

专业经验  AI 智能体

Hermes

智能客服协作案例

把零散信息，整理成可执行的下一步。

客户的长消息、照片、物流截图和说明书，往往各自只提供一部分答案。
这组真实案例展示：智能体如何结合专业 Skill，串联信息、厘清问题，并形成可供运营审核使用的沟通方案。

Skill 提供专业方法

把客服经验沉淀成可复用的处理规范：先核实证据、延续历史、明确补件范围，再组织对客表达。

智能体推进具体任务

理解当前问题，调用需要的能力，综合新旧资料，并随着客户反馈和运营决策更新方案。

- | | | |
|----|-------------|--------------------|
| 01 | 08.20 | 分箱配送：先确认完整性，再判断错发 |
| 02 | 08.19—08.21 | 持续售后：把历史问题变成清晰补发计划 |
| 03 | 08.22—08.24 | 资料核验：从说明书中找出真正的分歧 |
| 04 | 08.10—09.03 | 异常跟进：随事实变化调整处理方案 |

案例按关键协作节点排序；每例保留自身的事件时间线。
客户、订单和物流标识均已匿名化；对话节选为脱敏改写。

分箱配送核验 / 2026.08.20

“少了两座”，就一定是发错货吗？

客户订购了多座组合沙发，收到的座位数少于预期，并提出退货。智能体结合物流截图与订单历史，把“是否收齐”和“是否符合预期”拆开处理。

- 08.20 上午

●

接住诉求：先明确退货范围

运营提供平台转述。智能体拟定回复，询问退回哪件商品及具体原因，并提醒暂时不要寄出。
- 08.20 上午

●

交叉核验：还有一个包裹在途

客户称座位数不对。智能体读取物流截图，结合四箱发货信息，判断现阶段不足以认定错发。
- 08.20 上午

●

形成方案：收齐后再核对配置

生成中英文回复，说明分箱配送和在途状态；保留收齐后仍不一致时的后续处理路径。
- 08.20 傍晚

●

随反馈调整：继续核实外观差异

客户仍希望退货，并提到实物与预期不同。智能体转而询问具体差异与照片，没有把“分箱在途”当作全部答案。

SKILL

客服沟通 Skill

智能体

物流识读 · 问题分类 · 双语表达

回复节选 · 脱敏改写

“订单分为多个包裹配送，其中一箱仍在运输中。请在收齐后核对完整配置；若仍不一致，我们会继续协助核实。”

将“配送未完成”和“商品不符”分开判断，让下一步处理更有依据。

已形成：物流解释、双语回复及后续核实问题。未确认：客户最终收齐或退货结果。

历史衔接与多方协作 / 2026.08.19—08.21

一段持续售后，两条补发路径

一次补发没有完全解决问题：客户仍反馈床板数量不足、连接部位损坏。智能体找回此前记录，结合新照片与供应商反馈，把多个问题拆成可跟进的事项。

08.19

- **接续历史：区分旧问题与新情况**
检索此前补发记录，梳理当前缺少什么、损坏在哪里，避免把整段售后重新从头询问。

08.20

- **精准追问：数量不足还是新增损坏**
拟定两个核实问题：补发数量是否收齐；当前照片反映的是原损坏，还是补发后发生的新损坏。

08.21 上午

- **整合反馈：明确两地分别补发**
结合供应商沟通截图和运营补充，形成床板由当地仓发出、粘接配件从另一仓另寄的双语方案。

08.21 下午

- **延续跟进：明确每个包裹对应什么**
运营提供部分配件已寄出的信息后，智能体更新通知，说明该运单仅对应这部分配件，其他包裹另行跟进。

SKILL

客服沟通 Skill

智能体

历史衔接 · 图文核验 · 方案整理

回复节选 · 脱敏改写

“两类配件将分别寄送。当前物流信息只对应其中一类，另一包裹的追踪信息确认后，我们会另行通知。”

