5G时代正加速而来,10086作为中国移动优秀服务品质的窗口,借助5G技术之机,于5月17日正式发布5G视频客服公测版,并可通过拨打1008688率先体验。让客户与我们客服团队一起通过视频通话、共享屏幕等方式进行深度的互动,实现10086智慧为您服务。那么与传统的热线服务相比,5G视频客服到底是啥呢?下面就由小编向大家讲解下5G视频客服所带来的全新体验吧。

#### 一、5G视频客服的3大技术创新

中国移动5G视频客服是基于VoLTE模式下的,通过直接拨打服务热线,实现视频流和音频流双路沟通的多媒体服务模式,即可在传统语音服务的基础上实现可视化服务

### (一)"新交互"体验:

在传统语音过程中可以增加实时的视频演示、视频对话等,让整个沟通过程变得更自然,更人性化,客户可以享受"边听边看查询结果"的服务体验。

# (二)"新服务"能力:

在传统语音过程中可以实时打开摄像头,辅助客服人员能精准定位到客户问题所在,例如:可以帮助客户检测光猫、路由器的接线是否正常,参数配置是否正确等, 大大提升问题的解决效率。





#### 二、5G视频客服的4大服务特点

不同于传统语音客服服务模式,通过5G视频客服,客户和客服人员之间的信息传递,通过音频结合影像的信息量远高于单音频传输的信息量。同时客户可以通过手机按键反馈控制信息,双方存在交互能力。在此条件下,5G视频客服应用场景存在以下4大服务特点:

# (一)可视化的业务宣传产品推广

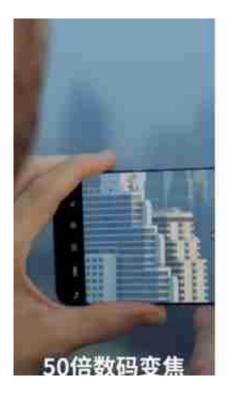
:可利用视频IVR能力,在10086相应的IVR节点上可进行企业形象传播、媒体广告投放、重点业务介绍等,提高客户对企业形象、公司产品的认知。

# (二)可视化的自助查询服务展示:

可通过传统的语音拨号方式享受可视化的服务能力升级,在自助服务过程中,如需进行业务查询,查询结果将直接以视频形式直观给客户展示按键对应的业务分支,客户不必听完全部语音播报就可确认查询结果,快速进行下一步选择。

# (三)可视化的排障交互能力提供:

可利用视频通话、视频推送等能力,在人工服务过程中实现向客户推送操作指引视频,同时还根据服务交互的需要,向客户终端发起视频请求,如客户授权同意,客服可通过视频连线获知客户侧的环境信息,如查看客户侧现场的宽带设备,提供专业指导协助客户排除故障,大大提升了问题解决的效率。







#### 三、手把手教你体验中国移动5G视频客服

安卓手机只需开通volte功能就能体验啦,快来体验一波黑科技吧:

第一步:拨打1008688;

第二步:根据语音提示选择所需的业务办理服务,按 "1" 进入5G升级套餐介绍、

按 "2" 进入家宽排障自助排障;

第三步:根据语音提示选择所需的业务查询服务,按"3"进入话费查询、按"4"进入流量查询,将以视频方式播放查询您的业务查询结果;

上面3步还没体验过瘾么,那就根据语音提示选择按"0"进入人工,赶紧来撩我们的客服小妹妹/小哥哥吧~~~



