HKT 新一代客服中心

从互联服务到智能体化的客户运营

一个全渠道平台，连接客户、一线团队、运营智能与 AI——把海量月度交互转化为持续学习的运营体系。



4	6	492.3万	110.1万条	149万
呼叫中心	互动渠道	移动通信用户	光纤入户（FTTH）连接	已安装收费电视用户

一个平台，三大成果，一套可复制的运营模式。

NGCC 将 HKT 分散的客服中心整合到单一 AI 原生全渠道底座上——并让每一次交互都反哺下一次。

1 互联客户

跨越语音、邮件、WhatsApp、在线聊天、社交与短信的一次旅程——
一个客户视图、一套坐席工作台、一致的服务标准。

全渠道　自助服务　主动关怀

2 赋能一线

实时 AI 坐席辅助在通话进行中，就把知识、最佳下一步与工作流指引送到坐席面前。

坐席辅助　实时辅导　最佳下一步

3 智能运营

NAQM 会话智能、智能路由与智能体自动化，把每一次交互转化为洞察——并把洞察转化为行动。

NAQM　智能路由　智能体 AI

统一工作台



整合后的客服中心在提升服务一致性与一线生产力的同时，保持安全、可治理，并可在各站点复制推广。

四大支柱，一个 NGCC，一套运营设计。

原有设计已统一四大能力域——AI 如今让每一个能力域都得到延伸。

1 客户体验

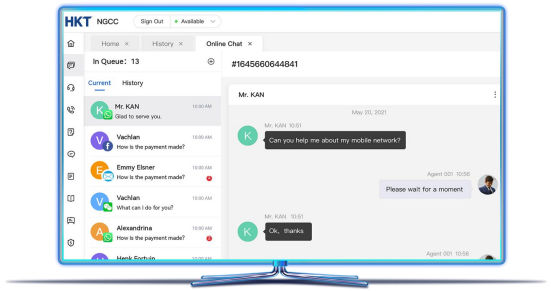
- **全渠道**触达
- **聊天机器人** 与 **语音机器人**
- **自助服务**与主动关怀

2 坐席便利性

- 统一**客户体验（CXM）**平台
- **坐席辅助**与**引导式工作流**
- **知识**推荐
- **最佳下一步**与辅导

统一 NGCC

客户 + 一线 + 运营 + AI



3 实时与高级监控

- **全渠道劳动力**管理
- **NAQM** 与会话**分析**
- 质量评估
- 运营仪表板与洞察

4 后台运营能力

- **智能路由**与**智能规则**
- **基于技能**的分配
- 邮件风险检测
- 工作流与任务**自动化**

技术支撑

HKT.AI 企业级 AI 平台 | **混合云** | **私有化 AI 技术栈** | **智能运营**

全渠道的复利效应：一个工作台，一套客户档案

整合式建设同时提升了客户体验、服务效率与运营效率。

1

坐席资源共享

统一坐席池服务所有渠道，产能随需求弹性调配，不再被单一队列锁定。

2

一体化坐席工作台

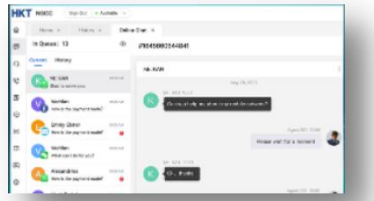
语音、社交、在线聊天与邮件统一在一个界面——通话过程中无需切换渠道。

3

客户档案整合

一个客户档案贯穿所有渠道——一线无需再手工整合客户资料。







客户体验

- 跨渠道无缝体验
- 缩短等待时间

服务效率

- 语音分流至社交渠道
- 通话中切换渠道

运营效率

- 无需人工整合客户档案
- 一次设置，统一变更

智能路由：实时匹配最合适的坐席

每一次接入的交互在进入队列前，先从 7+ 个维度进行分析。

1. **接入**
   语音、邮件、WhatsApp、在线聊天、社交与短信统一汇入一个接入点
2. **客户画像分析**
   综合读取服务类型、客户等级、通话时间、使用习惯、历史记录与满意度要求
3. **可用坐席池**
   实时匹配坐席技能、可用状态与当前负荷
4. **匹配成功**
   一次决策、一个负责人，最终结果由人负责

