

# Xolara AI 智能客服



Xolara 帮助券商处理全球客户的多语言咨询，覆盖不同语言、文字系统与音译表达，实现更快响应与智能升级转接。

专为高咨询量的券商客服团队打造，支持全球客户服务场景。

方案提供方





# 语言障碍 正在造成隐性的 客服损失

客户并不总是使用标准英文进行沟通。  
他们会用不同语言、混合表达，甚至音译方式提出紧急问题。

当客服团队无法快速准确理解问题时，  
每一次对话都会变得更慢。

常见客户咨询包括：

“为什么我的入金还没到账？”

“为什么我的出金还在处理中？”

“为什么我无法登录账户？”

“可以帮我查询一下交易吗？”

每一次理解偏差，都会带来更多来回沟通。  
每一次确认延迟，都会增加客户的不满与流失风险。

语言复杂性不仅是沟通问题，  
更是隐藏的运营瓶颈。

**仅依靠人工客服，难以覆盖不同语言、不同市场与不同客户场景。**

# Xolara 多语言 AI 客服系统

Xolara 是专为券商打造的 AI 客服系统，帮助团队规模化处理多语言客户咨询。

它能够理解**不同语言**、**混合语言表达与音译内容**，并基于官方业务知识进行回复。

Xolara 并不是取代人工团队，而是提升客服团队的处理效率与服务稳定性。



## 多语言音译理解

理解不同语言、文字系统与音译表达中的客户意图。

## 智能升级转接

在转接人工前，先收集关键信息，让客服接手更完整。

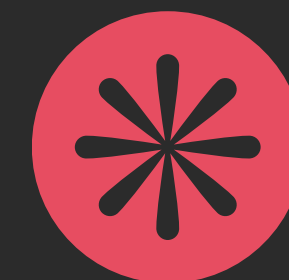
## 高级数据看板

监控 AI 解决率、升级率、未解答问题与客服表现。

↑ **71.9%**  
AI 解决率

↑ **1.4k**  
AI 节省小时数

↑ **24/7**  
多语言客服支持



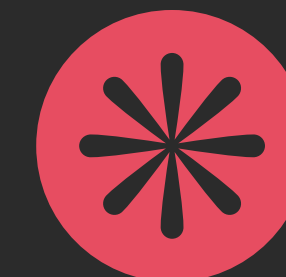
# 常见券商咨询 每天重复发生

在券商日常运营中，许多客户问题每天都会重复出现，且经常来自不同语言、文字系统与表达习惯。

## 示例 01

“我的入金还没到账”

Xolara 识别为 → 入金未到账



## 示例 02

“Withdraw belum masuk”

Xolara 识别为 → 出金仍在处理中

## 示例 03

“Tôi không thể đăng nhập vào tài khoản.”

