

金融行业大模型应用实践 从“场景探索”到“业务引擎”的跨越

孔淼 | 容联云副总裁兼诸葛智能创始人

聚焦企业营&销&服的数智化产品和解决方案提供商

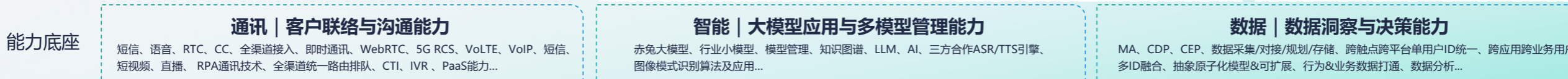
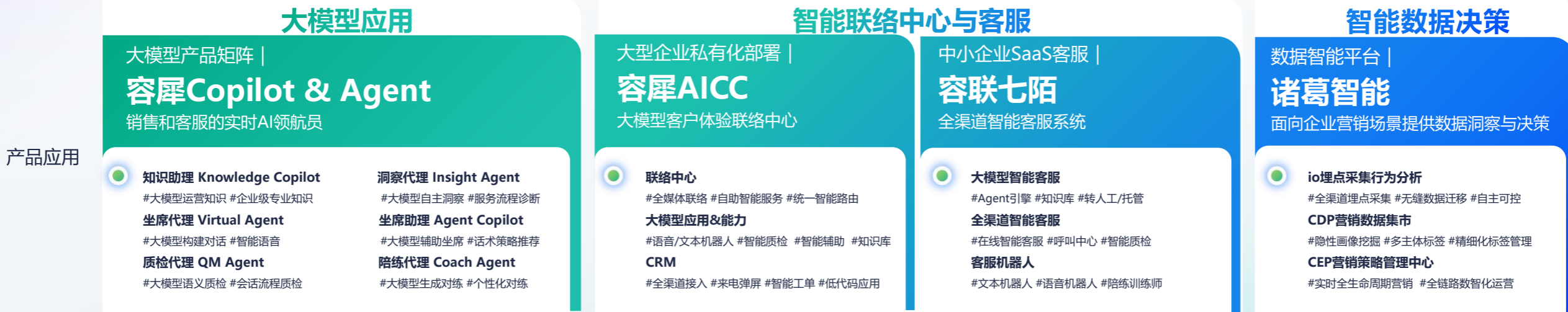
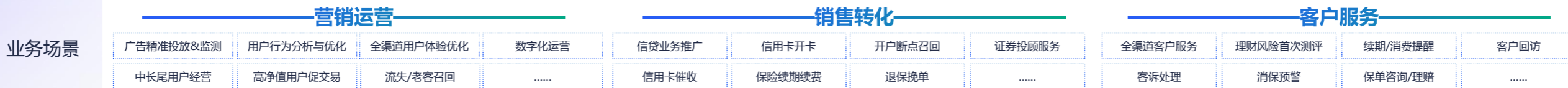
容联云是整合**通讯+数据+智能**核心能力，**聚焦企业营销&销售&服务场景的数智化产品和解决方案提供商**。凭借卓越稳定的通讯能力和行业前沿的云计算、人工智能等技术，容联云为全球多个国家和地区的政府机构、企业组织提供安全、可靠、可信、高效的软件产品解决方案及服务。

容联云基于对行业knowhow的深度洞察与行业发展前瞻视角，将**通讯「客户联络与沟通能力」**、**数据「数据洞察与决策能力」**、**智能「大模型应用与多模型管理能力」**结合，助力企业提升**营销运营、销售转化和客户服务**三大核心场景业务效率、驱动企业可持续增长。

容联云与众多行业伙伴携手，共同构建互联世界的智能化生态，让企业数智化变得更简单。



全面赋能企业营销&销售&服务数智化



数万家行业头部客户长期信赖的合作伙伴

银行	 中国银行 BANK OF CHINA	 中国建设银行 China Construction Bank	 中国银联 China UnionPay	 兴业银行 INDUSTRIAL BANK CO., LTD.	 浦发银行 SPD BANK	 中国邮政储蓄银行 POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA	 汇丰
	 广发银行	 中国平安 平安银行 PING AN BANK	 中国民生银行 CHINA MINSHENG BANK	 乌鲁木齐银行 BANK OF URUMQI	 上海银行 Bank of Shanghai	 DBS 星展银行	 常熟农商银行 CHANGSHU RURAL COMMERCIAL BANK
证券	 上海证券交易所 SHANGHAI STOCK EXCHANGE	 华泰证券 HUATAI SECURITIES	 招商证券 ZHONGHAO SECURITIES	 兴业证券 INDUSTRIAL SECURITIES	 国金证券 SINOLINK SECURITIES	 东莞证券 DONGGUAN SECURITIES	 光大证券 EVERBRIGHT SECURITIES
保险	 阳光保险集团 Sunshine Insurance Group	 泰康人寿 Taikang Life	 AXA 安盛保险	 华泰人寿	 CICC 中华保险 CHINA INSURANCE	 众安保险	 SAMSUNG 三星财产保险
汽车	 红旗 让理想飞翔	 利星行汽车 LEISHING HONG AUTO	 Cadillac 豪华·尊贵·激情	 北京现代	 长安汽车 CHANGAN AUTO	 北汽蓝谷 BAIC BLUEPARK	 SAIC 上汽集团 SAIC MOTOR
能源	 国家电网公司 STATE GRID	 中国石油	 中国石化 SINOPEC	 LONGi	 天润新能源 TIANRUN	 NEWLINK 能链	 中国海油 CNOOC
泛金融	 CHERY FS 奇瑞金融	 CAAFC 长安汽车金融	 BYD 比亚迪 汽车金融	 LU.com 陆金所	 证大财富 ZHEN DA WEALTH	 同花顺 TONGHUA	 一汽汽车金融有限公司 FAW AUTO FINANCE CO., LTD.
泛零售	 波司登	 Vanguard* 华润万家	 多点	 小米	 Amway 安利	 小仙炖 鲜炖燕窝	 Panasonic 松下电器
泛互	 头条 今日头条	 快手	 小红书	 饿了么	 keep	 滴滴	 东方甄选
更多	 中国移动 China Mobile	 链家 LIANJIA	 新东方 XIN DONGFANG	 飞鹤	 北京同仁堂	 中国科学院	 中邮速递易 CHINA POST
	 DJI	 Haier 海尔	 华发置地 CR LAND	 厦门航空 XIAMEN AIR	 人民日报	 cdf CHINA DUTY FREE	 慈铭体检 CIMING CHECKUP

