



弘成科技发展有限公司

企业详情

企业官方注册名称：弘成科技发展有限公司
企业常用简称（英文）：Hongcheng Technology
企业常用简称（中文）：弘成教育
所属国家：中国
中国总部地址：北京市东城区青龙胡同1号歌华大厦A座4层
网址：www.chinaedu.net
所属行业类别：移动学习
在中国成立日期：2000年07月31日
在全球雇员人数：

业务详情

1、主要客户所在行业：快速消费品/生命科学（如医药，医疗器械等）/汽车及零部件/互联网与游戏业/IT信息技术，半导体及通讯/零售业与电子商务/金融服务（如银行，保险，财富管理）

2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

所提供的服务类别	人工智能技术
客户公司性质	
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	1、销售人员的需求量大、流动性大，在人才的「选、用、育、留」上要持续投入大量智慧和管理手段。如何科学的评估和量化员工的实际水平、找到岗位匹配度高、发展潜力强的人群，并进行差异化赋能，一直是持续思考的问题。 2、在人才「选、用」环节，招聘部门除面试笔试等必要招聘步骤外，以往曾使用过人才测评的工具，但需要纸质发放，回收统计费时费力。同时，受到评估准确性影响，虽然在面试环节搭建能力基线，但能力发展情况无法持续的观测下去，候选人进入用人部门，被认可度反馈不一。 3、在人才「育、留」环节，业务部门希望为岗位建模，并充分谅解自己管辖团队的每个员工的当前能力水平、与团体的差异、能力持续发展和提



	升情况，但一直无从下手。
具体服务内容	1、提供「标签体系方法论」——通过建立一套具备高效利用价值的标签体系，用以识别和刻画业务场景中各关键因素，从而应用于更丰富的智能应用场景（推荐/提醒/数据洞察及前瞻），致力于对业务产生积极效果。 2、提供企业方便使用的测评工具，用于快速量化员工能力的快捷方式和常规工具。为满足以下三种场景的人才发展能力评估需要，提供相应的管理配置、任务分发及数据查看等功能支持。
服务成果	1. 解决招聘部门每年数千位候选人能力评估问题 2. 高效解决测评人力投入，原先需要实施 1-2 周的测评回收及统计工作，仅用 1~2 天的时间快速解决。 3. 各级业务部门可根据需要，差异化查看 360 评估结果，并发现每位员工能力水平及发展情况，供企业制定管理策略。

客户案例二：

所提供的服务类别	人工智能技术
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	生命科学（如医药，医疗器械等）
客户当时的需求	<p>市场逐步扩大的同时，企业需要积极应对监管环境变化和激烈的市场竞争。《创新医疗器械特别审批程序》的实施鼓励了创新性强、技术含量高、临床需求迫切的医疗器械/器材产品上市，加快了高端医疗器材国产化替代的步伐。</p> <p>1、项目目标</p> <p>（1）提升培训效率——运用 AI 技术提升一二线经理整体辅导水平。全员辅导能力可量化、可视化，有针对性的开展培训。提升辅导效率，降本增效。</p> <p>（2）提升一二级经理辅导能力——有指导性的启发式练习，提升辅导能力。辅导效果实时评估与反馈。辅导数据共享，促进良性竞争。</p> <p>2、项目建设内容</p> <p>（1）业务需求分析——业务需求调研。销售辅导场景分析。功能化设计。</p> <p>（2）AI 陪练工具开发——主题定制与管理：根据不同辅导场景设置不同主题。人机互动情景设置：模拟真实辅导场景，实时反馈辅导效果。线下辅导采集与分析：将真实辅导案例的音频或视频上传，AI 进行诊断。辅导能力分析评估：从不同维度对辅导效果进行评估。</p> <p>（3）辅导话术研发——辅导的标准化流程建模。围绕辅导环节开发标准话术。</p>
具体服务内容	1、项目实施 智能陪练产品通过自然语言理解和处理技术、机器学习、深度学习等领域的多种核心算法、模型及新技术应用，将 AI 引擎与业务场景结合，构建能力发展线上学习模型，实现个性化人机互动、真实场景模拟训练



