



构建万物互联的智能世界

华为智能联络中心，AI助力行业提效

服务无限
共建同行



技术更迭驱动产业升级，5G加速客户服务与AI相互融通



华为AICC助力客户降本增效，体验优化



运营商/2B



金融

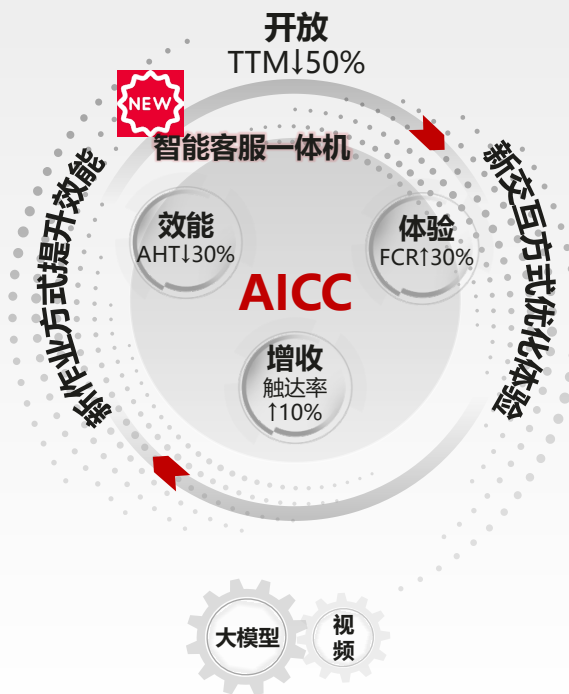


政务



其他

- 全场景智能化体验增强，高价值场景应用覆盖
- 智能坐席助手（话术推荐、自动填单等）
- 智能知识自动抽取加速FAQ构建周→天
- 智能陪练：LLM生成题库，个性化对练
- 运营分析助手：服务质量/客满/产品反馈分析/排班/质检



- 全渠道一致性体验增强；可视化IVR、智能路由减少客户等待时间
- 多方视频/远程协助/视频座席等改善用户感知及困难问题解决率
- 智能应答等自助服务100%线上化

