



周伯文 博士

京东集团副总裁
京东人工智能事业部总裁
京东人工智能研究院院长
bowen.zhou@jd.com



JD AI
京东人工智能

周伯文 博士

京东集团副总裁
京东人工智能事业部总裁
京东人工智能研究院院长
bowen.zhou@jd.com



AI 开启智能经济时代的未来十年
始于信赖，胜于格局



01

可信赖的AI
将是智能经济未来十年的新原点

02

零售产业进入“货找人”的下半场
为每一件商品匹配一位AI助理

03

京东人工智能战略全面升级
三大产品及服务发布

智能经济时代的未来十年：始于信赖，胜于格局

资本

以资本为核心的竞争

算力
场景

.....



价值

以价值为核心的竞争

真实场景驱动
安全、共赢

.....

技术投入，技术发展，技术追求

算法、人才、技术信仰.....

今天，人工智能正在加速与产业经济的创新融合

企业变革

参与企业管理流程与生产流程，企业数字化趋势日益明显

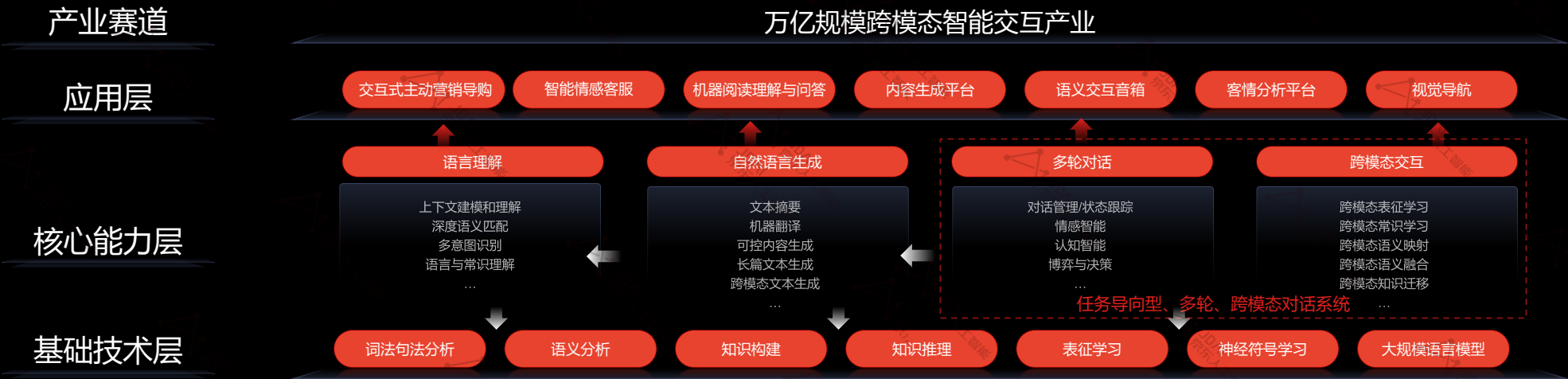
产业变革

传统产业链上下游关系的根本性改变，用户因为产品属性的变化而发生改变，由个人消费者转变为企业消费者

人才变革

提升组织效率，提高人的生产力，做更多有价值的事情

核心引擎推动技术和产业应用双向发展



可信赖的AI，将是智能经济未来十年的新原点

资本市场
回归理性

落地性强的AI
场景受到追捧

驱动技术和产业
应用双向发展

可信赖的AI：Trustworthy AI

Robustness

稳健性

Reproducibility

可复制性

Explainability

可解释

Fairness

公平

Value Alignment

价值对齐

Accountability

负责任

京东丰富复杂的场景铸造可信赖的AI

服务覆盖中国**10亿+**用户 | 精选**25万+**家商家入驻 | **全链条**的供应链场景



+



京东人工智能： 可信赖的AI

核心内容

核心支撑

发展原则*

可信赖的AI：Trustworthy AI

京东集团：以零售为基础的技术与服务公司

真实场景驱动

Robustness | Reproducibility

稳健性 | 可复制性

让AI更有温度

Fairness | Value Alignment

公平 | 价值对齐

以客户为中心

Accountability | Explainability

负责任 | 可解释

京东人工智能开放平台 — NeuHub (ai.jd.com)

