



2016 杭州·云栖大会
THE COMPUTING CONFERENCE

云栖社区
yq.aliyun.com

智能语音交互

——通信行业中的智能化探索



主办单位： 杭州

 Alibaba Group
阿里巴巴集团

战略合作伙伴：

陈一宁博士
阿里云—飞天一部



扫码观看大会视频

目录

content

关于通信行业的一些思考
服务智能化
案例分享





一、关于通信行业的一些思考



关于通信行业的一些思考

1

语音业务 VS 数据业务

2

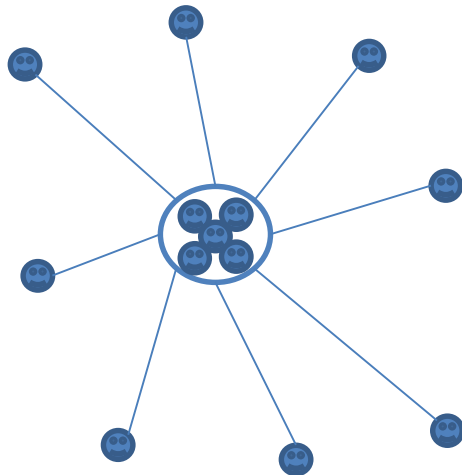
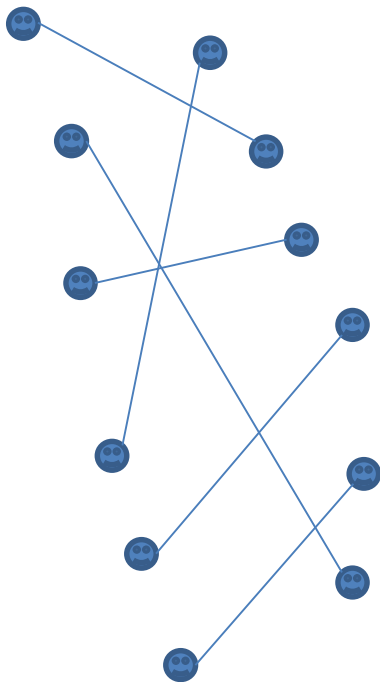
个人语音通信 VS 企业语音通信

