

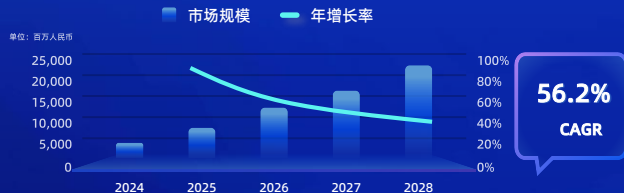
垂类大模型，打造企业数智化应用新范式

喻友平 | 中关村科金 总裁

大模型迎来爆发增长 也面临更现实的应用挑战

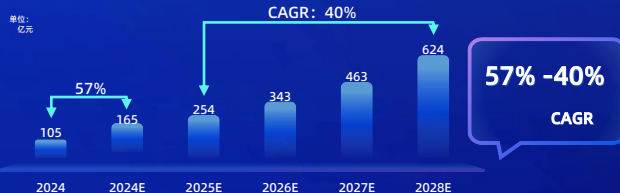
中国行业大模型市场快速增长

中国AI大模型解决方案市场预测，2024-2028



* IDC《中国模型即服务(MaaS)及AI大模型解决方案市场追踪，2024H1》

中国行业大模型市场规模分析，2023年-2028年预测



* 沙利文《2024年中国行业大模型市场报告》

大模型产业落地的核心问题

- 算力成本高昂
- 技术与业务融合难
- 行业know-how不足
- 数据处理困难
- 复合型人才短缺
- 法规与伦理风险

市场需要什么样的垂类大模型应用？



回归商业本质，解决客户问题

营销转化率提升，服务体验更好

AI话术深度挖掘

高拟人化沟通与意向筛选

智能洞察用户意图

话术与质量实时质检

20+ 7轮
优化手段 迭代

1.5%→3.5%
营销转化率提升

端到端解决方案

通用场景，全流程智能化

智能陪练、客服助手、服务质检

语音机器人、文本机器人

全媒体全渠道联络中心

3个
效能优化套件

2个
机器人

1个
数字化平台

全链条服务

平台规划，保障价值实现

自研得助大模型平台

多样化的企业应用开发

陪伴式服务，响应高效

300G
数据训练企业大模型

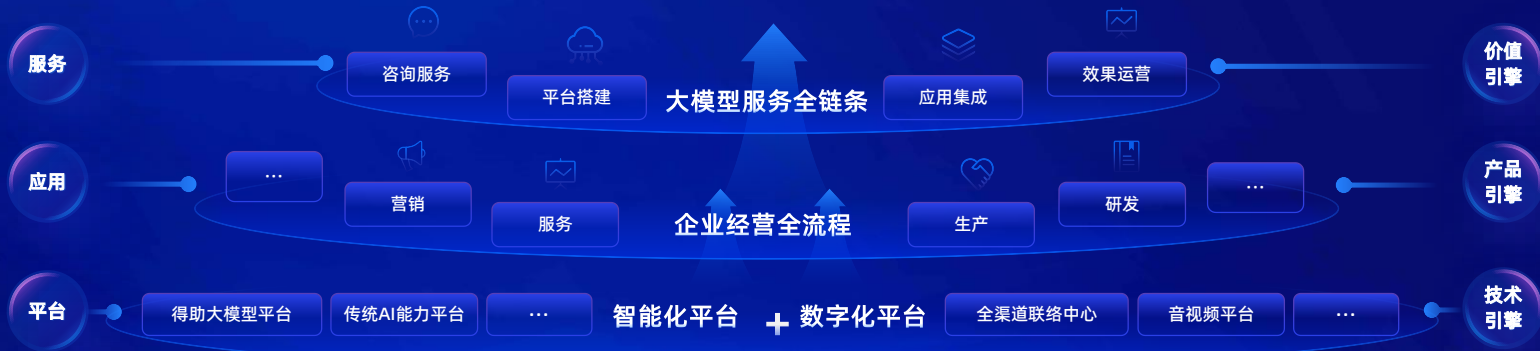
5类16个
应用场景开发

标注/算法/工程/业务专家
持续伴随优化

中关村科金：领先的大模型技术与应用公司，聚焦垂类大模型的研发和落地应用



“平台+应用+服务”的三级引擎是大模型落地的最佳实践，智能化+数字化是关键



基于得助大模型平台训练得助垂类大模型，打造有价值的智能化应用



通用应用 (得助智能客服)

