

## JoinMC助力魔通跨境生意智能升级

- ◆ 品牌名称: Ellen Ella
- ◆ 所属行业: 跨境电商
- ◆ 执行时间: 2024.03.01-12.31
- ◆ 参选类别: AI商业赋能类





## 案例视频

查看视频请复制链接，粘贴到新浏览器页面里观看视频

[https://v.youku.com/v\\_show/id\\_XNjQ5MTA5OTQxMg==.html](https://v.youku.com/v_show/id_XNjQ5MTA5OTQxMg==.html)





# 背景&目标

## 企业背景

跨境美妆电商巨头**魔通数据**，其旗下**Ellen Ella**是一家专业美妆电商品牌，客户覆盖**欧美及东南亚市场**，核心渠道为**社媒与独立站**。

## 核心挑战

- ⚠️ 客服响应滞后(平均 $\geq 3$ 小时)
- ⚠️ 跨语言沟通效率低下
- ⚠️ 社媒负面舆情激增
- ⚠️ 订单转化率、用户满意度及广告ROI三重下降





# 背景&目标

01



实现7×24小时多语种客服自动化响应



02

优化社媒平台客户互动体验,提升评论区正面形象

## 目 标 JoinMC 标

定制化接入Ellen Ella的营销系统,通过**智能客服、舆情监测及数据分析**等功能,有效提升其运营效率、品牌声誉及订单转化率。

03



提高导购转化率和客户留存率



04

降低客服人力成本,提升运营效率



# 洞察&创意



## 1 技术底座

领先大语言模型



## 2 核心逻辑

语义识别+场景回复