3

语音通信数据被记录已经成为常态



个人语音通信 VS 企业语音通信





二、服务智能化



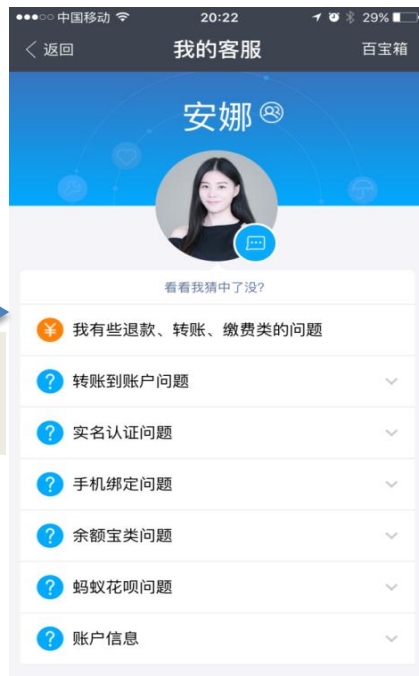
服务智能化势在必行



双十一当天500万次咨询

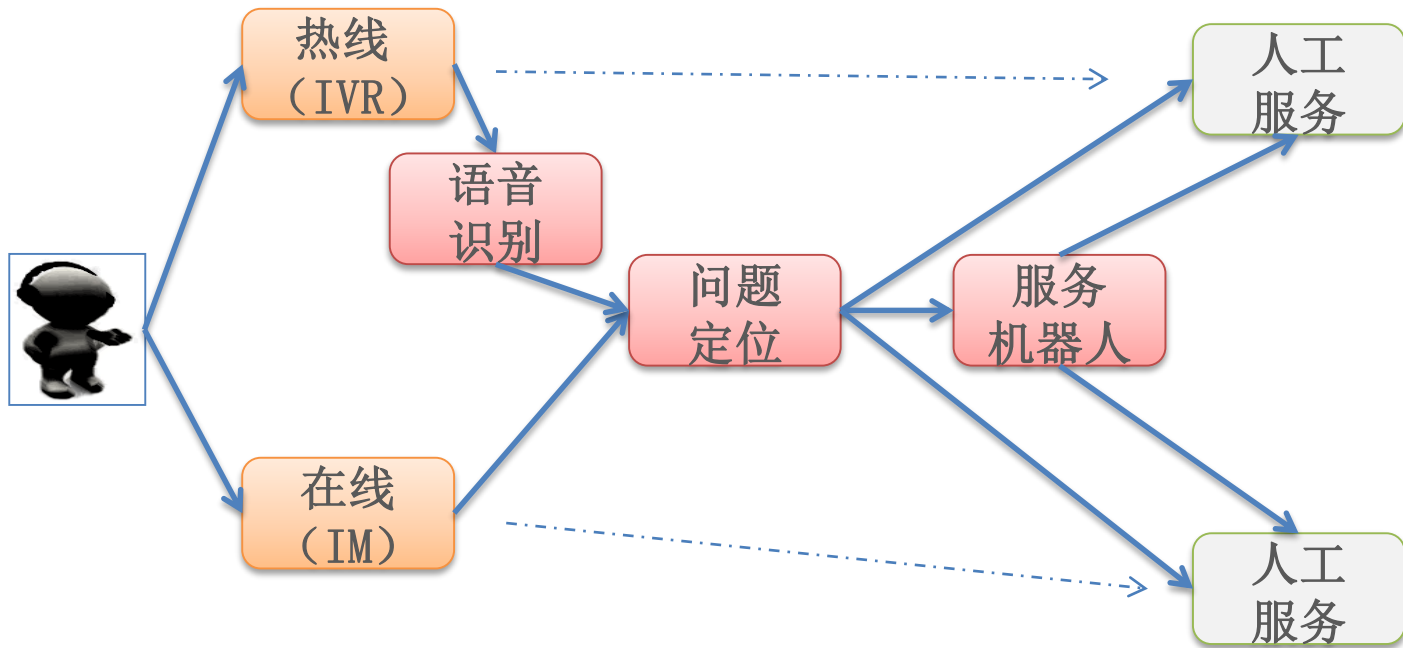
6%人工介入

94%由虚拟客服代表解决

