



百度&联通：百度云打造最懂中文智能客服

AI时代已到来，语音正成为继点击、触摸之后的新一代交互方式。传统拨号菜单式的自助服务太过繁琐，为了让企业更好地打造智能化用户服务，百度云重磅推出国内最懂中文的智能客服平台，依托百度全栈、丰富的AI底层能力，为企业客户提供包含IVR、外呼、知识库等全场景产品解决方案。

2018年百度云智峰会上，百度云工作人员与天津联通远程热线，在现场与智能客服进行多轮交互对话，进行话费余额查询、流量包办理等业务演示。工作人员可全程通过方言与智能客服流畅对话，充分体现了百度云智能客服在多场景下听清、听懂并满足用户需求的能力。目前，百度云与天津联通打造的智能客服已经投入使用，为用户提供多种远程业务办理服务。

百度智能客服实践不仅体现在与中国联通的合作中。事实上，结合百度大脑在语音识别、自然语言理解等业内领先AI技术，以及云计算、大数据基因，百度与合作伙伴一起打造基于AI的政务/企业级智能客服解决方案。在智慧能源领域，百度云为广东电网量身打造懂客户“所想”，答客户“所问”，做客户“所指”的智能客服系统；在航空领域，百度云联手东方航空构建新一代智能客服系统，高效解决客户个性化需求。

听清用户需求的背后是百度在AI和中文搜索领域18年的技术积累。百度云利用业界领先的语音识别、自然语言理解、用户画像等技术，基于百度大脑开放的110+AI能力及在云计算、大数据领域的技术积累，为客户打造智能客服系统，推进客户中心智能升级，为企业提供高效、便捷、优质的服务，创新用户体验。

在10月16日举行的2018客户世界大会暨第14届“金耳麦杯”颁奖典礼上，百度云智能客服被授予“2018年‘金耳麦杯’中国最佳客户中心——卓越技术应用奖”，在智能客服领域彰显百度云的技术力量。2018客户世界年度大会由客户世界机构主办、CC-CMM标准组织承办。作为国内客服领域最有影响力的行业盛会，其“金耳麦杯”评选活动创办于2005年，自创立之日起即以学术性和实践精神成为中国呼叫中心产业发展的风向标。未来，百度云将进一步完善和提升智能客服平台，以卓越技术助力产业转型升级。