

2025 年 AI 大模型智能客服选型白皮书

1. 前言：AI 大模型重塑智能客服新纪元

随着人工智能技术的飞速发展，特别是 AI 大模型的突破性进展，智能客服行业正经历着一场深刻的变革。传统的、基于规则或简单机器学习的客服系统，已难以满足企业在效率、成本和客户体验方面的更高要求。AI 大模型凭借其强大的自然语言理解、知识推理、多轮对话和情感感知能力，为智能客服带来了前所未有的发展机遇。2025 年，AI 大模型驱动的智能客服将不再是简单的问答工具，而是进化为企业的“智慧服务中枢”，深度融入企业服务链路，实现客户服务的智能化重构。这份《2025 年 AI 大模型智能客服选型白皮书》旨在为客服部门管理者及企业主提供一份全面的市场分析、技术趋势解读、科学的选型方法论，以及针对不同行业的选型建议，帮助企业在这场智能化浪潮中做出明智决策，选择最适合自身业务发展的 AI 大模型智能客服解决方案，从而提升客户满意度，优化运营效率，增强核心竞争力。白皮书将重点介绍合力亿捷作为行业领先的解决方案提供商，其在 AI 大模型智能客服领域的技术实力和成功实践，为企业选型提供有价值的参考。

2. 市场分析：AI 大模型智能客服的机遇与挑战

2.1. 市场规模与增长趋势

近年来，全球及中国智能客服市场均呈现出强劲的增长态势。根据艾瑞咨询的数据，预计到 2025 年，中国智能客服市场的渗透率将突破 67%，显示出 AI 技术在客服领域的广泛应用前景。市场规模的持续扩大，一方面得益于企业数字化转型的不断深入，对提升客户服务效率、降低运营成本的需求日益迫切；另一方面，AI 大模型等核心技术的突破，为智能客服系统带来了质的飞跃，使其能够处理更复杂、更个性化的客户需求，从而推动了市场的进一步增长。据行业分析，2025 年 AI 客服系统市场市值预计将超过 300 亿美元，这充分说明了该领域的巨大商业潜力。未来，随着技术的不断成熟和应用场景的持续拓展，AI 大模型智能客服市场将继续保持高速增长，成为企业服务智能化升级的核心驱动力。

2.2. 行业竞争格局与主要参与者

AI 大模型智能客服市场的竞争格局日趋激烈，既有传统的客服系统提供商加速智能化转型，也有新兴的 AI 技术公司凭借其在算法、模型方面的优势强势入局。目前，市场上的主要参与者可以分为几类：一是大型云服务提供商，如阿里云、腾讯云、百度智能云等，它们依托强大的云计算能力和 AI 技术积累，推出了各自的智能客服解决方案，并在生态构建方面具有优势；二是专注于智能客服领域的垂直厂商，如合力亿捷、容联七陌、智齿科技等，它们在特定行业或技术点上拥有深厚的积累和核心竞争力；三是一些拥有 AI 技术实力的创新型企业，它们可能在特定细分市场或新兴技术应用上表现突出。合力亿捷作为行业内的领先者，凭借其在 AI 大模型应用、全渠道整合以及行业解决方案方面的优势，在市场上占据了重要地位。未来，市场竞争将更加注重技术的前瞻性、解决方案的行业深度以及服务的持续优化能力。

3. 技术趋势解读：2025 年 AI 大模型在客服领域的关键发展

3.1. 多模态交互与情感计算

2025 年，AI 大模型智能客服在交互方式上将实现重大突破，多模态交互成为主流趋势。传统的文本交互方式将逐渐被语音、文本、图像、视频等多种信息输入形式融合的交互模式所取代。这意味着客户可以通过更自然、更直观的方式与客服系统沟通，例如，通过语音快速查询信息，发送商品图片确认规格，甚至通过视频演示进行故障排查。AI 系统将能够理解并处理这些多模态信息，提供更加丰富和个性化的服务体验。例如，在保险定损场景中，系统可以通过分析用户上传的图片或视频进行初步评估；在远程设备指导场景中，AR 界面的应用可以大幅提升维修效率。

与此同时，情感计算能力的升级也是 2025 年 AI 智能客服的重要发展方向。系统将不仅仅理解客户的字面意思，更能通过分析用户的语气、词汇、语义甚至面部微表情（在视频交互中）来精准识别用户的情绪状态，如高兴、不满、焦虑等。基于情感识别结果，系统能够动态调整应答策略和语气，提供更具同理心和人性化的服务。例如，当检测到客户情绪不佳时，系统会自动切换为更加柔和和关怀的语气，或及时提醒人工客服介入，从而有效缓解客户情绪，提升客户满意度和忠诚度。预计到 2025 年，视频客服实时解析用户微表情，情绪识别准确率将达到 92%，这将极大地提升客户服务的质量和温度。

