



结果

- 500%

通过迁移到 IBM Cloud, 产品上市时间缩短了 500%。

- 零

实现了服务“零中断”, 提升了客户满意度和保留率。

- 40%

在采用了 AI 之后, 新客户及现有客户的互动增加了 40%。

Assima

提升员工的智能工作水平: 通过云交付的 AI 解锁新的生产力

许多企业都在商业应用方面投入了数百万美元, 但唯有在员工正确使用它们之后, 企业才能实现收益。Assima 已经迈入云端, 旨在加快其智能应用叠加技术的上市速度, 该技术可实时向用户屏幕添加信息和流程指导, 同时将人工智能 (AI) 融入其中。

业务挑战

想象一下, 如果员工能够在工作中不断获得所需的正确答案和信息, 他们的工作效率将会如何? Assima 希望通过有助于推动采用更好的系统并加速用户绩效的技术来实现这种成功。

转型

Assima 帮助员工提升智能工作水平, 为其配备在 IBM® Cloud™ 中托管的智能应用叠加技术, 同时使用 IBM Watson® 技术提供 AI 功能。



业务挑战故事

借助工具事半功倍

每个公司都希望他们的员工充分发挥他们的能力，但讽刺的是，他们为实现这一目标而部署的系统 and 流程反而可能会影响员工的绩效。面对新的业务应用，学习曲线可能会很陡峭。即使是在使用某个系统一段时间之后，用户也很难在每一步都确保遵循最佳实践。所有这些都可能会不利于组织获得他们在企业软件上所进行投资的预期回报。

对于 Assima 来说，他们发现了一个可以帮助员工充分发挥潜力的明显机会。Assima 公司 EMEA 地区的首席运营官 Germain Bourgeois 介绍说：“主动为员工提供指导当然比等待他们寻求帮助更有效；否则，就会出现更糟糕的现象：导致出现一个需要在以后进行纠正的错误。正是认识到了这一点促使我们开发了一种智能应用叠加解决方案，该解决方案可以分析用户的屏幕并为他们提供相关信息和流程指导，从而帮助提高绩效。”

Assima 自 2002 年成立以来取得了巨大的成功，从最初的 5 名员工增加到目前 160 多名员工，并将世界上一些最大的公司变为公司的客户。这种成功的部分原因在于该公司愿意去不断调整。

“最初，我们将我们的解决方案作为内部部署软件提供给客户，但之后认识到，客户希望能够获得云技术所提供的基于消费的定价和弹性这些优势。”Germain Bourgeois 回忆道，“因此，我们认识到，现在是时候转向软件即服务 [SaaS] 交付模式，而且需要找到合适的云提供商来帮助我们实现这一目标。最重要的是，我们一直都在追求一流的可靠性和安全性功能，这些功能对于我们的任何一个客户而言都非常重要，尤其是对于医疗保健和银行业的客户来说更为重要，而我们的客户群大部分都来自这些行业。”

他继续谈道：“我们想要的不仅是一家可信的云服务提供商，还希望他们能够帮助我们将解决方案提升到新的水平。具体来说，我们非常有兴趣探索 AI 的使用，因此我们希望寻找一家重视研发投入的供应商。”

“通过迁移到 IBM Cloud，我们将产品上市时间缩短了 500%，使得我们能够以更低成本更快地获得新客户。”

- Germain Bourgeois, Assima 首席运营官

转型故事

作出正确决策

为了成功转型为一家 SaaS 提供商，Assima 选择了 IBM Cloud 解决方案，将其软件托管在 IBM 数据中心的裸机服务器上。

“借助 IBM 的技术和流程专业知识，我们实现了平稳的云过渡。”Germain Bourgeois 评论道，“从那时起，我们在 IBM Cloud 解决方案方面的体验一直都非常棒，这让我们完全不用担心基础架构问题，可以专注于解决方案的开发。”

他继续谈道：“Assima 一直以创新型智能技术而闻名。在有机会参加 IBM 推出的一项新活动 - Watson Build Challenge 时，我们没有丝毫犹豫，因为我们知道该活动有助于加速我们的认知解决方案开发之旅。”

Assima 的首席学习官 Eleni Iatridis 介绍说：“Watson Build Challenge 使得我们有机会去竞争对 IBM 支持和工具的访问权，并通过构建 AI 增强原型的方式让我们认知解决方案得到认可。我们提出的概念是针对现有应用叠加解决方案进行扩展。在 Watson AI 服务的支持下，它不仅可以提供基于角色的信息，还可以在用户工作时为其提供智能响应和建议，以改善和加速他们的决策。在 400 个参赛作品，我们的作品获得了欧洲地区的第二名，这是一项令人非常兴奋的成就。”

