

# 化繁为简 一触即达

联想智能客服机器人解决方案



联想智能客服机器人解决方案  
智能化转型服务

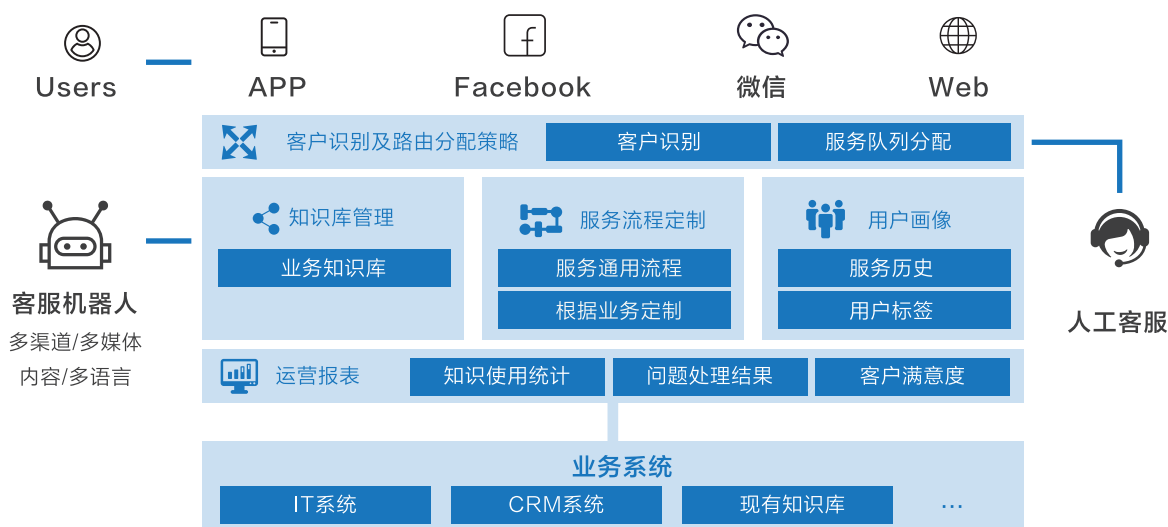
# 化繁为简 一触即达

## 联想智能客服机器人解决方案

### 方案介绍

联想智能客服机器人是联想推出的新一代基于深度学习、自然语言处理、知识图谱等人工智能领先技术实现的智能问答客服机器人，承载联想在技术、信息、服务领域的深厚积淀。联想智能客服机器人具有自主知识产权，具备高精度、高性能、轻运营、交互友好等特征，目前已广泛应用于ICT产品问答和运维咨询领域，服务用户超千万人次，问题解决率高于80%。

### 产品全景图



### 方案优势

#### 你问我答，你知我“智”



##### 深度问答

行业领先的海量、动态行业语料库，持续优化语义理解模型，限定域准确率高于95%



##### 多轮对话

支持适配业务逻辑的多轮解决方案，上下文对话流畅自然



##### 引导推荐

对话过程中具备智能引导、智能推荐、多业务协同处理等功能



##### 反馈学习

基于反馈自学习的意图识别引擎，通过话题预判节省用户输入

#### 链接生态，人有我优



##### 数据优势

10万+领域问答数据、亿级结构化语义数据，日均服务用户超1万人次，积累深厚、可复用性强



##### 服务优势

20年行业领先的呼叫中心运营经验，客户服务能力精确迁移至机器人大脑



##### 资源优势

资源整合能力优越，联想服务网点遍布全国，为机器人运维服务保驾护航



##### 联动优势

深度打通在线客服与机器人客服，人机协同实现咨询闭环

## 服务内容

服务内容	服务介绍	备注
本地部署	提供上门安装部署服务，包括联调测试、试运营优化	二选一
Saas平台接入	一分钟注册开通，支持云端扩容	
企业版标准服务	智能问答、知识管理、渠道管理、运维管理、系统管理	
企业版定制服务	专有知识训练；新渠道接入；第三方系统对接等	
三年维保服务	提供技术专家上门服务（按次）	

## 主要功能

功能内容	功能介绍	备注
智能问答	寒暄闲聊、业务问答、上下文理解、语义纠错、敏感词识别	
知识管理	知识类别划分、知识分级管理、多渠道多媒体答案编辑、词库语义库编辑、业务流程管理	
渠道管理	自定义开关渠道、界面配置、分渠道用户画像记录、黑名单管理	
运维管理	知识测试、操作日志管理、用户交互日志、统计报表	
系统管理	授权管理（用户、角色、权限）、接口权限和系统监控管理	

## 客户收益



## 成功案例

### 某公司北美区域客服机器人

- 联想智能机器人通过Messenger，官网咨询页面，桌面支持工具接入，平均每日话量减少40%。
- 机器人优化了用户运营团队与在线坐席团队的沟通模式，一季度节省在线咨询费用约6,2622美元。
- 机器人的线上运营助力打造360度全方位关怀的CRM系统，大幅提升客户体验。

### 联系我们

☎ 400-610-0909  
✉ ser\_market@lenovo.com 或咨询当地联想客户经理

扫一扫  
关注联想商用服务公众号

