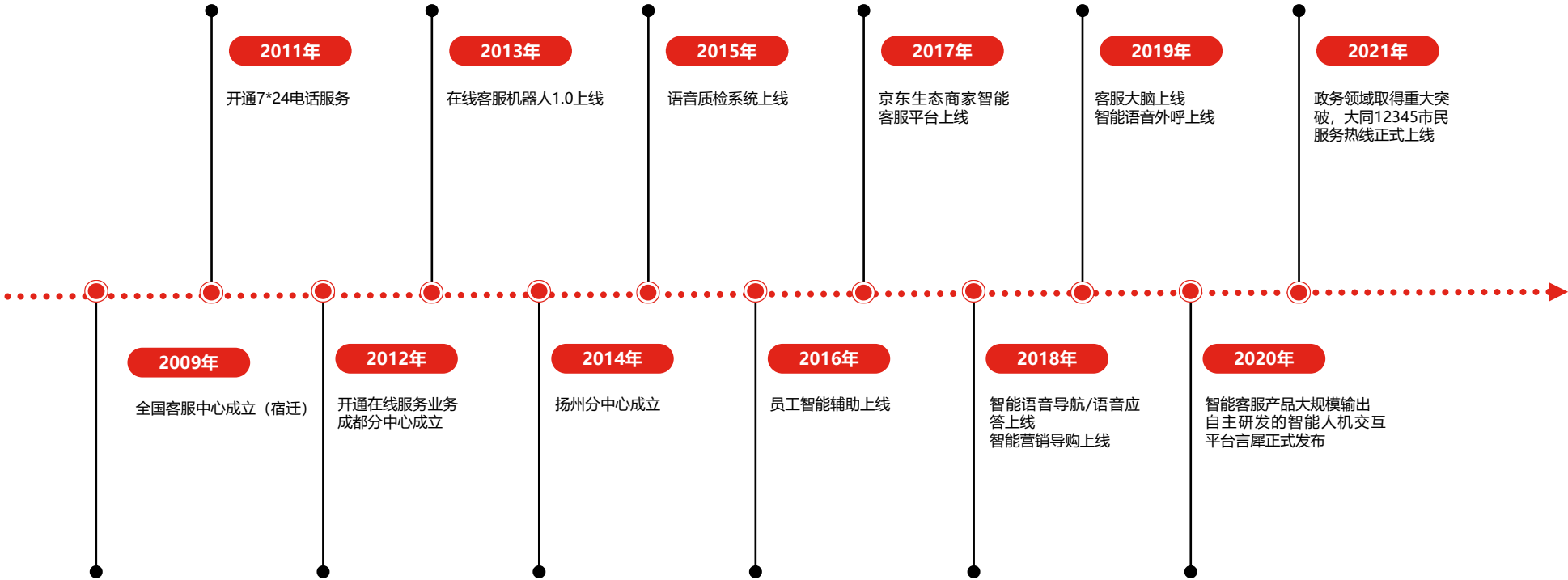


JDT 京东科技

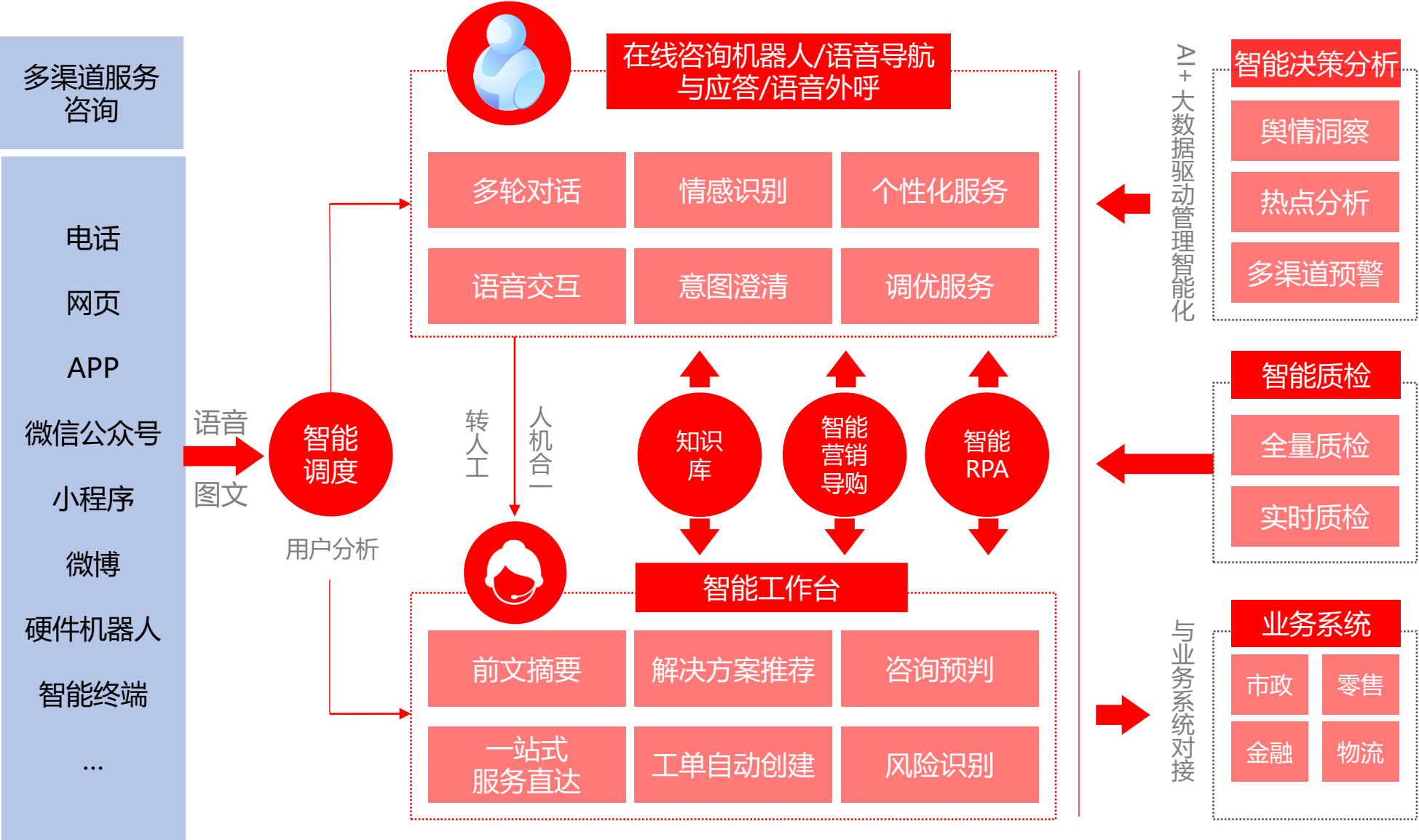
京东智能客服简介

2021年05月

京东智能客服重要历程



京东智能客服“言犀”落地实践：零售场景





2020年京东11.11全球好物节

京东智能情感客服

累计提供服务**6552万**

相比2019年11.11提升**181%**

京小智

为京东第三方商家提供咨询导购量达**8432万次**

缩短人工客服工作时长超过**十万小时**

京东智能分析平台