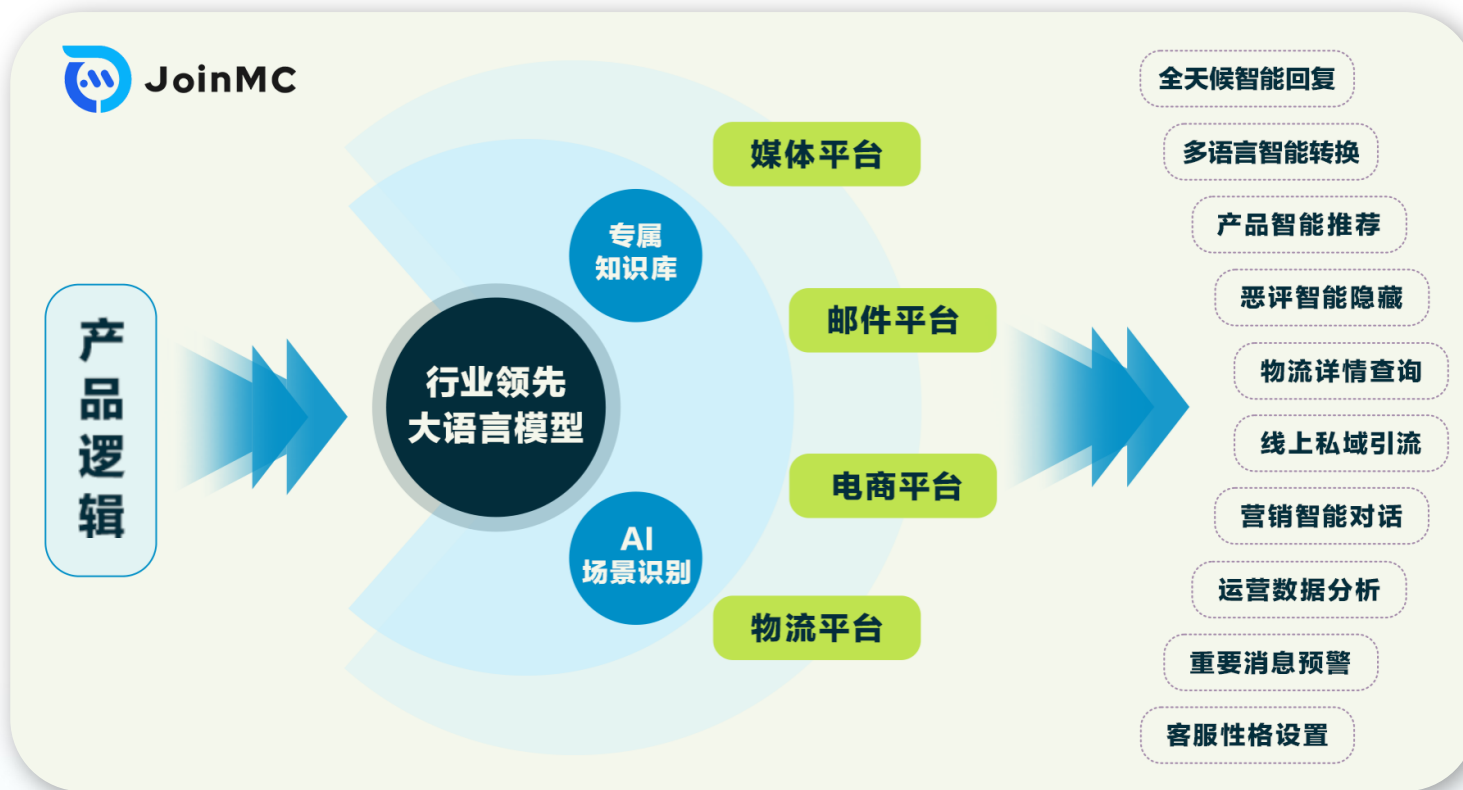
## 4 大渠道融合

社媒/电商/邮件/物流



## 10 大功能组合

智能回复、多语言转换、产品推荐、恶评隐藏、私域引流等





## 技术创新

语义识别+多语言翻译+风格定制，构建“跨国沟通零障碍”服务环境。



## 应用创新

突破传统客服工具定位，实现“营销即服务，服务即转化”。



## 体验创新

AI智能体化身品牌“人格化窗口”，兼顾服务效率与情绪价值传递。



## 多渠道部署



### 部署范围

同步接入Facebook、Instagram、WhatsApp、独立站四大核心渠道，实现**统一平台管理**。



### 智能升级

替代传统关键词应答，采用**大语言模型驱动的语义识别**，实现上下文理解与精准应答。



### 部署效果

客服响应**场景全覆盖**，渠道间**数据实时同步**，构建高效协同的服务网络。



## 多语言与个性化



### 多语言支持

配置英、西、法、泰、日等**百种语言知识库**，实现实时翻译与本地化应答。



### 风格定制

支持“热情推荐型”“专业理性型”等**客服性格设置**，适配不同区域用户沟通习惯。



### 案例效果

同一对话多语言无缝切换，用户咨询响应满意度提升显著。



英文

中文

法文

泰文

日文



## 智能营销转化



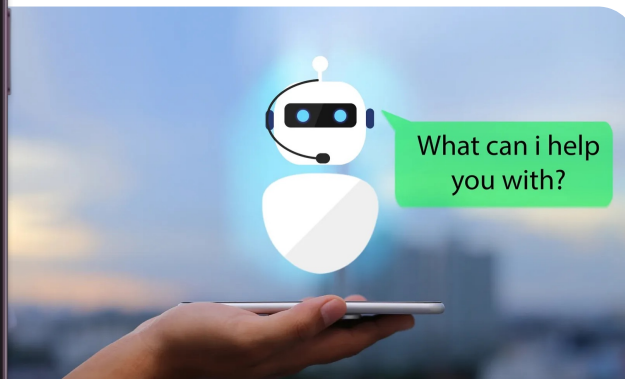
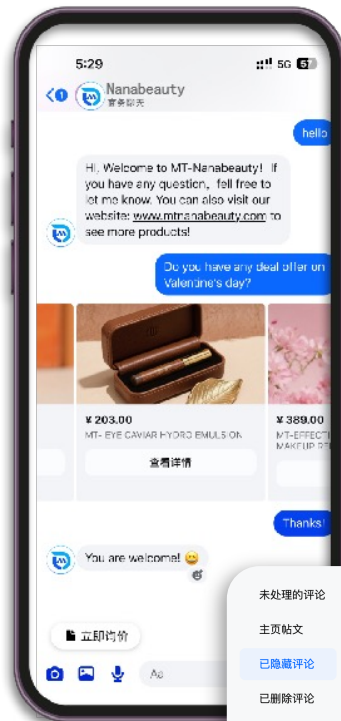
### 产品智能推荐

