

Watson Assistant

第一时间解决客户问题的人工智能助手



要点

阅读本简介,您将更好地理解以下价值:

- 在任何渠道实现简单和更复杂的客户查询自动化
- 理解复杂的语言和题外话。
- 自然语言处理 (NLP), 不断从客户对话中学习和改进。
- 将对话式 AI 集成至现有应用程序、内容和数据
- 确保安全和数据所有权,同时持续保持灵活性
- 选择 AI 支持的虚拟客服还是简单的聊天机器人
- 您如何利用 Watson 的最新功能来避免原有系统的陷阱,做到省时省钱

为客户提供他们所需,无论其身处何处

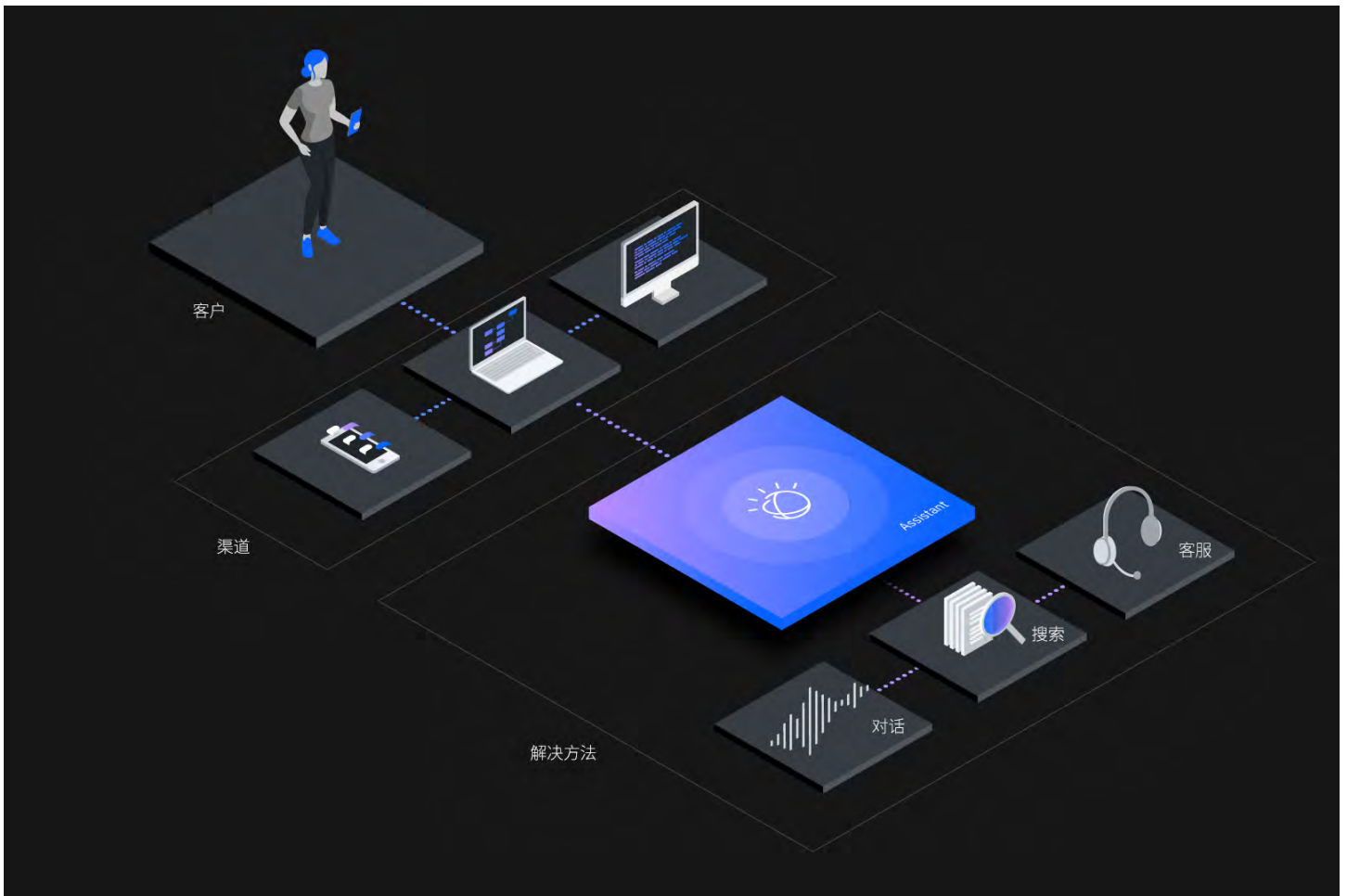
在一个似乎有无限选择的世界里,企业主要依靠客户体验定义和差异化品牌,以及建立和维持客户忠诚度。事实上,根据 NTT 近期的一份报告,超过 80% 的企业表示客户体验提供竞争优势,超过半数受访企业认为客户体验是主要的差异化因素¹。

