



IBM 2019
Cloud
& **AI** 高峰會

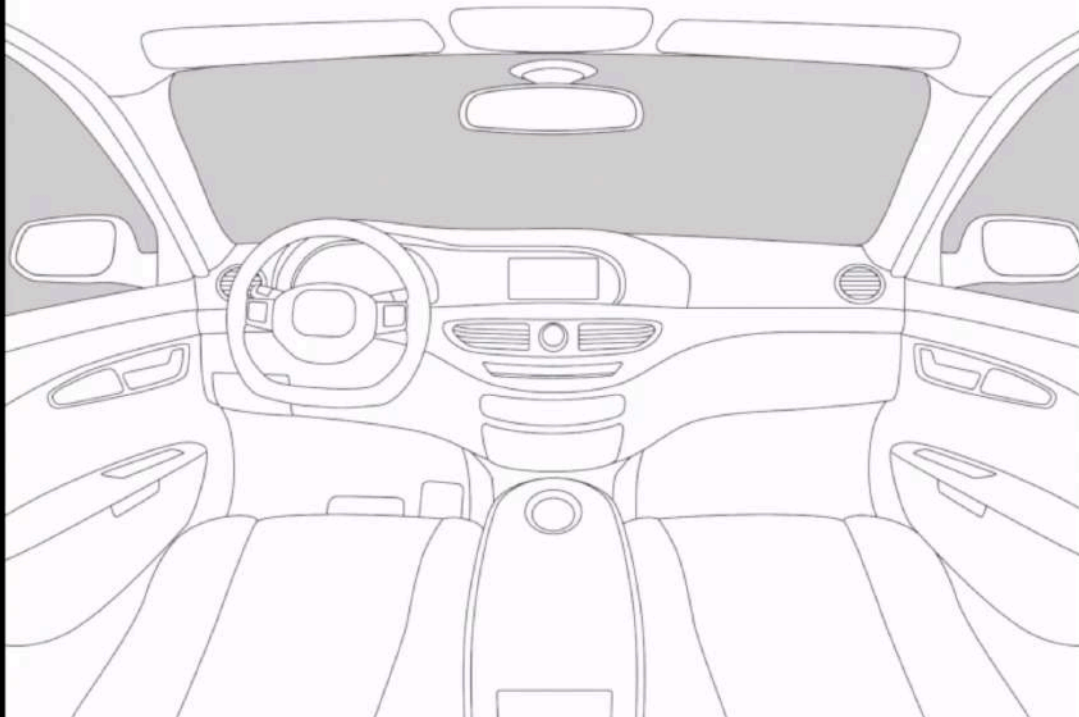
用 AI 打造個人化服務

—

Catherine Wu wuyan@cn.ibm.com

Program Director
IBM Data and AI Center of Competency

Watson IoT AutoLAB



根據 Gartner 的調查，
在個人化應用方面表現較出色的組織，將
以高達 20% 的比例
勝出其他公司！

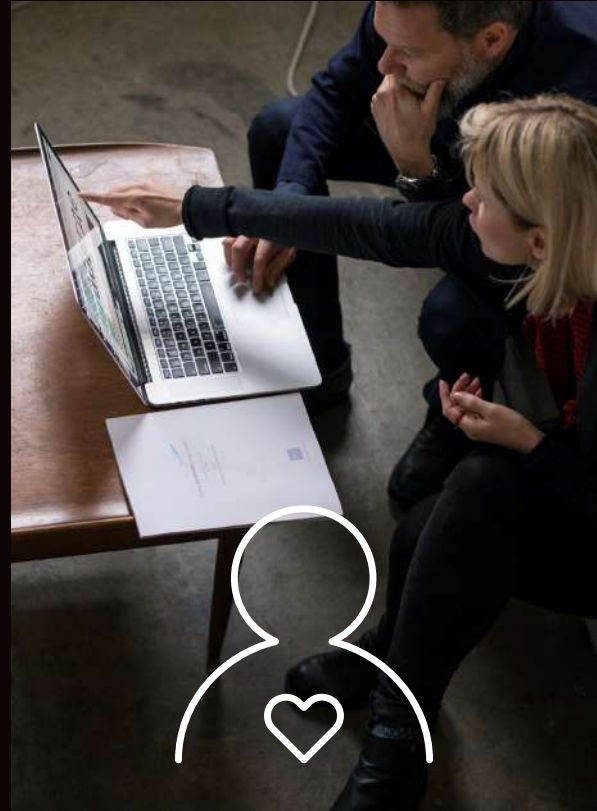


個人化應用的效益有：

- ✓ 增加銷售和收入
- ✓ 提高在線轉化率
- ✓ 提高平均訂單價值
- ✓ 推動交叉銷售和向上銷售計劃
- ✓ 增強客戶忠誠度和保留率
- ✓ 提高員工敬業度



但是，創建良好的
個人化的客戶
體驗並不容易.....



AI 仍在不斷演化轉型 – 將成為接近人類的機器

探索

有關個人的資訊

1. 身份
2. 脈絡與行為
3. 習慣的時間



參與

確切可以更改的內容以及向人們展示的內容

1. 內容
2. 外觀



決定

預測方法

使用數學和演算法來決定下一個最佳行動方案

為何現在就要開始？

各種因素的融合使 AI 從炒作
變為現實：

各個經濟體的資料爆炸式增長

神經網絡和深度學習的進展


存儲，運算能力和互聯網存取量
大幅增加

The IBM logo is located in the top right corner of the slide. It consists of the letters "IBM" in a white, sans-serif font, positioned above a horizontal line of white dots.The logo for the IBM 2019 Cloud & AI Summit is located in the bottom right corner. It features the text "IBM 2019" in a small font above the words "Cloud & AI" in a large, bold font. To the right of "AI" is the Chinese text "高峰會" (Summit).

創新者和重大事件塑造了AI進程軌跡：




1950: Turing Test
Turing introduces way to test ~ for intelligent behavior




1956: "Birth" of AI
John McCarthy coins term artificial intelligence (AI) at Dartmouth Conference


1968: 2001: A Space Odyssey – imagining where AI could lead



1973: AI Winter: Millions had been spent, with little to show for it.



1997: Deep Blue
IBM Deep Blue defeats World Chess Champion



2005: DARPA Challenge
Stanford-built autonomous car wins DARPA Grand Challenge



2011: Watson
IBM's Watson competes and wins on Jeopardy!



2012: AlphaGo
Google's AlphaGo AI wins series against the world's best Go player



2025: Investments in AI will reach \$232B

AI 和個人化應用正在產生巨大的經濟效益

電信業

客戶要求在每個接觸點 (touch point) 享有出色體驗的需求不斷增長，電信業必須隨時確保能降低客戶流失率並提高保留率

交通與運輸

據預測，在旅遊行業中，AI 將使客戶的忠誠度提高10-20%
(航空公司忠誠度計劃、能記住您偏好的酒店)

製造業

發生明顯的改變：從標準化量產，到透過自動化和智慧製造的個性化生產

金融業

AI 可望減少至少22%的運營支出，尤其是在客戶互動 (客製化貸款、金融產品等) 方面

零售業

AI 透過客戶資料來實現個人化應用，預計將為零售商帶來至少1-2%的新銷售增長 (特價、折扣、推薦等)



