亚马逊云科技

Bricom

全球客服中心
智能化升级方案白皮书



目录

01 智能客服发展趋势与机遇 03

1.1 新一代智能客服发展趋势 04

1.2 生成式 AI 重塑智能客服三大场景 06

智能机器人：自动化客户服务 07

座席辅助：提升人工服务效率 07

智能运维：优化管理决策 08

02 解码下一代智能客服 09

2.1 智能客服技术架构与核心要素 10

2.2 客服中心建设投入成本结构分析 11

2.3 主流智能客服平台对比评估 14

2.4 智能客服项目交付实施模式 16

03 Bricom 智能客服解决方案 17

3.1 关于北京普利康姆信息技术有限责任公司 18

3.2 智能客服领域解决方案矩阵 20

智能客服建设咨询服务 21

基于 Amazon Connect+Zendesk 的一站式全渠道智能客服解决方案 22

基于 Amazon Connect 的全渠道深度定制化智能客服解决方案 24

智能客服 AI Agent 解决方案 27

全渠道智能外呼营销解决方案 30

04 客户案例 33

05 结语 42

01

智能客服
发展趋势与机遇



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

1.1 新一代智能客服发展趋势

未来的智能客服将从“辅助工具”进化为“自主智能体”，实现深度技术融合、全渠道无缝协同、超个性化体验与严格数据治理，最终为不同行业提供定制化解决方案。随着 AI 技术的不断突破与应用场景的深耕，未来智能客服将不仅是“解答问题”的工具，更是“洞察需求、主动服务”的智能体，全面提升客户体验与企业运营效率。

趋势一 价值导向，业务优先

未来客服中心趋势是从“成本驱动”转向“价值驱动”，从“技术优先”转向“业务优先”。也就是说，客服中心不仅要降本增效，还要围绕业务目标发挥作用，为企业创造更高的客户价值和业务成果。

客服中心平台云化：

- 让客服中心按业务高峰/低谷灵活伸缩，避免资源浪费，直接支持业务发展节奏。
- 通过客户服务提升客户满意度、复购率、品牌忠诚度，从而为企业创造直接或间接价值。
- 优化企业知识库，让座席能够更高效、精准地为客户提供服务。

趋势二 平衡个性化与数据安全与隐私保护

71% 的 B2C 客户和 86% 的 B2B 客户希望客服能够充分了解他们的情况。与此同时，客户也越来越关注他们的个人数据是如何被使用的。个性化体验与个人隐私之间的内在矛盾将日益加剧，使得在赢得客户信任的前提下提供相关服务变得更加困难。随着法规趋严和用户隐私意识增强，智能客服必须做到合规与安全并重。

- **严格隐私合规：**遵循 GDPR、PIPL 等数据保护法规，实现明示同意、最小化采集与可查询删除等机制。
- **数据获取合规：**通过侵入性最小的方法收集所需的最少数据。
- **数据使用合规：**按功能领域和用例明确划分同意管理和偏好设置，以避免混淆数据的使用。
- **精细化访问控制与审计：**通过身份与权限管理系统，保障只有授权人员或系统组件能够接触敏感数据，并记录全链路审计日志。

趋势三 智能 AI 应用及创新

智能客服将从“被动应答”迈向“自主决策”，实现端到端自助服务。智能客服将结合更先进的AI模型与多模态交互技术，提升理解与响应能力。

- 人工智能与自然语言处理（NLP）深度融合，依托大规模预训练模型，精准**理解复杂用户意图**并生成高质量回复。
- 语音识别与合成技术成熟，实现更自然流畅的语音交互；图像、视频等多模态输入被广泛支持，用户可通过拍照或语音完成咨询。
- **自动化流程优化：**机器人流程自动化（RPA）处理重复性任务，缩短响应时间并释放人工成本。
- **Agentic AI 智能体：**具备独立学习与执行能力的AI智能体，可在复杂场景中自主完成问题解决全过程，无需人为干预。
- **智能决策与预测：**基于实时与历史数据，AI 可在客户提出问题前预判并推送解决方案，或在多种方案中选择最优策略。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

趋势四 超个性化服务体验

基于大数据与情感智能，智能客服将为每位用户提供“千人千面”服务。

- **动态用户画像与行为分析：**实时汇聚浏览记录、购买历史等多维数据，预测并主动满足用户需求。
- **情感识别与响应：**通过语音语调、文本情感和面部表情分析，智能客服可实时捕捉用户情绪，并调整沟通策略以缓解不满、增强亲和力。
- **混合个性化推荐：**数字化自助服务处理常规问题，复杂高价值场景则由人机协同方式提供 VIP 式关怀，兼顾效率与人情味。

趋势五 全面捕捉客户之声

智能客服将打通线上线下、社交媒体与 App，确保跨渠道体验一致。

- **全渠道数据打通：**用户在官网、App、社交媒体、客服中心等任意渠道的交互可实时同步，避免重复咨询与信息断层。
- **团队协作生态：**知识库、工单与客户历史数据在一个协作平台内共享，提升座席响应效率与服务质量。
- **跨平台智能路由：**系统可根据问题类型与复杂度，将简单咨询由机器人自动处理，将复杂工单智能分配至最合适的人工座席。
- **综合各方面数据进行分析：**确定来自服务、产品团队、IT、数据、运营以及销售和营销的代表，他们将监督整个 VoC 生命周期，并能够根据洞察及时采取行动。



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

1.2 生成式 AI 重塑智能客服三大场景

基于生成式 AI 的智能客服

- 用自助服务代替人工，降低成本
- 产生新的生成式 AI 的项目机会

基于生成式 AI 的智能客服座席助手

- 人工座席效率提升
- 座席知识库，智能总结，翻译，业务模版等应用场景
- 可以独立立项，也是生成式 AI 的项目机会

VoC 智能运维及洞察

- 以数据驱动的客户体验闭环管理场景，从多渠道收集、清洗并分析客户反馈，转化为可操作的改进点、服务流程优化和知识库提升的输入。
- 将 VOC 分析结果落地到客服工作流、知识库变更、话术和大片的流程指引中，并通过自动化手段监控改进效果、回传新数据以持续自我优化。
- 建立统一的数据中台、标签体系、数据治理与隐私保护，设定明确的监控指标（情感分析正确率、主题覆盖率、改进后工单满意度等），并将改进产出与工单/演练结果绑定以评估效果。

生成式 AI 将推动智能客服从被动响应走向主动预测，实现高效、个性化、全天候和跨渠道的服务模式，显著提升客户满意度与运营效率。生成式 AI 能够理解客户意图、情绪与历史互动，并据此生成富有同理心的对话，实现动态个性化交互。与传统基于规则的聊天机器人相比，它可**根据上下文自动调整语气与内容，并在识别到复杂或情绪激烈的请求时，及时转接人工客服，保障体验一致性和满意度。**

01 全流程自动化与效率提升

- 自动化响应生成：大语言模型（LLM）可在秒级内生成准确、符合品牌语调的回复，释放客服人员处理高价值问题的时间。
- 呼叫后处理自动化：AI 可自动提取通话和聊天摘要，生成工单并更新 CRM，节省人工录入时间并降低差错率。
- 主动问题预测与预防：通过实时分析投诉、调查和社交评论，AI 能识别潜在趋势和热点问题，帮助企业在问题发酵前采取行动，减少客户流失。

02 知识库与内容管理智能化

生成式 AI 可持续监测用户提问趋势，自动撰写或更新帮助文档，实现动态知识库。它不仅能将复杂技术文档转化为易懂的 FAQ，还能根据新产品和新政策实时生成内容，确保客服系统始终保持最新和准确。

04 数据驱动洞察与决策支持

生成式 AI 能够从海量客户交互中挖掘深层次洞察，将非结构化数据转化为可操作的策略建议。它可预测客户需求，优化产品和服务设计，甚至在客户提出需求前主动提供增值服务，促进营业收入增长和客户忠诚度提升。

03 多模态与多语言支持

借助大模型的多模态能力，智能客服可处理文本、语音甚至图像输入，为客户提供更加直观的解决方案。在跨国运营中，AI 可自动翻译并本地化回复，实现7×24小时、多语言全渠道服务，显著降低全球化运营成本。

05 成本优化与规模化运营

通过生成式 AI 大规模替代常规询问处理，企业可减少超过70%日常接触点的人力投入，降低运营成本并提高服务规模效率。同时，AI 驱动的智能工单分发和自助服务，可让少量人工客服专注于高复杂度场景。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

智能机器人：自动化客户服务

自动翻译，多模态实体识别
支持多种语言，提供全天候即时支持，支持各模态数据的输入，从收到的需求中自动检测企业的独特信息点，从而提高团队效率，让您能够建立强大的工作流程

意图识别，智能分流
根据客户的意图、情绪和语言自动标记收到的工单，支持自动分类和路由，以便正确的座席第一时间收到工单，利用基于 AI 的见解自动回复客户

基于知识库的智能问答
使用现有的知识库来回应客户，通过生成式回复，AI 座席可利用现有帮助中心的知识，快速为客户提供准确的对话式回复

基于生成式 AI 自动回复
通过意图识别，指定提示词，基于 AI 来实现自动问答

基于 Agent 对话解决复杂的客户查询
控制 AI 座席如何处理有线问询，全自动化控制，通过将 AI 座席连接到外部或内部系统，它们可以与您的整个技术堆栈交互，无论复杂程度如何，都能解决所有客户问题（处理退货、更新密码、进行商品交换，甚至获得相似商品推荐）

