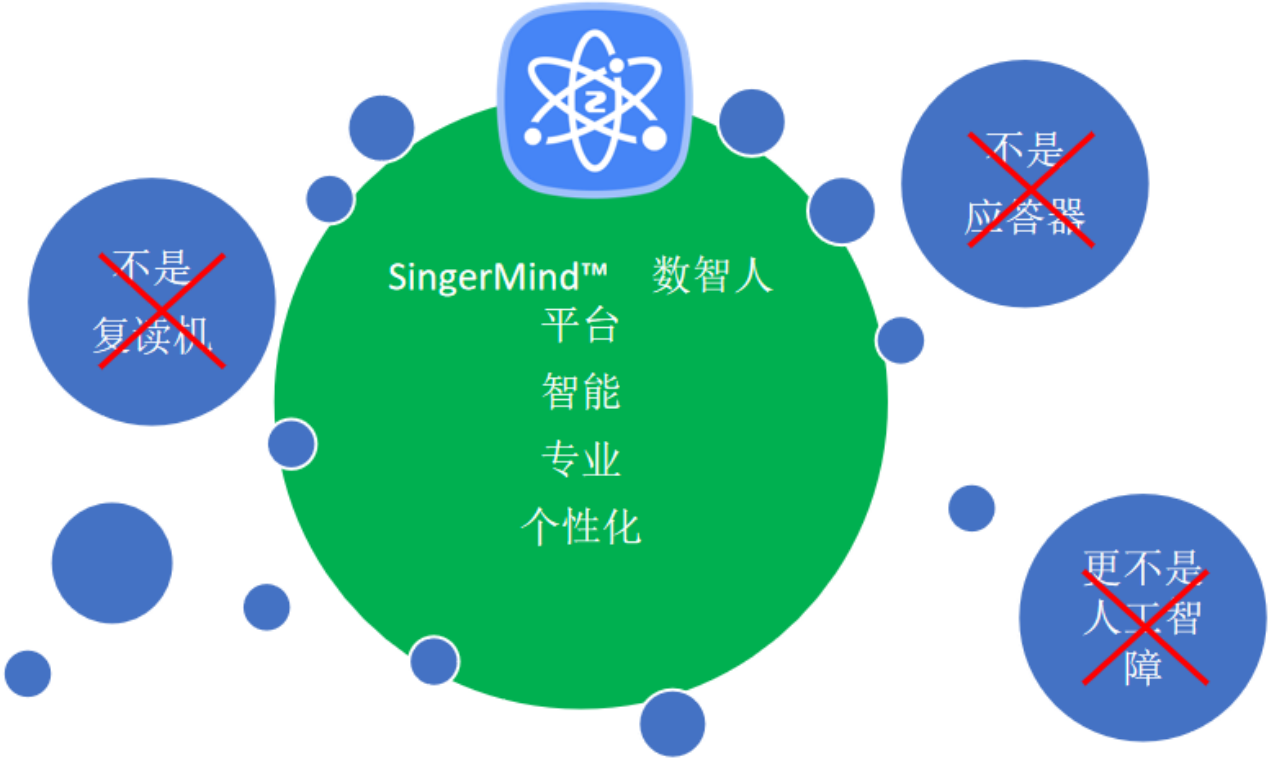
SingerMind歌者数智人平台

- **所属类型：**平台
- **开发时间：**2023年3月
- **参选类别：**年度最佳移动营销服务平台

简介

- SingerMind歌者数智人平台是一个先进的人工智能数字人平台，它利用最新的大语言模型技术、机器学习算法和大数据分析技术，为企业提供智能、专业和个性化的全生命周期客户服务。



