

微观点

@陈大年 连尚网络创始人

大部分企业透支创业者和员工精力换来的往往只是锦上添花的短期利益,实际上,做得对比做得多更重要。慢最终会到达终点,但如果快,一旦错了,满盘皆输,反而会死得更快。

@张朝阳 搜狐CEO

如果我把商业做得最好、被世人认知,重新回到舞台中心当然是极好的;如果不能回到商业舞台中心,我也要把这个商业机构做好,因为这是我的责任,就像士兵在战场上面对死亡是责任;救火队员冲上去救火也是责任一样。

@周鸿祎 360董事长

企业实现“从0到1”,其一,做从来没有做过的事,但这种机会很难找到;其二,把别人做过的事换一种方式重新做;第三,要做未来的事,而且你做事的方法一定要跟现有的方式相反,比如别人的产品很复杂、使用过程很麻烦,那么你就要把产品做得更简便。

@柳传志 联想控股有限公司董事局主席

与世界融合和新经济占比的不断提升是中国结构的新趋势。未来几年,中国服务业有快速发展的机会。随着中国居民财富的增长和消费偏好的改变,人们对财富管理、医疗健康与品质生活的需求不断增加,也给我们带来更多的投资机遇。

网易七鱼总经理阮良:

AI客服不会取代人工

如今人工智能(AI)的应用场景正在泛化到更多领域,最显著的就是企业级应用。不过,在具体应用层面还有太多问题不能够被妥善解决。网易云旗下智能云客服产品网易七鱼总经理阮良认为,当前人工智能技术在应用时还需要不断调试和人为配合。他以智能客服为例分析称,人工智能不可能完全取代人力,更大的意义在于提高效率。



目前,人工智能的价值备受重视的同时也被误解和误用,“智能化”的结果并没有带来惊喜,反而让人摸不清头脑。在阮良看来:“全智能”不是孤立的技术或孤立的功能,而是全面的价值链,全面的技术、全面的应用和全面的价值体现,“全智能打造的是融合用户价值、服务价值、管理价值和商业价值的价值链。”

他以网易七鱼所提供的智能客服为例解释道,“客服部门是一个企业的窗口,是直接接触用户的团队。用户是谁,从哪来,收入多少,喜欢什么,关心什么,常常遇到什么问题,这些一手信息都来自于服务部门。这些对于企业来说都是非常重要的数据”,阮良表示,“网易七鱼近日针对客服领域推出的全智能客服解决方案就是要将数据链条打通,不仅让客服更加了解用户,也让企业更了解用户。通过对数据的分析,我们可以为企业优化经营策略、指明调整方向,支撑商业决策”。他预测,未来的客服将走向整合化、专业化、智能化、营销化。

阮良表示,客服行业的痛点十

分多,智能客服的作用就是通过人机互助的方式,一些简单常规的问题由机器解决,一些个性化和深入的问题机器人帮助一线客服提供相对应的技巧和选项,同时得到训练和深度学习的效果,由此提升效率。

“预计配备能够回复70%问题的机器人能够减少20%-30%的一线客服人员”,阮良强调,智能化不是替代客服,客服应该更专业化,智能客服也不仅仅是帮助企业降低人力成本。客服行业是升级的,服务人员可以去学习专业和个性化的服务。目前,网易七鱼还发布了致力于客服培训事业的“客服轻学院”,从基层客服人员需要的沟通技巧到客服管理者关心的绩效制定、团队建设等方面,打造全阶段客服培训课程。

“现在,网易七鱼有数万家企业客户,主要通过搜索引擎、渠道合作伙伴、针对性的直销等方式进行推广销售。”阮良补充道,现在消费升级,企业和消费者对工具的专业度要求也非常高,产能和服务质量都需要保障,大公司在这方面有数据量和技术上的绝对优势。

当前人工智能的应用过于急于求成甚至制造出来的智能化产品和设备并未见有多大功用,但是在一些领域人工智能技术却可以发挥作用。阮良认为,智能化产品并不是要打造另一个AlphaGo,而是让人工智能结合其他技术,隐形地融入产品中,只要是智慧便利的方式进行交互来实现目的的体验,都是人工智能。人工智能技术对于产品来说就像一个催化剂,它让一个产品具有了灵魂,让产品与其他同类产品区隔开来。

智能化产品也需要具备一定的设计原则:简约不简单,用专业化降低用户的使用门槛;直接解决问题,不人为设置障碍;建立反馈,在学习过程中不断反馈;人机有机结合,让机器快速学习成长,最终造福人类。

北京商报记者 姜红

“互联网+人社”风口来 腾讯开放三大生态能力

“互联网+人社既是一个产业风口,也是一种社会责任。”在11月30日腾讯主办的2016“互联网+人社”峰会上,腾讯公司副总裁王波表示,基于腾讯研究院、互联网+合作事业部、微信城市服务联合发布的《“互联网+人社”发展白皮书》(以下简称《白皮书》),腾讯希望与人社部门、各界合作伙伴一起,共建、共享、共赢,建立开放的互联网+人社生态。

