

Next Generation Service Management

新一代企业服务平台助力数字化转型



我们的愿景是通过AI和数字化技术变革企业服务管理，包括企业信息服务管理、客户服务管理、IT服务管理。
我们融合了机器学习、NLP和无代码技术，通过Luma虚拟助理，Luma知识图谱和Luma自动化产品，助力企业数字化转型。

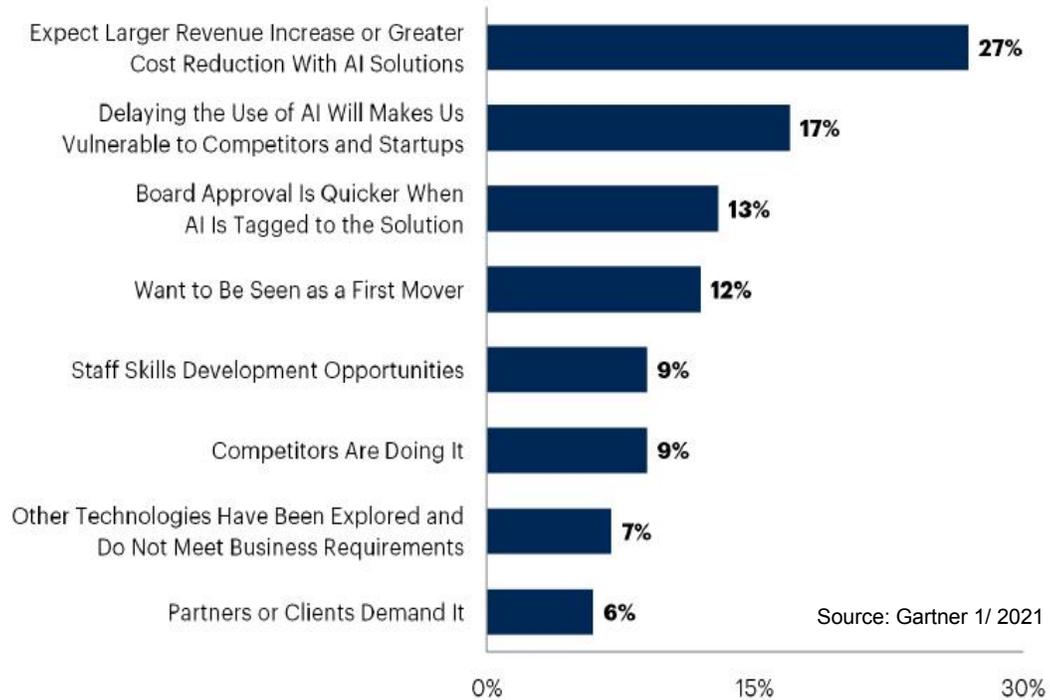
01 | LUMA产品套件介绍

(企业级Siri人工智能机器人)

根据Gartner的报告，70%的企业服务请求将由虚拟助理和自动化技术来响应

Rationale for Investing in AI Rather Than Other Technology Options

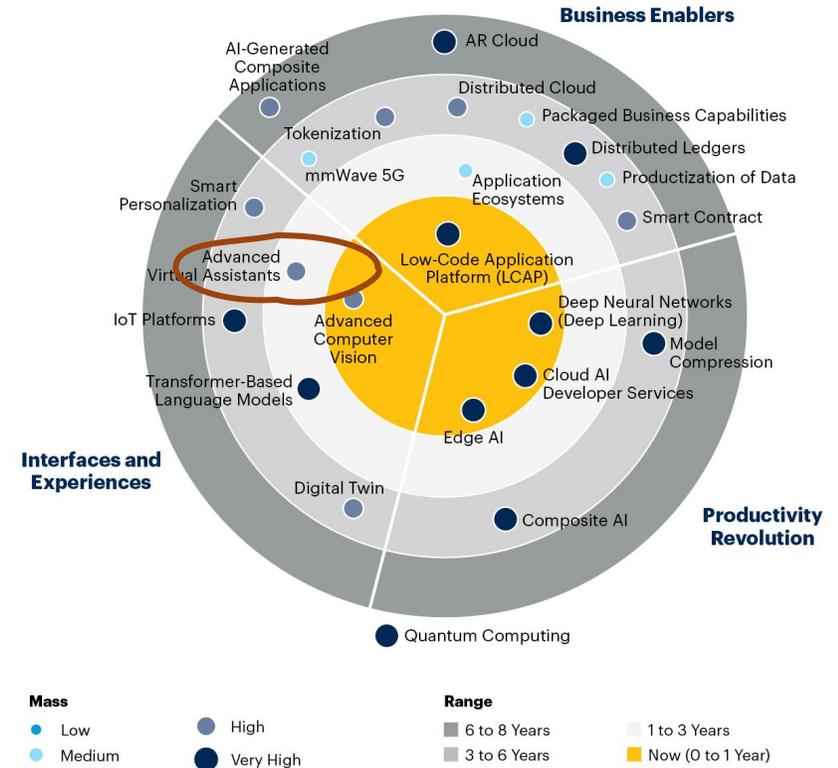
Percentage of Respondents



85%的服务管理成本是人力成本

智能虚拟助理将成为1~3年内广泛应用的技术

Emerging Technologies and Trends Impact Radar



gartner.com/SmarterWithGartner

Source: Gartner
© 2021 Gartner, Inc. All rights reserved. CTMKT_1151750

Gartner 2021

企业信息服务的转变 人机对话将成为新一代企业信息聚合方式



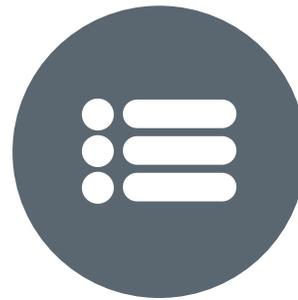
聊天对话

是人们资讯获取的主要方式。



企业门户

基于PC显示器设计的企业门户难以适配移动终端。



无菜单

基于NLP的意图识别带来比菜单点击更好的用户体验



无UI、无代码

统一的人机交互入口，无UI和无代码设计，大幅降低信息获取的IT成本。

企业知识断层

潜在的机遇

每个企业都具备特定的知识，但很难有效赋予员工进行使用。

- 随着信息量的**急剧增涨**，知识员工花费越来越多的时间用于查找信息，来有效完成工作。
- 许多知识随着员工的离职而**流失**。
- 知识的**创造**和**分享**是衡量企业工作效率的一个重要指标。
- 一个企业的高效运转需要做到知识的高效**分享**和**运用**知识解决具体问题。
- 全员知识分享是启动企业**数字化转型**的重要步骤。