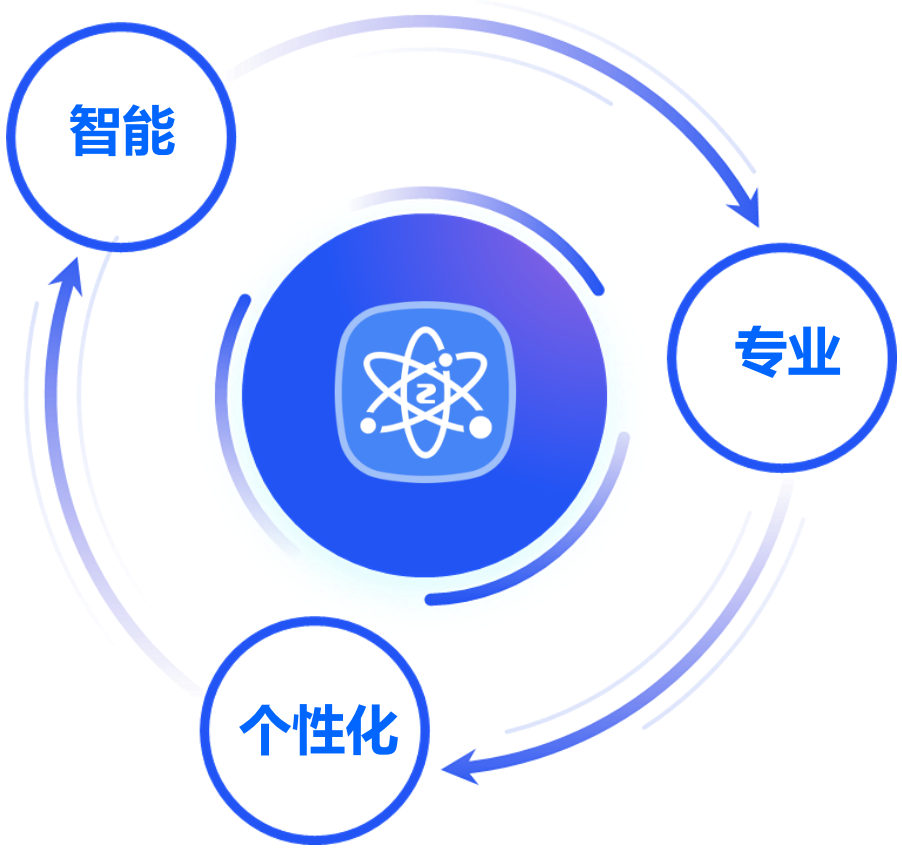
SingerMind歌者数智人平台的价值

- **低成本高产出**
  - 低成本一键部署，在不增加人力成本的情况下随时按需扩展客户服务。
  - 通过一键式集成将数智人添加到等获客渠道，跨渠道与客户建立联系，让他们以自己喜欢的方式解决问题。
  - 网站、落地页、小程序、公众号、微信、企业微信、钉钉、飞书...
- **提高服务效率，优化工作流程**
  - 数智人智能回答领域内各种问题，让人力团队专注于更有趣的任务。
  - 平衡自动化与人工服务，结合AI技术与人工为客户提供无缝支持。
- **全天候全球化服务**
  - 7*24小时全天候随时为客户提供帮助。
  - 支持多国语言，提供全球化服务。

SingerMind歌者数智人平台的价值

- **提升客户体验**
  - 更智能、更快速地解决问题。数智人能够迅速回答用户问题，收集有关客户需求的洞察，缩短解决时间。
  - 从第一次接触开始引导客户，提供个性化建议，从而增加客户满意度和留存率。
- **提高转化率**
  - 根据客户喜好和行为为他们提供个性化推荐，帮助网站访问者更轻松地找到服务和解决方案，从而提高转化率。
  - 数字化留存每一次客户对话，通过大模型分析客户情绪和倾向性，识别客户线索。
  - 实时与潜在客户互动并自动识别销售线索传递给CRM，提高潜在客户转化率。

SingerMind歌者数智人平台的三大关键技术



智能 - 大语言模型融合引擎

专业 - 定制化企业知识库引擎

个性化 - 目标导向的个性化决策引擎

平台关键技术 - 大语言模型技术

- **什么是大语言模型?**
  - LLM（Large Language Model）指的是大型自然语言处理模型，如OpenAI的GPT系列模型。
  - 利用深度学习技术和海量数据进行训练，具有强大的自然语言理解和生成能力。
  - 在多个自然语言处理任务中表现卓越，如机器翻译、摘要生成、问答系统等
- **LLM的优势**
  - 强大的通用性：可应用于各种自然语言处理任务，简化模型开发和部署流程
  - 上下文理解：能够理解复杂的语言结构，捕捉语义和情感信息
  - 高质量的生成能力：生成自然、连贯、准确的文本，满足多种场景需求
  - 可持续学习：模型可以通过迁移学习和微调技术不断优化和拓展应用领域

