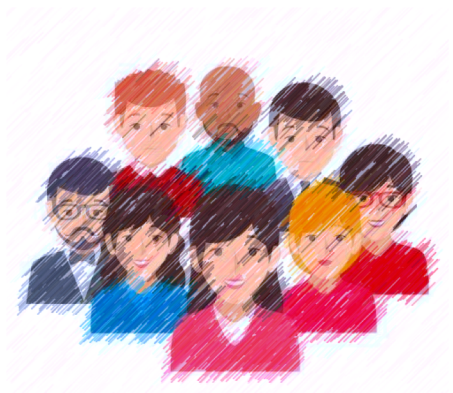


E秘智能客服产品介绍

您的百度营销百科小助手

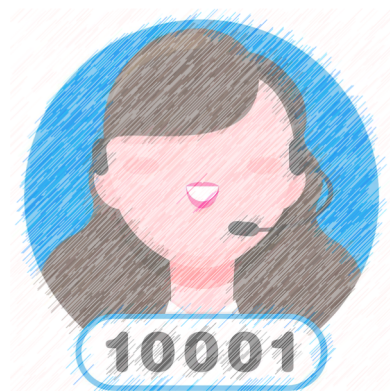


中小客户现状：面临中小客户数量多，依赖人工服务，服务难度较大的情况



中小客户数量多，对后台不熟悉

客户占比95%，基本较少使用后台，对后台不熟悉，看不懂复杂功能



服务难度大

客服平均服务客户数量多，服务无法全面到位，平均40~500个客户，主要依赖电话服务，但40%未接通



客户需求



E秘智能客服

通用需求

财务：续费、发票、调整预算...
账户：资质/年审、优惠查询、信息修改等



通用服务自助申请

将客户可自助完成的服务在手机端智能客服集成，无需登录网页后台即可随时操作

营销需求

推广咨询

效果分析

了解新产品



推广咨询自助解答

建设海量知识库，实时匹配答案

推广效果智能解读

周期性效果：自身对比、竞对对比

营销信息主动push

随时了解新产品功能



推广咨询自助解答

产品线知识
(推广操作、产品知识、优化知识)
账户类知识
帮助中心知识

通用服务自助申请

在线充值及付款记录查询
余额查询
发票申请
优惠积分查询
年审提交&认证缴费

推广效果智能解读

核心数据解读
竞对数据解读
热门关键词推荐

营销快讯

提供搜索/信息流新产品动态、投放优化方法论、案例三类信息
点击跳转到营销中心

百度营销web及App端均提供E秘入口



Web端：

账户-searchlab

客户权益: 状态: 未通过审核 余额: 0元 可消费--天 充值 预算: 500.00元 地域: 邢台等6个

您的账户广告着陆页涉及违规, 可能影响广告投放效果, 请及时修复。修复后系统将在3个工作日内恢复广告正常投放

数据概览

计划

单元

词和网址

人群

创意

线索通

oCPC

设置

+新建计划

请搜索计划

筛选

2019/8/19

自定义

下载

计划名称	数据分析	状态	推广业务	预算	最新撞线	消费	展现	点击	平均点击价格	点击率	时段	地域	否定关键词	设备出价设置
														设备出价基准 设备出价系
总计-9	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0.00%	-	-	-	-
erwe		有效	其他	不限定	未撞线	0	0	0	0	0.00%	全部时段	账户地域	未设置	以移动出价为基准 1.00(计算机
Editor测试计划														
11111														
test111														
jiangdf-test 2-0816														
jiangdf-test 3-0816														
jiangdf-test 1-0816														

E秘

E秘, 为了帮助您更好的做好百度推广, 请您对我们的答案给予评价哦!

退出对话

查看更多历史消息

E秘 今天 17:08:50

尊敬的百度推广客户searchlab, 您好! 我是您的私人商务助理"E秘", 随时为您服务!

