企业电话 AI 客服 / 四篇图文

小铱接起电话以后

从一句日常提问，到同事接手，再到修好后的那通回访。



01 / 客服总览

仅需一台话机，企业就能搭起自己的电话 AI 客服 02



02 / 知识答疑

告别按1按2：小铱 AI 客服怎么把企业知识答得既准又自然? 07



03 / 坐席协作

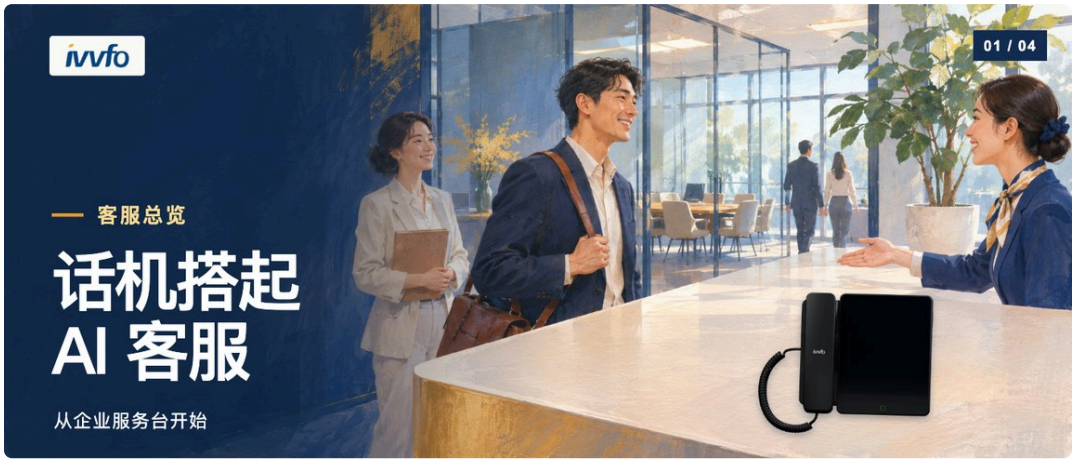
转人工不用重讲第二遍：小铱 AI 客服怎么和同事打配合? 12



04 / 售后现场

报修咨询扎堆打进来，小铱 AI 客服怎么帮售后团队减负? 16

仅需一台话机，企业就能搭起自己的电话 AI 客服



封面 · 企业服务台 | 话机采用铱方核定渲染。

上午十点刚过，公司的咨询座机又开始连续作响。来电客户常问的，其实绕不出那几件事：这款设备怎么寄修、发票开具什么口径，以及标准款和高配款差在哪里。

这些问题不难，却最消耗一线同事的精力。正在处理紧急售后的人刚进入状态，一通基础答疑打进来，思路就被切成两半；碰上所有人都占线，电话响几声挂断，客户体验和商机一起流失。

不少中小企业一想到“上电话 AI 客服”，脑海里浮现的往往是申请 400 号码并采购服务器，再从头搭建呼叫中心。真要算这笔投入和周期，多数团队还没开始就打退堂鼓了。

其实落地电话 AI 客服完全不必这么重。铱方全系列话机均已支持小铱 AI 客服，对大多数企业来说，仅需一台铱方话机并完成相应服务开通与资料整理，就能直接在现有电话入口搭起自己的小铱 AI 客服。