机器人服务

语音机器人

文本机器人

智能辅助人工服务

智能陪练

客服助手

服务质检

全媒体 全渠道 联络中心

行业应用

金融

智能投顾

财富助手

...

政务

反诈劝阻

智能医保

...

工业

仿真测试

安全大脑

...

船舶

情报分析

研发支持

...

工程

投标辅助

病害识别

...

场景垂类

外呼大模型

客服大模型

陪练大模型

洞察大模型

质检大模型

...

得助垂类大模型

行业垂类

金融大模型

反诈大模型

工业大模型

船舶大模型

工程大模型

...

算力工厂

GPU

信创支持

...

数据工厂

数据清洗

数据标注

数据治理

...



模型工厂

SFT

RL

模型蒸馏

...

智能体工厂



workflow

AutoAgent

样板间

...

千问系列

DeepSeek系列

基础大模型

混元系列

文心系列

...

全渠道5G视频互动

全渠道统一路由

ICC联络底座

全场景呼叫能力支持

底层原生AI能力支持

音视频传输模组

AICU媒体处理引擎

ZRTC音视频底座



Volte/VoNR融合通信

音视频数据监测

重磅发布 - 得助大模型平台3.0

自由选择算力、模型、应用

丰富的场景应用及客户实践

安全合规的模型及数据保障

得助大模型平台3.0：安全、高效、便捷构建行业垂类大模型及企业级智能体



自由选择算力、模型、应用

三位一体管理、无感切换

算力统一调度
GPU算力共享调度和异构调度

异源模型统一纳管、便捷切换
DeepSeek, Qwen等主流全系模型

国内首批接入MCP协议
无缝调用、跨平台Agent交互

丰富的场景应用及客户实践

工程化能力领先、高效易用

丰富的应用和样板间
200+AI能力组件、100+行业智能体

智能体快速构建
支持四大编排模式

全链条陪伴式服务
多种服务模式满足高标准交付

垂类大模型高效落地
2000+行业头部企业实用验证

安全合规的模型及数据保障

全栈可控的防护体系

企业级安全基座
五重防护体系护航

支持国产芯片信创适配
全面满足国产化要求

全面国际化适配
支持海外本地化部署、数据合规

问答类

☆ 党建助手

📈 股票咨询助手

🚗 新能源汽车咨询助手

📖 政策解读助手

📊 基金咨询助手

🏠 家电咨询助手

🗣️ 政务信息问答助手

🛡️ 保险产品咨询助手

🔧 智能运维助手

🗣️ 社保公积金问答助手

🏠 地产调研助手

🔍 文档检索助手

👤 医保政策助手

🛡️ 情报分析助手

📦 选品推介助手

📋 公司制度助手

🗣️ 舆情助手

📋 工单助手

通用类

📄 WPS文档改写助手

📅 会议助手

📄 PPT助手

🔗 合同审核

🗣️ 多模态问答助手

📄 文档审核助手

🖼️ 图片生成

📄 公文纠错助手

🎥 视频生成

📄 合同对比

写作类

☆ 党建报告写作

🗣️ 失效归因报告

🗣️ 医保政策写作

📄 案件审查报告

🗣️ 新闻写作

📄 贷后报告

📄 产品设计报告写作

📄 投研报告

🗣️ 营销文案写作

📄 尽调报告

情报分析智能体

智能情报跟踪，全球数据聚合，秒级洞见生成

全球热门情报
透视与推送

智能分析
万篇新闻素材

自动处理
情报信息

中国船舶 X 中关村科金

助力船舶行业构建全球船舶情报监测体系

200₊%

研报与情报分析效率提升

20_{分钟} → 10_秒

知识查询时间缩短

中国船舶 X 中关村科金

通过整合多源数据、深度分析和智能预测，为船舶行业提供决策支持、风险管控



全球数万站点定向跟踪

自主化情报处理

个性化情报推送

新闻头条挖掘行文

情报背景挖掘

...