最佳实践表明**知识战略**能够提供优异的服务和支持，并且能够降低运营成本。



IDC报告表明知识员工要花费大约30%的工作时间用于查找所需的信息。

企业信息系统进入移动端的最后一公里

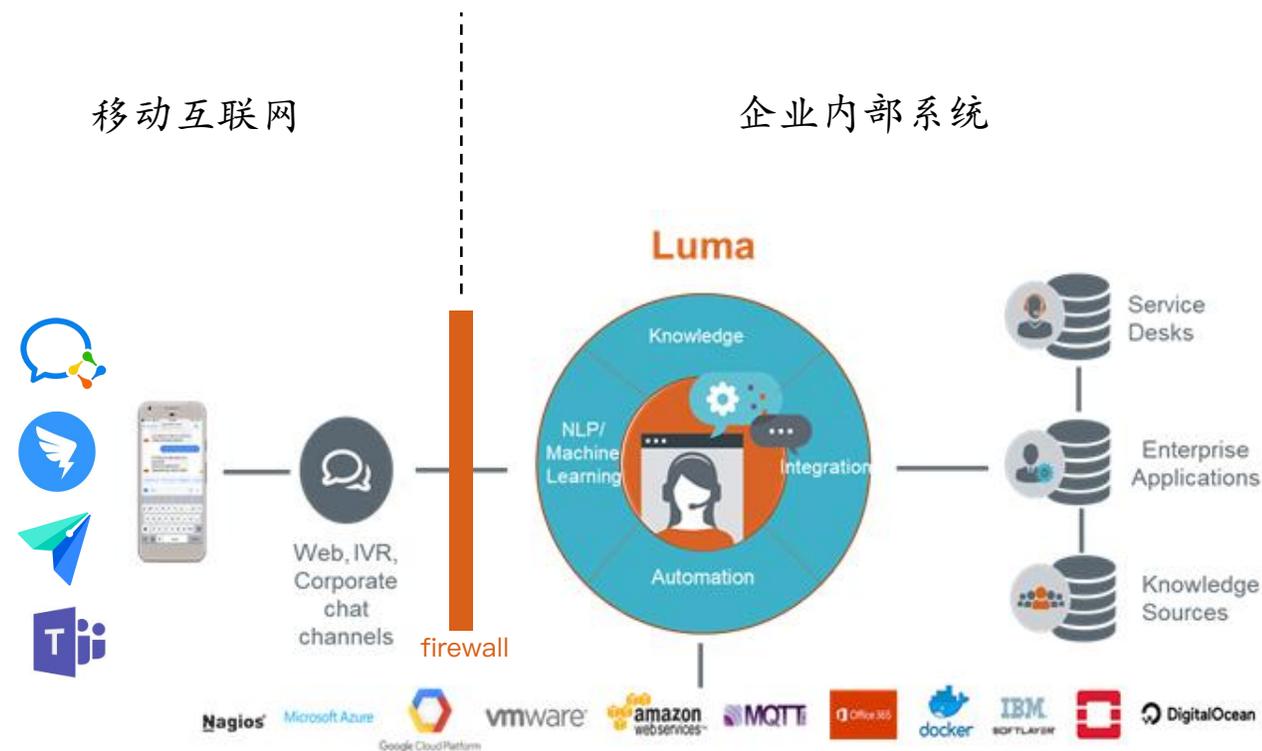
存在的问题

传统企业信息系统缺少移动端应用，移动APP开发使用成本高。

- 企业存在大量ERP、MES、SRM等决策执行系统，管理者难以随时随地获取系统的关键决策信息。

以企业微信为代表的超级移动办公平台，与传统企业内部信息系统构成两个平行世界。

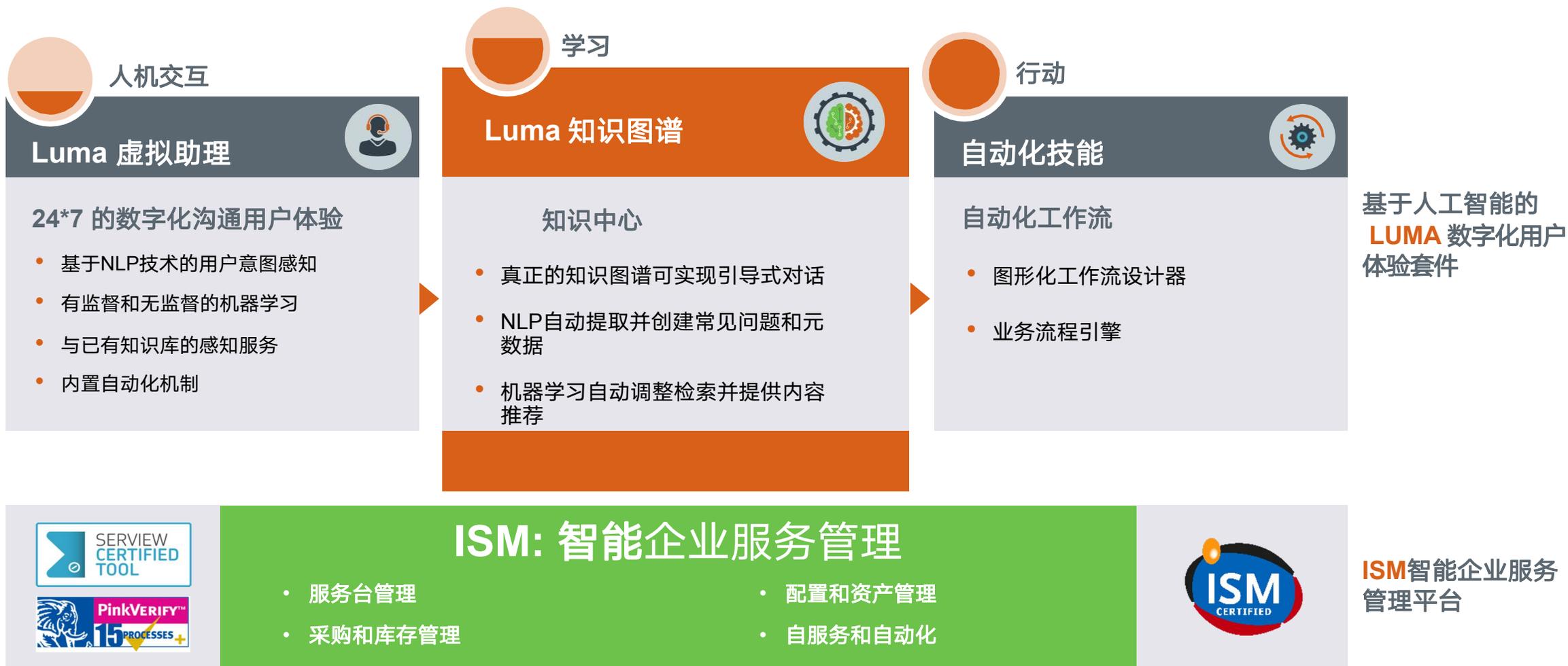
- 现代移动办公平台以即时消息作为核心，强调人与人之间的沟通协作。传统信息系统以信息门户作为信息交互手段。
- 两个平行世界的沟通以PC版+手工拷贝粘贴为主要手段。



