

YIDATEC创建于2006年，是国际化的数字技术服务及数字化解决方案提供商，致力于在数字化时代助力企业实现数据驱动的产品和服务。通过创新的技术和专业的解决方案，将企业IT系统和资产、业务流程与数据资产相结合，满足企业的数字化、智能化需求，帮助客户创造、提升价值，与客户共同成长。目前，YIDATEC已有逾8000名员工分布在中国国内主要城市及亚太地区，为全球客户提供专业的数字化运营服务。

# YIDATEC

**案例名称：药企 IT 服务大脑**

**提供单位：亿达科创集团有限公司**

**案例介绍：**

## 一、案例背景

随着 AI 等技术的兴起和发展，客户对 IT 服务的数字转型需求逐渐增加的同时也在积极寻求降低 IT 服务成本的有效途径，而行业内，各大服务供应商的竞争也愈发激烈，探索用如何低成本高效率满足客户基本服务要求，还要为客户提供更多的附加价值已经成了重中之重。

当前行业中各个公司都在提降本增效，也都尝试在引入 AI，但是关注点主要集中在问答机器人，知识库，质检管理方向，服务大脑的方向更倾向于对用户画像的刻画，问题预测，对 IT 服务环境的实时洞察等，进而对 IT 服务进行建议，降低客户成本，提升 IT 服务效率，服务大脑目前针对 IT 药企进行研发，后期可升级面向所有 IT 服务

当前与服务大脑方向重合的公司极少，需要公司同时具备对 IT 服务行业有较深的积累理解，同时需要了解 AI 技术在业务中发挥的作用，行业属性与产品绑定比较中，需要解决的问题是如何将 AI 的算法更好的迁移至当前服务领域，这个还需要大量的探索

## 二、方案简介

IT 服务大脑，是亿达科创团队专为解决传统 IT 服务台管理滞后、用户满意度难以提升、服务效率低且难以形成数据价值而设计的智慧服务平台。

作为 IT 服务台的智能加持，它突破了传统 IT 服务的固有模式——依靠数十种与业务场景高度匹配的定制算法，在千万级行业数据优化后

的语言模型之上与行业知识图谱相融合，实现预先发现、预先解决，帮助企业降低成本、提高效率。

### ·主动发现，主动干预

服务大脑以 AI 技术为核心引擎，实时运算、洞察隐藏的异常情况，预测问题并作出响应，让可能受影响的用户在发现问题前便收到解决方案的推送信息。同时，平台监测服务压力、发现业务量规律，以此自动调整坐席人员。

### ·智能辅助，提高用户满意度

当用户发起服务诉求时，不论通过何种渠道，服务大脑可快速识别用户身份、呈现关键信息，如用户特征、行为习惯、咨询历史等，便于坐席人员查看。

在服务过程中，平台实时理解用户意图，自动推荐最合理解决方案；同时动态检测其他异常情况，如 高频率问题、可能性故障等，辅助坐席人员提高处理效率、减少客户重复来电率。

在服务结束后，系统还可自动生成、转派、追踪工单；根据沟通内容，自动质检；抓取关键词更新用户标签，完善用户体系；还可提取核心业务内容，更新知识库.....

### ·数据洞察，提升决策科学性

平台集成数十种数据分析最佳实践模板与各维度业务数据，在对行业的深刻理解之上，挖掘数据关联性、洞察业务变化、明确问题来源，辅助管理人员做出更科学、更明智的业务决策。

IT 服务大脑拥有时序预测、数据洞察、画像、坐席辅助、服务监控、智能质检六大核心模块，可灵活对接业内主流工单系统如 ServiceNow、Salesforce、Jira 等，能够为企业提供以用

户为核心的“前瞻式”服务，预先发现异常、主动干预，以算法优势升级企业服务场景，帮助企业拓展降本增效新渠道

### 三、方案优势

#### （一）技术先进性

项目中主要技术分为两部分：

#### 1.RPA&自动化技术

作为服务大脑核心功能的延申，自动化技术被封装成各种可直接点用的工具，接口或者应用函数，用于抓取数据，操作网页与系统应用等，不但可以被 AI 自动调用，也可以通过类似积木拼装的方式组成新应用，增强了复用性

#### 2.机器学习技术

作为项目核心，服务大脑应用了很多前沿机器学习技术，在电话量预测中采用了梯度提升树，自回归模型与 Transformer 模型等多模型融合技术，确保计算结果准确性

数据挖掘模块中我们结合了 NLP 的句向量化技术和无监督聚类算法，将工单问题等文字描述转换为数值，自动挖掘和问题，或者对问题进行分类检查等

先进的 ASR 算法模型确保录音文件在高压比高损失的情况下，依旧可以有较高的识别率，配合 NLP 模型可以轻松总结工程师和用户的对话内容，实现实时坐席辅助，自动质检等功能

基于垂直领域数据和 QLoRA 等大模型微调技术训练项目定制化大模型

#### （二）功能优势

时序预测：通过时序预测来预估未来咨询

量，发现环境异常，监测服务压力等，实现自动排班提升人员利用率，实时人员调整应对服务压力，在降低坐席人员投入成本的同时也保障了 PCA 和 ABR 达标

用户画像：管理用户画像和标签体系，圈定不同的用户群体，深入了解用户需求，同时结合主动触方式达，降低用户咨询量

座席辅助：结合用户画像，AI 以及自动化技术为工程师提供服务辅助，实现缩短服务时长，降低服务难度的，以更少的人数，更低的人员技能需求即可达成 CSAT，FLR 等关键指标要求，降低人工成本

服务监控：通过自动化技术对关键指标，服务队列，工单等进行监控，并依据规则和流程进行提醒，转派等自动化操作，降低人力投入，保障 PCA, ABR 以及 MTTR 等关键指标

数据洞察：整合多源数据，结合业务场景，实现自动化报告，数据可视化分析，关联问题挖掘以及归因分析等，降低管理成本，提供决策辅助

智能质检：通过语音识别，语义匹配，自定义规则等技术实现全量工单检查，及时发现合规风险，服务缺陷并及时改善，确保用户满意度和用户体验

### 四、应用行业：

药企 BPO, ITO

### 五、应用场景：

服务运维&呼叫中心

### 六、架构设计

服务大脑业务架构





