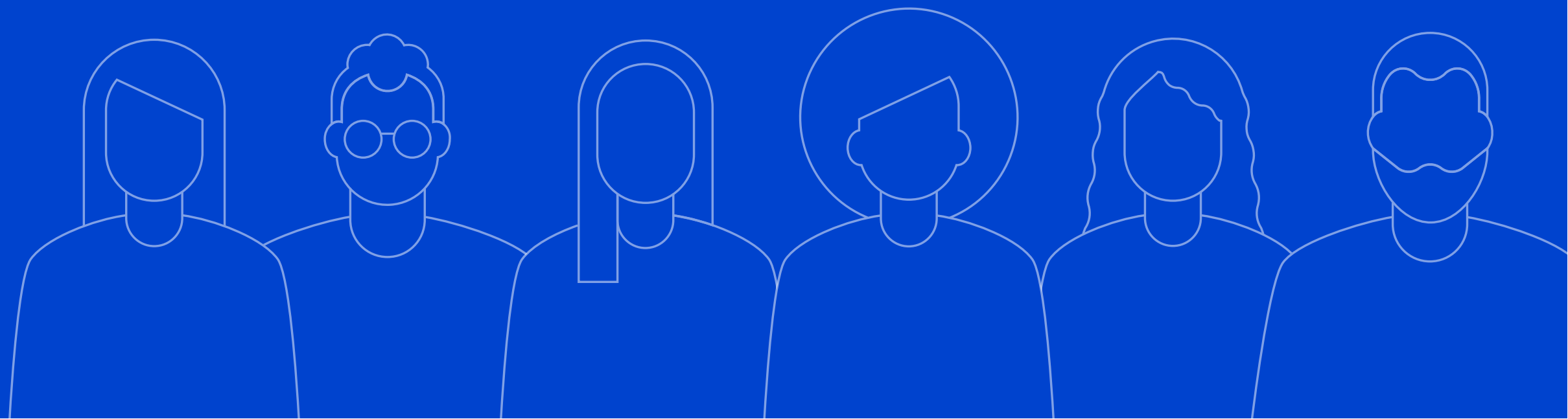


在正确的领域 实现自动化

帮助您构建更可靠、更令人满意的客户体验的六个基本自动化项目



IBM

为何要实现自动化?

预测哪些客户行为在疫情过后仍将长期存在(从剧烈波动的需求到加强的运行状况和安全预防措施)可能十分棘手。但是,您所能掌控的一个领域就是,您要如何管理为自身客户创造的体验。

自动化,尤其是与 AI 相结合的自动化,可以帮助您修复或优化这些体验,从而提高销售额、更好地利用资源并提高客户满意度。

75%

的受访者指出,客户体验是他们的数字化计划能够带来最大价值的领域¹

¹ “自动化和未来的工作:在整个企业内创建智能工作流程”。IBM 商业价值研究院,2020 年 7 月。
<https://www.ibm.com/downloads/cas/O17AWNv6>

旨在完善客户 体验的六个自 动化项目

IBM 推荐这六个自动化项目,是因为它们:

- 能够快速实施并产生影响
- 使用云软件解决方案时具有成本效益
- 几乎适用于各项业务
- 未来可能会创造持久的价值
- 能够彼此交互并相互依存,放大原本的积极效应



对这些领域实施自动化.....

1 退款请求批准

问题

认识一下 Claire。她向来以速度和效率而著称,但最近,由于请求激增和对大量手动流程的依赖,她疲以应付客户的退款请求。她担心客户必须等待太长时间才能做出决定,或者在下一张账单上重复不准确的服务费用。这会导致对同一客户问题发送多封电子邮件或多次拨打电话,从而进一步增加积压的工作量。