SingerMind大语言模型融合引擎的优点

弥补单一模型的局限性

权衡各个大模型在时效性、专业性、安全性、经济性上的特点，根据客户实际情况配置。

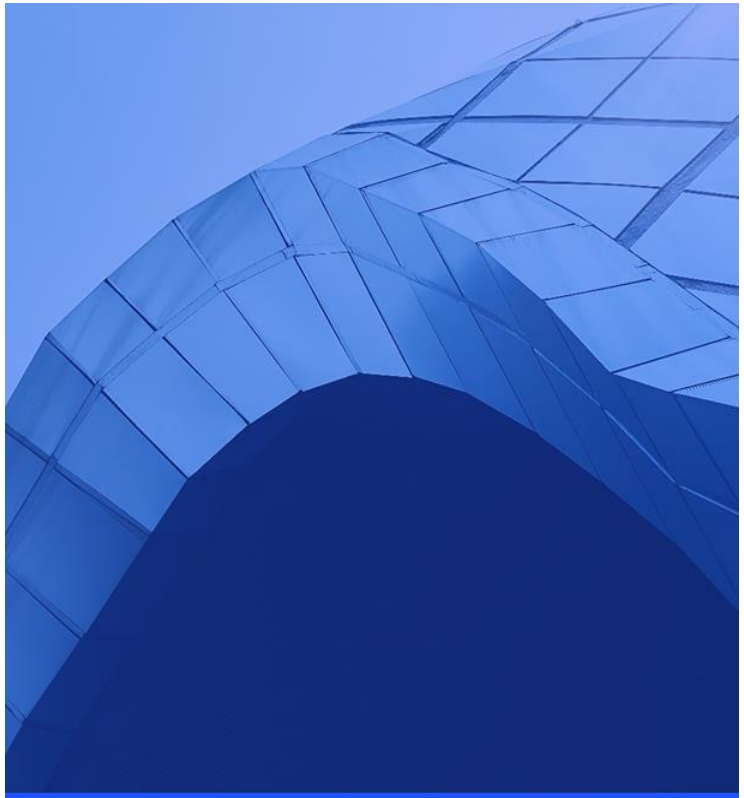
提高准确性

综合多个模型的预测结果，提高整体预测准确率和稳定性。

丰富交互功能

实现多模态数据处理，如图像、语音、交互式富文本的联合分析和生成。

SingerMind多模型融合策略



不同模型的角色与互补性

通用大模型

提供强大的自然语言理解和生成能力，作为核心模型。

01

私有化定制大模型

牺牲一定的智能程度，提供更安全、可控、低成本的大模型替代方案。

02

专业领域模型

和通用特定领域知识库、企业知识库等结合，解决特定任务和领域问题。

03

语音/图像识别与合成模型

实现语音/图像的输入输出，扩展交互方式。

04

平台关键技术 - 定制化企业知识库引擎

专业领域需求

满足特定行业和企业的专业知识需求。

提高准确

补充和纠正通用大语言模型在特定领域的知识不足和误解。

保持知识更新

实时更新知识库，跟进行业动态和政策变化。

优化用户体验

提供针对性的解决方案，提高用户满意度。

为什么需要定制化知识库?

