

AI 自动化应用

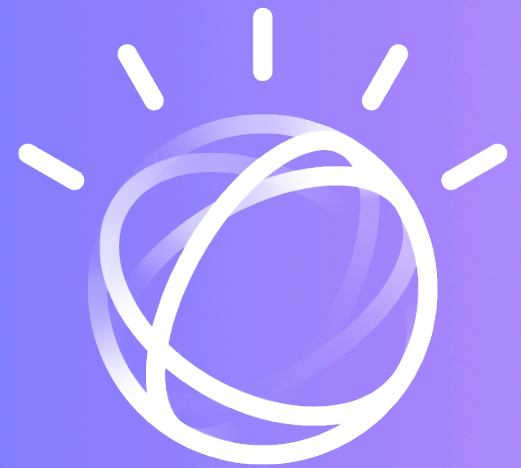
提高员工生产力，改善客户满意度

—

刘胜利

数据与人工智能技术总监

IBM 大中华区云计算与认知软件业务



数字化时代的客户服务方式正在改变，客户体验成为客户再次购买的决定因素

外接渠道

语音

聊天

短信

社交媒体

手机 App

机器人

邮件

其他...

自动回答分发

对话机器人 — 自动应答

转接 & 排队

人工坐席

Level 1

人工坐席 Agent 1

人工坐席 Agent 2

人工坐席 Agent 3

人工坐席 Agent 4

人工坐席 Agent N..

Level N

人工坐席 Agent 1

人工坐席 Agent 2

人工坐席 Agent 3

人工坐席 Agent 4

人工坐席 Agent N..

后台处理，优化 Workforce Optimization (Scheduling, Performance management)

客户分析
Customer
Analytics

(e.g. customer
journey analytics)

Watson Assistant —— IBM 机器人助手常见客户场景

客户服务

机器人智能对话
产品销售咨询
售后服务

员工服务

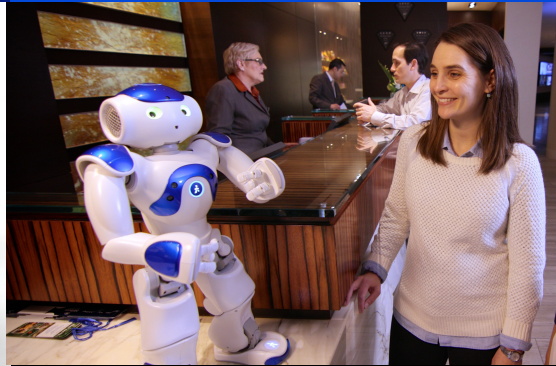
HR 问题
工资，问政策
IT 服务
差旅服务
各种预定 —— 会议室

合作商户服务

商务
技术

专家服务

专家服务，知识库
大量产品细节等



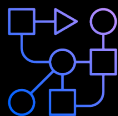
后续治疗	<input checked="" type="checkbox"/> 内固定取出 <input type="checkbox"/> 整容手术 <input type="checkbox"/> 牙齿修复或义齿 <input type="checkbox"/> 义眼 <input type="checkbox"/> 义肢 <input type="checkbox"/> 支具或辅助器具
判断伤残等级及标准	《道路交通事故受伤人员伤残评定》(GB18667-2002)附录A“A10: X级伤残划分依据为 a. 日常生活能力轻度受限; b. 工作和学习能力有所下降; c. 社会交往能力轻度受限。”
已发生人伤费用	住院押金: 66000.00 元 已发生费用: 59055.23 元
预估人伤费用	医疗费: 66000.00 元 预计住院: 60 天 后续治疗费用: 8000.00 元 护理费: 8100.00 元 (伤者妻子护理费, 暂按伤者提供数据预估) +420.00 元 (护工工资, 暂按伤者提供数据预估) 护理人员: 1 人; 2015 年 12 月 18 日前由其妻子护理, 2015 年 12 月 18 日起请护工, 日工资 70 元/天。 伤残补助金: 32598.70 元 * 20 * 10% = 65197.40 元。 误工费: 5000.00 元/30 天 * 120 天 = 20000.00 元。 抚养费: [(24105.6 元 * (18-4.5) * 10%) + 24105.6 元 * (18-2.5) * 10%] / 2 = 34953.12 元。 交通费: 出院一次 复查三次
预后	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 极差 <input type="checkbox"/> 植物状态或死亡

案例分享 1：某银行利用 Watson 改造现有的客户服务系统



智能客服知识库构建方法论

- XX 银行现有对话知识库现状，
- 主要痛点：
 - 同样意图对话语料太多（原有机器人语义理解差）
 - 人工维护工作量大，不科学，
 - 无法解决歧义，无法解决问题拆分大小



智能客服运营方法论

- 调研 现有智能客服运营管理现状，提供 IBM 智能客服运营方法论框架，并提供适合于 银行环境的智能客服运营方法论



基于 Watson 的服务能力提升

- 通过 Watson Discovery，Watson Assistant 的能力，提升智能客服的服务能力水平
- 方法论和产品应该是配套的。产品是保障。



客服团队能力建设

- 基于运营流程和知识库建设方法，提升客服团队的服务能力水平
- 技术与知识传输

案例分享 2：某消费贷款金融机构利用 WA 对话机器人催缴还款

客户原有电话系统

Watson Discovery 知识发现 Watson 机器人助手

Json, API 接口

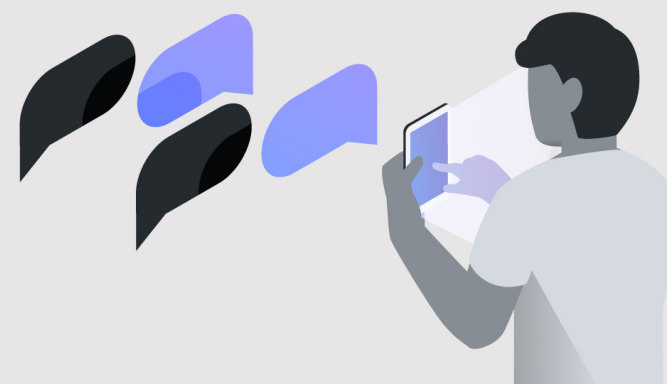


全球数以千计的大客户依赖的人机对话, 知识处理平台

~200 cases studies & references!



Watson 产品的优势 —— 业界公认的最好的对话机器人大脑



IBM Watson 相关的项目实施优势



业界领先的
人工智能技术



端到端的实际落地的
成熟产品



丰富的跨行业
项目经验



经验丰富的
项目执行团队