数百家金融客户的数智化转型之选

银行										
保险										
证券										
其他										

目录

01

金融行业大模型应用的现状与挑战

02

从场景探索到业务引擎的三步实现跨越

03

大模型应用的行业验证

01

金融行业大模型应用的现状与挑战

从技术能力到行业场景适配

中国AI大模型产业将逐步进入需求侧驱动阶段



金融行业营销服务场景面临的业务挑战


通用性智能化工具无法满足业务场景的个性化需求

信贷业务推广
信用卡催收




银行

续期续费
退保挽单

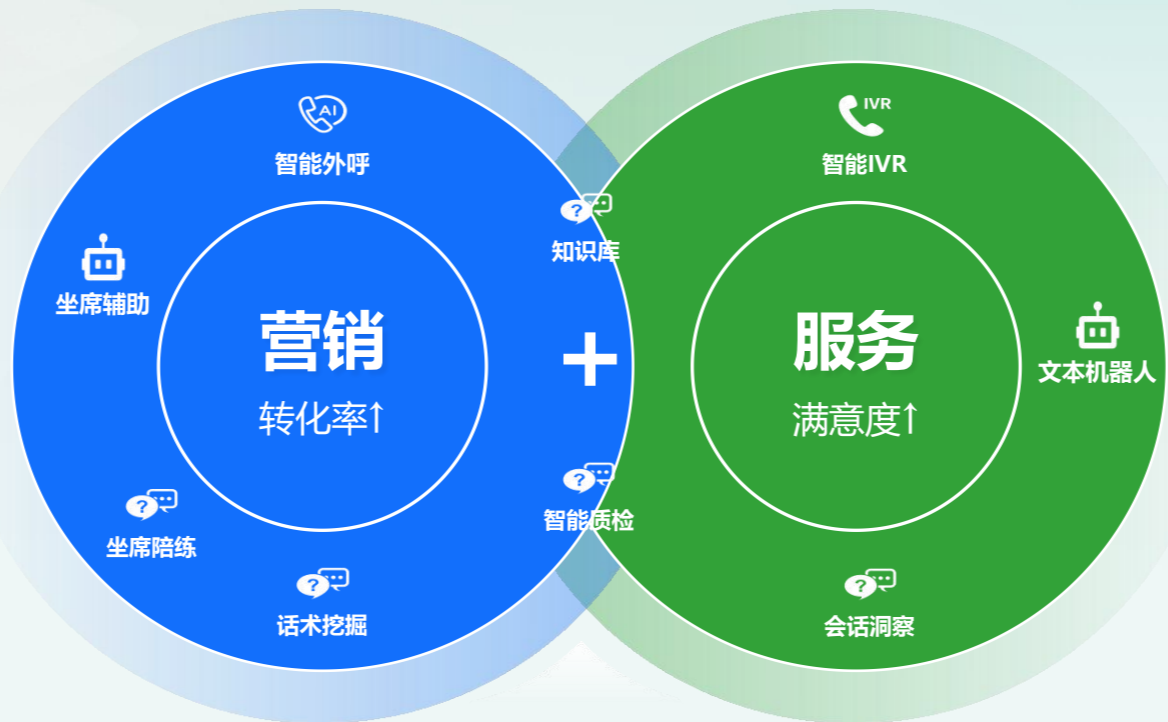


保险

开户断点召回
投顾服务



证券



消保预警
客诉处理



银行

保单咨询
保单理赔
保全变更



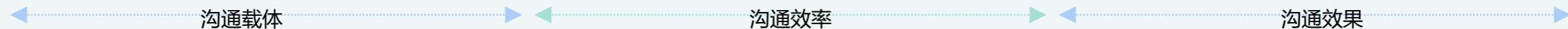
保险

常规回访
开户回访
客户服务



证券

质检合规降客诉



02

从场景探索到业务引擎的三步实现跨越

场景选择-技术架构-落地策略

从场景探索到业务引擎的三大跨越路径

01. 场景选择

• 核心公式:

高价值场景 = 业务价值密度 × 数据可用性 × 流程嵌入度

• 典型场景:

智能客服(降本增效)、金融风控(战略价值)、数据洞察(创收潜力)

• 筛选逻辑:

优先解决用户核心痛点(如80%重复性任务)、匹配企业战略方向

03. 落地策略

• 组织协同三角:

业务需求驱动 + IT技术支持 + 数据闭环验证

• 数据飞轮机制:

用户反馈 → 模型迭代 → 场景扩展 → 新数据沉淀

• 成本优化路径:

轻量级MVP验证 → 模块化扩展 → ROI量化评估



02. 技术架构

• 领域知识:

构建行业专属知识库(如法律条款库、金融专业术语库)

• 流程约束:

嵌入业务规则引擎(如金融合规校验、制造质检标准)

• 人机协同:

建立"系统-人-智能体"的闭环交互生态

场景选择

高价值场景 =



场景选择—业务价值密度

高价值场景 = **业务价值密度** × 数据可用性 × 流程嵌入度

哪块业务值得投入？

场景准入评估

“AI+”场景准入评估：建立场景准入的规范与标准，通过度量指标与手段，准确识别AI应用的价值。

例如：追求“炫技型”智能体 VS 金融风控中的实时决策智能体。

价值场景方向

政策导向型场景：锚定国家战略与监管重点，如绿色金融与普惠金融

技术适配性场景：匹配技术成熟度与业务痛点，如高确定性场景

ROI价值高场景：量化ROI与业务穿透力，如提升转化类场景

协同效应大场景：总公司与子公司协同，业务前中后台协同



场景选择—数据可用性

高价值场景 = 业务价值密度 × **数据可用性** × 流程嵌入度

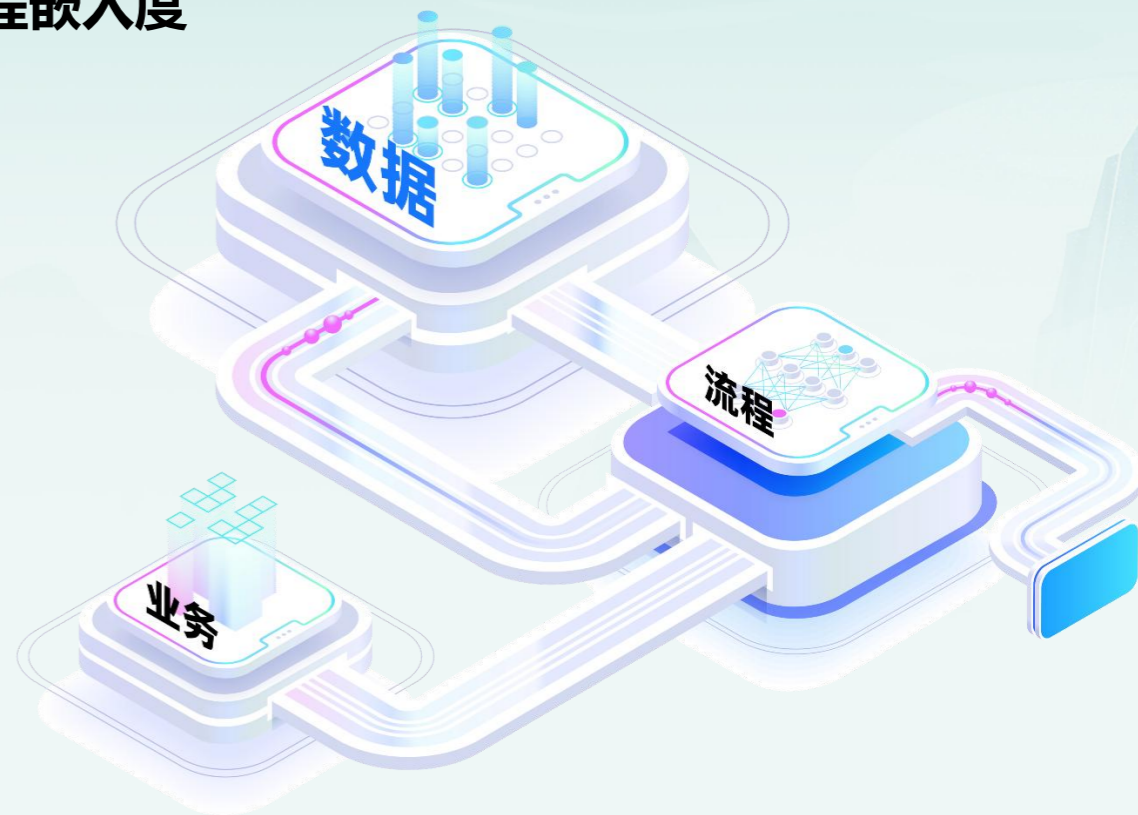
从可分析、可采集、可溯源到可AI化
数据可用性驱动高价值场景的智能跃迁

数据工程

量: 丰富数据规模, 全链路数据自动化采集、全渠道数据整合
质: 统一用数的标准, 为大模型提供, 更加规范、清晰易用的数据

知识工程

知识管理: 企业级知识库、领域级别知识库, 全业务参与共建、共管。
知识更新: 形成知识生成、管理、更新与使用的流程闭环, 并嵌入业务做业流程。
技术能力: 专业领域应用效果、训练和推理效率, 模型的可解释性。