平台关键技术 - 定制化企业知识库构建方法

数据收集

从企业内部文档、行业报告、政策法规等来源收集数据

数据清洗

对收集到的数据进行去重、格式转换和质量检查

数据标注

为数据添加标签，如问题类型、答案来源等，便于后续检索和分析

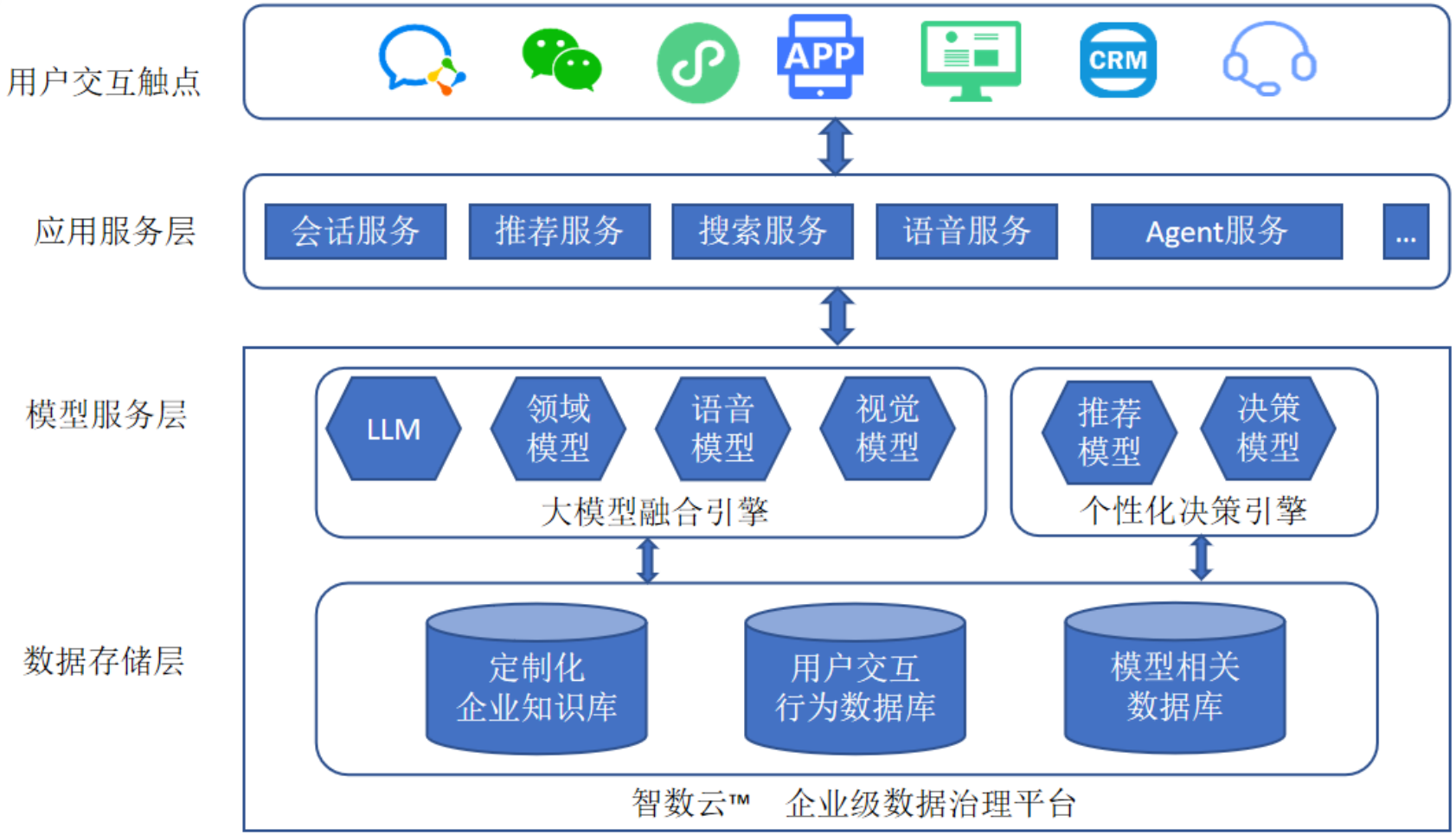
知识图谱构建

将数据组织成结构化的知识图谱，利用实体关系进行检索和推理

基于智数云企业级数据治理平台提供统一解决方案

平台关键技术 – 目标导向的个性化决策引擎

SingerMind歌者数智人平台技术架构



SingerMind歌者数智人平台核心功能

- 丰富的可定制属性
- 多样化的客户触点
- 多模态交互
- 便捷的知识库管理
- 可视化控制流程设计
- 个性化推荐
- 潜在客户转化
- 实时数据驾驶舱
- 深入数据分析

使用说明

多样化的客户触点，满足不同使用场景...