AI 座席画像
用始终如一的定制语调，提升品牌的所有客服对话，AI 座席互动与您的品牌基调保持一致，为 AI 座席对话设置友好、正式或俏皮的语气

基于生成式 AI 的知识库生成
通过 AI 生成更强大的知识库内容，帮助客户自助服务，通过从现有搜索和爬虫技术来获得生成式 AI 总结的即时，相关和简明的答案充实知识库

座席辅助：提升人工服务效率

机器人转人工上下文信息传递及内容摘要
自动对转人工前自助服务对话历史保存及智能总结，让座席能够知悉客户之前的问题和对话

座席智能知识库
使座席人员无需询问多篇文章即可快速查找和复制答案

自动生成回复内容
根据现有知识和预先设定的回答，确保回答准确减少座席手动搜索信息来撰写回复的时间

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

智能工单处理

提供相关的见解,以便为座席提供上下文并快地进行故障排除。帮助座席消除重复工作， 从智能面板解决相关问题。

呼叫总结及呼叫转录

减少座席在呼叫结束上花费的时间，从而提高座席的工作效率

- 呼叫总结：在每次呼叫后添加2-3句话的摘要，节省座席人工总结呼叫的宝贵
- 时间呼叫转录：每次通话结束后，在工单中添加完整的通话转录

座席 AI 助理

- 翻译，内容摘要：在智能面板中快速生成工单内容摘要
- 内容扩展：只需鼠标一下，即可将简短的回复转变为内容充实的回复
- 语写转换：即时调整回答的语气，听起来更友好或更正式

智能运维：优化管理决策

智能质检

利用生成式 AI 对录音实现智能质检，减少人工质检工作，提高效率

智能运维报告

客户可以通过生成式 AI 座席工具预先搭建的看板查看其团队的使用情况，并根据最重要的 CX 成功指标（如 CSAT 或解决时间）进行跟踪

座席端的生成式 AI 报告包含预制看板和基础数据集（适用于符合计划的客户），使他们能够制作自定义报告

AI 座席用户可以在管理中心监控关键词窗，快速了解其 AI 座席的性能。从用户参与到转换率，这些洞察帮予团队采取有效后续行动的能力

识别并创建座席最需要的宏

基于所有客服回复中的重复内容创建新的共享宏（预制回复）。创建新宏需要团队花时间分析数据，以了解客服在工单中常用的回复。AI能自动扫描所有工单中的客服评论，识别可转化为有用宏的常见回复，这简化了操作流程，同时确保了客户互动服务的一致性提供相关的见解，以便为座席提供上下文并更快地进行故障排除。帮助座席消除重复工作，从智能面板解决关类似问题

分析与自动运维

利用分析优化工作流程：了解机器人使用哪些文章回应客户，发现帮助中心的知识缺口，利用这些信息添加或改进现有知识库，生成或改进意图，使用生成式 AI 支持的 Intent Assistant 快速生成川条意图的表达式，通过客户词探、用例和市场推动成功

自动排班，通过自动解决、座席转换率等关键成功指标，让团队做出明智决策通过 AI 驱动的可执行后续措施消除不确定性

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

02

解锁下一代智能客服



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

2.1 智能客服技术架构与核心要素

客服中心架构由接入渠道、呼叫平台、业务系统、监控及运维、座席人力/场地五部分协同构成。各模块环环相扣：接入渠道负责场景触达与分流，呼叫平台实现呼叫交换与分配，业务系统驱动业务落地，监控与运维保障系统与运营健康，专业座席完成客户沟通与问题解决。

通过技术与流程的深度融合，以及持续的数据分析与优化，客服中心能够在提升自动化、自助化水平的同时，保持高效的人工支持，最终实现卓越的客户体验与运营效率。

其中业务 CRM 系统往往是整个项目的业务核心，CRM 业务平台的选项会影响客服中心平台的选型，因此在客服中心项目中需要非常重视 CRM 业务平台，这个会决定整个项目的走向。

客服中心业务组成全景



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

2.2 客服中心建设投入成本结构分析

组成部分	占总建设成本百分比范围	说明
座席人力资源	45%–50%	包括座席工资、培训、福利等人力相关成本，占比最大。
客服中心平台软件	10%–20%	包括客服中心平台系统及定制开发费用。
业务系统	10%–20%	包括 CRM 系统、业务系统授权及定制开发费用。
接入渠道及基础设施	10%–12%	包括电话线路、多渠道接入硬件、网络设备、座席终端设备等硬件成本。
场地及相关设施	5%–10%	场地租赁、装修、安全、空调等设施相关费用。
日常运维	5%–10%	平台及系统维护、技术支持、运维人员费用等。

总结来说，人力成本占据客服中心建设和运营的绝大部分，其次是软件平台投入，基础设施和场地位居其后，运维成本相对较小但不可忽视。不同企业根据规模、技术选型（如云端或本地部署）、自动化水平及业务需求，成本比重会有所调整。

座席人力资源/场地

座席人力资源是客服中心服务的核心执行者，包括前端客服、技术支持、主管及管理团队。

角色划分

- 一线座席：接听/拨打电话、在线聊天、处理基础业务与工单。
- 二线/技术支持：复杂问题排查与解决，系统故障应急处理。
- 质检与培训：通话质检、话术评估、持续培训与考核。
- 运营与管理：排班、绩效考核、KPI 指标管理、团队建设。

能力与素质

- 专业知识：熟悉业务流程、操作系统与常见问题处理方案。
- 沟通技巧：良好语言表达、同理心和应变能力。
- 绩效导向：目标驱动，关注首问解决率、平均通话时长、客户满意度。
- 学习与成长：定期培训、知识库更新及新功能/政策快速掌握。

作用

- 作为客服中心的“服务窗口”，直接影响客户体验与品牌形象。
- 专业化分工与持续培训确保服务质量和响应效率。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

客服中心平台

客服中心平台是实现呼叫控制、座席管理和交互流程的核心系统。随着生成式 AI 浪潮来袭，客服中心正进化为智能客服中心。集成强大的生成式 AI 是实现这一转型的关键引擎。为了完成向智能客服中心的跨越，平台必须嵌入核心生成式 AI 驱动力。

核心模块

- 自动呼叫分配（ACD）：根据策略将来电/在线咨询路由到最合适的座席。
- 互动语音应答（IVR）：支持多级菜单、DTMF 按键和语音识别，完成自助查询与信息录入。
- 呼叫控制（PBX/IP-PBX）：话路建立、保持、转接、会议等功能。
- CTI 集成：与 CRM、工单系统无缝连接，实现弹屏、工单关联、通话记录归档。
- 质量管理（QM）：录音存储、监听、评价与评分。

能力与特性

- 高并发承载：支持数百至数千路并发呼叫，具备弹性伸缩能力。
- 智能路由：结合客户画像、历史交互、实时业务负载进行动态调度。
- 实时监控：座席状态、队列长度、呼叫时长、丢失率等即时报表。
- 录音与存档：全量通话录音、文本转写，支持关键词检索与合规审计。

作用

- 构建高效、稳定的呼叫交换与分配体系，是客服中心运作的“交换枢纽”。
- 为业务系统和监控平台提供数据与接口支撑。

业务系统

业务系统是指与客服中心协同完成具体业务流程的应用模块。

常见系统

- 客户关系管理（CRM）：客户档案、交互历史、潜客/售后跟进。CRM 可以是 SaaS 模式，也可以自建，可以采用第三方 CRM 软件也可以是客户自研。
- 工单与流程管理：问题登记、指派、跟踪、关闭及 SLA 管控。
- 知识库：FAQ、操作手册、问题解决方案、话术模板。
- 营销自动化：短信/邮件/微信推送活动、交叉销售及回访。
- 投诉与反馈管理：意见收集、升级处理、满意度调查。

功能与能力

- 统一界面：座席通过单一界面触达客户资料、工单和知识库，提升效率。
- 流程引擎：支持复杂多级审批与分支，确保业务合规与审批可控。
- 数据联动：通过 API 与呼叫平台、监控系统实时交互，实现工单状态联动与闭环管理。
- 报表分析：业务 KPIs（SLA 达成率、平均处理时长、首次解决率）可视化。

作用

- 将呼叫平台的通话流量转化为具体业务流，驱动营销、售前、售后及支持流程。
- 为管理层提供业务健康度与运营效率指标。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

接入渠道

接入渠道是客户与客服中心沟通的入口，决定了用户体验与服务效率。

渠道类型

- 语音电话（固定电话、移动电话、VoIP）
- 在线渠道（Web 客服、移动 App 在线聊天）
- 社交媒体（微信公众号、微博、WhatsApp、WeChat）
- 邮件与工单系统
- 自助渠道（IVR 语音导航、智能客服机器人）

功能与能力

- 多渠道融合：统一接入不同渠道，实现工单统一分发与跟踪。
- 身份识别：来电号码、账号登录、社交账号 OAuth，确保客户身份准确。
- 前置 IVR / 机器人：通过语音导航或智能问答机器人完成简单自助查询与工单创建，降低人工座席负担。
- 渠道路由：基于技能组、业务优先级、工单类型、客户价值进行智能分发。