场景选择—流程嵌入度

高价值场景 = 业务价值密度 × 数据可用性 × **流程嵌入度**

如何平衡技术适配性与组织变革成本？

业务流程

增量优化: 如自动生成营销内容降低人力成本
范式颠覆: 如工单处理从人工录入转向AI验证

AI覆盖

AI渗透率: AI技术覆盖的作业环节比例
人机协同: 实现“AI预判-人工确认”的闭环
AI作业: 人工接管闭环

技术实现

系统架构兼容度: CRM、ERP、OA等数据、算力要求



技术架构——容联云银行AI大模型总体建设框架



落地策略—规模化复制的关键要素

组织适配

从“技术主导”到“业务-IT技术-数据”三角协同。



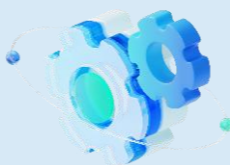
成本控制

算力优化：推理阶段的计算资源分级策略。
例：推理框架、实时离线业务分级、Prefill-Decode分离架构等



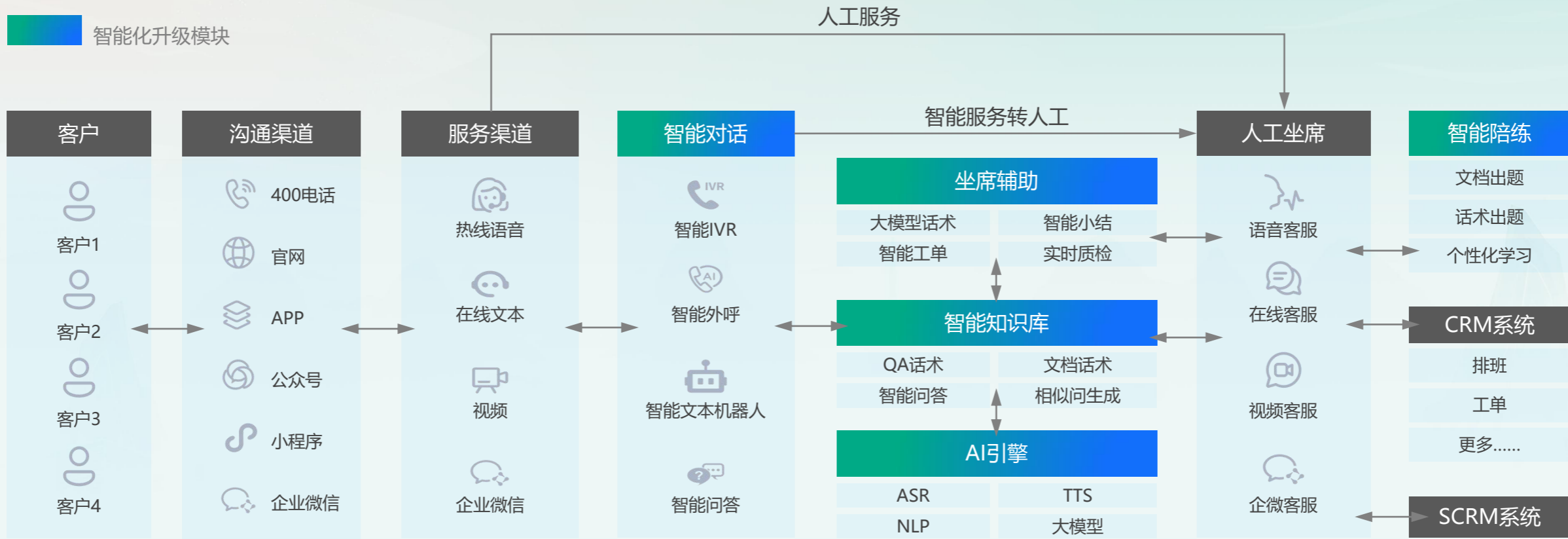
持续迭代

行业智能体的“飞轮效应”：
数据闭环 → 模型优化 → 场景扩展



容联云客服营销智能化场景总览图

■ 客服体系模块
■ 智能化升级模块



容联云成本优化路径实践



03

大模型应用的行业验证

智能对话·大模型洞察·大模型质检·智能语音

智能对话—文本机器人



服务效果

客户关系维护
专业知识应答
服务体验提升

智能对话—智能知识库大幅缩减人工知识运营工时

业务痛点

传统知识库知识覆盖不足
人工梳理知识效率低不全面
知识体系构建冷启动成本高

价值提升

- 节省**50人天+**
30万文字文档知识加工，7小时完成比人工处理
- 提升至**80%**
咨询类问答首解率由60%
- 降低至**55%**
咨询类问答转人工率由84%

产品解决方案

人工加工知识 → 模型加工知识

通过文档QA提取、相似问生产，大幅缩短知识库构建的周期，降低人工梳理知识的工作量



模型文档 / 话术列表 (招商局文档测试)

已启用话术(7) 待启用话术(202)

