

亚马逊云科技助力金融企业高效沟通、优化服务流程

智能客服和呼叫中心智能化

前言

数字化技术推动了消费行为变革，用户需求差异化、个性化趋势明显，金融企业需要通过客群细分、丰富的产品和优化的服务体验，不断增加客户粘性与客户体验。由于金融行业客户服务流程漫长，客户体验管理和体验提升难度大，金融企业需要借助不同业务系统支撑全生命周期的管理与维护，如何确保服务过程中保持高效的沟通，持续优化客户体验，成为金融企业在智能化时代亟待解决的问题。

驱走“寒冬”，寻求业务增长新动力

“规模驱动”经营模式已经终结，金融行业想寻求新的增长点，需要从渠道、产品、服务等多方面同时发力，借助智能创新技术和服务，通过客户视图全面了解客户需求，优化服务能力，获得客户信赖，解决**多渠道体验不一致、客户定制化你那实现、服务专业性不足**等问题。

客群细分化

用户需求存在巨大差异，精细化划分客群，可充分了解不同客户的兴趣和诉求，能通过精准营销的方式，优化客户体验，提升金融企业的客户服务能力。

渠道场景化

渠道加速分化，跨渠道引流和营销成发展趋势，金融企业需要借助外部渠道将传统金融需求融入个人生活场景中，让客户能从更多渠道获取所需的金融信息。

产品丰富化

传统金融机构与互联网平台深度融合，新型金融产品不断涌现，客户投资配置偏好呈现多元化趋势，产品的升级与创新成为金融机构制胜法宝。

体验极致化

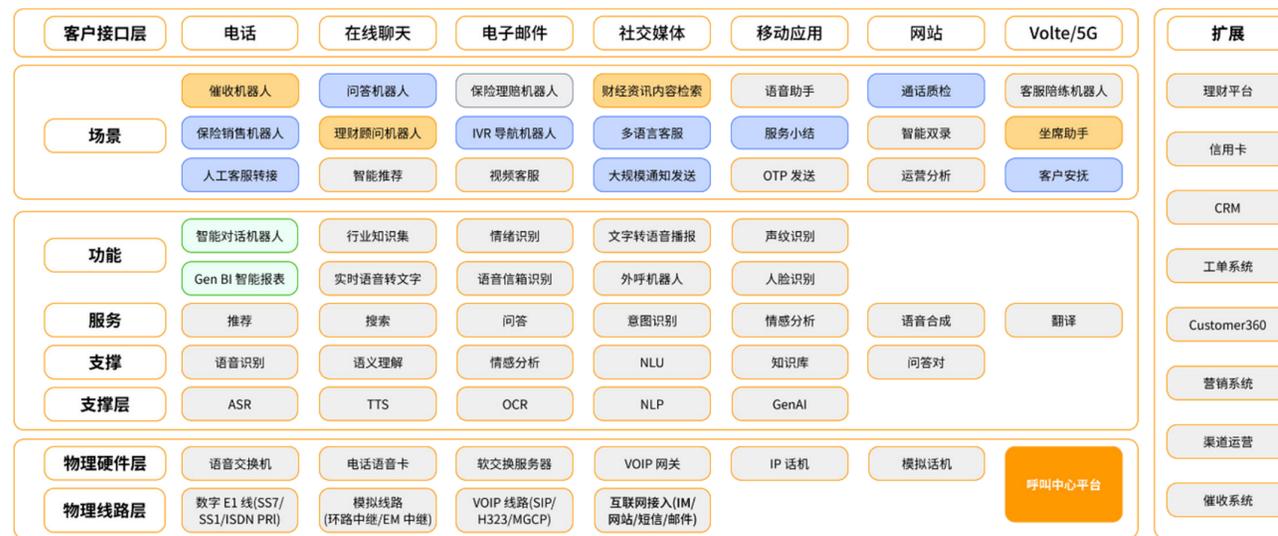
金融企业的业务线上率较高，各渠道触点之间的融合，线上线下服务的一致性成为增加客户粘性和提升体验的关键。