E秘升级啦~为了更好的为您服务, 我们将推出三个常驻模块, 您可从下方点击进入相应模块, 也可以从右侧点击进入

常见问题

查看更多

账户优化方法

优化账户结构

优化推广设置

优化关键词

优化关键词出价

自助服务

发票/充值等快捷入口

营销快讯

新产品/案例/优化方法论

常见问题

查看更多

自助服务

全部

充值

发票

优惠

其他

App端：

7:23

E秘

人工客服

常见问题

查看更多

推广解读

推广效果解读

自助服务

如发票/充值

营销快讯

新产品/方法论

上午11:23

searchlab

账户余额(元)

0

账户充值

预算

全部账户

搜索推广

信息

昨日数据

702.40

59929

消费(元)

展现(次)

搜索推广计划概览

67

5

有效

暂停推广

信息流推广计划概览

0

0

0

有效

暂停推广

预算不足

您可以从以下这几个方面进行账户优化:

1.优化账户结构

2.优化推广设置

3.优化关键词

4.优化关键词出价

5.优化关键词匹配模式

6.优化关键词排名

7.优化关键词质量度

8.优化创意

9.优化落地页

10.优化转化

相关问题

怎么提高排名

优化创意

欢迎输入您的问题

发送

Baidu 百度

百度推广

文章列表-百度营销中心

fengchao.baidu.com/fc/manage/dashboard/user/630152/campaigns

推广

报告

共享库

工具

帮助

搜索推广

searchlab

推广业务

营销目标

网站链接

Editor测试计划

jiangdf-test2-0816

jiangdf-test3-0816

jiangdf-test1-0816

应用下载

erwe

11111

test111

安卓测试

ios测试1

©2019 Baidu使用百度前必读

账户-searchlab

客户权益: 状态: 未通过审核 余额: 0元 可消费--天 充值 预算: 500.00元 地域: 邢台等6个 设置

您的账户广告着陆页涉及违规, 可能影响广告投放效果, 请及时修复. 修复后系统将在3个工作日内恢复广告正常投放 下载违规详情

数据概览

计划

单元

词和网址

人群

创意

线索通

oCPC

设置

+新建计划

请搜索计划

筛选

2019/8/19

自定义

下载

	计划名称	数据分析	状态	推广业务	预算	最新撞线	消费	展现	点击	平均点击价格	点击率	时
	总计-9	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0.00%	-
	erwe		有效	其他	不限定	未撞线	0	0	0	0	0.00%	全
	Editor测试计划		有效	其他	不限定	未撞线	0	0	0	0	0.00%	全
	11111		有效	去补充	不限定	未撞线	0	0	0	0	0.00%	全
	test111		有效	去补充	不限定	未撞线	0	0	0	0	0.00%	全

引导

今日实时数据

展现0次

同比↓0.00%

关键词规划师

优化参谋

历史操作记录

账户报告

计划报告

推广实况

转化报告

Baidu 百度

E秘已具备的能力介绍：通用服务自助申请

触发方式1：提供常驻“自助服务”入口，点击可调起自助服务操作面板



触发方式2：客户输入服务相关的问题，直接调起相应服务



目前已支持的服务类别



重点服务举例

发票申请



查询余额



1.效果广告产品线知识（人工整理2000+）

优化知识	推广操作	产品知识
账户优化方法	如何拓展关键词	oCPC是什么有什么用
优化账户结构	创意撰写技巧	人群投放的原理
优化推广设置	查询推广余额	凤巢有哪些创意样式
优化关键词	调整推广预算	哪些线索组件可以提升转化
优化关键词出价	调整关键词出价	出价策略有哪几种
优化关键词匹配模式	修改推广地域	
优化关键词排名	修改推广时段	
优化关键词质量度	修改创意展现方式	
优化创意		
优化落地页		
优化转化		

2.账户类知识（人工整理500+）

账户知识
我要充值
申请发票
账户户间退款转加款，加款帐号需要满...
我可以在后台索要任何金额的发票么
忘记密码了怎么办
原密保手机不可以收到验证短信且不知...
登录时提示账号锁定怎么办
百度推广消息提醒功能中的邮箱和电话...