Xolara 识别为 → 无法登录账户

无论客户使用哪种语言，  
Xolara 都能识别真实咨询意图。

# 多语言券商 客服应用场景

Xolara 帮助券商处理不同语言的常见客户咨询，并在复杂问题升级人工前，先准备必要信息。

从入金、出金到账户验证与平台问题，Xolara 基于官方业务知识提供一致回答。



## 入金指引

协助处理入金方式、到账确认与付款凭证。



## 账户验证

协助处理 KYC、身份验证与文件状态。



## 出金支持

协助了解出金状态与所需资料。



## 平台支持

协助处理登录、账户访问与平台问题。



## 多语言支持

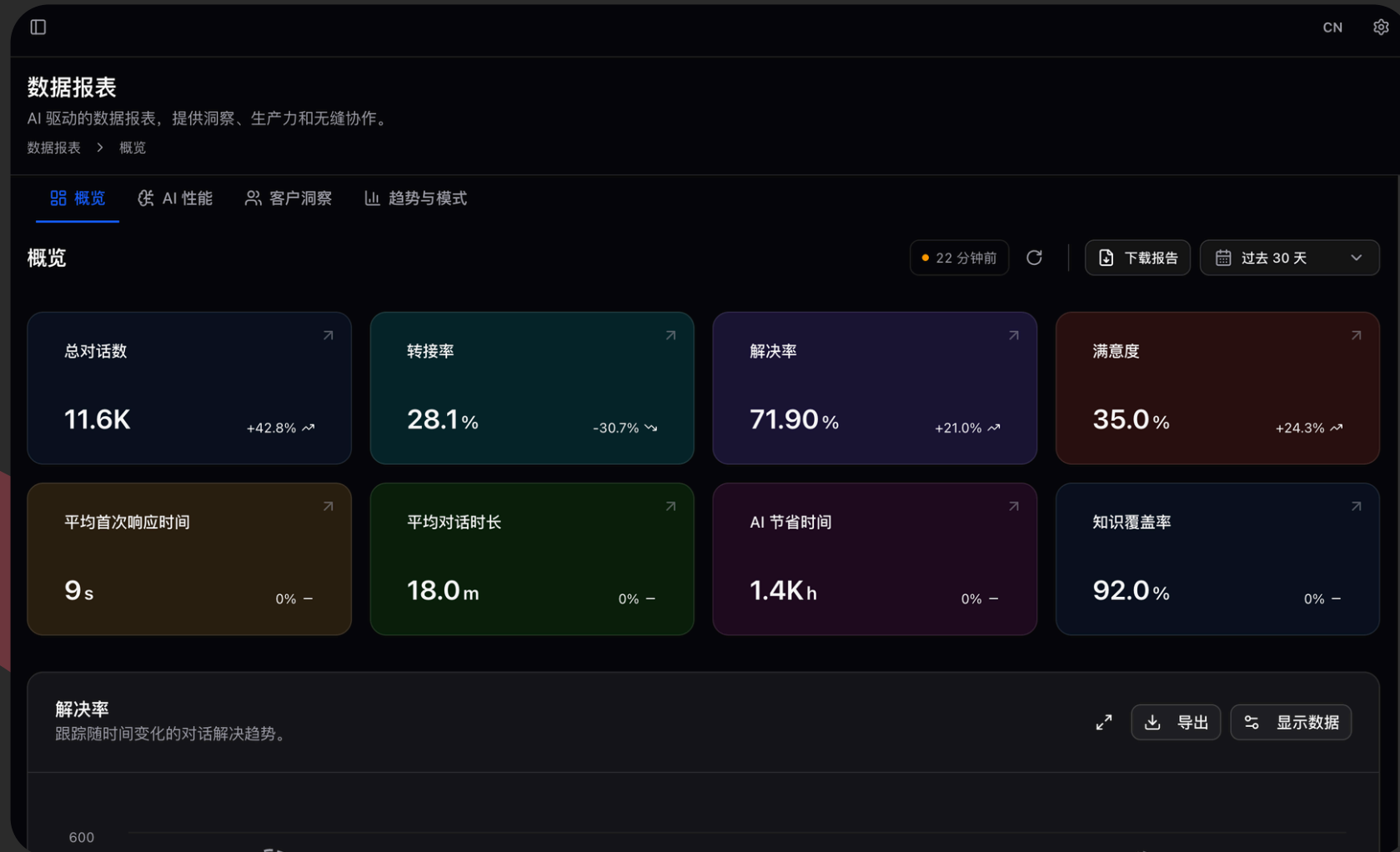
支持不同语言、文字系统与表达方式。



## 人工升级转接

携带已收集信息与上下文转接人工。

为高咨询量的券商运营提供可扩展的多语言客服支持。



### 高级数据看板

从一个看板监控实时会话、AI 解决率、升级率、响应时间与客服表现。

### 知识优化

每一个未解答问题，都是提升 AI 的机会。

Xolara 会记录未解答问题，让团队查看知识缺口、补充正确答案，并优化未来 AI 回复。

# 高级数据看板 与知识优化

**知识微调**  
微调您的 AI 助手知识库。  
知识微调

搜索未回答的消息... | 搜索 | 清除

标准问题	出现次数	更新时间	操作
Do you accept deposits and wit...	1	May 2, 2026, 10:36 PM	...
I'm unable to verify my account...	3	May 2, 2026, 07:33 PM	...
How can I take a high-quality vi...	1	May 2, 2026, 04:53 PM	...
What is the estimated processi...	1	May 2, 2026, 03:24 PM	...
Address and other details are n...	1	May 2, 2026, 03:19 PM	...
What is the estimated processi...	1	May 2, 2026, 03:16 PM	...

