

解决方案：IBM Watson 行业：计算机服务

ZUMATA

借助认知聊天机器人，推动联络中心的转型

ZUMATA 利用认知计算技术构建先进的聊天机器人。这些机器人利用自然语言处理技术，能够直观地进行交流，能理解用户查询，并能够根据结构化和非结构化数据生成相应的响应。通过利用机器学习算法，随着时间的推移，聊天机器人在互动时准确率越来越高。

分享    

业务挑战

随着联络中心规模的扩大，企业必须想方设法覆盖更多地区，同时确保成本和人员编制不失控，与此同时，消费者还期望获得快速、便捷的协助。

转型

ZUMATA 利用认知计算构建先进的聊天机器人，满足旅游、银行、金融以及其他行业的企业想要提供差异化客户服务的需求。

结果

扩大联络中心

无需增加人员编制，即可帮助 ZUMATA 客户扩大联络中心

提高一致性

通过实现自动化响应，提高客户服务的一致性

扩大客户覆盖范围

帮助 ZUMATA 服务旅游行业以外的行业，包括银行和保险业

案例之业务挑战篇

客户服务是难题

如今，不论哪个行业的消费者都期望获得个性化的体验，但是，他们又不一定会希望通过与人交流的方式获取协助。与此同时，企业希望找到方法节省联络中心成本，并持续高效地处理与日俱增的呼叫规模。ZUMATA 意识到，如果他们能自动与客户进行便捷的客户服务互动，减轻联络中心的压力，同时帮助他们交付差异化的客户体验，他们将获得巨大的价值。ZUMATA 在使用认知计算方面有成功的经验。他们希望在这些经验的基础上，基于 IBM® Watson™ 服务，开发定制化的对话代理，以此拓宽市场，树立领先的技术创新企业的形象。

“利用认知计算，我们能够在降低运营成本的同时，提高客户服务水平和净推荐成功率。”

- Josh Ziegler, ZUMATA 公司首席执行官

案例之转型篇

利用认知计算，构建先进的聊天机器人

ZUMATA 正利用认知计算，构建先进的聊天机器人为消费者提供可靠的协助，帮助企业用更少的资源，做更多的事情，并赢得强大的差异化竞争优势。通过利用自然语言处理 (NLP) 技术，ZUMATA 的定制化聊天机器人能够与人直观地交流，这样，用户就能随意地提出问题，比如，“我的账户里还剩多少钱？”或者“如果取消预约会怎么样？”该系统能够理解这些查询的意图并识别多种语言，它会提取关键词，确定关系，从而在大量结构化和非结构化数据中搜索答案。当系统从用户处收集足够的符合要求的信息后，聊天机器人就会给出相应的答案，否则的话，系统会将互动传递给人工客服进行后续服务。机器学习算法是该解决方案的核心，这些算法让聊天机器人在理解自然语言，反馈适当的内容时，变得越来越准确。

案例之成效篇

自动执行日常互动

借助认知聊天机器人，ZUMATA 正帮助旅游、金融服务、保险以及其他行业的企业通过联络中心满足消费者不断提高的期望。通过自动执行很多常规互动，ZUMATA 的定制化聊天机器人能帮助联络中心用现有的人力做更多的事情，从而在保持低成本的同时，扩大联络中心，满足日益增加的呼叫规模。聊天机器人解决方案能够比人工客服更快速、更一致地回答问题，提供直观且令人满意的消费者体验，最终提高净推荐值，让企业从竞争中脱颖而出。对于 ZUMATA 来说，聊天机器人创造了一个新的收入流，帮助他们在全球开辟了一个新市场，将业务覆盖范围扩展到了旅游行业以外的其他行业。

ZUMATA 正面向多个行业提供认知计算解决方案，帮助企业整合前沿创新成果，用定制化聊天机器人革新客户服务体验。通过利用 NLP 和机器学习，聊天机器人技术能够参与对话，提出智慧的问题，反馈相应的内容，并随着时间的推移准确性也越来越高。

随着企业争相控制成本，并满足日益攀升的消费者期望，客户服务成为了各行各业共同面临的一个重要问题。过去，企业能够通过投资招聘更多人员或购买交互式语音应答 (IVR) 系统，来跟上日益增加的呼叫规模，但是这两种方式都不符合低成本和便捷的条件。现在，他们可以采用认知聊天机器人，为消费者提供一个更加直观的界面，更快速地为消费者提供更可靠的服务，并从竞争中脱颖而出。

每个实施项目都会有很多独一无二的数据库，通常包括结构化内容，比如，CRM 系统中过去的客户互动信息，聊天日志和电话记录。此外，这些数据中可能还包括结构化和非结构化的常见问题解答 (FAQ) 和产品描述信息。

关于 ZUMATA

ZUMATA 是唯一一家由人工智能驱动的酒店分销和技术公司。通过与 IBM Watson、Expedia、Amadeus 和 DHISCO 合作，ZUMATA 解决了很多酒店分销问题。除了酒店分销和旅游技术外，ZUMATA 还在利用其认知功能，支持旅游、银行、金融等行业的

企业采用自动化的咨询和客户服务。ZUMATA 成立于 2010 年，总部位于新加坡。

解决方案组件

- [AlchemyLanguage Advanced](#)
- [Conversation](#)
- [IBM® Bluemix®](#)
- [IBM Watson™ Developer Cloud](#)
- [Retrieve and Rank](#)
- [Visual Recognition](#)

下一步

若想了解有关 IBM Bluemix 的更多信息，请联系 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：

ibm.com/cloud-computing/bluemix/

[查阅更多客户故事](#)或[了解有关 IBM Watson 的更多信息](#)

打印