智能投顾智能体

助力金融行业智能化提升展业效率

智能
资产配置

智能
账户诊断

智能
涨跌分析

中信证券 X 中关村科金

实现「服务效率 × 客户体验 × 合规能力」的三重提升

10秒

展业内容生成速度

3倍

财富展业效率提升

20%

财富展业成功率提升

中信证券 X 中关村科金

洞察最新市场动态和数据，匹配理财产品与投资组合，为投顾生成专业营销话术

高效资产配置



个股诊断：2天 → 2分钟

差旅助手智能体

便捷的交互式OA流程填报，帮助企业降本增效

多轮对话

关键要素提取

差旅场景

内容生成

文字输入

语音对话

中国长安四川分公司 X 中关村科金

差旅填报效率显著提升，增强了业务流程的自动化与智能化处理

50%

信息填报效率提升

20%

集团财务工作效率提升

20000+

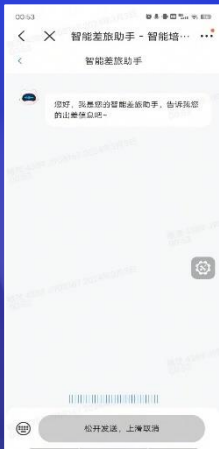
年节省工时

中国长安四川分公司 X 中关村科金

大幅提升员工填报信息效率和流程自动化效率



支持多类业务拓展



语音便捷输入



多轮交互、流程引导



对话内容关键要素抽取



业务系统信息交互

写作助手智能体

为交通基建领域打造的施工技术文档写作助手

上万篇行业文档训练
内容更高效、专业

快速生成
施工组织设计

智能生成
施工方案大纲

宁夏交建交通 X 中关村科金

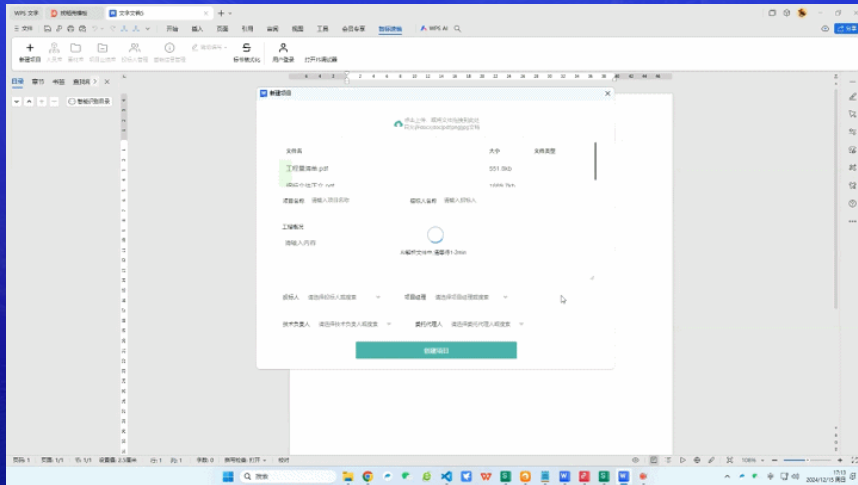
实现「方案编写效率×文档质量×合规能力」的三重提升

3天 → 1小时
施工组织设计时间缩短

1天 → 20分钟
施工方案写作时间缩短

宁夏交建交通 X 中关村科金

实现「方案编写效率×文档质量×合规能力」的三重提升



建筑：宁夏交建，国内首个交通基建垂类大模型“灵筑”，验证“平台+应用+服务”落地路径



客户痛点

通用模型无法适配企业应用场景

内部知识分散且门槛高、不易应用

专业人才缺失

解决方案

AI+BI智能分析

知识助手

投标助手

知识
梳理

知识
训练

知识
加工

知识
应用

灵筑
大模型
平台

落地结果

大模型应用开发效率提升

67%

知识获取效率

秒级

标书应答效率

98%

船舶：中船集团，船舶行业大模型“百舸”，建设船舶工业“数智大脑”