显示 1 到 10 条，共 1335 条 | 1 2 3 4 5 ... 134 | 前往: 1 每页: 10



客户

Another thing I want to know about copy trade I want to register me as a strategy provider then which type of account I should open

May 2, 2026, 09:59 PM

× 隐藏翻译

关于跟单交易，我还想了解另一件事：我想注册成为策略提供者，那我应该开立哪种类型的账户呢？

AI 助手

To register as a strategy provider, you'll need to use a live MetaTrader (MT4 or MT5) trading account. When you're setting up your provider profile in the client portal, you can link your existing STP, ECN, or Cent account type to your strategy.

Just a heads-up that you'll also need a

# 多语言理解 助力全球券商客服

## 多语言理解

Xolara 帮助券商理解来自不同语言、文字系统与音译表达的客户咨询。

许多客户不会使用标准英文沟通。他们可能使用母语、非正式表达、不同文字系统，或经过翻译/音译的内容。

Xolara 会结合券商客服场景理解客户意图，帮助团队更快识别真正问题。



全球语言覆盖



场景化语义理解



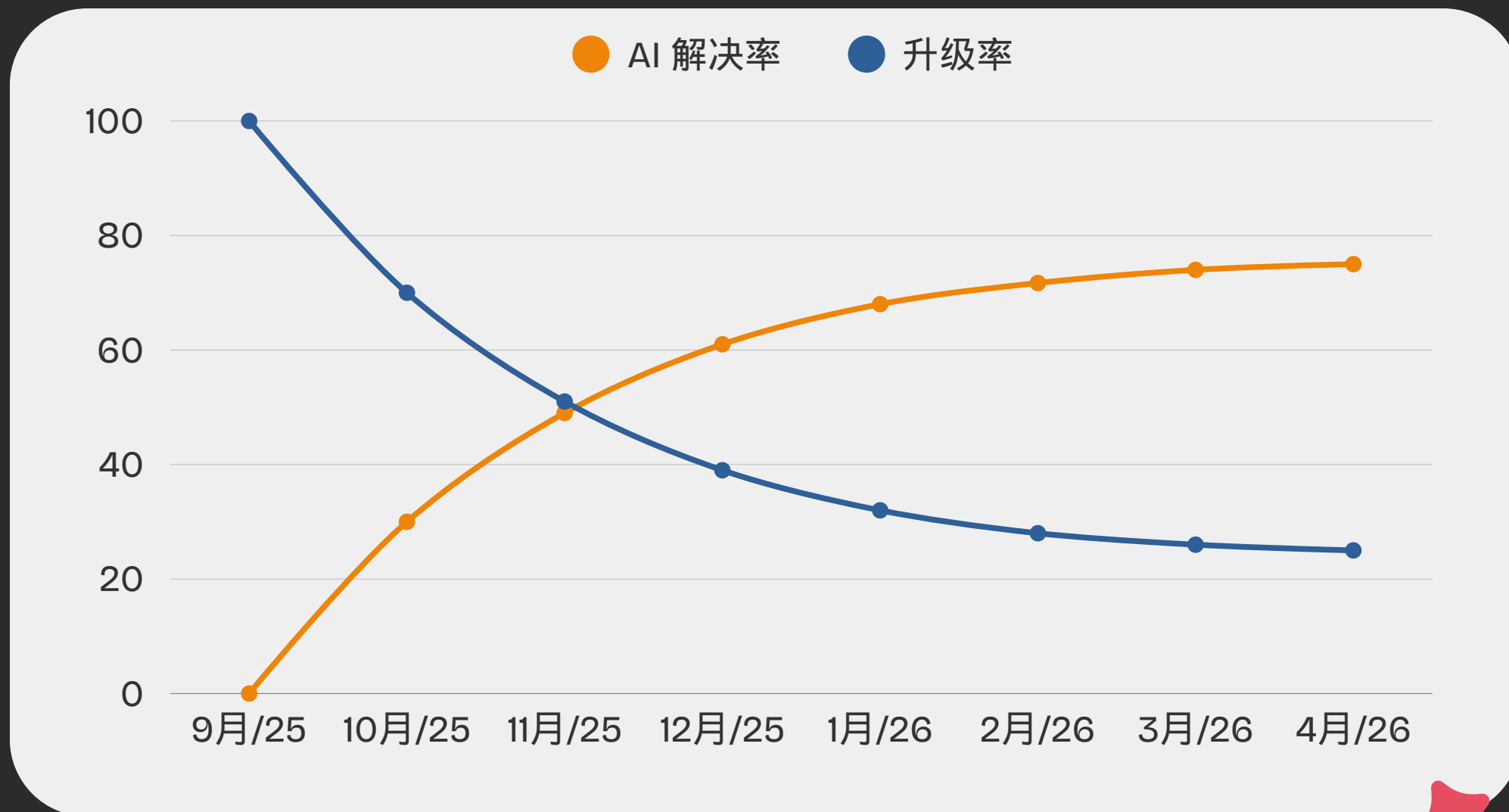
一致客户体验

# 真实客户成果

基于真实客户的数据看板，Xolara 已帮助券商将相当比例的客户咨询由 AI 独立完成处理。

通过自动化重复咨询并提升响应速度，券商可在提升客户服务效率的同时，降低人工客服压力。

对于复杂问题，系统仍可携带完整对话上下文与已收集资料，顺利升级转接至人工客服。



↑ 71.9%

AI 解决率

↓ 28.1%

升级率

↑ 1.4k

AI 节省工时



# 人工接手前的 智能升级转接

即使问题最终需要人工处理，Xolara 仍可在升级前先收集关键资料，提升整体处理效率。

对于入金、出金等常见问题，人工客服通常需要先获得基础信息，才能继续排查与处理。

当前对话 ID: 801d9f2e-b68c-4e53-8d9d-c7f0c27bef4c

↓ 下载会话记录 [→] 退出

Got you. Since this involves your specific account details and personal transaction history, I'd recommend connecting with one of our live agents who can securely access your information and help you right away. Would you like me to connect you with them?