把繁重的前期工程省下来之后，真正值得关心的，是小铱接起电话后能给客户和团队带来哪些实实在在的好处。

一、告别“按 1 按 2”，用日常口语先把常见问题答明白

用过传统自动总机的人都有体会，客户拨通后先听一段冗长播报，再逐层按数字键选择分部，往往按到第三层还没找到答案，最后只能干巴巴留一段无人及时处理的语音信箱。

小铱接起电话后的体验完全不同。客户不用记任何按键菜单，像平时和人打电话一样直接开口提问就行。

系统会依据企业审核发布的产品介绍、服务规范和售后资料来回答。无论是办公时间和寄修地址，还是基础型号差异与常见操作流程，客户很快就能听清自己想问的事。

遇到公司资料里没有覆盖的特殊要求，或是需要查询实时库存、余位这类动态信息，小铱不会乱下结论，而是把情况清楚交回给同事核对，不替团队胡乱对外承诺。

大量重复问询被这一道稳稳接住之后，前台、销售与工程师终于能把一整块工作时间留给真正需要人工解决的事情。

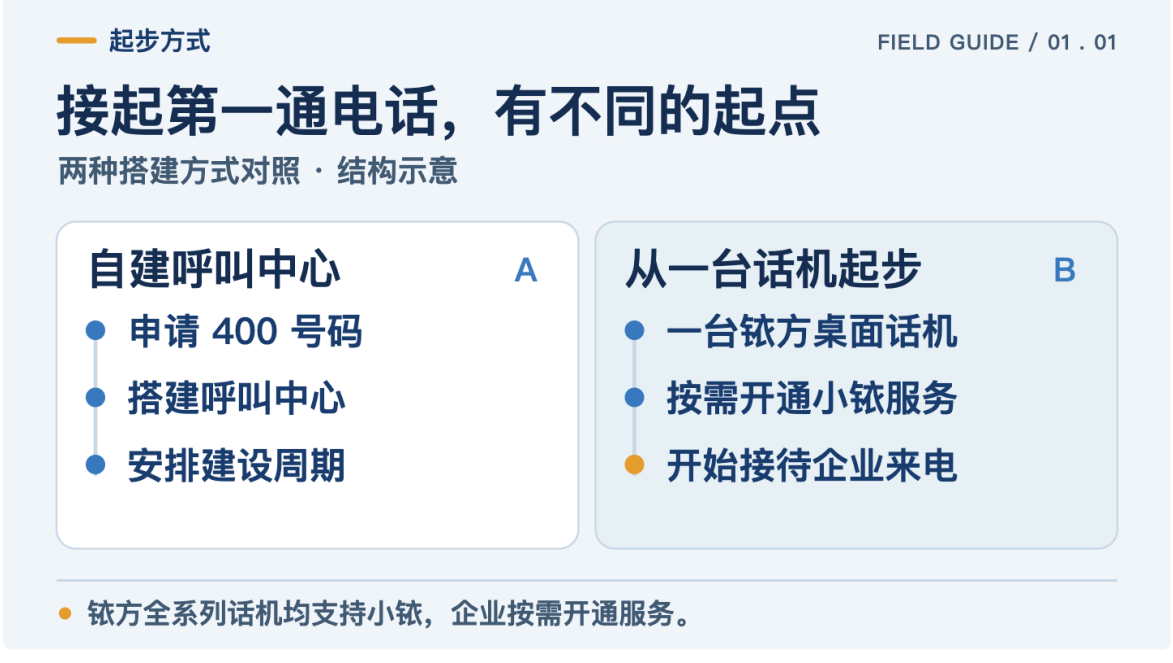


图 1 | 两种起步方式

二、听懂复杂前提主动追问，导入说明书或说大白话都能建库

企业日常业务里，很多问题没法一句话“一刀切”回答。比如客户问“我的订单能不能改期”或“设备连不上网怎么办”，不同产品系列、软件版本和所在业务阶段，对应口径往往差别很大。

过去用普通自动应答，碰到这类没说全条件的提问，要么把好几种规则混在一块念出来，要么反复追问同一件事把客户惹急。

小铱处理这类来电时，更像一位有经验的服务专员。它只围绕区分答案所需的条件做简短追问，最多追问两三轮，而且客户在前一句已经主动提过的条件会自动跳过，不会让人重复说两遍。

确认清对应的产品、版本和业务阶段后，小铱只推送那一档准确答复，既避免答串了行，客户听起来也顺耳得多。

建好这套聪明规则也不用技术人员画复杂流程图。业务负责人进入统一的“添加知识”入口，就能按两条顺手的路来建库：手里有现成的产品资料和使用说明书，或是售后手册与常见问答表，直接选入或拖进后台，支持 PDF、Word、Excel、PPT、Markdown、CSV 与 TXT。

系统会自动提炼总结成问答、条件分支与专业术语读法，关掉网页也不会中断整理；遇到手册外的一线经验，也能用培训新员工的大白话或 AI 引导随时补充。

所有整理结果先经过分支预览核对再点击“确认生效”，确认前不影响现网接听；待补充的边缘场景独立留着绝不拿隔壁分支凑数，日后原资料出新版也能直接对比更新。

三、转人工带着记录接着聊，忙时征得同意记成标准待办

用上 AI 客服是为了帮团队把电话沟通里最繁琐的前奏先跑完。

一旦遇到必须由人拍板的报价、定制需求或情绪安抚，在人工值守时段，在线坐席可以直接把通话接过去。最让双方舒心的是，接手的坐席不用客户再把事情原原本本讲第二遍，工作台上会一并呈现刚才的近期对话记录，顺着前情直接接话就行。

