

5月18日，智齿科技举办主题为“无界·融合·共赢数智化未来”的战略合作暨融资发布会，宣布完成由用友领投、云启资本跟投的C轮2.1亿人民币融资。

智齿科技联合创始人兼CEO徐懿表示，本轮融资将用于进一步加大对基础技术创新与核心产品能力升级的研发投入，挖掘智能营销、服务的全场景化应用，并深化与用友等生态合作伙伴在产品研发、营销渠道等全业务链的深度合作。

智齿科技创立于2014年，凭借业内领先的产品技术实力、扎实精细的业务运营，持续获得资本青睐，自2015年起，已累计完成5轮融资，投资机构为用友、云启资本、IDG、真格基金、华创资本、拓尔思、界石资本等知名风险投资和产业资本。



用友网络CEO兼总裁陈强兵致辞

对于与用友达成战略合作，智齿科技联合创始人兼CEO徐懿表示：“用友是企业服务领域的领军企业，具有强大的品牌和资源优势，双方合作不仅带给智齿加快发展的资金支持，更重要的是，用友可以在品牌、管理、产品、技术、渠道资源上为智齿充分赋能，保持智齿自主经营的前提下，加码我们在智能云客服领域的持续领先。”



(图：真成基金合伙人李剑威先生现场致辞)

云启资本创始合伙人毛丞宇表示：「智齿科技运用人工智能和大数据技术，提供了贯穿客户体验全场景、全流程的产品和解决方案，对企业增长和用户体验提升有很好的价值，稳健的业务增长数据领跑智能云客服，是云启持续深耕的企业服务领域中的重要方向之一。智齿科技核心团队是智能客服领域难得的一流团队，行业实践丰富、技术功底扎实，具备优秀的执行力和成长性。作为智齿B+轮领投方，我们看好并持续加注支持智齿，相信在CEO徐懿带领下，智齿可以继续加速成长，进一步扩大其市场领先地位，在数字基建的发展推动下，赋能行业实现智慧共赢。」



(图：招尔思总裁施水才先生现场致辞)

稳健发展的背后，是技术实力和行业洞察的双重加持

谈到智齿科技稳健发展的原因，CEO徐懿表示关键有两点：

一是智能化技术优势。智齿将第四代人工监督的自学习技术应用在智能产品体系，是目前业内公认的一线技术水平，智能客服机器人独立接待率最高可达95%，常见问题抵挡率平均85%左右，并在21个大行业构建千万级别的知识图谱三元组，打造了同类型厂商中最多的客户体验语料库积累，每周交互请求量可达50~60亿次。智齿科技也于2019年成立了“AI研究院”，发力研究用户画像、情绪识别等技术在客户全生命周期场景的深度应用。

二是行业理解优势。产品、解决方案团队聚集众多行业资深老兵，对重点行业的业务场景理解透彻，并规模化对团队内部赋能，梯度化提升服务能力，持续保持行业领先地位。

以客户为中心，打造客户全生命周期管理解决方案

客户体验是一个贯穿用户生命周期的行为，其路径涵盖了售前、售中以及售后的全过程，对于企业来说，优化某一环节的智能化体验固然重要，但是建立完满的服务闭环，并搭建服务闭环的良性循环才是通路关键。

智齿在成立之初，就具备极具前瞻的判断力，选择了“智能+融合”的技术研发和产品布局，将呼叫中心、客服机器人「在线+呼入+呼出」、人工在线客服、工单系统全面整合到产品体系中，用智能技术打通了企业获客、营销、售前、售中、售后服务体验的完整闭环，每一款产品都能与另一款产品建立强联系，触达用户体验的每一个场景，让智能化体验无缝衔接。目前，智齿已具备完整、领先的「服务+营销+协作+管理」产品线。



(图：签约仪式领导合影)