May 2, 2026, 05:35 PM

查看翻译

客户

Yes

May 2, 2026, 05:35 PM

查看翻译

AI 助手

Thank you for confirming! To better assist you, could you please share the following information:

- Email (for example: [yourname@example.com](mailto:yourname@example.com))
- Deposit number
- Proof of payment (please upload a file)

I will arrange for a support agent to assist you shortly.

May 2, 2026, 05:35 PM

查看翻译

## 升级字段配置

可按不同升级主题，自定义需要收集的信息。

升级字段 3

+ 添加字段

字段标签	字段类型	必填	操作
⋮ Email	✉ 邮箱	必填	...
⋮ Deposit number	T 文本	必填	...
⋮ Proof of payment	📁 文件	必填	...

# 多语言券商客服的**未来**

## 传统客服模式



### 人工处理负担高

客服需手动处理多语言重复咨询。



### 响应速度较慢

语言差异与不清晰表达会拖慢问题理解。



### 客服成本上升

咨询量增长时，团队需要更多人员维持服务质量。



### 人员流动影响服务

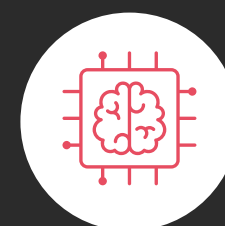
频繁招聘与培训会造知识流失与服务不稳定。

## AI 驱动客服模式



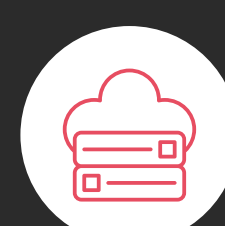
### 即时 AI 回复

Xolara 可快速处理重复咨询，并基于官方知识回复。



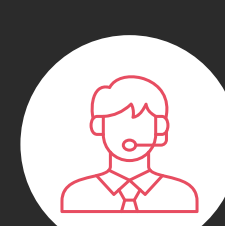
### 多语言 AI 理解

理解多语言、翻译与音译形式的客户消息。



### 可扩展客服运营

高咨询量场景下，也能保持稳定处理能力。



### 更高效人工转接

人工客服接收已整理资料与完整对话上下文。

# 实施路线图



## 阶段 1：分析

### 梳理客服流程

了解现有客服渠道、常见咨询类型、支持语言、升级主题，以及人工接手所需资料。

## 阶段 3：测试

### 使用真实客服场景验证

使用真实券商咨询进行测试，覆盖入金、出金、KYC、登录与交易相关问题。

## 阶段 2：配置

### 配置知识库与升级流程

建立知识库、多语言处理逻辑、数据看板追踪，以及不同主题的升级字段。

## 阶段 4：上线

### 上线并持续优化

将 Xolara 接入正式客服流程，并通过数据看板、未解答题与知识优化持续提升表现。

确认流程与集成需求后，通常可在 2-3 周内完成部署。