智能客服和呼叫中心智能化方案，全面提升客服水平

亚马逊云科技提供的智能客服和呼叫中心智能化解决方案，可以让金融企业依托生成式 AI 与智能客服结合的创新服务，构建全球客户联络中心。该方案还集成了 AI 驱动的智能客服和呼叫中心技术，能够自动生成自然对话内容，快速响应客户需求，提高客户服务效率和满意度。



同时，生成式 AI 能帮助客服代表提供个性化服务建议，提升问题解决速度。此外，通过亚马逊云科技提供的金融智能服务还能全方位推动产品创新与流程再造，在节省运营成本的同时，构建更专业的服务体系。



亚马逊云科技助力金融企业高效沟通、优化服务流程

智能客服和呼叫中心智能化

• 多样化工具，助力金融企业建设全球客户联络中心 •

金融企业借助亚马逊云科技提供的多种业务系统和智能化工具建设的全球客户联络中心，可支持客户通过电话呼入 / 营销电话的呼出，即时通信软件等多渠道与客服代表互动。



智能对话机器人

使用大模型构建智能问答机器人，可支持自动回答问题或查询答案。



行业知识集

可自助查询和解决方案，能更快地在多种格式文件中查询内容。



情绪识别

通过语音内容分析客户和客服人员的情感表达，评估交流过程中的情绪变化和态度。



文字转语音播报

通过短信 / whatsapp / Telegram / 邮件 / 拉起语音通话的方式发送各类通知信息。



声纹识别

集成亚马逊云科技原生声纹识别能力，对语音内容进行自然语言处理和文本分析，实现实时质检。



GenBI 智能报表

多样式报表 OCR 识别、报表电子化储存与数据分析，支持使用财务工具进行财报试算及配平。



实时语音转文字

与客户语音通话沟通时，可对通话内容进行语音识别、语音转文字、语音实时翻译（多语种）。



语音信箱识别

能够将客户和客服人员的语音内容转化为文本，用于后续的分析 and 处理。



外呼机器人

支持发送各类登陆的一次性验证码 (OTP) 后进行验证，使用机器人可通过自动外呼完成营销、催收通知等活动。



人脸识别

全球客户联络中心平台和智能客服支持人脸识别，可确保通过即时通信软件等多渠道进行互动。

• 轻松部署智能服务的实用指南 •

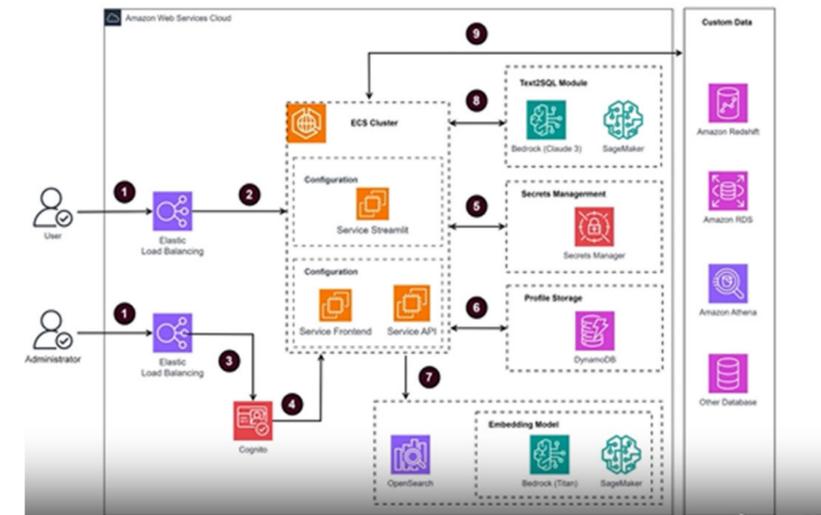
亚马逊云科技为金融提供的智能化工具，不仅能更好地帮助客户简化服务流程，提高服务效率，而且部署过程也更灵活简单，仅需几步，即可按需轻松完成部署。

