

亚马逊云科技



中国峰会

2026年6月23日-24日 上海 · 世博中心

AI 无处不在：打造令人难忘的客户交互体验

Laura 张欣蕊

Amazon Connect 中国区产品经理

亚马逊科技

关键转折



32% 的客户会因**一次**不佳体验，
就放弃与曾经喜爱的品牌继续合作



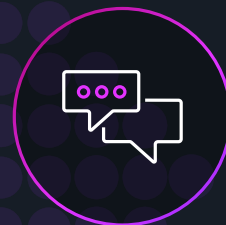
快速响应
主动服务



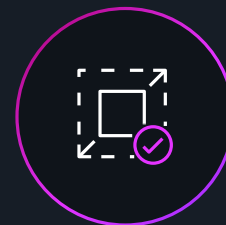
全渠道触点
体验一致



贴合需求
个性定制



任何规模
稳定运行



合法合规
快速部署

Connect Customer 全球覆盖



Amazon Connect 在全球 11 个区域实现部署
覆盖 110 个国家的呼入，以及 230 个国家的呼出

区域
美国东部 (弗吉尼亚北部)
美国西部 (俄勒冈)
非洲 (开普敦)
亚太地区 (首尔)
亚太地区 (新加坡)
澳新地区 (悉尼)
亚太地区 (东京)
加拿大 (中部)
欧洲 (法兰克福)
欧洲 (伦敦)
GovCloud (美国西部)



