

# NetApp

## 虚拟支持助手 Elio With Watson 实现了数字客户服务的转型

NetApp 打造了 Elio With Watson™ 虚拟助手，它利用基于 IBM Cloud 的 IBM Watson Assistant 技术，通过数字渠道与客户实时互动。它能给出高度准确的答案，且速度可以达到传统查询方法的四倍，帮助客户随时在任何设备上对问题进行故障诊断。

### 业务挑战

NetApp 作为一家以数据服务为核心权威企业，希望从自身巨大的系统存储库和客户案例数据中获取更多价值，通过其数字支持渠道为客户交付洞察。

### 业务转型

NetApp 打造了 Elio With Watson 虚拟助手，通过数字渠道与客户互动。Elio 能快速理解客户问题，提供准确的回答并对问题进行故障诊断。

### 收益成果

4 倍	从每次互动中学习	给出准确回答
与传统查询方法相比，给出答案的速度快 4 倍	持续提升响应准确度和完整性	任何时间、任何设备，通过任何数字渠道均能给出准确回答

### 业务挑战的故事

#### 利用数据为客户提供支持

NetApp 帮助客户成为数据远见者。各公司都知道数据是企业的命脉，但他们从数据中提取价值的速度却依赖于底层基础架构的数据管理能力。因此，客户采用 NetApp 解决方案来支持 Data Fabric 持续快速发展。

NetApp 有能力通过持续改进和增强其产品和服务，帮助客户用数据改变世界。公司的运营支持服务旨在帮助客户提高效率，快速解决问题，保持数据在组织内的流动。NetApp 明白客户希望花更多时间来关注他们自己的客户，而不想在基础架构管理方面浪费太多时间。

利用商业 AI，NetApp 很快便发现了利用此项技术与其自身丰富的知识打造数据驱动型客户体验的价值。NetApp 希望从客户和系统数据的巨大存储库中挖掘更多洞察，通过数字支持渠道交付价值。NetApp 数字支持战略总监 Ross Ackerman 解释说：“我们提出，‘假如我们通过分析个人客户系统的相关信息以及其他客户就同一系统提出的所有问题，快速给出一致、准确的回答，情况会怎样？’”

“我们的数字支持是与客户的接触点。有时，这是他们与 NetApp 直接互动的唯一时机。” Ackerman 说道。“我们应该让此类互动成为很棒的体验。这意味着要打造一个互动助手，通过任何渠道随时为客户提供帮助。不论客户是使用台式机还是移动设备，哪怕是在半夜，它都必须快速给出准确回答，尽可能减少客户的工作。”

在数字化客户支持的转型过程中，NetApp 决定打造一个可一天 24 小时不间断回答客户问题的虚拟助手。为开展以客户为中心的互动，该公司需要一个助手来理解以自然语言提出的问询，而不仅仅是预设搜索项。不仅仅是另一个聊天机器人，它还必须对不断壮大的 NetApp 产品和服务知识库非常熟悉。最后，该助手需要通过客户提出的不同类型的问题进行初始训练，并持续从中学习。简言之，NetApp 寻求一个 AI 驱动的方案，让数字支持助手的功能日渐强大。

**“Elio 帮助将我们的知识更好地传递给客户，让客户专注于自身的数字化转型。”**

**— NetApp 数字支持战略总监 Ross Ackerman**

## 转型故事

### 数字化客户支持转型

缘于两者开展的一系列成功的合作，比如 IBM Cloud 在 NetApp 硬件上的运行，NetApp 自然而然地向 IBM 寻求帮助，共同打造一个名为 Elio 的 AI 数字助手。IBM Watson 技术提供 NetApp 所需的优势，让 Elio 明显有别于其他聊天机器人和助手。

“NetApp 和 IBM 相信，在帮助公司利用分布式、动态且多样化的数据方面，AI 至关重要，” IBM 电子行业全球常务董事 Bruce Anderson 说道。“Watson 功能和 NetApp 丰富的数据知识相结合，帮助公司推进数字化转型，同时颠覆了客户体验。” Elio 于 2017 年末成为正式的 With Watson Premier 应用。