7+ 个匹配维度

- 服务类型
- 客户等级（VIP）
- 通话时间
- 使用习惯洞察
- 上次服务坐席
- 近三个月投诉记录
- 满意度要求
- 技能与可用状态

意图与风险信号

- 升级
- 增购
- 携号转网意图
- 降级意图
- 线索获取
- 风险与投诉

02 · 平台能力

坐席 Copilot：在工作中即时给出指引

Copilot 读取工单、网络与知识库，然后给出下一步行动指引。

Copilot 读取的数据源

CRM

客户资料、权益与历史记录

网络

客户与服务的实时状态

工单

已沟通与已处理的内容

知识库

已审批的流程、规程与产品细则

Copilot 提供的能力

工作流指引

从当前工单直接给出最佳下一步，无需另开系统查询。

实时辅导

通话进行中即时给出指引与提示，
质量管理不必等待事后评分。

合规支持

在工作现场提供符合监管要求的辅助，
最终答复仍由坐席负责。

降低 AHT

提升一致性

合规内建

规模化效率

源自坐席自身经验——把资深同事的实战经验沉淀为可复制的标准工作流。

从 AI 就绪到智能体 AI：让 AI 更贴近真实工作

三个阶段逐步叠加能力，同时始终由人对最终结果负责。

01 理解

AI 就绪

- 意图识别
- 智能路由
- 服务指引
- 知识库

02 辅助

生成式 AI

- 情境化建议
- 知识推荐
- 摘要与个性化
- 人工复核

03 执行

智能体 AI

- 分派与排序工作
- 触发既定工作流
- 执行运营任务
- 人在回路

AI 就绪 → **AI 辅助** → **AI 驱动** → **智能体运营**

智能体 AI 在人工监督与业务规则下执行既定运营任务，并不取代人的责任。

NGCC 实战：一次旅程，四步 AI 动作

一个 WhatsApp 查询贯穿全栈——从首次接触到最终的路由决策。

1 触达

WhatsApp · 热线 · 邮件 · 应用 · 社交

聊天机器人、语音机器人、自助服务与主动触达，在客户常用的渠道上完成服务。

2 辅助

一线智能工作台

在同一工作台内完成情境化回答、知识检索、最佳下一步建议与人工复核。

3 理解

NAQM 智能分析

基于实时会话生成分类、关键词、摘要、情绪、质量评分与运营仪表板。

4 执行

智能体 AI

在既定业务规则内完成风险检测、优先级判定、智能路由与工作流自动化。

实例演示——一个 WhatsApp 查询

查询 → AI 理解 → 相关信息检索 → 建议答复 → 人工复核 → 回复

对于邮件，收件人、主题、正文与业务规则共同决定分类与路由。

客户：更快捷、更一致的服务

一线：AI 辅助决策

运营：持续智能

NGCC 成效

互联客户。赋能一线。智能运营。

一套可复制推广的运营模式，持续推动客服水平提升。

1 互联客户

一次旅程、一个客户视图、六个渠道。

2 赋能一线

在工作中即时提供坐席辅助、知识与辅导。

3 智能运营

每一次交互都被度量、被学习、被转化为行动。

「HKT NGCC 将客户、一线人员、数据与 AI 汇聚在一起，打造出能够理解、辅助、学习并逐步自主行动的运营体系。」

多个独立运营单元 → 互联 NGCC → AI 辅助运营 → 智能体 AI

NGCC 成效

互联客户。赋能一线。智能运营。

一套可复制推广的运营模式，持续推动客服水平提升。

1 互联客户

一次旅程、一个客户视图、六个渠道。

2 赋能一线

在工作中即时提供坐席辅助、知识与辅导。

3 智能运营

每一次交互都被度量、被学习、被转化为行动。

「HKT NGCC 将客户、一线人员、数据与 AI 汇聚在一起，打造出能够理解、辅助、学习并逐步自主行动的运营体系。」

多个独立运营单元 → 互联 NGCC → AI 辅助运营 → 智能体 AI

NGCC 成效

互联客户。赋能一线。智能运营。

一套可复制推广的运营模式，持续推动客服水平提升。

1 互联客户

一次旅程、一个客户视图、六个渠道。

2 赋能一线

在工作中即时提供坐席辅助、知识与辅导。

3 智能运营

每一次交互都被度量、被学习、被转化为行动。

「HKT NGCC 将客户、一线人员、数据与 AI 汇聚在一起，打造出能够理解、辅助、学习并逐步自主行动的运营体系。」

多个独立运营单元 → 互联 NGCC → AI 辅助运营 → 智能体 AI