

借助云外包服务，加快实现认知解决方案的效益

2017 年 9 月 5 日 | 作者：[Janice Dunstan, IBM 云外包服务全球产品和服务经理](#)

IBM 最近的一项内部调研发现，70% 的 IT 负责人希望通过整合认知技术，扩展 IT 领域的的能力。

我在之前的博客帖子 *Thoughts on Cloud* (思考云计算) 中提到过，使用云外包服务解决方案部署 IT 环境，可以将 IT 人员解放出来，使他们能够专注于创新，同时也能帮助企业节省与内部数据中心相关的成本。

对于这些效益的实现，认知解决方案可谓功不可没。通过由技能娴熟的专家处理日常 IT 管理工作，企业就可以更迅速、更有效地实现认知计算的效益。

接下来，我举三个例子，说明企业如何借助云外包服务帮助节省时间、降低成本以及加速实现认知技术的效益。

1. 通过云端的认知技术捕捉客户的心声

一家保险公司注意到，它的客户越来越倾向于选择短期合同，这样就能够更频繁地更换承保公司。因此，该公司决定提高客户满意度，把改善客户体验作为重中之重任务。

为实现这个目标，该公司专注于提高客服中心的客户体验。它现有的 IT 环境无法分析与每次客户互动沟通有关的海量数据，因此，无法获得有用的洞察。

为此，该公司在外包云环境中部署了自然语言处理 (NLP) 分析解决方案。该解决方案由 IBM Watson 提供技术支持，负责收集并分析大量记录，为企业提供深入洞察，提前预测客户会咨询哪些问题并做好相关准备。

这种方法减少了心怀不满的客户的来电数量，提高了客户来电问题解决率和客户满意度。自该解决方案实施以来，客服中心的客户来电问题解决率提高了 11%，

客户满意度也达到历史最高水平。除此之外，该公司还减少了来电高峰期补充接线员的数量，因此降低了成本。

2. 借助云端认知解决方案轻松应对风云变幻

获得即时更新的天气资讯并不是什么新鲜事。多年来，用户一直对即时天气信息了如指掌。但最近一家运输企业发现，他们可以运用认知计算，将天气数据转变为有用的业务洞察。

日益老化的基础架构和过时的企业资源规划 (ERP) 环境阻碍了该公司与更新、更具创新性的运输服务企业竞争。为了保持竞争力，它需要采用全新方法，实现更出色、更安全的驾驶体验。

该公司实施了一个完全外包的云解决方案，将实时天气分析与 Watson Internet of Things (IoT) 相结合。通过利用认知技术支持的应用，该公司现在可以预测因即将到来的降雨而增加的客户需求，并提前做好准备。更重要的是，他们可以快速确定可能的积水区域，为驾驶员提供备用路线，以提高行车安全水平。

Watson IoT 通过监控并鼓励正确的驾驶行为，整合路边支持，帮助该公司进一步提升客户体验。

通过云外包服务环境，该公司原先投入该领域的资本得以释放，可以转而用于新的创收计划。该服务还将 IT 人员解放出来，转而从事能够实现业务转型的新工作。此外，针对该环境签订的服务级别协议 (SLA) 可以保证新功能的高可用性。

3. 借助云端认知解决方案创造新收入流

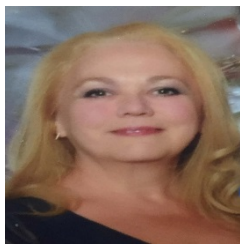
某制药公司的一种非常成功的精神病药物的专利即将到期，届时大批廉价的仿制药将充斥市场，因此它预测自己的收入将严重下滑。在制药业，这种原因导致的收入下滑叫做“专利悬崖”。对这家公司而言，结果可能是灾难性的，因为这种药物占该公司年收入的 40%。

为了减少对专利期的依赖，该制药公司希望创造一种能够充分利用其广泛的精神病专业知识和研究的产品。因此，该公司在云外包环境中开发并部署了预测性分析解决方案，帮助精神病院更好地诊断和治疗患者。

该解决方案可以分析数百万个匿名病例的记录,以预测患者对某些治疗方法的可能反应,以及他们的住院时间和再入院的可能性。通过在云端部署,该公司不需要现场基础架构即可向医院提供解决方案。

该公司的新解决方案通过创造新的收入流,预计可以抵消 12% 的收入下降。该解决方案提供的洞察还可以帮助医生和医院通过更为个性化的治疗计划和循证策略,提高治疗水平,改善患者的治疗效果。

希望了解云外包服务如何将贵公司的 IT 资源解放出来,去从事创新工作?请访问 [IBM 云外包服务网站](#)。



[Janice Dunstan, IBM 云外包服务全球产品和服务经理](#)

IBM 云外包服务全球产品和服务经理