客户少费一遍口舌，自然会觉得这家公司的服务既连贯又专业。

遇上所有坐席正忙、午休或非办公时间，只要企业启用了工单能力，小铱还能在征得客户口头同意后，把来电人联系方式、具体诉求与优先程度记成一条规范待办，团队后续按既定流程接力处理就行。

等到需要主动通知客户寄修结果或做预约确认时，企业还能结合获客户同意的名单、空闲且支持外呼的话机以及设定时段开启受控外呼（通话接通后具体业务确认仍由团队把关），让整个服务流程前后连起来。



图 2 | 服务台的四种帮手

四、从企业日常服务台用起，门店咨询也能按需延展

实际用起来时，小铱最立竿见影的舞台就是企业服务台、售前初筛与售后热线。不用改变老客户熟悉的原有拨号号码，把桌面这一台话机架起来，每天消耗团队大量心力的常规问询就能迅速减负。

如果企业本身还带有一线餐饮门店或商务酒店业务，同样能把小铱这套自然分流的体验顺手延展过去。

餐饮门店或酒店每天反复被问起的营业时间、停车指引、开发票方式和入住须知，完全可以先交由小铱按公开规则答疑；至于查询实时桌位或联动房态等深度动作，则可根据门店系统的接口授权按需配置对接。

搭建一套好用的电话 AI 客服，重点其实不在堆多少复杂工程，而在于让每一通电话更省心。有一台全系皆可支持的铱方话机打底，让小铱帮团队答疑、追问、递话与留单，客户更满意，一线同事也能真正松一口气。



图 3 | 从企业服务台到门店

告别按1按2：小铱 AI 客服怎么把企业知识答得既准又自然？



封面 · 企业知识答疑 | 场景插画。

拨通企业的客服电话，很多人最怕两种体验：一种是听完长串提示音再层层按 1、按 2，按到一半忘了自己想找谁；另一种好不容易接通语音助手，问个稍微具体一点的问题，对方却答偏了型号。

背后往往卡在电话知识库怎么建。不少公司明明手里有现成的产品资料、使用说明书和售后手册，过去却常常两头为难——按传统软件手画几百个分支流程图，主管光前期梳理就耗掉半个月；如果把整堆原始文档直接丢进普通机器人，没有先拆清问答条件和适用型号，答起来照样容易偏题。

小铱在知识库能力上把“让客户听感顺滑、回答精准”和“让团队建库省事”想到了一块，带来的好处非常直观。

一、导入产品说明书或说大白话，不用画流程图就能建好知识库

不少客服系统的知识配置像在写代码，每次产品升级或售后口径调整，就要在密密麻麻的画布里重新拖线连节点，一忙起来根本顾不上更新。

在小铱这里，团队不用学画图工具，建库有两条同样顺手的路可以搭配使用。

最省力的方式，是把公司现成的资料直接搬进来。进入统一的“添加知识”入口，业务同事可以把产品宣传册、使用说明书，以及售后手册或常见问答表拖进后台，支持一次选入多个文件，覆盖 PDF、Word、Excel、PPT、Markdown、CSV 与 TXT 等常见格式。

文件传上去以后，不用守在电脑前干等，关闭网页也不会中断后台整理。系统会自动解析这些文件，提炼总结成一条条结构化问答、对应条件分支以及专业术语与语音读法，同时保留文件原文来源以便追溯。

临时通知和一线口头经验往往还没写进手册里。业务同事也可以在同一入口直接用培训新员工的大白话交代清楚，或者让“AI 引导”通过几句对话帮着补全细节，系统同样会自动理出清晰的分支。

整理完成后，页面会先给出“确认本次内容”预览清单。主管可以打开“分支预览”逐一检查假设条件，还没定下口径的边缘场景先留在待补充状态，绝不会拿旁边分支的答案来凑数。

点“确认生效”之前，正在线上接听的知识库和语音词典都不会切换，独立维护的人工问答也不会被覆盖。确认发布后，问答库和语音词典一次联动上线，新版本只接管之后新打进来的来电，绝不打断正在通话中的老对话；以后产品说明书出了新版，直接点“更新资料”上传新版对比确认即可，不用推倒重来。



