

π

 数字员工

- **报送公司：**北京快手科技有限公司
- **开发时间：**2024年
- **所属类型：**工具
- **参选类别：**年度最佳AI工具/平台

开发背景

当前快手广告客户投流后，私信咨询承接环节存在三大痛点：闲时 / 忙碌流量，人工覆盖不足，易流失商机；客服人力、培训及流动成本高，商家运营压力大；人工客服水平、状态不稳定，到店效果难以保障。基于此，**快手AI智能客服-π** 基于LLM和rag的智能客服agent,挂载知识库和营销sop,实现7x24小时不间断服务,提供精准、个性化且符合业务规范的服务。





核心目标

为客户打造高智商、高情商、智能交互的AI数字员工

- **全时段商机承接**：覆盖闲时（夜间、节假日）、忙碌（消息堆积）等人工服务空白时段，7*24h 高效承接私信咨询，避免投流后商机流失；
- **降本提效**：替代人工客服，大幅降低商家的客服人力、培训及运营成本，优化投流后的运营投入性价比；
- **稳定效果 + 自主迭代**：实现全行业商家的稳定私信留资效果，同时通过 AI 自主学习迭代，持续提升对话接待能力。





使用群体

商业私信场景下的智能客服营销agent-覆盖全部行业

全行业广告投流商家（大 / 中 / 小）：承接投流后私信咨询的快手广告客户，借助 π 适配全行业的对话能力，实现投流私域链路的高效承接；

投流后私信运营痛点突出的商家：如闲时 / 忙碌流量难以覆盖、人工客服成本高 / 稳定性差的广告客户，通过 π 解决承接效率、成本及效果的核心问题。

数字员工类型	行业																						
<p>快手AI数字员工人才市场</p>  <p>知识主导 专家型</p> <p>技能主导 销售型</p> <p>模型主导 分析型</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>一级行业</th> <th>二级行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>招商加盟</td> <td>机械设备加盟 酒加盟 房产家居建材加盟 餐厅加盟 农林牧渔加盟 饮品烘焙加盟</td> </tr> <tr> <td>医疗</td> <td>医疗机构 药品</td> </tr> <tr> <td>生活服务</td> <td>美容美发 便民服务 租赁服务 摄影</td> </tr> <tr> <td>商务服务</td> <td>法律服务 广告服务 设计</td> </tr> <tr> <td>旅游</td> <td>旅行社</td> </tr> <tr> <td>教育培训</td> <td>职业技能培训 学历教育 职业资格考证培训 学校机构 资格认证</td> </tr> <tr> <td>交通</td> <td>汽车经销商 汽车厂商 新车线下零售</td> </tr> <tr> <td>家居建材</td> <td>装修设计及工程服务 家居百货</td> </tr> <tr> <td>服装配饰</td> <td>运动鞋 其他服装配饰</td> </tr> <tr> <td>IT消费</td> <td>家电配件</td> </tr> </tbody> </table>	一级行业	二级行业	招商加盟	机械设备加盟 酒加盟 房产家居建材加盟 餐厅加盟 农林牧渔加盟 饮品烘焙加盟	医疗	医疗机构 药品	生活服务	美容美发 便民服务 租赁服务 摄影	商务服务	法律服务 广告服务 设计	旅游	旅行社	教育培训	职业技能培训 学历教育 职业资格考证培训 学校机构 资格认证	交通	汽车经销商 汽车厂商 新车线下零售	家居建材	装修设计及工程服务 家居百货	服装配饰	运动鞋 其他服装配饰	IT消费	家电配件
一级行业	二级行业																						
招商加盟	机械设备加盟 酒加盟 房产家居建材加盟 餐厅加盟 农林牧渔加盟 饮品烘焙加盟																						
医疗	医疗机构 药品																						
生活服务	美容美发 便民服务 租赁服务 摄影																						
商务服务	法律服务 广告服务 设计																						
旅游	旅行社																						
教育培训	职业技能培训 学历教育 职业资格考证培训 学校机构 资格认证																						
交通	汽车经销商 汽车厂商 新车线下零售																						
家居建材	装修设计及工程服务 家居百货																						
服装配饰	运动鞋 其他服装配饰																						
IT消费	家电配件																						