个人微信聊天

H5聊天组件

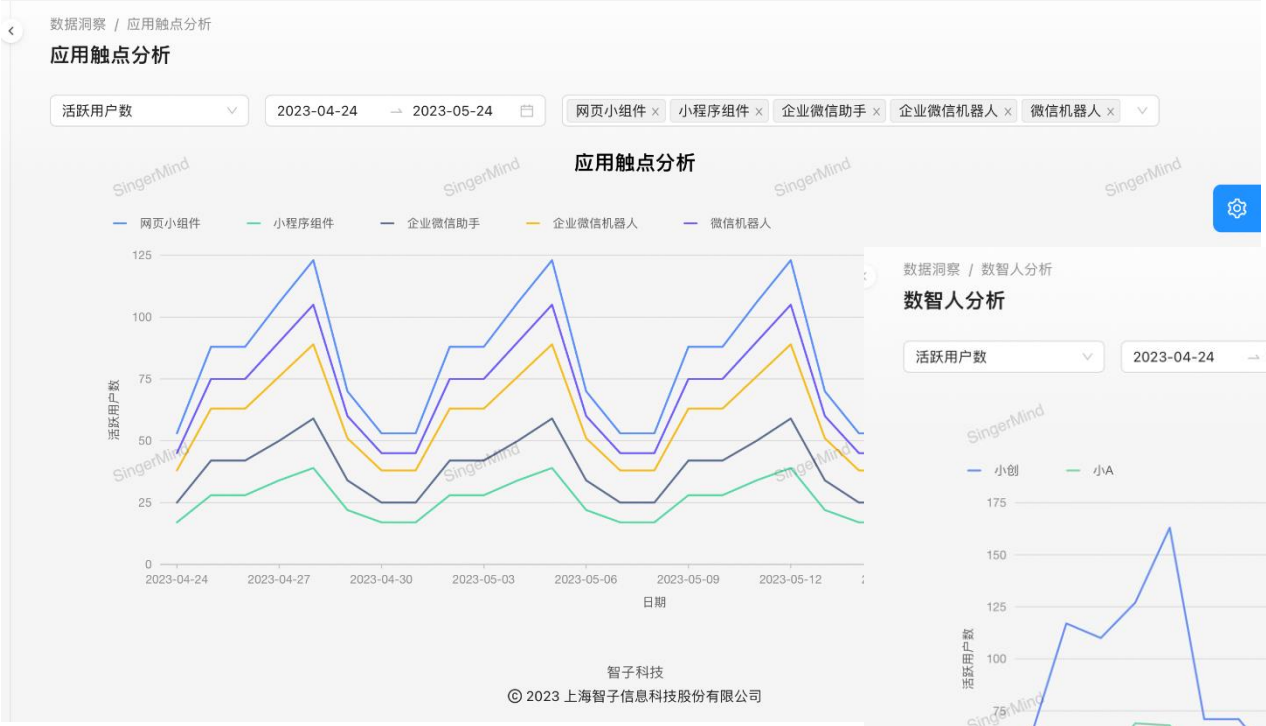
APP CRM ...

与特定企业场景整合的交互应用（定制开发）

小程序服务窗口

企业微信助手

深入的数据分析，为企业提供决策依据



SingerMind为企业创造更聪明的数字员工

为教育机构、外贸企业、政府机关、零售门店、金融机构.....

- **提升客户服务水平**
  - 提供更快速、更准确的服务和解决方案。
  - 支持24/7无间断全球化服务，满足不同时区和语言的客户服务需求。
- **降低人力投入成本**
  - 数字员工承担重复性和繁琐的任务，降低人力成本。
  - 提供良好的可扩展性，可以轻松应对业务量波动。
  - 完成启发性工作任务，提升人效
- **提高获客转化效率**
  - 将服务全程数字化，再基于数据进行持续迭代优化。
  - 利用数据和AI算法，精准发现客户需求和关键时刻，有效推动客户转化

应用范围

五大应用场景，赋能各行各业...