作用

- 最大限度覆盖客户偏好，提高获取服务的便捷性。
- 有效减轻人工座席压力，提升首问分流率与自动化率。

监控及运维平台

监控及运维平台负责系统可用性、性能、安全与持续交付，可分为技术监控与业务运营监控两大方向。

技术监控

- 基础设施监控：服务器、网络、数据库、虚拟化资源使用率与健康状态。
- 应用性能监控（APM）：呼叫延迟、IVR 响应时长、平台吞吐量、错误率。
- 日志与告警：集中日志收集、告警规则、自动化故障定位与通知（邮件、短信、钉钉）。

业务运营监控

- 实时大屏：排班情况、接通率、排队人数、座席忙闲分布。
- 历史报表：趋势分析、峰谷预测、工单累积与销单曲线。
- 质量管理：录音质检、满意度评分、客服绩效排行。

能力与特性

- 可视化仪表盘：多维度图表、地图、漏斗等，支持自定义视图。
- 自动化运维（DevOps）：CI/CD、蓝绿/灰度发布、配置管理。
- 安全合规：入侵检测、审计日志、权限细分、数据加密。

作用

- 保证客服中心系统稳定运行与高可用，快速响应故障。
- 为运营团队提供决策支持，持续优化服务质量与资源配置。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

2.3 主流智能客服平台对比评估

客服中心竞争分析





免责声明:前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营,具体信息以中国区域官网为准。

客服中心厂商竞争分析总结

Amazon Connect 服务核心是提供客服中心接入渠道及客服中心平台功能，Amazon Connect 作为全球领先的 SaaS 客服中心平台，拥有覆盖全球的电话号码资源，并在核心客服中心和生成式 AI 能力方面表现突出，具备 ACD 路由、IVR、录音、CTI 接口等完整功能。然而，专业业务 CRM 不是 Amazon Connect 服务的重点，它可以提供简单的工单和客户资料管理功能，适用于中小客户，若客户需要专业的行业话 CRM，Amazon Connect 提供 API 接口可以和第三方 CRM 系统无缝集成构建一个端到端的完整客服中心解决方案。

Zendesk的优势是CRM业务平台和多渠道接入能力：Zendesk 与 Amazon Connect 的关系体现为互补而非竞争。Amazon Connect 在全球号码资源、ACD 路由、IVR、录音、CTI 等客服中心核心功能方面具备领先能力，但在业务 CRM 平台上存在不足。Zendesk 的 CRM 与客户管理能力能够有效补齐这一弱点，通过深度集成，不仅能够充分发挥 Amazon Connect 的平台优势，还能满足客户对完整客服中心解决方案的需求。

Dynamics 的整体定位更接近功能覆盖全面但深度有限的中端平台：Dynamics 在客服中心各主要模块上均具备基础能力，能够满足大多数场景的需求，但在专业性与先进性方面相对不足。Dynamics 与 Salesforce、Zendesk 相比，缺乏深度 CRM/工单/客户洞察能力，需要依赖第三方 CRM 来补齐业务闭环。核心功能（如 AI 路由、智能外呼、全渠道统一会话管理）的成熟度不及 Genesys、Amazon Connect。在 AI 赋能、机器人、自助服务方面偏弱。

Genesys 是资深的呼叫中平台厂商，有成熟的客服中心平台产品但缺少业务 CRM 系统：Genesys 和 Amazon Connect 在产品上是直接竞争关系，双方优势和弱势部分完全重叠，但 Genesys 在生成式 AI 领域相对缺乏。

Salesforce 的优势是 CRM 业务平台和多渠道接入能力：Salesforce 和 Zendesk 是直接竞争关系，但 Salesforce 价格昂贵，适用于预算充足的客户，同时 Salesforce 也可以和 Amazon Connect 进行集成，充分发挥 Amazon Connect 在电话语音方面的优势。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

2.4 智能客服项目交付实施模式

SaaS 模式 (软件即服务)

特点

- 基于云计算，客服中心系统托管在服务商的云平台上。
- 企业通过网络订阅使用，无需自行购买硬件或部署软件。
- 支持全渠道接入（电话、聊天、社交媒体）并可弹性扩展。
- 由服务商负责系统的维护、升级与安全保障。
- 适合快速部署和按需付费。

优势

- 低成本投入：无需一次性投入，免除维护费用，初期投入大幅降低。
- 快速部署：账号开通后即可使用，部署周期从数周缩短到数小时至数天。
- 弹性扩展：能够根据业务需求灵活增加或减少座席及功能。
- 持续升级：服务商持续更新技术与功能，如集成人工智能提高效率。

劣势

- 数据安全和主权风险：数据存储在第三方云端，存在数据泄露风险，对敏感信息保护要求高的行业可能不适合。
- 定制化能力有限：标准化产品难以满足部分企业复杂或特殊的业务流程需求。
- 集成能力有限：受限于现有产品的能力，难以满足部分企业和现有系统平台集成需求。
- 长期成本考虑：随着座席数增长，订阅费用累积可能高于一次性本地部署投资。

SaaS 模式适合中小企业、初创公司或希望快速上线、灵活调整客服规模的企业，以及业务波动大、预算有限的场景。

集成项目模式 (本地部署模式)

特点

- 允许高度定制开发与深度集成企业内部业务系统。
- 适合业务复杂、对数据安全要求极高的企业。
- 兼容现有系统，提供全方位集成能力，实现投资保护。

优势

- 数据安全性高：数据存储在企业内部，满足严格合规性和隐私保护需求。
- 高度定制化：支持企业自定义流程、功能和报表，满足复杂业务需求。
- 稳定性强：不依赖外部网络环境，整体系统稳定性较高。
- 长期成本优势：大规模座席部署时，整体拥有成本可能低于云订阅模式。

劣势

- 高初始投资：前期投资较大，需要系统开发实现及维护人力成本高，建设周期长。
- 运维复杂：集成开发带来额外运维工作，需要专业IT团队进行系统管理、维护和升级。

集成项目模式适合大型企业、对数据安全和定制化需求极高的行业（金融、制造、大型电商等）以及长期看重成本控制的客户。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

03

Bricom 智能客服解决方案



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

3.1 关于北京普利康姆信息技术有限责任公司 企业通信与客户体验转型专家

已服务 500+ 企业 | 覆盖 10+ 行业 | 20+ 亚马逊云科技认证专家

亚马逊云科技 PARTNER Advanced Tier Services
- Solution Provider
- China Solution Provider
- Amazon Connect Delivery
- Amazon QuickSight Delivery

亚马逊云科技 Qualified Software

亚马逊云科技 marketplace

Premier Partner zendesk

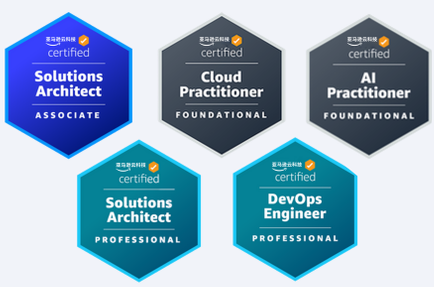
Canva

snowflake

亚马逊云科技网络能力 — 深度整合亚马逊云科技云服务

亚马逊云科技资质认证

- 亚马逊云科技高级咨询与软件合作伙伴（APN）
- 亚马逊云科技全球与 GCR 区域 Solution Provider Partner（SPP）代付资质
- 亚马逊云科技认证服务交付合作伙伴，专注 Amazon Connect 和 Amazon QuickSight
- 亚马逊云科技 Marketplace 注册供应商
- 20+ 亚马逊云科技认证专家（CCP、SAA、SAP、Specialty）



专业交付团队— 四大团队保障项目成功

- 云业务与财务管理团队：CX 咨询顾问、技术负责人、账户运营经理与亚马逊云科技认证销售专家，负责项目管理与商务运营
- 客户体验技术团队：语音工程师、亚马逊云科技认证解决方案架构师，负责技术方案设计与系统实施
- 应用开发团队：应用开发工程师，负责定制化开发、系统集成与功能扩展
- 运维与云安全团队：亚马逊云科技认证架构师、运维工程师，专注数据库管理、安全防护、合规保障与持续运维

亚马逊云科技 Marketplace 产品 — SaaS + 专业服务 + AMI：多种交付模式组合

- 云业务与财务管理团队：CX 咨询顾问、技术负责人、账户运营经理与亚马逊云科技认证销售专家，负责项目管理与商务运营
- 客户体验技术团队：语音工程师、亚马逊云科技认证解决方案架构师，负责技术方案设计与系统实施
- 应用开发团队：应用开发工程师，负责定制化开发、系统集成与功能扩展
- 运维与云安全团队：亚马逊云科技认证架构师、运维工程师，专注数据库管理、安全防护、合规保障与持续运维

数据驱动能力 — 全链路数据智能

我们将数据仓库、分析可视化、运营监控与自动化集成能力完整融合，帮助企业实现从数据采集到业务洞察的全链路智能化。

数据仓库与分析

- Snowflake 认证合作伙伴：领先的数据仓库能力，让数据分析更深入、业务呈现更直观，实现数据驱动决策

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

分析与可视化

- Amazon QuickSight 认证合作伙伴：企业级 BI 分析，将复杂数据转化为直观商业洞察
- Canva 认证合作伙伴：专业数据可视化设计，提升数据呈现美观性与可读性

运营监控与自动化

- Splunk：日志管理、安全监控与运营智能，实现实时数据洞察与故障预警
- Workato：企业级自动化与系统集成，连接多个业务系统，实现流程自动化与数据同步

