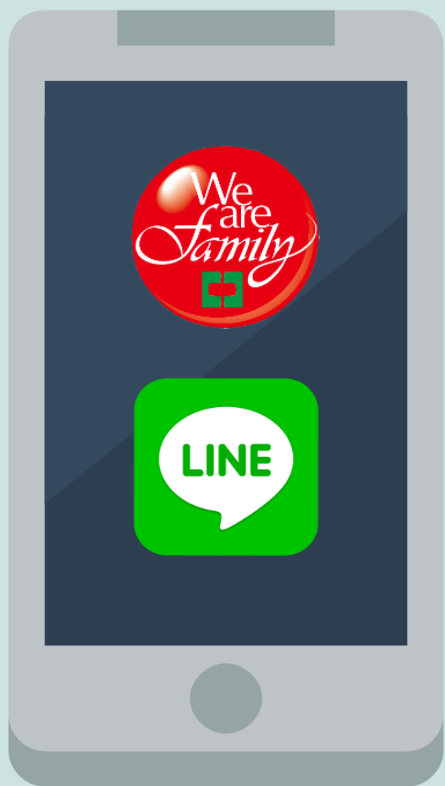


中國信託 我的指尖金融 --智能客服

童惠霖 11/16 2017



中國信託 LINE - 我的指尖金融服務



Business Connect

個人化
金融服務

Chat Bot

智能機器人
客服應用



Real-time
marketing

即時行銷

Apply for entrance

產品/服務
申辦平台

中國信託 LINE 指尖金融服務



Business Connect

個人化 金融服務

精準，深入，黏著度

中國信託 LINE 指尖金融服務



Chat Bot
智能機器人
客服小C

人性，智慧，自動化

中國信託 LINE 指尖金融服務



Real-time marketing

即時行銷

互動，擴散，感染力

中國信託 LINE 指尖金融服務



Apply for entrance

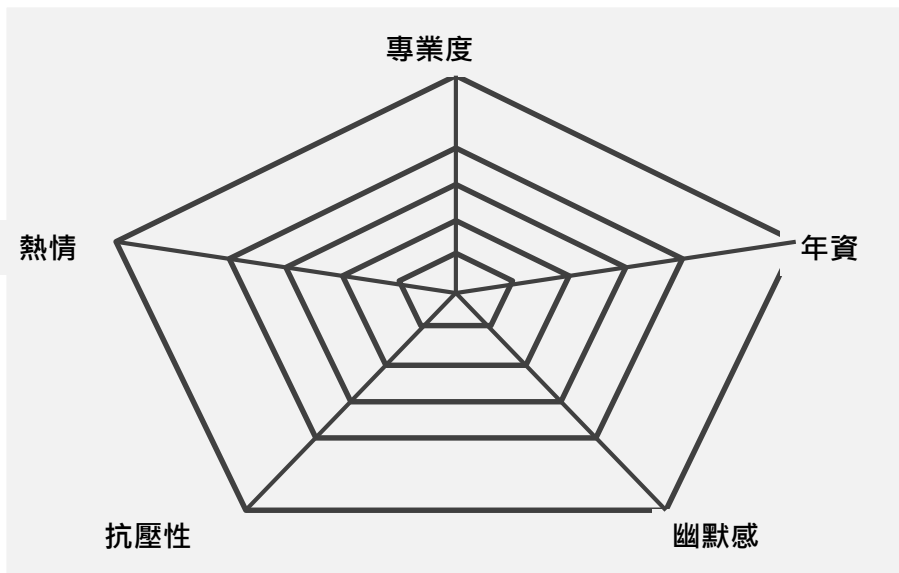
產品服務
申辦平台

快速，便利，數位化

人物塑型，服務更活潑有溫度



員工編號54178，我是一級棒的**智能小C**



笑口常開
是服務熱情的
來源



紅球logo髮帶
2017最百搭
時尚單品

身為中信員工，
手上有張中信卡
也是很合理的



生日: 01/14



年齡: 不透露

透過“職場菜鳥”的設定，暗示其對於所有年齡層具備大膽、活力的服務特性，擁有犯錯被包容的空間



職業: 客服新鮮人

“我就是你的貼心助理”- 將客服人員的傳統樣貌轉化成隨身、個人化服務的意象



工作目標與價值觀

“消滅所有客戶的疑問”- 訴求功能
“讓更多人喜歡中信信用卡”- 訴求情感



挫折處理

“太棒了，別人都遇不到，只有我遇到，我又有成長的機會了”