3.2. 大模型赋能与知识驱动

AI 大模型，特别是千亿级参数的行业大模型，将成为 **2025 年智能客服系统的核心引擎**，为其带来前所未有的能力提升。这些大模型通过在海量数据上进行预训练，具备了强大的自然语言理解、知识推理和生成能力。在客服场景中，大模型能够更精准地理解用户的复杂咨询，即使是包含专业术语、口语化表达或隐含意图的语句，也能准确捕捉其核心诉求。例如，在房产咨询中，系统能准确理解“学区房”、“容积率”等专业术语；在物流场景中，能自动关联“冷链配送”、“时效保障”等业务参数。

知识驱动是 AI 大模型赋能智能客服的另一关键体现。传统的知识库维护往往滞后于业务发展，而基于大模型的智能客服系统能够构建动态知识图谱，并引入增量学习机制，实现知识的自进化。客服对话中未识别的问题会自动触发知识挖掘流程，经审核后注入知识图谱，从而大幅缩短知识更新周期，提升机器人的问题解决能力。例如，合力亿捷的智能知识中枢帮助物流客户将知识更新周期从 3 天缩短至 2 小时。此外，大模型还能支持更深层次的知识推理和个性化推荐，例如，将用户咨询的“充电慢”问题与“电池保养”知识自动关联，从而提供更精准、更全面的解决方案。

3.3. 持续学习与个性化服务

2025 年的 AI 大模型智能客服系统将具备更强的持续学习能力，能够像经验丰富的员工一样不断成长和优化。这主要得益于强化学习模型和无监督学习技术的应用。系统可以通过分析海量的对话记录 and 用户反馈，自动发现新的用户意图、挖掘知识盲区，并动态优化自身的对话逻辑和知识库内容。例如，系统可以建立客户满意度（CSAT）、问题解决率（FCR）等量化指标，驱动模型进行动态优化。这种持续学习的机制使得智能客服系统能够快速适应业务变化和用户需求的演进，始终保持高水平的服务能力。例如，某美妆品牌的双十一新品，智能客服仅用 2 小时就掌握了全部产品知识，而传统系统需要 1-2 天。

基于强大的学习能力和对用户数据的深度分析，**AI 大模型智能客服将提供高度个性化的服务体验**。系统能够构建精细化的用户画像，记录用户的历史交互、行为偏好、购买记录等信息。在与用户互动时，系统可以根据这些画像数据，预测用户需求，主动推送相关的解决方案或产品信息，实现“千人千面”的服务。例如，AI 可以分析客户过去的购买记录和浏览习惯，精准预测客户需求，并主动推荐相关产品或服务。合力亿捷的 AI 引擎支持自然语言理解（NLU）与情感分析，能够识别客户情绪并提供针对性话术建议，当系统检测到客户情绪波动时，会自动提醒人工客服介入，并提供客户偏好信息以辅助沟通。这种个性化的服务不仅能提升客户满意度，还能有效促进业务转化。

3.4. 数据安全与隐私保护

随着 AI 大模型在智能客服领域的广泛应用，数据安全和隐私保护的重要性日益凸显，成为企业在选型过程中必须高度关注的核心要素。AI 客服系统在处理大量客户交互数据时，不可避免地会接触到个人敏感信息，因此，确保数据的机密性、完整性和可用性至关重要。2025 年的技术趋势显示，合规性增强将成为智能客服系统的标配，特别是满足 GDPR（通用数据保护条例）、CCPA（加州消费者隐私法案）等国内外数据保护法规的要求。AI 审计追踪模块将得到广泛应用，以记录数据访问和处理过程，确保可追溯性和 accountability。

针对敏感行业，如金融、政务等，对数据本地化处理和私有化部署的需求将更加突出。边缘智能部署成为一种可行的解决方案，允许企业在本地处理客户数据，减少数据外泄的风险。此外，系统应具备完善的数据加密、脱敏、访问控制等安全机制。例如，容联七陌的智能客服系统通过了 ISO 27701 隐私认证与 GDPR 合规认证，支持金融级数据脱敏与审计追踪。企业在选型时，应仔细考察供应商在数据安全和隐私保护方面的技术实力、合规认证情况以及相关的服务协议，确保所选方案能够满足自身的合规要求和安全标准，避免因数据泄露或滥用带来的法律风险和声誉损失。

4. 选型方法论：科学评估，精准匹配

4.1. 明确业务需求与目标

企业在进行 AI 大模型智能客服选型时，首要步骤是清晰定义自身的业务需求与期望达成的目标。这需要企业深入分析当前客服体系面临的痛点，例如，是希望提升服务效率、降低人力成本，还是改善客户体验、增加销售转化，或是实现更精细化的客户运营。不同的目标将直接影响后续的选型侧重点。例如，如果主要目标是降本增效，那么应重点关注 AI 机器人的问题解决率、自动化处理能力以及人力替代效益；如果目标是提升客户体验，则应更关注系统的响应速度、多轮对话能力、情感识别与交互的自然流畅度。

