



小文智能·智能客服外包服务

AI赋能，一站式服务外包专家

江苏楷文电信技术有限公司



目录

CONTENTS

01 | 服务介绍

02 | 我们的优势

03 | 合作与价格

04 | 关于我们



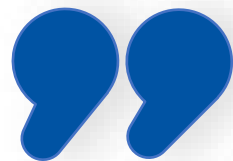
01

服务介绍

更懂您的服务合作伙伴



小文智能 智能客服外包服务



小文智能·智能客服由AI赋能，提供专业的一站式智能客服服务外包。
大数据+云计算+智能交互，为企业实现降本增效。

懂AI

自研AI赋能产品

15年+专注企业服务类产品研发，
AI与业务无缝衔接，
高效推动产品迭代，升级节奏可控

懂全包

资深运维统管，经验沉淀

从顶层设计到落地执行，
为客户提供专业一站式整体解决方案，
实现系统+管理综合提升

懂客户

众多企业实践，丰富经验

深入各行业垂类，
产品及业务成熟，
提供专业客户服务解决方案

多渠道支持

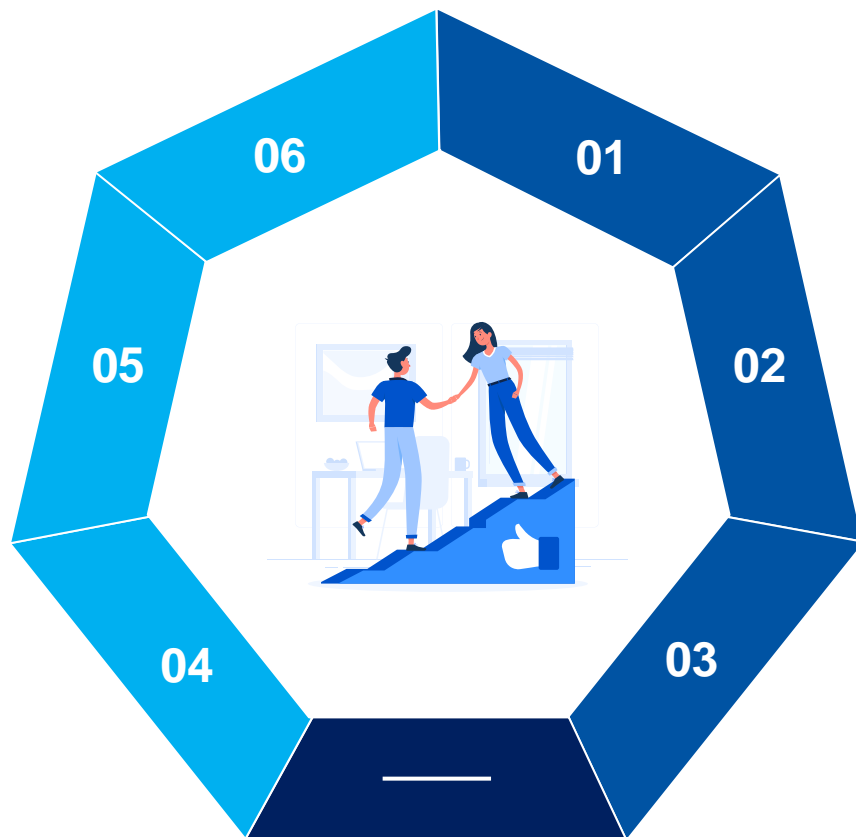
多种渠道的客户沟通，如电话、短信、在线客服等，提供全面的服务

灵活扩展

根据企业的业务情况灵活调整，确保客户服务的连续性和质量

7*24全天候支持

全天候的客户支持服务，为客户提供及时的响应和帮助



降低成本

减少企业内部维护和培训客服团队的成本，减少企业运营成本

提高效率

自动处理常见问题，提供快速的解决方案，减少客户等待时间，提高客户满意度

扩大服务范围

扩大服务覆盖范围，不受地域限制

与amp;#x201c;传统呼叫中心人力外包对比

相比较传统的呼叫中心人力外包，大大减少对人力资源的需求。

减轻人力资源压力

节省人力、设备、办公场地等成本。

降低运营成本

快速处理大量电话呼叫，缩短等待时间。

提高工作效率

实时监控客户服务情况，及时发现问题。

实时监控报告

可根据需求快速调整系统和流程，无需等待人员培训时间。

灵活适应业务变化

提供一致的服务标准，确保服务质量和一致性。

标准化服务

分析客户服务数据，提供客户洞察和业务分析。

数据分析和洞察

根据客户需求提供个性化的支持和建议。

个性化支持

智能客服外包服务适用场景举例

运营商	金融行业	健康与医疗行业
业务办理	风险评估	病症咨询
疑问解答	投资咨询	药品信息
投诉处理	账户相关	检查报告查询
报修登记	争议解决	医保相关
问卷调研	问题解答	疫苗接种
满意度回访	操作指导	体检预约



02

我们的优势

技术、服务双重优势，放心选择



技术优势

小文智能作为一家“技术为本”的企业，团队成员均具备多年相关行业的经验。公司对研发支出的投入超过70%，用于技术的持续改进和创新，不断提高和扩展人工智能在行业内的应用，为客户提供更加智能、高效和个性化的服务。



