

业务知识储备丰富 秒速解答客户疑问 神奇的银行“智能客服”

□ 本报记者 汪慧

“您好,我是智能客服工小智,很高兴为您服务。”打开工行手机银行APP“我的客服”栏目,萌萌的智能客服“工小智”吸引了记者注意。原来,这是工行为进一步提升服务竞争力,满足客户移动化、高效率的服务需求,专门推出的智能客服服务。

记者随即打开几家银行APP查询发现,提供“智能客服”并不仅是工行一家,招行前不久更在升级新版APP的同时,推出升级版的智能助理服务,以语音交互、精准识别为基础,让服务能够实现一“语”直达。

据悉,目前,5大国有银行和12家全国性股份制商业银行已全部上线智能客服服务。

“智能客服”科技感十足

打开工行APP主菜单,点击“我的”栏目,就可在页面醒目位置看到造型可爱十足的“工小智”了。据悉,“工小智”是工行依托前沿的人工智能技术而开发的一个智能客户服务终端,可为客户7×24小时解答工行个人金融、信用卡、贷款、对公业务等各类业务咨询,还能提供查询开户行、网点信息、信用卡额度等自助查询类功能,以及支持理财协议、申请信用卡等业务快速办理等服务需求。

工行还特地为智能客服设计了一个可爱的红、蓝、白三种颜色的卡通形象,既体现了智能感和科技感,又显得轻松活泼,提升客户体验。客户咨询业务时,“工小智”会列出与客户最息息相关的问题列表,供客户选择。

为发挥“工小智”随时随地都可为客户提供服务的优势,工行在手机银行、网上银行、短信、工行门户网站等多个渠道开通了与“工小智”的对接智能客服入口。

与“工小智”类似,招行的智能助理也有一个可爱

的名字——小麦。据了解,小麦可以帮助客户实现查询收支、收益、网点以及转账服务。招行手机用户们可以通过特定口令,在APP的任何界面、随时随地唤醒智能助理小麦,客户只需要输入问题,即可获得解答。

此外,登录兴业银行手机银行APP,也能享受到一对一的智能客户服务,可以说,银行已经全面进入智能客户服务时代。

记者还注意到,如果智能客服的解答不能让客户满意,智能客服还能随时转入人工服务,以精准服务客户。



智能客服解决业务盲区

为何推出智能客服?工行此前曾表示,移动互联网时代,时间成为稀缺资源,人们对“效率”提出更高要求,为了更好地满足客户需求,能够秒速响应、触手可及、7×24小时在线的智能服务时代悄然来临。

海口一家股份制银行零售业务部相关人士认为,智能客服的推出及时解决了客户业务的服务盲区,银行在为办理业务时都会向客户推介手机银行的智能客服功能,以便于客户快速获得业务资讯。

不过记者走访市民也发现,对于能否提升体验,用户有着不一样的看法。“银行创新步伐太快,都体验不过来了”“还是习惯打电话联系人工服务”“虽说智能,但感觉还是不够灵活”……虽然不少市民表示,智能客服带来了便捷,但也有不少用户体验后表示,所谓智能客服依然显得程式化,效率不高,一旦发生紧急情况,还得联系人工客服。

现阶段,银行还在继续探索创新,力求将贴心服务覆盖到客户生活的方方面面。

邮储银行首发《诗经》主题信用卡

本报讯(记者 汪慧)记者日前从海南邮储银行获悉,近日,邮储银行正式推出《诗经》主题信用卡。

《诗经》主题信用卡是邮储银行发行的首张文化主题信用卡,卡面根据《诗经》邮票内容绘制,选取了《周南·关雎》《秦风·蒹葭》《秦风·无衣》《小雅·鹿鸣》《小雅·鹤鸣》《鲁颂·駉》等六篇影响广泛、知名度高的代表诗篇,展现出关关雎鸠的相思、在水一方的依人、同仇敌忾的战歌、大宴群臣的欢愉,以及翩翩白鹤、駉驹健马等形象,更配有《诗经》中脍炙人口的名句佳句,具有深厚的文化底蕴,深受中国传统文化爱好者的喜爱。同时,卡面采用特殊浮雕工艺制作,进一步彰显文化品味。此款信用卡持卡人可自主选择卡面,享受线上消费积分,并可用积分优惠兑换《思无邪》版票册和《词赋源》邮票珍藏册。