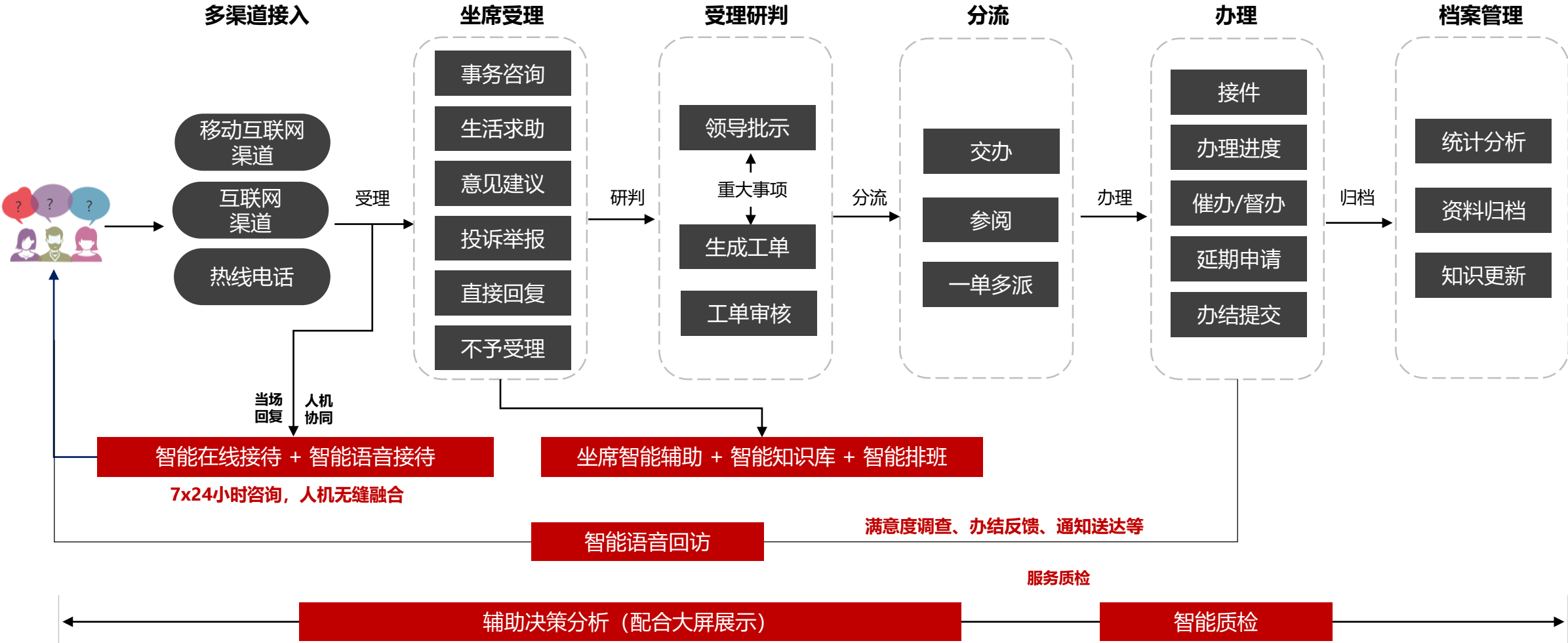
累计完成**1亿+**对话智能质检与风控，为消费者保驾护航

京东智能培训机器人

累计完成近**100万**轮方针对话培训，助力新客服员工做到来之即战

打造全流程、一站式的热线智能服务，让市民体验到人工智能技术的便捷性与服务效率

助力政府热线 “打得进，答得准，事事有着落，件件有回音”





提升用户体验

接通率达到 100%
事项办结率达到97.9%



提升效率

高峰受理量达到 7000+
日均受理量提升 31.7%
日均有效诉求提升 33.6%



降低成本

单次服务时长缩短 31.2%
夜间人工降低 40%

Thanks