Elio With Watson 使用 Watson Assistant 应用程序接口 (API) 功能，通过多个数字渠道直接与客户实时互动。客户可以通过 Web、移动应用和所选的 NetApp 产品与 Elio 互动，就其问题快速获得一致的回答。如果 Elio 解决不了某个问题，它会让客户与合适的 NetApp 技术支持工程师直接取得联系，不用等待来电，也无需利用复杂的电话系统。

NetApp 利用其无与伦比的产品和客户互动知识库作为客户体验转型的智慧源泉。“Elio 帮助将数据驱动的优势带给客户，让我们的知识更好地传递给他们，这样客户就能专注于自身的数字化转型。”

借助 Elio 应用和 Watson Assistant API 背后的自然语言处理 (NLP) 技术，NetApp 还可以近乎实时地从客户互动中学习。“一个新产品发布后，我们知道客户会提出哪些问题以及会出现哪些趋势”，我们会将这些与客户 NetApp 产品的遥测数据相关联，更详细地了解客户及其需求。

为确保 Elio 持续提供最佳客户体验，NetApp 创建了一个卓越中心 (COE) 来搭建并持续推进 Elio 解决方案。公司将 COE 分为三大主要职能（有些相互重叠）：解释者、训练者和支持者。

解释者帮助将 Watson 技术与 NetApp 的业务战略紧密联系起来。解释者知道并理解 NetApp 的挑战和目标，并寻求利用 Watson API 功能帮助 Elio 助手解决问题，达成目标。

训练者与 IBM Global Business Services® 团队紧密合作，共同打造解决方案，搭建响应式用户界面 (UI)，并开发编排引擎来优化数据流。全球企业咨询服务部顾问还会在教授 Watson API 有关 NetApp 的知识时，为 NetApp 训练者提供帮助和指导。训练者可确保 Watson 服务了解公司的产品信息以及客户互动中产生的数据和从中获得的洞察。

支持者负责维护解决方案，并向 Watson API 为客户提供帮助所用的知识库中添加内容。随着 NetApp 不断扩展其产品服务，支持者要确保 Elio 不断取得最新信息，能够持续提供准确且快速的客户支持。

## 成果丰硕

### 交付 AI 洞察

Elio 成为 NetApp 数字客户体验战略不可或缺的一部分。不管客户是需要解决问题还是只想深入学习其 NetApp 产品和技术，Elio 都能快速准确地找到答案和信息。

NetApp 认为，产品的客户支持与产品本身同等重要。Elio 具备许多优秀客户服务代表所表现出来的特质：Elio 速度很快。例如，Elio 的平均答疑时间是传统查询方法的四倍。

Elio 准确度很高。Elio 利用公司的产品和客户案例数据，可在第一时间就给出一致、正确的回答。NetApp 还从 Elio 的客户互动中收集并分析数据，进一步提高响应能力。

Elio 学习速度快，易于训练。利用 Watson Assistant API 的自学习 AI 技术，Elio 会在每次互动中学习并优化答案。公司的 COE 支持者将持续不断地训练 Elio。

Elio 响应能力强。如果 NetApp 从客户问题中发现新的询问模式或主题，它会为虚拟助手创建新的响应。正如 Ackerman 所说：“我们能够先客户一步，快速提供指导。因为我们已经知道他们要问的问题，因此可确保给出回答，有效解决客户问题。”

通过将 Watson API 功能与自身丰富的数据经验相结合，NetApp 利用以 Elio 为核心的个性化客户体验，帮助公司推动数字化转型进程。



### 关于 NetApp

NetApp 提供范围广泛的混合云数据服务，简化了云和本地环境中的应用和数据管理，加速了数字化转型进程。在 NetApp 及其合作伙伴的帮助下，全球化企业能够最大程度地发挥数据的作用，实现自身的数字化转型。NetApp 创立于 1992 年，总部位于加利福尼亚州森尼韦尔市，2017 财年收入达到 55 亿美元。该公司在美国和全球各地拥有 10200 名员工。

### 采取下一步行动

要了解有关本案例中用到的 IBM 解决方案或面向电子行业的 IBM 解决方案的更多信息，请联系 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问以下网站：

- [IBM® Cloud™](#)
- [IBM 电子行业](#)
- [IBM Global Business Services®](#)