Luma套件以高效低成本(无代码)的方式打通移动办公平台的最后一公里。

ServiceAI产品线 - 基于chatbot的无代码企业信息聚合平台

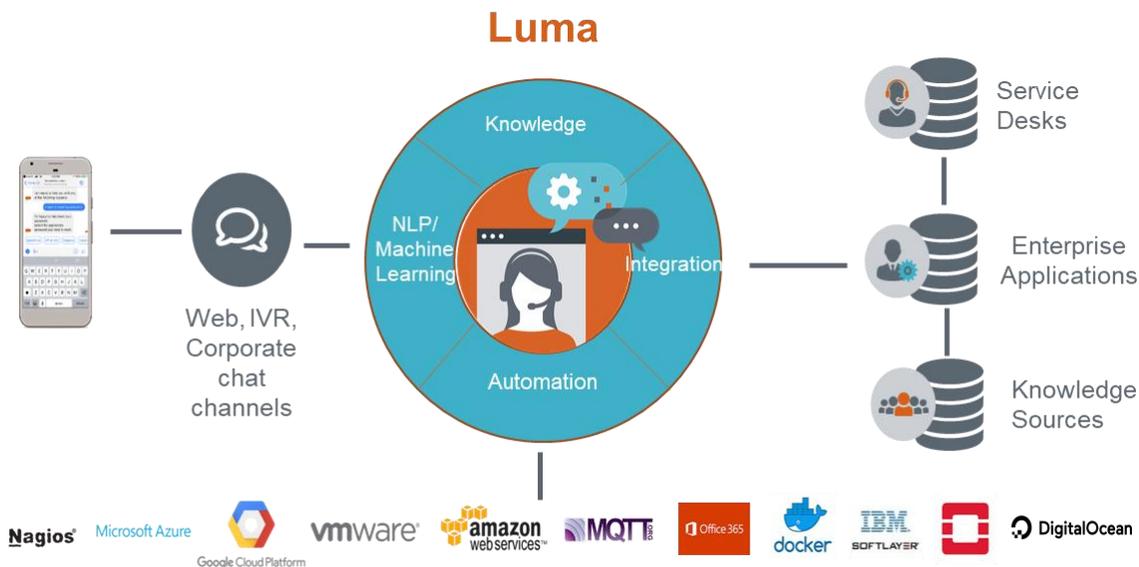
模块化架构设计, 开放式NLP/ML架构, 无代码平台



LUMA产品套件：Virtual Agent、Knowledge、Automation(RPA)

高效低成本(无代码方式)打通移动办公平台的最后一公里

LUMA 虚拟助理 + 知识图谱 + 自动化



Luma虚拟助理提供新一代用户沟通体验和**信息聚合方式**

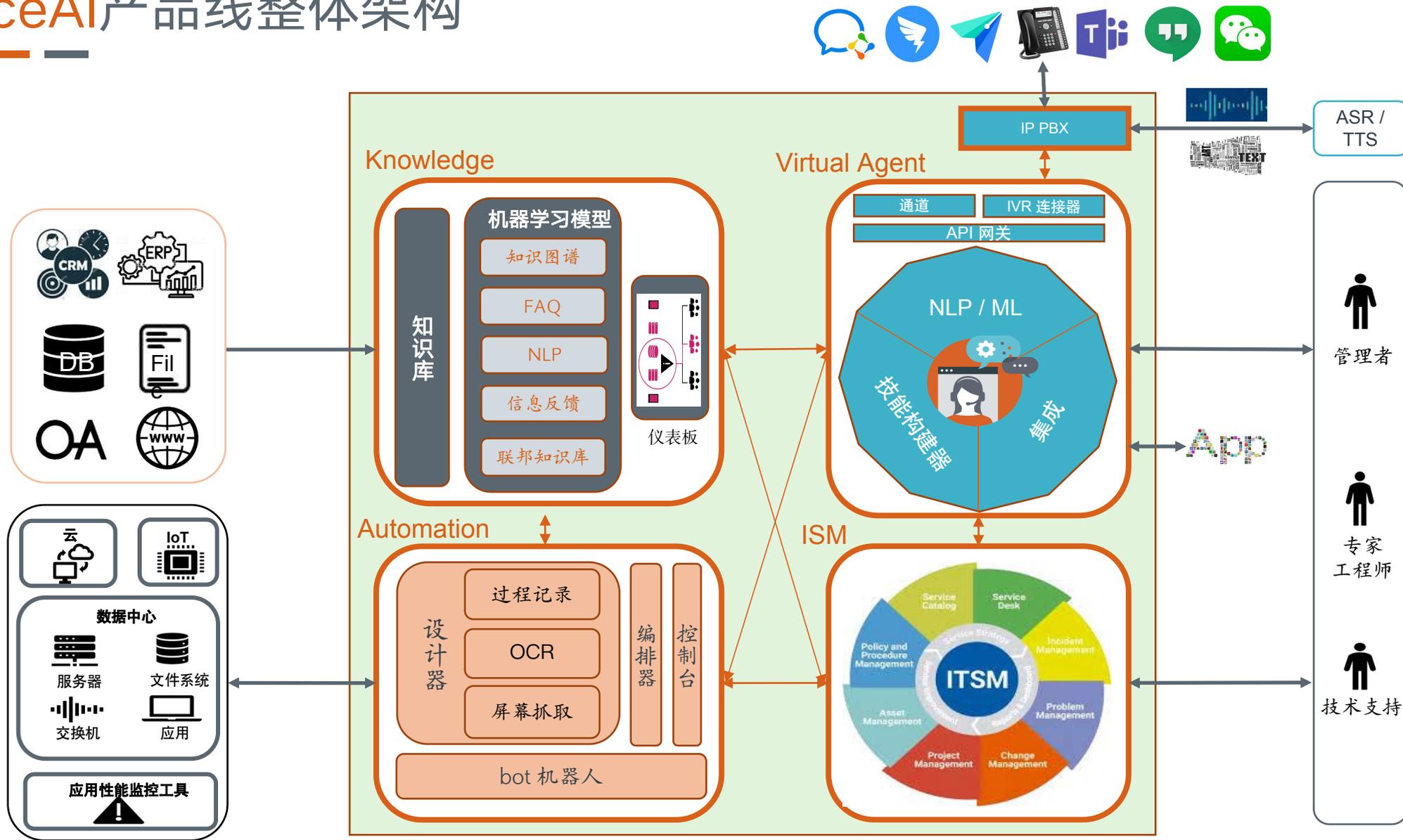
- 运用自然语言处理(NLP)技术，实现新一代用户体验和全新的信息聚合方式
 - 全新的智能化人机交互体验
 - 移动设备随时随地访问企业内部信息
- 通过自然语言对话的沟通方式，企业可以方便的引导最终用户完成自助服务，节约大量的学习时间和成本。
- 无代码方式急剧降低企业移动应用开发和运营成本。