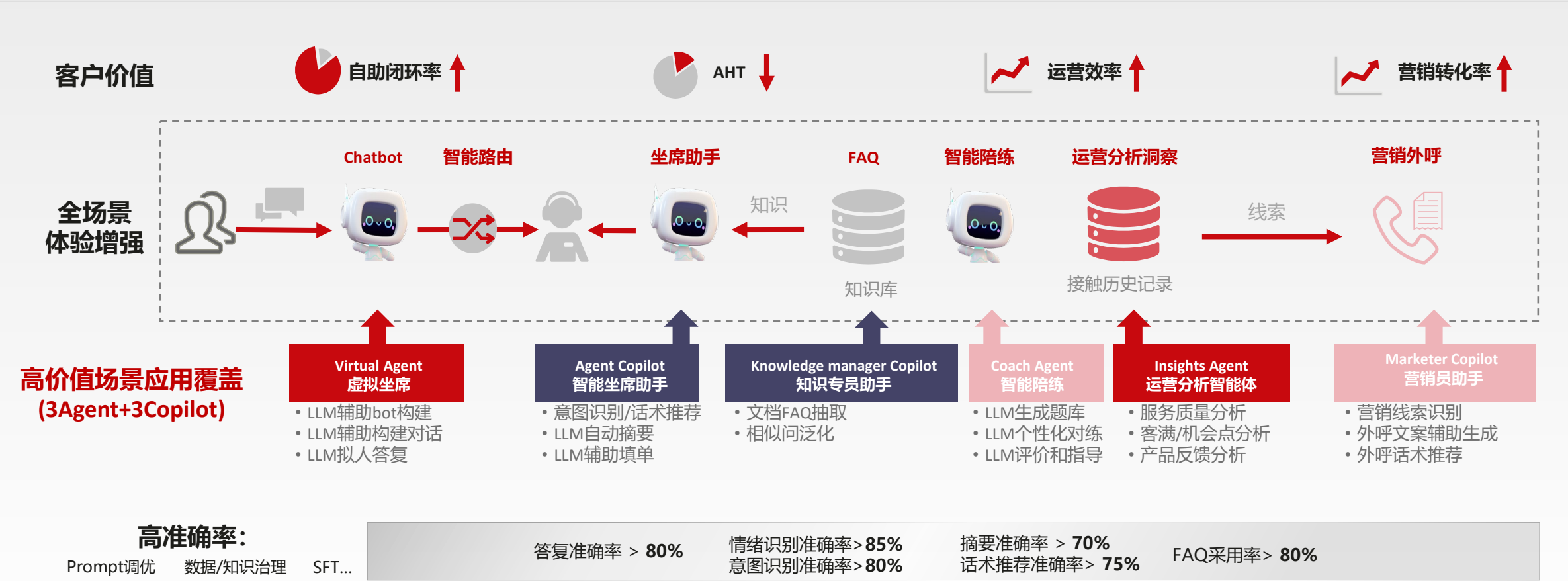
营销助手：外呼文案，外呼话术推荐

多波次智能外呼、智能线索挖掘助力收入提升

全渠道一致体验：融合视频助力线下业务100%线上化



AICC全场景GenAI体验增强：3个 Agent+3个 Copilot



智能坐席助手/Agent Copilot: 支撑客服坐席效率, 降低AHT

客户痛点

角色: 坐席话务员

体验差: 推荐的话术基于答复模板, 需要坐席选择和润色编辑使用

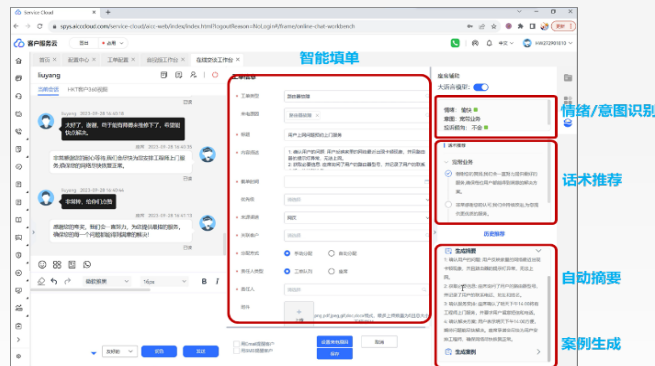
效率低: 通话后需人工总结通话内容、手动填写工单, 耗时在分钟级

价值流 & 解决方案

智能坐席助手/Agent Copilot

现有工作流程不变

改变了总结对话摘要、填写工单的作业模式: **人工总结->自动生成+人工审核**



技术亮点

高准确率: 工单字段提取准确率90%+, 自动摘要准确率70%+

市场价值

业务应用价值

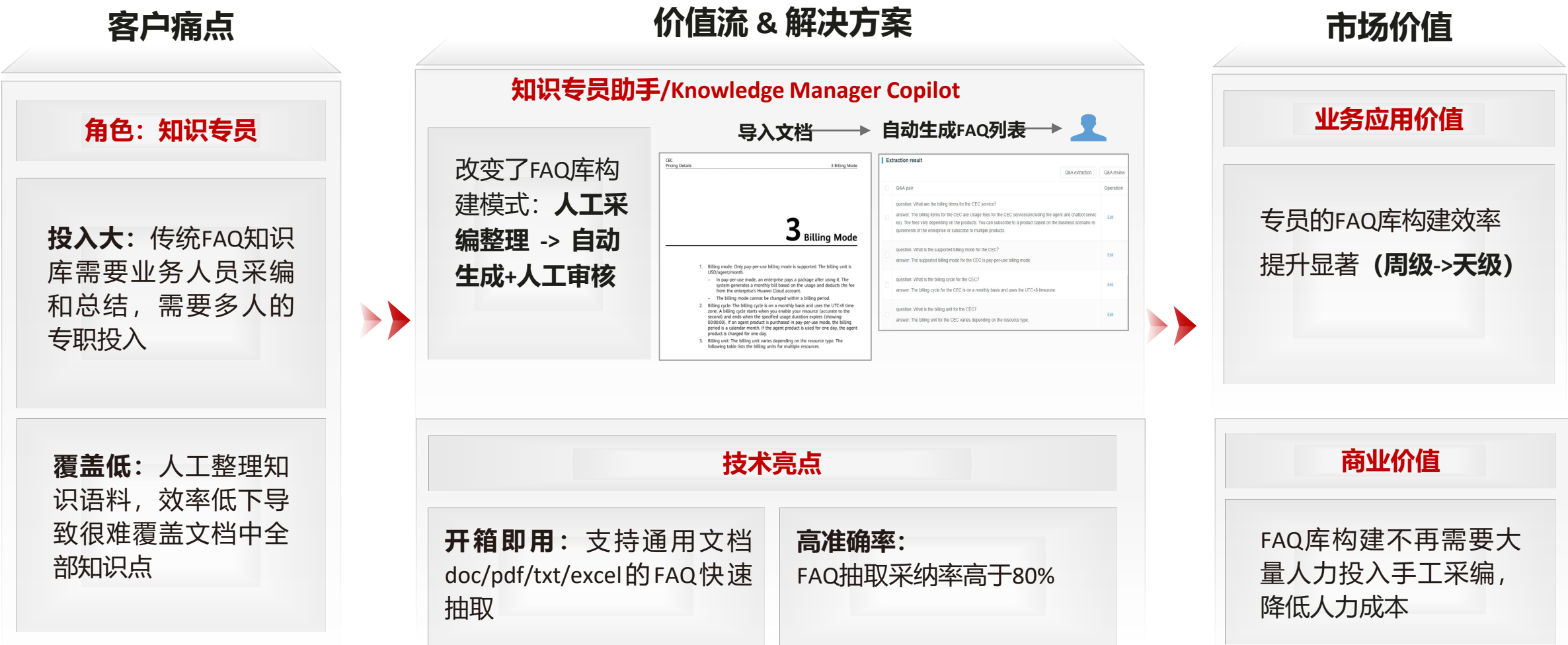
基于客户的意图和情绪, 自动生成润色后的答复

通话结束后, 秒级自动生成摘要和工单, 效率提升显著 (**分钟->秒级**)

