



GOPS 2020
Shanghai

GOPS

全球运维大会

2020
- AIOps 风向标



指导单位：



主办单位：



大会时间：2020年11月27日-28日

大会地点：上海中庚聚龙酒店



来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

更聪明的机器人 (RPA+AI)

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

翁嘉颀(Phantom)

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有



翁嘉颀

来也科技副总裁兼交付赋能中心负责人

纽约州立大学计算机硕士。从 1990 年开始接触 AI，人机交互、知识图谱、情感计算、NLP、RPA 专家。使用过的语言超过 35 种，工程派，专注于每一个技术如何落地解决实际问题。

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

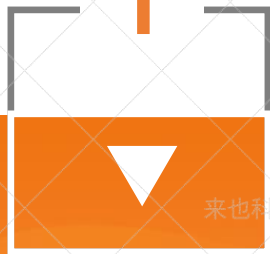
来也科技版权所有

CONTENTS

目录

- ① RPA 的理解
- ② RPA+AI 的应用案例
- ③ RPA 的运维
- ④ 来也科技介绍

1



RPA 的理解

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

RPA (Robotic Process Automation)

全称为“机器人流程自动化”，是通过软件模拟人类在PC上的操作，按规则自动执行流程任务。

适用场景：数据量大、重复度高、规则明确、跨业务系统、高人力成本的业务场景。

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

RPA机器人的特点



7*24小时无休

来也科技版权所有



非侵入式开发

来也科技版权所有

来也科技版权所有



不依赖复杂开发

来也科技版权所有



全程可控可被追溯

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有



来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

API

VS

RPA

- 安全
- 载客量大
- 速度快

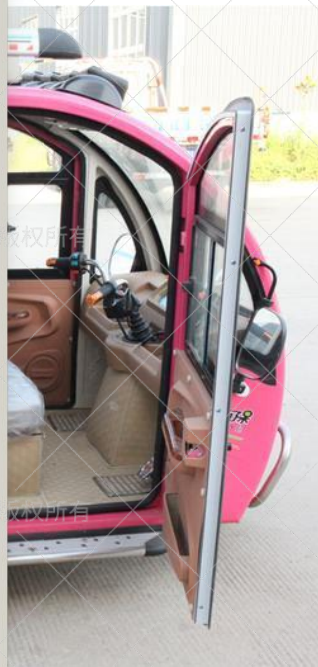


- 个性化需求
- 无需轨道
- 人人可用





厂商眼中：自己的产品



厂商眼中：友商的产品

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

1. 没有 AI，只有 RPA，差距真心不大

- 只有我的工具能做，其它工具做不到 (X)
- 我的工具比别人好用 10倍 (X)

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

2. RPA 用错场景，体现不出效果

- 每个月花 1小时的场景，做 RPA (X)
- 需要大量专家判断，无明确规则 (X)

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

3. 无代码这个理想，目前还太遥远

- 随便一个人用拖拉拽的方式，就可以做好 RPA (X)
- RPA 需要运维，引入 CoE 概念 (O)

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有



2



RPA + AI 的应用案例

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

基于来也科技当前具备的NLU、NLP、TTS、OCR能力，以及大数据、机器学习、深度学习技术，计算机所能处理的信息数据逐步增加。而认知自动化与流程自动化的结合，解放了员工的双手，实现的智能流程自动化。

