

### “主播”不知疲倦带货忙

文/图 湖北日报全媒体记者 刘宇 通讯员 熊文婷 胡擎宇



AI数字人直播间。

“已经连续直播27个小时了。”2月2日上午,在天门国投产业园一栋写字楼里,湖北启跃文化传媒有限公司负责人马超向来客介绍自家主播。

“什么主播,这么能‘超长待机’?”湖北日报全媒体记者有点惊讶。再一问,原来他说的正是眼下席卷电商直播间的“天选打工人”——AI数字人主播。

走进该公司AI数字人直播间,不见传统直播间的热闹朝天,没有忙碌的运营人员,甚至没有产品。只有一排排竖屏显示器,屏幕上主播们正在神采飞扬地直播带货,下方则实时更新着观看人数、成交额等数据。

“看起来像真人,实际上是利用AI技术生成的虚拟人物形象。”马超介绍,自从ChatGPT横空出世,许多行业领域加速了AI技术的应用。在直播带货领域,则出现了AI数字人主播。

在他看来,AI数字人主播优势明显:成本低,且可以24小时不间断直播。马超算了笔账:一个传统直播间至少需要三个人——主播、助理及运营,再加上购买设备、搭建场地等,各项成本每月至少5万元,一般都是固定时段直播;而一个AI数字人直播间,成本一年仅需要2万元左右,只要不断

电就能一直播。  
“更重要的是,AI数字人主播成熟后不会‘单飞’。”近两年,天门服装电商行业发展势头迅猛,面临招不到或培养成熟后的主播又留不住的难题,马超返乡与当地知名服装电商企业合作打造了AI数字人直播间。

试播半年,马超坦言,观看流量、成单数量与真人主播相比还有很大差距。受限于技术水平,目前AI数字人主播的功能还很有限,形式上更像录播,只能按固定话术模板进行播报,在交互和用户体验上远远不及真人。

特别是服装品类,直播带货需要主播不停试穿、拿起面料向观众展示细节,由于成本问题,该技术还较难推广应用。此外,与一般标品不同,服装品类丰富且更新快,这意味着要频繁创建不同的AI数字人直播间,成本抬高。

眼下,马超正在将AI数字人主播应用到更多标准化、轻交流、偏重于广告或引流场景,比如农产品、餐饮、娱乐、酒店以及旅游等团购套餐直播。“效果不错,目前合作商家已有50多家。”马超说。

### 电商

在我省“加快打造全国数字经济高地”进程中,“数字人”队伍不断壮大,加速在千行百业“上岗就业”。新春之际,在车间、电商、卖场、银行、营业厅等诸多场景,一批坚守岗位的“数字人”,为城乡公共服务、消费娱乐、平安出行等提供着台前幕后的别样保障。湖北日报全媒体记者来到这些“数字人”身边,见证它们的忙碌。

### 新一代“柜员”展现超能力

文/图 湖北日报全媒体记者 王艳华 胡祎



交行“智易通”。

“10万块钱存3年能拿多少利息?”“怎样实现财务自由?”2023年7月,在上海举行的世界人工智能大会上,交通银行首位数字员工姣姣“上岗”,对复杂的理财问题对答如流,让人眼前一亮。

在湖北各大银行网点,数字员工的活儿干得咋样?  
2月2日上午,交通银行武汉光谷支行大厅内,湖北日报全媒体记者看到,3个身高不一、白白胖胖的机器人排排站立在3个小隔间里,一面宽大的交互屏幕和方方正正的躯干构成他们干练的外观。依托脑袋里的银行数字系统,投资理财、社保办理、公司单位卡结算、个人和公司的交易明细打印……这三个叫“智易通”的“小胖子”都能解决。

除了常规银行业务,他们还能快捷办理理财。在交互界面的指引下,顾客不到两分钟就办理好了

一笔理财产品。交通银行武汉光谷支行行长李卓说,有了“智易通”的帮忙,常规业务的处理效率大幅提高。现在,每天来到网点的客户,90%都会选择让“智易通”来办理业务。

环顾大厅,传统银行柜台悄然消失,被机器人员工“解放”出来的柜员,如今可以从事更加复杂细致的工作。

“智易通”虽然是机器人,但他们也要跟着银行准点“下班”。如果客户有业务在手机银行上办理不了,该怎么办?