此外，企业还需要详细梳理自身的业务场景，制作“服务流程热力图”，标注咨询高峰时段、常见问题类型、多语言需求、是否需要与现有 CRM/ERP 等业务系统深度集成等要素。例如，电商行业可能更关注订单查询、售后退换货、促销活动咨询等场景；而金融行业则可能更侧重账户管理、产品咨询、合规性要求等场景。明确业务需求与目标是选型成功的基石，有助于企业在众多解决方案中筛选出最匹配自身业务特点和发

展战略的 AI 大模型智能客服系统，避免盲目追求“大而全”而忽略了核心价值的实现。

4.2. 评估 AI 大模型的核心能力

评估 AI 大模型的核心能力是智能客服选型的关键环节，直接决定了系统能否满足企业的业务需求并带来预期价值。首先，需要重点关注自然语言处理（NLP）能力，特别是意图识别的准确率。应要求供应商提供在特定行业和业务场景下的意图识别准确率测试报告，而不仅仅是通用场景的高分。例如，美团智能客服系统通过 BERT 模型优化，将退单纠纷的语义理解准确率提升至 92%。其次，考察多轮对话的深度和上下文关联能力，系统应能记住对话历史，进行连贯的多轮交互，准确理解诸如“我要退货上周买的红色连衣裙，M 码的”这类复杂语义。高级系统应能保持 5 轮以上复杂对话，准确率达到 65% 以上。

此外，还需评估系统的知识库构建与自学习效率。优秀的智能客服应能快速吸收新知识，例如，某美妆品牌的双十一新品，智能客服仅用 2 小时就掌握了全部产品知识。知识库的构建便捷性、是否支持可视化零代码操作、以及知识关联能力（如将“充电慢”与“电池保养”关联）也是重要的考量点。对于大模型赋能的能力，要关注其是否支持主流大模型（如 GPT-4、文心一言等）的接入，以及通过大模型微调降低知识库维护成本的能力。最后，多模态处理能力，如对图片、语音（特别是方言）的识别与理解，也日益成为衡量 AI 大模型核心能力的重要指标。

4.3. 考察厂商的技术实力与服务能力

在选择 AI 大模型智能客服解决方案提供商时，除了评估产品本身的功能和性能外，深入考察厂商的技术实力和持续服务能力同样至关重要。首先，应关注厂商在 AI 领域，特别是自然语言处理、机器学习、大模型应用等方面的技术积累和研发投入。了解其技术团队的专业背景、核心算法的自研程度以及是否拥有相关技术专利。可以要求厂商展示其在复杂句式、模糊表达、口语场景下的实际解析案例，以验证其 NLP 技术的硬实力。例如，合力亿捷的智能客服系统集成了自然语言处理、语义理解、知识图谱、深度学习等多项智能交互技术，意图识别准确率高达 90%。

其次，服务能力是确保项目成功落地和长期稳定运行的关键。需要考察厂商的行业经验，优先选择拥有丰富行业案例的服务商，他们的实施经验能帮助企业规避常见问题，并提供更专业的咨询与培训服务。了解厂商的 SLA（服务等级协议）承诺，包括系统可用性（建议 $\geq 99.95\%$ ）、问题响应时效（重大故障 30 分钟响应）等。合力亿捷云客服的运营数据显示，其 7×24 小时运维团队可将系统故障恢复时间控制在 15 分

钟内。此外，厂商是否提供完善的 API 接口、支持二次开发，以及未来系统升级和功能扩展的灵活性也是重要的考量因素。通过深入调研同行案例，了解供应商的实际落地效果、响应速度和服务质量，可以帮助企业做出更明智的选择。

4.4. 重视数据治理与安全保障

在 AI 大模型智能客服的选型过程中，数据治理与安全保障是企业不可忽视的核心考量因素。智能客服系统在运行过程中会处理大量敏感的客户数据和企业内部数据，因此，确保数据的完整性、保密性和合规性至关重要。首先，企业需要评估解决方案提供商在数据安全方面的技术能力和合规认证。例如，系统是否支持数据加密存储和传输、是否具备完善的访问控制机制、是否通过 ISO 27001 等信息安全认证或行业特定的安全标准（如金融行业的等保三级）。容联七陌的智能客服系统就通过了 ISO 27701 隐私认证与 GDPR 合规认证，并支持金融级数据脱敏与审计追踪。

其次，数据治理能力也是选型的重点。企业应考察系统是否具备与企业现有 CRM、ERP 等业务系统进行成熟 API 集成的方案，以确保数据的顺畅流转和统一管理。系统应提供清晰的数据审计日志，记录数据的访问和操作历史，便于追踪和溯源。对于数据的存储和处理，企业需要明确供应商的数据策略，例如数据是存储在云端还是本地，是否符合企业的数据主权和合规要求。特别是对于金融、政务等对数据安全性要求极高的行业，私有化部署或边缘智能部署可能是更优的选择，以实现客户数据的本地化处理。企业在选型时，务必仔细审查供应商的数据安全协议和隐私政策，确保其符合相关法律法规的要求，并能有效防范数据泄露和滥用风险。