Connect Customer

自助服务

语音 | 消息 | 网页

人工坐席

Agentic Agent 工作区 | 指南 | 工单

编排

流程 | IVR 与对话式界面 | Agent 设计器 | 开箱即用 Agent | 营销活动 | 任务

分析与可观察性

对话分析 | Agent 性能 | 预测、容量规划与计划 | 端到端沟通历史 | 测试与模拟 | 分析数据湖

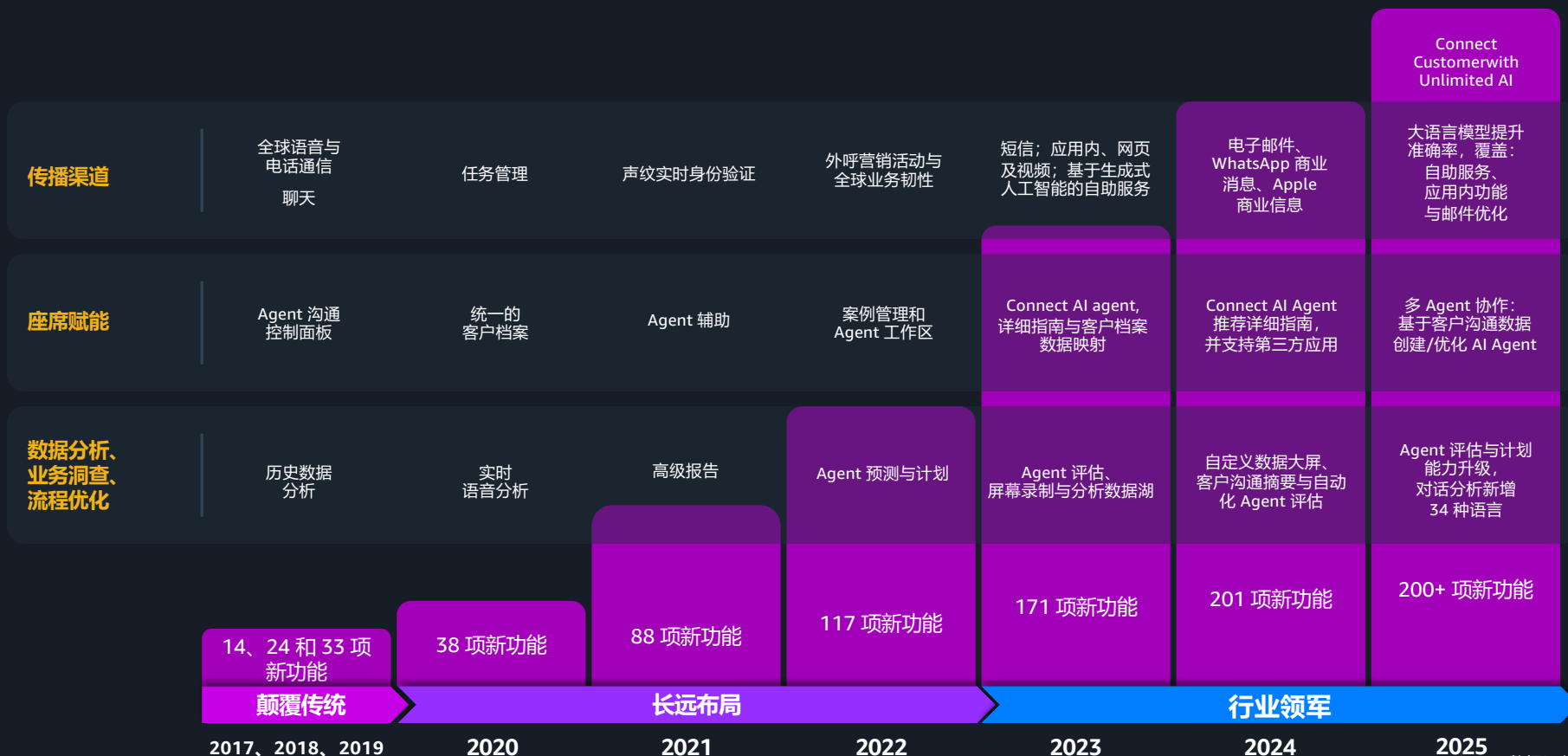
传播渠道

语音 | 聊天 | 邮件 | 短信 | 应用内 | 社交媒体

知识与数据

客户画像 | 企业级工具 | 记录系统

与我们携手加速创新进程



利用亚马逊云呼叫中心加速客户体验创新

Amazon Connect Customer 核心优势概览



按使用量付费，无需签订合同、无需预付费或承诺用量

高可用的全球电话服务：40 家下游运营商，+110 个呼入国家和地区，+230 个呼出国家和地区
能与 200 多项亚马逊云服务集成使用

灵活的 AI 选择

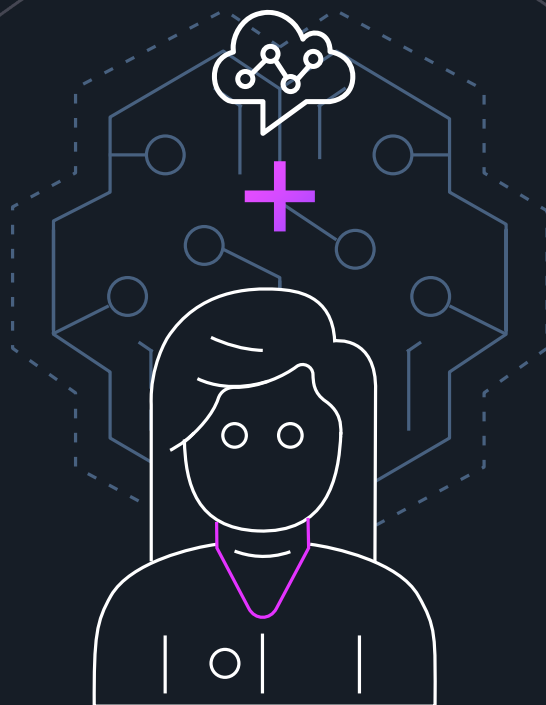
Agentic AI

传统机器学习

人工辅助

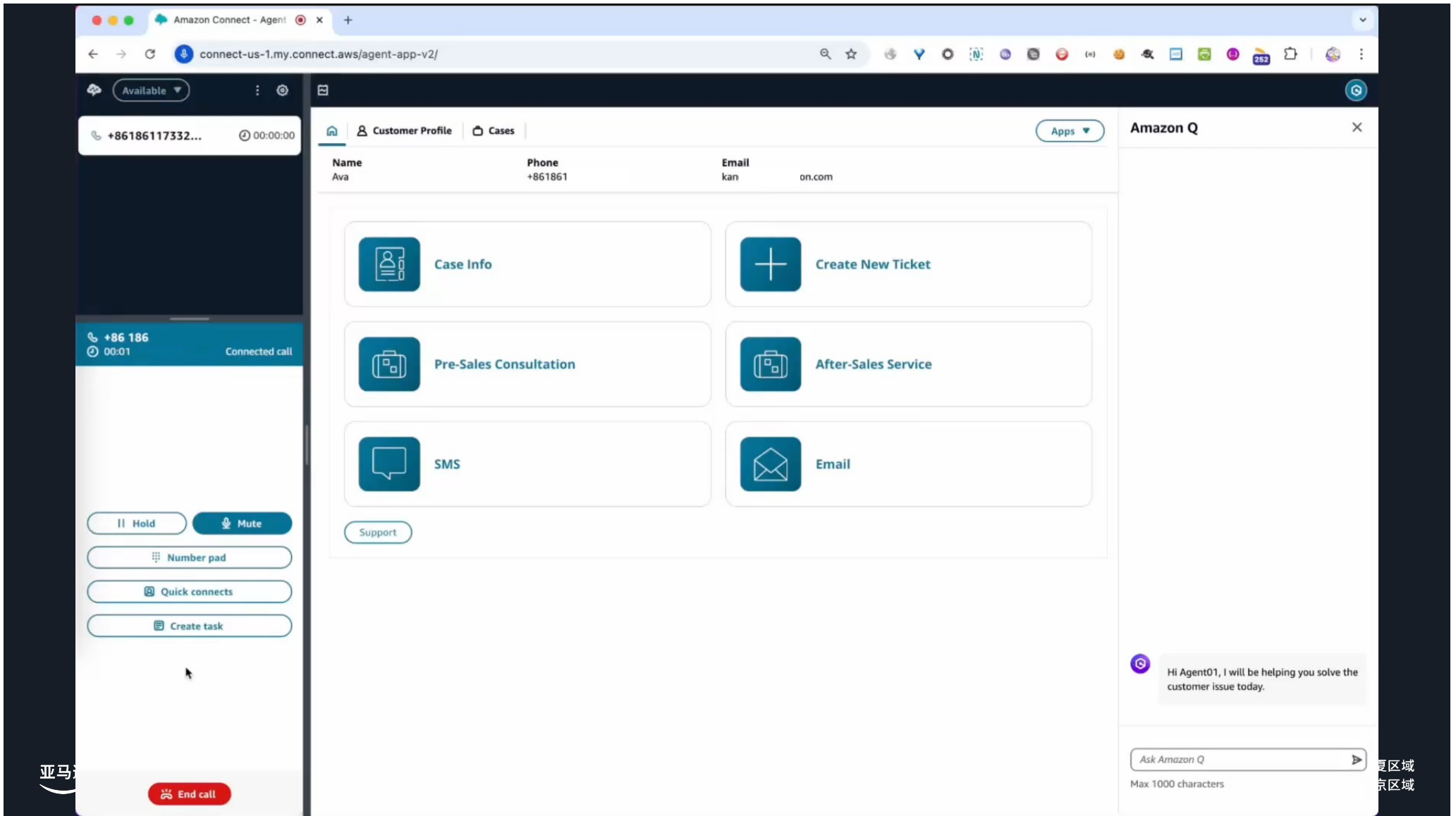


人类 + AI 协作



亚马逊科技
中国峰会

演示





Connect Customer 拥有数以万计的客户，每天支持超过 1600 万次交互。





AI 重塑客服管理：滴滴出海 14 国实战

和亚马逊科技一起搭建客服 AI 质检系统

滴滴国际化 · 客服质检自研之路

Raphael Hua

客户智能洞察总监
滴滴国际化事业部

朱子琦

深度学习架构师
亚马逊科技 生成式人工智能创新中心



GENERATIVE AI