商业价值

若每通服务AHT降低20s+, 每100万次人工服务可节省23人月的时长

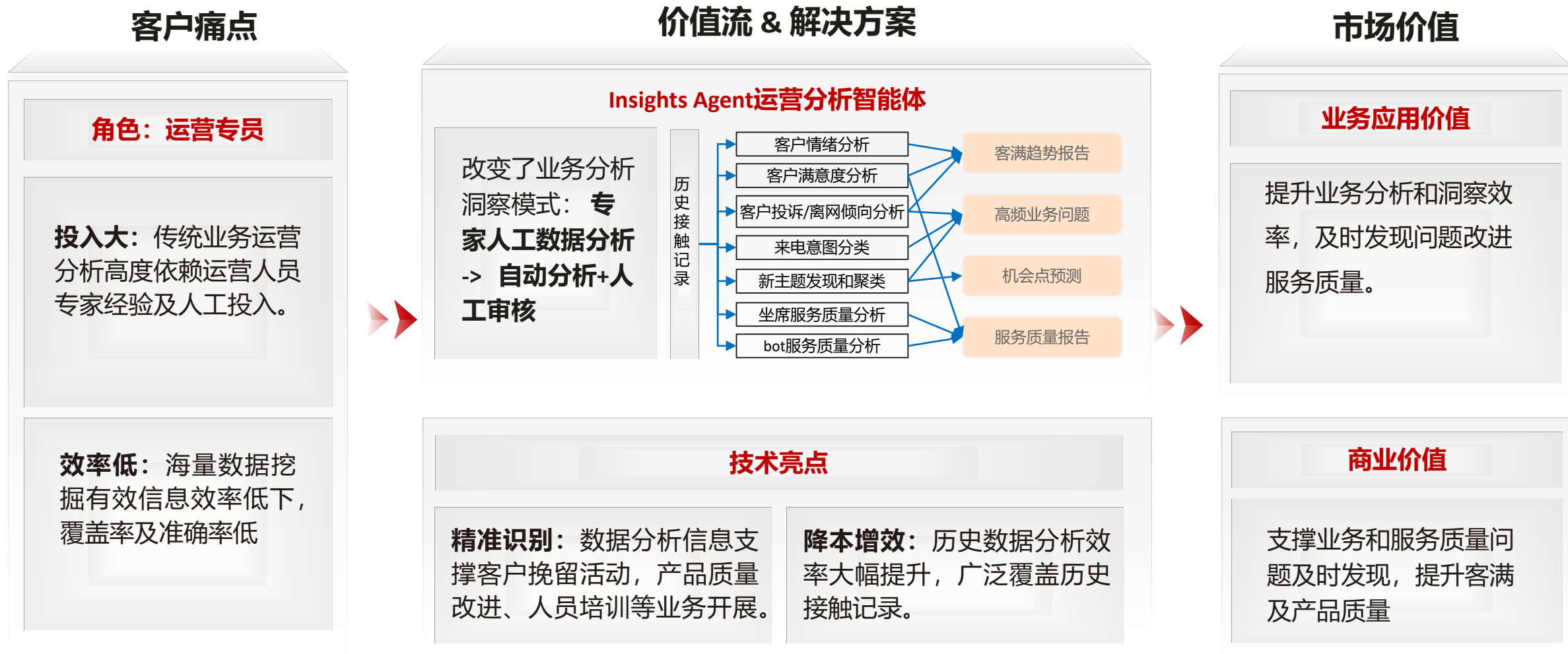
知识专员助手Copilot：支撑FAQ采编效率提升（周->天级）



虚拟坐席/Virtual Agent： 小大模型结合，提升自主服务闭环率



运营分析智能体/Insights Agent：机会点识别分析，提升客满及产品质量



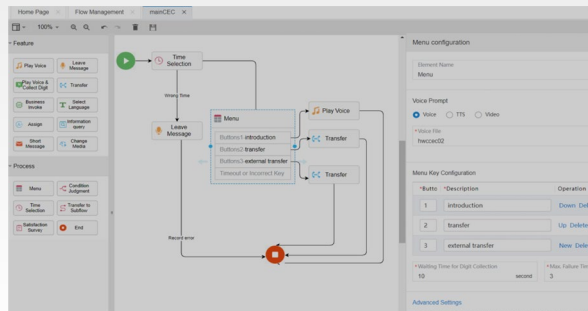
从成本中心向“体验+收入”中心转型升级



敏捷开放：端到端旅程编排，实现快速TTM

自助服务

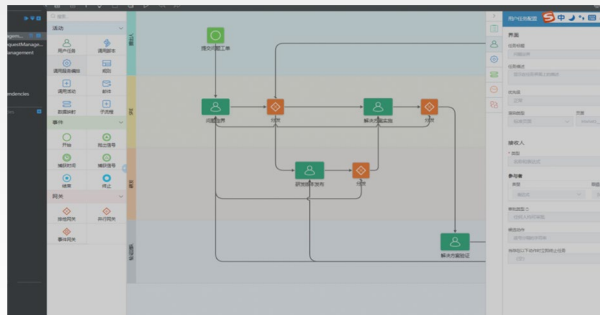
Online IVR



可视化编辑IVR流程
灰度发布

坐席服务

AppCube



低代码开发

集成化

API Fabric



统一接口管理 自动化测试 拖放式开发

 数字化

 可视化

 自动化

开放灵活的平台

DIY报表

BOT编译

可视化IVR

API编译

GUI和工单编排

APP Market: 一站式解决方案，打造完整客服应用生态



访问华为软件云服务网站获取更多信息

<https://software.huawei.com/applicationMarket>



华为AICC使能各行业，提升客服效率

【保险】



全渠道智能客服解决方案

【银行】



全周期贷后管理方案

【银行】



银行空中柜台解决方案

【保险】



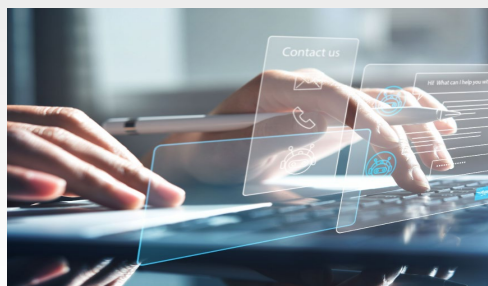
车险勘查方案