智能对话

基于语音识别、语音合成自然语言理解等 AI 能力，让用户通过语言对话控制 RPA 机器人。

文档理解

基于文字识别、自然语言处理等 AI 能力，让机器人在流程中对非结构化的文档进行识别和理解。

流程发现

基于大数据、机器学习、强化学习等技术，对人操作计算机软件的行为进行记录、分析和挖掘。

认知自动化

RPA（自动化基础设施）

流程自动化

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

3



RPA 的运维



挑选业务流程的标准？

部门众多，申请流程业务标准不一，如何确认流程

如何选择数字化员工技术平台？

市面上数字化员工平台众多，国内、外技术及产品的选择标准

如何确保交付的质量？

需要在哪些关键环节参与和验收

如何运维数字化员工？

开发人员能力参差不齐或系统更新，流程优化，机器人不稳定

数字化员工规模如何扩大？

机器人数量的扩增，或关联流程的优化

如何度量数字化员工的生产力？

从IT角度、业务角度来度量机器人的生产力，分析数据的来源

1. RPA 流程修改

- 环境一定会变化
- 流程一定会变化

2. RPA 流程新增

- 真正有使用的客户，大概率 90天内，会有新需求
- 远程运维 or 本地运维 or CoE 自己运维

1. 来也UiBot 认证分成初级、中级、高级

- 高级认证考试一次需要四天 (通过率 31.2%)
- 代码可运行、代码可读性、各种例外状况的处理
- 八份文档 – 需求调研、流程梳理、…… 交付文档

2. 教官机制

- 资深教官带着合作伙伴、客户开发人员，完成多个流程开发
- 方法论以及疑难杂症

来也 合作伙伴生态 + 开发者生态

1. 合作伙伴生态

- 超过 420家 合作伙伴，包含四大、埃森哲、神州数码、微软
- 合作伙伴定级制度，A++、A+、A、B+、B

2. 开发者生态

- 从按键精灵数百万开发者中，转化了 40万 开发者到 UiBot
- 开发者工作室经过来也的认证，S级、A级、B级、C级

4



来也科技介绍

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技是中国乃至全球的 RPA+AI 行业领导者，为客户提供变革性的智能自动化解决方案，提升组织生产力和办公效率，释放员工潜力，助力政企实现智能时代的人机协同。

目前，来也科技 RPA + AI 软件机器人已成功应用于金融、电力、制造、电信、零售、政府、地产和医疗等数十个行业，服务近百家世界/中国 500 强，数十个省市政府以及上千家中小企业客户。



来也科技现拥有 200+ 项核心国内外发明专利申请和 20+ 项授权专利。



机器人流程自动化平台“来也UiBot”获得 ISO27001、“等保三”安全标准和CMMI3认证。



智能对话机器人平台“吾来”包含多轮对话、二维知识图谱、增量学习等核心能力，已通过 AIIA 智能对话技术最高等级测试。



2020年新推出的流程自动化专用AI 能力平台“UiBot Mage”以低代码的方式无缝连接OCR、NLP、TTS等多种AI能力，得到广泛应用以及客户的深度认可。

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

**汪冠春** 董事长兼CEO

普林斯顿大学博士 (机器学习研究方向)
上海交通大学本科
曾任百度智能交互应用团队和百度筷
搜等项目负责人
「今晚看啥」联合创始人兼CEO

**李 玮** 联席CEO兼总裁

国防科技大学计算机专业毕业
近二十年互联网创业经验
前按键精灵、靠谱助手创始人
奥森科技CEO

**胡一川** CTO

宾夕法尼亚大学博士 (机器学习研究方向)
清华大学本科
曾任百度视频技术负责人
「今晚看啥」联合创始人兼CTO

**褚 瑞** 联合创始人兼高级副总裁

来也科技行业研究院院长
国防科技大学计算机专业博士
按键精灵、靠谱助手联合创始人兼CTO

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有



信息系统安全等级保护备案 三级



CMMI3认证



国家高新技术企业证书



中关村高新技术企业



电信与信息服务业务经营许可证 (ICP)



信息安全服务资质 (ISCCC)



软件企业证书 (BSIA)



软件企业证书 (CSIA)



AAA级信用企业



质量管理体系认证证书 (ISO9001)



环境管理体系认证证书 (ISO14001)



职业健康管理体系认证证书 (ISO45001)



信息安全管理体系认证证书 (ISO27001)



信息技术服务管理体系认证证书 (ISO20000)



华为技术认证书



飞腾+银河麒麟与UiBot兼容认证 (国防专用)



飞腾+银河麒麟与UiBot兼容认证 (政企专用)