客户痛点

知识获取与应用效率低

全球情报监测难，洞察慢

研报与情报分析效率低

研报撰写难度大，质量要求高

解决方案

智脑

集成多方数据，构建船舶领域超级智脑

棱镜

全球数据聚合，秒级洞见生成

慧研

人机协作，自动挖掘文档价值，生成摘要

妙笔

自动生成研报信息，辅助高质量撰写报告

业务效果

研报与情报分析
效率提升

272%

知识查询效率提升

20分钟 → 10秒

内置语料模板

2000

交通：交通运检大模型，赋能工务病害运检，显著提升运检自动化水平

中关村科金



客户痛点

依托纸质工单流转，数字化程度低

流程依靠专家反馈，运检效率低

传承式学习，专家培养周期长

解决方案

病害识别



专家智脑

交通运检大模型

报告生成

要素抽取

运检反馈

业务效果

工单内容数字化率

100%

病害治理方案
生成效率提升

20倍

汽车：打造汽车行业呼入大模型，助力客户满意度提升

客户痛点

传统
机器
客服

对话交互生硬

对话流程机械

维修问题复杂处理难

人工
客服

售后热线量激增

人工接线超载

人员成本高

解决方案

智能坐席辅助



维修售后智能填单

坐席话术推荐

智能路由调度

呼入大模型



语义理解与情绪识别

多智能体对话管理

动态话术流程编排

业务效果

客户满意度提升

65%↑

平均对话轮次提升

83%↑

平均通话时长提升

46%↑

零售：打造家居行业营销大模型，助力营销转化率持续提升

客户痛点

传统机器人

营销话术死板

转化率低下

流程配置复杂

人工外呼

效率低成本高

能力参差不齐

合规监督困难

解决方案

电销大模型



高效预测式外呼分配

高拟人化沟通与意向筛选

合规幻觉检测

智能营销助手



AI话术深度挖掘

智能洞察用户意图

话术与质量实时质检

业务效果

营销转化率提升

16%

坐席话后处理时间降低

57%

智能质检准确率达

95%

整体坐席转化率提升

46%

得助智能客服4.0，业界唯一具备全栈能力的智能客服产品



大模型+外呼机器人：大小模型结合，带来更好的机器人外呼效果



大模型重构AI外呼全链路



大模型超高拟人对话



大模型TTS超拟人音色



业务效果

60%+
对话轮数提升

12%
业务目标达成提升

99.9%
话术合规率

媲美真人

目标导向

金融合规

说明：金融场景实测

大模型+外呼机器人，助力某头部快递企业业务增长



大模型外呼机器人，实现国际快递业务商机全自动获取



核心优势

远超小模型机器人指标

3000条+
大模型绩优训练语料

95%+
大模型意图识别准确率

94%+
大模型要素填充准确率

业务效果

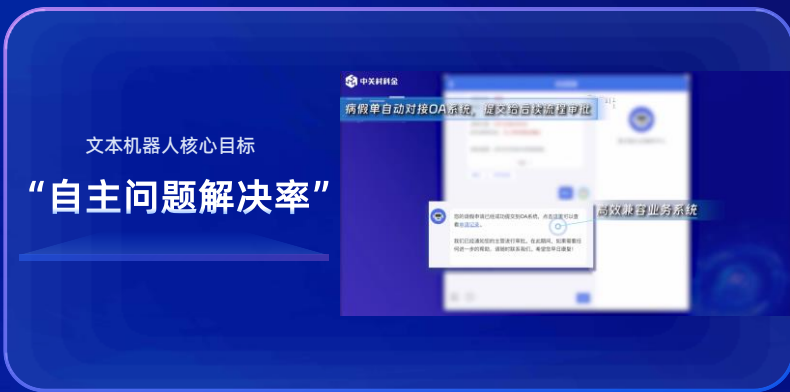
坐席减少
85%

转化率对比人
92%

对比传统小模型转化率提升
2.5倍

大模型+文本机器人：具备更强的自主问题解决能力

中关村科金



业务效果

自主问题解决

90%+

业务覆盖率

95%+

客服成本降低

50%~80%

多层
问答拦截

大模型
自动运营

问答
流程闭环

大模型+文本机器人，赋能某研究院构建新一代共享服务中心



传统企业服务模式面临困境

咨询渠道分散

工作效率低下

知识管理困难

缺少数据辅助决策



整体业务效果 (Overall Business Results)

事务处理效率 (Transaction Processing Efficiency)