4.5. 量化效果验证与持续优化

在 AI 大模型智能客服的选型过程中，仅仅依赖厂商的宣传和演示是不够的，企业必须通过量化的效果验证来评估解决方案的实际表现。强烈建议要求供应商提供 POC

（Proof of Concept，概念验证）测试机会，在真实或模拟的业务场景中对系统进行全面的测试。POC 测试应重点关注核心业务场景的覆盖度、问题解决率（FCR）、首次呼叫解决率、意图识别准确率、客户满意度等关键绩效指标（KPIs）。例如，可以准备企业私有的测试数据集，特别是包含长尾问题、方言、专业术语的语料，以检验系统在复杂场景下的处理能力。

效果验证不应止步于上线初期，持续优化是确保 AI 智能客服系统长期发挥价值的关键。企业应建立持续监控和评估机制，定期分析系统运行数据，识别薄弱环节和待优化的场景。系统应具备良好的可配置性和可扩展性，支持企业根据业务发展和技术进

步进行持续的模型训练、知识库更新和功能迭代。例如，合力亿捷云客服系统支持分阶段落地和持续优化，某零售企业通过三期部署，逐步提升了进线量分流率和客户满意度，并降低了差评率。此外，建立有效的人机协同机制和反馈闭环也至关重要，人工客服的经验和修正数据应能反哺 AI 模型，促进其不断学习和进化。通过持续的量化评估和优化，企业才能确保 AI 智能客服系统真正实现降本增效、提升客户体验的战略目标。

5. 行业选型建议：因业制宜，赋能千行百业

5.1. 金融行业：合规、精准、高效

金融行业对智能客服的需求具有其独特性，首要关注的是合规性与数据安全。金融业务涉及大量敏感客户信息和资金交易，因此，选型的 AI 大模型智能客服系统必须配备强大的数据加密、脱敏、审计追踪能力，并符合金融监管机构的要求，如支持私有化部署，确保数据在可控范围内处理。其次，精准性至关重要。金融产品和服务往往复杂且专业，客户咨询涉及大量专业术语和细微差别，如信用卡业务中精准解析“还款有问题”至“账单分期咨询”场景。因此，系统需要具备高精度的意图识别能力和深度语义理解能力，能够准确理解客户需求并提供专业的解答。例如，某银行引入合力亿捷云客服系统后，信用卡业务意图识别率在 3 个月内从 86% 提升至 93%。

高效性也是金融行业选型的重要考量。系统应能快速响应客户咨询，处理大量并发请求，尤其是在业务高峰期。智能客服应能高效处理常见的查询、办理业务，如账户查询、转账、理财产品咨询等，从而释放人工坐席处理更复杂的业务和投诉。容联七陌的智能客服系统在金融领域，通过垂直领域知识蒸馏，实现了 98.3% 的意图识别准确率，并能自动审批 70% 以下的贷款申请，显著提升了业务处理效率。此外，系统应支持与金融企业现有的核心业务系统（如 CRM、信贷系统、风控系统）无缝集成，实现数据共享和业务流程自动化，进一步提升整体运营效率。

5.2. 零售行业：体验、转化、私域运营

零售行业的核心在于客户体验和 sales 转化，因此，AI 大模型智能客服的选型应紧密围绕这两大目标。首先，提升客户体验是关键。零售场景下，客户咨询往往多样化且具有即时性，系统需要具备快速响应能力，例如，将响应时间从秒级优化至毫秒级，能显著提升客户满意度。多模态交互能力，如支持图片识别（客户上传商品图片咨询）、语音交互等，能够提供更便捷、更直观的服务，改善购物体验。例如，拼多多的智能客服能分析用户上传的破损商品照片，自动触发退货流程，将处理时间从 24 小

时缩短至 5 分钟。

其次，促进销售转化是零售行业智能客服的重要使命。系统应不仅能解答疑问，更能主动进行商品推荐、促销信息告知、购物车催付等，扮演智能导购的角色。通过分析用户画像和历史行为，AI 客服可以进行个性化推荐，提高转化率。例如，AI 可以根据客户过去的购买记录和浏览习惯，精准预测客户需求，并主动推荐相关产品或服务。此外，零售企业越来越重视私域流量的运营，AI 智能客服可以作为私域运营的重要工具，通过微信群、小程序等渠道与客户互动，进行会员管理、活动推广、社群维护等，提升客户粘性和复购率。合力亿捷的智能客服系统在夜间服务中，转化率提升至 22%，其多渠道集成能力可满足跨平台服务需求，非常适合零售行业。

5.3. 电商行业：导购、售后、降本增效

电商行业是 AI 大模型智能客服应用最为广泛和深入的领域之一，其选型需求主要集中在智能导购、高效售后以及显著的降本增效。在导购方面，AI 客服需要扮演 7x24 小时在线的智能销售助手角色，能够快速准确地回答用户关于商品属性、促销活动、库存情况等咨询，并根据用户偏好进行个性化推荐，引导用户完成购买决策。例如，天猫国际的智能客服能记忆前 5 轮对话内容，在客户突然问“那蓝色的呢”时，仍能准确关联之前的商品类别，这种能力使复杂问题解决率提升 40%。系统应具备强大的意图识别能力，准确理解用户在购物过程中的各种意图，包括显性需求和隐性需求（如客户说“太贵了”可能是寻求折扣）。