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有



覆盖政企全场景的端到端智能自动化解决方案

业务场景

IT运维

- 风险提示
- 系统漏洞扫描
- 系统智能巡检
- 系统故障排查

营销场景

- 全媒体应答
- 实时响应转化
- 营销数据沉淀
- 微商朋友圈商品自动更新

电网场景

- 停电电管理
- 强维修管理
- 抄表管理
- 计费管理
- 收费管理
- 费率价格管理

运营商

- 机器客服响应
- 消息及时回复
- 工单自动填写
- 业务自动开通
- 反馈自动收集

客服场景

- 消息自动回复
- 回答常见问题
- 精准推荐答案
- 延长客服时间
- 客户初级引导

财务场景

- 数据录入与维护
- 单据管理
- 转账对账
- 采购核算
- 报表审计
- 个税申报等

人力资源

- 简历筛选
- 薪资结算
- 收入证明开具
- 内部培训问答
- 员工入职引导
- 试用期管理等

法务场景

- 识别合同内容
- 相关信息核对
- 关键信息汇总
- 文书传送

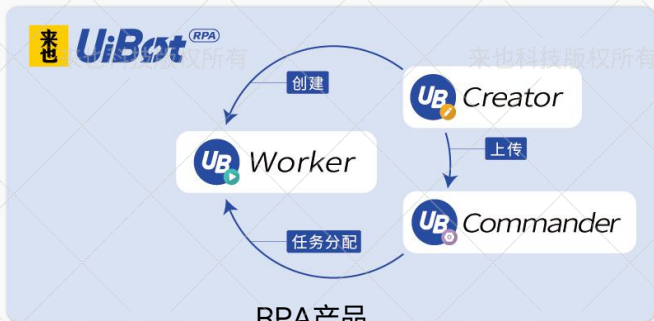
员工侧
双向交互

前/中/后台业务打通

快速响应/快速反应

直接拖拽使用AI等功能预制件、低代码/无代码，真正易学易用

产品架构



RPA产品

功能调用

API
参数/结果

AI能力产品

自然语言
多轮对话

政务

国家市场监督管理总局
State Administration for Market Regulation

国家税务总局
State Taxation Administration

北京市卫生健康委员会
Beijing Municipal Health Commission

中国社会保险
CHINA SOCIAL INSURANCE

中国港口协会
CHINA PORTS & HARBORS ASSOCIATION

上海铁路运输检察院

上海市普陀区人民法院

广东省政务服务数据管理局

深圳市退役军人事务局

12388

重庆市公安局

苏州市吴江区人民法院

中国航空工业集团有限公司

大型国企

中国中化集团公司
SINOCHEM GROUP

首钢股份
WANHUA

国家能源集团
CHN ENERGY

宝钢集团
BAOANG GROUP

中国移动
China Mobile

中国电信
CHINA TELECOM

中国石化
SINOPEC

中粮
COFCO

中国航天科工集团
CASIC

中国航空工业集团有限公司

制造业

Lenovo

Haier

Midea

UAES

金宏气体
JIN HONG GAS

海康威视
HIKVISION

大华股份
DAHUA

金融

PICC 中国人保财险
中国人保财险 中国邮储银行

众安保险
天弘基金管理有限公司

华夏基金

中国建设银行
中国建设银行 上海浦东发展银行

ZRC BANK 中国消费金融

中国太平
CHINA TAIPING

昆仑银行
KUNLUN BANK

WeBank 微众银行

浦发银行
SPD BANK

江南农村商业银行
JIANGNAN RURAL COMMERCIAL BANK

消费零售

Walmart 沃尔玛

NIKE

LV

GIORGIO ARMANI

新光酒店集团
NEW CENTURY

益丰大药房
YIFENG PHARMACY

MARY KAY

蚂蚁汽车

Beisen 北森

物流

ZTO 中通快递
ZTO EXPRESS

JUSDA

MILKYWAY

DIMERCO

CEVA

商旅出行

Ctrip 携程

蚂蜂窝 同程旅游

滴滴

美团点评

去哪儿网
Qunar.Com

医疗

Roche

AstraZeneca

罗氏健康

九洲通

母婴

Wyeth 惠氏

Frederick Compston

伊利

育学园

地产

LONGFOR 龙湖

碧桂园

旭辉集团

大悦城
JOY CITY

华夏幸福

教育

新东方
XDF.CN

TAL 好未来

SITalk

流利说

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有



来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

Thanks

商务合作

服务热线：400-001-8136

合作邮箱：business@laiye.com

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有

来也科技版权所有