操作

使用决策服务和 workflows 管理,消除会延迟响应时间、导致不一致且扩展成本高昂的手动批准流程。

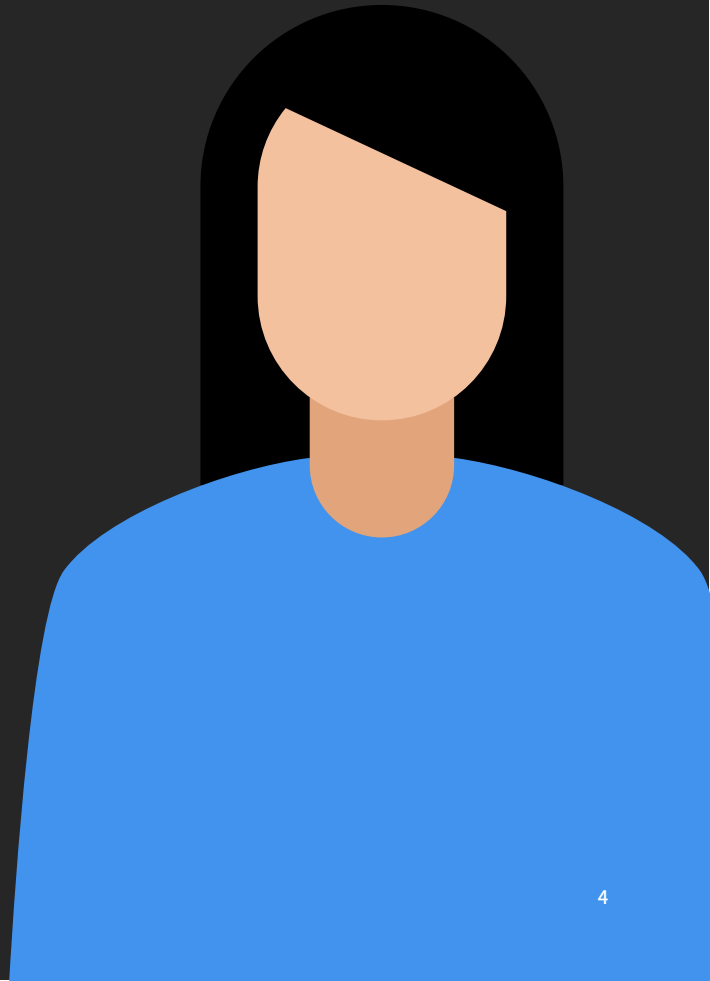
对这些领域实施自动化

实现自动化后的退款批准流程:

- 客户退款请求被转到决策服务
- 决策服务通过考虑多项输入来确定批准与否,例如客户流失倾向、盈利能力和交易历史记录,并确保自动化决策与人类专家做出的决策一样可靠
- 系统使用 workflows 功能发放退款,通知客户并更新后端系统;只有发生异常才需要人工干预

不要在以下领域实施自动化

在有必要进行人性化的个人接触时,避免自动进行个人道歉。



对这些领域实施自动化.....

2. 客户请求路径

问题

认识一下 Jose。他为银行手动审查和路由收到的客户电子邮件,在此过程中,经常会了解一些有关其客户的新信息。他希望有更多的时间来寻找机会,通过相关的产品和服务优惠更好地为客户服务,但他大部分的时间都花在路由越来越多的电子邮件上。

操作

使用智能自动化简化入局通信的处理方式。

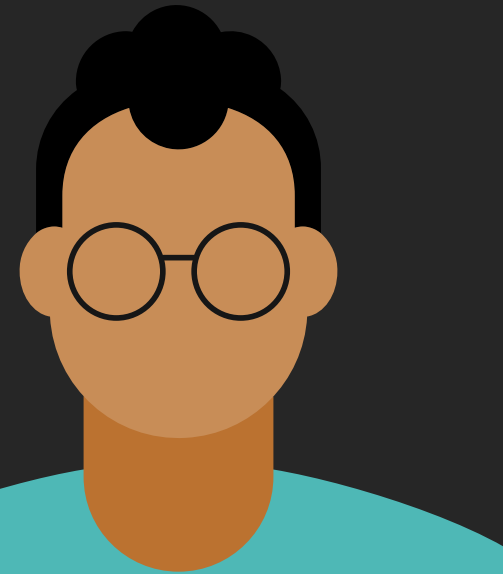
对这些领域实施自动化

实现自动化后的客户请求路由:

- AI 对通信进行分类并提取数据
- 决策服务根据忠诚度和盈利能力等多种因素确定处理优先级
- 使用工作流程功能创建新案例来处理客户请求,然后使用提取的数据自动填充该案例

不要在以下领域实施自动化

避免看似能体会客户痛苦的自动化操作或响应,让人类来表达体谅与同情之心。



对这些领域实施自动化.....