在售后服务方面，AI 客服需要高效处理大量的订单查询、物流跟踪、退换货申请、投诉建议等。系统应能自动处理标准化流程，如自动填写退换货表单、查询物流信息并主动推送给用户，从而大幅提升售后处理效率，减少人工介入。例如，拼多多的智能客服能分析用户上传的破损商品照片，自动触发退货流程，将处理时间从 24 小时缩短至 5 分钟，每年节省客服人力成本超千万。降本增效是电商行业引入 AI 客服的核心驱动力之一。通过自动化处理 80% 以上的常见问题，AI 客服可以显著减少人工坐席的工作量，降低人力成本。同时，AI 客服的快速响应和准确解答也能提升用户满意度，减少因服务问题导致的订单流失。合力亿捷的智能客服机器人能够从海量客户咨询中生成结构化的「FAQ」知识问答库，方便客户快速获取答案，也让人工客服更有精力处理复杂业务，非常适合咨询量高、流程复杂的电商企业。

5.4. 制造业：知识库、远程协助、预测维护

制造业对 AI 大模型智能客服的需求，与其产品特性和服务模式紧密相关，核心在于构

建强大的知识库、实现高效的远程协助以及探索预测性维护的可能。首先，制造业产品往往技术复杂，涉及大量的技术参数、操作手册、故障代码等专业知识。因此，选型的 AI 智能客服系统必须具备强大的知识库管理能力，能够高效构建、组织和更新这些专业知识，并支持多维度、结构化的检索。例如，合力亿捷的智能知识中枢帮助物流客户（可类比制造业对知识库的需求）将知识更新周期从 3 天缩短至 2 小时。系统应能将这些专业知识转化为易于理解和使用的问答对，供 AI 机器人和人工客服调用。

其次，远程协助是制造业服务的重要场景。当客户遇到设备故障或操作难题时，AI 客服可以结合 AR（增强现实）、视频通话等技术，提供远程可视化指导。例如，客户可以通过手机摄像头拍摄故障设备，AI 系统通过图像识别分析问题，并叠加 AR 指示指导客户进行简单的维修操作，或者直接连线技术支持工程师进行远程诊断和协助。这不仅能提高问题解决效率，还能降低现场服务的成本。岛津（制造业）通过引入合力亿捷云客服，实现了全渠道服务、内部协作效率提升和统一监控管理，效率提升 80%，客户满意度提升 60%。此外，AI 大模型还可以通过对设备运行数据的分析，实现预测性维护。系统可以预测潜在故障，主动提醒客户进行保养或维修，从而减少非计划停机时间，提升设备综合效率（OEE）。

5.5. 政务行业：便民、高效、智能化服务

政务行业引入 AI 大模型智能客服，旨在提升政务服务效率和水平，更好地满足公众和企业对便捷、高效、智能化服务的需求。选型的核心在于系统能否提供 7x24 小时不间断的便民服务，能否高效处理大量的政策咨询、业务办理指引等，以及能否通过智能化手段提升服务体验。首先，系统需要具备强大的政策理解和解读能力。政务领域的咨询往往涉及大量的法律法规、政策文件和办事流程，AI 客服需要能够准确理解并清晰解答这些问题。例如，容联七陌的智能客服系统内置了政务等 20 个垂直行业知识图谱，能够精准解析政务政策相关咨询。

其次，高效处理能力和多渠道接入是政务服务的必然要求。政务热线、网站、APP、小程序等都可能成为公众咨询的入口，AI 智能客服需要支持全渠道接入，并提供统一的智能化服务。系统应能快速响应，处理高并发咨询，减少公众等待时间。例如，某省级政务热线采用容联七陌的智能客服系统，日均处理 12 万次咨询，系统稳定性达到 99.99%。此外，系统还应支持与政务后台业务系统的集成，实现部分业务的在线查询和办理，如社保查询、公积金查询、证件办理进度查询等，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”。合力亿捷的智能客服系统在政务领域也有广泛应用，其强大的知识库和 AI 能力能够有效提升政务服务的智能化水平。

5.6. 教育行业：个性化辅导、智能答疑、教学辅助

教育行业对 AI 大模型智能客服的需求日益增长，主要体现在提供个性化学习辅导、实现智能化的学习答疑以及辅助教师进行教学管理等方面。首先，个性化辅导是 AI 大模型在教育领域的核心应用之一。系统可以根据学生的学习进度、知识掌握情况、兴趣偏好等，生成个性化的学习计划和辅导内容，实现因材施教。例如，AI 可以分析学生的作业和测试结果，找出薄弱环节，并推荐相应的学习资源和练习题目。合力亿捷的智能客服系统具备强大的用户画像和个性化推荐能力，可以应用于教育场景，为学生提供定制化的学习支持。