客服中心生态能力 — 端到端客户体验

为云化转型提供坚实的传统通信技术支撑

数据仓库与分析

- Avaya 大中华区资深代理商（15 年以上合作经验）、Genesys 大中华区合作伙伴（十余年合作经验）：提供系统架构设计、产品销售、项目实施、定制化开发及系统集成

云客服中心平台

- Amazon Connect：亚马逊云科技认证服务交付合作伙伴，提供全渠道接入、智能路由、实时分析能力
- Zendesk Premier 合作伙伴：提供实施部署、持续运维与优化，构建现代化全渠道客户服务体系
- AI 智能客服能力：智能语音与文本机器人，实现 7×24 小时自动化服务
- 全生命周期服务：咨询规划 → 方案设计 → 平台实施 → 定制开发 → 持续运维 → 优化升级

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

3.2 智能客服领域解决方案矩阵

多场景・多模式・灵活适配

客服中心的应用场景丰富多样，不同企业在业务规模、服务流程及客户体验上都有独特需求。

Bricom 凭借在智能客服与云通信领域的深厚经验，提供从咨询规划到系统落地的全栈式解决方案，满足企业在不同阶段、不同规模下的建设目标。

一、大型客服中心建设咨询服务

助力企业构建高效、智能的客服体系

针对处于规划或建设阶段的大型客服中心，Bricom 提供专业的智能客服系统建设咨询服务，涵盖系统架构设计、流程优化与智能化策略制定，帮助客户高效落地客服中心数字化转型。

二、中小企业一站式 SaaS 智能客服解决方案

快速上线・开箱即用

面向追求高性价比与快速部署的中小型企业，Bricom 推出基于 Amazon Connect + Zendesk 的一站式全渠道智能客服解决方案。

该方案实现语音、文字、邮件等多渠道统一接入与管理，企业无需复杂开发即可快速上线，轻松构建高效客服体系。

三、大型企业定制化全渠道智能客服解决方案

深度集成・高度定制

针对业务复杂、流程多样的大型企业客户，Bricom 提供基于 Amazon Connect 的全渠道深度定制化智能客服解决方案。该方案可根据企业业务逻辑深度集成现有系统，实现自定义业务流程、智能分配与数据联动，打造企业级智能客服平台。

四、智能客服 AI Agent 解决方案

AI 驱动・智能自助・降本增效

随着生成式 AI 技术在客服中心的广泛应用，自动化与自助化服务已成为行业刚需。

Bricom 基于 亚马逊云科技生成式 AI 打造智能客服机器人，与 Amazon Connect + Zendesk 深度融合，实现多轮对话、自助问答与知识检索，显著降低人力成本并提升客户满意度。

五、全渠道智能外呼营销解决方案

智能外呼・精准触达・提升转化

针对客户主动外呼及营销场景，Bricom 提供智能外呼营销系统。

系统支持批量外呼、意向识别与外呼效果分析，通过智能化调度和检测机制，大幅提升外呼效率与营销成效。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

智能客服建设咨询服务

业务需求和场景

企业在国际化过程中客户服务体系建设面临的系统性挑战，通过专业的咨询服务，企业可以避免在客服中心建设中的常见误区，快速建立高效、专业、合规的全球客服体系，为出海业务的成功提供强有力的服务保障。企业在出海过程中面临的四个主要痛点：

- 业务分布分散化：各区域和业务单元独立建立客户服务中心，导致服务质量参差不齐。此外，服务形式和客户联系渠道缺乏统一标准，增加了管理难度。
- 业务处理专业化程度不足：客户服务中心缺乏标准化处理流程、完整的记录和跟踪，导致所有问题混合处理，影响服务效率。同时，缺少统一的交互式语音应答系统（IVR），无法根据问题类型匹配相应的客服团队。
- 业务效率有待提升：缺乏完善的对接机制，影响了问题响应速度。主要依靠经验处理问题，尚未建立标准化的常见问题知识库（FAQ）。各区域独立解答问题，导致信息分散，增加了人员沟通成本。
- 业务协同效率不高：跨业务部门间缺乏高效协同机制，难以快速响应并协调解决复杂问题。同时，跨区域业务系统整合不足，难以实现高效联动。

客户画像

通常集中在有海外市场扩张需求、客户服务复杂度高、合规压力大 的行业的客户有咨询服务的需求。主要是 跨境电商、出海互联网/SaaS平台、智能制造/硬件企业、游戏/教育出海公司，以及跨境金融科技企业。他们共同的核心诉求是 降低多语种客服成本、保障海外用户体验、满足合规要求。

客户收益

经济效益
- 成本节约：运营成本降低20-40%，人力成本优化
- 收入增长：客户满意度提升10-25%，留存率提高15-30%
- 投资回报：18-24个月实现3-5倍 ROI

效率提升
- 服务效率：首次解决率达80%+，处理时间缩短30-50%
- 协同效率：跨区域协同效率提升3倍
- 响应速度：客户等待时间减少60%

风险管控
- 合规保障：避免法律风险和罚款
- 数据安全：泄露风险降低90%
- 声誉保护：负面评价减少50%

战略价值
- 市场拓展：新市场进入时间缩短30%
- 竞争优势：建立差异化服务壁垒
- 组织能力：培养国际化管理人才

解决方案

基于八项能力分析框架进行全球客服中心战略规划并分阶段进行建设。
- 客服中心定位
- 运营管理
- 业务职能
- 平台和数据
- 组织职能
- 运营策略
- 布局策略
- 知识管理

在项目实施阶段，建议分业务诊断与需求洞察，整体蓝图设计，系统开发与试点上线，全球推广四个阶段来分步骤实现。

Bricom 基于客户战略、客户期望、客户智能、投资预算、人力资源、技术平台、监管法规、运营要求、兼并收购提供以下咨询服务。
- 客户客服中心价值图
- 客户客服中心最佳实践分享
- 客户客服中心运营提升
- 客户客服中心系统设计
- 客户客服中心绩效诊断
- 客户客服中心技术发展趋势
- 客户客服中心整合
- 客户客服中心行业洞察

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

基于八项能力分析框架进行全球客服中心战略规划



基于 Amazon Connect+Zendesk 一站式全渠道智能客服解决方案

业务需求和场景

开箱即用的 SaaS 客服中心以其零部署、即开即用的便捷优势，适合中小企业、初创公司或希望快速上线、灵活调整客服规模的企业，以及业务波动大、预算有限的场景。企业可根据业务高峰、渠道特点和合规要求，灵活使用云端功能模块，实现快速上线与成本最优化。

客户痛点

- 出海初期缺乏客服体系：没有时间和预算搭建复杂的客服中心，但需要快速满足海外客户的售后和咨询。
- 多语种、多时区压力：客户分布在不同国家，人工客服成本高，招聘培训难。
- 旺季波动大：电商、教育、游戏等业务存在旺季爆量，客服需求不稳定。
- 扩张难度大：进入新市场后，本地号码、合规要求、客服招聘都成为瓶颈。
- IT 资源不足：中小企业或出海团队没有技术能力自建系统。
- 合规挑战：对跨境数据流动、录音存储、支付安全等不了解，存在风险。

客户画像

- 适合中小企业、初创公司或希望快速上线、灵活调整客服规模的企业，以及业务波动大、预算有限的场景。既能突出其即买即用、快速部署、低成本 的优势，也能对应企业的业务痛点。
- 用户画像包括中小企业，初创公司，季节性或短期项目团队。适用的行业包括跨境电商，在线教育，游戏，中小金融企业，互联网平台 & SaaS 出海。

解决方案

针对此场景，Bricom 提供了基于 Amazon Connect+Zendesk 一站式全渠道解决方案，可以实现客户开箱即用的需求。

本解决方案充分发挥 Amazon Connect 的全球号码接入能力，并结合 Zendesk 的社交媒体接入能力，实现全渠道接入。同时，座席通过 Zendesk 工单系统提供一站式服务体验。Bricom 通过定制化集成，将 Zendesk 与 Amazon Connect 深度融合，使客户能够无缝使用系统，高效满足业务需求。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

客户收益

- 快速上线 & 易用性：“开箱即用”，无需复杂部署，账号开通即可使用。界面友好，客服和主管可以快速上手。
- 全球化 & 多语言支持：提供国际号码、海外本地接入。支持多语言客服。
- 弹性与低成本：按需付费，座席可快速扩缩容，适应旺季或市场波动。降低客服成本，避免前期大额硬件/软件投入。
- AI 驱动的智能化：FAQ 自动应答，减少人工重复工作。智能分流（IVR + AI 识别）提升效率。语音转写、质检、情绪识别，帮助提升客户满意度。
- 合规与安全：符合 GDPR、PCI-DSS 等国际规范。
- 支持数据加密、录音存储、访问控制。

Bricom 一站式全渠道智能客服平台



客户案例

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

基于 Amazon Connect 的全渠道深度定制化智能客服解决方案

业务需求和场景

区别与基于 Amazon Connect+Zendesk 一站式全渠道智能客服解决方案，该解决方案面向集成项目模式适合大型企业、对数据安全和定制化需求极高的行业（金融、制造、大型电商）以及长期看重成本控制的客户。

针对大型企业的客服中心集成项目，需构建“安全合规+高度定制+智能自动化+成本可控”的四维一体解决方案，并在项目规划阶段明确分阶段交付与价值沉淀，以最大化满足客户需求并应对核心痛点。