3. 客户信息更新

问题

认识一下 Erin。她喜欢她的同事和工作,但她更希望在手动将客户数据传输到多个后端系统这项工作上减少花费的时间。尽管她很勤奋,但她还是担心出错,她知道,如果花费时间的方式有所不同,她的工作会更有成效。

操作

构建可以读取和更新客户数据的机器人流程自动化 (RPA)

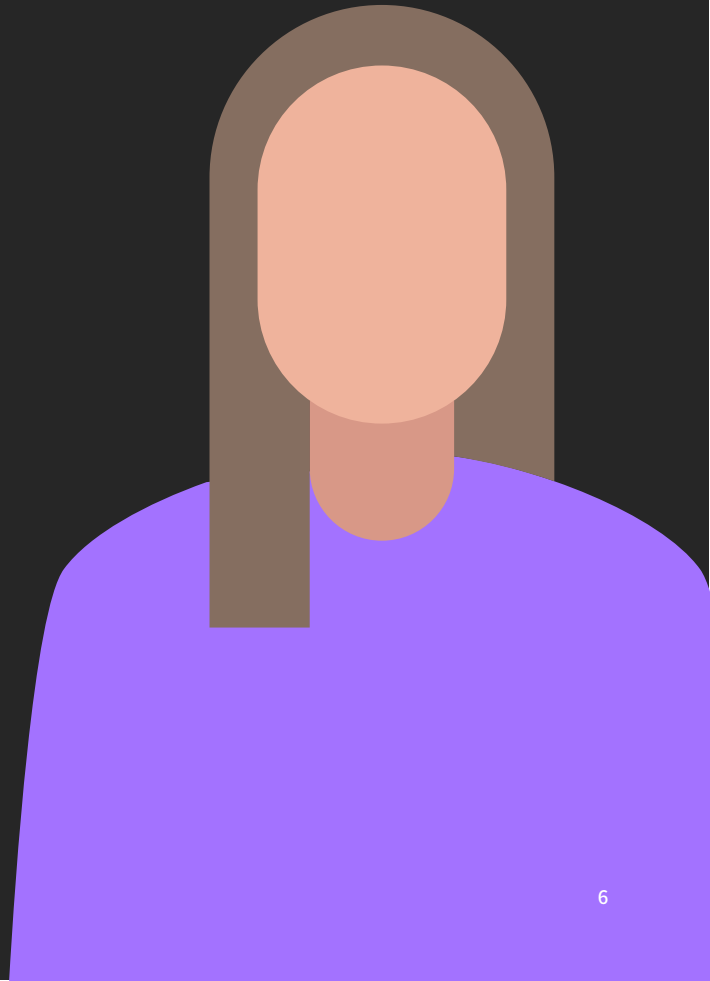
对这些领域实施自动化

实现自动化后的客户信息更新:

- 客户在线提交新地址,由机器人提取
- 验证新地址,并且机器人会更新现有系统
- 如果地址无效,联系客户加以解决

不要在以下领域实施自动化

避免自动化任何训练有素的员工可以比您的客户更快完成的任务或流程。



对这些领域实施自动化.....