为各渠道客户提供 **7*24小时** 问答服务

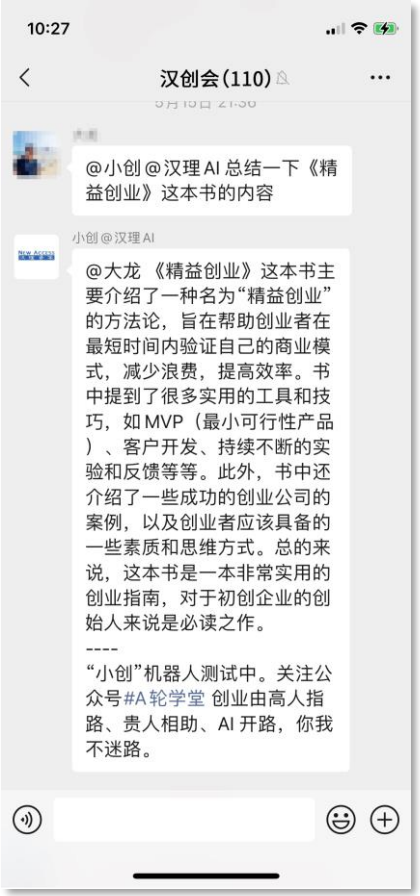
企业员工的工作 **效率提升工具**

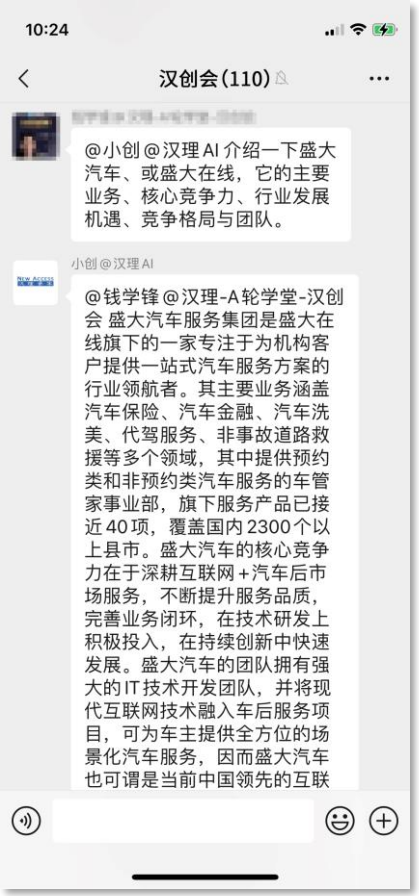
企业/个人 **专属知识库 机器人**

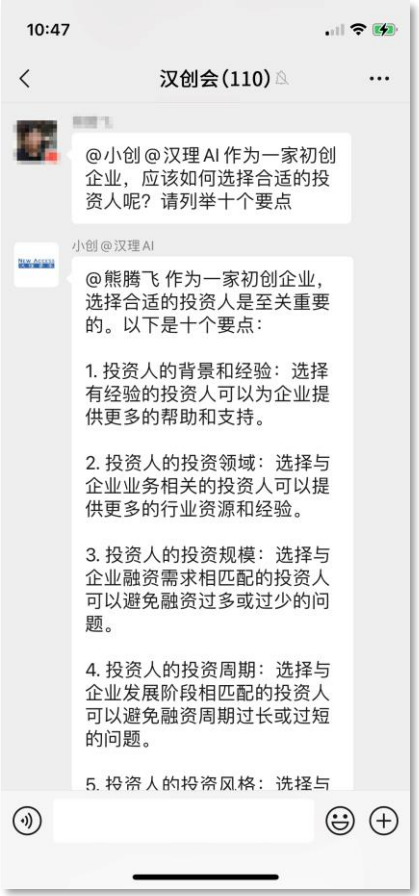
