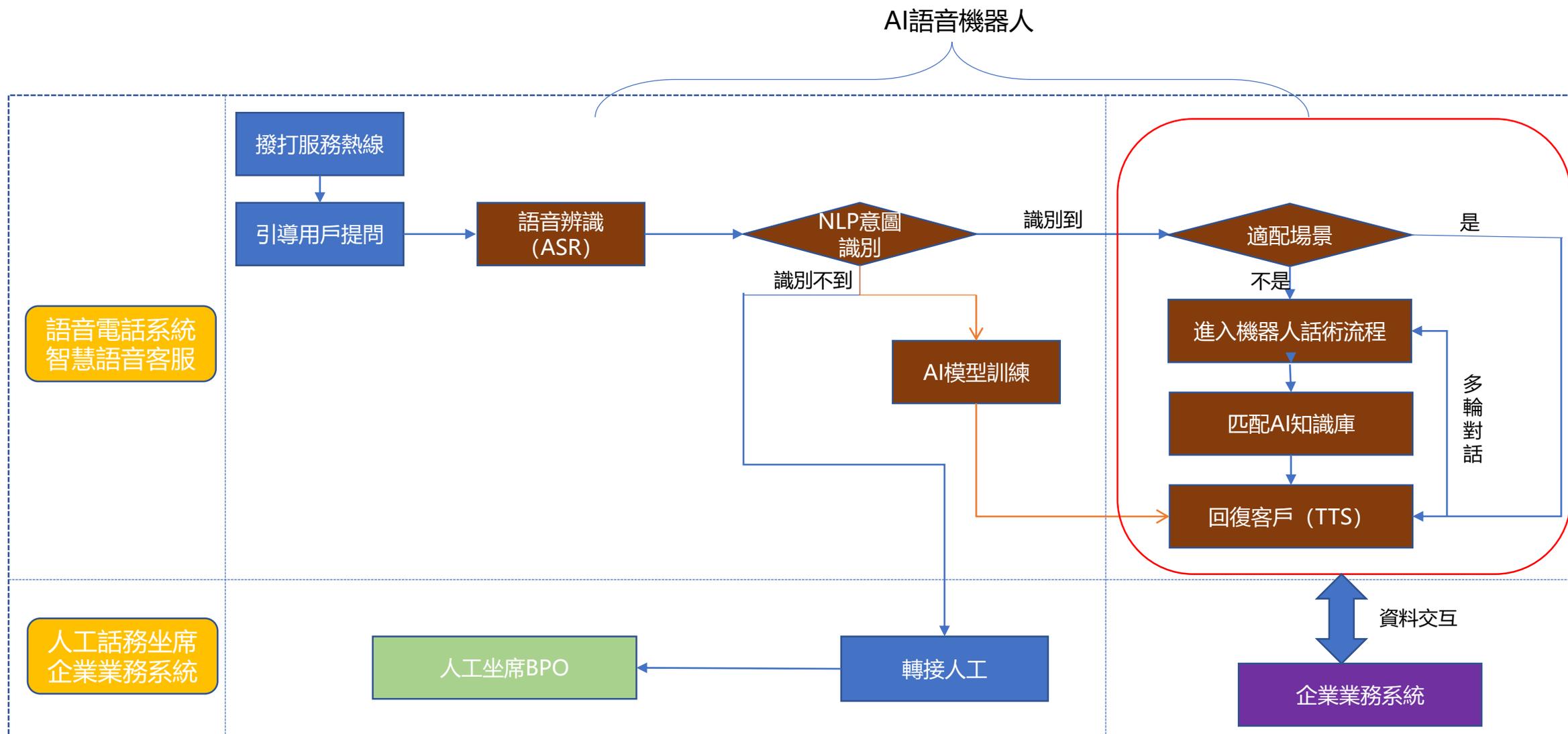
# 關鍵業務流程



普通通用業務

CMHK增強業務

# 核心技術架構



# 重點特色功能

## AI機器人響應

- ◆ 對話即時回應速度快，超過通用大模型
- ◆ 可定制多聲線，通話時隨機選擇，每次對話都有新鮮感

## AI機器人語音

- ◆ AI語音自然度高，聲線接近真人，更加真實
- ◆ 可加入情緒波動，讓機器人更加有溫度

## AI交互行為

- ◆ 接入自研專用AI大模型，對話內容和話術符合預設腳本、邏輯
- ◆ 可為不同AI機器人設置好聲線、姓名、性別等資訊，使之有不同的交互習慣

## AI平臺定制

- ◆ 通話中可混入生活場景噪音，如同真人在接聽電話
- ◆ 通過介面對接企業內部系統，可交互即時動態資訊

# 香港當地語系化適配

## ■ 建構香港本地粵語語音辨識

### 港式粵語獨有語言特色

- 拼音系統繁多

如：粵拼、廣州式、耶魯式、教院式等

- 口語用字沒有標準寫法

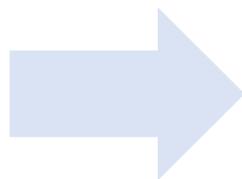
如：書面語「的」字，口語被寫成「啲」、「D」、「o的」

- 聲調多，保留了大量古漢語的特色

如：九聲六調

- 中英文夾雜在通話過程中

如：靚仔/女，邊度可以搭lift啊



### ASR+NLP+TTS

- 採用香港市民口語語料訓練
- 超過10萬小時真實語料訓練，適應不規則口語場景、不同口音、噪音
- 香港本地粵語語音辨識率達 90%以上
- 從真實資料裡提取業務場景用於設計，貼近用戶使用