4. 远程数据上传

问题

认识一下 Toyin。她定期与客户交谈,确保他们的个人信息和其他相关信息准确无误。她认为,这些反复验证对话可以轻松实现自动化,从而改善自助服务并节省时间。

操作

使客户能够使用智能移动捕获方法从任何地方快速可靠地上传信息。

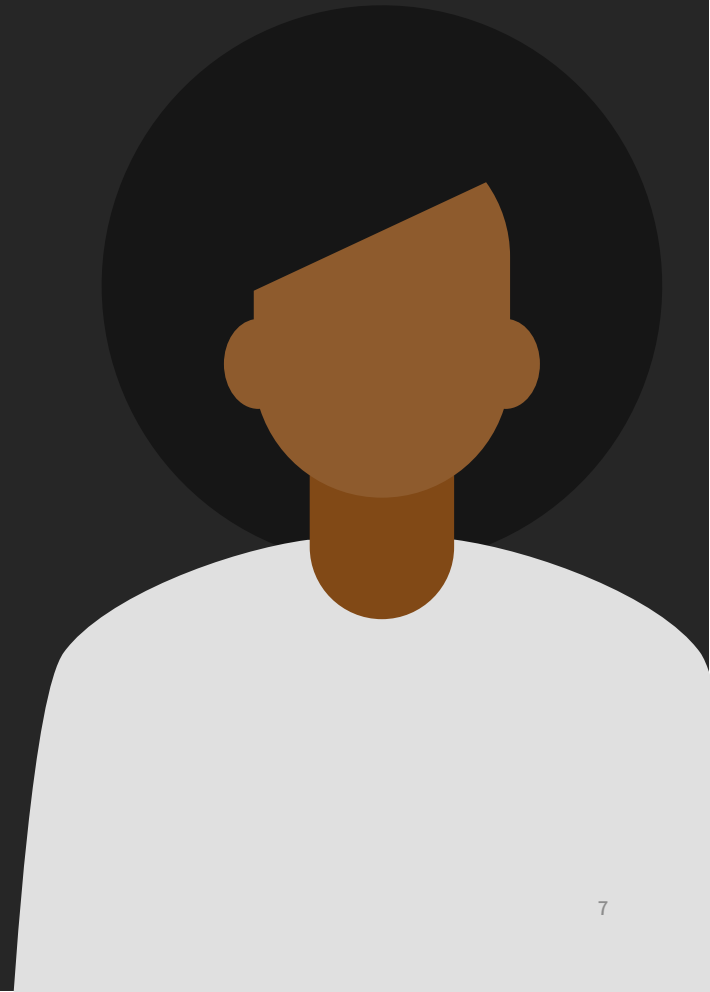
对这些领域实施自动化

实现自动化后的远程数据上传:

- 客户使用他们的移动设备来捕获文档
- 基于 AI 的移动捕获方法从相关文档中提取信息,例如姓名或保单号
- 自动验证提取的数据;客户可以在将数据上传到系统之前进行验证

不要在以下领域实施自动化

避免自动化即使人为处理也令人厌烦的任何操作,这类操作自动化后也同样令人生厌,如发送多个不相关的文本或多封无关的电子邮件。



对这些领域实施自动化.....

5. 零售合规性验证

问题

认识一下 Priya。她为受监管产品的网上销售提供支持。因为她的公司依靠人工监督来确保合规性,所以她不能总是第一时间就向客户提供正确答案。当交易量增加时,也很难扩大这种监督规模。

