

客户体验管理平台

AISWare CEM (客户体验管理平台)，数据驱动的客户体验主动式运营和闭环管理

产品概述 Overview

产品定位 客户体验管理平台基于AI和大数据技术，实现用户级的ECS评分，解决网络指标和客户实际感知的差距问题。基于O/B域融合的客户感知评估模型，面向客户、网络、业务实现客户满意度的全面改善和提升。

目标客户 电信运营商、行业客户

产品简介 客户体验管理平台是一套面向运营商和行业客户的用户体验与质量管理体系，协同全域数据为运营商和行业客户构建用户全业务感知与体验服务的基础架构。个性化策略贯穿其中，帮助运营商洞悉每一个用户在网络旅程中的体验感知，并通过网络和业务系统向用户提供个性化服务，真正实现网络个性化。

核心功能 Core Functions



移动业务

VoLTE感知分析
短视频感知分析
5G感知分析
VoNR感知分析
4G/5G协同分析
.....



家庭业务

家宽装维质量分析
家宽感知分析
互联网电视感知分析
端到端一键诊断
.....



集客业务

集客专线质量分析
5G切片质量分析
云网业务质量分析
5G SLA智能感知和保障
.....



新业务

物联网业务质量分析
视频会议质量分析
视频直播质量分析
.....

方案优势 Advantages



全局视角分析

基于网络技术中台，进行OB域数据拉通，提供客户体验的全局视角。



体验感知与根因分析

基于电信心理学的人工智能与机器学习算法量化用户体验与感知，实现各类客户体验问题的根因分析。



厂家中立分析

与运营商一起从中立角度协调多厂家网元及设备进行集成和数据分析，并通过PaaS层API对各专业共享分析结果。

应用成效 Key Figures

85%

客户满意度计算准确率

76%

工单处理周期提升

35%

处理人力成本减少

5000万+

每小时处理感知量化评分客户数

客户体验管理平台

AISWare CEM (客户体验管理平台), 数据驱动的客户体验主动式运营和闭环管理

产品价值 Core Values



用户级端到端服务

从网络切片即服务 (Network Slicing) 到网络个性化 (Network Personalization) 的用户级别端到端服务。区分用户个体，精准识别用户个性化需求。



从竖井到整体协同

帮助运营商完成数据关联, 采集、筛选、存储, 分析数据背后发生的事件。准确定位投诉工单描述的网络问题原因和故障点。



场景化的主动服务

用户走进营业厅或客服电话接入时, 业务员可以及时知道用户最近的网络/业务使用体验。



降低客户服务成本

提供更细粒度的用户自服务, 用户交互和网络/业务故障自助解决。提供给客服和全电子渠道的API能力(个性化的用户体验、客户在网络中的旅程、用户业务性能评估)。

应用场景



客户体验全景视图与问题定位



投诉工单智能分析



客户旅程画像及解决方案建议
Scenarios



客户体验问题根因定位



客户主动服务和业务推荐



5G SLA智能感知和保障



应用案例 Use Cases

已广泛应用于国内的各大电信运营商, 以及5G独立组网的行业应用场景。

中国移动: B市移动、H省移动、C市移动、Z省移动、S省移动共5家省级公司;

中国联通: 联通总部、S省联通、H省联通、S市联通共4家国家级、省级公司;

中国电信: 电信总部、S省电信共2家国家级、省级公司;

行业客户: XX港口5G智能感知和保障系统、XX电网5G智能感知和保障系统;