2018年是邮储银行信用卡发卡十周年,目前信用卡累计发卡量超过2000万张。除本次推出《诗经》主题信用卡以外,邮储银行还相继推出了白金卡、青春卡、生肖卡等多款具有特色、深受客户喜爱的信用卡产品。同时,积极打造特惠商圈,便利持卡人日常消费,已推出包括“悦享美食”“悦享购物”“悦享旅行”等在内的系列活动,为持卡人带来全方位“悦享”体验。

《诗经》主题信用卡制作精美,推出后受到了客户的欢迎。资料图片

兴业银行 推首款“礼文化”主题储蓄产品

本报讯(记者 汪慧 通讯员 林依琦)孔子曰,“不学礼,无以立”,有着五千年悠久文明的中国素有“礼仪之邦”的美称。为弘扬与传承“礼文化”,兴业银行匠心独运,将金融与文化有机结合,隆重推出国内首款“礼文化”系列主题储蓄产品——“福金”系列礼仪存单。

该系列礼仪存单包括“福运金”“囍运金”“小财神金”“寰宇金”四大主题存单以及丰富的周边文创产品,通过“礼”这一主线,凸显中国传统文化的丰富内涵,实现产品的系列化、多样化和品牌化,延展了兴业银行零售金融“四大人生”的品牌概念。

这款“福金”系列礼仪存单的独到之处在于满足储蓄功能性的同时,创造性地将基础金融产品延伸至文创领域并有机结合,赋予产品独特的文化与情感印记,拓宽了传统储蓄的运用场景。比如,“福运金”是通用型日常馈赠礼仪存单,适合所有家庭客群,尤其是适合孝敬父母长辈;“囍运金”专为婚庆嫁娶定制,契合婚嫁礼仪需求,通过婚嫁习俗抓住适婚年龄客户,增强仪式感,传达长辈祝福;“小财神金”是一款专为少年儿童设计的“财商教育”储蓄产品,让孩子自己管理零花钱,从小培养财商能力,将节俭意识与储蓄文化传承给下一代;“寰宇金”则是一款美元定期储蓄产品,侧重满足客户日益增长的留学、出国旅行、医美、投资等外币储蓄需求。

诗礼传家,礼在兴业。作为国内主流商业银行,兴业银行在消费升级的大背景下,赋予现代金融产品深厚的人文情怀,诠释了“好银行 助生活更美好”的服务理念。近年来,兴业银行积极推动零售转型战略布局和创新,零售金融业务取得快速发展,至2018年6月末,零售银行客户达6220万户,零售客户综合金融资产突破1.5万亿元,实现零售银行业务营业净收入204.61亿元,同比增长21%,营收占比达27.89%,同比提升2.39个百分点。

中行获全国外汇市场 自律机制两项大奖

本报讯(记者 汪慧)近日,中国银行获评全国外汇市场自律机制秘书处颁发的“2017年度最佳贡献奖”和“2017年度自律先锋奖”两项大奖。

中国银行是自律机制工作总牵头行,也是外汇及跨境人民币展业工作组的牵头行。过去两年多,中国银行依托自律机制平台,带头实施自律机制发布的各项外汇及跨境人民币业务展业规范,取得一定成效,并对自律机制的未来发展提出倡议。

今年上半年,中国银行在自律机制框架下,牵头制定各类规范性文件71项,向监管部门提出合理化建议94条,开展各类培训625场,为展业自律工作向深层次发展奠定了基础。

中国银行各分行是各省级自律机制的牵头行,31家省级自律机制分别获得“2017年度综合实践最佳省级机制奖”“2017年度开拓创新型省级机制奖”“2017年度优秀实践省级机制奖”等多个奖项。

海口农商行 宣传防范电信网络诈骗

本报讯(记者 汪慧)为提高大学生防范电信网络新型违法犯罪意识,有效遏制校园电信网络诈骗违法犯罪活动对大学生权益和校园安全的危害,海口农商行近日走进海南大学,开展防范电信网络新型违法犯罪宣传活动。

活动现场,海口农商行工作人员向广大学子详细讲解了当前电信网络诈骗犯罪的主要形式以及诈骗电话、短信的特征特点及汇款注意事项,详细介绍了如何防骗、被骗后如何及时止付等知识,并通过语音宣传、赠送防范手册、有奖问答等多种方式,向广大学子宣传如何防范电信网络诈骗,有效提高了学生们的防骗意识和防骗能力。

此次活动,海口农商行共向现场在校大学生发放各类宣传材料2000余份,接受学子咨询100余次。