和谐友好、公平公正、包容共享、尊重隐私、安全可控、共担责任、开放协作、敏捷治理

* 2019年7月《新一代人工智能治理原则—发展负责任的人工智能》



01

可信赖的AI
将是智能经济未来十年的新原点

02

零售产业进入“货找人”的下半场
为每一件商品匹配一位AI助理

03

京东人工智能战略全面升级
三大产品及服务发布

零售产业的进入“货找人”的下半场，为每一件商品匹配一位AI助理

传统零售货架

- 规定的时间
- 固定的场所
- 大众化的商品
- 有限的选择

千人千面数字“货架”

- 根据购物习惯、喜好程度、搜索习惯进行标签，推送相关商品
- 商品丰富度和转化率不断提升

智能定制化“货架”

- 挖掘卖点：主动挖掘不同用户需求，不同商品卖点
- 智能表达：通过AI技术进行文字描述，图片和视频生成，展示在用户面前
- 最优的时间：根据用户习惯，选择最方便、合适的时段
- 最佳的方式：理解用户的喜好，匹配易接受、易理解的方式

What can i help you with?

机器生成内容

大规模 | 个性化 | 自动化



京东AI 为商品写诗，已应用于礼品购



黑色风衣是经典必备的基础款，显瘦显气质，绝对不会穿出错，搭配白色衬衫和深色小脚裤，简单的搭配很显气质，知性而利落。

—— 京东AI写作



“采用高频启动技术，全面缩短空调开机时间，加快空调运行频率，使空调在极短时间内送出强劲冷动力。搭载智能水洗科技，清洗翅片更迅速。”

—— 京东AI写作

利用AI进行 视觉内容创作

AI 自动生成图像



“这只小鸟有着短小的喙、自上而下的深色条纹，翅膀上夹杂着褐色、白色和黑色，胸部是白底黑条纹。”

[Ma, CVPR 2017]

AI 让模特自由换装



original image



expected layout

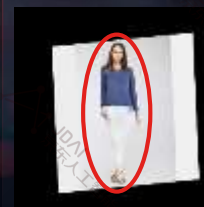
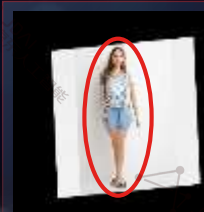


generated image

AI+时尚：让静态图像超模一样动起来



original image



generated fashion video

智能消费入口：多模态消费入口

基于计算机视觉技术，辅助以语音对话交互技术，帮助用户在京东上搜索并购买图片中的商品



2019.11.11 期间

697%

11月11日 GMV 较去年增加

73%

16岁-35岁用户占比

51%

二三线城市占比

10 余家

手机厂商、视频 / 短视频平台、游戏娱乐
软件等的识图、选品、导购场景



京东零售中智能交互RPA的全链条服务



售前

Alpha 小智

累计服务1200万人次
感知用户情绪
推动人机对话轮次增加
加强用户购买意愿
商品信息、推荐信息的智能生成



售中

智能情感客服

累计接待量超3400万次
11.11当天独立解决超659万次咨询
为用户提供有温度的情感服务



售后

智能情感客服
智能语音应答 (电话)

累积接待102万次咨询
已覆盖46%的业务场景



物流

智能预约 (电话)

上线电视机和微波炉等10个品类
在北京、上海等28个城市上线
日均20000+通外呼

客服质检：涵盖售前、售中、售后全流程客服体验，11.11期间日均质检数万小时通话

京东AI客服大脑

智能调度

智能导航

智能摘要

实时辅助应答

图片智能识别

智能创事件



“京东11.11全球好物节” 京东AI的改变与突破



京小智

为使用商家**提高15%订单量**，同时节省其**50%客服成本**



大件外呼

为**28个城市**，**10个品类**，每天为超过**2万个**预约服务



智能写作

依据产品特性、用户标签**自动生成文案**，降低了店铺运营成本，**快速匹配用户需求**



搭配购

即将上线搭配购，为时尚单品推荐**搭配方案**

京东AI依托京东场景，千锤百炼技术能力，对外赋能打造12大创新应用

蜂巢空间
(5G银行)