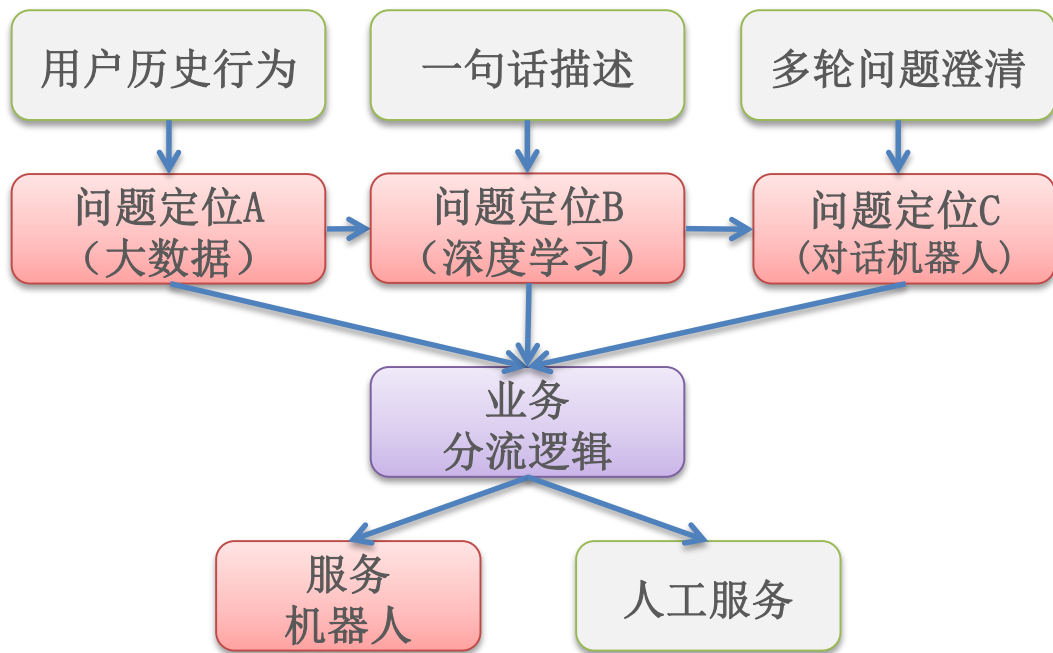


扫码观看大会视频

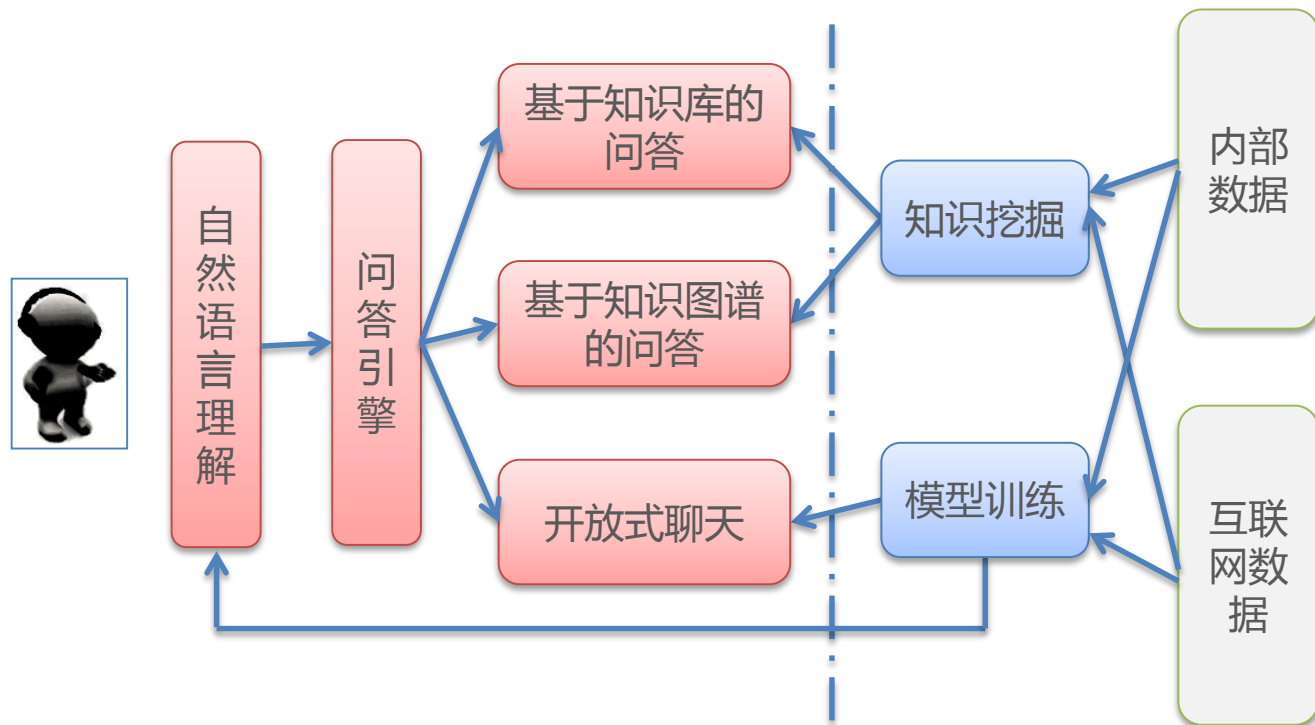
【大数据+人工智能】驱动服务智能化



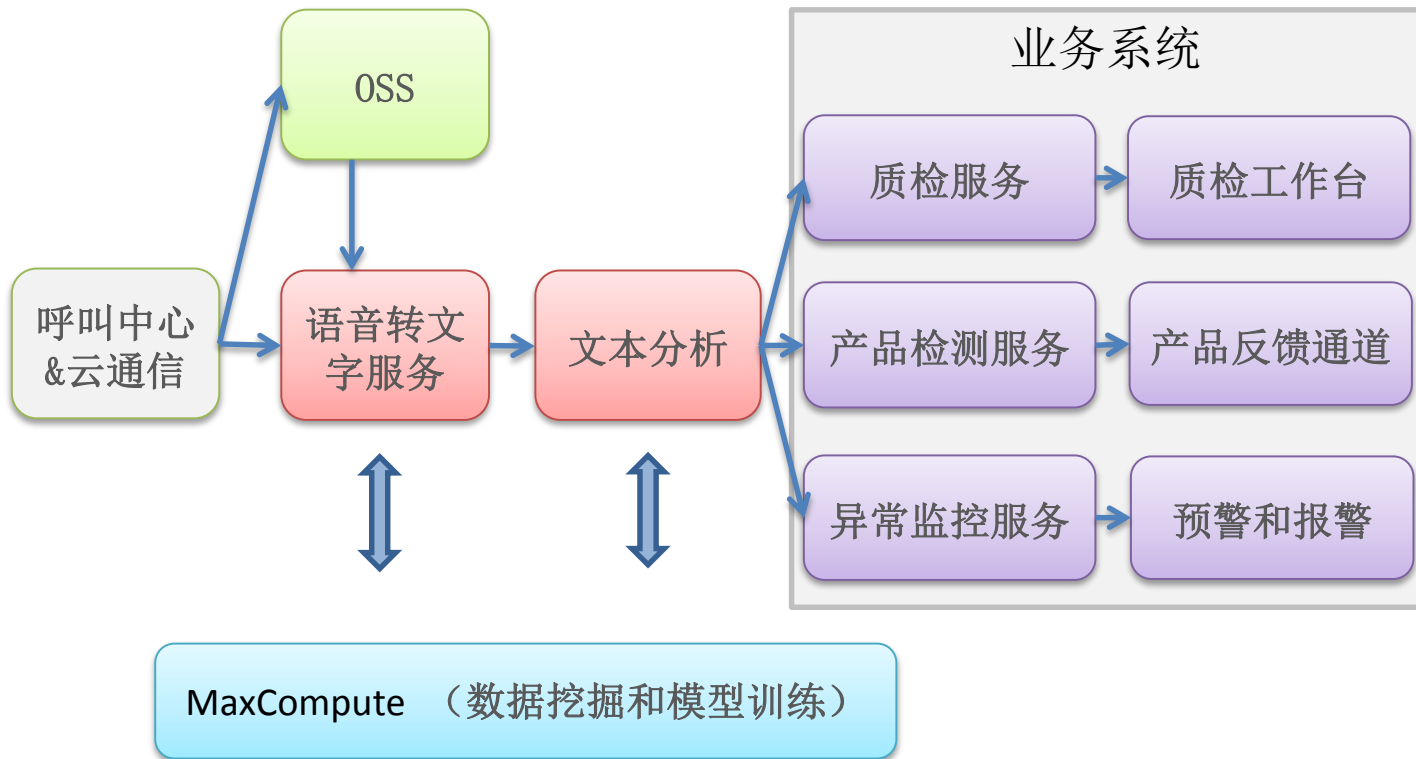
问题定位和分流



服务机器人



挖掘数据的价值洼地：语音转文本

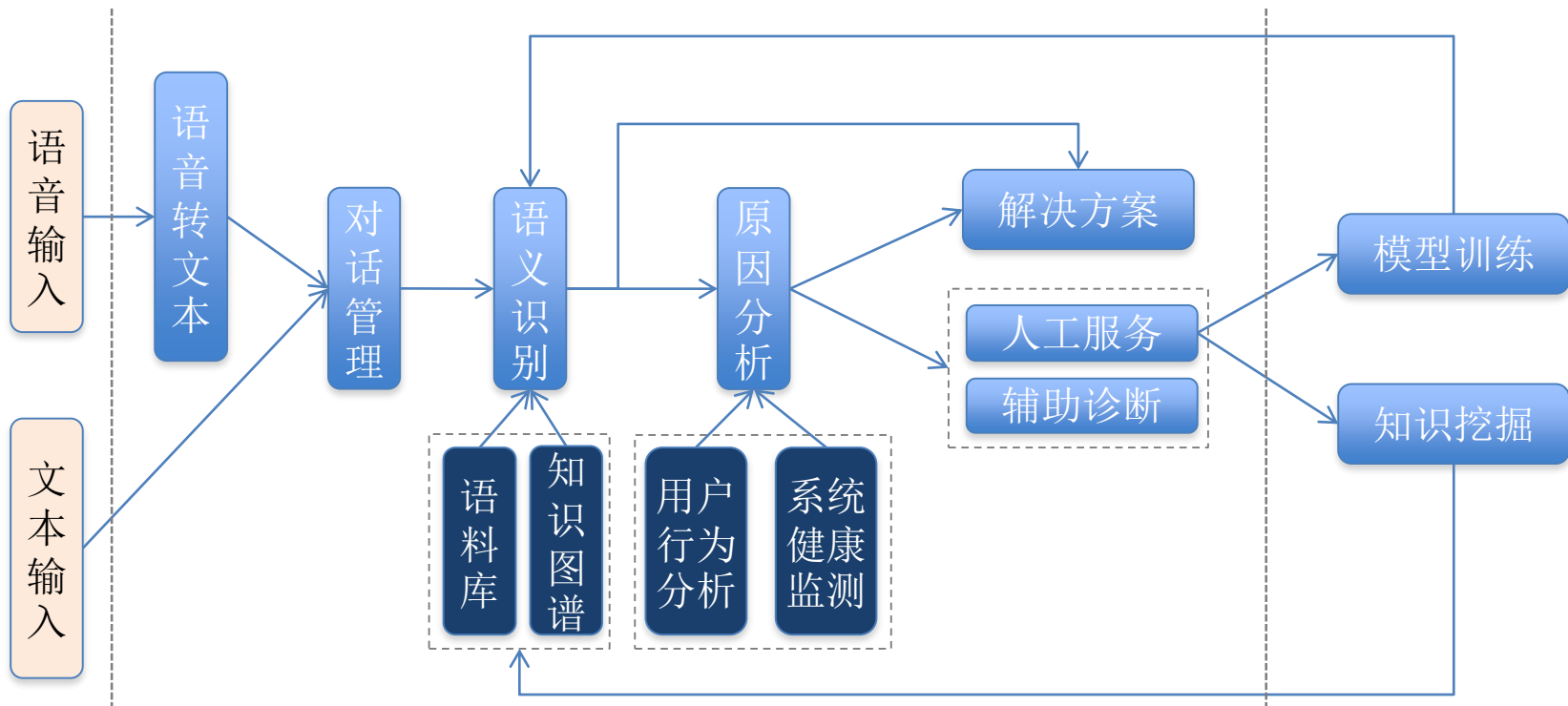




