

疫情打乱用户旅程，同程借智能化提升出行退改体验

“西安到昆山南需要核酸检测吗?”

“请问1米2以下的需要带什么证件吗?”

“停运了退不了票怎么办?”

.....

8月9日上午，在同程旅行的客服直播间里，客服人员就新冠疫情发生后的订单需求与用户们频频互动，好一顿忙活。

自7月20日南京报告新增本土疫情病例以来，同程旅行客服直播间的观看量和评论区的咨询用户量较日常有了成倍的增长。

更多数据显示，自新一轮疫情暴发以来，用户咨询量和退改需求与日俱增，自7月28日起，同程旅行平台总咨询量达到了日常的2倍。整体看，酒店、交通、门票产品的退订量均比平时有所上涨。

这个小小的直播间，正是同程旅行近期应对疫情、服务用户的缩影。目前，同程旅行除了保持票务退改政策每日同步更新，还进行了客服直播技术升级、上线“智能IVR核酸意图”等方式来缓解用户的人工查询压力，提升用户体验。

在疫情暴发初期，同程旅行的客



服直播只用了一部手机+耳机和手机支架就开始了用户订单咨询的处理，通过讲解各航司的退改政策，引导操作等方式获得了用户的一致好评，而延续了此类动作放在同程旅行小程序中进行常规直播。

因为有了疫情初期技术升级的经验，当南京禄口暴出新冠疫情后，同程旅行除了增加客服人力，也为平台用户提供了多种政策查询和退改方式，来不断提升退改效率和服务体验。据了解，同程旅行此次提前配置好了在线智能机器人客服引流、订单详情页入口、客服频道入口等方式，引导用户前往直播页面，更好地缓解了人工客服的工作压力，尽最大能力为有急切需求的用户解决问题。

“更快地了解到用户的需求，解决用户的问题，是我们一直以来的目标。作为一家科技公司，也一直致力于通过技术升级来更好地帮助用户进行票务的预订、退改等操作。”同程旅行相关负责人表示。

据介绍，同程旅行客服环节目前应用了TTS(语音合成)、ASR(语音识别)以及NLP(自然语言处理)技术等智能技术，帮助提升非常时期的服务响应速度，缓解前端的排队现象。微信小程序上的在线智能机器人也分担了一部分业务咨询量。

面对疫情形势，一直致力于为用户出行解决后顾之忧的同程旅行也通过上线“智能IVR核酸意图”来方便用户在出发前了解到出发地或目

的地当地疫情相关政策，并进行行程的合理安排。

智能IVR核酸意图可通过智能导航和疫情政策系统的结合，缓解用户对于出行政策防疫相关的人工咨询，用智能助力服务，达到提升用户体验的效果。当用户在线进行访问需要排队的时候，系统会通过用户询问的关于“疫情政策”“核酸”等作为关键词与智能导航进行交互，并播报防疫相关的提醒话术，通过发送含有链接的短信给用户进行疫情情况查询。查询内容包括是否需要核酸证明、是否需要隔离等信息。

同程旅行相关负责人介绍，火车票上线智能IVR核酸意图，可缩短用户的等待时间，并通过智能导航引导用户了解最新的退改政策、自助办理退票、退款查询操作，有效地缩短了用户的咨询时间和处理时间，客服也可以在更短的时间内解决更多用户的问题。

据悉，同程旅行为了尽快解决用户的退改需求，充分调动了人员和资源，不断优化服务流程，提升用户的体验。目前，在原有的基础上，同程旅行进一步启动了暖心服务保障计划，用户可通过同程旅行小程序、同程旅行App、艺龙App等渠道进行查询各地最新退改政策。

广告

菜百首饰
 CAIBAI JEWELRY
 —1919—

京城喜饰多喜多福套装

菜百首饰京承百韵系列

如意链

甜蜜果—红枣

常胜果—花生

加油果—荔枝

虎福锁

富贵果—桂圆

好运果—莲子

关注菜百首饰官方公众号
发现更多精美首饰