【政府】



智能客服解决方案

【交通】



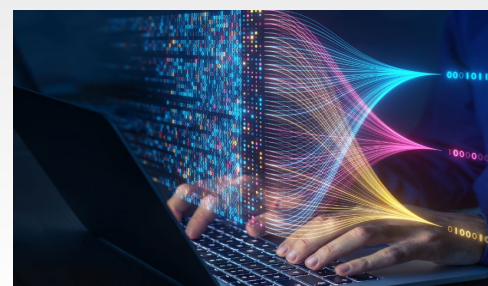
视频智能客服解决方案

【公共事务】



公共安全指挥系统

【税务系统】



税务系统联络中心

信息技术创新：全技术栈，国内首家通过人行认证的联络中心厂商

应用层	UAP	CTI	IVR	OBS	
中间件	HW Open JDK				
数据库	Gauss DB, Oracle, MySQL,达梦数据库				
操作系统	欧拉, SuSe, 麒麟 OS、统信UOS				
服务器	ARM, TaiShan, x86				
存储	OceanStore存储				



国产麒麟操作系统、达梦数据库、Gauss DB、统信UOS适配认证



金融信息技术创新实验室认证 浙公院公安接处警业务适配认证 应用软件适配认证

--可作为人行信息技术创新投资验收证明

CCaaS全球站点：一点认证服务全球，助力中资企业构建全球客服体系



华为在呼叫中心领域持续耕耘**30年**，砥砺前行

全球客户

1500+ 企业/运营商客户
70万+ 商用坐席
18亿+ 最终用户

行业经验

100+ 产品专利
99.999% 系统可靠性
50,000席 单套系统容量
100+ 行业合作伙伴

专业服务团队

500+ 一线服务工程师
400+ 研发支撑团队
40+ 全国各地办事处
7*24小时 不间断服务能力



2014-2024年，IDC报告中国市场
连续10年排名第一



2017-2025年，连续7次
Gartner Market Guide推荐厂商



金融、保险等行业奖项：**最佳金融客服、
信创奖、金保奖等**