全部文档 请输入搜索内容 批量启用

所属文档	问题/话术	来源	操作
3_1705390902169_中国工商银行牡丹信用卡.pdf	发卡机构可以采取哪些措施来提醒持卡人还款?	演示账号 2024-01-23 17:09:35	启用 编辑 删除
3_1705390902169_中国工商银行牡丹信用卡.pdf	相似问题 1、发卡机构有什么手段可以提醒持卡人还款的? 2、你能告诉我，发卡机构怎样能通知到持卡人需要还款吗? 3、由发卡机构怎么通知持卡人还款 4、哇，真的很好奇，发卡机构怎样才能提醒持卡人还款呢? 5、我想知道，发卡机构是如何提醒我信用卡到期需要还款的? 6、发卡机构有没有什么方式可以提醒我快要到期需要还款? 7、哇！发卡机构都可以通过什么方式来提醒我偿还债务呢? 8、哪种方式可以让发卡机构通知到持卡人需要还款呢? 9、发卡机构有没有什么办法来提醒我按时还款?	演示账号 2024-01-23 17:09:35	启用 编辑 删除
3_1705390902169_中国工商银行牡丹信用卡.pdf	如果持卡人存在未清偿欠款，发卡机构有权行使抵销权。从持卡人在中国工商银行股份有限公司及其分支机构开立的账户中锁定、冻结、扣划相应款项以抵销对应金额的信用卡欠款，无论持卡人对中国工商银行股份有限公司或其分支机构的债权是否到期。	演示账号 2024-01-23 17:09:35	启用 编辑 删除
3_1705390902169_中国工商银行牡丹信用卡.pdf	如果扣划的是未到期的定期存款，持卡人需要承担什么?	演示账号 2024-01-23 17:09:35	启用 编辑 删除

基于话术生成相似问

基于文档的QA话术提取

智能对话—流程编排能力，快速落地线上服务场景

业务痛点

仍需人工处理承接业务，客服咨询压力大
客户业务办理周期长，体验差

价值提升

线上服务时长缩短至**2分钟**

覆盖保单查询、终止保单解约退还金、退保、保全理赔、获取电子保单、查询保单服务人员等多个常规线上业务场景。

线上业务办理时长从10~15分钟，缩短至2分钟

转人工率下降**10%**

线上业务办理的转人工次数日均下降35次

产品解决方案

训练师训练意图 → 大模型语义理解

通过画布流程快速配置文本机器人的多轮对话及业务办理流程，基于大模型能力解决流程中意图识别问题。



信息确认

基础设置

节点名称 * 请输入节点名称 0/10

输入方式 * 询问判断 收集实体

实体信息 *

大模型智能询问收集实体字段

实体 大模型询问语术

询问日期

提供答案可选项

取消 确定

选择节点类型

接口调用 信息确认 转接人工 结束回复

基于大模型能力的流程节点配置

大模型洞察—倾听—一线客户的声音

营销



- 开场白/破冰话术
- 商机发现
- 营销策略挖掘
- 退保挽单策略话术洞察

服务



- 客户咨询
- 潜在需求
- 有效安抚话术

代理人



- 客户潜需发现
- 破冰话术
- 质疑点/顾虑点应对策略
- 客户跟进情况小结

决策管理



- 产品咨询投诉数据
- 客户咨询投诉数据
- 客户营销卡点数据
- 客户潜需数据

大模型洞察—从会话数据中洞察客需及客诉

业务场景

寿险保司客服售后场景，希望通过分析统计客户会话数据，洞察分析客户的需求、客诉，具体某款产品的咨询及投诉情况，作为前端对渠道、营销的资源投入的决策依据，同时也能及时发现潜在客诉升级风险，降低客诉。

业务痛点

- 人工统计不够客观，难以反应真实情况
- 海量数据统计工作量大，无法海量统计

业务价值

- 会话数据统计效率提升10倍
- 退保客诉同比下降10%

GPU算力要求： A40*2

模型参数： 32B

会话量： 2000通会话/日



选择回话数据，创建挖掘任务

客户反馈分组	客户反馈主题	客户反馈内容名称	客户反馈类别	操作
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	退款到账时间不满	意向低连接部分接收到账时间	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	确认保单和费失原因-银行	解决费失原因问题	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	确认保单和费失原因-银行	查询扣费失败的原因及解决方案	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	查询合同领取时能更改可能性	查询保单的领取日期更改可能性	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	查询合同领取时能更改可能性	更改领取年龄查询	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	咨询保险续保及查询保单状态	请保金续保查询	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	信息填写指导	信息更新填写需求	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	退款到账时间不满	退款未收到到账	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	确认保险类型与保障内容	询问保单终止原因合法性	正向评价 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	原本的咨询	确认保单和费失原因-银行	查询保单和费失原因及解决	正向评价 编辑 删除