Luma 知识图谱

- 可以联合多个知识库的入口，并优化使其成为统一虚拟知识库联邦，保护企业已有的知识管理投资。
- NLP（自然语言处理技术）抽取知识元数据，自动构建知识图谱。
- 自动生成FAQ常见问题并补充知识库。
- 机器学习算法不断地推荐新内容，过滤无效过时内容，自动化地优化知识库。

“由人工智能支持的企业服务平台有一种内在的吸引力，这种吸引力源于使用自然语言的天然沟通能力，而不必学习应用程序或门户中繁琐的菜单或按钮。” 来源: Gartner

ServiceAI产品线整体架构



Luma Virtual Agent 智能虚拟助理

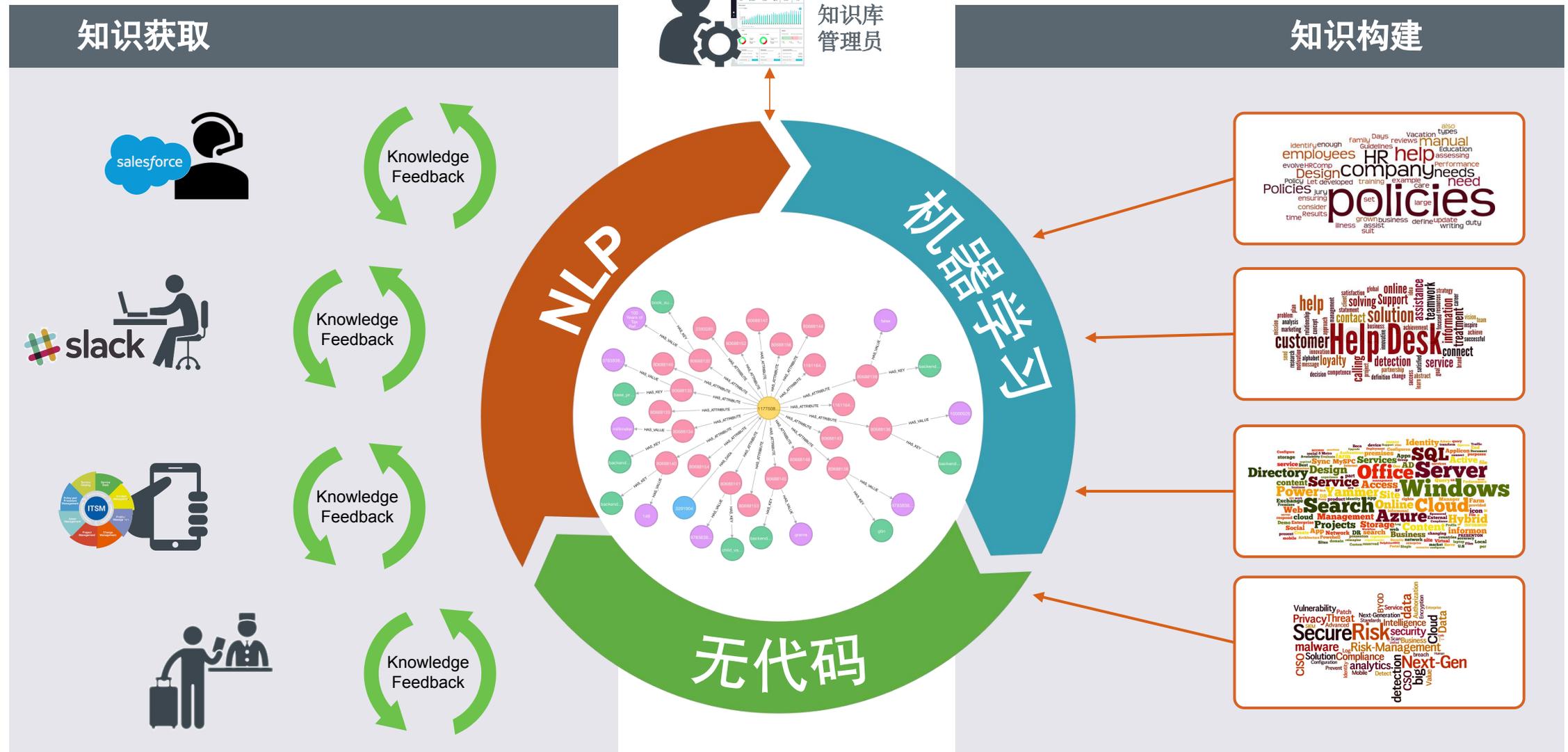
- 运用自然语言处理技术，实现新一代用户体验和全新的信息聚合方式
 - 全新的智能化人机交互体验
 - 移动设备随时随地访问企业内部信息
- 通过自然语言对话的沟通方式，企业可以方便的引导最终用户完成自助服务，节约大量的学习时间和成本。
- 无代码方式急剧降低企业移动应用开发和运营成本。
- 卡片式导航，方便用户快速获取服务；

The screenshot displays the Luma Virtual Agent interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons and a menu. The main area is divided into three sections:

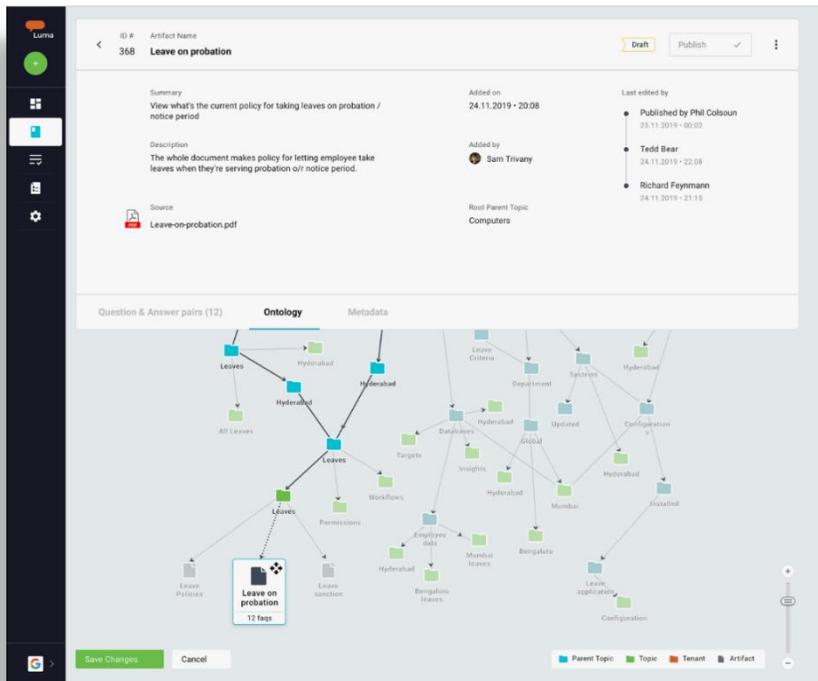
- Dashboard:** A dark blue sidebar menu with options: 机器人 (Robot), ServiceaiDemo, Dashboard, 技能构建器 (Skill Builder), 监督训练 (Supervised Training), 构建并发布 (Build and Publish), 对话历史记录 (Conversation History), 配置 (Configuration), 导出和导入 (Export and Import), 租户 (Tenant), 集成 (Integration), 用户管理 (User Management), and 设置 (Settings).
- 对话历史 (Conversation History):** A table listing conversations with columns for '开始日期' (Start Date), '对话' (Conversation), and '状态' (Status).