腾讯借此首次系统地阐明了,以人脸识别、移动支付、小程序、大数据分析等技术实现的互联网+人社“轻量化”解决方案。

互联网+人社蓝图

人社部近期出台《“互联网+人社”2020行动计划》,进一步把人社信息化的发展推向新的阶段。由腾讯研究院、互联网+合作事业部、微信城市服务联合发布的《“互联网+人社”发展白皮书》成为焦点。

《白皮书》指出,政策环境、经济环境、社会环境和技术环境的变化,决定了人社信息化将会迎来体系大幅创新,“互联网+人社”正处在整体生态形成的关键阶段。

依托于微信与手机QQ的城市服务平台,在服务“互联网+人社”上显现出重要的战略价值——城市服务平台将原来散落的政务民生数据集合起来,为人设机

关、第三方机构以及市民提供了高效连接。目前,微信城市服务已经覆盖全国362个城市,累积服务用户超过2.1亿,人社服务覆盖21个省(直辖市、自治区)。

《白皮书》指出,基于用户活跃度、服务覆盖区域、稳定可靠性、服务质量等指标综合计算各地“互联网+社保”指数发现,广东、湖南、福建、北京、海南、重庆、广西、贵州、黑龙江、云南名列“互联网+社保”指数前十名。一二线城市已经成为“互联网+人社”红利的第一批获益者,合计占微信城市服务人社用户的近七成,而三四线城市有望成为“互联网+人社”服务的价值洼地,其用户增长速度、活跃度不亚于一二线城市,有些甚至大幅超越。

开放三大能力

王波表示,腾讯愿意开放自身的用户触达能力、产品能力、技术能力,与人社部门、各界合作伙伴一起,共建、共享、共赢,建立开放的互联网+人社生态。

腾讯的用户触达能力,是连接人社部门与用户,连接用户与人社服务的重要基础。目前,微信的月活跃账户数达到了8.46亿,手机QQ月活跃账户数也高达6.47亿,使得腾讯用户的总规模与人社服务的9.3亿用户规模接近。微信城市服务覆盖城市已达125个,各地人社开通微信公众号达719个,累计服务人数920多万。通过微信或者手机QQ,用户均可在社保

查询、医保查询、公积金等服务上,快速连接人社部门和第三方服务机构,腾讯开放的社交平台为“互联网+人社”快速建成了全面的用户体系。

在产品能力方面,腾讯在互联网+人社领域已经构建了包括实名认证、微信支付、人脸识别、大数据挖掘等在内的解决方案,并已在电子社保卡、医保支付、身份认证、智能决策等场景中实现应用,为人社工作带来创新动力。

在技术能力方面,围绕云计算、LBS位置服务、支付、安全四大互联网+基础技术能力,腾讯也实现了能力输出。腾讯云承载的服务器总数量超过10490台,在全国有超过500个加速节点,能对入设的各类系统平台、数据以及服务向移动端“迁徙”起到帮助作用。腾讯在信息安全上有着自己核心技术能力,在信息保护、支付安全、账号安全方面有完善的保障技术;同时腾讯还与公安系统建立深度合作,推出守护者计划,打击电信诈骗。

轻量化解决方案

人脸识别、LBS位置服务、移动支付等技术手段的应用,为人社服务的身份认证、查询、缴存、导航、支付等关键环节实现轻量化、缩短服务时间带来了可能。这次互联网+人社峰会上,腾讯公司发布了基于包括微信公众号、小程序、大数据分

析、人脸识别等能力的轻量化互联网+人社解决方案,覆盖微信医保支付、电子档案、身份认证、智能决策、人社内部管理等多种业务场景。

在医保创新支付方面,腾讯微信医保支付实现从挂号、问诊到缴费,全流程移动就医体验;简化就医流程,打破了只能线下刷医保卡进行医保支付结算的现状,将传统的7步医保就医缩减至4步,有效解决“三长一短”中挂号排队长、缴费排队长问题。目前,在深圳市已有33万市民使用过医保微信支付,省去线下医保挂号、挂号缴费和门诊缴费的3次排队步骤,平均每人节省46.3分钟。

腾讯的优图人脸识别技术也可被使用在众多人社身份认证场景,包括在养老金领取、公务员考试、电子社保卡等。如在养老金领取身份验证方面,人脸识别技术可以取代传统线下窗口按手印获取养老金领取资格的业务模式,通过在线上传身份证照片、人脸识别验证,使得退休老人可在140秒内独立完成远程身份认证,这将为行动不便、移居外地的老人创造了极大的便利。

《“互联网+人社”2020行动计划》要求,对于具备网上办理条件的服务事项,要做到“应上尽上、全程办理”。互联网+人社解决方案实现轻量化,将有助于提升用户使用人社服务的体验,也有助于人社服务更高效地实现移动化。