

郑凯——深圳“跨境 AI 客服”多语言自动回复工具

创业背景

郑凯曾是跨境电商运营，每天要回复大量海外客户咨询，多语言沟通耗时费力。2024 年，他开发了一款 AI 客服工具，自动处理常见问题，支持多语言翻译，大幅降低卖家客服成本。

项目定位

“跨境 AI 客服”是一款面向跨境电商卖家的智能客服 SaaS，支持 Amazon、Shopify、TikTok 等平台接入，自动识别客户问题并生成回复，支持 100+ 语言。目标用户是中小跨境卖家，解决多语言客服难题。

技术实现

郑凯利用大模型的多语言能力，训练了电商客服专用模型，理解常见的物流、退换货、产品咨询等场景。系统可接入店铺后台，自动抓取订单信息，生成个性化回复。还支持人工接管，当 AI 无法解决时转人工。

产品功能

- **自动回复**：识别客户问题，自动生成专业回复
- **多语言翻译**：支持 100+ 语言互译，卖家可用中文回复
- **知识库训练**：卖家可上传常见问题，AI 学习后更精准
- **情绪识别**：检测客户情绪，对愤怒客户优先转人工
- **数据分析**：统计常见问题、客服效率等

商业模式

按店铺订阅收费：基础版 29 美元/月，专业版 99 美元/月（含多店铺管理）。

上线半年，已有 300+ 卖家付费，月收入约 10 万美元。

运营细节

郑凯一人运营，通过跨境电商论坛、微信群推广，提供免费试用期。他还录制了大量教程视频，帮助卖家快速上手。深圳的供应链和电商生态为他提供了丰富的客户资源。