

# 金融软件平台中智能 AI 客服机器人的应用实践

章积伟

上海数禾信息科技有限公司

DOI:10.12238/acair.v2i4.10349

**[摘要]** 在网络金融应用领域,智能AI客服机器人的运用得到了广泛推广。这些机器人利用自然语言处理技术、多样化的场景交互以及数据驱动的分析方法,有效地提高了服务的效率和顾客的满意度。智能客服机器人不仅提供了高效率的全天候服务,而且通过定制化的交流方式,增强了用户的黏性,满足了用户在基本咨询、复杂交易以及售后支持等多层次需求。智能客服的情绪识别和精准营销功能,为平台提供了数据支撑,优化了客户关系管理,推动了服务的创新和升级。

**[关键词]** 智能AI客服机器人; 互联网金融; 服务效率

中图分类号: TP393.4 文献标识码: A

## Application Practice of Intelligent AI Customer Service Robots in Financial Software Platforms

Jiwei Zhang

Shanghai Shuhe Information Technology Co., Ltd.

**[Abstract]** In the field of online finance applications, the use of intelligent AI customer service robots has been widely promoted. These robots utilize natural language processing technology, diverse scene interactions, and data-driven analysis methods to effectively improve service efficiency and customer satisfaction. Intelligent customer service robots not only provide efficient 24/7 service, but also enhance user stickiness through customized communication methods, meeting users' multi-level needs in basic consultation, complex transactions, and after-sales support. The emotion recognition and precision marketing functions of intelligent customer service provide data support for the platform, optimize customer relationship management, and promote service innovation and upgrading.

**[Key words]** Intelligent AI customer service robot; Internet finance; service efficiency

### 引言

随着科技的进步,数字化与智能化技术不断涌现,中国互联网金融领域见证了AI客服机器人巨大的应用前景。近年来,智能客服的高速发展在潜移默化中改变着我们的生活。金融行业为了适应社会的变化,相继使用智能客服来提高服务质量<sup>[1]</sup>。当前,智能客服技术在自然语言处理和人工智能的驱动下不断成熟,这一技术不仅为企业提供全天候24小时的支持,从而大幅减少运营开销,同时也在响应速度和服务质量的一致性方面,有效弥补了传统人工客服的短板。金融行业是智能客服系统的核心运用环境之一。在这个领域,智能客服机器人通过实现多种场景的应用以及提供定制化服务,成功地迎合了用户在咨询、投诉和业务办理等方面的广泛需求<sup>[2]</sup>。此外,它还通过深入挖掘和分析数据,为金融机构的产品改进和决策提供了坚实的科学支撑。在未来的时代里,技术进步将不断推动智能化和个性化成为企业的关键竞争力<sup>[3]</sup>。智能客服与人工客服的融合,将促进服务品质与效率的提升,从而为互联网金融平台的用户体验带来更高的价值。



### 1 自然语言交互: 智能客服机器人的关键技术

#### 1.1 精准理解用户需求: 从自然语言处理到个性化互动

在网络金融平台上,为了提供高效且精确的客户服务,智能AI客服机器人必须具备深入理解用户需求的技能。智能客服的关键在于运用自然语言处理技术,通过对语义解析、上下文联系以及情绪感知等方面的深入探讨,它能够精确地理解用户的需求<sup>[4]</sup>。例如,在用户询问如何申请贷款或查询账户余额等情况下,智能客服系统不仅识别出关键词,还综合考虑用户的常用表达习惯和情绪状态,从而提供迅速且定制化的反馈。该技术通过

减少机器人回答的生硬感,提升了用户体验的人性化程度,为构建用户对平台的信赖和依赖感提供了坚实基础。智能客服机器人服务质量的提升,与自然语言处理技术的优化和创新紧密相关。

#### 1.2 动态调整服务策略: 多轮对话与上下文理解

在金融服务领域,客户的疑问往往涉及到多轮交流和繁琐的操作程序。智能客服能够通过多轮对话及上下文的理解,实时地调整其服务策略。在用户进行贷款申请或投资查询的过程中,客服机器人应当实时监控对话内容,判断用户是否已经完成了所需步骤,并据此为后续操作提供相应的支持。在此环节中,智能客服必须掌握对话的上下文,并具备适时调整策略的能力,以便有效应对用户提出的突发问题或需求变化。通过深入的对话循环和对周围情境的洞察,智能客服在应对复杂情况时展现出了类似人类的适应性,为消费者提供连贯的服务体验。这种方式大大降低了人工客服的需求,从而使整个流程更加顺畅且高效。