保单咨询、产品咨询标签分类



咨询反馈、产品反馈分析

内容类型	内容条数	原文	会话时间	操作
高频率需求	43	<p>1. 我刚才申请保险时遇到了问题。 ④ 抱歉给您带来困扰，先生。您是在上传资料后，页面提示您需要变更信息吗？</p> <p>2. 我联系了王经理，他告诉我可以先暂停两年不买，两年后再决定是否续保，但是昨天我发现卡上的钱被扣掉了。 ④ 哦，这样啊，您是在向客服咨询保单续费的问题，是这个意思吗？好的，明白了，您的保单在续费家庭的5号手机卡，对吗？好的，那我马上上传您信息，帮您提交给客服专员给您回电电话，请您耐心等待。</p> <p>3. 加急处理需要多长时间呀？因为一月份的时候，我又买了一份保单，款项都已经扣掉了，为什么退款还没到账？ ④ 我们这边查询到，您之前反馈的协议退费问题，经部门一直在跟进处理中，目前信息显示，正在进行加急处理。</p> <p>4. 系统没有给我选择“否”的选项，只有取消或继续，我担心会继续与第一笔理赔重复。 ④ 您可以放心，您继续往下操作，上传并提交您的资料，公司会进行审核的。</p> <p>5. 我想咨询一下，我申请的再保分险保险，您说大概几天可以到账？ ④ 如果您在家庭上办理这个业务，提交申请后公司安排到账大概是三到五个工作日，建议您户注意查看公司的审核和付款情况。</p> <p>1. 我今天上午打了您公司电话，咨询理赔的事情，然后您就转给了客服，我现在不是把理赔</p>	2024-05-07 02:57:58	应用 编辑 详情 删除
			2024-05-07 01:27:29	应用 编辑 详情 删除
			2024-05-06 23:57:03	应用 编辑 详情 删除
			2024-05-06 20:56:16	应用 编辑 详情 删除
			2024-05-06 16:25:41	应用 编辑 详情 删除

会话QA挖掘

大模型洞察—非结构化会话数据的标签化提炼

1. 大模型理解语音、会话原文

客户：你好，刚才你们公司打电话给我，但我不小心挂断了。我确实有购买中信的产品。
 客户：我想问一下，刚才打电话是因为有什么事吗？
 客服：好的，请稍等，我查看一下。是您这个电话号码对吗？
 客服：嗯，对的。之前给您打电话是因为您的保单扣费没有成功，我们通常会在保费未缴之前进行回访电话提醒。
 客服：最近我们也会进行扣费操作，请您留意您的银行账户扣费情况。
 客户：我现在是没有保单，所以没有扣费，对吗？
 客服：是的，您可以通过我们的微信公众号查看需要扣费的保单信息。
 客户：在公众号里面查看，对吗？
 客户：哦，好的，我知道了。
 客服：嗯，好的，感谢您的来电，再见。

2. Prompt提取标签及客户应对策略

- 问题标签：询问来电缘由
- 客服的回应策略：查询具体原因后明确告知客户
- 问题标签：确认扣费状态
- 客服的回应策略：确认客户情况并给予肯定答复，同时提供额外信息帮助客户自行查证
- 问题标签：确认查询渠道
- 客服的回应策略：简单重复并确认客户的理解正确，以确保信息传达无误

标签名称	标签内容	标签分类
查询保单理赔疑问	询问续保细节	咨询
查询保单理赔疑问	退保困惑求助	咨询
查询保单理赔疑问	询问已购保险用途	咨询
查询保单理赔疑问	提交新理赔遇重复提示求助	咨询
查询保单理赔疑问	保费误扣咨询	咨询
查询保单理赔疑问	担心重复提交理赔	咨询
查询保单理赔疑问	询问纸质理赔选项	咨询
查询保单理赔疑问	续保疑问	投诉
查询保单理赔疑问	退保请求	咨询
查询保单理赔疑问	寻求保单过复效期解决方案	咨询
查询保单理赔疑问	疑问-理赔到账时间差异	咨询
查询保单理赔疑问	撤销理赔申请	咨询
查询保单理赔疑问	丢失保单领取影响确认	咨询
查询保单理赔疑问	离职后理赔资格确认	咨询
查询保单理赔疑问	员工家属投保咨询	咨询
查询保单理赔疑问	寻求疾病住院医疗保险建议	咨询
查询保单理赔疑问	误购保险产品	投诉
确认产品名称	确认产品名称	咨询
确认产品名称	确认服务提供	咨询
确认产品名称	确认公众号名	咨询

大模型质检—大模型识别客户回复前后矛盾

会话原文

坐席:您好, 这里是**证券总部客服中心。请问您是李**先生吗?

客户:对。

坐席:您好, 今天专程来电是给您做一个常规回访。请问您在我们**证券留下的基本信息是否真实有效? 您可以用是或不是回答?

客户:是的。嗯。

坐席:好的, 那如果相关信息发生变更, 请尽快办理资料更新。请问风险承受能力测评及结果您是否知晓并确认您可以用是或不是回答?

客户:是。

坐席:您账户内的资金是否都是本人所有的呢? 您可以用是或不是回答?

客户:是的。是的。

坐席:那您账户上的交易资金等相关变动是否由您本人操作并认可的呢? 您可以用是或不是回答?

客户:我。

坐席:您在开通业务或是购买产品时, 需要先了解相关业务规则、风险警示内容、需承担的费用和可能产生的投资损失您是否都知晓? 您可以用是或不是回答?

客户:是。

坐席:请问我们**证券的营业部及工作人员, 是否存在违背适当性要求的行为, 或者存在违规代客理财等损害您合法权益的行为? 您可以用存在或不存在回答。

客户:不存在的。

坐席:那如果我司员工存在以上行为, 请您主动拒绝, 并及时拨打9***9反馈。**最后跟您确认一下, 您是否知晓本人账户和交易不能涉及洗钱等行为呢? 您可以用是或不是回答?**

客户:不是。

坐席:您好, 请问可以听到声音吗? 请问您是否知晓本人账户和交易不能涉及洗钱等行为呢?