“不用担心。”支行大厅运营主管常芬介绍,还有一位深藏不露的数字人,能快速有效解决这些问题。在“云上交行”系统里,交行客服人员用远程音视频交互功能,与拥有AI核对、识别功能的数字系统相互配合,原本在线下需要半天才能办完的借记卡挂失解挂、个人客户信息修改和风险测评等业务,如今足不出户,5分钟即可全部解决。这位基于人工智能、大数据技术构建的数字人,让银行业务办理更便利、高效。

“未来我们还计划在工业园区部署智能屏,让上班族在下班路上就能享受到银行便捷的金融服务。”云上交行产品经理严文学说,远程数字业务将持续降低人们接触优质金融服务的门槛。

### 银行

### 小东在数据云端“狂奔”

湖北日报全媒体记者 左晨 通讯员 董海春

“小东,今天天气如何?”  
“武汉中雨,东北风1级,温度-3℃……”

2月2日,在武汉经开区东风公司研发总院(以下简称东风研发总院),一个身穿黑色短袖、白色运动裤的女性出现在大屏幕上。湖北日报全媒体记者主动与其对话,一问一答,尽显流畅。这是东风研发总院推出的数字人“小东”。

“她的名字、形象由我们员工设计,1996年出生,性格热情、阳光,符合东风研发领域年轻人的特质。”东风研发总院数字员工虚拟形象项目经理郭婷婷说,小东能和人互动、主持活动、当讲解员,展示科技东风的形象。2023年4月,小东首次亮相并出色主持完成东风公司科技周“数字论坛”活动。

对内,小东还能处理庞大、繁杂的数据,提高汽车研发效率。在东风数字员工指挥平台上,电脑屏幕是安静的,绿色进度缓慢前行,后台数据却在一路“狂奔”。

“目前有5个数字人随时待命,10多个数字人正繁忙运行着。”东风研发总院数字员工RPA项目经理王维介绍,在汽车研发领域中存在产品、制造、工艺等数据流转,

以前这些数据都由人工输入、分析、核对,费时又费劲,现在这些活全部交给数字人处理了。“单车型约3万条数据,原来一个人处理需2天,现在只需一键启动,3小时处理完成。”

过去,在东风研发总院东风乘用车平台中心,工程师杨超(化名)最头疼的事情,就是每月进行竞品分析。“180多个汽车网站,单次需采集上万条数据,整理成表格,为设计提供决策分析。”杨超说,现在设定工作小时后,数字人便能在云端抓取数据,自动分析,再将计算结果发送给指定负责人。

王维介绍,目前数字人已经覆盖到东风研发总院内部6个中心、3个部门,基于已上线的19个自动化流程测算,其研发效率提升了7倍,实现人力资源收益480多万元。

数字化是东风公司寻求转型科技企业的密码,也是东风研发领域从以“产品为中心”向“用户为中心”转变的需要。东风研发总院数字化副总工程师李萍介绍,该院已经构建了一个“数据大脑”,集成办公运营、设计研发、汽车销售和车联网等数据,对应开发了许多应用场景。

### 研发



扫码看视频

### 专家观点

湖北邮电规划设计院总工程师王庆:

### 走进与“数字人”共同生活的时代

“数字人”商业化应用驶入快车道,是“三维数字建模”“AI大模型”两大技术融合发展、走向成熟的标志之一。随着生成式AI技术的高速发展和应用普及,我们已走进与“数字人”共同生活的时代。