其次，智能答疑是 AI 客服在教育领域的直接应用。学生在学习过程中会遇到各种问题，AI 客服可以作为 7x24 小时的在线辅导老师，随时解答学生在各学科上的疑问，提供解题思路和方法。系统需要具备良好的自然语言理解能力，能够准确理解学生用自然语言提出的问题，并从庞大的知识库中快速找到答案。例如，系统可以处理诸如“这道数学题怎么解？”、“这个英语单词是什么意思？”等问题。此外，AI 大模型还可以辅助教师进行教学管理，例如，自动批改客观题作业、生成学情分析报告、管理课堂互动等，从而减轻教师的重复性劳动，让教师有更多精力投入到教学研究和与学生的个性化互动中。教育行业在选型时，应重点考察知识库构建效率和多语言需求（如外语学习场景）。

6. 行业最佳实践案例

6.1. 零售连锁：维达纸业（中国）有限公司

- **公司简介：** 中国领先的卫生用品企业，拥有庞大的分销网络和终端客户群。
- **业务挑战：** 在 2022 年合作前，其呼叫中心高度依赖人工，所有客户来电和问题均通过 Excel 表格手动登记、流转和跟踪。这种方式效率低下，数据无法有效沉淀和分析，服务质量难以管控。
- **解决方案与价值：**
 - 引入 AI 大模型智能语音机器人，处理大量的重复性查询，如经销商政策咨询、订单状态查询、促销活动介绍等。
 - 所有通话记录被自动转写为文本，并由系统进行智能分类和标记，取代了手工登记。
- **核心价值：**
 - **效率提升：** 实现了约 40% 的常见问题由机器人直接解答，大幅减轻了人工坐席

的负担。

数据化运营：建立了可视化的服务数据报表，管理层可以实时掌握来电热点、问题分布，为优化服务流程提供了依据。

服务标准化：确保了对外输出信息的口径统一和准确性，提升了品牌专业形象。

6.2. 互联网活动平台：中付支付科技有限公司

- **公司简介：**提供综合支付解决方案的科技公司，业务涵盖线上线下聚合支付，服务于大量商户。
- **业务挑战：**业务快速发展导致人工客服团队压力巨大，尤其在大型营销活动期间，咨询量激增，客户等待时间长，体验不佳。同时，希望为公众号、小程序、APP 等在线渠道提供 7x24 小时的智能服务。
- **解决方案与价值：**
- 部署了覆盖电话和在线渠道（公众号、小程序、APP）的 AI 智能客服机器人，设定高峰期话务分流策略。
- 机器人负责处理高频查询（如费率、开通流程、故障排查），无法解决的问题无缝转接到人工，并附带完整的聊天记录。
- 非工作时间，由机器人提供不间断服务，确保客户问题能随时被响应。
- **核心价值：**

减轻人工压力：在业务高峰期，机器人分流了超过 50% 的来电，有效降低了人工坐席的接听压力和客户的平均等待时长。

提升客户满意度：实现了服务不打烊，大幅提升了非工作时间的服务可用性和客户满意度。

并发能力：机器人支持高并发处理，轻松应对活动期间的瞬时流量洪峰。

6.3. 制造售后：科沃斯

- **公司简介：**全球知名的服务机器人制造商，拥有庞大的家庭用户群体和复杂的售后服务需求。
- **业务挑战：**售后咨询量巨大，涉及产品使用、故障排查、配件购买、维修预约等多个环节。公司在多地设有职场，希望在不改变现有坐席操作习惯的前提下，将 AI 能力与自有的业务系统深度融合。同时，有通过智能外呼进行用户关怀和满意度调查的需求。
- **解决方案与价值：**
- 通过 API，将 AI 智能客服平台与科沃斯自有系统打通，实现了 AI 与业务流程的深

度融合。

- AI 机器人作为坐席的“智能助手”，在通话中实时为坐席推荐标准答案和操作流程，提升了人工服务效率和专业性。
- 部署了智能外呼机器人，用于批量进行产品使用教学、满意度回访和新品推荐。
- **核心价值：**

无缝融合：在不改变坐席工作界面的前提下，赋能一线员工，降低了系统的学习和适应成本。

售后处理效率提升：坐席平均通话时长（AHT）缩短了 15%，首次联系解决率（FCR）显著提高。

主动服务创新：通过智能外呼，变被动服务为主动关怀，提升了用户粘性和品牌忠诚度。

6.4. 政务热线：北京 12320 卫生健康热线

- **公司简介：**北京市官方的卫生健康领域公众服务热线，为市民提供政策咨询、健康指导、预约挂号、投诉建议等服务。
- **业务挑战：**作为政府服务窗口，对数据安全和平台稳定性有极高的要求。所有通话数据、工单信息必须存储在内网环境，确保数据不出局。平台需要整合电话、传真、短信、Email、Web 等多种渠道，为市民提供一体化的服务。
- **解决方案与价值：**
- 采用了合力亿捷提供 HollyONE-MAX 一体机部署方案，支持 30 并发实时通话需求及多媒体渠道一体化服务支撑
- **核心价值：**

