



2016 杭州·云栖大会  
THE COMPUTING CONFERENCE

云栖社区  
yq.aliyun.com

# 合众人寿新话务平台项目介绍



主办单位：



战略合作伙伴：



常江  
合众人寿总裁



扫码观看大会视频

---

# 目录

## content

---

项目背景

项目目标

项目方案

项目特色

项目成果



## 项目背景



## 现有95515话务平台不满足业务需求

使用已久、升级困难  
IT开发需求量大  
可扩展性、兼容性差  
智能化程度低

**产能低  
成本高**

## 自助服务少

IVR自助功能有限  
在线服务自助缺失

**人工多  
自助少**

## 人工作业多

人工外呼  
人工质检  
人工监控

**服务弱  
体验差**

## 影响产能及客户体验

产能提升受限  
坐席作业不便捷  
客户体验不佳



# 项目目标



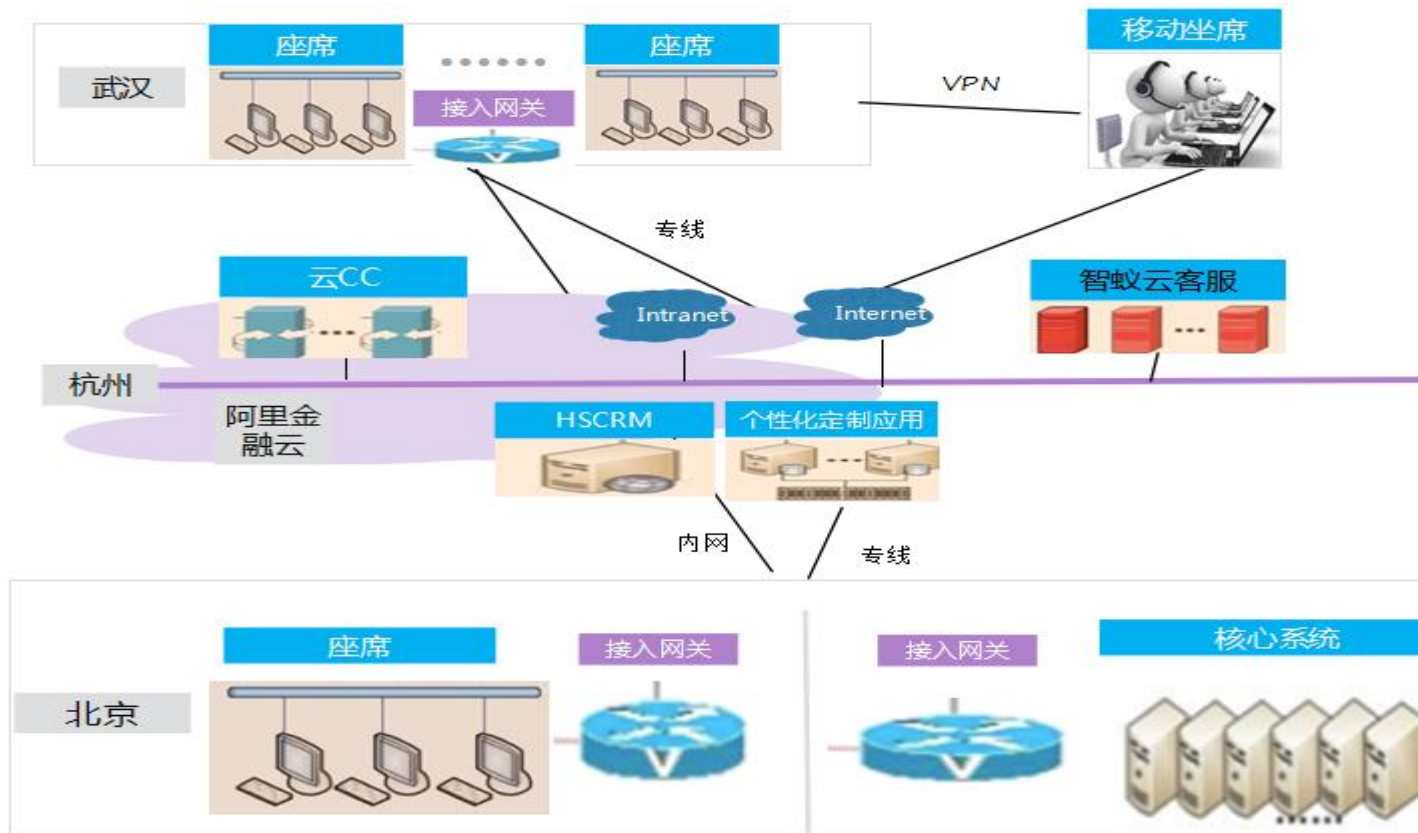


# 项目方案



## SaaS - 智蚁云客服 + 云CC + HSCRM (阿里金融云)

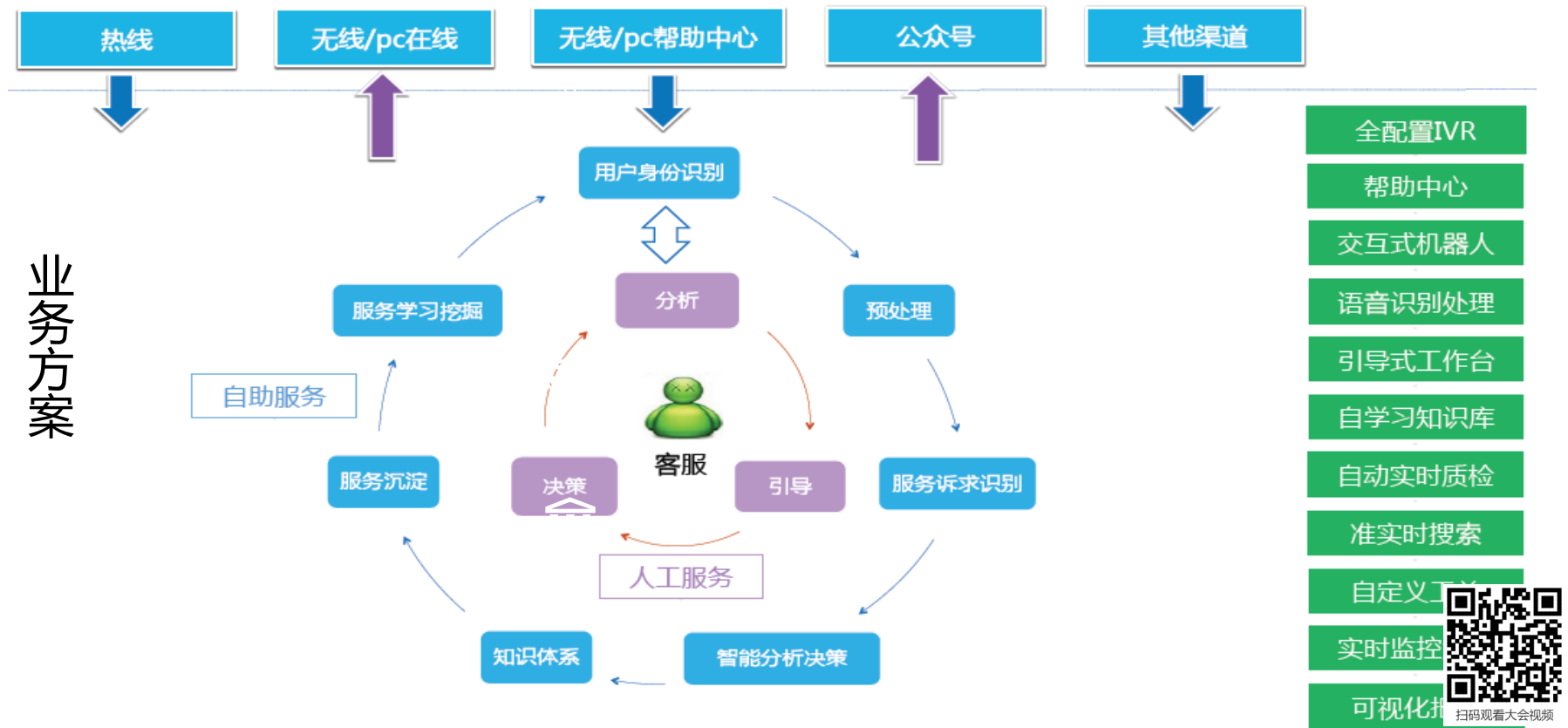
技术方案



扫码观看大会视频



## 服务渠道全接入+人工+自助



## 项目特色



## 智蚁云客服

服务全通道

- 多媒体统一接入
- 多渠道（PC、APP、微博、支付宝服务窗、微信公众号等）统一接入

统一工作台

- 全服务轨迹整合
- 只面对一个工作台，小二职责（热线 / 在线、呼入 / 呼出等）平滑切换，提高坐席利用率

服务智能化

- 智能技术辅助定位，推荐解决方案，7\*24小时无疲劳服务
