



构建万物互联的智能世界

# 华为智能客服一体机方案介绍

服务无限  
共建同行

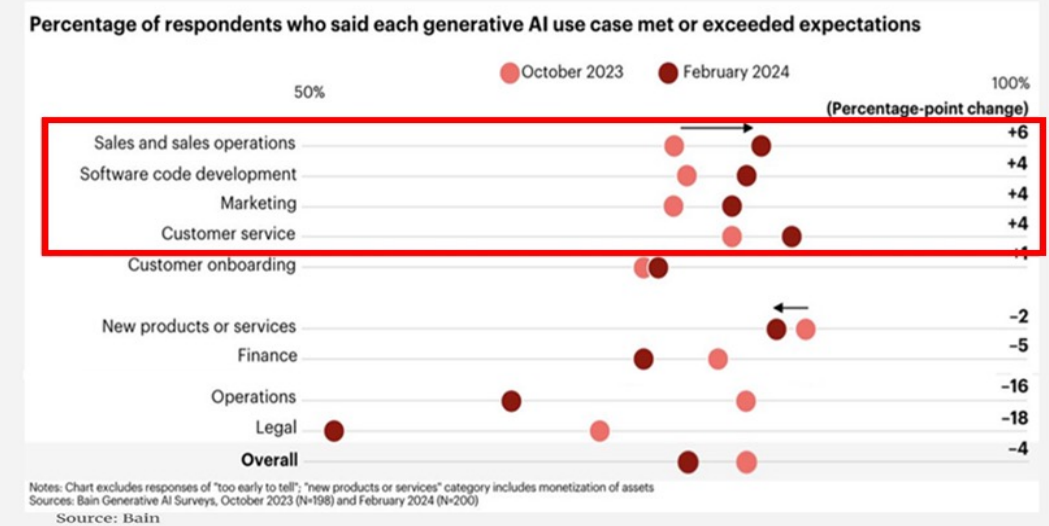


# 生成式AI率先在营销服领域应用，对客服行业带来颠覆性变化

## 营销服领域软件应用AI超过预期

- 随着大模型能力的增强，生成式 AI 的应用范围与深度也逐步拓宽和加深；
- AI 应用的节奏或与行业数字化程度成正比，在营销，市场，开发和客服领域内容生成等领域，节奏快于预期；

普遍客户认为生成式AI在营销，市场，开发和客服领域应用效果符合预期



## 对客服行业带来颠覆性变化

- 通过GenAI赋能客服中心的全业务流程AI智能化，已在行业形成共识和趋势
- Gartner预测随着Gen.AI的应用深入，未来3年将为客服行业带来颠覆性变化

|      | AI-IS         | TO-BE                  |
|------|---------------|------------------------|
| 客户接触 | IVR+人工坐席      | 虚拟坐席：全自动业务处理           |
| 坐席服务 | 纯手工服务，缺少自动化辅助 | 智能助手：知识推荐，自动填单和自动总结    |
| 市场营销 | 无差别营销，客户被动响应  | 市场洞察：AI自动识别线索，个性化促销    |
| 客户关怀 | 被动响应客户投诉      | 客户洞察：自动识别客户体验，主动完成客户关怀 |

# 云上大模型应用存在四大挑战，影响客户面临不敢用，用不起的困境



## 数据安全

61%

数据无法出局，无法出国，  
无法通过远端SaaS大模型



## 准确率

46%

生成式AI准确率低，幻觉问题，  
无法深度集成企业知识库和用户数据



## 成本不可控

100%

云服务API调用成本不可控。  
算力获取难(有钱难买)，端  
到端OP部署成本高



## 难运维

51%

客户内部缺乏AI专家，  
无法提供持续的AI运营  
和维护人员

Source: Gartner 2024调研

# 华为AICC一体机提供全栈解决方案，应对4大挑战，加快客户的AI改造

## 华为AICC全栈方案：基础设施+AI平台+AI应用



## 更安全，更准确，低成本，易运维



安全

- **数据安全：**一体机提供OP本地化全栈方案，客户数据和资产不出局，相对SaaS更加安全。
- **内容风控：**预集成华为内容风控资产，本地化敏感内容可配置



高准确率

- **差异化服务：**提供AI专业调优服务，包括数据预处理/标注、小模型现场训练/评测，大模型Prompt + RAG调优/评测， workflow编排
- **AI准确率高：**客服应用场景大模型选型调优，170+AI算法专利