98% ↑
语音识别准确率

高精度的语音识别能力，能够准确识别客户的语音输入，并将其转化为文字进行处理和分析。



200ms ↓
交互时间

语音采集至意图输出，单次交互延时低于200毫秒，与客户0距离沟通。



85% ↑
NLP技术准确率

强大的自然语言处理能力，能够理解和解释客户的语音或文字输入，并提供准确的回答和解决方案。



N +
多渠道集成

集成多种通信渠道，包括电话、短信、在线客服等，提供全方位的客户支持。





01

人员【优选】

班底【专业】：专业运维团队，经验丰富，持续经验输出能力强

人员【可靠】：多年服务经验，擅长发现并沟通、解决问题

02

业务【智赢】

高标【建流】：标准流程服务，各项指标标准化运营

AI【替代】：知识库构建+AI智能客服部署，7×24小时服务

03

管理【严控】

数据【多维】：人工统计+系统呈现结合，数据参考水平高

信息【防盗】：严格的人员保密措施，防止员工泄露机密信息

安全【保障】：周密的系统安全架构，保证业务稳定开展



03

合作与价格

从业务搭建到管理的全流程解决方案，AI产品全程赋能



需求沟通

确认业务需求，确认服务内容，
确认期望目标

制定方案

根据确认的需求，提供相对应的
服务方案

合同签订

明确服务内容、服务期限、费用
结算方式等条款

监控优化

监控运行情况，定时数据统计，
并持续优化改进

服务实施

根据服务计划，有序实施

系统部署

话术、流程设计、系统配置



业务搭建

场景层

呼叫线路部署

AI层

知识运营服务

AI机器人部署

业务开展

场景层

标准业务流程建立

服务标准落实

AI层

呼叫中心

智能外呼机器人

在线客服机器人

业务管理

场景层

系统安全部署

数据及应用安全部署

AI层

客户中心

工单系统

统一数据报表呈现



价格组成

1

200元

主叫号码服务费

每项目、每个号码仅收取一次

2

0.6元/通

智能客服服务费

每通电话接通后收取，
每通电话仅收取一次

3

0.2元/分

话费

电话接通后，按照分钟
计费

4

0.08元

短信费

短信功能费用，每条字