Innovation Center

亚马逊云科技生成式人工智能创新中心

致力于协助客户**加速**生成式人工智能转型及商业价值实现——通过**快速构建、部署、优化运营**生成式人工智能解决方案驱动突破性创新。

我们能帮助您

- 1** 识别高价值应用场景并排定优先级
对齐人工智能技术与商业价值产出
- 2** 提供生成式人工智能专业指导与最佳实践
架构搭建、模型选择、优化等
- 3** 构建并部署生产级别的生成式人工智能解决方案
科学家动手支持您从原型开发到生产
- 4** 辅助生产环境中的规模扩展与优化
MLOps、模型可解释性、成本优化等

500+

全球范围
生成式人工智能专家

1000+

客户合作经验

>70%

项目最终部署到生产

最短 **45**

天完成原型到生产

* 在 2025 年，超过 70% 的生成式 AI IC 客户项目被部署到生产环境中，部分项目短至 45 天内即完成上线。

多语言质检从数小时缩短到几分钟，实现更高准确率

多语言质检从数小时缩短到几分钟，同时实现更高准确率



DiDi

多语言多业务线智能客服质检

滴滴在西班牙语和葡萄牙语客服场景中实现 90%+ 的合规打分准确率，并将耗时数小时的业务趋势分析压缩到几分钟。

挑战

滴滴的国际业务覆盖了拉美、亚太和非洲的14个国家，为当地市场提供以出行为主、涵盖外卖和金融等多样化服务。他们希望用一套透明、可控的方案替换原有的第三方质检系统，规模化处理多语言合规质检，并主动发现趋势。

解决方案

滴滴携手 Amazon 生成式 AI 创新中心，在 Amazon Bedrock 上构建了一套智能质检系统，包含三条核心流水线：意图流水线校验客服标注的用户进线原因；评估流水线通过动态变量注入，在单次 LLM 调用中完成全部质检项；VOC 流水线通过并行抽取与语义聚类实现批量分析。