操作

使用决策服务实时自动进行网上购买验证。

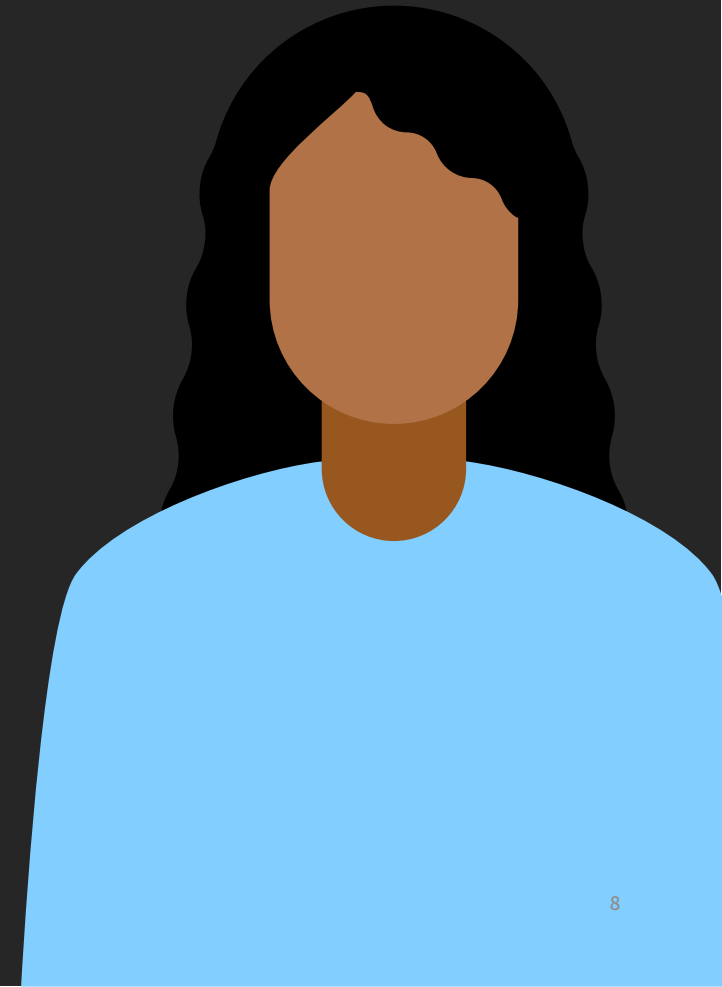
对这些领域实施自动化

实现自动化后的合规性验证:

- 确认订单之前,在销售点根据预先定义的一组资格规则自动评估受监管的商品
- 监控订单,并根据决策结果调整产品服务以改善客户体验

不要在以下领域实施自动化

避免在不清楚的情况下自动给出建议,而应该让客户能够快速轻松地找到可提供帮助的友好且见多识广的人。



对这些领域实施自动化.....

6. 客户查询响应

问题

认识一下 Abdul。他负责处理的客户查询和交易日渐增多。即使有了基本聊天机器人的帮助,他也无法始终满足客户对于速度和质量的期望。聊天机器人的互动通常很快就会结束,因为聊天机器人的能力有限,无法准确做出响应,也可能是因为客户并不知道需要什么。

操作

将智能虚拟客服 (IVA) 集成到服务人员使用的系统中,以提高效率并改善成效。

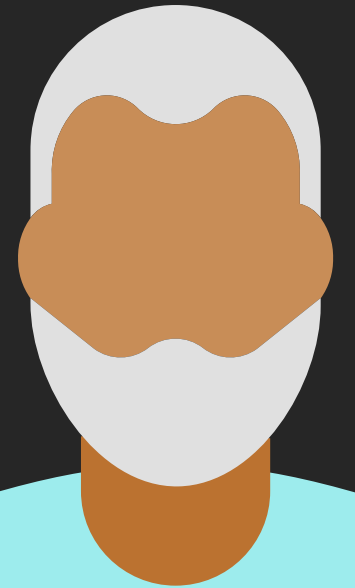
对这些领域实施自动化

实现自动化后的客户查询响应:

- 客户查询被路由到 IVA, 它旨在模拟人工服务和支持客服
- IVA 使用自然语言处理 (NLP) 功能引导客户, 同时解释上下文并提供相关答案和反馈
- 如果机器人可以解决查询问题, 它会执行适当的操作, 但如果需要的话, 机器人会将客户路由给人类员工

不要在以下领域实施自动化

避免自动化的操作导致人类员工管理繁重的工具或系统, 而不是与客户联系。



关键点

如果您已经开始对面向客户的关键流程进行数字化和自动化改造, 那这真是个好消息。无论是现在还是以后, 当您构建以客户体验 (CX) 为中心的自动化管道时, 您都可以更好地适应和改变任何持续存在的客户行为。

自动化上述每个用例的功能只是 IBM Cloud Pak® for Business Automation 的一部分, 作为一个配备齐全的模块化开放平台, 它几乎可以大规模自动执行任何类型的工作。它的模块化特性旨在帮助您填补战术上亟需弥补的差距, 同时为增长驱动的自动化奠定基础。基于订阅的模型支持您快速且经济地启动新项目。

后续步骤

从 AI 驱动的任务自动化开始

通过功能齐全的机器人流程自动化 (RPA) 更快获得 ROI。

[了解更多内容](#) →

不只是实现任务自动化

通过一套旨在帮助您解决最棘手运营挑战的集成软件来获得优势。

[了解更多内容](#) →

获取战略性指导和支持

在这个为期半天的线上研讨会上优先考虑能够快速制胜的自动化项目 - 完全免费。

[申请举办研讨会](#) →

© Copyright IBM Corporation 2021

国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区北四环中路27号
盘古大观写字楼25层
邮编: 100101

美国出品
2021年8月

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 地址 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

引用的性能数据和客户示例仅用于演示目的。实际性能结果可能因具体配置和运行条件而异。

本文档中的信息"按现状"提供, 不附有任何种类的 (无论是明示的还是默示的) 保证, 不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议的条款和条件获得保证。

00000000

