

客房移动智能客服与任务管理系统



上海瑞界网络科技有限公司

R-Vision Co.

上海瑞界网络科技有限公司一直致力于现场管理智能化方向, 目前拥有自主开发的移动现场管理saas产品, 以及为企业定制开发智能化应用软件.

客房移动智能客服与任务管理系统, 利用AI客服代替人工前台接收并处理客人的询问与服务要求, 并通过任务管理系统保证任务及时完成, 并存留记录进行数据分析.

公司网址: www.rplus.com



瑞界科技 客房移动智能客 服与任务管理系 统



酒店管理日趋信息化, 客房服务依然处于传统模式



Challenges

酒店需要减轻前台人员工作负荷, 进而减少前台配置的人员数量. 同时希望收集汇总客人在住店时提出的服务要求以及完成情况

- 经济/商务型酒店, 希望进一步节省人工.
- 酒店前台花费可观的时间接听客房电话, 并安排相应的服务
- 客房服务是有分析价值的的数据, 目前没有充分收集利用



Ideal Solution

使用人工智能客服代替前台接受客人的询问与要求, 并生成相应的任务, 通过任务管理系统安排人员完成, 同时收集数据.

- 顾客手机扫码接入系统, AI客服回答客人绝大部分的问题, 并根据需要生成任务
- 任务管理系统能自动分配任务, 限定时间并进行催办
- 所有的问题和任务都作为有价值的的数据得到保存与分析.



Desired Outcomes

大幅减少前台人员投入在接听客房电话和安排任务上面的工作,

- 大幅减少前台人员投入在接听客房电话和安排任务上面的工作
- 有序高效地管理跟踪客房产生的各项任务的完成情况
- 可以从客房提出的问题和服务要求中分析出帮助酒店提高服务质量的有用信息



瑞界科技-客房移动智能客服与任务管理系统



提高服务质量, 减少人工, 合理安排任务, 收集并分析数据

提高服务质量, 减少人工

- 有效减少前台工作人员工作负荷
- 不断完善的语义库, 能够提供比人工更全面的问答服务

合理安排任务

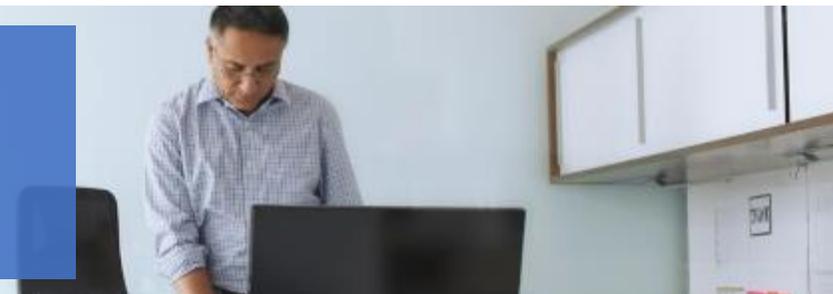
- 根据住客要求自动产生并分派任务, 跟踪完成情况

手机并分析数据

- 住客的问题, 要求, 酒店工作人员的完成情况, 都作为有价值的数据进行收集分析, 进而用来改进酒店的服务和管理.

降低成本, 加强管理, 收集有用的数据

瑞界科技-客房移动智能客服与任务管理系统-微软 Luis/Azure/Power BI



快速搭建具有深度学习能力的人工客服, 安全快捷的云部署方案, 强大的数据分析工具

Solution Alignment

Luis-快速搭建具有深度学习能力的人工客服

- 1语义识别
- 2数据深度学习
- 3智能客服



Azure-安全快捷的云服务器

- 1灵活配置
- 2可扩展性
- 3成本节省



Power BI-强大的数据分析工具

- 1简单易用, 提高用户粘性
- 2轻松建模分析
- 3信息搜索引擎
- 4提高决策性
- 5绿色BI



客户案例



如家酒店集团



锦江之星
JINJIANG INN

利用AI客服代替人工前台接收并处理客人的询问与服务要求, 并通过任务管理系统保证任务及时完成, 并留存记录进行数据分析。部署在azure上并使用azure的智能机器人bot framework以及语义识别luis进行搭建, 大大提高效率。

- 2000K
- 2017-10-31



解决方案部署信息

项目	
目标行业	酒店业
关键词	酒店, 智能客服
典型/目标客户名单	如家, 莫泰等
区域	全国
支持语言	中文
主要面对客户的部门	Customer Service 70% ; IT 30%
解决方案运行的平台	Azure
主要使用Azure功能	Web Service, Cloud Service, SQL PaaS, IoT Hub, VM, Storage,luis
应用部署模式	Single Tenant
平均销售周期	1年