客户痛点

01.高度合规压力

金融与大型电商对数据泄露与洗钱、诈骗等风险零容忍，但多系统集成与跨境部署使安全壁垒难以统一，审计与整改成本高企。

02.系统耦合度与技术债务

多年积累的 CRM、ERP、客服系统彼此孤立，单点升级或替换某一系统会引发连锁适配需求，导致项目周期延长、变更风险增加。

03.定制化需求与交付挑战

客户期望“即插即用”式快速上线，又要求深度定制化特性，解决此矛盾需兼顾平台灵活性与稳定性，往往需要额外开发投入。

04.AI落地难题

尽管对智能客服及质检寄予厚望，但模型训练需大量行业语料、持续优化迭代，且与业务系统的联动开发也对团队能力提出极高要求。

客户画像

大型企业客服中心集成项目的用户画像主要包括以下几个方面：

01.行业特征

- 多来自金融、制造、大型电商等对数据安全和定制化需求极高的行业。这些行业通常具有复杂的业务流程和严格的监管要求。

02.角色与职能

- 用户多为企业内部的客户服务部门、销售团队及其管理层。
- 包括呼叫客服中心、运维工程师、客户关系管理(CRM)专员、数据分析师和业务决策者。

03.需求和行为

- 强调客户信息的全渠道集成与统一管理，实现客户来电弹屏、客户画像360度展示。
- 期望通过智能质检、自动外呼等 AI 工具提升服务效率和质量。
- 注重实时数据监控、通话记录管理及运营分析，辅助持续优化客户服务流程。
- 关注权限管理和数据安全，确保符合行业合规标准。

04.技术适应能力

- 用户具备较强的数字化和 IT 系统操作能力，能够配合系统管理和二次开发需求。
- 注重平台的灵活定制和低代码配置能力，以快速响应业务变化。

05.目标

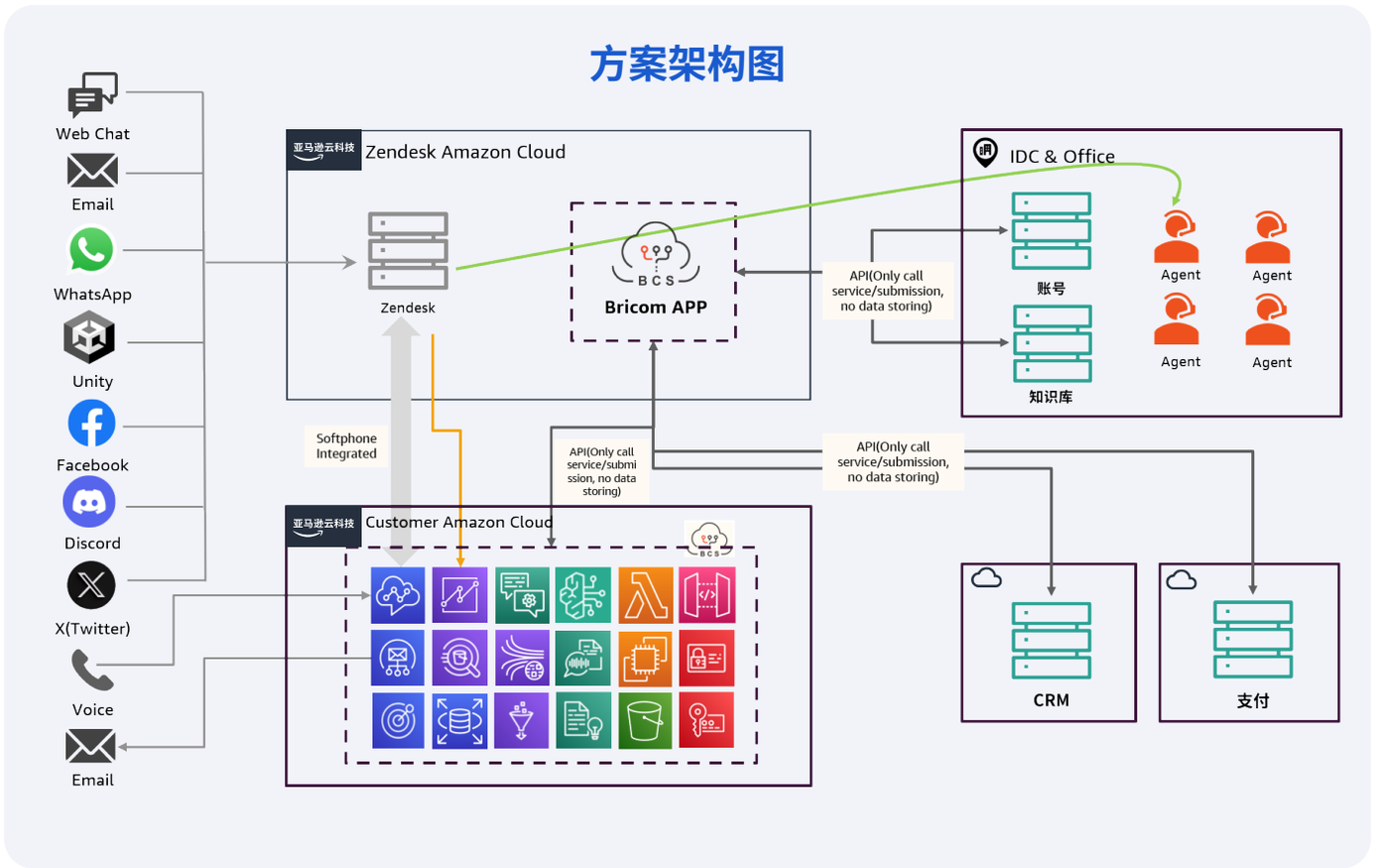
- 提升客户满意度，优化座席工作效率，实现成本控制和风险管控。
- 通过多系统集成和智能自动化支持，打造一体化的客户服务生态。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

解决方案

针对此场景，Bricom 提供了基于 Amazon Connect + Zendesk 的定制化全渠道客服方案。

本解决方案充分发挥 Amazon Connect 的全球号码接入能力，并结合客户实际需求与不同业务 CRM 系统实现无缝集成，包括 Zendesk，Dynamic，Salesforce 以及企业自有 CRM 平台，从而为客户提供一个全栈式服务体验。充分利用亚马逊云科技的生成式 AI 能力，打造智能机器人与智能座席助手；同时依托 Serverless 架构与服务，实现与企业现有业务系统的高度定制化集成；并通过 Amazon QuickSight 提供灵活可扩展的业务报表与监控能力，从而高效支撑并满足企业的多样化业务需求。



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

客户收益

通过“安全合规×深度定制×AI 自动化×成本可控”的一体化客服中心平台，客户可显著提升运营效率、优化用户体验、强化风险管控并实现长期成本节约与投资回报。面向大型金融、制造、大型电商等行业的综合客服中心集成项目，不仅显著提升运营效率与服务质量，还通过安全合规、AI 自动化与弹性计费实现长期成本控制与投资回报，最终加强客户体验与品牌竞争力。

一、运营效率与服务质量提升

1. 统一接入与流程自动化

- 全渠道统一入口（电话、工单、社交、邮件等），消除渠道孤岛，减少信息切换时间。
- 低代码/零代码流程配置与自动化工单流转，加快问题响应与闭环速度，实现首问解决率（FCR）显著提升。

2. 智能助手与自动质检

- AI 机器人前置处理80%以上的高频问答与基础业务（如资费查询、账单说明），减少人工座席负担。
- 语音与文本双模质检自动打分，实时发现服务短板并闭环改进，提升客户满意度与合规率。

二、风险管控与合规保障

1. 金融级数据安全

- 全链路加密、多级网络隔离与精细化权限管控，有效防范数据泄露与未经授权访问风险。
- 自动化合规报表与审计日志，降低内外部审计成本，确保监管合规零罚款。

三、成本优化与财务收益

1. 弹性资源与按需付费

- 云端弹性伸缩匹配并发需求，避免峰值资源闲置或超配，通话时长与并发量计费模型降低总体 TCO。
- 自动化运维与自愈机制减少运维工时50%以上，释放 IT 人力资源。

2. 投资回报加速

- AI 与自动化流程带来的人工成本节省率可达30–40%，首年 ROI 实现10–20%增长；长期看，平台灵活扩展还能持续驱动边际效益提升。

四、客户体验与品牌价值

1. 个性化服务与洞察运营

- 基于全渠道客户画像与 CRM/BI 深度集成，实现精准推荐与差异化服务，提升客户粘性与复购率。
- 实时运营分析与预警模型助力精准营销与风控，带来新增交叉销售收入。

2. 品牌形象与竞争力提升

- 7×24 小时智能化响应与专业合规保障，树立卓越客服品牌形象。
- 通过敏捷迭代与持续优化，新功能上线周期由数月缩短至数周，快速响应市场变化，构建长期竞争优势

客户案例

Midea　长城汽车 Great Wall Motors　iMile Delivery

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

智能客服 AI Agent 解决方案

业务需求和场景

智能客服 AI Agent 通过全渠道自动响应、智能内容生成和后续自动化处理，极大提升客户服务效率和满意度。但客户需要应对 AI准确性、多渠道整合、数据安全和人工协同等挑战，才能充分释放该技术的价值。智能客服 AI Agent 广泛应用于多渠道客户服务自动响应（如电商订单查询、金融账户咨询、医疗问诊辅助等）、智能知识库生成个性化答案、客服后续处理自动化（通话摘要与 CRM 录入）、智能质检及运营洞察、以及个性化推荐与销售辅助等场景。