最近 IBM 商业价值研究院的一项研究表明,企业不必在客户满意度和成本之间进行二选一,一种方法能够帮助企业同时实现。根据研究,99% 的使用基于 AI 的虚拟客服技术的企业报告说,它提高了客户满意度,96% 的企业超出、实现或即将实现其虚拟客服投资的回报²。

Watson Assistant 可在任何应用、设备或渠道上为客户提供快速、直接和准确的回答。通过自动回复普通和复杂的客户询问, Watson Assistant 能够降低成本,让客服人员专注于更复杂的问题,无需回答重复性问题。

Watson 的与众不同之处

如今,客户对虚拟客服的要求增多,简单聊天机器人预先录制的回答和使用寿命无法满足。Watson 使用复杂的机器学习技术和自然语言处理 (NLP) 来提升客户体验,完成的不仅仅是从网站上传递基本信息。它可以帮助客户更改预约、跟踪货物或查询余额。它能记住客户,并根据客户曾经的互动调取信息。Watson 使用机器学习技术提出后续问题,以更好地了解客户,并在需要时在同一渠道内将客户转交给人工客服人员。



Watson Assistant 使用对话式 AI 和基于 AI 的搜索, 第一时间为客户提供单个问题解决路径, 可与任何客户服务应用或系统相连。

Watson Assistant 可在任何渠道工作

我们都经历过必须将相同的信息告诉一连串的机器人和客服人员以及更多的客服,这种糟糕的客服体验让我们逐渐沮丧。

客户需要一个能记住自己的虚拟客服,无论身处何处,也无论他们选择何种互动方式。更重要的是,这些客户希望在每一个接触点都能享受到相同水平的服务,无论是在 Facebook Messenger 应用、网站聊天窗口还是电话沟通。他们希望快速从上次中断的任何地方开始。

由于 Watson Assistant 是一个可用于任何渠道的单一解决方案,贵企业可以对它进行一次简单训练,之后无论客户选择在哪里互动,它都可以持续提供良好的全渠道体验。

将 Watson Assistant 添加到您的手机、网络和社交渠道上 等待电话接通、

选择菜单选项和让人困惑的客服转接的时代终于过去! Watson Assistant 与您现有的电话和交互式语音应答 (IVR) 系统无缝集成,无需等待呼叫和额外的人员配置,可将呼叫能力提高到 90%³。

大多数想要自助服务的客户会从网站开始。但建立网络聊天界面通常是一个漫长的过程,需要更长时间的测试和迭代,才能确保有意义的用户体验。Watson Assistant 包括一个即取即用式网络聊天界面,以我们的客户体验和最佳实践构建。它可以在几分钟内使用一个脚本完成部署。

