




2016 杭州·云栖大会
THE COMPUTING CONFERENCE

云栖社区
yq.aliyun.com

智能语音客服

——大型企业的客服智能化探索

2016
The Computing Conference

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

服务智能化

案例分享





一、服务智能化



传统客服模式不能满足业务需求

- 传统客服人力支出开销巨大
- 团队培训难度大
- 服务质量无法把控
- 知识库不完整、分散在各处，质量不好控制
- 沟通模式发生了变化



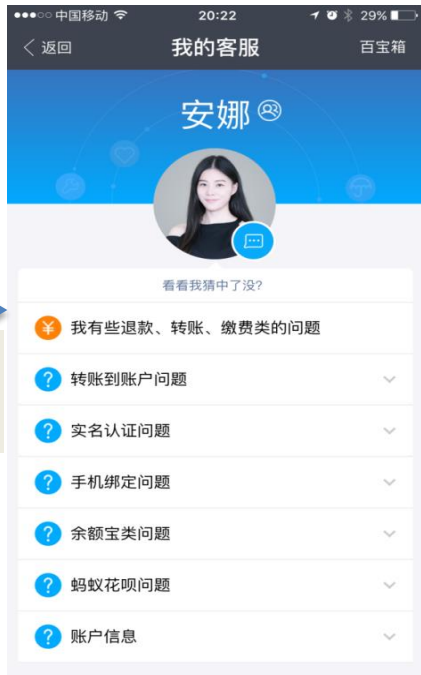
服务智能化势在必行



双十一当天500万次咨询

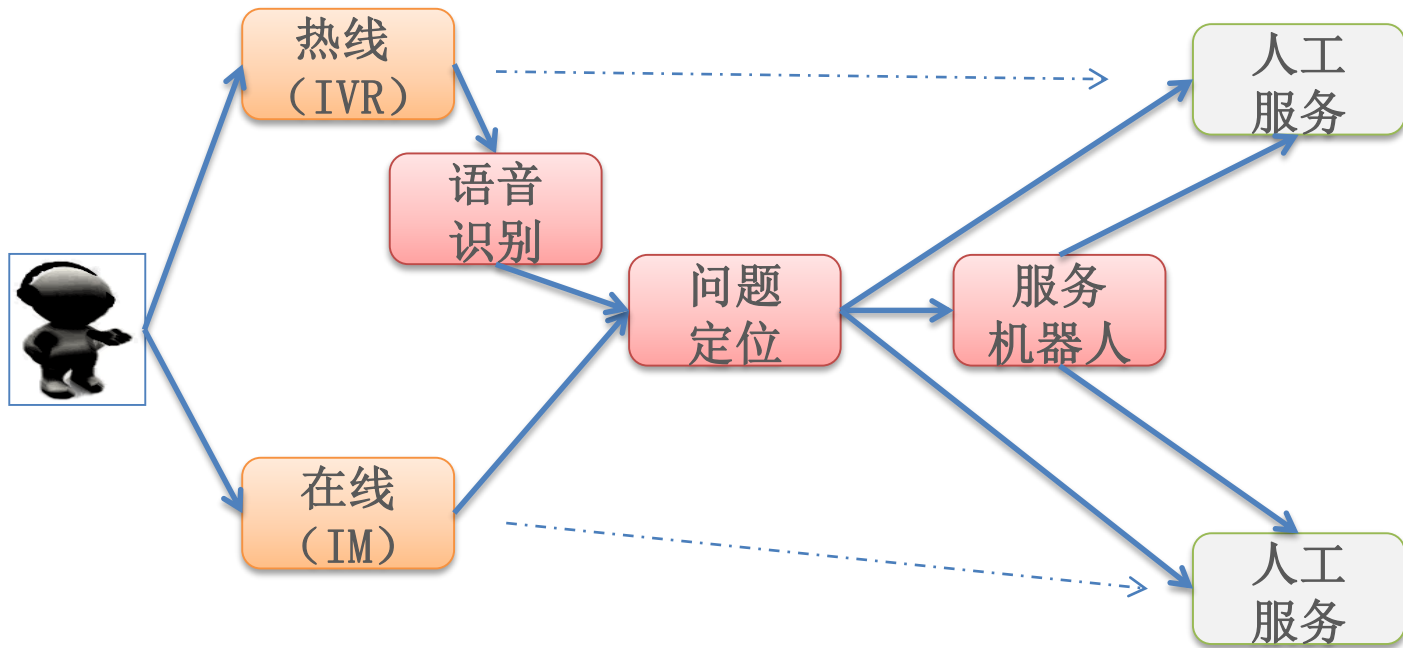
6%人工介入

94%由虚拟客服代表解决

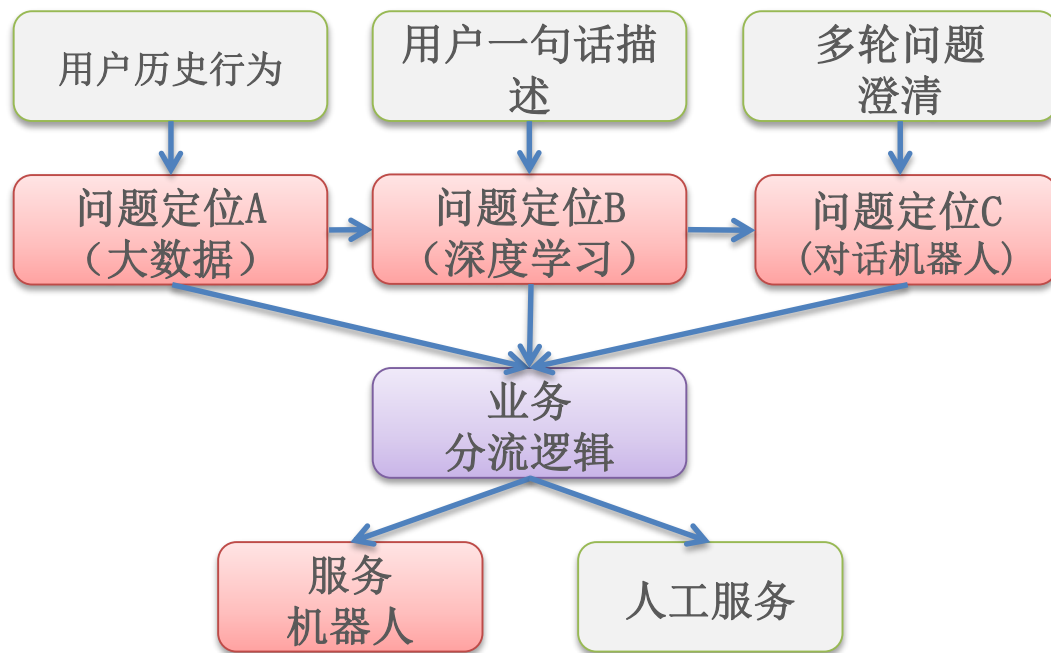


扫码观看大会视频

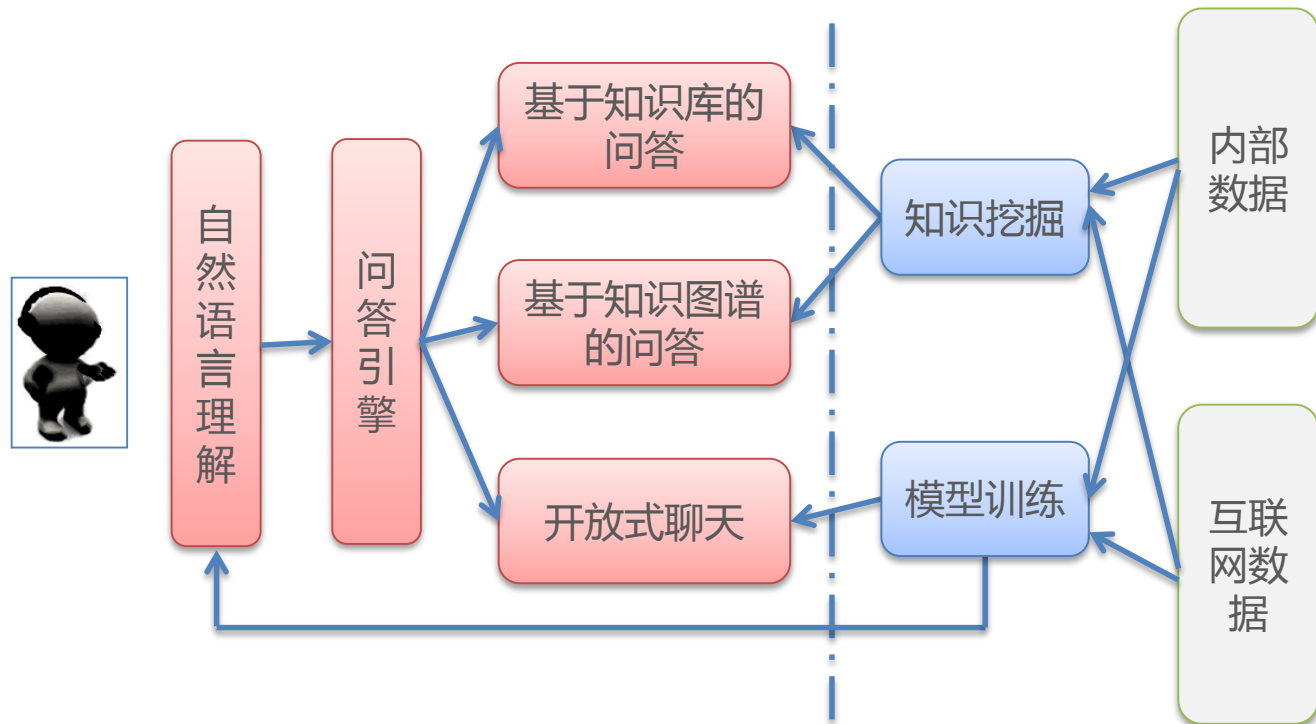
【大数据+人工智能】驱动服务智能化



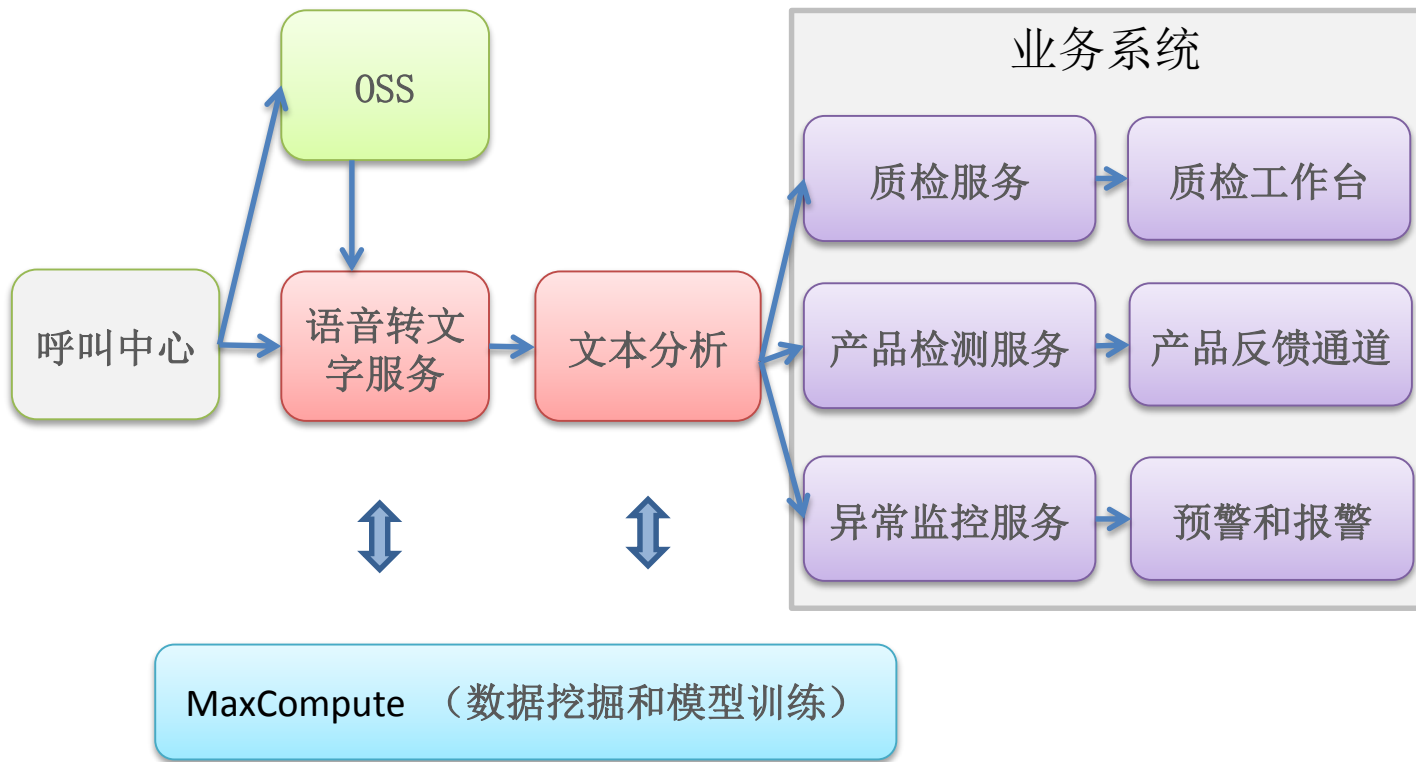
问题定位和分流



服务机器人