# 人工坐席BPO

- 提供**普通話、英語、粵語等多語種**的人工坐席BPO服務，具備網路、IT、監控、排障等技術能力，服務管道包括熱線、線上、郵件、網站等多樣化介面，**可根據客戶需求實現境內外多局點運營**，除了企業內部客戶服務，**還可為賽事/展會等不同形式活動提供多語客服支撐。**



## 語言技能



普通話



馬來語



粵語



日語



英文



韓語



緬語



泰語



## 服務區域

憑藉多語服務能力，服務區域涵蓋亞、歐、美、大洋、非洲的**200多個**國家和地區，服務客戶超**1300家**，包括Apple、Google、AT&T等全球知名公司及運營商，並不斷拓展新客戶。





## □ 客戶服務

- 常見問題解答
- 投訴與建議處理
- 訂單處理與跟蹤
- 客戶滿意度調查



## □ 售後支持

- 技術支援與諮詢
- 產品使用指導
- 故障排除與維修
- 使用者手冊與資料提供



## □ 行銷推廣

- 產品介紹與推廣
- 促銷活動與優惠資訊
- 用戶回饋與市場調研
- 客戶關係維護

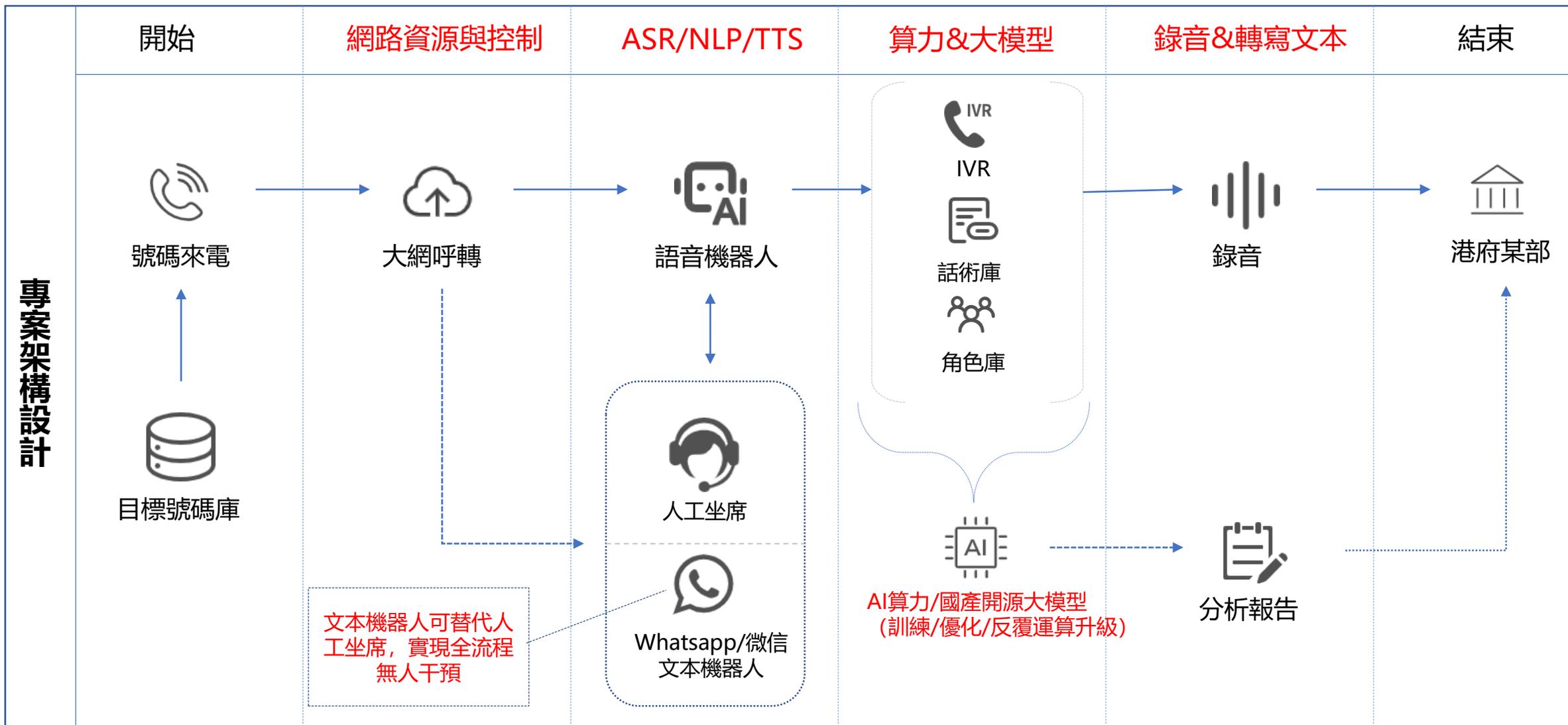
## 項目案例：CMHK 12580AI客服

- 中移香港向全港700多萬現有客戶及潛在客戶提供24小時服務客服熱線，支援粵語、英文及普通話三語服務、提供「7×24」小時全天候人工服務，一年承接超過百萬通來電。

- ✓ 2023年4月正式上線AI客服，已持續穩定運營超過2年時間。
- ✓ 全面覆蓋中移香港全場景業務，提供一站式業務查詢與辦理服務。
- ✓ 分流人工話務，降低人工客服成本。
- ✓ 快速回應客戶，客戶滿意度從70%提升至80%以上。



# 項目案例：港府某部門AI語音機器人



# 謝謝 Thanks

- 中國移動香港有限公司