目前，Assima 正在深入开发认知解决方案，并利用 IBM Watson Assistant 使其解决方案能够通过自然语言聊天机器人与用户进行通信。Assima 还开始利用来自 The Weather Company®, an IBM Business 的数据来提供基于天气的建议。此外，Assima 还计划在近期引入 Personality Insights 和 Tone Analyzer。

“在 IBM 的帮助下，我们正在不断增加聊天机器人功能并提升个性化水平，以进一步提升用户绩效。”Eleni Iatridis 解释道，“这方面的用例有很多。举例来说，如果某个员工在处理某个流程中的下一步环节时遇到难题，我们的数字代理就会介入，为其提供相关的帮助文档，甚至会自动帮助他们执行任务。”

“它还可以根据最新的天气预测数据，就外部作业的最佳时间提供建议。或者，在呼叫中心的某个工作人员与客户通话时，数字代理可以根据该客户的情绪和情况，就如何与该客户进行有效互动提供实用建议。”

“IBM Watson 解决方案正在帮助我们提升员工的智能工作水平，帮助他们降低复杂性，充分发挥业务应用的价值，进而获益。”

- Eleni Iatridis, Assima 首席学习官

故事进展

缩短上市时间，为用户赋能

Assima 在采用了 IBM Cloud 之后已取得了巨大成效，而且随着采用门槛的降低，该公司的客户可以比以往更快地获得 Assima 软件的优势。

Germain Bourgeois 继续说道：“以前，可能需要长达 20 天的时间，我们的客户才能上手我们的解决方案。通过迁移到 IBM Cloud，我们将产品上市时间缩短了 500%，使得我们能够以更低的成本更快地获得新客户。”

IBM 的平台不负 Assima 对安全性和可靠性的期望，帮助他们实现卓越的服务连续性。

“自从采用 IBM Cloud 解决方案以来，我们从未遇到过服务中断，这意味着我们可以交付极其苛刻的客户服务级别协议。”Germain Bourgeois 介绍说，“此外，IBM 的数据中心非常安全，而且符合一系列法规，使得我们能够轻松地为客户提供服务。我们相信，IBM 肯定也可以帮助我们满足即将出台的《一般数据保护法案》(GDPR) 的要求。”

通过借助由 IBM Watson 提供支持的 AI 功能来增强其解决方案，Assima 可以为其客户群提供更多价值并提升竞争优势。

Eleni Iatridis 总结道：“IBM Watson 解决方案正在帮助我们交付“增强的人工智能”，如此一来，可以提升员工的决策水平并降低复杂性，进而使他们能够充分发挥业务应用的作用。在 IBM 的帮助下，我们正在不断减少不利于工作效率的因素，将最重要的信息呈现到用户眼前，这样他们就能实现前所未有的绩效。”

关于 Assima

Assima 创立于 2002 年，致力于通过技术和服务提高用户绩效并提升业务效率。该公司在欧洲、北美和非洲的 11 个国家或地区开展业务，并与许多咨询公司建立了战略合作伙伴关系，以此方式为全球的蓝筹客户提供支持。

解决方案组件

- IBM Bluemix
- IBM Cloud 裸机服务器
- Watson Assistant Solutions
- Weather Solutions & IOT Platform

采取下一步行动

如欲了解有关 IBM Cloud 解决方案的更多信息，请联系 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：
<http://www.ibm.com/cn-zh/cloud/>。

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



© Copyright IBM Corporation 2018.

1 New Orchard Road,
Armonk,
New York 10504-1722 United States.

美国印刷
2018 年 3 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、IBM Cloud 及 IBM Watson 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 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。

Weather Company® 是 TWC Product and Technology, LLC, an IBM Company 的注册商标。

IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

性能数据和客户示例引用仅供说明之用。实际性能结果可能因特定的配置和操作条件而有所不同。

本文档中所引用的所有客户示例仅供说明之用，仅表示某些客户通过采用 IBM 产品已实现了一定的成效。实际环境成本和性能特性会因单个客户的配置与条件而有所不同。具体请联系 IBM，了解我们能够为您提供哪些帮助。

客户负责评估和验证与 IBM 产品和程序一起使用的任何其他产品或项目的运行情况。

客户应负责确保与适用法律和法规的合规性。IBM 并不提供法律建议，亦不声明或保证其服务或产品可确保符合任何法律或法规。



请回收利用