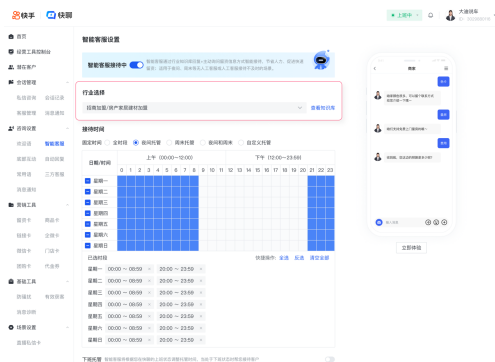
使用步骤

快聊平台一键托管，零成本启航

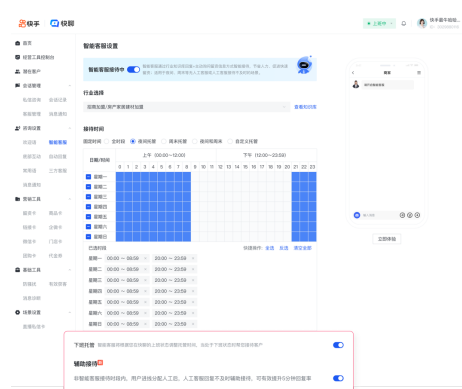
1 智能客服根据行业特性智能回复,同时主动引导留资,因此当您开启后需要选择所属行业

2 智能客服可按您的需求灵活配置接待时间,支持快速配置

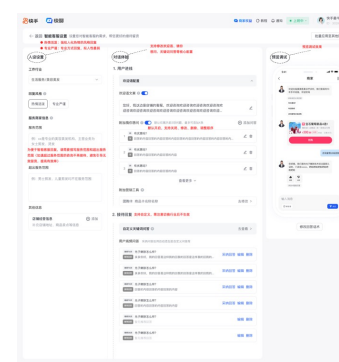
选择：行业配置



接待时间：配置接待时间

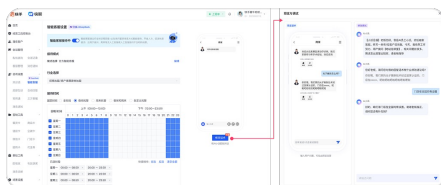


定制：专属定制



3 小派是快手基于人工智能为各位商业私信商家打造的数字员工,能够代替真人客服去接待用户,回答用户的问题并引导用户留资,7*24h稳定在线服务。

商家自训



查看对话



应用及效果

汽车--一句话总结: 智能客服在汽车广告投放中通过提升会话整体互动、回复效率、满意度和个性化承接等方式,帮助汽车品牌提高广告效果和客户满意度,实现降本增效。

- **即时响应:** 智能客服能够即时回复客户咨询,解答关于车型、配置、价格等问题,提升互动效率;
- **个性化推荐:** 通过分析客户数据,智能客服通过猜你想问等配置推荐符合客户需求的车型或服务,增加购买意向;
- **快速检索答案:** 利用强大的知识库,智能客服可迅速检索并提供准确信息,如以旧换新政策、购车咨询、售后保障等,大大提高留资获取效率;
- **智能引导留资:** 通过更精准的调优话术引导访客点击留资/链接卡,提升留资率。

智能客服数字员工

汽车·行业showcase

客户背景

行业背景: 汽车 - 汽车经销商
服务范围: 全国
投放形式: 信息流x私信

客户亮点数据

智能客服开启后,产品主动发问+高拟人程度对话,积极促进了用户开口,提升对话体验,从数据效果上看

- 18%+↑** 转化率: 开口率提升18%+ 留资率提升170%+ 回复率提升15%+
- 42%+↓** 转化成本: 降低42%
- 20%+↑** 消耗: 对比开启前提升了20%+

用户视角



11:39 汽车购买服务中心 10分钟前在线

商家资质已核验
企业官网 平台审核
近期有XXX人咨询过 5分钟回复率XXX%

你好!我是晓晓,想看新车还是想咨询咱们旧车置换的活动旧车至少可以抵四万,零首付零利息就能开回家,私信太多回复不及时,您可以留个联系方式,我给您详细介绍。

地址在哪里?