顯示符合興趣的優惠



機會

一家銀行希望在首頁上向造訪過其網站『個人貸款』部分的匿名者顯示與『個人貸款』相關的優惠。他們認為，這將導致造訪者再次造訪頁面並申請貸款。

方式

使用行為資料來紀錄匿名造訪者的潛在興趣。

建立機器學習模型以擷取最相關的資訊。

分類問題

結果

通過重新顯示來引起造訪者有興趣的內容，已經明確增加個人貸款的申請。了解哪種內容最有效，並為其他細分市場帶來更高的轉化率或更好的應用。

根據地理位置提供訪客個人化體驗

機會

娛樂公司希望根據訪客的目前的地理位置，來客製化消息的傳遞和網站體驗

方式

利用『身份』資訊（包括位置、興趣、初次旅行者或常客、造訪次數、目前位置的歷史活動等）來確定要顯示的活動內容。

結果

提供了更多相關事件資訊的訪客將更快、更輕鬆地找到更多的當地活動。這樣做將提高活動的參與（銷售）率並提升訪客體驗。

分群問題



創建持續且深入的個人化學習



機會

63% 的高階主管認為人才短缺他們是採用 AI 技術的最大障礙

86% 的組織認為 AI 將在未來五年內對技能需求產生影響

方法

了解個人具有的技能，他(她)現在和將來需要的技能、學習方式，可以使個人創建/建立正確的體驗。

下一個最佳行動

結果

開放文化帶來的效益，可透過員工本身進行增強。研究表明，如果在工作場所高度重視回應度、透明度和真誠，員工的敬業度將大大提高。

開始您的智慧轉型，我們推薦：

Watson Anywhere

什麼是 Watson?