成本可控

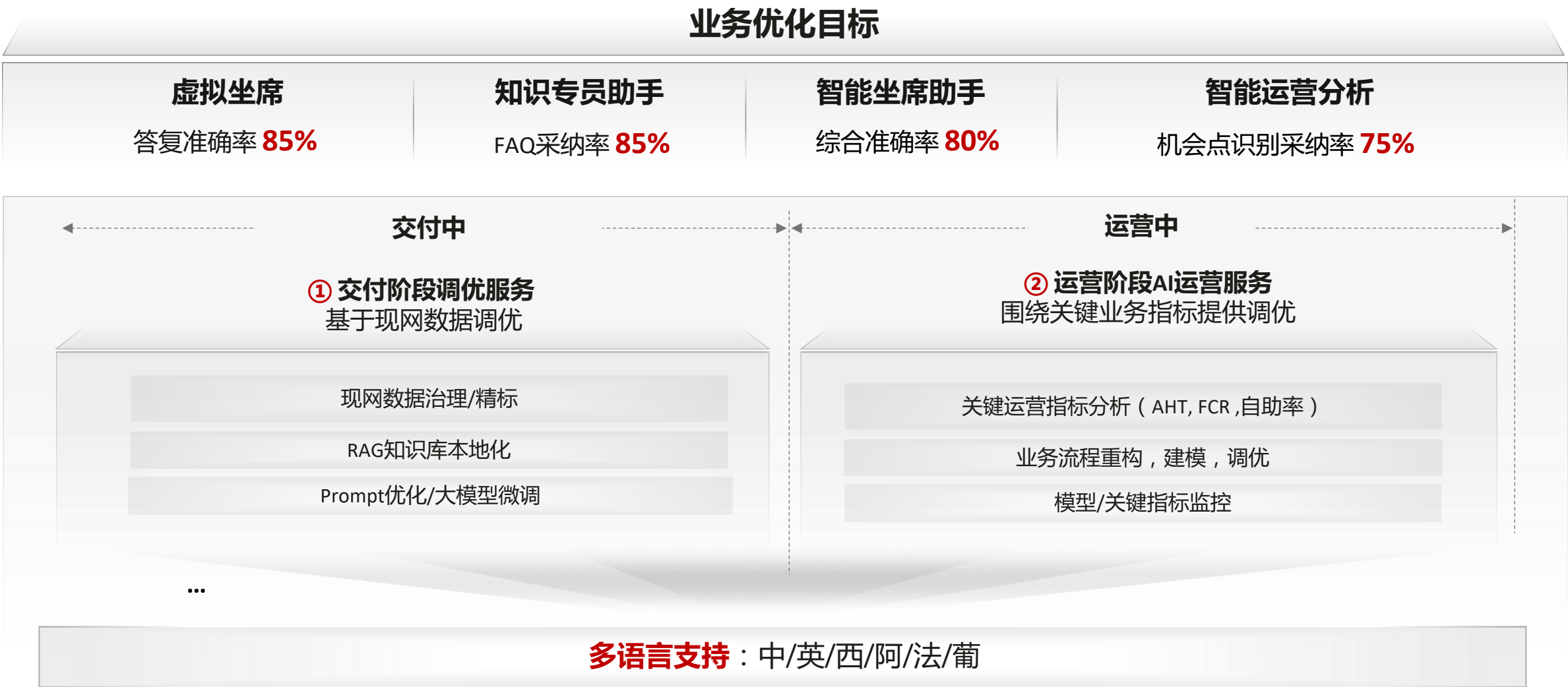
- **商务优势：**软硬件预集成，综合TCO成本与友商SaaS 3.5年持平；
- **场景灵活：**单算力节点起步，平滑扩容，高频场景应用NLP模型，降低非必要LLM调用



易运维

- **高效：**内置全流程数据处理工具链，知识库构建效率高，
- **领域资产：**25+ Prompt预置模版，15个工作流图元支撑AI应用可视化快速部署，编排和自动化测试能力

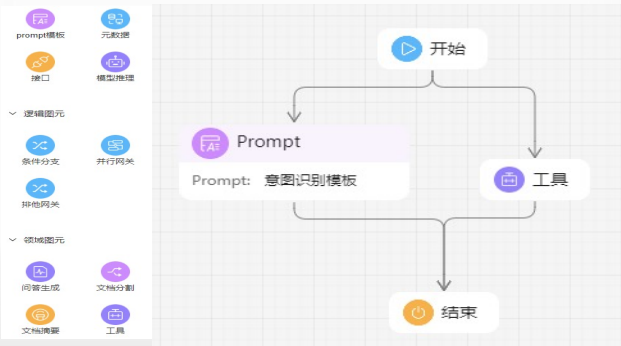
# 高准确率：AI调优服务，针对客户业务场景和核心指标持续优化，确保高准确率



# 易运维：大小模型协同，轻松部署，高效运维

## Prompt引擎

可视化提示词编写的工具链，大小模型协同，快速构建AI应用



## 领域资产沉淀

已沉淀25个Prompt模板，覆盖摘要总结，相似对抽取，意图识别，问题检索等业务场景



## Workflow快速编排

提供15个workflow图元，匹配主流AI业务部署需求

- 基础图元** | 开始，结束，大模型等7个基本功能要素
- 逻辑图元** | 条件、并行、排他支撑逻辑判断
- 领域图元** | 文档分割，工具图元，工作流图元，问答对检索，文档片段检索已有功能

## 自动化评测

支持Prompt和workflow的编排和自动化测试能力。