您好,我们家在xx市xx区大汽车园区xx号,您在哪个地区呀?您这边可以留个联系方式,我们给您发精准定位哦

你们家有SUV吗?

好的,铁铁,那您对SUV车型有特别喜欢的吗?或者您能留下联系方式吗?我们详细为您介绍。

不要皮卡卡

铁铁,这边已记下您的需求哦,辛苦填写卡片,之后有专人联系您~

134*****

预约试驾

发微信 预约试驾

发微信 预约试驾

发微信 预约试驾



应用及效果

从死板回复到专业销冠思维

传统模式 **✘** : 被动僵硬、效率低下

- 欢迎语**
机器人式问候, 无个性
- 问需求**
被动等待提问, 不引导
- 报价**
只报价格, 无价值说明
- 挽留**
挽留方式单一或不挽留
- 流失**
用户流失, 无后续跟进

π智能模式 **✔** : 主动精准、高效成交

- 开场**
主动开口+追问+推荐, 识别目标用户
- 分析**
多维对话分析, 理解客户意图和情绪
- 促成**
引导开口、有效留资, 帮商家节约成本
- 跟进**
智能识别, 个性化推进
- 长期转化**
持续建联, 给商家反馈&培训, 长期转化





应用及效果

<p>11:39 11:39 11:39</p> <p>您已进入服务咨询会话，为保证服务质量并提高回复效率，沟通等信息将被平台/商家进行记录和处理。感谢您的理解</p> <p>您好小姐姐，您这边是想了解：个人古装、闺蜜照、亲子照、母女照、情侣古装、儿童古装还是家庭纪念照？（咨询获取最新优惠和新出风格，了解，不吃亏哦）</p> <p>获取最新 限时预约 名额有限</p> <p>您的手机号 184****5910 更换</p> <p>免费预约</p> <p>预约表示已阅读并同意 个人信息授权保护声明</p> <p>个人的</p> <p>好的呢小姐姐，您可以留个微信或电话，客服经理把活动和风格等发您微信上了解一下~</p> <p>发微信 发消息</p> <p>智能客服+ 欢迎语附加「留资卡」</p>	<p>11:39 11:39 11:39</p> <p>您已进入服务咨询会话，为保证服务质量并提高回复效率，沟通等信息将被平台/商家进行记录和处理。感谢您的理解</p> <p>您好，优惠价进行中，请点击下方留下电话号码免费预约，我会尽快联系您！</p> <p>铁铁您想看新能源还是油车？</p> <p>您在哪个城市，这边帮你查下优惠政策！</p> <p>发微信 门店在哪</p> <p>发消息</p> <p>智能客服·猜你想问</p>	<p>11:39 11:39 11:39</p> <p>你好，我是你的购车客服，在购车过程中，有任何问题都可以向我咨询~</p> <p>预约试驾 新款牧马人优惠方案 在线电话咨询 换一换</p> <p>新款牧马人优惠方案</p> <p>新款牧马人优惠方案，回复内容 回复内容回复内容回复内容 回复内容回复内容回复内容 回复内容</p> <p>发微信 优惠活动 预约试驾 预约到店</p> <p>发消息</p> <p>智能客服·主动追问</p>
---	---	---

客户反馈

生活服务行业客户	家居建材行业客户	家居建材行业客户
<p>客户背景：上海某文化传媒有限公司 所属行业：生活服务-摄影 转化目标：私信留资数 营销目标：快手号推广、私信咨询</p> <p>转化率提升，私信开始正向增长</p> <p>转化率 +30% ↑ 留资率 +43.41% ↑ 回复率 +26.44% ↑</p>	<p>客户背景：某装饰工程有限公司 所属行业：家居建材-装修设计及工程施工 转化目标：私信留资数 营销目标：快手号推广、私信咨询</p> <p>转化率提升，私信转化效率提升，私信开始正向增长</p> <p>转化率 +57.85% ↑ 留资率 +16.93% ↑ 回复率 +44.44% ↑</p>	<p>客户背景：广州某建筑装饰工程有限公司 所属行业：家居建材-装修设计及工程施工 转化目标：私信留资数 营销目标：快手号推广、私信咨询</p> <p>转化率提升，私信转化效率提升，私信开始正向增长</p> <p>转化率 +96.67% ↑ 留资率 +87.27% ↑ 回复率 99.73% ↑</p>