3.帮助中心知识（对接营销中心直接入库）



App端提供常驻“推广解读”模块，点击可唤起周/月维度数据解读

7:23

⌵

⌵

⌵

E秘

人工客服

常见问题

查看更多

推广解读

推广效果解读

自助服务

如发票/充值

营销快讯

新产品/方法论

换一换

收起

账户优化方法

您可以从以下几个方面进行账户优化:

1.优化账户结构

2.优化推广设置

3.优化关键词

4.优化关键词出价

5.优化关键词匹配模式

6.优化关键词排名

7.优化关键词质量度

8.优化创意

9.优化落地页

10.优化转化

相关问题

怎么提高排名

优化创意

欢迎输入您的问题

发送

功能一：核心数据解读

分析推广整体效果表现，并解读数据变化原因

6月凤巢推广成效概览

推广账户：最多六个字符... 2016.06.01-2019.06.30

总览

全部业务

指标	总消费	总点击率	平均点击价
本期指标	3780.32 元	8888 次	1.88
上期指标	1.80万 元	1.80万 次	1.2
变化率	-47%	-66%	+2%

账户消费走势

上期指标 本期指标

状态解读

您的账户近期流量下降，主要由业务xxx变动导致，建议您前往后台关注该业务表现

功能二：竞对数据解读

披露竞对平均数据，对比客户自身数据

6月凤巢推广成效概览

推广账户：账户名称账户

推广竞争对手数据解读

全部业务

指标	总消费	总点击率	平均点击价
我的数据	3780.32 元	8888 次	1.88
竞对均值	1.80万 元	1.80万 次	1.2

搜索热度趋势

本期指标

同行对比解读

您的广告点击率较低，建议使用图片凤巢、热点直达、信息阵列等样式来提升您的广告点击率以提升投放效果

功能三：热门关键词推荐

推荐竞对热门关键词，支持一键采纳

6月凤巢推广成效概览

推广账户：金星123

我的核心词

竞对热门词

竞对热门词1

热度：100 建议出价：2.88

竞对热门词2

热度：100 建议出价：2.88

竞对热门词3

热度：100 建议出价：2.88

竞对热门词4

热度：100 建议出价：2.88

竞对热门词5

热度：100 建议出价：2.88

竞对热门词6

热度：100 建议出价：2.88

竞对热门词7

热度：100 建议出价：2.88

E秘已具备的能力介绍：营销快讯

提供搜索/信息流新产品动态、投放优化方法论、案例三类信息
目前仅提供简单的分类链接，链接至营销中心相应模块



E 秘

E 秘，为了帮助您更好的做好百度推广，请您对我们的答案给予评价哦！

E秘 今天 18:47:25



您好，以下是营销快讯内容

【搜索推广】

【搜索推广-最新产品动态】

【搜索推广-投放优化方法论】

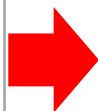
【搜索推广-优秀案例展示】

【信息流推广】

【信息流推广-最新产品动态】

【信息流推广-投放优化方法论】

【信息流推广-优秀案例展示】



Baidu 营销 中心

首页 帮助中心 产品图谱 文章 内训 推广概览

文章列表

搜索推广 产品介绍 场景维度 行业维度

『梧桐平台』最新产品介绍

2019-08-16 652

梧桐平台，可以根据不同客户投放需求，提供多场景解决方案。为不同的用户需求，精准匹配不同的优质连贯内容和服务，充分满足用户所需，同时搭载丰富多元的线索组件，与用户快速建立连接，实现...