客户面临的挑战包括

- 生成式 AI 可能出现“幻觉”导致回答不准确，需要人工审核
- 多渠道和复杂业务场景的集成难度大，AI需灵活应变
- 涉及敏感数据，合规与隐私保护压力大
- AI 与人工客服的协同机制需完善
- 以及持续模型训练和优化投入较高

智能客服 AI Agent 显著提升服务效率和客户体验，但需克服准确性、集成、合规和协同等难题方能发挥最大效益。

客户画像

1. 行业背景

- 主要应用于金融、制造、大型电商、游戏、能源等数据安全和定制化需求高、服务场景复杂的行业。
- 行业客户通常需要兼顾高效服务与合规风险管理。

2. 智能助手与自动质检

- 用户在多渠道（电话、网页、微信、App 等）频繁交互，存在多样化、多场景的咨询需求。
- 典型用户行为包含查询产品信息、投诉反馈、售后服务、个性化建议及交易操作。
- 用户行为数据丰富，包括访问路径、停留时长、历史购买、情感倾向等，可用于画像建模和个性化推荐。

3. 数据维度

- 基础信息：身份 ID、联系方式、注册渠道、会员等级等。
- 交互行为：咨询频次、关键词、浏览历史、话术响应等。
- 情感状态：通过自然语言处理分析用户语音或文字中的情感极性、满意度及意图变化。
- 历史交互结果：如问题解决率、客户满意度评分、投诉记录等。

4. 画像应用价值

- 主要应用于金融、制造、大型电商、游戏、能源等数据安全和定制化需求高、服务场景复杂的行业。
- 行业客户通常需要兼顾高效服务与合规风险管理。

智能客服 AI Agent 的用户画像是基于多维度数据（基础信息、行为数据、情感状态）融合构建的，覆盖从终端消费者到运营管理多层次用户，旨在实现精准、个性化、智能化的客户服务和业务优化。该用户画像既强调了行业背景和业务复杂性，也体现了用户对高效、智能和安全客服中心系统的需求，体现为多角色、多渠道、多维度的数据驱动客户服务体系。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

解决方案

该解决方案基于 Amazon Connect 及 Zendesk 实现全渠道接入支持，包括语音，文字聊天，社交媒体等，同时可以兼容并集成第三方生成式 AI 平台及知识库，包括 Amazon Bedrock，Dify，FastGPT 以及客户自有 AI 中台，通过统一的框架实现一致的用户体验。

1. 智能问答与自然语言理解及交互

- 自然语言理解（NLU）：识别用户意图、多轮对话管理能够从知识库或数据库中检索或生成准确回答。
- 多语言实时对话：支持跨语言交流 + AI 翻译
- 语音交互：语音转文本、文本转语音、语音识别和合成
- 上下文记忆：保持对话连续性，理解用户历史交互，能理解用户意图变化，实现更自然的交互体验
- 多模态交互：支持文本、语音、图片、文档输入

2. 业务支持与集成功能

- FAQ 自动问答：基于知识库生成高准确度回答
- 业务流程引导：下单、退换货、支付、工单提交等自助流程
- 系统集成：对接 CRM、ERP、工单系统、支付系统、物流平台等
- 渠道融合：统一支持电话、网站、App、邮件、WhatsApp、社交媒体
- 人工转接：复杂问题无缝转接人工客服，并携带上下文信息
- 通过强大的大模型支持，解决复杂问题、提供专业建议和多场景应答。
- 可结合外部知识库、网络数据，实现答案更新和扩展，避免信息陈旧



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

客户收益

智能客服 AI Agent 通过提升客户体验、降低运营成本、增强业务洞察和实现精准个性化服务，为企业带来显著的经济效益和竞争优势，助力企业构建面向未来的智能客户服务体系。

智能客服 AI Agent 解决方案对客户的价值主要体现在以下几个方面：

1. 提升客户满意度与体验

- 通过自然、流畅的对话交互，理解复杂用户意图，实现更准确和贴心的响应，大幅提高客户的服务满意度和忠诚度。
- 支持全天候24/7服务，满足客户随时随地的需求，减少等待时间，增强客户体验的连续性和便利性。

2. 降低运营成本与提升效率

- 大幅减少人工客服压力与人力成本，智能机器人可自动应答大量简单重复性请求，释放人工资源用于处理复杂问题。
- 自动化完成工单处理、标签管理、客户信息录入等后续工作，提升整体运营效率和响应速度，降低平均联络成本。

3. 增强业务洞察与决策支持

- 通过对客户交互数据的深度分析，提供客户需求趋势、偏好和行为洞察，帮助企业优化产品和营销策略。
- 智能质检和服务质量监控助力持续提升服务水平，保障合规和风险控制。

4. 实现个性化和精准服务

- 基于客户历史数据和行为，智能客服机器人能够主动推荐定制化产品和服务，提高客户转化率和交叉销售机会。
- 结合情感识别技术，根据客户情绪动态调整服务策略，增强用户粘性和品牌形象。

5. 快速适应变革与持续优化

- 生成式 AI 具备自我学习能力，能根据用户反馈和新增语料不断优化应答质量和服务流程，支持业务的快速迭代和升级。
- 支持多渠道和多系统集成，帮助企业构建统一高效的客户服务生态，提升整体业务协同能力。

客户案例

wondershare 万兴科技

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

全渠道智能外呼营销解决方案

业务需求和场景

适用于金融贷款催收、保险理赔回访、零售电商促销、通信套餐推销、教育培训招生等行业。广泛应用于需要大规模客户接触和精准营销的企业，特别是对客户体验和合规要求较高的行业。

客户主动营销场景下的面临的挑战包括：客户数据质量不足导致画像不精准，传统电销方式被客户厌恶，机器人需避免机械性骚扰，业务话术缺乏灵活性，影响信任与转化，数据安全与合规压力大。人工管理与分析效率低，调整策略滞后，系统集成复杂，数据孤岛难以统一管理。

智能外呼营销解决方案通过精准画像、智能自动化和多行业应用，显著提升客户营销效果与体验，解决行业痛点，助力企业智能营销转型。

客户画像

用户画像

- 以中大型企业为主，注重客户精准触达和营销转化效率。
- 企业营销或销售部门负责人、客户运营经理、数据分析师等角色，关注营销自动化和智能化工具。
- 具备一定数字化转型诉求，期待通过 AI 降本增效，精细化用户管理和个性化营销。
- 关注合规风险管理，尤其涉及金融、保险等规范严格行业的企业用户。
- 典型用户企业规模多为上百甚至上千员工，客户资源量大，需要批量且精准的客户外呼。

行业特征

- 金融业：银行贷款催收、保险理赔回访、信用卡营销等。
- 电商零售：产品促销、新用户激活、会员营销、客户关怀。
- 教育培训：招生咨询、课程推荐、满意度调研。
- 房地产：楼盘活动通知、购房客户回访、置业顾问助销。
- 通信运营：套餐促销、欠费提醒、客户留存。
- 医疗健康：预约提醒、随访服务、健康宣教。
- 其他如汽车销售、旅游等需要大规模客户精准触达和服务的行业。

这种用户画像及行业特点表明，智能外呼营销解决方案主要面向客户量大、营销需求复杂、对转化率和成本控制有较高要求、且注重客户体验与合规性的中大型企业，助力其提升营销效率和客户管理水平。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

解决方案

该解决方案基于 Amazon Connect 及 Amazon Server Migration Service 等服务，提供一站式智能外呼营销平台。主要功能包括：

- 多渠道外呼：支持语音、短信、邮件等多种渠道，满足全方位客户触达需求。
- 智能外呼管理：支持预测式外呼、自动拨号及智能接听，减少空号和无人应答造成的资源浪费，同时支持语音信箱识别。
- 数据安全与合规：支持第三方业务数据安全导入，保障客户隐私和数据合规性。
- 灵活外呼策略：支持动态配置外呼策略，结合语音识别和情感分析，实时调整话术，提高沟通效率。
- 智能对话与知识库：支持多轮智能对话及知识库调用，为客户提供专业、准确的解答。
- 精准营销：具备用户画像管理、客户分群及个性化营销方案能力，实现精细化客户运营。



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

客户收益

智能外呼营销解决方案通过提升精准触达与转化效率、降低人力成本、强化合规管理和优化客户体验，为客户带来显著的经济效益和品牌价值提升，成为推动企业营销数字化转型的重要利器。

智能外呼营销解决方案对客户的收益主要体现在以下几个方面：

1. 提升营销效果与客户转化

- 通过 AI 大模型精准筛选高潜力客户群体，实现个性化智能外呼，提高接通率。
- 结合语音、短信等多渠道沉浸式营销，提高客户兴趣和转化率，例如某房地产企业外呼接通率提升至56.3%，转化率提升45%。
- 灵活分层营销策略，针对不同客户群体设计差异化话术和服务方案，显著提升销售额和复购率。

2. 降低人工成本与提升效率

- 智能外呼系统大规模自动拨打电话，极大减少人工外呼压力和人力成本。
- 日均呼叫次数可从几百提升至数千甚至上万，显著提升外呼效率。
- 自动化交互和转人工机制提高通信质量和转化成功率，人工投入降幅达到50%-60%。