把分散在多轮沟通中的信息，整理为清楚的配件、包裹和下一步安排。

已形成：两路补发说明、分包通知与历史更新。发货状态来自运营提供的信息，未确认最终签收。

文档与图片交叉核验 / 2026.08.22—08.24

一本说明书，厘清两种说法

客户反映缺件、孔位异常和说明书矛盾；供应商认为存在安装方向错误。智能体结合客户照片与一份40页说明书，将笼统争议拆成可核实的问题。

08.22

- **收集问题：建立完整的核实清单**
从长篇反馈中拆出尺寸、缺件、孔位和说明书疑问，明确哪些材料仍需要补充。

08.23

- **承接客户：避免重复要求拆卸取证**
客户说明已完成组装。智能体整理供应商反馈清单，并把补充材料范围缩小到仍方便核实的位置。

08.24 午后

- **调用文档能力：比较两套安装步骤**
读取说明书，结合照片核对左右安装方案；输出同时指出可能的方向问题与两处紧固件标注差异。

08.24 下午

- **形成双向交付：让双方知道下一步**
面向供应商提出具体的规格核实问题；面向客户形成局部检查与补件确认文案，保留安全性待确认事项。

SKILL

文档识读 Skill

智能体

跨页对照 · 证据归纳 · 分对象沟通

回复节选 · 脱敏改写

“照片提示部分部件可能装反，说明书对应步骤也有标注差异。请产品团队进一步确认正确规格。”

专业 Skill 支持读懂资料，智能体把资料之间的分歧转化为明确的核实任务。

已形成：跨页对照分析、供应商核实清单与客户回复。待产品团队确认最终规格及结构安全。

补件异常与方案调整 / 2026.08.10—09.03

物流变了，回复也要跟着变

补件经历等待、运输方式变更和再次受损。智能体综合历史记录、运单截图与运营决策，持续更新对客户口径，解释当前状态与后续安排。

08.10	● 确认需求：整理缺少的配件 根据客户描述和图片，列出需补发的两类配件及数量，形成供应商核实文案。
08.19	● 更新进度：明确已知信息与待确认事项 结合运营提供的发货信息起草通知；补偿内容以询问客户是否接受的方式表达，没有写成已执行退款。
08.28	● 处理变化：用新物流信息替换旧信息 读取新运单截图，结合长件运输方式调整的说明，明确旧单作废、新运单及末端追踪的对应关系。
09.03	● 调整方案：从补件转向整件替换 客户反馈长配件再次受损。运营明确要求整件补发后，智能体修正草稿，改为询问是否接受全新整件替换。

SKILL	客服沟通 Skill
智能体	持续跟进 · 新旧信息核对 · 按决策调整

回复节选 · 脱敏改写

“此前物流信息已更新，请以新的运输记录为准。针对再次受损的问题，我们希望与您确认新的替换方案。”

随着新证据和人工决策更新处理方案，让长期跟进中的沟通保持一致。

已形成：物流更新通知和整件替换询问稿。整件替换范围经运营纠正确认；未确认客户接受或履约完成。

从一次回答，到持续推进

让专业经验贯穿每一步

四个案例展示的是同一条工作路径：

以业务经验确定核实方法，以智能体串联资料和上下文，再由运营确认行动。

01 看懂问题

将客户的长消息、图片与文件整理成明确事项，区分已知事实、当前判断与仍需确认的信息。

02 用上经验

通过客服沟通、文档识读等 Skill，按专业方法组织信息、核对材料，并保持一致的回复要求。

03 接续跟进

随着客户反馈、供应商意见和物流变化更新记录，让后续沟通有历史可循。

04 交付下一步

产出可供审核的双语回复、供应商清单和后续安排，让运营可以据此继续处理。

人与智能体的分工

智能体承担信息整理、资料核验和沟通起草；运营确认业务方案；供应商与承运方负责专业判断及实际履约。

整理依据：真实客服会话、能力调用记录及对话中的交付内容。

本册不展示客户身份和内部系统信息；不将草稿视为已发送给买家，也不将建议视为已完成退款、签收或争议解决。未据此推算节省工时或业务收益。