图 1 | 两条路添加知识，预览后确认生效

二、条件没说全会温和追问，记住客户刚讲过的话

来电客户很少一开口就像填表那样，把产品系列、购买版本和当前阶段报得清清楚楚。更多时候，电话接通只是一句随口的“设备连不上网了”或“我能退货吗”。

碰到这类信息不够的提问，传统机器人往往一口气把所有情况都念出来，听得人云里雾里，要么就是不顾客户说过的话反复机械确认。

小铱更像一位熟业务的人工专员。面对需要区分前提的问题，它会顺着话题自然追问，先确认最关键的几项条件再给出一句准话。

如果客户刚才已经随口报出了型号或使用阶段，小铱会自动记住并跳过这一问，不让人白费口舌。遇到实在表述不清的口语，小铱也会礼貌请对方换句话说，或者及时转给同事处理，避免把客户绕在死胡同里。



图 2 | 顺着已经说过的条件问

三、多产品、多版本精细区分，不会张冠李戴把政策答串

企业但凡同时运营几个产品线、几个版本阶段，最怕客服把 A 系列的售后标准套用到 B 系列身上，后期解释起来费时又伤信任。

小铱支持把每一条知识的适用条件明明白白标出来，按产品、版本和业务阶段精确对号入座。名字只差一个字母或数字的不同型号都能严格分开，不符合条件的条目根本不会进入回答候选。

后台经预览确认并发布过的企业规范就是作答准绳，来电通话中的随口一问不会改写既定规范。主管只要把资料核对好放上去，日常咨询就能放心交给它去接。



图 3 | 规则答疑与人工核实

四、把资料内的答透，把资料外的稳稳交回人工确认

用得舒心的 AI 客服，重点不在“什么都敢硬接”，而在于分工清晰、分寸得体。

只要是企业自己导入并确认过的办公时间与寄修要求，以及发票规定和常见排查方法，小铱都能对照知识库稳妥讲明，帮团队把绝大多数常规咨询消化在第一时间。

遇到公司资料里尚未写明的新需求，或者客户询问的是实时余位、当天现货库存、具体交付周期这类需要即时核验的事项，小铱不会替人工同事乱下定论，而是坦诚说明并交由人工同事继续对接确认。

原有说明书直接导入就能自动总结成库，新规大白话一说就能补齐，客户听着有问有答、靠谱省事，团队也不用再被繁杂的流程图和反复排版文档拖住手脚。

转人工不用重讲第二遍：小铱 AI 客服怎么和同事打配合？



封面 · 坐席协作 | 场景插画。

打电话找客服时，大家最烦哪一幕？大概就是和电话里的语音客服前前后后说了三分钟情况，结果刚转给人工，对面同事开口第一句却问：“您好，请问您遇到了什么问题？”

客户只好深吸一口气从头再背一遍，哪怕原本只是问个小进度，情绪也很容易在这一刻急转直下。其实对企业来说也挺委屈：明明客服一直在岗，只是语音系统只顾着接电话、不懂得递话，搞得两边都累。

真正好用的电话 AI 客服，关键不止在于自己能回答多少常见问题，更在于懂得怎么跟后面的同事配合接力。小铱把人机接力这一环打磨得很实用，给客户和一线团队都省了不少劲。

一、在线同事看着记录直接接手，客户不用重新讲一遍

传统自动总机转接电话，只负责把一条语音通话切过去，接电话的人对前面聊了什么几乎一无所知。

用上小铱以后，前面铺垫好的对话不会白费。客户在电话里问完基础规则，如果聊到需要人工报价、特殊处理或者深层安抚的环节，在人工值守且有同事在线空闲时，通话就会切入人工接手队列。

工作台上把“AI 应答中”“待接管”“坐席接管中”几个状态标得清清楚楚，而且接手的同事在屏幕右侧就能直接看到刚才的近期对话内容。

于是同事接起电话后，不必客套盘问来龙去脉，开口就能顺着前情聊：“我看到您刚才在咨询寄修流程，我直接帮您核对一下后续安排。”少了那遍重复复述，客户立马就能感到整家公司服务是连贯、靠谱的。