安全合规：保证了所有敏感数据在内网流转和存储，完全符合政务数据安全规范，能够长久保存录音。

服务一体化：为市民提供了便捷、统一的多渠道服务体验，提升了政府公共服务的形象和效率。

民众满意度提升：7x24 小时的智能服务，有效分流了非紧急咨询，让人工坐席能更专注于处理复杂的求助和投诉。

6.5. 金融保险：华夏基金

- **公司简介：**中国领先的基金管理公司之一，为数千万投资者提供专业的资产管理服务。
- **业务挑战：**金融行业监管严格，对服务内容的准确性、合规性要求极高。客户咨

询涉及产品净值、交易规则、市场分析等专业内容。希望通过统一的平台，为客户在电话、传真、邮件、网站等各个渠道提供标准、一致、专业的服务。

- **解决方案与价值：**

采用合力亿捷全渠道客服平台，构建了统一的客户联络中心。

AI 机器人能够处理大量关于账户查询、产品介绍、开户指引等常规业务，并将投资建议等需要持牌顾问解答的复杂问题精准转接。

- **核心价值：**

合规风控： AI 的标准化应答和完整的记录追溯功能，有效降低了人工服务的合规风险。

服务体验统一： 无论客户通过何种渠道联系，都能获得一致、专业的服务，提升了品牌信任度。

运营效率优化： 将理财顾问从重复性咨询中解放出来，使其能更专注于高价值的投顾服务，实现了人力资源的优化配置。

7. 合力亿捷：AI 大模型智能客服的引领者

7.1. 公司简介与市场定位

合力亿捷作为国内客户联络中心解决方案提供商，深耕客服领域 20 多年，凭借其对行业需求的深刻理解和持续的技术创新，在 AI 大模型智能客服时代依然保持着行业领先地位。公司致力于为企业提供全场景、智能化的客户服务解决方案，帮助企业在提升服务效率、优化客户体验、降低运营成本的同时，实现服务价值的最大化。合力亿捷的市场定位是成为企业数字化转型过程中最值得信赖的智能客服合作伙伴，通过其先进的 AI 技术和丰富的行业实践经验，赋能千行百业实现客户服务的智能化升级。公司产品线覆盖在线客服机器人、语音客服机器人、云客服平台等，能够满足不同规模、不同行业企业的多样化需求。在 2025 年的智能客服市场中，合力亿捷凭借其全面的解决方案和卓越的服务能力，已成为电商、制造业等咨询量高、流程复杂的企业以及金融政企等对数据安全和合规性有较高要求的行业的优选合作伙伴。

7.2. 核心技术优势与产品能力

合力亿捷在 AI 大模型智能客服领域的技术实力和产品能力表现突出，其核心竞争力体现在以下几个方面。首先，强大的 AI Agent 平台化能力。合力亿捷围绕“AI Agent 平台化”战略，通过自研的 AI Agent 平台能力 MPaaS，打通了语音识别、NLP 语义理解、多模态交互、知识图谱、数据智能等关键环节。该平台支持与 DeepSeek、GPT、通义千问、文心一言、Azure 等国内外主流大语言模型的兼容互通，同时也支持企业灵活接入自有 AI 模型，从而赋能客户个性化的智能服务场景。其次，领先的自然语言处

理和理解能力。

合力亿捷的智能客服系统集成自然语言处理、语义理解、知识图谱、深度学习等多项智能交互技术，意图识别准确率高达 90% 以上，能够有效解决复杂场景的任务处理。其精准语音识别技术准确率达到 98% 以上，能准确识别多种语言、口音及方言。再者，全面的全渠道接入与一体化管理。合力亿捷云客服支持网页、APP、微信、抖音等 20 多个入口的无缝整合，实现全渠道统一管理，统一工作台保障服务一致性与响应效率。此外，合力亿捷还具备灵活的部署方式，支持软硬一体及私有云部署，成本起点合理，并结合国产昇腾算力，适配文本、语音、图像多模态交互。系统日均可处理千万级对话，独立解决约 80% 的重复性问题。最后，在数据安全方面，合力亿捷的系统已通过可信云与等保三级认证，切实保障数据安全。

7.3. 行业解决方案与实践案例

合力亿捷凭借其强大的技术实力和丰富的行业经验，为多个关键行业提供了深度定制化的解决方案，并通过众多成功的实践案例证明了其产品的有效性和价值。公司强调“一行业一方案”的差异化策略，致力于帮助不同领域的企业解决客户联络痛点，提升服务效率和客户体验。其云客服系统采用分层架构和统一通信架构进行规划，具有良好的扩展性，支持多种渠道接入和多媒体多业务的灵活扩展，能够满足各行业客户在营销、销售、服务全场景的需求。

在金融行业，合力亿捷的解决方案充分考虑了合规性与风险控制的双重要求。通过集成智能质检、声纹核身、反欺诈模型等先进技术，确保金融服务在高效便捷的同时，符合严格的监管规定。例如，其 AI 语音机器人可以集成风控模型和声纹识别技术，在合规框架下完成客户身份验证、产品推荐等高敏感操作，有效降低操作风险。此外，合力亿捷还提供金融级数据加密与权限管理功能，支持会话记录全留存，以满足金融行业的审计要求，其智能外呼模块也可用于还款提醒、保单续费等场景，提升服务自动化水平。

