

# 金融智能客服

## 产品简介

## 产品文档



腾讯云

**【版权声明】**

©2013-2018 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

**【商标声明】**

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

**【服务声明】**

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

## 文档目录

### 产品简介

什么是腾讯云 FICS ?

产品功能

产品优势

应用场景

---

## 产品简介

# 什么是腾讯云 FICS ?

最近更新时间 : 2018-02-07 16:10:51

腾讯云 FICS ( Financial Intelligent Customer Service , 金融智能客服 ) , 通过综合运用句法分析、词向量、深度学习训练等自然语言处理 ( NLP ) 技术 , 面向金融企业提供智能问答机器人能力。通过 FICS , 金融企业可以快速在各个渠道部署智能客户服务 , 如 APP、微信公众号、网页、智能硬件、实体机器人等。

# 产品功能

最近更新时间：2018-02-07 16:11:09

功能	功能描述
机器人实例管理	机器人实例的创建、修改与删除
监控统计	监控在线会话数、交互时长、交互次数、流量统计、问答结果等
会话详情	查看每一通会话的详细情况
知识运营	知识、相似词、热点知识组的创建、修改与删除，待解决问题处理
知识测试	测试灰度、线上环境中各个接入渠道下的知识问答
配置管理	管理接入渠道、答案类型，并配置接入渠道的欢迎语、默认回复语等