开始日期	对话	状态
12/07/2021 03:51:29 PM Yang Chen	查看最终...	所有状态
12/07/2021 03:50:36 PM Yang Chen	对话 (6)	所有状态
12/07/2021 03:51:44 PM Yang Chen	对话	所有状态
12/07/2021 03:51:29 PM Yang Chen	对话	所有状态
12/07/2021 03:50:36 PM Yang Chen	对话	所有状态
12/07/2021 03:50:29 PM Yang Chen	对话	所有状态
- 聊天对话 (Chat Conversation):** A chat window showing a user asking for vacation types and dates. The bot responds with a list of options and a confirmation of the submitted vacation period from 2020-04-13 to 2020-04-20, totaling 8 days. The user then asks for the remaining vacation days, which the bot calculates as 13.5 days.

Luma Knowledge 知识图谱



Luma Knowledge: 知识构建和获取



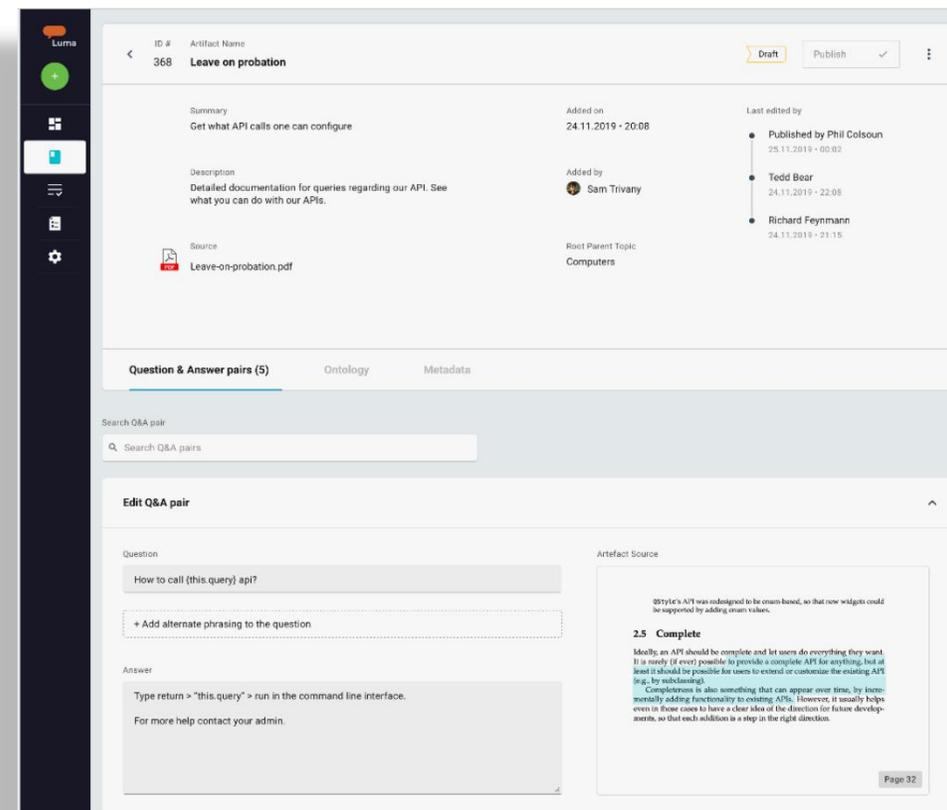
快速构建和发布企业知识

自动解析导入的文档，生成知识图谱和元数据信息

- 包括：标题、关系、用途、参考、消歧
- 通过提供模板方式保证信息的一致性和合规性

自动生成FAQ，并提供准确的回答

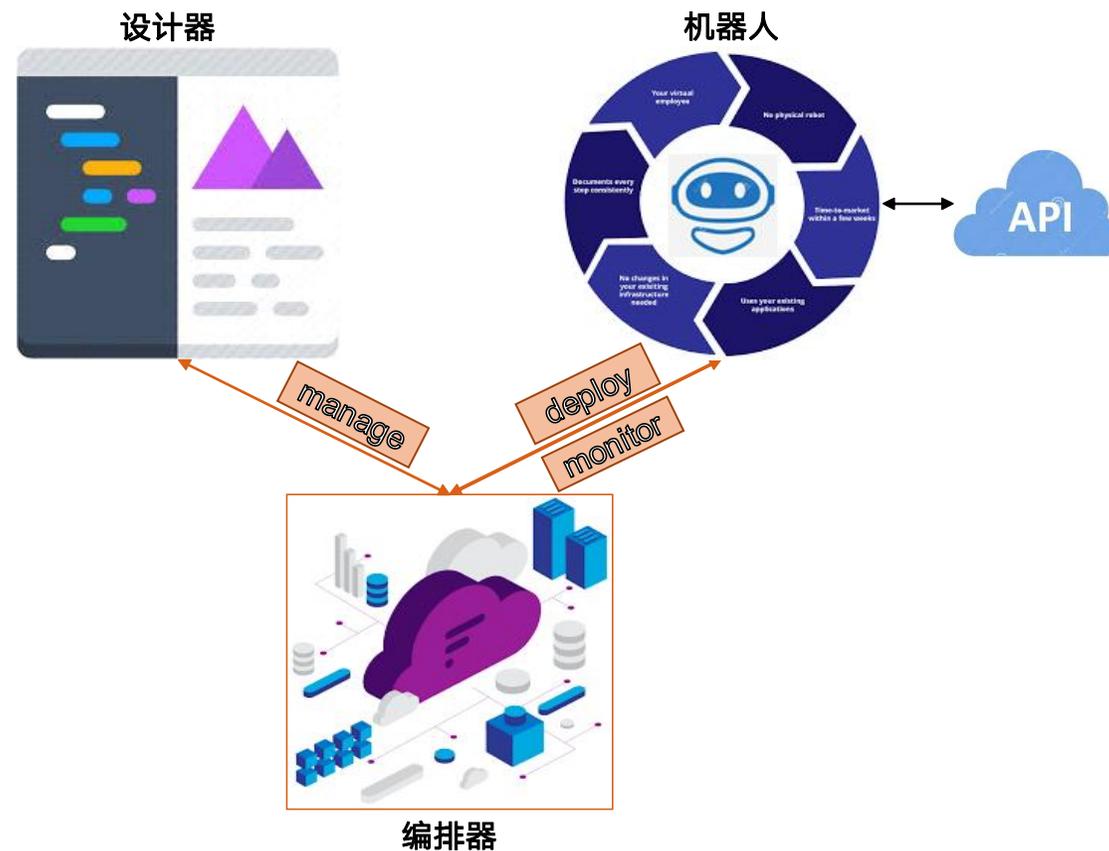
- 提供答案，而非搜索结果
- 导入文档并自动生成问题和答案
- 可手动编辑和增强知识库
- 可集成第三方知识库