三、案例分享



阿里云智能服务解决方案（核心）

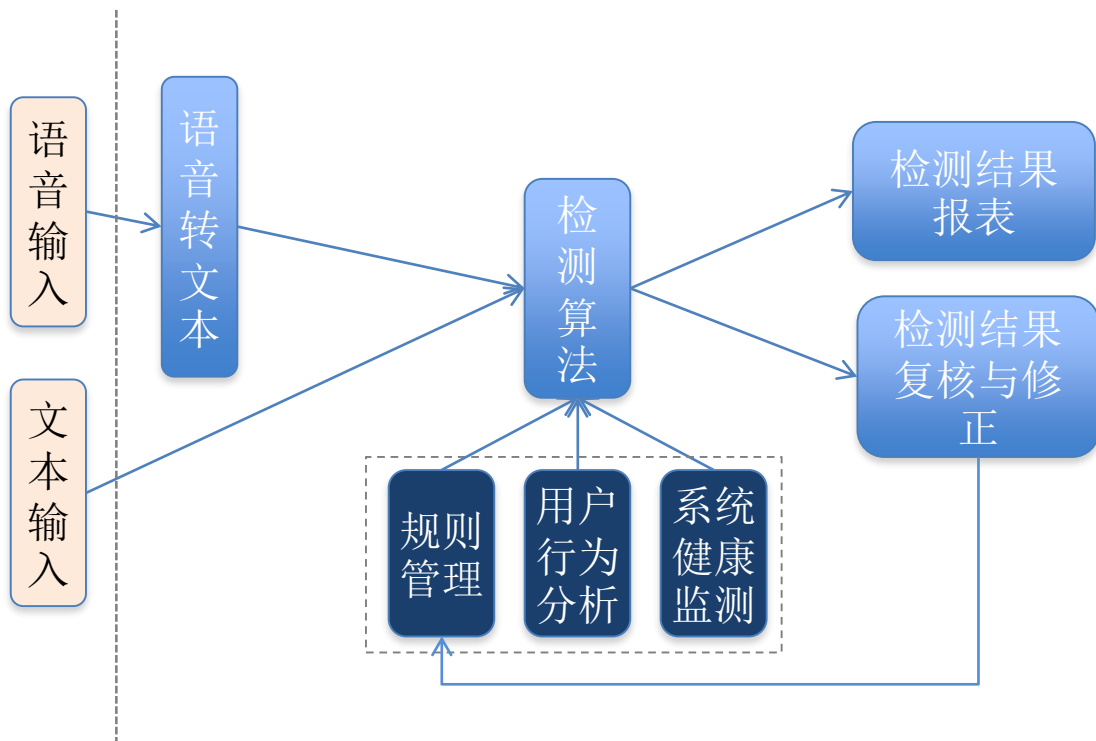


阿里云智能服务解决方案

- 7x24 实时在线响应，无需等待
- 根据用户特定问题和原因，提供针对性的解决方案，避免千篇一律
- 对于复杂问题，给工程师提供诊断辅助，提高解决效率和成功率
- 人工服务反馈到智能服务，形成闭环



阿里云智能质检解决方案（核心）



