

安聯、IBM 雙強攜手

打造全台壽險業最強 AI 客服機器人

“人工智慧”，被譽為 2018 FinTech 發展的當紅炸子雞，安聯智能客服「Allie 艾莉」再次顛覆保險科技發展趨勢！投資型保險領導品牌安聯人壽與科技大廠 IBM 雙強聯手，宣布智能客服機器人「Allie 艾莉」正式啟用，首創業界由智能客服做保戶身分驗證、即時保單變更及跨平台使用三大新功能，將傳統一對一的人工客服，升級成新一代、多管道的數位、智慧化服務，消費者更可透過其“定位功能”找到安聯全台的服務據點。「Allie 艾莉」更是台灣壽險業首家使用 IBM Watson 認知技術打造的智慧金融客服機器人，突破以往的文字對話方式，把複雜的金融資訊用圖像方式呈現，並能讀懂使用者的問題與情境，提供最適當且有溫度的服務，未來也將會是全台第一家金融機構建置跨官網 Web、App、Facebook 三大平台使用的 AI 客服機器人。

近幾年安聯集團將「全面發展數位化」列為重要營運策略，安聯人壽配合德國母集團致力數位化轉型。安聯人壽總經理林順才宣示，「安聯人壽要以數位 DNA 驚艷客戶！」過去兩年，安聯已陸續開發了兩個深具市場指標性的數位保險銷售工具：分別為業務員專用的旗艦級利器「Allianz Discover 安聯 i 探索」，以及全台第一個保經代數位保險銷售工具「安聯行動王」。



「Allie 艾莉」採用 IBM Watson Assistant API 結合 IBM Cloud，打造全台第一家保險機構建置橫跨官網、行動 App，以及社群三大通路的智能客服平台。

林順才表示，「除了將金融科技全面應用在銷售系統之外，安聯同時也致力在客戶服務面的數位升級。去年陸續啟用了安聯 ePay 電子化轉帳授權服務，便利保戶快速授權及繳交保費；「安聯 e 服務」行動 APP 則進一步提供保戶全年無休的保險服務；現今，再次獲得安聯集團的資源挹注，與 IBM 聯手推出殺手級應用 – 安聯智能客服「Allie 艾莉」，三項創業界第一的智慧服務功能，提供客戶更多元化、智能新體驗，為安聯人壽 2018 年上半年最重要的數位轉型投資。」

台灣 IBM 公司總經理高璐華表示：「IBM 積極在台灣落實認知 (Cognitive) 科技應用，透過 ABCD (AI、Blockchain、

Cloud、Data) 創新科技帶動新興商業模式，加速台灣 FinTech 新金融時代革新。此次，安聯人壽與 IBM 團隊攜手合作，採用 IBM Watson Assistant API 結合 IBM Cloud，打造全台第一家保險機構建置橫跨官網、行動 App，以及社群三大通路的智能客服平台。藉此智能平台提供貼心、便利且最佳的使用者體驗，不僅安聯的保戶能輕鬆查詢、變更保單資訊，甚至增加新保單交易，安聯人壽也能有效掌握與保戶每一次互動的機會，進而優化保險金融服務與體驗。」

行動上網時代，講求「效率」可以秒速回覆的智能服務時代大勢崛起！安聯人壽與 IBM 聯手推出的智能客服，「Allie 艾莉」，為將壽險服務透過網路推上顧客指尖，讓客戶享受零時空限制的便利服務，特別將「使用者經驗」納入重點考量，介面設計與體驗設計 (UI/UX) 上力求完美，不斷調整以設計出易於互動的使用者介面與使用者體驗 (UI/UX)，讓複雜功能輕鬆上手。

不同於多數坊間的人工智慧機器人僅能使

用單純詞彙記憶聊天，「Allie 艾莉」藉由 IBM Watson 平台上的工具，以編寫劇本 (Script) 的簡單方式建構設計，將來自安聯客服中心的日常客戶問題，編撰成超過 400 個不同的劇本 (Script)，可涵蓋 80% 客服中心接收的電話答詢。安聯人壽林順才總經理提出，「『Allie 艾莉』智能客服除了擁有自然語言處理能力 (Natural Language Processing) 可與使用者互動之外，另擁有如定位等簡易 QA 問答、用戶認證或理賠申請等非功能性的劇本，及保單貸款、變更等功能性的劇本，是安聯建置 AI 客服機器人的四大特點。如遇『Allie 艾莉』無法回應客戶需求時，也可立轉接至真人客服或留言，有效提升客戶服務品質。當然，AI 客服機器人也是可以進化的，『Allie 艾莉』可透過不斷的訓練擴增智慧，進行語意的分析與辨識，更學習了安聯 0800 客服的壽險專業與互動服務，與顧客的應對更自然，也讓顧客在數位上的體驗更具人性化與溫度。」

在安聯，數位轉型的大未來是現在進行式！安聯人壽總經理林順才最後強調，所有的數位創新都必須以消費者為中心，未來安聯也願意與我們的通路夥伴合作，將智能客服的系統建置於客服平台上，共同為保戶提供更具時效的服務。此外，因應金融科技的快速發展，安聯也積極發展產學合作專案，將最新產業趨勢、科技發展帶入校園，讓教學內容與時俱進，搭配 Big Data 資訊應用及統計分析能力，將數位金融時代向前推行一大步，刺激台灣人才培育與產業發展的速度，為台灣金融保險業注入新血，也因應安聯數位創新轉型之所需。



安聯人壽總經理林順才 (左) 和台灣 IBM 公司總經理高瑤華 (右) 共同宣布安聯智能客服「Allie 艾莉」正式上線。