客户:可以。

坐席:您可以用是或不是回答?

客户:是的。

客户回复前后矛盾

智能质检助手 / 规则管理 / 新建规则

创建质检规则

规则名称 * 长江证券检测测试任务 10/20

质检项目 *

- 存在未确认内容
- 关键信息错误
- 回访内容不完整
- 客户回复不达标, 做通过处理
- 客户回复前后矛盾

质检类型 * 语义质检

质检对象 * 客户和坐席

模型规则

- 1、客户是否有说明前后回复矛盾的原因
- 2、回访人员是否再次确认, 要求客户以实际情况回复

规则: 若通过检测, 出现1或2, 即为正常; 若未出现, 即为异常

缺乏服务意识

疑似风险点遗漏

+ 添加质检项

- 1、客户是否有说明前后回复矛盾的原因
 - 2、回访人员是否再次确认, 要求客户以实际情况回复
- 规则: 若通过检测, 出现1或2, 即为正常; 若未出现, 即为异常

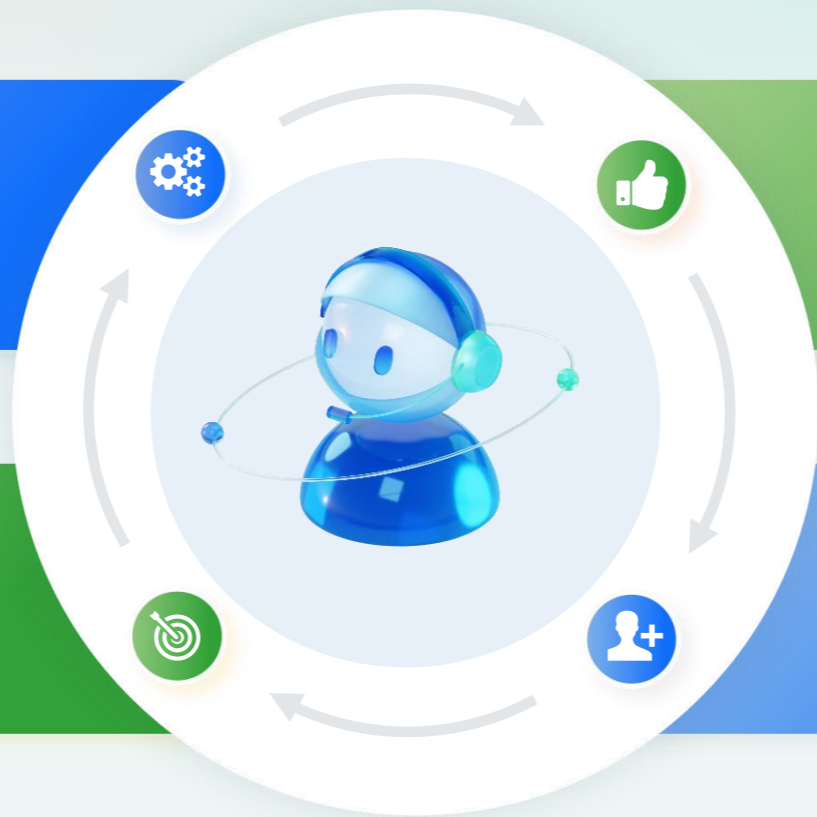
智能语音—让对话更连贯、更灵活

适应不同的场景需求

灵活的对话使语音机器人能根据客户情况提供针对性信息，如信用卡催收中的还款方案协商、保单续保中的产品优势介绍重点调整等

应对复杂业务场景

语音机器人通过灵活对话可以安抚情绪、准确解答和引导话题，确保对话顺利进行，如信用卡催收中的还款情况核实、保单续保中的复杂条款解释等



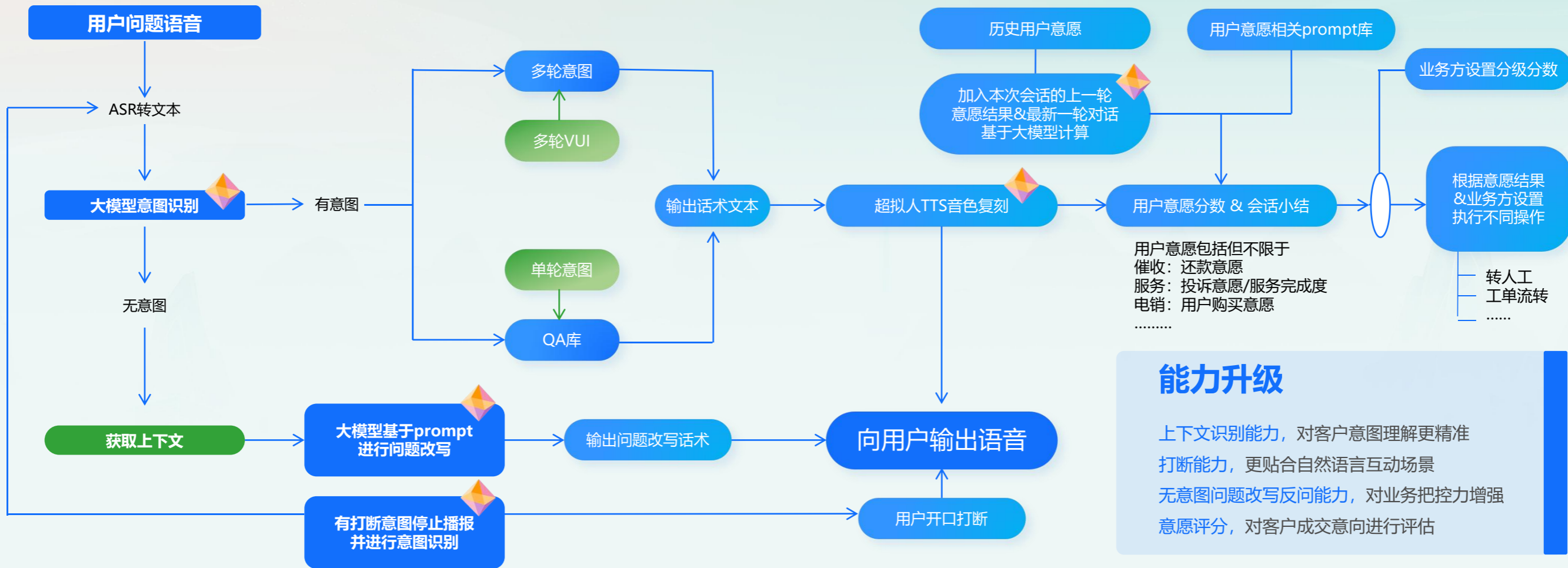
提升客户体验

在信用卡催收、保单续保和客户回访场景中，连贯的对话可避免客户困惑，让客户更好地理解流程、信息和感受到被重视，从而提升接受度和配合意愿

增强客户互动和参与度

在信用卡催收中促进还款计划协商，在保单续保中激发客户兴趣，提高客户在对话过程中的积极性和参与度

智能语音—全面提升智能语音的沟通效果



智能语音—效果演示

您好，我容联云银行的小陈。我行近期推出小本生意备用金业务，额度高达50万，最快三个工作日放款，您需要了解一下吗？

客户：备用金是啥意思

我们这款产品叫小本生意贷，申请方式灵活，可以选择无抵押、有担保、有抵押多种方式。额度高，申请手续简单，最快三个工作日放款。对比同类产品，在额度、灵活性上还是很有优势的

客户：等会跟你说，利多少 **环境干扰+吞字导致无意图的改写能力**

您是不是想问：利息多少啊 **反问确认能力**

客户：是的

利率区间在7.8%-9.6%，根据您的资质情况，我们不定期会推送利率优惠券、免息券，具体的利率还是以您借款页面上的实际显示为准，您可以先做一个测评就可以看到利率了。

客户：等等你这利息有点高啊 **意图打断能力**

资质不同利率是有差异的，另外如果有利率折扣券，还可以对利率进行进一步优惠呢，其实市场上的同类贷款产品利率都是差不多的。