数在70字以内

5

0元

场景费

合同期内免费赠送1套，
超出部分按2000元/套
收取

小文
智能

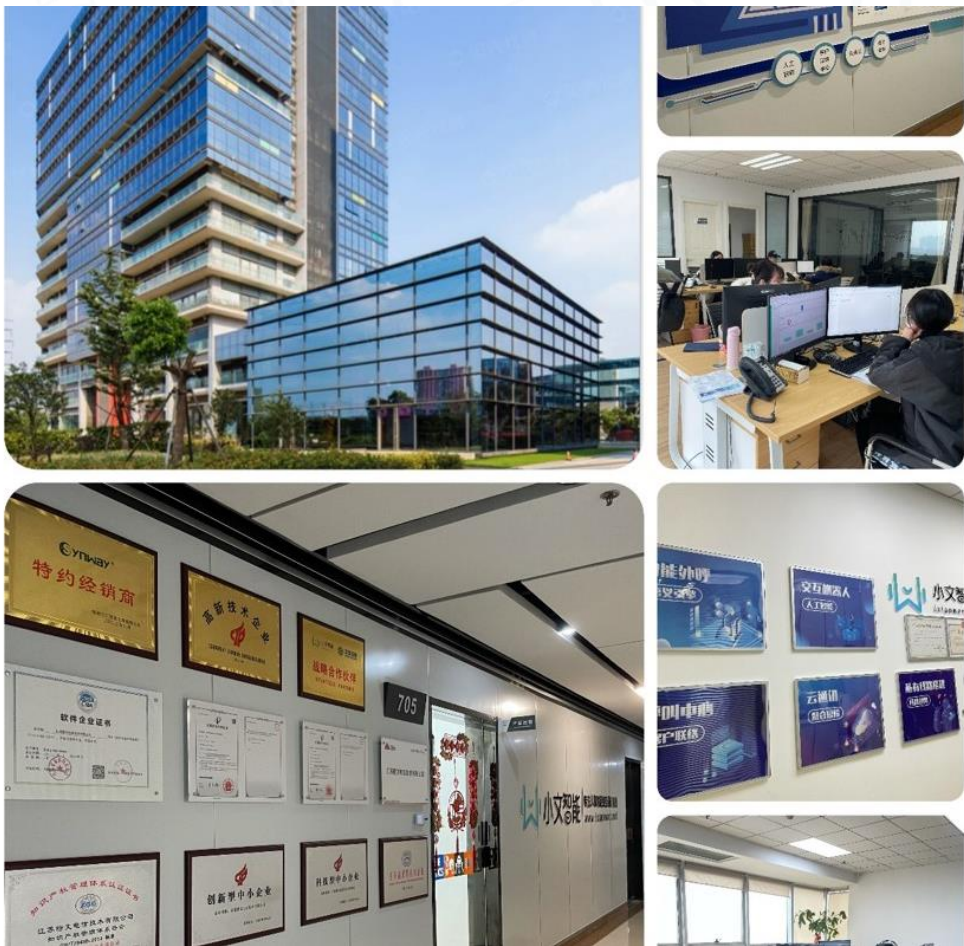


04

关于我们

用AI技术解放劳动力





公司介绍

江苏楷文电信技术有限公司座落于江苏常州天安数码城，是一家拥有多项发明专利及自主软件著作权的国家级高新技术企业。楷文电信基于开源语音识别引擎（ASR）与自研的新一代小样本自然语言处理（NLP）设计出的“人机交互设计系统”，交由使用单位自由搭建专属的数字客服“小哥哥、小姐姐”，替代传统的人工客服重复无趣的劳动，帮助政企客户降本增效，改善用户体验，驱动技术创新和业绩增长。

产品矩阵

- ◆ **人工智能：**人机交互设计系统、NLP语义引擎、多模态虚拟数字人
- ◆ **呼叫中心：**智能外呼（EOCC）、客服中心（MPCC）、IP指挥调度广播系统
- ◆ **方案产品：**千维数据、语音线路、聚合短信、电话组网、通讯设备
- ◆ **高级定制：**ASR语音识别引擎、NLP语义引擎、AI真人会话、AI换脸、图片唇形驱动、视频唇形驱动、AI视频修复、OCR文本识别、视觉唤醒、人脸识别



国家高新技术企业

楷文电信具有独立多项知识产权，可以实现技术创新成果的转化和产业化，并持续实施技术创新。

运营商战略合作伙伴

楷文电信为运营商伙伴提供全面的AI解决方案，以提高运营商客户满意度及服务水平。

创新型中小企业

楷文电信积极参与研发与创新，有效地应用新技术、新产品和新服务，以满足市场和客户的需求。

科技型中小企业

楷文电信采用先进技术、先进服务及创新手段，实现产品、服务质量和经济效益的增加。

知识产权管理体系认证

楷文电信鼓励技术研发与创新，并实施有效的知识产权管理方法，提高知识产权保护水平，防范侵权风险。

联系我们



商务主管：XXX



手机：13300000000

网址：www.ixiaowen.net

邮箱：xxx@ixiaowen.net

公司地址



江苏省常州市常武南路588号武进高新区常州
天安数码城B2座705-706室



合作共赢

期待您的垂询

江苏楷文电信技术有限公司