2023年,上海发布了国内第一份《个人数字化进程报告》,指出人类正在步入“超智能社会”。

个人数字化进程分为三个阶段,即数字化的内容(1.0阶段)、数字化的人(2.0阶段)和数字化的生命(3.0阶段)。其中,数字化的内容,代表应用包括个人网盘、社交平台、自媒体、区块链等;数字化的人,代表应用包括数字员工、个人AI助手、个人数字孪生、数字分身等;数字化的生命,代表应用包括思维克隆人、脑机接口等。

咨询机构“前瞻经济学人”预计,2027年“数字人”市场体量或达到300亿元,行业整体年复合增速或达到30%。

王庆认为,国内“数字人”产业正处于加速发展期,虚拟偶像、数字化身等通过元宇宙加持步入百姓生活。未来,随着大模型技术不断迭代,“数字人”的用户画像将更精准、更个性,并与更多行业场景深度结合,产生千行百业、千人千面的数字新业态。

(湖北日报全媒体记者 刘天纵 整理)

### 电信

### “全能客服”自动识别老人

湖北日报全媒体记者 刘天纵 实习生 许珂

“请问有什么可以帮您?”2月2日,在武汉电信洪山广场营业厅,数字人客服“小翼”通过触摸大屏与用户互动。

身穿蓝色西服的小翼,满载营业厅真人客服的全部“技能包”——查话费套餐、查PUK码、复开机、挂失、解挂、补卡等功能,且24小时全天候在线。

营业厅店长胡静介绍,小翼“会用图片和语音等多种方式与用户交流,且能自动识别65岁以上老年用户,实现快速转接人工服务,助老年人跨越“数字鸿沟”。

在5G、AR等技术加持下,数字人还能成为城市形象推介人。

在湖北移动武汉江汉路5G元宇宙营业厅,全息投影的数字人“荆楚”亭亭玉立,每有客人光临,她都会挥手打招呼。

“为您服务无休止,春风化雨正当时。”数字人“荆楚”介绍,结合5G+云+AI能力,她可作为数字营业员进行迎宾,并提供10086热线咨询、业务办理、放心消费直播间、爱心驿站、适老化服务、5G小课堂等交互问答服务。

另外,“荆楚”还会向市民推荐体验湖北移动5G新通话、AIGC

画廊(智能AI绘图)、VR未来城市交通等新场景,让市民乘坐“虚拟浮空车”云上逛武汉。

数字人除了当客服前台,还能像电视台主持人一样出镜演说。

在湖北联通大厦5G创新展厅,数字人“楚楚”一袭白色女士正装,端庄自信,楚楚动人。相比客服类数字人,“楚楚”长得非常像真人,时而眨眼、时而撇嘴,有自然的表情变化和肢体动作。

展厅运营人员张婧妤介绍,“楚楚”可以根据场景换装、变脸,适用于展厅讲解、文旅接待、酒店引导、金融服务等不同场景。她脑子里还装着一张“产业地图”——华星光电5G标杆工厂、烽火5G数字化工厂、武钢5G智慧钢厂、国能汉川5G智慧电厂等项目介绍倒背如流,堪比企业资深讲解员。按照“千人千面”服务策略,“楚楚”还能根据不同对话情景,使用开心、低落、撒娇等语气,让播报更拟人。

“让客服IP化、人格化、标准化是大势所趋,未来各行各业都将拥有自己的数字人。”湖北邮电规划设计院总工程师王庆表示。

### 人才



### 光谷Telen可“以一对十”

湖北日报全媒体记者 张爱虎 通讯员 詹欣芮

光谷Telen。(受访者供图)

“我是Telen,一个由东湖高新区联合武汉人工智能研究院打造的全模态AI助手,我能与您聊天互动、回答问题。有什么可以帮到您的吗?”