Luma Automation

Automation由设计器、机器人、编排器三部分组成，机器人可单独使用，也可结合企业所需联合使用。集业务流程设计、业务执行安排、业务执行操作、业务回溯查询于一体，适合各个领域。

- 设计器 (Studio)
通过流程设计工作室，可快速实现对各种应用及业务流程的自定义设计。
- 机器人 (Bot)
按照设计的既定流程的任务，在客户端调度执行，是对接第三方业务应用和进行数据交互的终端。
- 编排器 (Orchestrator)
编排器可以授权、控制和管理机器人。实时部署、调度、监控、审计和管理机器人。



Luma Automation 开箱即用以及产品的预集成

Secure Shell (SSH)

- File Copy
- File Read
- Reset Linux User Password
- Run Command
- Run SCP
- And more

Utilities

- Resolve DNS Name
- Run Probe
- SNMP Query
- SOAP Request
- And more

Microsoft PowerShell

- Change Service State
- Install Windows App
- Join Domain
- Restart Windows Server
- Run PowerShell
- Uninstall Windows App

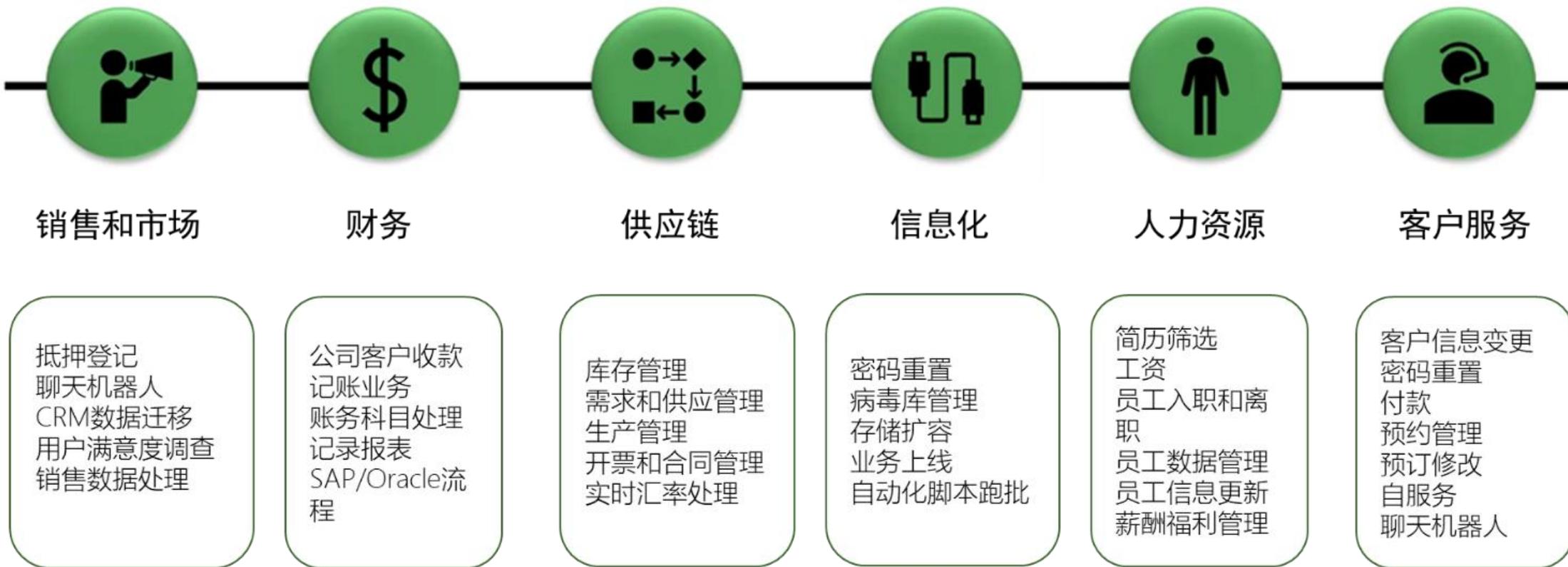
Microsoft Active Directory

- Change AD User Password

The image displays two screenshots of the Luma Automation interface. The top screenshot shows the 'Process Designer' for an 'Advance Incident Management Process Flow - Draft'. It features a flowchart with steps such as 'Find O status update', 'Connect to Service Request', 'Execute Automation Connector', and 'Apply Resolution of Incident'. A right-hand panel lists 'Recommended Automation Steps' including 'Approval', 'AssignTo', 'AutoAssign', 'Automation', 'Create', 'Other', and 'Update Ticket'. The bottom screenshot shows the 'Automation' dashboard with a table of workflow services.

ID	Name	Description	Enabled
WFL-24	WFL - Linux Compare two files	WFL - Linux Compare two files	<input checked="" type="checkbox"/>
WFL-22	WFL - OS - Check file exists	WFL - OS - Check file exists	<input checked="" type="checkbox"/>
WFL-21	WFL - Delete VM Snapshot	WFL - Delete VM Snapshot	<input checked="" type="checkbox"/>
WFL-20	WFL - Revert Snapshot of VM	WFL - Revert Snapshot of VM	<input checked="" type="checkbox"/>
WFL-19	WFL - Add AD User to Group	WFL - Add AD User to Group	<input checked="" type="checkbox"/>
WFL-18	WFL - Create VMware Snapshot	WFL - Create VMware Snapshot	<input checked="" type="checkbox"/>