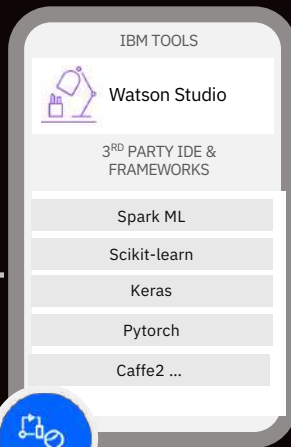
創建 AI 的工具

組織與治理資料



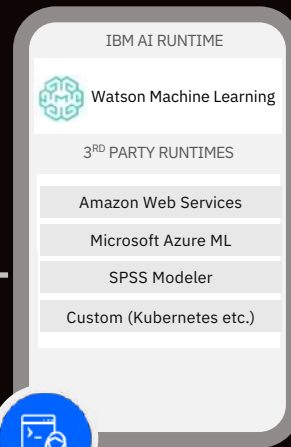
為 AI 組織資料
資料工程師

開發



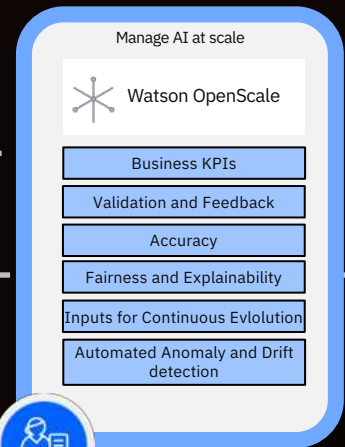
開發 AI 應用
資料科學家

部署與執行



執行 AI 應用
應用開發人員

透過 AI 維運



使用 AI 應用
業務單位使用者

AI 應用

透過預先建置的 AI 應用加速變現的時間

Watson Assistant

- Next-gen Call Center
- Expert Assistance
- Customer Experience

Watson Discovery

- Knowledge Work
- Compare & Comply
- Documents

OpenPages with Watson

- Regulatory Compliance
- IT Governance
- Financial Controls Management

Planning Analytics

- Next-gen CFO
- Financial Analysis
- Planning & Budgeting

Reg Tech

- Anti-money Laundering
- Payments & Insurance
- Conduct Surveillance

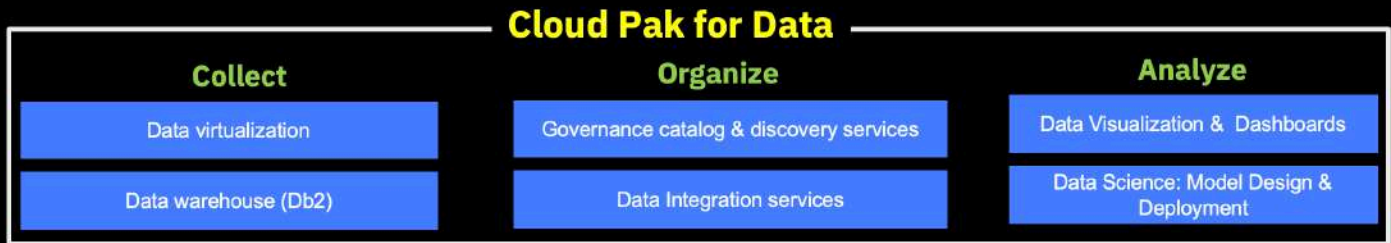