01 智能金融数据分析助手解决方案

方案简介：智能金融数据分析助手解决方案面向金融服务行业的客户，为其提供了一套智能数据分析的功能。该方案借助大语言模型强大的自然语言理解能力，非技术人员也能够通过自然语言，对销售、投资、信贷等业务环节的数据进行查询和分析，帮助业务人员快速获取数据洞察、提升决策效率。

主要功能包括：

- ◆ 通过自然语言查询自定义数源，生成 SQL 并查询。
- ◆ 添加 MySQL、Redshift、Spark 等多种数据源。
- ◆ 可自定义选择数据表，通过友好的界面，添加、编辑表和列的描述。
- ◆ 可对历史问答点赞反馈，提高系统性。
- ◆ 支持自定义实体公式、实体维度值、SQL 样本、复杂业务问题分析思路等业务信息。
- ◆ 用户可配置本地私有化模型，并生成 SQL。

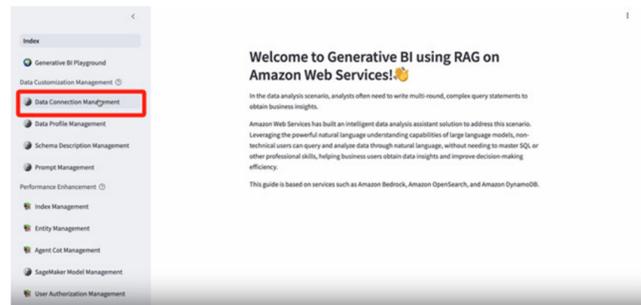


亚马逊云科技助力金融企业高效沟通、优化服务流程

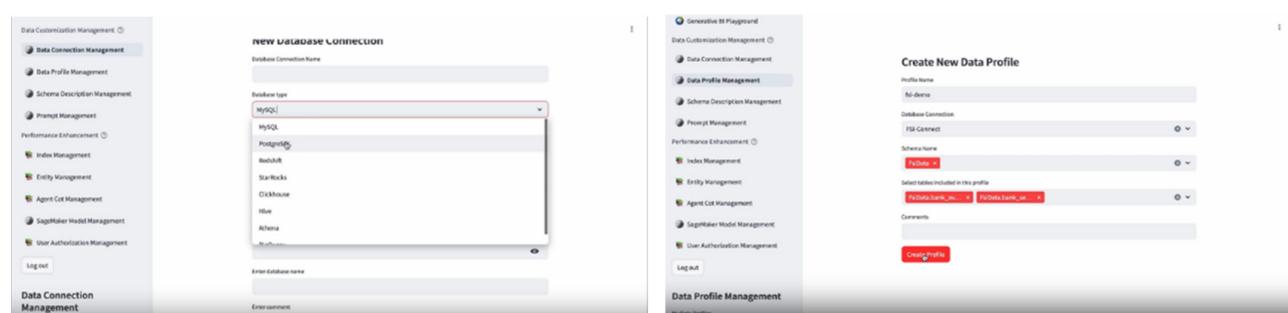
智能客服和呼叫中心智能化

创建步骤:

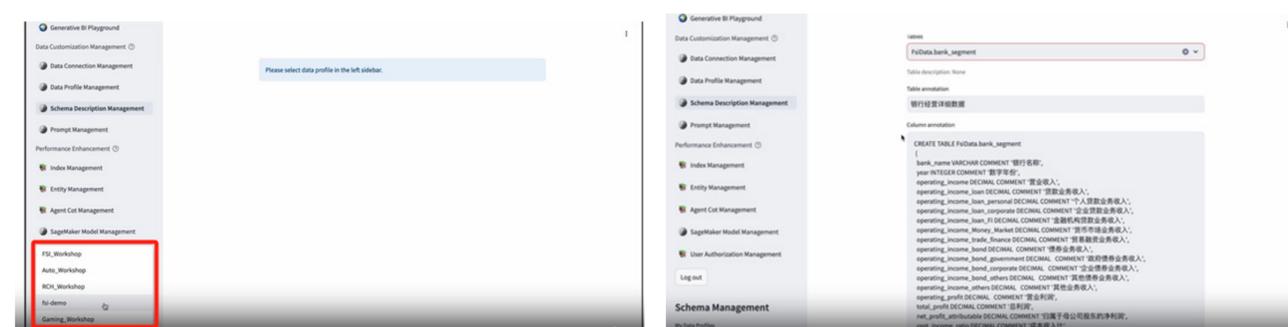
【1】创建数据连接,先单击【Data Connection Management】



