彰銀生力軍 智能機器人 「柴寶 」上線

自立晚報

2018-12-26

【記者洪曉蕾台北報導】 彰銀 26日推出全新智能客服系統，智能機器人柴寶超萌上線！即日起在官網 、 網銀 、 行動 APP、 FB、 Line等通路，提供客戶 24小時不間斷的線上文字對談服務 。

彰銀指出，近年來，隨著人工智慧 (AI)技術的迅速發展，智能客服 (Smart Customer Services)、 智能機器人 (Smart Robot)成為國內各金融機構積極發展之熱點，除了可讓民眾透過各式聯網裝置，如手機 、 平板電腦及個人電腦，與機器人互動聊天，輕鬆獲得資訊外，還可運用智能語音 、 智能圖像及生物特徵識別等人工智慧技術，整合機器人技術，在分行進行迎賓導覽與語音互動的工作，讓金融服務更便利 、 有趣 。

彰銀表示，智能機器人柴寶除具備專業的金融業務知識，可與客戶進行即問即答的諮詢外，並提供客戶透過 「身分驗證 」，於線上查詢信用卡可用額度 、 消費明細 、 繳款紀錄 、 帳單金額 、 紅利點數 、 補寄電子帳單等服務 。

此外，彰銀 「智能客服 」系統可透過人工智慧語意理解技術，即時掌握客戶需求，自動擷取知識庫內容，協助客服人員迅速解決客戶問題 。 同時也提供彰銀行員專屬的 「CHB智能客服 」平台，幫助行員在日常碰到業務疑難雜症時，在平台上尋求解答，有效提升服務效率 。

未來彰銀也將秉持服務 、 效率 、 創新的精神，為客戶提供更美好的金融體驗 。