Watson 还能与 Facebook、Slack 和 Intercom 等社交信息应用配合使用,让客户与您部署的助手直接交谈,不必离开他们当前的环境。

与其他平台集成

现代客户服务体验不仅限于一次对话。它包含一个完整的生态系统,其中有客服代表、虚拟助手、和不断增长的第三方应用程序。Watson 的设计思维是嵌入这个生态系统,与您的平台和工具集成,使整个客户服务体验自始至终都更智能、更简单。这让企业成为真正关心客户的人,让客户与贵企业的互动更像是有意义的关系,而不是与陌生人进行的一系列随机零散的对话。

Watson 可使用一键集成或创建与您使用的任何平台的自定义连接,轻松便捷地与 Salesforce、Zendesk、Intercom 等客户服务系统集成。你可以连接到外部应用程序、网站或系统,让 Watson Assistant 提供信息、翻译文本、触发通知等服务。您还可以使用我们的 REST API 和相应的 SDK,使用 Watson 的对话式 AI 为自己的应用程序提供支持。

借助一流的 AI 打造良好的客户体验

市面上有很多工具、产品和最佳实践可用于构建理想的客户体验，但基本上是帮助客户以最少的步骤实现目标。

虽然这听起来很简单，但在现实中，客户群需求多种多样，让这件事变得无比复杂。大多数聊天机器人都无法理解这些不同的目标和意图以及客户沟通方式之间的差异。

Watson 理解您的意图，也知道自己的局限性

Watson Assistant 即取即用，使用 IBM 研究院提供的最新 NLP 技术。这意味着 Watson Assistant 在第一天就能够处理复杂的客户查询和对话。

例如，客户可以就一个主题开始对话，然后提出不相关的问题，之后再回到原来的话题。Watson Assistant 可以管理这些不同的话题，回答与之不相关的问题，还能够返回到原来的话题。

Watson Assistant 还可以在客户陈述不清晰时询问背景，避免客户不断重新表述问题，减少沮丧感。如果客户意图仍不明确，Watson Assistant 会提供一些建议，如果无法解决特别复杂的客户问题，它可以在同一渠道中将客户无缝转接至人工客服。

定制 Watson

没有人喜欢和没有个性的机器人进行生硬的对话。Watson Assistant 可以理解人类语言，但它也可以学习您所在行业的专业词汇，甚至是企业独有的内部术语。您还可以定制 Watson，让它理解人类语言的细微差别，例如地区方言和俗语。

利用 Watson Discovery 使用数据

Watson Assistant 配备 Watson Discovery，这是一个强大的 AI 搜索工具，能够快速搜索现有数据，以获得最准确、最新的即时信息。无论是在电子表格、知识库还是非结构化数据（如 PDF）中，Watson Discovery 都可以快速查找和提取客户需要的信息。这种无需训练即可扩展助手知识的能力意味着需要人工干预的客户查询数量更少。此外，由于 Watson Discovery 可以根据您选择的时间间隔来提取信息，所以无论信息存储在哪里，客户都可以获得最新信息。

管理助手的生命周期

从拥有 Watson Assistant 的那一天起,您就开始从我们实验室数十年 AI 研究成果中获益。您使用的越多,它越智能。但与其他仅面向数据科学家和开发人员的 AI 技术不同, Watson Assistant 的设计支持任何人创建、修改和维护虚拟助手。这种可用性意味着您可以使用其快速入门以及逐渐改进和扩展的能力,来支持贵企业的短期和长期目标。

更加智能,即取即用

Watson Assistant 包含一组帮助非技术用户快速入门的工具和能力。一个简单的拖放式对话生成器帮助用户根据客户讨论问题的方式设计对话。Watson Assistant 还包括用于常见用例的预定义内容包,包括金融服务、电信、零售、客户服务等。

Watson Assistant 不用从零开始构建所有对话,而是使用机器学习来挖掘您的现有对话记录和聊天记录,来查找重复的话题。然后会提出建议,说明将哪些话题用于培训,使用之前回答的问题来创建新的意图,当它再次出现时,能够自动处理。