- 人机对话、智能调度，国内领先智能算法，自学习知识库

运营数据化

- 智能数据采集提供多维度数据分析
- 异常智能监控，提供预警和报警
- 推动业务优化不断发生

业务快速集成

- 业务系统集成开放、灵活
- 自营、外包、社会化资源，自由组合，实现多样最优运营

更低成本

- 不需要机房、IT运维人员，免费享受平台服务升级；按使用付费，避免闲置成本
- 智能机器人解决大部分的呼入、通知性外呼，大量减少人工坐席量

更高效率

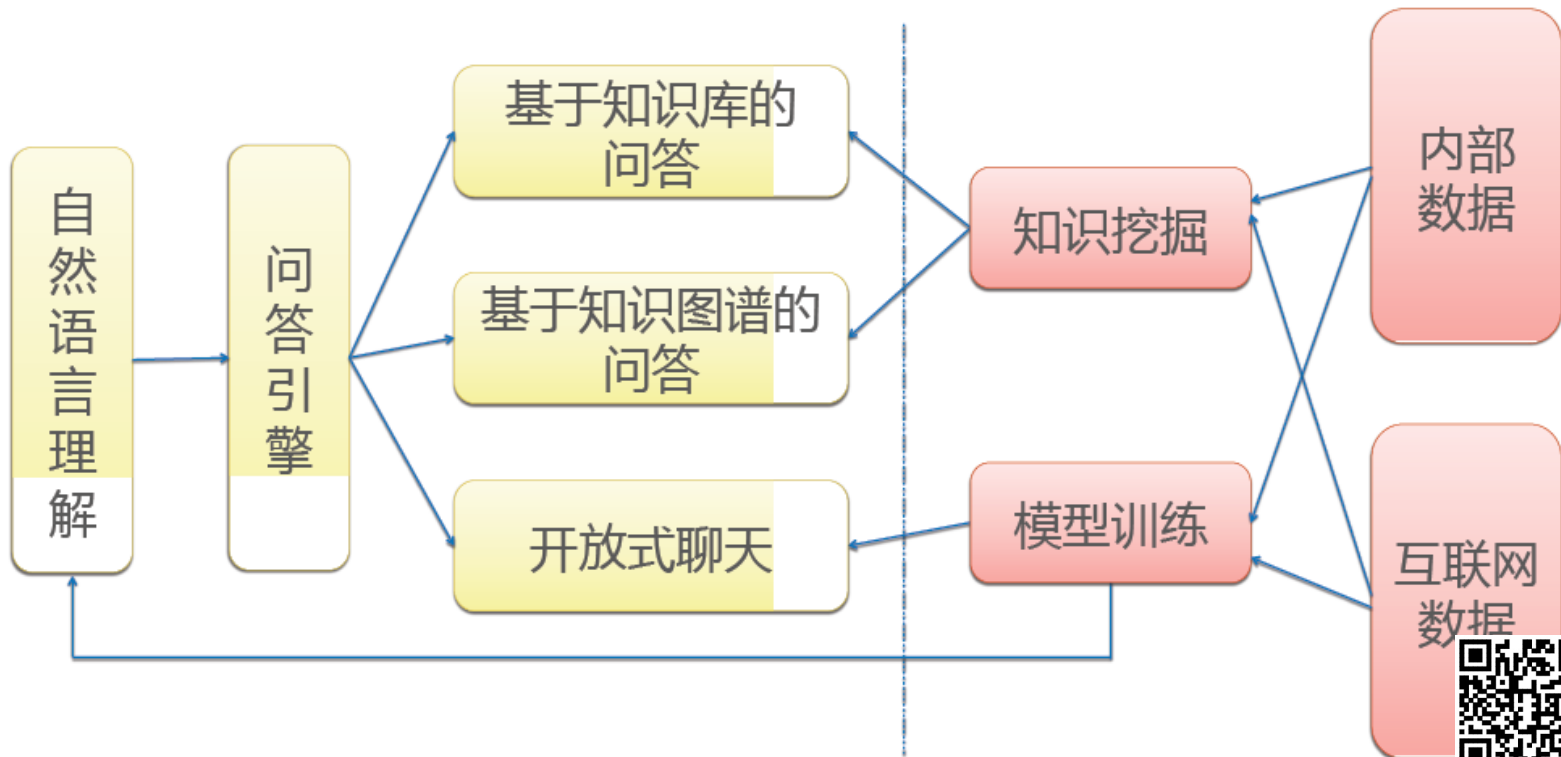
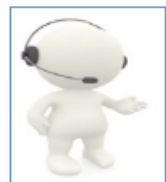
- 问题定位+机器人辅助，快速提供服务方案
- 服务精准+智能调度，减少人工重复性劳动和服务等待
- 多任务统一排队，简化队列与排班管理