- 电话、工单全量覆盖，释放人力，整体效率提升1000x
- 实时质检带来业务模式变革
- 质检标准统一，消除人工因素造成的误差
- 可以复用到更广泛领域：电话销售、危机识别、舆情监控等



案例分享：服务宝-智能质检

质检覆盖率

质检人力(人/日)

抽检1%
(之前)

1%

数十

抽检3%
(行业标准)

3%

数百

全量覆盖
(当前)

100%

数千

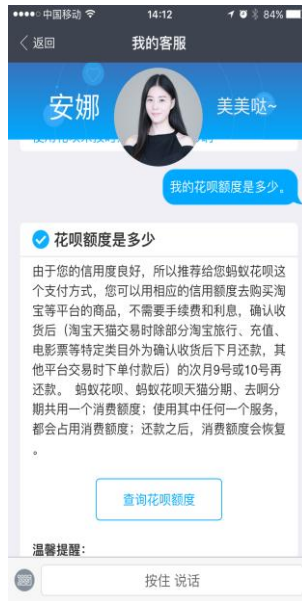
→ 个位数

通话语音是宝贵资产！



扫码观看大会视频

案例分享：支付宝钱包-我的客服



案例分享：手机淘宝-我的小蜜



案例分享：语音识别助力行业变革



扫码观看大会视频

数据智能：有多少数据，就有多少智能

云通信带来数据，云通信拥有智能



2016 The
Computing
Conference
THANKS