越使用,越智能

Watson 是学习型助手。为此, Watson 为用户提供强大的分析仪表盘,使他们能够发现趋势、了解摩擦点并采取行动来改善 Watson 的运行方式。您可以在互动之前和互动期间自动跟踪最常见的客户不满,然后使用这种数据减少呼叫时间,并更有效地分配资源。

Watson 还会逐渐进行自动提升,即通过“自动学习”过程从每次对话中汲取知识。Watson 调取与客户查询问题最相关的回答,在没有人工监督的情况下提高自己的能力。

信赖 IBM 的企业就绪解决方案

如果客户在与贵公司互动时担心隐私问题,那么拥有最有效的对话也没有意义。这就是为什么 IBM 将其世界一流的安全性、可靠性和合规性专业知识用于所有 Watson 产品的设计。

此外,IBM 保护您的资产,为您提供在本地、IBM Cloud 或您选择的其他云提供商中部署 Watson Assistant 的灵活性。

保护您的数据和网络

通过可用的数据隔离、相互认证和默认的数据隐私,维持对数据的所有权。相信 IBM 拥有从加密静态数据到控制访问权限的能力,拥有您需要的网络、物理和应用安全性。

高可用性与灾难恢复

有时导致数据丢失的不是黑客,而是无法避免的技术故障。Watson Assistant 无论在何种情况下都能借助企业级可用性和无单点故障,为您的客户提供持续服务。

合规与认证

遵守政府和行业法规与保护数据免受恶意行为和技术故障的影响同样重要。使用通过 ISO 27001、27017 和 27018 认证并支持 GDPR 和 HIPAA 合规性的解决方案履行您的合规性和治理义务。

适用任何云端

Watson 可在任何云端部署 — 无论是 IBM、亚马逊、谷歌或微软,还是您自己的私有云,或使用 IBM Cloud Pak for Data 进行本地部署,并能够通过 Red Hat OpenShift 迁移到不同的部署位置。这种敏捷性支持企业现在选择正确的解决方案和部署方法,同时随着需求变化,提供更多选择。

为什么您的客户讨厌您的聊天机器人 (以及与真正的虚拟助理的有什么不同)

企业及其客户都了解, 无需等待人工客服即可解决问题的价值。虽然聊天机器人过去通常一种提供简单的方法来调取最常见的答案, 但他们理解能力不足往往让客户感到失望不满。

同样地, 企业出于一定过于简单的目的创建聊天机器人, 意味着一旦这些直接用例得到满足, 聊天机器人之后几乎没有任何用途。

企业不必投资于短时目的解决方案, 而是需要采用一种平台方法 — 利用相同的框架, 设计、部署和管理对话式 AI, 做到无论客户在哪里互动, 都能始终如一地提供良好服务。此外, 企业需要 AI 能够准确识别客户的目的, 特别是在意图不明确的时候。

聊天机器人并非旨在学习、扩展其用例或寻找未经培训的答案。虚拟助手的名字很贴切; 他们寻找理解、预测意义和搜索客户需要的解决方案的方法, 并以整个企业的规模和速度来完成。

下一步是什么

现在您已了解 AI 为客户服务的价值, 是时候采取下一步行动了。请访问 ibm.com/watsonassistant, 了解类似组织如何使用 Watson Assistant 来改善客户体验

如果您准备好打造自己的成功故事, 请在此处与一位 AI 专家预约免费咨询: [预约咨询](#)

© Copyright IBM Corporation 2021

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 1 月

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

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。

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。

1 NTT 2020 Global Customer Experience Benchmarking Report, <https://www.dimensiondata.com/en-gb/expertise/intelligent-Customer-Experience/customer-experience-benchmark-report-2020>

2 IBM Institute for Business Value, "The Value of virtual agent technology", <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-Business-value/report/virtual-agent-technology>

3. MRS BPO, ibm.com/case-studies/mrsbpo-voice-gateway