LUMA产品套件适用场景



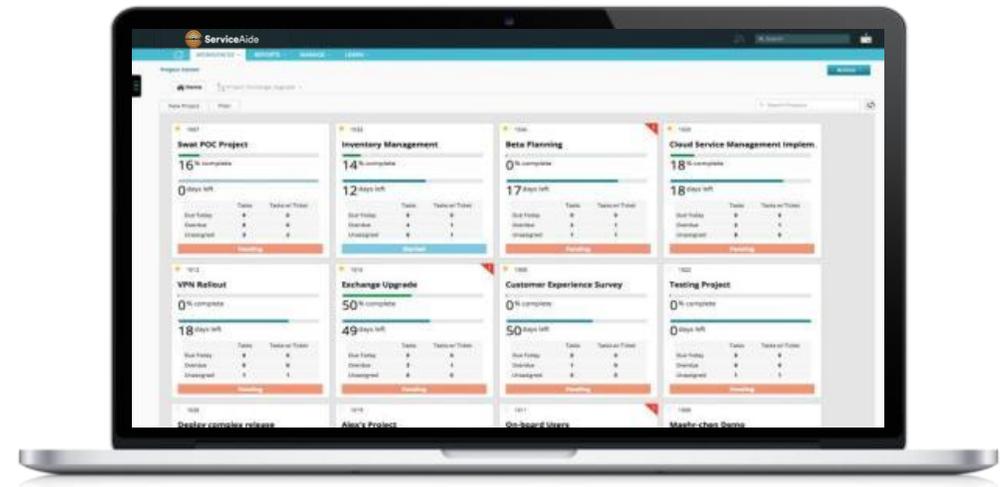
02 | Intelligent Service Management 产品介绍

基于AI和SaaS的ITSM提供“开箱即用”的ITIL最佳实践流程

Intelligent Service Management 功能

基于AI和SaaS的ITSM提供了“开箱即用”的ITIL最佳实践流程

- ServiceDesk服务台：管理IT服务全过程
 - Service Request 服务请求
 - Incident Management 突发事件
 - Problem Management 问题管理
 - Change Management 变更管理
 - Task Ticket 任务工单
- Service Catalog 服务目录
- Configuration Management 配置管理
- Asset Discovery & Management 资产发现&管理
- IT Project Management IT 项目管理
- Service Layer Agreement 服务水平管理
- Knowledge Management 知识管理
- Service Automation Center 自动化中心
- Virtual Agent Support 虚拟坐席集成
- Standard/Advanced reports 标准/高级报表