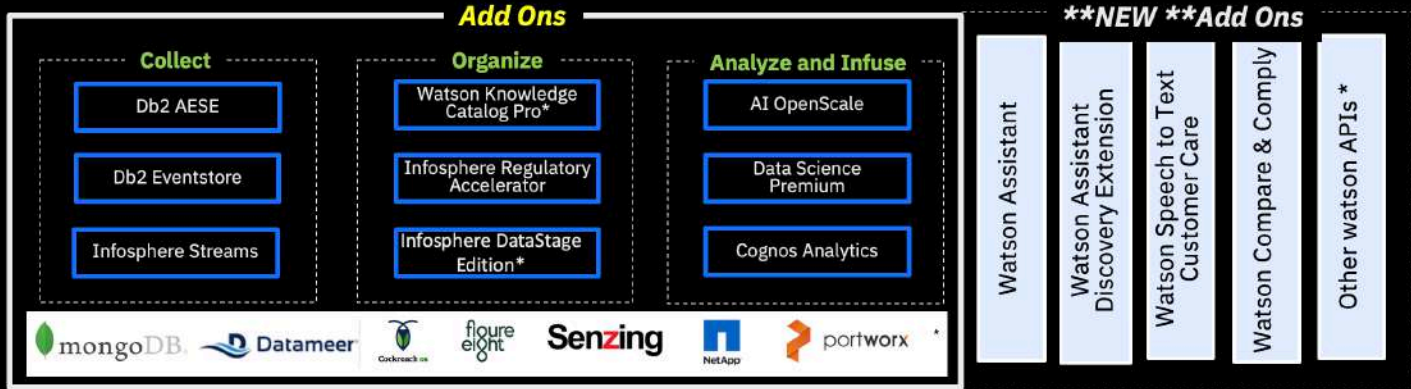


Multicloud Data and AI Platform
Cloud Pak for Data



Hyperconverged
Private Cloud Systems

Cloud Pak for Data : An integrated ecosystem of Data & AI Services



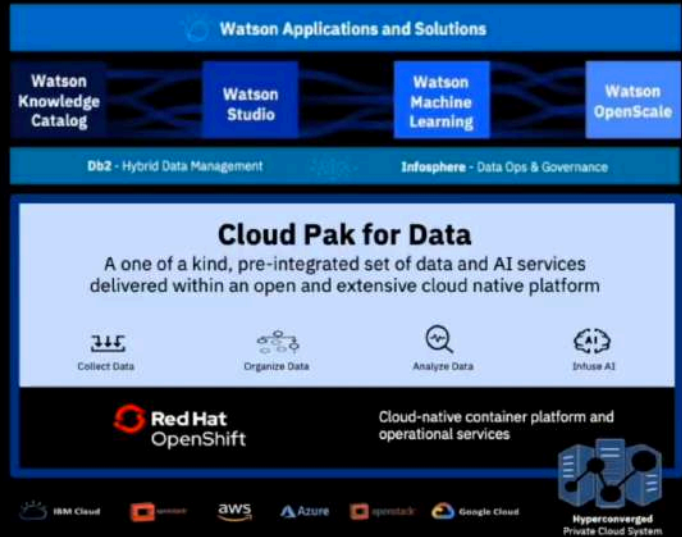
Watson Anywhere

One Platform, Any Cloud



Everything you need for enterprise AI

- 在您選擇的雲的任何地方部署企業級 AI
- 在私有雲、公有雲、多雲的環境中，統一管理 AI
- 使 AI 服務和工作流程與其所依賴的資料保持一致
- 利用 Cloud Paks 和 OpenShift 進行開放式創新



總結

創建個性化的客戶體驗並不容易。

當您做對了...銷售，客戶敬業度和忠誠度將隨之而來。

..... 探索 - **Watson Studio 與 Watson Discovery** 可幫助建立關聯性並發現洞察，即使最聰明的人類也難以做到。

..... 參與 - **Watson Assistant** 可以更改人機互動的方式，大幅地擴展了人類能力

..... 決定 - **Data Science Premium** 包括決策優化和計劃分析，可根據大量資料提出解決方案並做出決策



IBM 2019
Cloud
& AI 高峰會