	<p>模式，帮助员工提升业务效率，助力企业提升人员效能。</p> <p>(1) 技术架构设计</p> <p>该技术架构面向 BI 分析应用和 AI 模型应用，提供集采集、存储、计算、分析，建模于一体的端到端服务体系。</p> <p>1) 支持面向 BI 的数据分析，以及面向 AI 的机器学习和深度学习的建模分析；</p> <p>2) 支持多种采集方式，包括文件，数据库等；</p> <p>3) 支持定制化的数据分析，支持多种样式的表格和图表展示；</p> <p>4) 支持典型的机器学习场景，包括识别，聚类，推荐，自然语言处理等；</p> <p>5) 构建于 Java、Python，TensorFlow 的分布式体系架构。</p> <p>实时在线服务产生数据，大数据应用通过 ETL 获取交易数据，针对采集的数据进行数据计算和分析，对外直接提供分析服务，或者基于分析结果提供数据预警等服务；经过处理后的数据还可以作为 AI 应用的输入数据，用于 AI 的模型训练，或者基于训练好的模型，通过模型应用服务对外提供 AI 服务。</p> <p>AI 服务和大数据服务对外提供的实时应用使用在线服务应用框架。</p> <p>(2) 业务流程及功能设计</p> <p>根据实际业务对陪练业务流程进行梳理，形成管理端、用户端的业务流程，并进一步进行产品化设计。</p> <p>智能陪练系统核心功能为将企业业务话术通过知识图谱体系化展现，模拟真实业务场景的多路径的训练场景，对学员训练结果实时反馈与评估。</p> <p>(3) 主要技术应用</p> <p>1) 自然语言处理服务。实现同义词、专有词、停止词等功能。支持关键词抽取、中英文分词，词性标注、命名实体识别、依存句法分析等服务。纠错模型，语音专有词纠错</p> <p>2) 语音识别服务。语音识别和处理，语音合成。互动语音切分，语音流畅度模型，多维度语音评价等。音视频转码</p> <p>3) 语义匹配服务。语义相似度计算，语义完整度评测。长短句评测，短句识别</p> <p>2、项目亮点</p> <p>(1) 语料库/剧本管理突出便捷性、实用性、多场景适配</p> <p>智能陪练系统将知识点按业务场景拆分，使用基础场景如开场、对话流、转场、旁白、结束等对话元素设计对话脚本，为员工打造沉浸式学习氛围；剧本满足顺序、随机和跳题对话，场景复杂多样；剧本增设脑图编辑和查看，用户可以直观查看剧本上下前后对话的逻辑，对使用者更友好。</p> <p>在项目实施中，语料库/剧本撰写是相对困难的环节，如何能够降低这部分工作难度的同时，不会降低训练的有效性，是我们尝试解决的问题。在项目中，我们实现了语料自动扩写、多答案支持，并且通过对用户训练过程</p>
--	--



	<p>中产生的语料进行识别，可将优秀语料采纳进语料库，从而实现语料库/剧本的动态更新。</p> <p>(2) 与实际业务场景相结合，打造”学-练-测“一体化 智能陪练系统将学练测结合，员工按照业务场景学习知识点后，可以进行反复对话练习。练习过程中有提示、有指导；练习完成后，进行对话测试；测试难度升级，有时间限制、次数限制、无提示，真正实现学练测一体化学习。</p> <p>业务场景的真实模拟，弘成教育研发的智能陪练系统，通过真实人物、卡通人物、3D 订制人物等多种形象模拟客户，达到高仿真 roleplay (角色扮演)。训练过程中，系统可以根据不同语境设计分支对话流，沟通交流高度接近自然对话。</p> <p>(3) 多维度评估模型，更精准分析训练效果 对于学员训练效果的分析，系统基于由内容的完整性、表达准确性、语音清晰度、关键词覆盖率等多维度构成的标准评估模型，依托于实时语音转文本和语音合成技术，利用先进的 AI 算法快速进行意图识别，精准地判断学员回答的准确率。</p> <p>(4) 通过多种手段提升语音识别准确率 语义分析范围更广，引入同义词、专有词、停用词、敏感词、禁用词、关键词等自然语言处理；语音识别更精准、流畅、自然，引入互动语音切分和读音相近此处理，特殊语音合成，以及语音识别纠错。</p>
<p>服务成果</p>	<p>1、直接效果</p> <p>(1) 辅导成本大幅降低： 原有辅导模式以线下为主，产生大量的差旅及时间成本，智能陪练的引入使这部分成本大幅缩减</p> <p>(2) 培训效果显著提升： 个性化的辅导方案设计，更具针对性：通过培训可以为新经理定制辅导方案，梳理辅导前的计划和准备工作，根据新经理不同需求和应用场景梳理辅导的知识盲区，提高辅导技巧 通过重复训练、刻意练习强化记忆、巩固技能：智能陪练模拟销售代表，进行多场景的角色扮演练习，降低试错成本，强化对知识和技能的掌握 即时的辅导反馈，有效帮助辅导者发现盲区，自我提升：通过人机对话，AI 及时给出训练的评估，即时的反馈机制帮助辅导者第一时间了解自身在辅导知识和技能方面的盲区，进行针对性的学习</p> <p>(3) 为持续的培养&辅导提供数据依据： 辅导数据的分析利用，实现精准带教和辅导：通过模拟训练，系统沉淀下大量的数据，对这类数据进行分析，可以帮助到二级经理进行带教，进行有目性的精准带教和辅导 辅导能力成长轨迹量化，为人才发展提供数据支持：辅导者和被辅导者搭建辅导能力的画像，减少评估的主观偏差，提高评估的效率，让辅导能力</p>



	<p>的成长轨迹可量化，为后续的人才发展给出一个定制的培训方案</p> <p>2、间接效果</p> <p>整体提升了经理层面的销售辅导能力，影响了一线员工 4000 人，通过了辅导能力的提升，降低了团队的离职率，提高了团队的战斗力，提高了员工的士气和满意度。</p>
--	---

档案内容更新2022年8月