40%+

人力成本降低 (Labor Cost Reduction)

30%+

知识运营成本降低 (Knowledge Operation Cost Reduction)

60%+

金融 (Finance)

央国企 (Central Enterprises)

制造业 (Manufacturing)

大模型+坐席助手：增强会话分析的深度，实时会话辅助

大模型正在赋能客服坐席全面提升智能化水平，让助手更聪明、更有用



坐席助手实例



业务效果

话术采纳率
87%+

合规检出率
99%+

工单处理效率
300%+

大模型+坐席助手：某头部商用车集团提升客服质效



业务背景

业务量增长30%

客服团队无法扩编

20s内接起率仅75%

新客服上岗周期超1个月

解决方案：大模型坐席助手 + 企业知识库



业务效果

平均通话时长降低

34%

客户投诉率降低

65%

高峰排队时长降低

76%

合规监控覆盖

100%

- 客服人员零增加
- 话务承载量增加30%
- 完成全年集团考核目标

业务领域最佳案例—汽车营销场景智能陪练



解放双手，3分钟一键生成实践场景

AI做课

AI陪练

AI指导

☎ 优秀通话

自动生成
6大场景

📖 培训教材

试题考卷

视频课程

陪练sop

异议问题

提示话术

评分目标

练客户
练产品

根据客户标签
自动推荐陪练sop

结合营销理论和员
工能力表现，推荐
丰富的个性化指导

AI评价

汽车营销Role Play，刻板训练强化营销能力



传统培训 VS 大模型陪练2.0

整体提效

60%

20轮营销陪练剧本

3人天 -> 1人天

20页文档的知识提取

1.5人天 -> 0.5人天

10题考卷制作

4小时 -> 0.5小时

10分钟视频课件

1人天 -> 0.5人天

大模型+智能质检：进一步提升质检范围与质量



中关村科金



传统质检1.0

较少模态&渠道

仅支持录音、文本内容质检

规则&小模型

需标注、训练，维护成本高

固定的业务流程

仅支持人工复检后进行申诉

新一代智能质检2.0

多模态&全渠道

多模态大模型，
视频、文档、图片、语音

大模型&智能体

简单场景：一句话质检
复杂场景：搭建专有智能体

定制化业务流程

高风险质检项人工复检后申诉
低风险质检项AI质检后申诉

金融场景大模型质检实例



效果提升

渠道覆盖率

100%

支持视频、文档、图片

运营成本

15%

小模型→大模型

质检项覆盖率

15%

智能体质检

证券行业大模型智能质检，为业务高质量发展注入合规新动能



业务背景

运营效率低

20余项质检点，需要积累大量
正则或语料实现模型的搭建

分层展业难监管

模型难以对分层展业进行有效监督

准确率不足

小模型质检的准确率和召回率较低

解决方案

20余类违规点覆盖

暗示返佣、不当承诺、夸大营销、内幕交易等

精准识别与原因分析

对违规场景的精准识别和违规原因分析

搭建“分层展业违规”智能体



全场景、全量数据覆盖

全场景覆盖

全量数据覆盖

效果提升

覆盖全部渠道沟通数据

100 %

质检项准确率

95 %+

质检项召回率

95 %+

全量模型迭代

0 天

重磅发布-得助智能音视频服务平台3.0

企业多模态连接客户的利器

全栈自研，稳定可靠，安全可控

在多个行业客户价值验证

得助智能音视频服务平台，基于视频的全新客户连接形式



邮储银行：“全场景统一视频银行，连接更高效”