3. 确保合规与风险控制

- 集成合规话术和录音存档机制，确保营销行为符合法规要求，降低违规风险。
- 违规率从传统外呼的25%降至0.3%，提升合规质检效率数倍。

4. 优化客户体验与品牌形象

- 通过情感识别和话术灵活调整，避免机械化骚扰，提升客户满意度。
- 客户满意度提升显著，投诉率降低50%以上，增强客户对品牌的好感和忠诚度。

5. 数据驱动的持续优化

- 营销数据和客户反馈实时分析，支持动态策略调整和精准用户管理。
- 通过客户画像和多渠道数据融合，提高营销精准度，实现长期营销效益的稳步增长。

客户案例

ZERO GRAVITY

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

04 客户案例



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

美的集团 (Midea)

Bricom 携手美的集团打造定制化**全渠道智能解决方案**，实现**50%**私有化部署专线成本节省和**60%**客服中心自助服务率提升

业务场景与挑战

美的集团业务涵盖智能家居、楼宇科技、工业技术、机器人与自动化和数字化创新业务，在全球拥有约200家子公司、35个研发中心和35个主要生产基地，业务覆盖200多个国家和地区。

核心挑战：

- 面临多重法律法规遵循，企业需要一套系统方案在各国家进行定制化部署
- 现有客服中心体系存在多个孤立系统各自建立，缺乏统一管理平台，不同区域技术标准不统一
- 传统架构部署周期长，无法快速配置新的业务节点
- AI 智能化水平有限，严重影响整体服务体验和客户满意度

解决方案实施

渠道整合与平台建设：首先通过 Amazon Connect 和 WhatsApp 等多媒体接入渠道整合，构建云端全渠道客户联络平台，实现在意大利、新加坡等全球市场的快速部署能力。随后集成 Zendesk 工单系统，建立统一的客户服务管理体系，支持全球范围内的服务标准化和工作流自动化。

- **数据分析与报表：** 通过 QuickSight 进行可视化报表分析，整合分析多国业务数据，一键生成所需图表与报告，轻松梳理分析多国业务数据，同时部署客服中心仪表盘功能，提供实时指标、统计指标和客户联系人搜索功能。
- **AI 扩展：** 在 AI 扩展阶段，重点开发在此基础上部署 AI 机器人，包括文字机器人和语音机器人，实现业务自动化和更大范围的数字化转型。

客户收益

50%
私有化部署专线成本节省

60%
呼叫提供自动/自助化服务

6个月→2周
新增场点部署周期大幅缩减

7倍
快速部署与本地化运营能力提升

29%
成本削减（相比外包模式）

9国
成功落地，实现"一次部署，多地复制"

服务质量

- 5类投诉+3个严重级别每个级别对应 SLA
- 统一客户视图支持数据驱动的精细化运营
- 客诉闭环率明显提升
- 客户满意度显著提升

合作伙伴价值

全球客服中心建设专家

- 深刻理解制造业企业在全球客服中心建设中的复杂需求
- 在各国 BU 使用 Amazon Connect 和服务旅程
- 结合地域联络组和业务需求
- 提供全生命周期的客服中心建设和运维服务

技术实施层面

- 标准部署+深度理解（多品牌、多区域业务特点）
- 定制化系统集成服务(客服中心平台、工单系统与报表分析有机整合)
- 实现真正的端到端统一客户视图

AI自动化部署

- 文字机器人+语音机器人定制化设计
- 大幅提升客户自助服务能力
- 持续迭代服务、技术优化建议和业务流程优化

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

米哈游 (miHoYo)

米哈游基于 Amazon Connect+Zendesk 打造一站式全渠道智能客服中心解决方案，助力全球化服务，实现7x24小时多语言客服支持和超过8万元成本支出优化

业务场景与挑战

米哈游作为全球领先的游戏开发公司，其旗舰产品《原神》在全球范围内获得了非凡反响。随着业务全球化扩张，米哈游面临着复杂的客服挑战。

核心挑战：

- 需要通过统一工作台将每封邮件工单自动分配到相应部门，并可进行升级处理，但现有系统无法实现这种智能化工作流管理
- 传统客服中心体系存在多个孤立的数据孤岛，实时对客户咨询和客户数据的统一管理成为亟待解决的问题
- 随着全球用户基数增长，如何满足高数据隐私要求、识别和预防风险，同时保证服务质量一致性，成为企业发展的关键瓶颈

解决方案实施

Bricom 为米哈游设计并部署了基于 Amazon Connect 和 Zendesk 的一站式全渠道智能客服中心解决方案。通过 Amazon Connect 从日本开始构建统一的全球语音客服平台，同时利用 Zendesk 工单系统实现多渠道客户接触点的整合，建立了完善的客户服务管理体系，确保每个客户问题都能得到及时响应和妥善处理。

- **智能路由优化：** 方案还集成了智能路由功能，能够根据客户问题的性质和复杂程度，自动将工单分配给最合适的客服团队，大幅提升了处理效率。

客户收益

几天内
完成 一体化云客服中心的迁移并建立起覆盖境外客户的服务能力

2小时内
控制平台切换业务中断时间

超过8万元
成本支出节省

消除
系统集成成本与合规风险潜在支出

合作伙伴价值

深度理解游戏行业需求

- 团队深刻理解游戏行业7x24小时全球化服务的特殊需求
- 能够精准把握玩家客服体验的关键痛点
- 并提供端到端的技术整合服务

技术实施层面

- 项目团队中的亚马逊云科技认证解决方案架构师和语音工程师协同作战
- 确保了Amazon Connect 平台的稳定部署和优化配置
- 同时，Bricom 为米哈游定制了符合 B2C 业务模式的 Zendesk 工单流程
- 实现了客户数据的智能分类和自动路由

全球化服务能力

- 提供了多区域的本地化支持能力
- 帮助米哈游在不同时区建立了一致的服务标准
- 遵循 GDPR、CPPA 等全球及地区性数据保护法规，确保数据处理全程合规与安全

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

滴滴出行 (DiDi)

Bricom 基于 **Amazon Connect** 打造全渠道智能外呼营销解决方案，助力滴滴出行实现超过 **30%** 的非真人接听电话有效识别，显著提升营销效率和成本控制

业务场景与挑战

现有网络外呼模式存在效率瓶颈，特别是在墨西哥等习惯使用语音信箱接听电话的市场，导致超过 **30%** 的外呼资源浪费在非真人接听上，急需智能化的外呼系统来优化座席资源配置。

解决方案实施

Bricom 通过 Amazon Connect 构建智能外呼系统，开通智能外呼/屏蔽语音信箱/号码池功能，实现大量外呼任务的高效处理。系统提供简洁实用的外呼操作界面，同时集成预测式外呼数据报表功能，支持实时分析和策略调整。确保数据导入过程的安全验证和审核合规。

客户收益

30%+
非真人接听电话有效识别并筛选

提升
外呼转化效率和成本控制能力

节省
座席资源投入

合作伙伴价值

技术实现层面

- 通过 Amazon Connect 和自研系统等多组件的深度集成
- 为不同业态构建高度定制化的营销技术基础
- 针对滴滴出行，着重外呼的智能化筛选上
- 解决跨文化市场中的效率瓶颈

技术优势 - 平台化差异化策略

- 依托于 Bricom 的平台化优势
- 通过充分利用亚马逊云科技全球基础设施的高可用架构，提供了安全保障
- 灵活付费模式和规模化效应帮助客户显著降低了营销成本
- 集成的强大 AI 能力支持智能语音识别和自然语言处理
- 为客户构建了数据洞与实时分析的深度业务洞察能力

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

长城汽车 (GWM)

长城汽车构建了以 Amazon Connect + Zendesk 为基础的海外售后服务云客服中心，统一多渠道客户管理，支撑全球化品牌战略落地

长城汽车 Great Wall Motors

业务场景与挑战

核心业务场景

- 海外客服：基于Amazon Connect 快速获取本地号码，统一处理电话、社交媒体等渠道客户请求
- 数据分析：多渠道客户数据沉淀至 Amazon DynamoDB，辅助战略决策
- 多语言服务：利用亚马逊云科技生成式 AI，提升多语言客户体验，突破语言壁垒

面临的挑战

- 海外售后服务投诉无法闭环，存在工单丢失或处理延迟问题，流程碎片化缺乏整体规划
- 缺乏统一平台，客户互动数据分散、响应效率低，现场标准不一致
- 维修质量不均，故障跟踪和反馈循环不充分
- 海外市场语言多样化，人工翻译负担重
- 不同市场合规要求各异，需灵活适配
- 没有系统化方法监控声誉和口碑
- 需要打通内部 CRM 和客服系统，实现自动分配与统一处理

解决方案实施

核心能力实现

- 多渠道整合：利用 Amazon Connect 实现本地免费热线、第三方路边援助和在线/应用查询的整合
- 工单管理：通过 Zendesk 进行投诉分类和优先级排序，监控经销商响应时间和客户满意度
- 系统集成：通过 Amazon Lambda 对接长城的 CRM 和 QMS

技术架构优势

- 全球基础设施覆盖广，支持欧洲、东南亚等重点市场合规
- 快速在9国上线本地服务中心，统一平台管理
- 与 Zendesk 集成，实现多渠道客户工单闭环管理
- 借助智能语音和实时翻译功能，提升语言支持能力
- 利用 Amazon Lambda 等无服务器计算服务，打通内部系统，提升自动化水平
- 支持按需扩展，灵活控制成本，匹配各市场节奏

