

## 全国省级党报联盟推荐金融品牌

最佳公众形象金融品牌

# 工行智能客服 带您尽享智慧金融

工行智能客服识别率已达98%

自2016年推出智能客服“工小智”以来,中国工商银行依托领先的科技优势和专业的服务能力,将“工小智”推广到短信、融e联、微信等各主要服务渠道,为客户

带来了秒速回复、触手可及、无间歇的良好体验。据统计,目前工行智能客服的识别率已达98%,处于行业领先水平,两年多来累计解决客户相关问题4亿笔。

### “工小智”智能客服品牌受青睐

在当前人工智能快速发展的浪潮中,工行客服也依托前沿技术,加快向智能化服务转型,并创新推出了“工小智”智能客服品牌。智能客服通过提供更加便捷、更有温度的数字化交互,在节约服务成本、提高

服务效率的同时,也加深了对客户需求的洞察与情感联结。目前,“工小智”已成为工行提供对外服务、加强客户联系的重要枢纽,有效提升了客户服务效率和服务水平。

### “工小智”三大功能 满足客户需求

具体来说,“工小智”具有三大服务功能,满足不同客户的多样化需求。

一是多渠道服务。“工小智”现已通过短信、融e联、融e行等20余个主流渠道为客户提供无缝服务,满足了不同渠道用户的咨询需求。

二是精准化识别。通过不断增强自然语义理解及上下文交互等技术水平,目前“工小智”识别率已达到98%的行业领先水平,可以精准理解、快速识别并高效解决用户提出的问题。

三是增值服务。工行智能客服通过与大数据、客户画像、自学习等技术的结合,建立了“主动建议+咨询解答+营销推介+业务办理+售后追踪”等在内的全流程一站式服务,在满足用户基本需求的同时,为客户提供个性化的产品推介、优惠信息等增值服务。

详情请咨询95588



微信扫一扫

Hi,我是工小智

您问问题 秒速回复 全天恭候!



智能客服工小智为您提供7×24小时在线咨询,更有优惠信息、网点查询等诸多服务,带您尽享智慧金融!关注“中国工商银行客户服务”微信服务号,即刻享受有温度、有价值、有趣味的全新体验!



扫一扫,立即体验

网站 [www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn) 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行

# 有融乃大

辽宁日报融媒体中心  
省内第一新闻信息发布源

报 / 网 / 端 / 融 / 合 / 全 / 媒 / 体 / 传 / 播