

兴业银行

IBM Watson助力兴业银行客户服务中心建立具有人工智能的交叉销售及外拨营销系统



项目背景

兴业银行是中国位列前茅的商业银行,经过多年发展,已成为治理完善、特色鲜明、实力雄厚、服务优良的全国性股份制商业银行,并稳居全球前50强银行之列。从展示IBM人工智能在行业的应用和价值开始,经过一年多的不懈努力,IBM成功与兴业银行签约,为其实施基于Watson的交叉销售及外拨营销系统项目。

[→ 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>

客户挑战

客户服务中心的外呼销售团队属于被动的执行团队,销售服务的成功率低。

在银行“减员增效”的大前提下,客服中心人员流失后无法得到补充,人手不足。专业质检团队每天只能抽查不到5%的通话记录,无法保障准确率。

IBM解决方案

在客服中心现有PS数据及录音数据的基础上,分析典型业务场景对数据的需求,完善与外部数据仓库系统数据交互机制,提升营销数据质量。在丰富的结构化与非结构化数据的基础上,充分发挥Watson的大数据分析能力及中文处理能力,主动挖掘客户多种需求,匹配、销售兴业银行的金融产品,增加零售客户在兴业银行拥有的产品数量,为兴业集团公司营销与产品创新提供有力支持。

借助Watson对自然语言的理解与学习能力,实现录音质检的100%覆盖并大幅提高问题命中率,有效提高录音质检工作效率,其分析成果可以用于改进质检、培训、考核、现场管理等工作,极大提高客服中心的运营管理水平。

客户收益

兴业银行通过在客户中心的质检和交叉销售上运用AI认知技术,可以将客服质检覆盖率从原来不到5%提升到100%,同时通过对客服电话的分析获得深入的客户洞察,提高外呼销售的命中率,从目前的被动服务转型到主动销售,从而达到提高服务水平和交叉销售成功率的目的。