BEYOND
TECHNOLOGY

东软慧鼎智能机器人产品白皮书

编制日期 2020-07

东软集团股份有限公司 版权所有

中国 沈阳浑南高新技术产业开发区 东软软件园

www.neusoft.com

Neusoft

版权所有

本软件和相关文档的版权归东软集团股份有限公司所有，任何侵犯版权的行为都将被追究法律责任。未经版权所有者的书面许可，不得将本软件的任何部分或全部及其用户手册以任何形式、采用任何手段（电子的或机械的，包括相机复制或录制）、为任何目的，进行复制或传播。

版权所有 2020 东软集团股份有限公司。所有权利保留，侵权必究。

东软集团股份有限公司不对因使用本软件及其用户手册所造成的任何经济损失承担任何责任。

目 录

1 关于东软 4
2 智能机器人在企业应用中的价值 5
3 产品概述 6
3.1 问题答案维护 6
3.2 同义词维护 6
3.3 企业通讯录查询 7
3.4 问答交互 7
3.5 功能导航 8
3.6 附件下载 8
3.7 留言 8
3.8 满意度 8
4 总结 9
5 HR 转型实践，东软已准备好 10

1 关于东软

东软创立于 1991 年，是中国第一家上市的软件公司，致力于以软件的创新，赋能新生活，推动社会发展。目前，东软在全球拥有近 20000 名员工，在中国建立了覆盖 60 多个城市的研发、销售及服务网络，在美国、日本、欧洲等地设有子公司。

东软以软件技术为核心，业务覆盖智慧城市、医疗健康、智能汽车互联以及软件产品与服务领域。

在智慧城市领域，东软聚焦医疗、电信、能源、金融、政府、交通、环保、教育等二十多个行业，提供产品与解决方案，并在众多行业拥有领先的市场份额，致力于构建绿色、开放、共享的新型智慧城市。

在医疗健康领域，东软推动信息技术与医疗的融合，创新医疗新模式，面向居民及患者、医药服务支付方、政府监管方、医疗服务提供方以及生态链各方，提供线上、线下相结合的全生命周期的产品与解决方案。

在智能汽车互联领域，东软以软件为驱动，推动汽车产业的开放与融合，专注智能网联及车载信息娱乐系统、自动驾驶、共享汽车、电动化领域，致力于打造安全、舒适、智能、绿色的汽车生态系统和移动出行服务。

在软件产品与服务领域，东软提供拥有自主知识产权的软件产品、云与数据服务以及产品工程与软件工程服务等，帮助企业实现业务的创新与转型。

未来，东软将以更敏捷、创新的方式，更加以客户为中心，用软件帮助个人、企业及众多行业应对万物互联时代的升级，用超越技术的创意改变生活、改变世界。

2 智能机器人在企业应用中的价值

现在大多数企业，都面临着以下问题：

- 客服培训成本高：新手培训时间长，上手门槛高。
- 客服响应速度慢：且需要处理复杂的业务问题。
- 客服接待量有限：客服精力有限，每天最多工作 8 小时。
- 客户体验没有保障：客服工作压力大，情绪容易波动，进而影响客户体验。
- 知识库维护成本高：传统方式需要添加成千上万个问题，经常需要修改，工作量大且容易遗漏。

慧鼎智能机器人的价值很明确：

- 自动回复-减少 80%客服工作量

机器人自动匹配知识库，在客服接待时提示问题答案，帮助客服尽快上手。机器人自动回复 80%问题，客服只需处理 20%问题，响应速度快。机器人 24 小时值班，不放过任何一位客户。机器人帮助减少客服工作量后，客服可以专心维护客户关系。

- 机器人训练、知识图谱、

问题、相似问题、同义词只需维护一次，在问答过程中，通过记录用户选择的问题答案，自动计算权重。

3 产品概述

东软慧鼎智能机器人是依托于东软慧鼎战略人才资本管理系统（TalentBase HCM）上独立研发的子系统，用于企业政策制度查询、FAQ、通讯录查询、IT 知识等。

3.1 问题答案维护

3.2 同义词维护

3.3 企业通讯录查询

3.4 问答交互

3.5 功能导航

通过问答方式，提供功能导航，点击链接，会进入到相应的功能点。

3.6 附件下载

带有附件的问题，提供了附件下载功能。

3.7 留言

3.8 满意度

记录问题满意度及问题汇总收集

4 总结

东软慧鼎智能机器人建立了包括语义理解、知识表示、机器学习和推理预测以及开发框架的完整架构，拥有大规模的智能机器人商业化应用。智能机器人作为一种包含相当多学科知识的技术,几乎是伴随着人工智能所产生的。而智能机器人在当今社会变得越来越重要，越来越多的领域和岗位都需要智能机器人参与、这使得智能机器人的研究也越来越频繁。更好的服务人们的生活，让人们的生活更加舒适和健康。

5 HR 转型实践，东软已准备好

20年间，对东软而言，我们始终把保证交付成功率和提升客户满意度以及真正为客户创造价值作为东软人追求的目标。我们同中国银行、中国农业银行一起，把人员大规模集中管理的不可能变成可能，构建起全球最大的HRIT应用；我们同美的集团、万达集团一起，把中国企业走出去、全球化的管理动因设计为系统的重要因素，一个个世界500强在东软的系统中得以壮大和发展；我们同中国中车、光明集团一起把每一个国企改革的动作放在心上，充分盘活企业资源、提升企业活力。

在人力资本管理信息化领域的持续精耕细作中，东软为企业提供了可信赖的管理软件解决方案。我们与客户分享管理知识与经验，不断优化管理流程和工具，让客户获得更多的管理信息化收益。