图 1 | 带着近期对话交接

二、忙时和下班不丢线索，征得同意后再记成规范待办

客服热线总会碰上全员占线、午休或下班时段。这种时候打进来的咨询或售后电话，要是只放一段冰冷的“请在工作时间再拨”，很多潜在线索与急事就悄悄漏掉了。

但团队又常有另一重顾虑：如果系统逢电话就自动建工单，每天几十通随便问问营业时间的咨询全挤进看板，真正紧急的报修反倒被埋没了。

小铱在这里做了聪明分流。常规问询在通话里答明白就体面结束，不给业务看板制造垃圾信息。只有确认问题需要后续跟进，而且团队开启了工单能力时，小铱才会先礼貌征求客户口头同意，再把标题、业务分类、优先程度、事情经过和联系方式记成一份要素完整的待办。

等到忙过这阵或第二天上午开班，团队看到的不再是一堆等待回听的冗长录音，而是清清爽爽能直接认领的标准化待办任务。至于后续怎么派人、什么时候跟进落地，自然由真实团队结合排期对接，不替同事乱承诺交期。

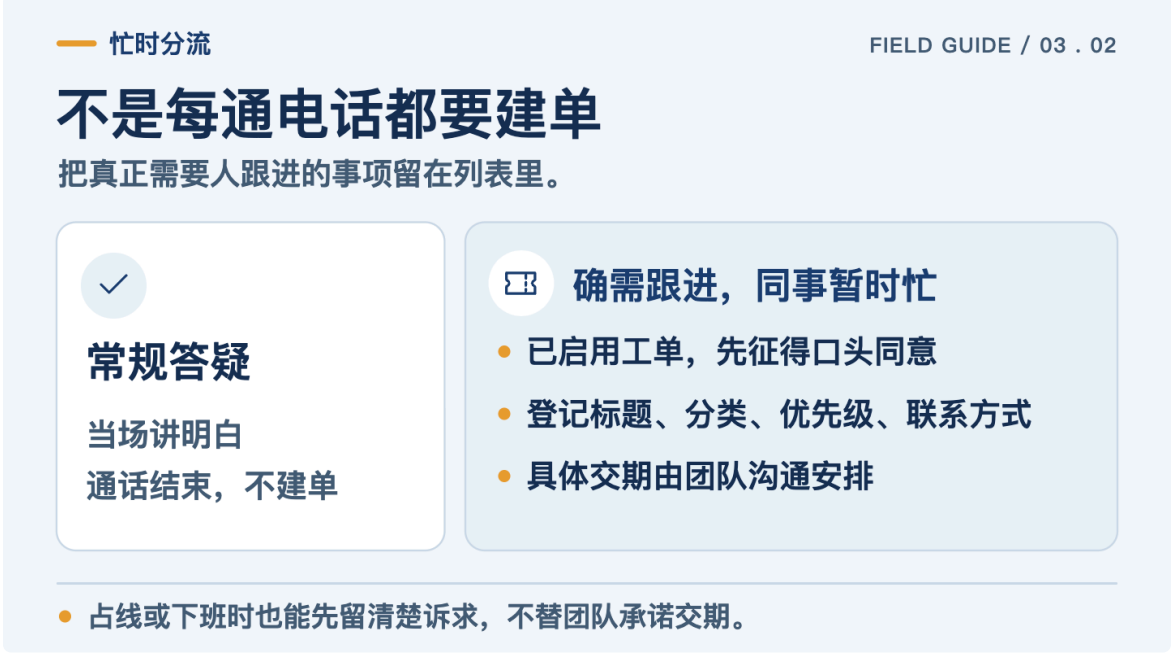


图 2 | 答疑与按需建单

三、老客户回拨接着谈进度，同时顾好信息安全分寸

售后和复杂交付往往不止一通电话。客户前几天留下过一个诉求，过两天再拨回来问问情况，心里最期待的当然是“对方还记得我上次说的事”。

如果企业配置好了可信来电身份识别，小铱在处理二次来电时可以调阅这位客户名下仍在跟进中的待办要点，让对话自然续上，既不用客户每次翻单号，也不用从零介绍背景。

方便之外，分寸同样在线。如果是一通不在可信身份范围内的匿名呼入，即便对方口头上报了一个手机号或编号来问情况，系统也不会把别人名下的工单内容直接念出来，保证每家客户的信息安全都稳稳守住。

前排先替同事问明要点，接棒时把近期记录递到手边，腾不出人手时再按同意记成待办——让小铱和团队同事把这三步配合跑顺了，客户通话体验和一线接待效率会一起往上走一大截。