#### 1.3 体验优化与情绪识别: 建立人性化的用户连接

在网络金融平台的环境下,消费者的心情波动往往受到服务体验的直接影响,这种现象在遇到操作挑战或对该平台产生疑问时尤为显著。通过情感辨识技术,智能客服能够在互动过程中察觉到用户情绪的变化,并据此调整交流方式及语气。举例来说,若系统检测到用户输入了“不解”或“繁琐”等表述,那么它能够调整回应的内容,使之更加简洁易懂,并提升对话的耐心与指导性,从而减轻用户的挫败和紧张情绪。情绪识别技术能够让平台提前察觉到用户的不满情绪,并自动将其转移至人工客服处理,从而保证问题能够得到及时解决。通过情绪感知的互动优化手段,能够使用户在与智能客服的交互中感受到关怀和细心,引发正面的情绪回应,进而增强总体满意度和信赖感,从而为平台营造出良好的声誉效应。

### 2 多场景应用: 满足不同环节的用户需求

#### 2.1 基础咨询与账户管理: 智能客服在基础服务中的高效应用

互联网金融平台中,智能客服机器人的最基本功能体现在对用户的初级询问和账户管理上,涵盖了查询账户、核实余额、浏览交易记录等方面。智能客服利用自动化的交互方式,为用户提供迅速反馈的服务,以解决他们在账户操作过程中遭遇的普遍问题。借助语音识别、文本分析和多语言支持等技术,该平台能够轻松满足来自各种背景的用户需求。它既服务于资深用户,也适应新手用户,有效减轻了人工客服的负担。此外,它还优化了用户在账户管理方面的体验效率,让用户感受到了平台的便利性和智能化。

#### 2.2 交易流程支持与风险提示: 智能客服的深入场景应用

在繁琐的交易过程中,智能客服扮演着至关重要的角色,特别是在涉及投资、贷款等高风险业务领域。智能服务机器人能够依据用户的行动步骤,自发地给出引导或警告,从而防止因缺乏必要信息而产生的误操作。当消费者进行资金转移或重大投资决策时,智能服务人员不仅指导操作步骤,还能依据数据分析

评价其安全性,并在必要时刻提供风险警示。此类应用场景的运用不仅提高了用户在繁杂流程中的成功概率,同时也在一定程度上确保了资金的安全性,从而增强了用户对该平台的信赖。智能客服系统能够根据用户过往的行为记录,提供定制化的建议,这有助于用户做出更加理性的决策,从而增强金融服务的专业水平。

#### 2.3 客户关怀与忠诚度提升: 智能客服在售后服务中的人性化体现

用户完成交易之后,智能客服继续承担售后服务与客户关怀的职责。智能客服机制通过周期性的关怀交流,例如在交易完成后进行满意度调查和解答常见问题,以此来维持与用户的持续沟通。在客户面临棘手问题或对服务平台产生不满时,智能客服系统会迅速介入,进行情绪调节并提出解决方案,从而防止不满情绪的扩散,维护平台的良好形象。智能客服在售后关怀方面的表现增强了用户对该平台的依赖性和忠实度,让用户在金融服务过程中体验到不断的关爱与信任,从而为平台的长期发展打下坚实的基础。

### 3 客户数据收集与分析: 为金融决策提供支持

#### 3.1 用户行为数据采集: 捕捉交互细节洞察需求

在网络金融服务平台中,通过用户的互动,智能AI客服机器人不断积累大量的行为数据,这些数据涵盖了用户的操作行为、询问内容、搜索偏好以及浏览轨迹等。平台通过追踪用户在不同服务环节的决策和反馈,能够精确把握用户的痛点和频繁需求。这些信息为服务改进和功能升级提供了数据依据,助力金融机构深入理解用户行为模式,从而使产品设计更加贴合用户需求。

#### 3.2 情绪分析与偏好洞察: 提升个性化服务的准确性

在与用户互动的过程中,智能客服通过对情绪的分析,识别出用户情绪的波动,例如焦虑和困惑等,从而为平台提供深入的用户洞察。在客户服务领域,当顾客表现出不满意时,智能客服机器人能够即时提供更符合顾客需求的服务方案,以此来减少情绪的起伏。情绪数据与偏好的融合,为平台后续服务提供更精确的个性化支持,从而提高服务体验和用户忠诚度。

#### 3.3 数据聚合与趋势分析: 为产品优化提供科学依据

智能客服所搜集的大量数据并非孤立存在,而是可以被综合分析,从中辨识出趋势和规律。平台能够将一段时间内频繁出现的咨询问题进行归纳,以此来探究用户对特定服务流程的普遍疑问,或是他们对某种产品类别的关注度。借助这种趋势分析,金融机构能够据此调整产品设计和推广策略,优化服务流程,使产品更加符合市场需求。通过数据驱动的产品迭代,金融平台能够显著增强其竞争力,确保在竞争激烈的市场环境中持续发展。

#### 3.4 数据驱动精准营销: 支持金融决策的落地实施

用户数据的搜集与分析,为智能客服提供了丰富的营销素材。借助对用户需求与偏好的深入洞察,平台能够及时地向用户推送定制化的推荐与优惠信息,从而有效提升营销活动的准确

性。智能客服系统通过分析消费者的询问内容、行为轨迹以及情绪状况,为他们推荐适合的金融产品或促销活动。该策略精准营销不仅优化了消费者体验,还为金融机构带来了实质性的业务增长,从而使得智能客服成为业务扩展的有效手段。