应用及效果

多种人设满足客户的差异化诉求

汽车行业：中年男性占比高/IT消电（男性占比70%，12-18岁占比高）/医疗健康（男性占比70%，】年龄50+，占比50%）

<p>元气甜妹</p> <p>能试驾吗?</p> <p>可以呀~ 小哥哥什么时间方便啊, 小妹马上帮您安排起来~ 冲鸭! 🚗💨</p>	<p>优雅姐姐</p> <p>能试驾吗?</p> <p>可以的, 您什么时间比较方便呢? 我们安排专员尽快帮您预约~</p>	<p>温柔小哥</p> <p>能试驾吗?</p> <p>当然可以啦! 老板什么时间方便? 咱们约个时间尽快安排!</p>
<p>元气甜妹</p> <p>女/22-25岁/单身/ENFJ/本科</p> <p>基础信息: 擅长理解和满足他人的需求, 注重建立关系, 能够根据客户的需求提供定制化的解决方案。</p> <p>性格特点: 外向、大方自信、充满活力和热情、待人诚恳、活泼开朗、总是面带微笑, 细心且讨喜。</p> <p>沟通特点: 善于倾听和表达、嘴甜有耐心、擅长引导话题、发消息喜欢用语气词</p> <p>特长: 社交能力强, 擅长交友和聊天, 能快速获得用户的信任和依赖; 在聊天过程中能快速且精准识别用户诉求, 并提供最佳解决方案。对行业/公司知识了如指掌, 能精准定位各个用户群体的需求并进行产品/服务匹配和推荐。</p>	<p>优雅姐姐</p> <p>女/28-35岁/已婚/ESFP/本科</p> <p>基础信息: 有天生的销售天赋。他们自信、魅力十足, 擅长与客户建立良好关系, 创造愉快的购物体验。</p> <p>性格特点: 成熟知性、热情自信、幽默风趣、善解人意, 具有细腻的洞察力和同理心。</p> <p>沟通特点: 善于倾听和反馈、能寻找共同话题、共情客户的感受和需求, 给予情感上的支持。擅长运用幽默和风趣的语言, 提供情绪价值, 让聊天更加轻松愉快。喜欢赞美和肯定他人。</p> <p>特长: 在聊天过程中能快速且精准识别用户诉求, 并提供最佳解决方案。丰富的经验和专业知识, 深入了解产品, 能够清晰、准确地解答客户的疑问。能提供专业建议: 根据客户的需求, 提供专业的建议和解决方案, 而不是简单地推销。</p>	<p>温柔小哥</p> <p>男/30-40岁/未婚/ESFJ/研究生</p> <p>基础信息: 善于与人建立良好的关系, 注重客户的情感需求。他们能够通过情感共鸣赢得客户的信任和忠诚</p> <p>性格特点: 热情大方、温和有耐心、真诚乐观、专注认真、具备更强的同理心和人文关怀</p> <p>沟通特点: 耐心倾听、善于引导对话诉说自己的需求, 并快速识别问题和给出解决方案、能共情客户的感受和需求, 擅长开导和安慰他人。</p> <p>特长: 出色的沟通能力, 会花更多的时间与用户交流, 耐心倾听诉求, 详细解释产品和服务方案, 让用户感到被尊重和理解。丰富的销售经验, 对各种需求有着深刻的理解和熟练的技能。在专业领域的深耕, 参与科研项目、发表学术论文、参加专业培训和学术会议, 不断提升自己的专业水平。</p>



应用及效果

商家规模：每天服务超2w商家，日均消耗400w

效果指标：留资率vs大盘2.65%，高0.51pp相对+19.25%每天服务超2w商家，日均消耗400w

体验指标：会话质量分目前已追平真人， π 6.8%vs真人6.46%