

人工智能训练师之机器人训练提升

【课程背景】

近年来，企业的客服部门基本都上线了智能客服机器人，通过机器人的运营来对业务进行分流，提高工作效率的同时，降低服务成本。

但是，上线智能客服机器人之后，马上面临对机器人的训练问题，包括如何定位机器人，如何梳理服务场景，流程的优化、语料的处理和知识处理，标注的展开，应答训练等等，如以下问题，也是大家关注的：

- 1、机器人的训练如何开始？
- 2、如何确定服务目标、场景、业务？
- 3、机器人的识别准确率该如何提升？
- 4、如何对语料进行梳理？
- 5、机器人的知识库该如何搭建并优化？
- 6、如何提升应答效果？
- 7、如何评估机器人的运营效果？

针对以上问题，就需要对团队人员，以及对智能训练有意向的员工进行基础能力的训练，本课程就是为该目标而设计。

从2017年开始，杨茂林老师工作室分别在北京、上海、广州、深圳、成都、香港等地先后分别举办了《互联网时代的客户数据及智能服务应用》和《人工智能在服务营销领域的应用与最佳实践》《人工智能时代服务迭代与智能客服运营管理》、

《智能服务体系搭建》等20多期公开课和100多期内训课程，并帮助金融、运营商等行业客户开展了智能客服运营咨询项目。

【课程收益】

- 1、人工智能训练师该如何对机器人进行训练
- 2、如何确定机器人的运营目标和服务边界
- 3、如何梳理服务场景
- 4、如何准备语料
- 5、知识库的梳理和搭建
- 6、对话流的梳理
- 7、机器人服务效果评估

【课程对象】

- 1、智能机器人训练人员
- 2、已经上线或者准备上线智能机器人的企业相关工作人员
- 3、准备从事人工智能训练工作的人员

【课程时长】：2天

【课程大纲】

单元	大纲	内容	效益
单元一	客服行业 人工智能训练师	1、什么是人工智能训练师 2、人工智能训练师的工作内容 3、人工智能训练师能力要求 4、如何成为一名优秀的人工智能训练师	本单元让学员明确什么是人工智能训练师以及如何成为人工智能训练师
单元二	训练方法	1、深度学习	本单元让学员从

		<ul style="list-style-type: none"> -机器学习算法 -数据训练 2、学习模式 <ul style="list-style-type: none"> -监督学习模式 -半监督学习模式 -无监督学习模式 3、强化学习 4、迁移学习 5、机器阅读 6、正则表达式 7、知识图谱 	业务角度和技术进行结合，加深对智能客服技术的了解和后期应用
单元三	智能机器人定位	<ol style="list-style-type: none"> 1、服务需求调研 2、需求调研步骤 3、需求分析与转化 4、需求管理与开发 5、智能服务定位 6、在线机器人服务定位 7、流程管理 8、场景划分 <ul style="list-style-type: none"> -在线机器人业务场景划分整体流程 -在线机器人业务场景划分标准 -在线机器人业务场景划分方法 -在线机器人业务场景划分工作流程 -在线机器人业务场景优化 	本单元让学员掌握机器人需求梳理、流程梳理、场景划分的方法
单元四	语料与知识管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、语料的定义 2、语料梳理 <ul style="list-style-type: none"> -如何获取语料 -语料处理步骤 -语料准备的检验与确认 3、语料检查：场景覆盖度 4、知识库梳理 <ul style="list-style-type: none"> -什么是知识 -知识库梳理流程与方法 -知识库健康度检测 5、知识库类型 <ul style="list-style-type: none"> -QA -对话流 -知识图谱 	本单元让学员掌握如何对在线客服机器人进行语料处理和知识管理
单元五	智能服务训练应答	<ol style="list-style-type: none"> 1、标注管理综述 <ul style="list-style-type: none"> -标注总体流程 -常见标注类型 -临时标注任务 -标注规则 2、标注培训 <ul style="list-style-type: none"> -培训流程 -在线机器人标注培训示例 -标注人力安排 3、标注质量控制 <ul style="list-style-type: none"> -标注来源 	本单元让学员掌握标准与应答训练的方法

		<ul style="list-style-type: none"> -标注人力质量控制 -在线机器人标注质量控制 -标注规则 	
单元六	运营数据分析	<ol style="list-style-type: none"> 1、在线客服机器人核心指标 <ul style="list-style-type: none"> -服务量 -服务能力 -服务满意度 2、在线客服机器人核心指标的价值 3、在线客服机器人运营数据分析方法 <ul style="list-style-type: none"> -答的上—搭建起 -答的准—运营期 -答的好—突破期 4、语音客服机器人核心指标 <ul style="list-style-type: none"> -用户层面 -业务层面 -技术层面 5、语音客服机器人运营数据分析方法 <ul style="list-style-type: none"> -服务量 -服务能力 -服务满意度 	<p>客服机器人的指标体系和如何进行数据分析提高运营水平</p>