银行业务挑战

- 识别精度低** 线下网点成本高昂渠道运营效率低下
- 服务断层** 用户分散多渠道服务体验不统一
- 客户流失** 传统服务模式客户粘性持续下降

远程视频银行解决方案

非接触金融

点对点多路视频

视频采集录制

动态扩容等技术

远程服务中心

保险双录

三农信贷面签

家族信托双录

对公开户尽调

商户巡检

车贷面谈

信用卡面签

信用卡客服

直播中心

直播带货

直播营销

员工培训

党建活动

客户收益

业务办理率提升

峰值并发能力提升

150%

10倍

新场景搭建周期缩短

80%

北汽金融：“智能秒拦截，汽车金融防欺诈利器”



背景与挑战

识别精度低

线下面签难以精准识别伪造信息

拦截能力弱

缺乏高风险地址库实时拦截

响应速度慢

无法满足线上业务秒级风控需求

新能源汽车直销模式下B2C交易激增，北汽金融运用AI+视频技术构建全域反欺诈体系，实现秒级风险拦截

汽车金融视频风控解决方案

"人-证-景"防线

深伪大模型+活体检测+背景核验，三重保障

全域地址核验

GPS定位+黑产库比对，异地造假无所遁形

智能化流程

TTS+ASR自动问询
端到端秒级响应

客户收益

时效革命

面签时效

30分 → 5分

安全加固

欺诈拦截率85%，

异地造假拦截率90%

响应速度

线上申请到面签实现秒级响应

杭州医保小智：“医保问题视频问，智能解答即时办”



背景与挑战

视频交互门槛

医保政策复杂，需要面对面的直观解答

问答准确率低

传统智能客服无法精准回答医保专业问题

杭州医保局充分发挥医保垂类大模型的深度应用优势，通过视频+AI技术推动医保小智从1.0向2.0的迭代升级，让医保经办服务更智能

应用解决方案

多端覆盖 | 微信公众号 | PC端网站 | 小程序 | 浙里办APP

视频办

医保小智2.0双引擎

智能答

视频咨询

智能理解

知识匹配

精准回答

服务评估

视频化问答

大模型驱动

多轮对话

地域精准

面对面交互体验
降低数字化门槛

RAG+LLM架构
支持复杂医保
政策问答

支持医保转移等
复杂业务的连续咨询

杭州专属政策库
回答更具针对性

客户收益

医保小智2.0为进一步探索医保公共服务智能化、打造医保垂直领域大模型提供了杭州医保“城市案例”

语音客服接听次数

76.41万 人次

AI人工接待

104.97万 人次

服务命中率

83.83%

荣获2024全国智慧医保大赛二等奖

浙江省医疗保障局

济南市医疗保障局

盐城市医疗保障局

自贡市医疗保障局

遵义市医疗保障局

浦江县医疗保障局

The background features a dark blue field filled with dynamic, flowing light streaks in shades of blue and white. These streaks originate from the left and right sides, curving towards the center where they meet a bright, horizontal white glow. The overall effect is one of high-tech energy and forward motion.

重磅发布

银行、证券、汽车三大行业解决方案

基于垂类大模型打造的银行新智能化解决方案全景图



证券行业解决方案全景图



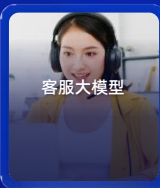
汽车行业解决方案全景图



场景垂类



外呼大模型



客服大模型



陪练大模型



洞察大模型



质检大模型

...

行业垂类



金融大模型



公安大模型



工业大模型



船舶大模型



工程大模型

...

开放合作 互联共赢



关注中关村科金



免费试用产品