“世界很美好，沒什麼好討厭”- 豐沛的正能量，在處理負面與不幸事件時，引導客戶轉化思考角度

智能機器人客服應用：技術及創新應用



引進人工智慧提升效率 服務完整度高達90%

1. 活動類查詢需求可立即解決
2. 可精準判斷客戶問題，辨識率已達92%
3. 機器人+專人服務已涵蓋90%信用卡業務



創新體驗， 第一個走進LINE的客服

1. 首創簡便核身，透過生日驗證客戶資料
2. 可快速查詢帳單金額、紅利點數、登錄活動等
3. 各種提醒通知如銀行入帳、信用卡繳款截止等
4. 人工智慧 + 真人服務，在同一個平台即可完成
5. 聊天功能，把握行銷機會

運用知識管理 & 大數據分析 找出常見客戶問題

1. 透過電話錄音、文字對談等管道大量收集資料，研究客戶行為
2. 歸納並分類業務，目前已累積超過5,000條知識
3. 上線後再分析客戶問題，持續優化知識庫



無所不在， 多元生活化隨問隨查

1. 連接本行所有通路，如官網、APP等
2. 365天24小時的服務，即時滿足客戶需求
3. 人工智慧服務免等待，秒讀秒回降低不滿意度
4. 未來結合生活化資訊問答，提高使用者黏著度



創新服務體驗，使用人次及滿意度持續提昇！

客戶滿意度

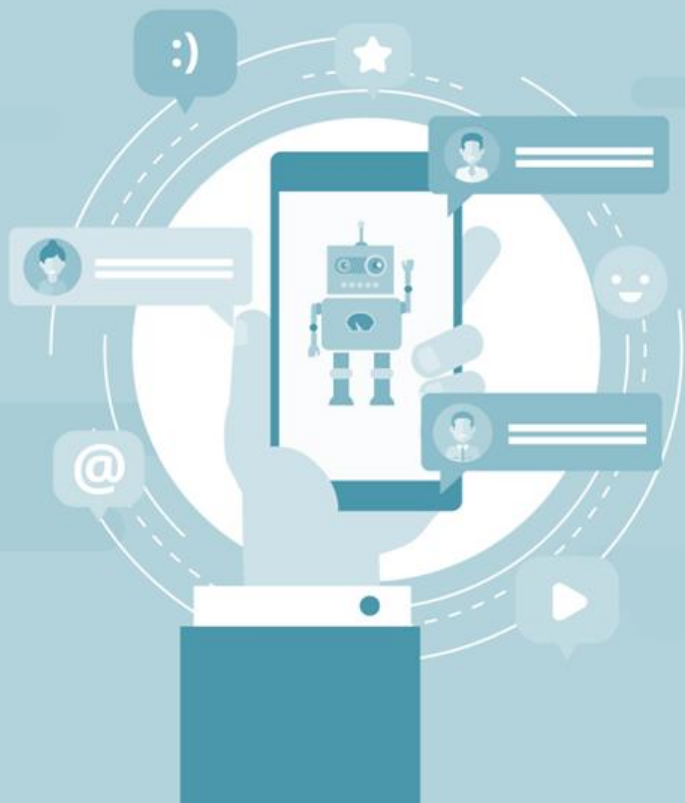
85%

智能小C

12 萬人次/月

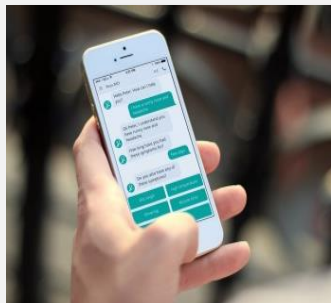
文字客服

3 萬人次/月



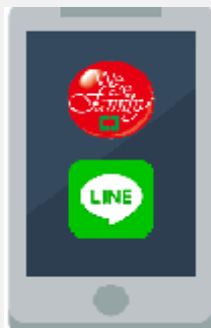
持續耕耘，讓客服走入客戶的生活

1 智能服務



客戶在哪，服務就在哪！依客戶行為建構多通路智能服務鏈

2 個人化金融



在社群提供個人化的查詢及提醒的推播服務

3 情境推播



情境式主動服務推播，廣受客戶好評，更擴大市場差異

4 大數據應用



大數據結合服務體驗科學，精準服務、投其所好