客户收益

15天
部署并上线（荷兰）

9国成功落地
"一次部署，多地复制"

全面支持
车内呼叫、路边援助和客户服务热线

29%
成本削减（vs 外包模式）

提升
客诉闭环率

统一客户视图
支持数据驱动的精细化运营

合作伙伴价值

全链条服务专家

- 提供了从战略咨询到系统实施的全链条服务
- 助力长城汽车构建海外客户声音管理系统
- 采用“运营托管-业务闭环-战略协同”的三阶段建设策略
- 实现稳步转型

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

万兴科技(Wondershare)

Bricom 携手万兴科技打造智能客服 AI Agent 解决方案，实现85%高频重复问题自动环处理和38%整体精准度提升，年度节省成本约20万美元

业务场景与挑战

万兴科技被业界称为"中国版 Adobe"，致力于通过 AI 驱动的视频、绘图、文档及实用工具类软件赋能全球创作者，业务覆盖200多个国家和地区，累计用户超15亿。

核心挑战：

面对快速增长的全球用户基础，万兴科技在客服体系方面遭遇了多重挑战。快速部署上线、敏捷响应业务需求成为首要问题；传统客服模式覆盖多语言、多地区用户的成本和复杂性日益凸显；服务流程智能化、自动化程度不足，降低了响应成本与运营压力的控制能力。同时，如何构建可衡量的智能服务价值闭环，成为企业在全球化进程中亟需解决的核心问题。

解决方案实施

本项目旨在为万兴科技打造一套智能云客服中心平台，构建高自动化、弹性适应、可持续扩展的客户服务体系，通过集成智能交互路径，结合客户的大数据，实现从咨询到问题解决的全自动化客户体验，优化服务效率，为未来多渠道智能客服的拓展提供坚实基础。

Bricom 基于 Amazon Connect 构建了智能云客服中心平台，集成 Connect + Lex + Lambda 构建智能交互路径，结合客户的大数据，实现从咨询到问题解决的全自动化客户体验，建立了完整的智能客服辅助流程。

方案采用分阶段实施策略：第一阶段进行知识梳理与场景选择，梳理高价值知识资产，选择1-2个试点场景、搭建基础平台；第二阶段开展试点实施与优化，构建领域知识库，开发专属 Agent、小范围试运行；第三阶段实现规模化推广，拓展更多业务场景、完善知识更新机制、建立运营体系。

客户收益

- **20万美元** 年度节省（智能化自动处理替代人工外包处理服务）
- **4国** 完成本地化语音服务资源配置（美国、英国、加拿大、日本）
- **8国语言** 语音及文本交互能力构建
- **85%以上** 高频重复问题自动闭环处理
- **38%** 季度整体精准度下降误差
- **降低** 人力响应成本与运营开销

合作伙伴价值

智能客服 AI Agent 解决方案专家

AI Agent 构建能力：

- 构建接近"人类级"的智能对话能力
- 具备情境识别与上下文理解能力
- 实现更自然、连贯的客户交互体验

完整解决方案交付：

- 从自助服务、文字机器人、全渠道、路由到人工座席辅助和质检分析
- 构建了 AI Agent on Amazon Delivered by Bricom 的完整解决方案
- 真正成为万兴科技 AI 驱动客服转型的长期技术伙伴

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

速境生活科技 (Speediance)

速境科技携手 Bricom 打造智能客服中心建设咨询服务，助力德国号码业务拓展欧洲市场，客户满意度和服务效率大幅提升

业务场景与挑战

速境(Speediance)专注于智能健身设备研发。以"硬件+内容+AI 私教+社群"模式为核心，提供家庭及商用场景的力量训练综合解决方案。

核心挑战：

随着业务量的不断增长，速境面临客服体系升级的迫切需求。现有的热线电话已经不能满足对客户服务的需求，需要建设更专业的客服中心，以满足客户从电话、邮件以及微信、Facebook 等多媒体渠道的咨询和售后服务。同时，全球化业务扩展对客服系统提出了更高要求，特别是美国的热线号码迁移需要保障现有客户服务连续性，新的德国号码上线需要支持欧洲市场业务扩展，以及运营信箱的设置需要提升24小时客服服务能力和多媒体渠道的接入整合多客户沟通方式。

解决方案实施

Bricom 为速境提供了专业的客服中心咨询和集成服务。首先，Bricom 将 Amazon Connect 集成到核心客服中心平台与 Zendesk 系统，建立了统一的客户服务管理架构。

在咨询服务层面，Bricom 帮助速境实现多渠道通路设计，统一工作台管理，确保客户能够通过电话、邮件、微信、Facebook 等多个渠道获得一致的服务体验。同时，协助客户梳理业务流程，并部署上线，实现了从产品咨询到售后服务的全流程优化。

通过专业的客服中心架构设计，Bricom 确保了美国热线号码的平滑迁移，避免了服务中断，同时支持德国新号码的快速上线，为欧洲市场扩展提供了技术基础。运营信箱的专业化设置提升了24小时客服响应能力。

客户收益

业务拓展成效

- 新的德国号码上线 推动欧洲业务发展
- 订单大幅增加 使欧洲市场扩张

服务质量提升

- 服务升级 体现在多媒体的接入
- 客户可以通过多渠道进行咨询
- 客户来源更广泛

效率与满意度

- 更专业的客服中心启用
- 客服效率大大提高
- 客户满意度越来越好

合作伙伴价值

在战略导向的咨询服务方面，Bricom 的资深团队帮助速境制定长期 CX 愿景和实施路径，协助客户搭绘数字化转型蓝图并指导具体实施。针对速境的特定技术挑战，Bricom 专家团队提供了灵活响应的配置协助，确保快速配置需求和复杂业务流程都能获得专业高效的解决方案。

在员工服务启动包建设中，Bricom 为速境企业员工打造了统一的数字化工作体验，通过工具整合、流程简化、培训支持和持续指导，让员工在数字化环境中高效工作，为客户提供更优质服务。

Bricom 提供着持续改进的优化服务，定期对速境的客服中心进行全面评估，识别流程瓶颈和效率提升机会，通过持续的调优和改进，确保客服系统始终保持最佳运行状态，真正成为速境全球化发展的长期战略伙伴。

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

Bricom 以专业服务驱动全球领先企业的客户体验与业务增长

速境科技携手 Bricom 打造智能客服中心建设咨询服务，助力德国号码业务拓展欧洲市场，客户满意度和服务效率大幅提升 Bricom 致力于为出海企业打造覆盖客户交互与客服中心全生命周期的专业服务体系。从战略咨询、系统设计到实施部署与持续优化，Bricom 以深厚的技术积累和行业经验，为企业提供端到端的一体化解决方案，助力客户实现服务体验与运营效率的双重提升。

为什么选择 Bricom?

- 战略级 CX 咨询：资深团队协助客户制定长期客户体验愿景，指导数字化转型蓝图实施。
- 生成式 AI + CCaaS 融合创新：智能客服 + 全渠道体验优化。
- 灵活定制与合规保障：提供定制化系统集成服务，确保技术部署满足全球多区域合规要求。
- 持续改进与价值共创：定期评估客服中心运行状态，提供优化建议，确保系统始终高效稳定。
- 赋能员工数字化体验（EX）：通过工具整合、流程优化与培训支持，提升员工协同与服务效率。

制造/汽车

Midea
长城汽车 Great Wall Motors
CHERY
XGIMI
LIVOLTEK
Segway-Ninebot
FUJITSU

金融

滴滴
PRUDENTIAL 英國保誠
INTERNATIONAL SOS
Volkswagen Finance 大众汽车金融

新零售

Nestlé
Amway
优贝童车 RoyalBaby
Ulike
Sealy
CIDER
Panasonic

游戏

miHoYo
元趣娱乐
ZERO GRAVITY

能源

RIGOL Beyond Measure
THERMAL SYSTEMS

医疗

帝迈 DYMIND

教育

VIPKID

免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

增强您的客户交互及客服中心

市场和用户成为了市场主导者，“服务随客户走”趋势也愈发明显。客服中心 从传统的单一渠道、综合性服务客服中心，向“四个中心”演变，即“问题解决中心”、“渠道协同中心”、“辅助决策中心”、“价值创造中心”。

Bricom 全球智能客服中心方案利用亚马逊云科技云客服中心的人工智能技术感知客户的话语并理解客户的意向。借助这种洞察可以自动将问询匹配至能够优化所选择的业务成果的资源——恰当的机器人程序、人工座席或二者兼有。对最终客户来说，结果就是获得更好的体验，也是更好的服务。

这种差异化的客户体验对许多日常交互进行了自动化以提高效率，同时在机器人程序和人工座席之间实现轻松切换。此外，它还解放了人工座席，使其得以处理更加复杂的问题。

Bricom 和亚马逊云科技在提供极致的客户体验以建立长期信任和忠诚度方面为您创建了切实的优势。

期待与您深度交流，共同见证智能客服在全球市场的无限可能。

www.bricom.net　　contact@bricom.net　　Bricom 普利康姆



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

特别鸣谢

主编人员

徐达



免责声明：前述特定亚马逊云科技生成式人工智能相关的服务目前在亚马逊云科技海外区域可用。亚马逊云科技中国区域相关云服务由西云数据和光环新网运营，具体信息以中国区域官网为准。

亚马逊云科技

Bricom