搜索推广 产品介绍 梧桐平台

『梧桐平台』操作指南·我的站点

2019-08-16 219

如何新建站点？一键转小程序？快来围观~

产品介绍 投放优化方法 梧桐平台

『梧桐平台』操作指南·选择模板

2019-08-16 143

想要搭建落地页，有几种模板类型？是否支持H5、小程序？包含哪些行业呢？可以定制行业模板么？这么多的问题，此文都能帮你解决。

小度 梧桐平台

支持客户在线找人工客服服务（华呼）

在线人工客服小流量上线，目前仅支持呼叫中心客户。

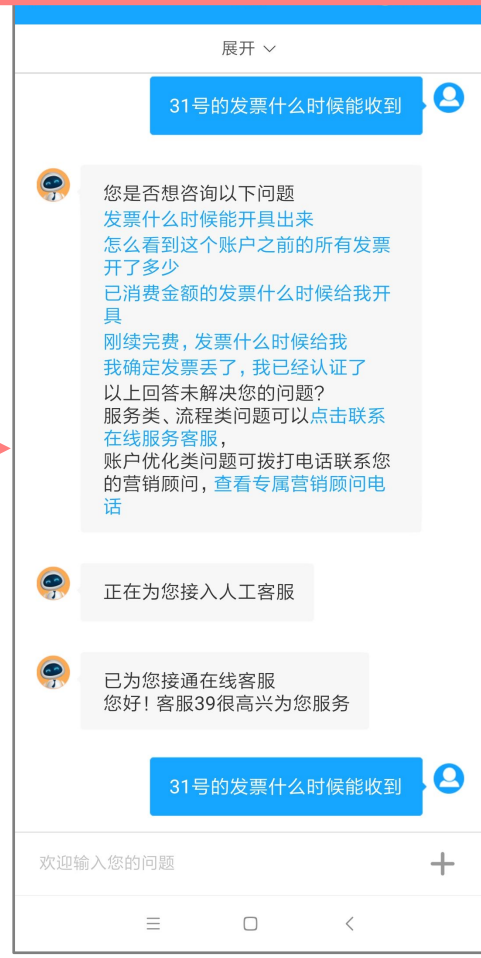
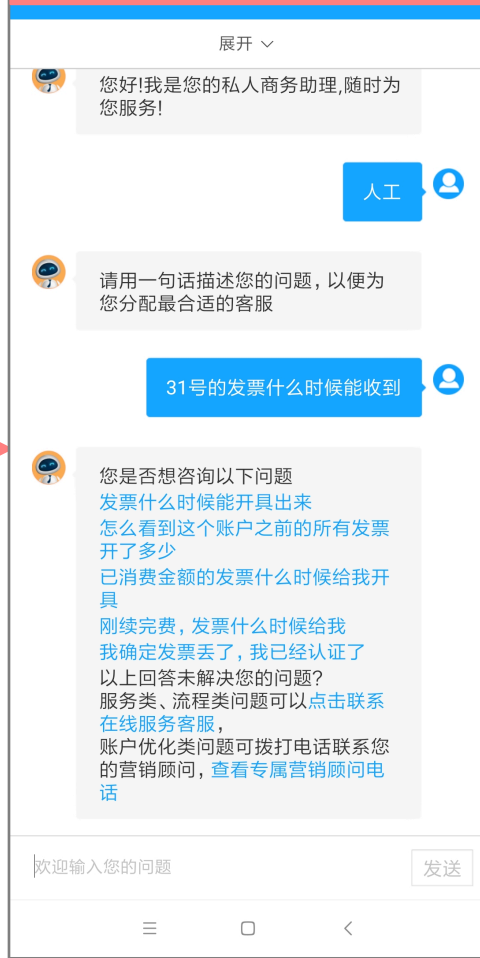
① 右上角『人工客服』入口



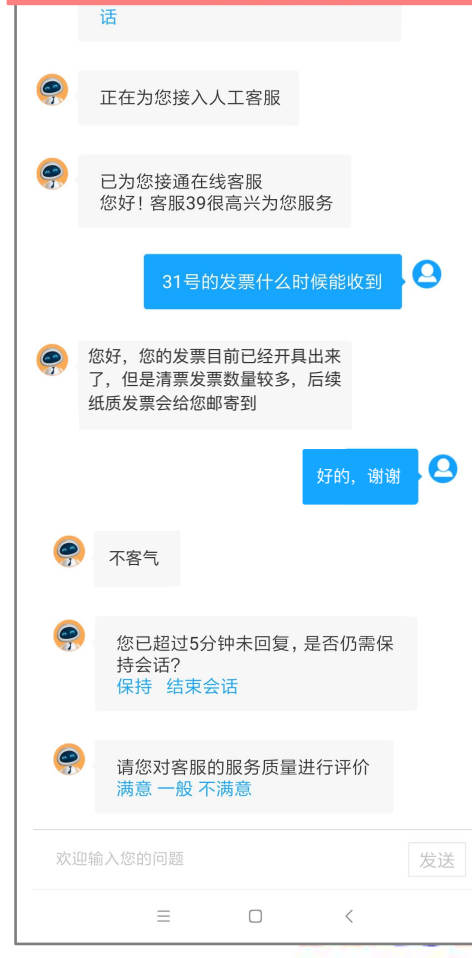
② 通过『人工』『人工服务』等表达唤醒



通过知识库智能回复客户问题，引导客户补充问题并分配合适的客服，减少人工客服工作量



客户可主动关闭对话并评价服务





如您对E秘知识库以及功能有任何需求，欢迎入群讨论

Hi群：2605445，加入请注明运营单位+真实姓名

E秘智能客服

