

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~~~