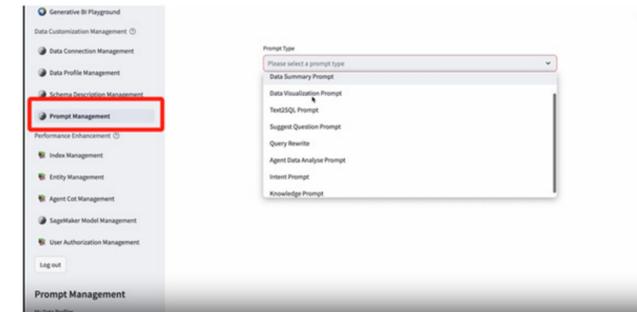
【2】输入数据连接的名称,选择数据库类型,并设置参数



【3】创建完成后,可对表结构添加注释,包括表的注释说明和字段的注释说明



【4】自定义每个步骤的提示词



【5】添加相关的样例 SQL,补充业务知识,提高模型的泛化能力。对于问题的关键实体,也可以添加相关的解释说明;除此之外,对于复杂的分析问题,还支持添加分析思路,提高大模型的理解能力。



02 智能客服 Chatbot

方案介绍: 智能客户方案通过引入生成式 AI 技术来提高客户服务的效率和客户体验,可解决金融服务行业普遍存在的为长尾客户提供高质量的客户服务的问题。本方案能够对多轮对话进行意图识别,与知识库连接,通过大语言模型提供答复。在具体使用方式上,它提供了调试界面和一套可独立调用的 API 接口,让客户可以方便地与已有的系统集成。

本方案包括前端和后端两部分,前后端通过 WebSocket API 实现通信。前端网站托管在 Amazon S3 中,并通过 CloudFront 服务分发,由 Cognito 服务提供身份验证。后端主要包括数据预处理模块、在线模块和聊天历史模块。

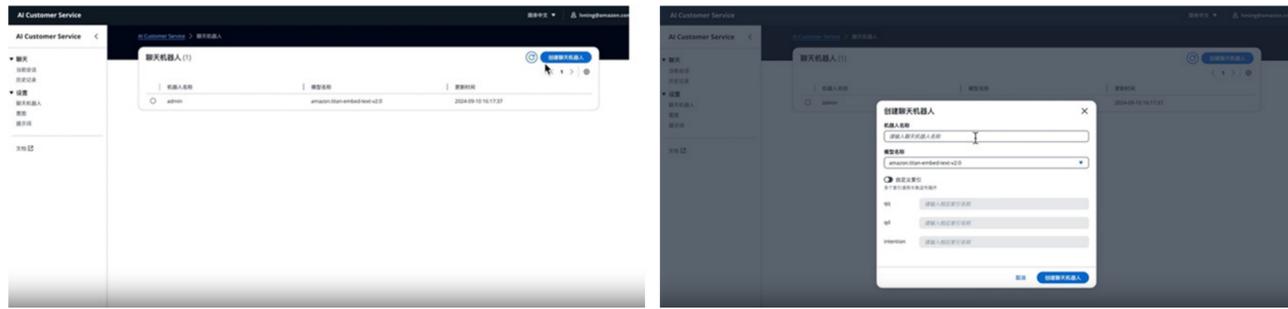


亚马逊云科技助力金融企业高效沟通、优化服务流程

智能客服和呼叫中心智能化

创建步骤:

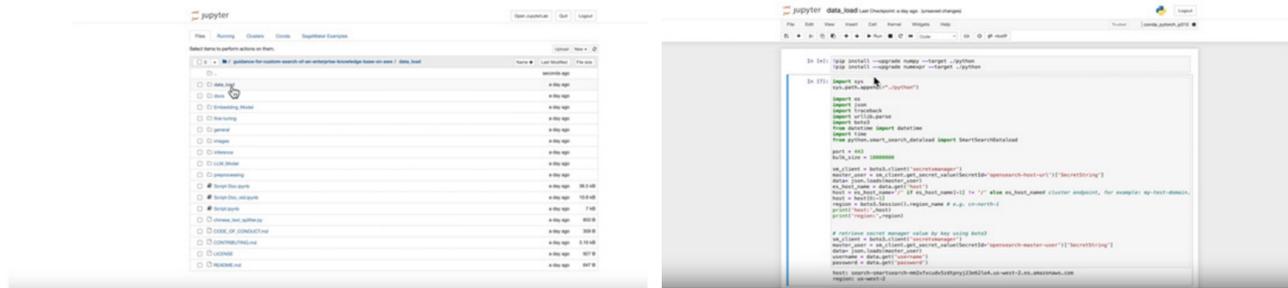
【1】 登录到调试界面，方案会自动创建一个机器人；也可以在聊天机器人设置界面，添加新机器人。



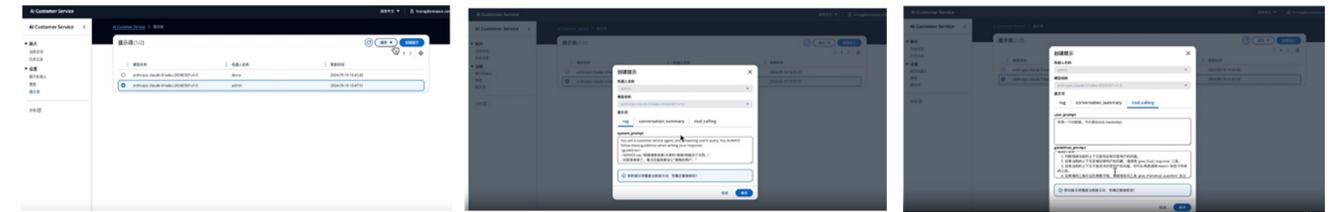
【2】 创建完机器人后，可以在意图等管理界面添加意图，智能体可根据具体的问题调用相关信息。用户还可以通过 Excel 文件设定意图，上传文件并指定相关参数即可。



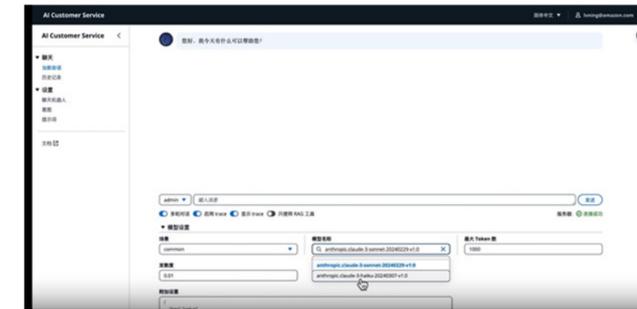
【3】 意图注入后，可以通过模型对知识向量化，然后将知识注入向量数据，修改后，运行程序。



【4】 编辑修改提示词，调整机器人答复，支持查询工具和工具调用等修改。



【5】 添加相关的样例 SQL，补充业务知识，提高模型的泛化能力。对于问题的关键实体，也可以添加相关的解释说明；除此之外，对于复杂的分析问题，还支持添加分析思路，提高大模型的理解能力。



结语

智能化时代已来，传统金融服务迈入智能化阶段成为发展的必然。亚马逊云科技依托人工智能、云计算等创新技术，针对当下金融行业服务普遍遇到的转型问题，构建了一系列金融智能服务解决方案，旨在赋能更多金融企业提升用户转化、品牌知名度，助力金融企业在高度不确定的市场中获得更多客户认可度和更强市场竞争力。

识别下方二维码，解锁更多金融服务解决方案