平滑扩容

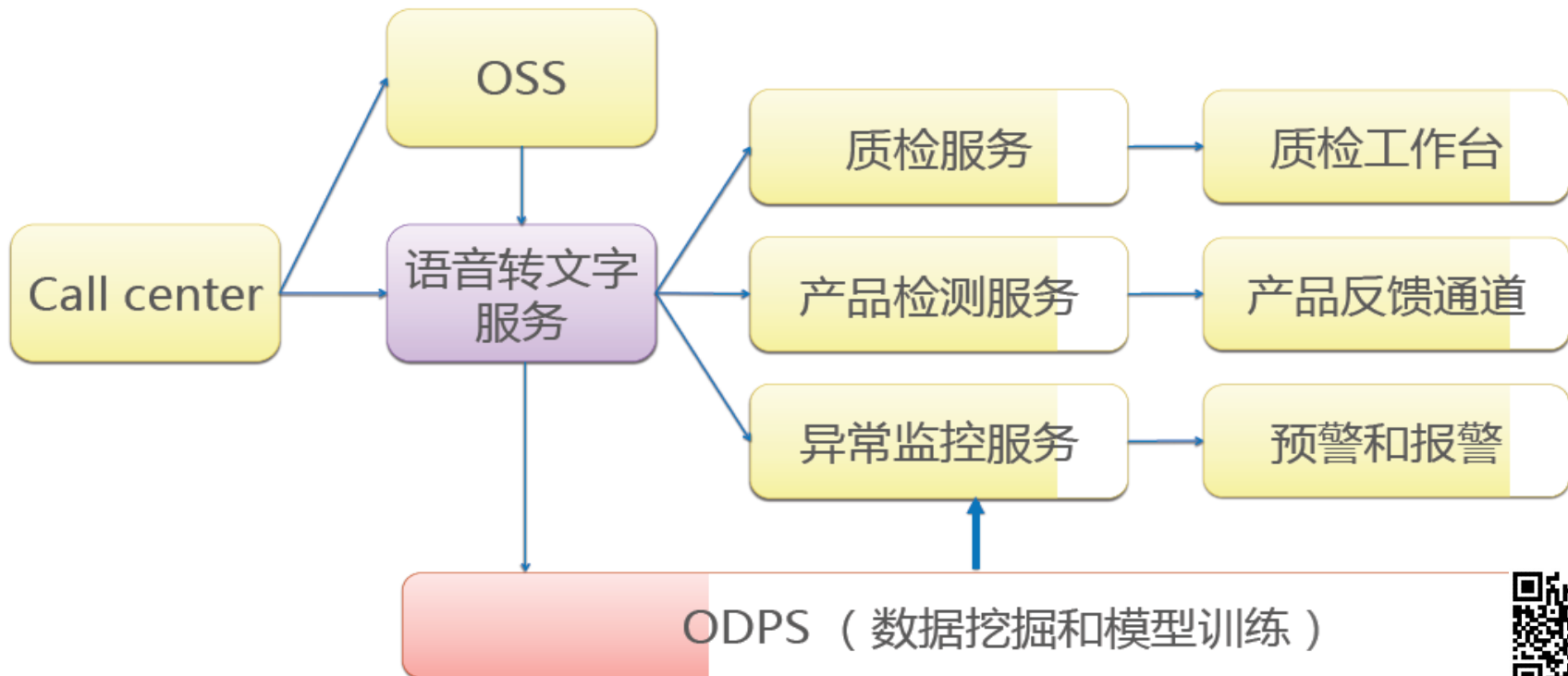
- 根平滑扩容据业务按需增加 / 减少坐席，弹性扩容



## 智能机器人



## 语音转文本-开发数据的价值洼地



## 项目成果



扫码观看大会视频

依托大数据平台，凭借数据挖掘，搜索，语音转文本，自然语音处理，机器学习等前沿技术，通过CRM集成，建立一套完整的智能服务和作业体系。



## 合众人寿95515新话务平台上线启用

### 提升客户体验

以智能自助和机器人辅助服务  
逐渐取代大部分人工服务



### 助力运营管理

以智能引导和智能决策  
辅助人工服务



### 提升用户体验

让客户随时随地的享受到方便、  
快捷、贴心以及个性化的服务



让合众95515成为阿里集团为保险行业打造呼叫中心的第一家  
让阿里金融云成为更多保险公司的最优选择



# 互联科技，让保险更简单。

感谢聆听！





20 The  
16 Computing  
Conference  
**THANKS**

