

玉山银行认知机器人 打造全新用户体验



玉山商业银行有限公司（玉山银行）是台湾的一个金融机构，总部在台北，它为私人和企业客户提供了一系列传统的银行产品和服务。1996年，玉山银行在台湾建立了第一个网上银行系统，提供网上银行服务。最近，玉山银行与支付宝、8591和阿里巴巴支付平台合作，成为台湾能够提供第三方支付服务的第一家银行，还与世界上最大的在线支付平台之一贝宝（Paypal，美国eBay公司的全资子公司）成为独家合作伙伴。玉山银行拥有136个国内分支机构和20个海外分支机构在美国，中国，香港新加坡、越南和柬埔寨。

客户收益：

该解决方案使用自然语言处理（NLP）服务，可完全实现贷款和信用卡申请等银行核心流程以及面向客户流程的自动化。如此一来，银行不仅可以将新产品发布流程化繁为简，还能为客户打造便捷的银行体验，满足客户苛刻的需求。

玉山银行通过将认知银行服务整合至社交媒体渠道来优化流程，更加贴近客户使用习惯，从而提升客户满意度，巩固客户群体。

-期待将该银行的社交媒体平台活跃用户数量提升 200%

-期待将标题广告客户转化率提升 500%，从 5% 提升至 30%

-期待通过构建更为灵活、成本更低的销售渠道来增加收入，提高利润

所属行业：银行与金融服务市场

项目名称：玉山银行认知机器人（Chatbot）

产品 / 服务：IBM Bluemix，IBM Watson Conversation, IBM Watson Natural Language Classifier

项目起止时间：2016年10月到2017年3月

客户挑战

玉山银行虽然深谙数字化渠道策略创新之道，但其仍然依赖传统的人工流程来开展贷款申请、外汇购买和信用卡选择等基本业务。玉山银行期待通过与 IBM 全球企业咨询服务部应用开发和创新服务部门开展合作，打造基于认知机器人的数字化分支机构解决方案，将标题广告的客户转化率提升至 500%，将社交媒体平台活跃用户数量提升 200%。

IBM解决方案

玉山银行为落实新一代数字化转型战略，与 IBM 全球企业咨询服务部应用开发和创新服务部门开展合作，打造数字化分支机构，其核心亮点是配备虚拟个人助手（认知机器人Chatbot），可通过 Facebook

Messenger 和 Line 与客户互动。该解决方案运行于 IBM Bluemix 云平台之上，融合 IBM Watson Conversation 和 IBM Watson Natural Language Classifier 服务，可将人类语音问询转码为文字，然后用繁体中文回答客户问题。首先，客户选择了房屋贷款申请、外汇和信用卡推荐这三项需要聊天机器人支持的服务。

IBM Watson Conversation 服务解译各项问题，理解问题的语义和含义，然后判定提问者的意图，比如查找信息或寻求建议等。在明确了提问者意图后，该服务访问玉山银行企业数据库，获取问题相关信息，然后即刻在线向提问者提供答案。在信用卡推荐用例中，该解决方案使用 IBM Watson Trade-off Analytics 服务实现信用卡比对，让客户在挑选信用卡产品时不再纠结。

成功关键要素

IBM 已助力玉山银行成功落实数字化转型项目第一阶段，该解决方案是转型项目的第二阶段。IBM 赢单有两大秘诀，一是 IBM 深得客户信任，二是 GBS 团队打造的 Facebook Messenger 聊天机器人智力无边，让团队攻无不克。