超级个体/品牌的 **数字分身**

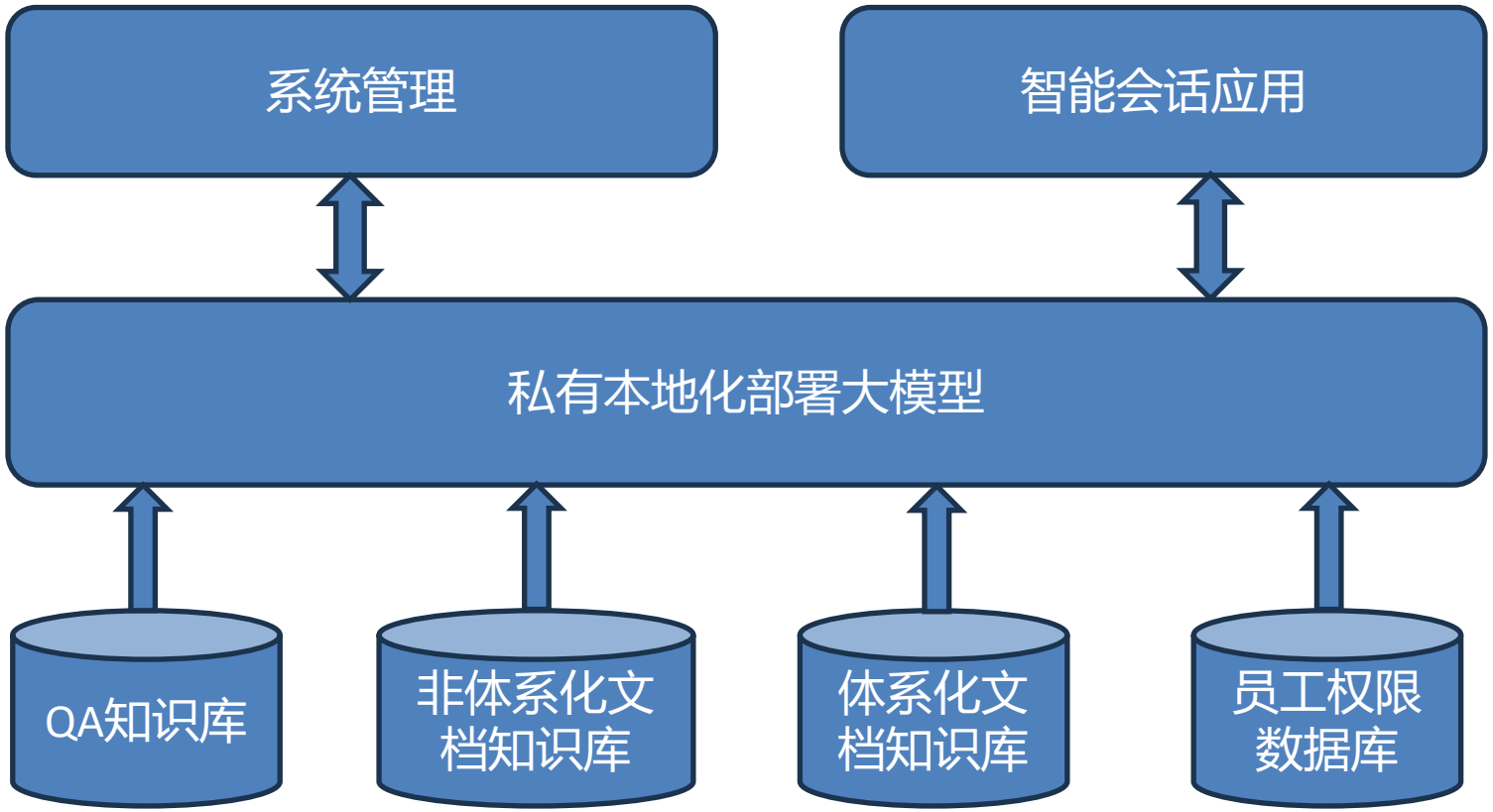
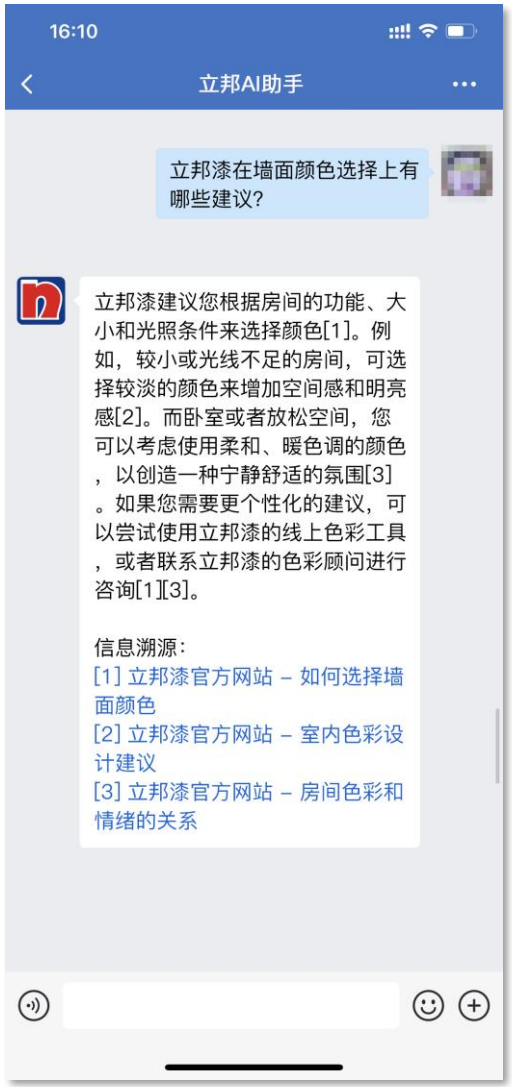
垂直行业 **助理专家** 机器人

智能客服：汉理资本A轮学堂（小创GPT）







智能助手：立邦漆私有大模型

私有大模型本地化部署，并通过二次开发实现精准回答和内容权限控制。