

# IBM携手星展银行推出全新AI虚拟助理，支持个人和企业金融服务

星展银行是亚洲最大银行之一，总部位于新加坡，深耕18个市场、拥有超过280家分行与据点。星展银行资本健全，所获信用评级为“AA-”与“Aa1”，在亚太地区名列前茅，并于2009年起连续九年荣获《全球金融杂志》（Global Finance）评选为「亚洲最安全银行」。此外，2016年星展银行还荣获“全球最佳数字银行”，是首家亚洲银行获得《欧元杂志》全球性奖项的肯定。

星展银行于1983年进入台湾市场，耕耘台湾市场超过30年，并于2008年接管原宝华银行后，扩大在台营运规模，展现深耕台湾市场的决心。

资源来源：星展银行（台湾）官方网站

<https://www.dbs.com.tw/personal-zh/Footer/About.page#>



## 业务挑战

星展银行（台湾）近年来积极展现智慧转型的决心，一直致力于运用AI、大数据等创新技术来打造愉悦的银行体验。在台湾，公众对于社交软件LINE有较高的黏著度，星展银行拥有超过500万的LINE粉丝。所以，星展银行（台湾）希望能充分利用这一优势，在LINE平台上为客户提供高互动性、人性化、24小时不间断地优质银行服务，提升客户体验。

## IBM解决方案

2017年11月20日，IBM台湾与星展银行（台湾）共同宣布在LINE上推出“星展i 客服”。结合IBM Watson自然语言认知及机器学习技术，全面升级对话式助理应用，并将金融服务范围延伸至难度更高的企业金融管理项目，成为全台首例提供企业金融和消费者金融全方位银行服务的AI虚拟助理。

“星展i 客服”以AI客服“星星”作为个人理财顾问，为消费者提供完整多元的金融咨询服务；以AI客服“展展”作为企业金融顾问，提供多项企业金融服务，包括企业现金管理、贸易融资、企业数字化服务等解决方案。

## 业务收益

- 创造更加人性化且具有温度的流畅对话与互动体验，以“星展i 客服”中、英双声道功能为例，星展客服可辨别中、英文语义，面对使用者以双语交错方式询问也能精准回答。
- 将官方网站、手机银行及星展各式App等整合于单一接口，提供“一站式即时交易”，让使用者不需跳转网页，即可在LINE对话框内轻松查询、试算和了解详情。
- 结合动态图像生成技术，以图片、影片、地图等更加友善且生动的视觉方式呈现复杂的金融资讯，操作也相当简易。

[→ 订阅 IBM《首席视野》期刊获取更多行业实践分享](#)



即刻致电：**IBM业务咨询顾问 高杨**  
**400-810-1818 转 2396**

服务时间：9:00-17:00

官网：<https://www-935.ibm.com/services/cn-zh/digital-reinvention/case/index.html>

资料来源：網管人（台湾） 2017年11月21日

原文链接：[http://www.netadmin.com.tw/article\\_content.aspx?sn=1711210001](http://www.netadmin.com.tw/article_content.aspx?sn=1711210001)