同步Shopify商品库，**基于用户语义意图**自动推送产品卡片，**提升二次转化。**



### 互动舆情维护

AI全天候监测，**自动过滤处理恶意信息**（日均145条），  
积极评论标签化并引导互动。



评论内容	对应帖文	平台	处理信息	操作
Sorry, I don't believe, good luck to your b...	Just 5 days! Say good...	Facebook	处理方式: 隐藏评论 处理时间: 2025-06-30 16:04:35 处理人: 用户自己	🗑️ ↻
Legit po ba	Just 5 days! Say good...	Facebook	处理方式: 隐藏评论 处理时间: 2025-06-30 16:04:31 处理人: 用户自己	🗑️ ↻
Checkout on this shop on shopee Ellen E...	Beauties over 35, do you...	Facebook	处理方式: 隐藏评论 处理时间: 2025-06-30 14:16:21 处理人: 用户自己	🗑️ ↻
Mina Belle Checkout on this shop on sho...	Double the Power, ...	Facebook	处理方式: 隐藏评论 处理时间: 2025-06-30 14:16:19 处理人: JoinMC	🗑️ ↻
Checkout on this shop on shopee Ellen E...	Double the Power, ...	Facebook	处理方式: 隐藏评论 处理时间: 2025-06-30 14:16:12 处理人: JoinMC	🗑️ ↻



## 智能私域管理



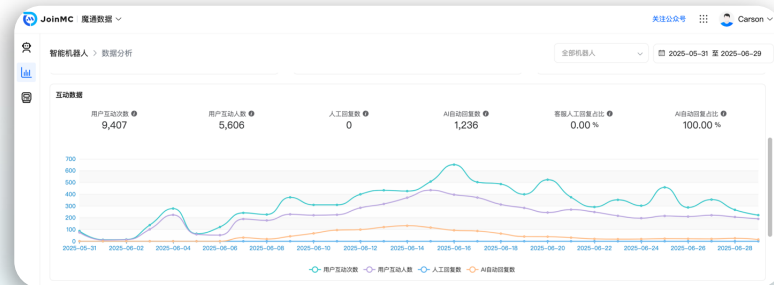
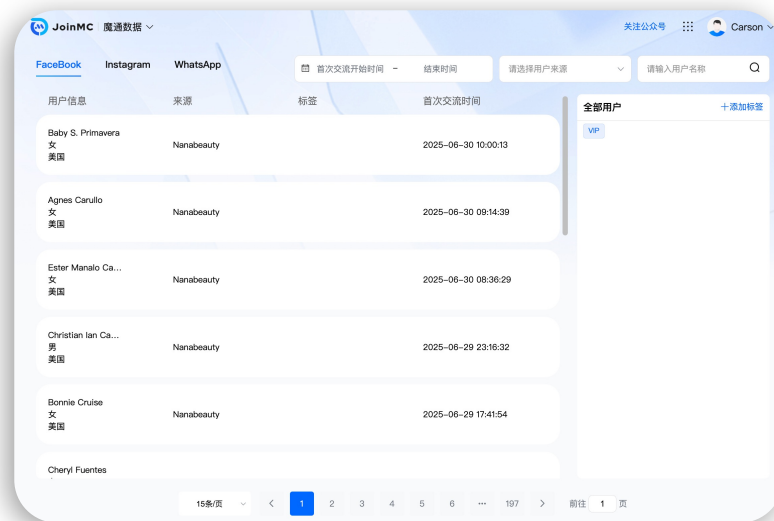
### 私域沉淀