# 产品优势

最近更新时间：2018-02-07 16:10:58

## 金融量身打造

根据金融行业特点打造的智能客服，功能设计更符合金融行业使用习惯，灰度、线上环境隔离满足金融稳健经营要求。

## 多机器人实例

您可以在一个腾讯云账号中最多创建 5 个机器人实例，以满足不同业务种类、不同使用部门、不同服务群体等要求，各个实例之间业务隔离互不影响。

## 灵活按需配置

支持按照不同接入渠道分别配置欢迎语、默认回复语、答案等，并可以与腾讯云 COS 存储一起使用，从而支持图片、视频、音频等多媒体形式的答案，满足灵活的配置需求。

## 热点知识分析

自动根据客户的提问统计生成热点知识，实现热点知识智能推荐，并支持热点知识自定义，帮助您提升客户体验。

## 丰富监控统计

提供当前在线会话数、会话平均交互时长、会话平均交互次数、流量统计、问答结果统计等丰富的监控统计功能，帮助您分析优化机器人服务效果。

## 未解决问题分析

提供未解决问题分析能力，自动将回答置信度低或者未命中问题统一搜集展示，帮助您不断完善知识库，提升服务效果。

# 应用场景

最近更新时间：2018-06-19 14:59:02

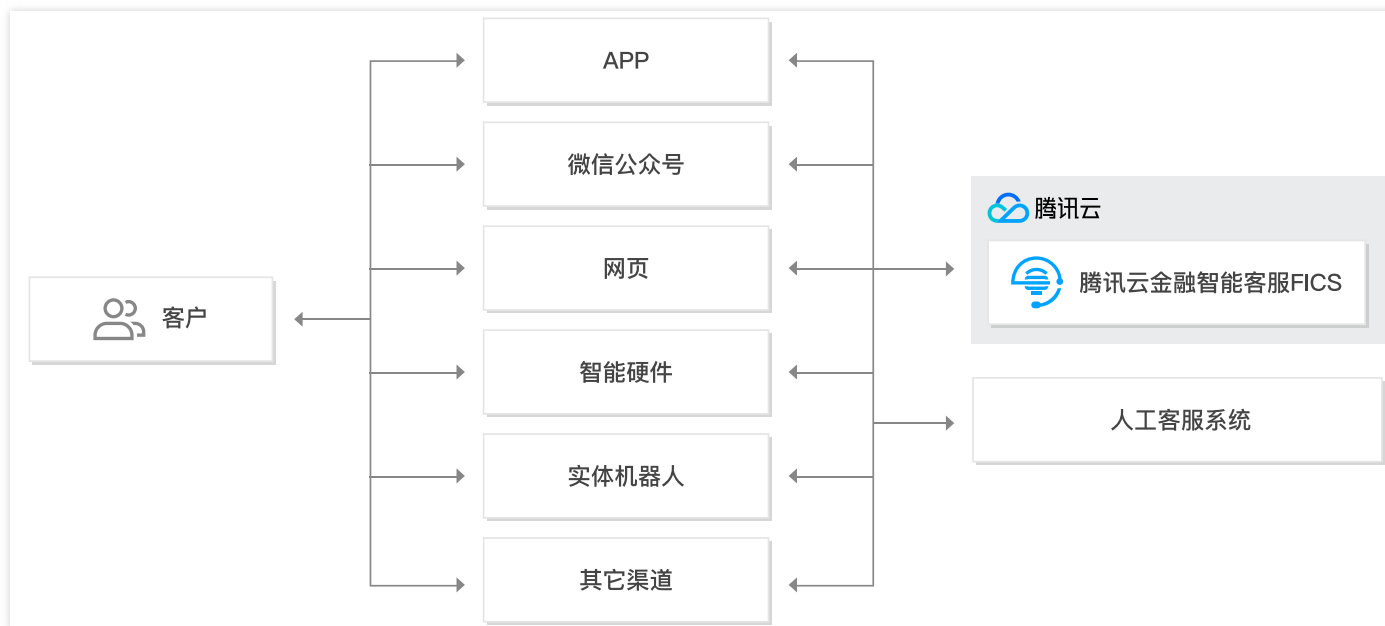
## 智能客户服务

### 解决痛点：

- 人工成本高：大多数的客户问题均为简单重复性问题，该类问题占据了大量人工客服资源，无法使得宝贵的人工客服资源集中解决复杂、投诉类客户问题。
- 轮班压力大：为提升客户体验，7 \* 24 小时人工客服轮班成为企业客服部门的常态，造成工作强度大，身心疲惫。

### 解决方案：

- 降低人工成本：简单重复性问题均由机器人代替回答，机器人无法回答的问题再转人工处理，降低人工成本。
- 7 \* 24 小时服务：机器人提供 7 \* 24 小时连续服务，缓解人工轮班压力。



## 智能座席辅助

### 解决痛点：

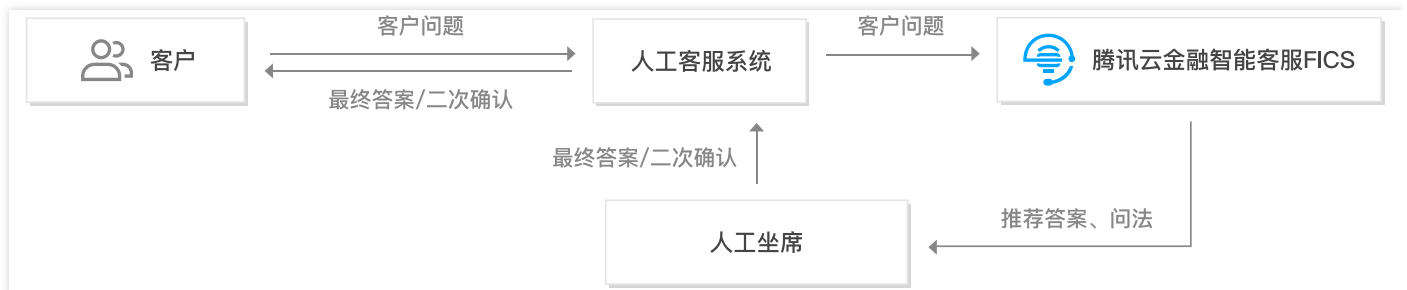
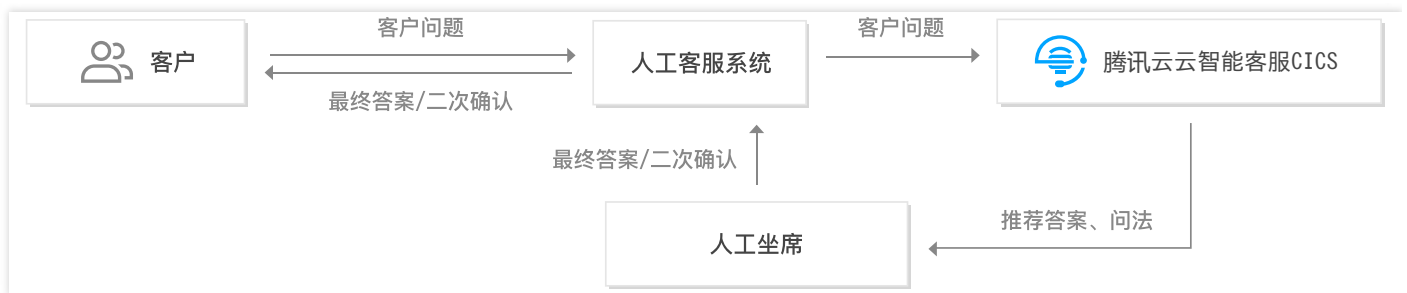
- 新人上岗：新客服人员上岗后，因业务掌握不熟练，容易出现响应速度慢、回答错误等情况，进而影响客户体验。

- 新业务上线：新业务上线时，因业务培训覆盖不全、掌握理解不一致等，同样容易出现响应慢和回答错误的情况，影响客户体验。

解决方案：

客户问题在推送给客服人员的同时，由机器人系统给出“推荐答案”或“推荐问法”，客服人员审核或与客户二次确认之后，将最终答案回复给客户。

<<<<<<< HEAD



||||| 31f08af5d5aac0e465924ffc3742920dde61dc5a