

兴业银行智能客服机器人成功上线，银行智能客服领域又新增一个案例范本。兴业银行打造的智能语音客服机器人自2020年7月成功上线以来运行良好，在上线不到两个月的时间内，实现日均处理客户来电4万多通，端到端整体识别率91%以上，语音转文字整体字准率93%以上，处于业内领先水平。

据介绍，兴业银行智能语音客服机器人具备可视化多轮对话管理、高精度智能FAQ、高效快速的自主学习模式、情感分析等核心功能。在增强智能客服语音能力的同时，机器人具备更好的感知能力、认知能力、表达能力，从而实现多轮对话、精准回答等更多功能，完善的智能语音客服系统让兴业银行客户服务能力更从容、更高效，更有温度。