在教育行业，合力亿捷的解决方案聚焦于提升服务标准化与个性化水平，优化学员体验并提高转化效率。其系统支持与课程管理系统（CMS）打通，实现“咨询-试听-付费”全流程自动化。针对 K12、职业教育、国际教育等不同细分领域，合力亿捷提供了定制化的功能，如针对少儿编程机构的语义理解优化和情感分析引擎，以及针对留学机构的 AI 意向评分模型和选校建议初稿生成功能。实践案例显示，某职业资格考证机构接入合力亿捷系统后，高峰期单日处理咨询量从 1.2 万次跃升至 5.8 万次，客服团队规模缩减 40%，年度人力成本节约超 300 万元；某少儿编程机构客户满意度（CSAT）从 81 分提升至 94 分，课程续费率提高 15%。此外，合力亿捷还助力高校运营服务商，通过部署基于大模型的知识库与机器人，统一服务 25 个校区学生，实现 7×24 小时不间断支持。

在零售与电商行业，合力亿捷的解决方案致力于提升客户体验、促进销售转化和优化私域运营。系统通过智能路由与动态知识库，能够实现高达 90% 的自动化应答，有效

应对大促期间的高并发咨询。结合情感计算技术，可以推送个性化的促销信息，从而提升复购率，某电商案例显示复购率提升了 15%。针对微信群等私域场景，合力亿捷云客服支持无缝对接微信生态，提供智能话术库和动态知识库，其数据分析模块还能追踪用户行为，帮助商家优化促销策略。某连锁便利店通过坐席辅助 Agent，提升人均处理能力 20%，客服接起率提升 50%，工单创建时间缩短至 10 秒。

在制造业，合力亿捷的解决方案侧重于提升内部沟通协作效率和客户服务质量。以岛津（制造业客户）为例，通过引入合力亿捷云客服，实现了数据化效率提升 80%，客户满意度提升 60% 的显著效果。系统提供的通话、在线客服、CRM、工单等全功能，以及工单多步流转、跨部门协同工作、实时监控和统一数据统计分析等功能，有效解决了制造业在全渠道服务、内部沟通协作效率提升和统一监控管理方面的痛点。

在政务行业，合力亿捷的解决方案旨在提升便民服务效率和智能化水平。其智能客服系统支持大模型的接入，能够实现上下文多轮理解，在政务领域已有落地案例，适合高并发需求和对安全合规有较高要求的政务场景。通过本地化部署 HollyONE 一体机，可以保障数据安全、网络稳定性和服务连续性，满足政企机构的需求。

此外，合力亿捷还为出海企业提供了支持多语言实时翻译与跨时区自动服务的解决方案，通过接入 WhatsApp Business API 等渠道，统一管理海外用户全生命周期数据，显著降低服务人力与运维成本。这些丰富的行业解决方案和成功的实践案例，充分展示了合力亿捷在 AI 大模型智能客服领域的领先实力和广泛的市场认可度。

8. 结论与展望：AI 智能客服的未来之路

展望未来，AI 大模型智能客服的发展将更加深入和广泛，成为企业数字化转型不可或缺的核心组成部分。技术层面，多模态交互将更加成熟，情感计算将更加精准，AI 大模型的理解和生成能力将持续进化，使得人机交互更加自然、智能和富有同理心。持续学习和个性化服务将成为标配，AI 客服能够根据每个用户的具体情况和历史交互，提供真正“千人千面”的定制化体验，从而大幅提升客户满意度和忠诚度。同时，数据安全和隐私保护的技术与法规将不断完善，为 AI 智能客服的健康发展提供坚实保障，企业将更加注重选择能够提供可信、可控、合规解决方案的供应商。

行业应用层面，AI 智能客服将渗透到更多垂直领域，并针对不同行业的特定需求，发展出更加专业化、场景化的解决方案。从金融、零售、电商到制造、政务、教育，乃至更多新兴行业，AI 智能客服都将扮演越来越重要的角色，不仅作为客户服务的入口，更将深度融入业务流程，成为企业提升运营效率、优化决策、创新服务模式的关键驱动力。合力亿捷作为行业领先的解决方案提供商，凭借其在 AI 大模型技术上的持续投入、对行业需求的深刻洞察以及丰富的实践经验，将持续引领 AI 智能客服的发展方向，赋能千行百业实现客户服务的智能化升级，共同开创人机协同、智能高效的服

务新纪元。企业在选型过程中，应紧跟技术发展趋势，结合自身业务特点，科学评估，精准匹配，选择能够提供长期价值和持续创新的合作伙伴，共同拥抱 AI 智能客服带来的无限可能。

最后编辑时间：2025 年 7 月 21 日

版权所有：北京合力亿捷科技股份有限公司

官网：www.hollycrm.com



扫码加微信，助您营销与服务效率提升！