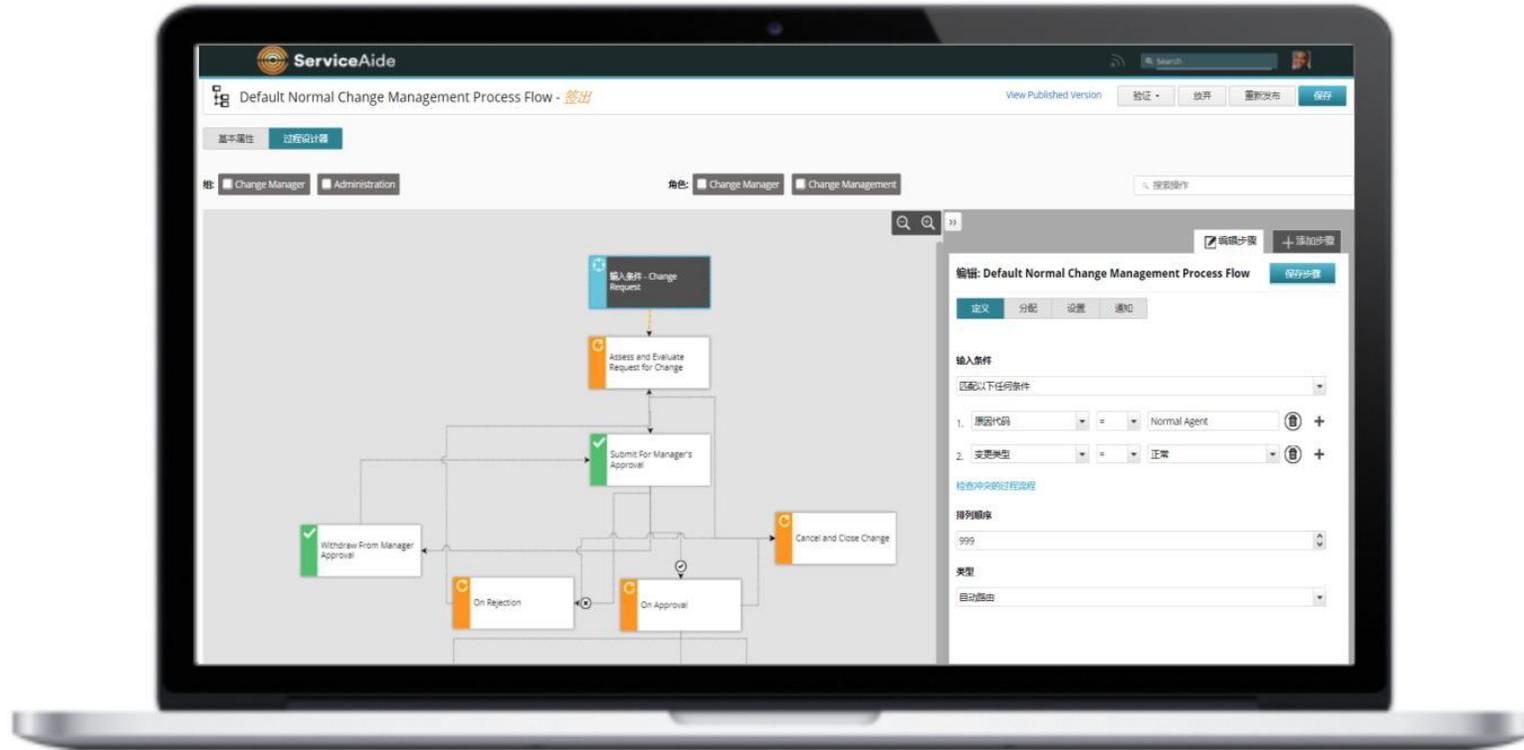
9个开箱即用的ITIL最佳实践流程

- 事件管理
- 问题管理
- 服务请求履行 >
- 变更管理
- 知识管理



- 服务水平管理
- 服务资产和配置管理
- 服务可用性管理
- 事态管理

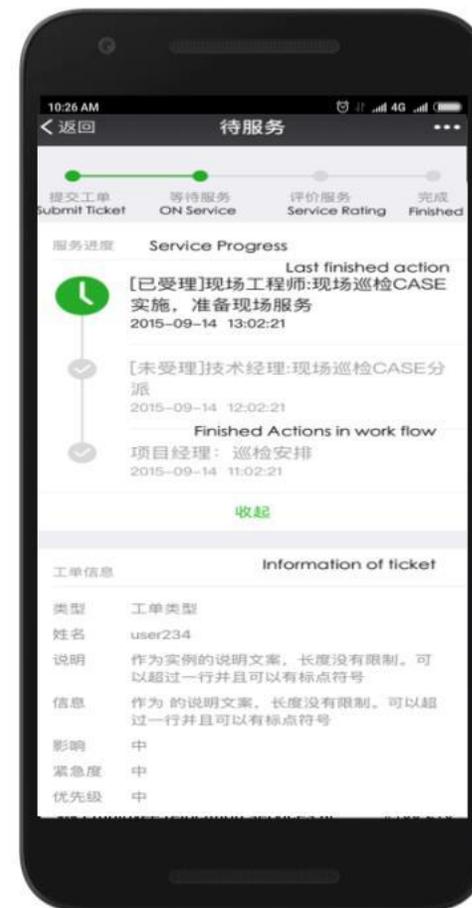
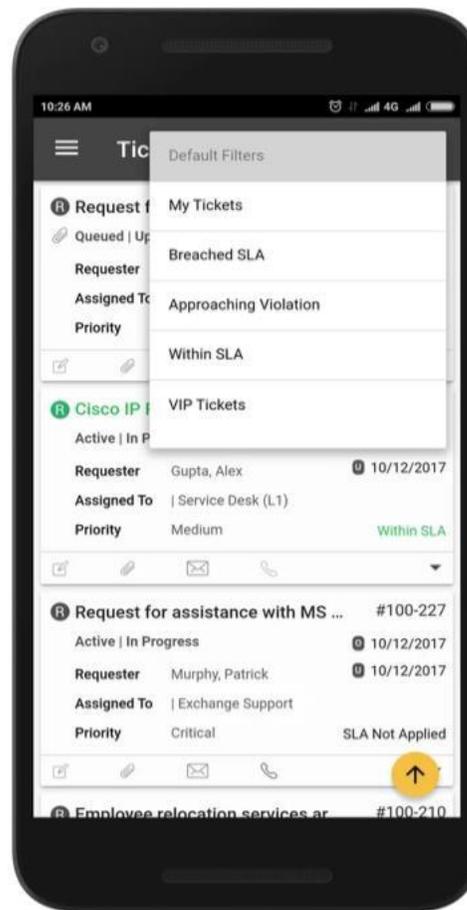
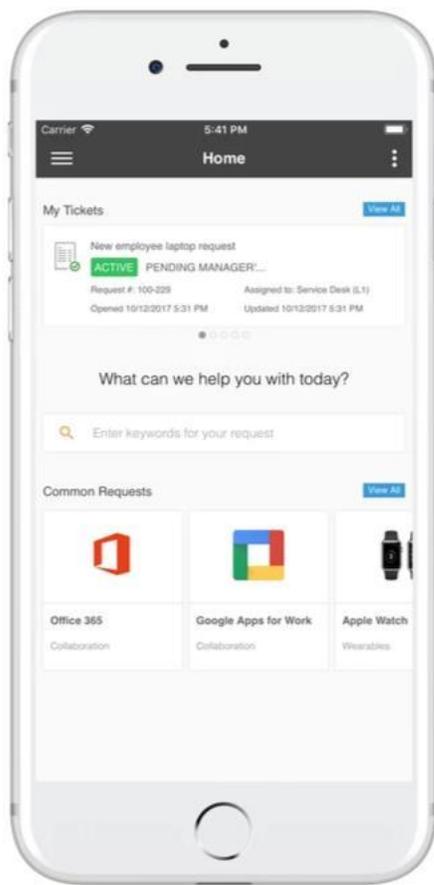
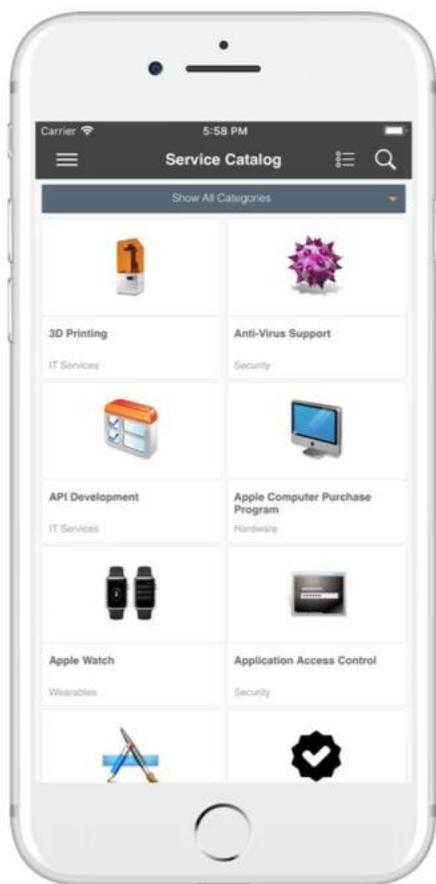
图形化的流程设计器



提供一个图形界面可拖拽的流程设计器。您可以指定特定的匹配条件，根据条件，流程自动完成工单转派、工单操作和与外部应用程序交互，实现无编程的流程体验。

移动化

支持微信、手机APP多种移动交互方式，方便员工随时随地提出服务请求或申报故障、查询知识库、提交满意度调查、审批等



ISM产品优势



多种国际认证

预置了具有最佳实践管理思想的功能



SaaS交付部署以及原生态多租户设计

Cloud Native方式可以迅速部署，经济的基于云服务订阅的付费模式，根据实际的业务需要进行合理的扩展



资产发现与管理

帮助返现、跟踪和审核组织内部IT资产的各个方面，进行变更控制、审查、实现库存的可见性，从而有效的进行IT组织



全文检索

基于ElasticSearch的全文检索带来全新而又高效的搜索体验



移动化体验

通过本地化与移动应用、微信的集成，实现随时了解任何IT故障和问题，实时跟踪与服务台的交互，提供服务和支持水平，提高相应能力，改善客户满意度



业内领先的集成AI

虚拟坐席提供良好的用户交互体验并快速解决客户的问题；集成机器学习的能力优化流程的效率；知识管理来提升解决问题的效率；利用大数据和机器学习来提供分析效率和客户满意度



配置管理

基于ITIL的配置管理功能支持配置项和相关资产的规划、识别、控制、台账和验证。CMDB充分结合变更管理、帮助台、服务目录、知识管理和过程管理自动化，提供影响分析和故障定位，在整个组织内实现端到端管理



服务自动化

接口配置支持SOAP和REST编制协议，集成拖拽式 workflow 管理设计工具，流程设计简单易学，不涉及编程，相关的业务人员能够设计并自动化操作其工作流程



可视化流程

可视化的流程编辑引擎，拖拽式的流程设计器，无需编程即可实现流程定制；可视化的流程监控展示，确保事件与问题尽在掌控

ISM + LUMA 提供智能化ITSM解决方案

