

Huawei představuje řešení finančního kontaktního centra 2.0 s AI na podporu globálního finančního sektoru

6.3.2024 - | PROTEXT

Sophie Chen, marketingová ředitelka Huawei Software, a Frank Lu, výkonný manažer řešení Huawei Digital Finance BU, při uvedení tohoto řešení diskutovali o trendech digitalizace ve finančním průmyslu. Díky rychlému pokroku umělé inteligence na bázi velkých jazykových modelů LLM v uplynulém roce řada finančních institucí přijala umělou inteligenci a urychlila její implementaci v různých scénářích, jako jsou chatboti, inteligentní kontrola kvality a digitální osoby, které významně zvyšují provozní efektivitu. V budoucnu se pak hloubka a rozsah aplikací AI pro finanční instituce stane určujícím faktorem jejich obchodního růstu. Digitální základ orientovaný na budoucnost je tedy naprostou nezbytností.

Společnost Huawei, lídr v oblasti komunikací, má díky 30letým zkušenostem v oblasti kontaktních center hluboké znalosti technologií 5G, AI, cloudu a HD videa. Tyto moderní technologie umožňují ve finančním sektoru snižovat náklady a zvyšovat efektivitu zaměřením na tři klíčové prvky: AI na bázi LLM, na multikanálový přístup a konečně na otevřenost a sladění procesů. Na veletrhu se pozornost soustředila právě na umělou inteligenci na bázi velkých jazykových modulů a nový modul řízení pracovních sil WFM (WorkForce Management).

Pro AI na bázi LLM společnost Huawei poskytuje komplexní funkce AI procesů, včetně digitálních osob, odchozího telemarketingu a inteligentní kontroly kvality. AI kontaktní centrum (Huawei AICC) navíc integruje také model Pangu od společnosti Huawei a předběžně integruje LLM třetích stran. Interaktivní digitální osoby dokážou rychle řešit dotazy uživatelů. Inteligentní asistent agenta pak pomáhá identifikovat emoce, doporučuje scénáře, poskytuje 360stupňový pohled na zákazníky, snižuje pracovní zátěž o 90 % a nabízí inteligentní školení pro urychlení orientace nových zaměstnanců.

V rámci modulu WFM nabízí Huawei AICC flexibilní plánování a vlastní základní plánovací algoritmy podle týdne, měsíce, směny atd., které pomáhají zákazníkům efektivně rozvrhnout činnost. V projektu je patrné, že WFM dokáže výrazně zvýšit celkovou efektivitu přidělování lidských zdrojů a zlepšit míru spojení se zákazníky. Huawei AICC také podporuje prediktivní plánování pro více kanálů a klientů s přesností až na 12-18 měsíců.

Společnost Huawei jako lídr v oblasti kontaktních center obsluhuje více než 1500 zákazníků, 700.000 agentů a 1,8 miliardy uživatelů po celém světě. Představením nového řešení Huawei Financial AI-based Contact Center Solution 2.0 pak znovu dokázala svůj závazek k vynikající kvalitě v oblasti inovací a služeb zákazníkům. Doufáme, že toto řešení přinese globálnímu finančnímu sektoru větší hodnotu.

Další informace o finančním řešení Huawei AICC naleznete na:

<https://e.huawei.com/en/industries/finance/digital-experience/aicc> .

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/huawei-predstavuje-reseni-financniho-kontaktniho-centra-20-s-ai-na-podporu-globalniho-financniho-sektoru/2488959>