

香港一家银行推出了AI虚拟助理，开启个性化服务提升之旅

为了提供更好的客户体验，香港某银行开启了个性化服务的提升之旅，推出了人工智能虚拟助理来处理来自于网站和移动应用的个人和商业银行客户的咨询。

项目团队采用了设计思维方法论来全面理解目标受众的行为，并以这些知识为基础，帮助虚拟助理构建基于情景的会话能力。借助 AI 虚拟助理提供的24X7的服务，该银行能够为客户提供更快捷、更高效、更完善的服务体验。

成果：

该银行是香港第一家推出人工智能虚拟助理的银行

能够识别英文、中文、中英夹杂，甚至能够理解香港日常对话中常用的粤语短语

荣获“IDC香港全渠道体验创新奖”

