

京东云数据中心机器人巡检



京东物流亚洲一号北京智能产业园地狼机器人仓



# 京东云： 数智供应链孕育“产业AI”优势

近年来,随着数实融合高速发展,人工智能技术在各行各业得以普及和广泛应用,产品也愈加成熟,我国人工智能产业规模正在持续扩大。

9月1日至3日,2022世界人工智能大会(WAIC)在上海世博中心举办,作为京东集团对外提供技术与服务的统一品牌,京东云全方位展示了京东“产业AI”布局,即基于自有业务锤炼AI能力。京东不断深化数智供应链领域的“产业AI能力”建设,并正式推出言犀人工智能应用平台,推动AI技术在各行各业的应用场景中落地。

## 京东“产业AI”优势:生于产业,服务产业

京东在自有业务中锤炼的AI能力,是生长在智能供应链的“产业AI”。生于产业,服务产业,这是京东产业AI的独特优势所在。

2017年,京东全面向技术转型,并喊出“技术!技术!技术!”的口号。对于京东而言,第一个技术,是解决京东内部大规模人力带来的效率问题;第二个技术,是组件化、模块化的技术服务对外输出;第三个技术,则是对前沿技术进行探索和有序地创新。基于这三个方面,京东在自有的零售、物流、服务等复杂的供应链场景中,深度应用人工智能技术,实现了业务的全面自动化升级、降本增效、体验优化。

京东“产业AI”使决策更智能。以京东零售智能供应链平台为例,通过京东云对供应链超级自动化的实践和探索,运用运筹优化、深度学习等技术,将AI能力应用于各供应链场景,实现了在供需不确定场景下,对于自营业务千万量级SKU的精准预测、智能决策以及高效协同,采购自动化率达85%,并助力京东库存周转时间降至31.2天,达到全球领先水平。

京东“产业AI”使物流更高效。京东物流在全国超25个城市使用的400余辆智能快递车,成为京东供应链末端配送的重要支撑力量;在京东物流亚洲一号智能产业园地狼机器人仓内,拣货员与机器人“地狼”分工明确、配合默契,这种“人机协作”模式有效提升拣货效率达3倍以上。

京东“产业AI”使服务更有效。京东云旗下的言犀人工智能应用平台是从京东复杂业务场景中深度解耦而来的AI技术,平台采取“1+6+N”的架构切实服务实体经济。京东的AI生成商品营销文案功能目前覆盖3000余个三级类目,人工审核通过率超过95%,累计生成超30亿字。京东云通过提供技术支持,搭建了能够实现全流程协同处理的智能客服系统。基于言犀人工智能应用平台的AI能力,该客服系统通过“咨询+服务”的交互模式,可自动化应答90%的服务咨询。目前,服务涵盖23个场景,拥有4层知识体系,超3000个意图和3000万个高质

量问答知识点,以及超40个RPA能力,是京东自动化、稳定性最高的系统之一。

基于京东业务发展和场景需要衍生出来的AI能力,使得京东的“产业AI”更具独特性,不仅技术能力成熟,更能够高度适配产业发展。

## 推出言犀人工智能应用平台,提供端到端垂直行业解决方案

传统实体产业转型积淀深、门槛高、场景复杂,企业需求各异,定制化程度高,需要迁移成本低、适应能力强的综合性AI系统提供针对性服务。在多年的技术落地实践中,京东云意识到,用AI来提升、服务传统实体行业才能不断提升影响力和应用价值。

技术能力方面,京东云在国际AI会议共发表近500篇论文,获得25个AI国际赛事冠军,累计申请4000多个技术专利;人才梯队中60%以上员工为技术和产品人才,拥有超过40位全球知名科学家,4位科学家入选IEEE Fellow,多粒度韵律增强的语音合成、知识指导的多模态可控文本生成、可解释的多轮对话决策推理3项关键技术达到国际先进水平。

基于这些技术与场景的实战积累,京东云正式对外推出言犀人工智能应用平台。作为更懂产业的人工智能应用平台,言犀一方面提供50余个成熟的API,满足客户对基础AI能力的需求;另一方面针对零售、金融、交通、能源等行业,言犀人工智能应用平台还将提供垂直的行业解决方案,满足不同行业客户的定制化需求。

生产环节,基于言犀的能力打造了京东C2M智造系统,通过对行业、市场、商品、价格、人群、营销的六维数据视角交叉分析,解决厂家与消费者之间“供需”信息不对称的问题。目前,该系统已与2000个品牌达成合作,平均节省了75%的产品调研时间,新品上市周期平均缩短了67%。在流通环节,利用深度学习、运筹优化等技术优化物流仓储以及配送效率,降低物流成本。目前,京东在全国94%的区县、84%的乡镇可实现“当日达”或“次日达”。在消费环节,基于言犀能力打造了业内领

先的大规模商用情感智能客服系统,对内服务于京东超过5.8亿用户和17.4万第三方商家。基于言犀前沿的AI能力,还打造了一系列创新应用,商品营销文案生成能力直接带来超3亿元的收入。

在其他实体经济领域,今年,言犀针对新冠肺炎疫情推出疫情防控与排查解决方案,最快可在30分钟内实现“从0到1”搭建解决方案,最高可支撑100万人次/小时的流量,已经在北京、广东、山西等地出色地完成了疫情防控与排查工作。

## 以产业AI为基石,数智供应链助力千行百业

京东领先的AI技术能力和算法背后,是京东云混合多云架构提供的底层技术服务支持。2019年转型实践中,京东将全链路场景中反复锤炼的技术服务能力解耦出来,通过智能供应链这套方法论助力千行百业推进数字化发展。

以制造业为例,京东云依托领先的人工智能技术,通过“智能终端+弹性算力”模式,助力常州区域实现企业需求与工厂闲置产能的对接,将闲置产能及算例有效利用,在增加企业效益的同时,赋能区域生产产能“一网通享”,目前,京东工业互联网平台已成功接入常州区域内600余家工厂的4万多台设备,并成功消化3亿多元的剩余产能,实现区域内产业结构转型升级。

京东云积极服务12345热线,推动提升问题解决效率。在京东云助力下,河北保定12345政务服务便民热线建立“接诉即办”数字化监管平台,提升了全渠道、全时段、全方位响应效率,2022年上半年,共受理群众诉求960190余件次,同比增长122.78%,响应率100%。

数字化发展的未来图景是产业联结、数智创新和生态融合,核心是产业链的全局优化。以产业AI为基石的数智供应链将通过联结更多生态伙伴,实现更高效的数字化转型,助力数字经济发展。

结合自身在产业数字化领域的洞察和积累,京东云将持续秉承开放共生的理念,将“更懂产业”践行到底,为千行百业打造数智供应链,助力产业提升全球竞争力。

数据来源:京东云

京东言犀人工智能应用平台支持保定12345市政热线



京东物流仓内机械臂