挖掘数据的价值洼地：语音转文本





二、案例分享



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

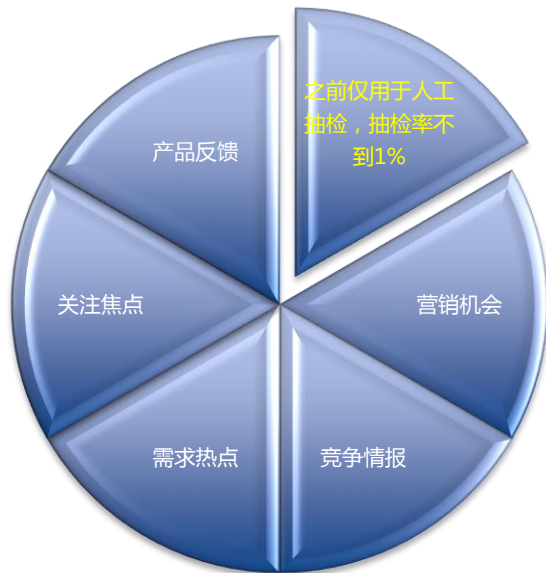
全量覆盖
(当前)

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

阿里云小Ai PK第50届世界速记大赛亚军



95.3%



95.9%



扫码观看大会视频

案例分享：语音识别助力行业变革



扫码观看大会视频

2016 The
Computing
Conference
THANKS