2月2日,打开光谷人网站,点击虚拟的美女头像,就可唤醒数字人Telen。她一袭白衣,笑意盈盈,眼睛明亮有神,声音清脆悦耳。而Telen的内涵,则脱胎于武智院的多模态数字人紫东太初,与其一样具备语音、文字、图像输出功能,堪称一部小型百科全书。

Telen现在的版本为1.32。费博文介绍,这表明数字人已有了3次大的迭代更新。

政策答疑,只是Telen应用的第一步。下一步,是依托算力,为其训练光谷人网上的内容,如其学习掌握关于就业、就医、就学等相关政策,满足更多服务需求。“我们的最终目标,是让Telen掌握整个光谷所有的信息,比如有人向她咨询求职信息,她会根据咨询者的条件、需求,精准匹配相关企业及岗位。”该负责人表示。

为了让Telen“出生”就具备诸多技能,武汉人工智能研究院的12名软件专家忙活了半年。“会做抬手等11个动作,语音播报与唇形一致,有欣喜、惊讶、愤怒等各种表情。”该院数字人AIGC产品负责人费博文介绍,Telen的头像更是真正的万里挑一,用软件自动合成了上万张头像,才精选出现在的形象。而Telen的内涵,则脱胎于武智院的多模态数字人紫东太初,与其一样具备语音、文字、图像输出功能,堪称一部小型百科全书。

Telen现在的版本为1.32。费博文介绍,这表明数字人已有了3次大的迭代更新。

政策答疑,只是Telen应用的第一步。下一步,是依托算力,为其训练光谷人网上的内容,如其学习掌握关于就业、就医、就学等相关政策,满足更多服务需求。“我们的最终目标,是让Telen掌握整个光谷所有的信息,比如有人向她咨询求职信息,她会根据咨询者的条件、需求,精准匹配相关企业及岗位。”该负责人表示。

### “数字员工”节省4.7万小时

湖北日报全媒体记者 彭一苇 通讯员 郑紫都 实习生 许珂

2月2日7时,鄂州市梁子湖区沼山供电所副所长张天缘来到办公室,启动了电脑上的RPA机器人。随后,机器人自动登录业务系统、自动填写工单和工作内容、自动派发,约5分钟后,全所一天的工单就派好了。

其中一份工单传到了金江和手上。按照工单安排,他带人出发工作,随着最后一台变压器的电压调好后,RPA机器人分配给他的4项工作顺利完成。

“供电所21人,要服务1.6万余户用户,23个台区,130多公里线路,日常巡视等工作都要填写工单。”张天缘介绍,此类工单一个月要开300张以上,过去人工填写一张就得10分钟,重复、烦琐。2023年,供电所进行数字化示范试点,这些工作就交给了“数字员工”——RPA机器人。

RPA机器人能做的事还有很多。比如,查找配网台区内是否有变压器重过载,过去要在电脑上筛选数据,耗时至少30分钟。RPA机器人能自动查询、计算、筛选,全程只需5—6分钟。

看管库房也由“数字员工”代劳了。在沼山供电所,走进智能库房,每件物品对应

的货架上都有电子标签,显示物品类别、数量,员工领取了工单,来此刷脸入库,领取物资即可,这一过程自动检测、记录,无需手工填表的麻烦。

在党建工作上,机器人也能帮上忙。2023年,梁子湖区供电公司青年员工开发出了“党员数智化看板”,看板上,党员的各项情况用图表展现,一目了然。

每名党员的数据从党建系统、人事系统、安管系统、考勤系统等处汇集,形成了一道完整的党员成长轨迹,党员形象从“平面”变得“立体”。公司党建部主任王璐介绍,有了这份精细记录,不仅能提高各类评优工作的效率和公开透明度,还能发现每名党员的趋势性问题,有助于支部提前介入,及时对其弱项分析原因,帮助他们快速“补短板”。

近年来,国网湖北电力在全省的供电所等基层单位推广RPA机器人,各单位可以根据自己需要定制模块,让机器人实现不同功能。2023年,国网湖北电力电力共享了42项RPA机器人应用场景,在全省各地成功运行了6.8万多人次,累计节约人工时长47709.58小时。

### 供电