智能客服的
全链条服务



C2B 品牌营销
解决方案



线下零售
综合解决方案



多模态
购物入口



智能
结算台



药学知识
图谱



超级
眼镜



智能导诊
解决方案



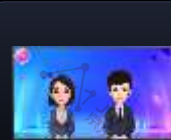
语音终端
解决方案



Neucozy
心灵休息舱



NeuHost
虚拟主播



应用场景

真实、丰富的应用场景

高净值数据

电商 + 物流 + 金融

用户

服务10多亿用户

前沿AI技术

计算机视觉 | 语音与声学 | 语义 | 对话 | 机器学习 | 知识图谱

01

可信赖的AI
将是智能经济未来十年的新原点

02

零售产业进入“货找人”的下半场
为每一件商品匹配一位AI助理

03

京东人工智能战略全面升级
三大产品及服务发布

京东人工智能面向2020年战略升级：1个平台、2大赛道

智能交互RPA（机器人流程自动化）

商城、物流智能客服

外呼/用户触达

交互式主动营销导购

运营流程自动化

职能流程自动化

.....



2个主航道业务



视频物联网（视联网）

线上零售、线下门店

物流站点、分拣中心
仓储全流程管理

公安和园区安防
社区管理

蜂巢智慧空间

融媒体中心经济、5G

.....

1 个平台

智能供应链国家新一代人工智能开放创新平台
(NeuHub — 京东人工智能开放平台)

6 项技术

计算机视觉

语音与声学

语义

对话

机器学习

知识图谱

京东人工智能研究院

京东进入新一代人工智能“国家队” 智能供应链国家新一代人工智能开放创新平台



智能供应链平台是国家间产业和经济竞争的关键领域

01

世界主要经济体高度重视供应链安全，
中国首次将供应链创新发展

提升为国家战略

02

供应链系统正在加速走向智能化、平台化，
智能供应链平台成为

国家创新发展的重要载体

03

加快建设智能供应链开放创新平台

**对中国经济发展
和产业转型升级意义重大**

智能供应链国家新一代 人工智能开放创新平台



智能供应链国家新一代人工智能开放创新平台的**核心载体**



六 大行业 **九** 大场景 **100+** 落地案例

基于京东丰富场景的**人工智能** 技术 **系统化** **大规模** **端到端**的实践落地



AI+消费



AI+交互



AI+内容



AI+服务



AI+城市



AI+金融



AI+物流



AI+供应链



AI+生产

京东人工智能开放平台 NeuHub 全景图

自研产品服务**100**余款

合作生态应用**200**余款

AI + 供应链



智能C2B解决方案



地狼搬运AGV



天狼穿梭车



飞马



分拣机器人

AI + 服务



NeuHive蜂巢机器人



NeuBot京灵机器人



智能客服解决方案



电话机器人



AIRS AI零售解决方案

AI + 消费



智能结算台



智慧门店解决方案



NeuCRM客户管理



闪电智能内容创作平台



玲珑智能设计

AI + 城市



NeuCam智能摄像机



智慧入口解决方案



智能可穿戴仿生手



NeuPass人脸门禁



机房巡检机器人

集成创新



智能交互屏



法律咨询机器人



超级眼镜



心灵休息舱



虚拟主播

智能硬件



大卡车载360全景环视



埃克斯智能钥匙柜



机械手臂履带车



智能开发板



智能开票机器人

智能应用



AI广告平台



大数据可视化平台



全程云OA



仿生手实验平台



机器问诊



智能财务管理应用



精细化货架洞察



微信社群管理工具



AI呼叫中心语音机器人



智能安全云服务

产品服务

创新应用

开发平台:

智能数据预标注工具

零门槛全自动模型定制开发工具

专业大规模高性能模型训练工具

NeuHub 京东人工智能开放平台

重磅发布一： **NeuHub** | NeuFoundry

构建企业智能中台，助力产业技术升级

NeuFoundry: 构建企业智能中台

定制化企业AI能力

企业智能化升级需求



NeuFoundry



模型



数据



算力



- 加速智能化建设
- 释放数据资产价值
- 实现降本增效
- 为企业人才提供AI实训

NeuFoundry: 独有的竞争力

零售全链条数据



京东海量数据及场景

- 高净值的数据链条，涵盖零售、物流、金融等脱敏数据
- 覆盖生产、流通、消费端到端的服务场景

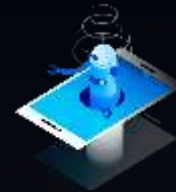
千锤百炼的成熟模型



真实场景锤炼的成熟模型

- 模型经过真实场景的验证和锤炼
- CV/NLP/语音/机器学习算法库全栈覆盖

以客户为中心



安全灵活可定制

- 模型可定制
- 部署可定制
- 交付方式可定制

NeuFoundry: 安全、便捷、可定制的一站式AI能力铸造厂



NeuFoundry应用案例：从零售、供应链上下游，辐射全行业

南京产业创新云

“通过联合京东AI构建园区人工智能平台，为园区内企业提供AI模型训练和API服务，加速企业智能化建设，提升整个园区的产业智能化水平。”

—— 园区招商处

工业制造业

“通过京东NeuFoundry人工智能平台，结合企业自身的数据，我们自己的工程师可以非常轻松地定制出贴合业务的AI能力，实现降本提效，完成企业智能化转型。”

—— 南京景曜智能科技有限公司 CTO 钮旭东

重磅发布二： NeuHive 蜂巢智能空间

“ 银行网点的下一代 VIP 理财室 ”



发现

人脸互动引流



探索

多模态交互，富媒体展示，智能对话



比较



购买

生物识别鉴权



粘性

精准交叉营销



下一代智能 VIP 理财室

客户经理数据分析助手 + 投资对比工具

2020年1月 - 上市

金融太空舱

多模态交互 + 富媒体展示的沉浸式私享空间

2019年7月 - 已上市





中国建设银行5G + 智能银行 - 蜂巢金融太空舱

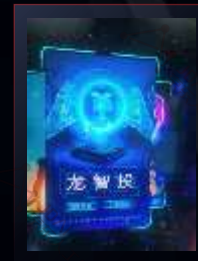
“蜂巢”让我们看到未来银行的更多模式

93% 客户满意度

100+ 单日为服务人次

90% 使用率

中粮建国网点：北京市东城区中粮广场A座G1层45；清华园网点：北京市海淀区清华大学东门外华业大厦；长安兴融网点：北京市西城区闹市口大街1号



重磅发布三： 京小智

京小智是面向京东平台商家（品牌商 & 供应商）、企业伙伴的专属智能客服机器人
能够像商家客服一样给用户提供智能咨询与导购服务，也可以辅助人工接待，人机紧密协同
提升客服接待效率，智慧增收



基础版（永久免费）

已上线服务1年+

机器人基础应答接待能力
满足大部分日常接待咨询

当前已开通京小智的商家和后续新开通的商家可以持续免费使用基础版

商业版（2020年02月正式上线）

导购助手

支持智能催拍、卖点营销、商品推荐
极大提升买家咨询成交
转化率、客单价等营收
商家金牌导购助手

多模态卖点营销
创作技术、个性化商品推荐

商家助手

打造智能接待能力
商品属性应答
智能尺码推荐
关联订单状态回复.....

精准意图理解、超长上下文建模
基于深度语义推理的知识图谱

他们都在用“京小智”

十万商家数据

已为**超过十万**商家提供智能咨询和导购服务，
2019年11.11累计服务1200万人次



业务效果

降本提效：降低商家客服成本**65%**；
提升接待效率**54%**；
营收转化：提升订单量**15%**；
顾客挽单率高达**36%**



始于信赖 胜于格局