#### 4 提升服务效率与质量: AI 客服机器人在优化服务中的角色

##### 4.1 7×24小时全天候服务: 突破时间限制的高效支持

AI客服机器人能够提供全天候的在线服务,无论是清晨还是深夜,用户都可以得到即时的回应。这种无时间限制的服务方式不仅迎合了现代消费者对即时响应的期待,同时也为金融机构在夜间节省了人力资源成本。无论是对账户的简单查询,还是对产品的复杂咨询,智能客服系统都能迅速做出反应,为平台提供了连续不断的服

##### 4.2 自动化处理常规咨询: 减轻人工客服的负担

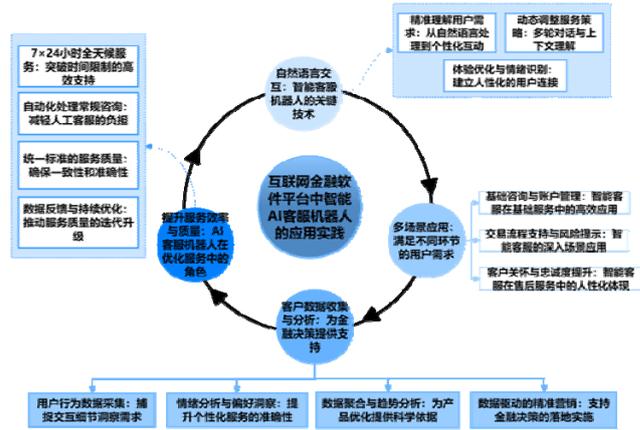
智能客服机器人具备高效应对众多常规疑问的能力,例如查询账户余额、提供操作指南等,从而显著降低了人类客服人员的工作压力。此类自动化的高效处理方式,不仅加快了服务反应速度,还使得人工客服有机会将注意力集中在更为复杂的问题上。智能客服通过承担日常咨询任务,提升了服务团队的工作效率,并为用户创造了顺畅的互动体验,有效减少了他们因长时间等待而产生的不便。

##### 4.3 统一标准的服务质量: 确保一致性和准确性

借助统一编程与培训, AI客服机器人确保了服务品质的恒定性和信息的精确度,有效规避了由于人工客服可能因情绪波动或经验不足而引发的服务不稳定性。不论消费者在何处提出问题,智能服务人员都能给予一致且标准化的解答,这样不仅提升了平台的专业水平,也增强了其可信度。这种服务体验的高度统一,使得用户能够感知到平台的稳固性与可靠性,从而增强了客户的满足度和信赖度。

##### 4.4 数据反馈与持续优化: 推动服务质量的迭代升级

智能客服通过日常交互收集的用户反馈和数据,为平台的服务改进提供了极具价值的参考依据。通过审视顾客所面临的常规疑问及其反馈,服务平台能够有针对性地优化客户服务语言或流程配置,以此持续增强用户体验。此外,智能客服系统能够依据最新的用户需求自主更新知识库,从而保证每次对话都展现出服务的即时进步。这种服务模式的动态调整,不仅使用户感受到服务始终保持着与时俱进的状态,而且为平台的持续发展提供了数据支撑的基础。



#### 5 结论

在互联网金融领域的软件平台中,智能AI客服机器人的运用不仅促进了服务流程向智能化方向的转变,同时也在用户体验、服务效率和运营成本等方面引发了显著的影响。智能客服虽然在金融行业中已经被普遍使用,但是智能机器人在一些方面还需不断被完善。智能客服机器人,凭借其精确的自然语言解析能力、跨多种场景的适应性以及基于数据的深入分析,成为了平台与用户之间沟通、洞察需求和提升服务效率的关键纽带。该技术的采纳不仅提升了金融平台的用户体验流程,而且为其在竞争日益激烈的市场中注入了新鲜血液。未来,随着人工智能技术的持续进步,智能客服将会发展成更加个性化、富有情感和高效的方向,为用户和平台创造更大的价值。

#### 【参考文献】

- [1]蒋有为,颜晔,张龙,等.智能客服在金融领域的应用研究——以嘉兴地区银行为例[J].黑龙江人力资源和社会保障,2021,(07):134-137.
- [2]杨明.基于AI的智能客服软件架构设计与实现[J].信息记录材料,2024,25(05):145-147.
- [3]秦沛聪,潘威华,石宝源,等.基于深度学习的智能产品说明AI客服设计[J].信息记录材料,2023,24(08):104-107+112.
- [4]唐霄钦.大语言模型时代金融智能客服建设思路[J].金融科技时代,2023,31(10):62-67.

#### 作者简介:

章积伟(1983--),男,汉族,上海市人,硕士研究生,研究方向:金融软件开发。