

汽车金融+智能客服系统项目

1. 项目名称：汽车金融+智能客服系统项目

2. 项目概况与招标范围

2.1 项目概况

升级 400 呼叫中心 IVR 自助功能，在微信/APP/官网同步引入在线客服自动响应技术，打造智能客服平台，丰富客户诉求响应渠道，提升客户体验和满意度。

2.2 招标范围

①在线客服平台；②智能在线客服；③IVR 平台；④智能 IVR。

3. 技术要求

3.1 在线客服平台：

- 支持多渠道接入；
- 支持人工在线与智能在线客服无缝衔接。

3.2 智能在线客服：

- 支持一问一答、日常寒暄、富文本、语音转换等基本的智能问答；
- 支持多轮会话、深度推理、动态场景、意图推荐等深度推理。

3.3 IVR 平台：

- 支持 MRCP 协议；
- 支持与智能 IVR 对接

3.4 智能 IVR

- 智能语音导航实现智能化的电话客服应答形式；
- 支持多轮会话、深度推理、动态场景、意图推荐等深度推理。

4. 供应商资质要求

4.1 熟悉汽车金融公司智能客服业务，具有两家以上金融机构智能客服项目的实施经验，并有良好的服务信誉；

4.2 注册资本 1000 万人民币以上；

4.3 应具有独立法人资格，需提供营业执照扫描件；

4.4 应具有良好的商业信誉和健全的财务制度，需提供税务登记证扫描件；

4.5 企业是一般纳税人，能够独立开具正式增值税专用发票。

5. 报名要求

5.1 报名方式

5.1.1 凡有意参加报名的供应商，请至长城汽车电子采购平台注册报名：

地址为：http://eps.gwm.cn/gwm_epbp/portalWeb/，《供应商注册指

南》可在平台网站首页“用户登录选择”栏附近查看，并根据手册要求进行注册，注册成功后可根据项目名称，按报名要求进行报名，未按照此方式报名的，视作无效报名；

5.1.2 如无法在采购平台完成注册的，请及时联系 0312-2198849/2197904

5.2 报名截止时间：2019年6月6日16:30。

6. 招标文件的获取

6.1 报名时间截止后，我方会对所有报名供应商的资格进行审核，只有资格合格的供应商才给予发放正式的招标书，招标书以电子版形式发放。

6.2 涉及招标书购买费用的，报名时需同步上传交款凭证，没有费用的无需上传。

6.3 ①缴费时请在交款凭证上备注“项目名称+缴费单位名称+是否需要开具电子发票”

②不允许其他单位或个人代缴标书费。

6.4 非招标人原因，招标书售后不退。

6.5 本项目招标书购买费用为：免费。

7. 发布的媒介

本次信息发布只在长城汽车电子采购平台网页、长城汽车官网及长城汽车招标中心微信公众号上发布，其他媒体转载无效。

8. 联系方式

项目所在地：河北保定

报名联系人：刘阳

联系方式：0312-2198849/2197904

E-mail: zbgys@gwm.cn

技术人员：顾瀚舟

联系方式：13501037774

9. 争议解决

投标方和招标人在采购过程中所引起的争议，双方应通过友好协商解决，协商不成时，任何一方均应向采购方所在地人民法院提起诉讼。

注：无论报名结果如何，供应商自行承担所有与参加报名活动有关的全部费用。

投诉、举报电话：

0312-2197902