图 3 | 回拨时的身份核对

报修咨询扎堆打进来，小铱 AI 客服怎么帮售后团队减负？



封面 · 售后热线 | 场景插画。

对售后团队来说，最怕的不是机器出了疑难杂症，而是咨询电话一来就扎堆打不停。工程师刚拿起工具准备排查故障，桌边热线又响起“我的设备还在保吗”“寄修地址能发我一下吗”。

很多一线售后同事不是忙于处理故障本身，而是被大量重复解释和零碎沟通切碎了精力。更让人头痛的是，遇上全员占线或下班时段留言，录音里经常只有一句含糊的“机器坏了请回电”，第二天同事还得回拨回去从头追问型号、故障表现和联系人。

把小铱 AI 客服放在售后热线前端，不用另招一批接线员，就能帮售后团队把繁忙的电话流程理成顺畅的三棒接力。

一、第一棒：寄修口径与常见自查先讲明白，护住工程师的时间

售后热线的日常来电里，有相当大一块属于规则询问和常规小排查。比如“过保后维修怎么收费”“寄回包装要注意什么”“提示灯闪烁是不是某个设置漏了”。

小铱接起这类电话时，不会用冷冰冰的“请按 1、请按 2”把着急的客户绕晕，而是先顺着对话温和追问两三句，确认清手头是哪款产品、使用了多久、具体出现哪类现象；如果客户开头已经提到过产品名，系统还会直接跳过不重复询问。

随后小铱对照企业核定好的售后文档展开答疑，把寄修地址、运费口径和常用自查步骤交代得明明白白。

许多因为接线或设置小误会引起的来电，客户当场跟着试一试就恢复正常了；而确实需要寄回处理的客户，挂掉电话前就已经理顺了寄修流程。至于资料里还没有写的特殊报错，小铱会如实告知需要由技术人员对接核对，不替人瞎出主意。



图 1 | 售后热线的三棒接力

二、第二棒：需排查时带记录转接，忙时征得同意留成整齐待办

一旦遇到在电话里解决不了、需要工程师动手排查或安排返修的情况，在人工值守且同事在线空闲时，小铱会把通话平顺切给在线坐席。

同事在工作台页面上直接就能看到刚才的近期对话，连客户端刚才排查到哪一步都一目了然。工程师张嘴就能直奔正题，不再从“您买的是哪款、试过重启吗”问起，客户和团队两头都痛快。

如果碰上电话全忙，或者晚间下班后才打进来的故障上报，只要团队开通了工单能力，小铱会在征得客户口头同意之后，把规范要素收齐记进待办清单。下面是一条售后待办的常见样子（场景示意）：

> **报修工单卡片（场景示意）**
> 标题：桌面终端通电无法启动待检测
> 业务分类：硬件售后寄修 · 优先级：高
> 联系人：张女士（138-XXXX-XXXX）
> 故障简述：上午更换插座后仍无法开机，已按指引核对电源线接触正常



图 2 | 报修待办示意

第二天团队上班打开列表，看到的不是一堆等着逐条重听的混乱录音，而是条理清楚、要素完备的跟进清单。工单把前情准确交给工程师，后续安排哪位师傅跟进、大概什么时候修好寄回，依然由团队按真实排班和客户联系确认。

三、第三棒：寄回后按约定名单受控回访，让售后更有头有尾

一台设备修好寄回，很多团队因为实在是人手紧，把快递单号发出去就算告一段落。可对客户来讲，设备拆箱能不能稳稳跑起来，恰恰最影响他对一家公司的长期信任。

在这最后一棒上，小铱同样可以帮着搭把手。只要团队整理好事先获得客户同意接收回访的名单，就能在设定的工作时段内，通过在线空闲且支持外呼的话机发起受控通知与回访——比如提示包裹已寄回，或礼貌问候一句“设备这几天使用是否顺畅”。

这样回访按约定节奏悄悄跑完，既顾好了客户的感受，也不会在白天把工程师从工作台前拖走。同时团队在流程里也分得很清楚：哪怕一通电话顺利接通、对方礼貌回应了一两句，最终是否已经算妥善收口，依然交由售后同事结合实际反馈来确认。

用小铱在第一线把高频咨询接住、把需要跟进的报修记成整齐待办、最后再用温和回访收好尾。还是原本这几个人手，整套售后热线却能跑得从容又体面。



图 3 | 寄回后的受控回访