

交銀國際啟用智能客服機器人系統



11月21日，交銀國際於業界率先啟用智能客服機器人系統，專屬智能機器人卡通形象「B仔」上線，實現全年無休24小時為客戶提供量身打造的個性化服務體驗。

交銀國際智能客服機器人系統配置靈活，應用場景豐富，擁有超過100項業務知識點，基於大數據分析和智能模塊計算，可準確理解並處理客戶的不同類型提問，並在使用過程中深度學習客戶數據，不斷提高回答準確率。智能客服機器人系統採用智慧雲技術，可實時監測統計客戶問答數據，同時支持列出熱點問題、在線留言及意見反饋等功能，進一步加強與客戶的互動性，呈現真人般的貼心服務水平。機器人的名字「B仔」，取自交銀國際英文簡稱“BOCOMI”的首個字母加以當地口語化暱稱形成，並設計喜悅「牛娃」的卡通形象，使客戶獲得親切感。

今年以來，交銀國際加速推進金融科技創新，已陸續推出雙重認證程序、智能形態分析系統，借助人工智能及大數據持續優化手機及網上交易平台，為客戶提供更為科學的投研參考和個性化服務。