广告点击后触发机器人对话,引流至WhatsApp私域, 实现持续自动营销 (私域用户超1000+)。



### 海量数据统一管理

所有客服数据和用户互动内容归类管理, 后台支持按场景标签统计和分析。



效果提升

订单转化率

提升**32%**

客户满意度

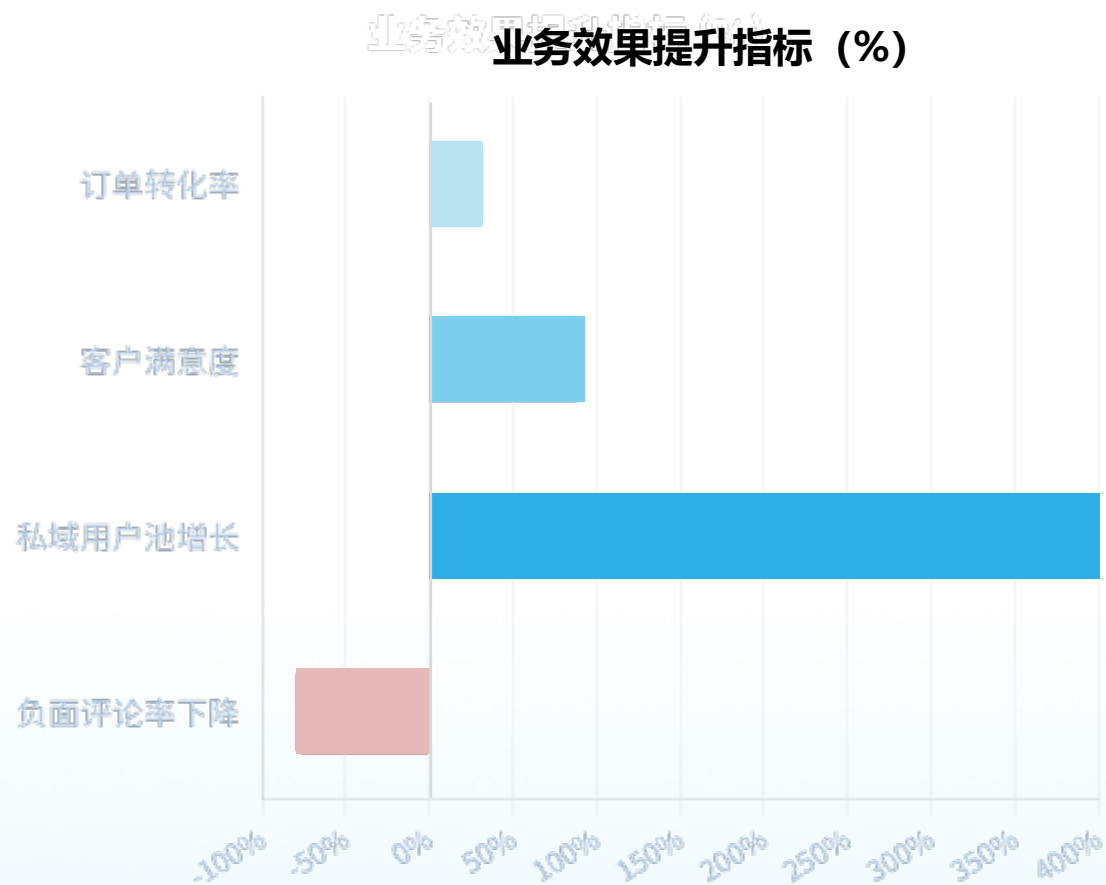
提升至**92%**

私域用户池

增长**400%**

评论负面率

下降**80%**





# 效果&反馈



## 效率提升

### 客服响应时间

从平均3小时缩短至10秒内

↓ **95%**

### 客服人力成本

原6人团队减少至2人支持

↓ **70%**

**145**条/日

恶意信息过滤

**2.7万**次/月

智能场景回复

### 客服效率提升对比