成果

- 进线原因验证准确率从 38% 提升至 86%
- 合规打分准确率达到 90%+
- VOC 分析从数小时缩短至几分钟

特性

- Amazon 服务：
- Amazon Bedrock

TRAVEL

DIGITAL NATIVE

APJC

CHINA

BEDROCK

多语言质检从数小时缩短到几分钟，实现更高准确率

多语言质检从数小时缩短到几分钟，同时实现更高准确率



DiDi

多语言多业务线智能客服质检

滴滴在西班牙语和葡萄牙语客服场景中实现 90%+ 的合规打分准确率，并将耗时数小时的业务趋势分析压缩到几分钟。

挑战

滴滴的国际业务覆盖了拉美、亚太和非洲的14个国家，为当地市场提供以出行为主、涵盖外卖和金融等多样化服务。他们希望用一套透明、可控的方案替换原有的第三方质检系统，规模化处理多语言合规质检，并主动发现趋势。

解决方案

滴滴携手 Amazon 生成式 AI 创新中心，在 Amazon Bedrock 上构建了一套智能质检系统，包含三条核心流水线：意图流水线校验客服标注的用户进线原因；评估流水线通过动态变量注入，在单次 LLM 调用中完成全部质检项；VOC 流水线通过并行抽取与语义聚类实现批量分析。

成果

- 进线原因验证准确率从 38% 提升至 86%
- 合规打分准确率达到 90%+
- VOC 分析从数小时缩短至几分钟

特性

- Amazon 服务：
- Amazon Bedrock

TRAVEL

DIGITAL NATIVE

APJC

CHINA

BEDROCK

滴滴 IBG · 服务海外上亿用户

2018 从巴西起步，一路走到拉美、亚太、非洲



客户体验团队 —— 连接公司与用户的窗口：服务好坏，用户最先感知，直接关系信任与品牌

人工抽检，3 个瓶颈

管理靠定期、定量地抽检工单、逐条分析 —— 体量一大，光靠人工越来越吃力。

慢

抽检本身就滞后

不稳

解有差异，影响对业务的判断

看得少

受成本限制，无法大规模铺开

于是，我们开始和 Amazon 一起，用 AI 来破局。

一套系统，回答两个问题

运营团队

用户在关心什么

他们为什么来找我们、是什么造成他们进线。

交付团队

服务得好不好

客服的用语、态度、操作，有没有达到公司的标准。

同一批数据 → 一次处理 → 产出两份结果

用户洞察 · A1 (从浅到深, 分两层)

方向一 · 用户在关心什么

第一层 · 把「进线原因」判准

首版准确率

<40%

两处优化后

85%+

优化① 开放题 → 判断题: 给 AI 已选好的类别, 只判「合不合理」。

优化② 定义清晰边界: 正向 / 反向 / 前提, 把场景差异讲清楚。

第二层 · 下钻 VOC (为什么)

逐条总结 · 提取根因标签

用户具体遇到了什么、是什么造成了进线

汇总成趋势报告

问题集中在哪、哪些在涨、背后根因是什么

完成运营洞察

运营要的洞察, 系统整套产出

方向二 · 服务得好不好

合规评分

多维度逐项打分

从态度、用语，到是否符合服务标准 —— 对每一次进线逐项评分，审查软实力

Amazon ↔ 我们 · 一起验证

推理链，让它更准

想省成本省掉「判对」的推理，准确率反而明显下掉 —— 推理链也在逼模型认真判断

透明 · 可追溯

每项判定都带推理

为什么给这个分、依据是哪一句话，被评客服都看得到，有争议能复核

灵活配置

按业务线 / 国家可配

质检项调整，新国家接入，只要补上配置。

结果 · RESULT

一个系统，一次输入，两个方向都解决

缓存

把规则模板、业务背景这些固定信息缓存起来 → 单条处理成本再降一截

覆盖率大幅提升

看得多 → 能做更多维度分析：从一个「平均分」，到看出谁稳在高分、谁忽高忽低。

效率：几天 → 每天早上

运营每天早上扫一眼昨天的高频问题，就掌握前线，有更多时间做方案。

质量

意图 85%+

合规 90%+

思考 · REFLECTION

让 AI 落地，瓶颈往往不在模型

以模型为基础，结合业务特点，构建 Pipeline：把业务说明书从「给人看」适配成「给 AI 看」。

规则边界

给业务规则补上清晰边界，先让 AI 能懂你的业务逻辑。

数据埋点

人一眼能看到的操作，要先埋点补上数据，让 AI 看得到细节。

黄金样本

沉淀一批可信的标准答案；模型迭代快，换不换、好不好，靠它评估。

反馈闭环

让人定期回看 AI「判对」的结果，挑出漏判、反馈回去，持续校准。



Thank you

亚马逊科技
中国峰会

AI重塑客服管理：滴滴出海14国实战



扫描上方二维码
填写调查问卷