客户：最多能贷多少

无抵押信用贷额度最高50万，有抵押额度最高500万，具体额度要看您的个人资质审批。

客户：哎你刚才说的那个券好弄嘛 **上下文记忆能力**

我让您的专属客户经理联系您，帮您看下是否有优惠券可以使用，好吗？

客户：可以的

您的客户经理会尽快联系您，请您保持电话畅通，祝您生活愉快，再见。

智能语音—口语化润色+超拟人音色

润色前

* 回答话术 ⓘ

添加AI话术 随机播放

资质不同利率是有差异的，另外如果有利率折扣券，还可以对利率进行进一步优惠呢，其实市场上的同类贷款产品利率都是差不多的。

59/500

请选择变量

口语化润色



润色后

* 回答话术 ⓘ

添加AI话术 随机播放

放心啦，每个人条件不同拿到的利息确实会不一样哈。要是手头有利率优惠券的话，还能再减点利息呢！不过说实话哦，现在各家银行的贷款利息其实都差不多，跟菜市场买菜似的，最后算下来基本都在一个档位上。

95/500

请选择变量

口语化润色

基于Deepseek润色后

* 回答话术 ⓘ

添加AI话术 随机播放

嗯，这么说吧，你的信用越好，贷款的利率就越低，就像好学生能得到老师的优待一样。而且，如果你手上有利率折扣券，那就更爽了，就像购物时有优惠券，能省下不少钱。其实，市面上的贷款产品利率都差不多，就像一条街上的汉堡店，价格都差不多，差别就在你选哪家了。

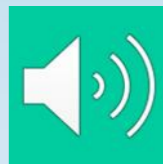
125/500

请选择变量

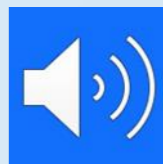
口语化润色

基于千问72B润色后

超拟人音色



超拟人音色1



超拟人音色2

智能语音—多Agent协呼能力

The screenshot shows a dashboard with a search bar and various filters. Below the filters is a table with the following columns: 任务名称 (Task Name), 业务类型 (Business Type), 开始时间 (Start Time), 结束时间 (End Time), 分配时间 (Allocation Time), 任务状态 (Task Status), 上一次外呼时间 (Last Outgoing Call Time), 核心客户号 (Core Customer ID), 电话号 (Phone Number), 客户姓名 (Customer Name), 外呼结果 (Outgoing Call Result), 预约时间 (Appointment Time), 外呼次数 (Outgoing Call Count), 客户层级 (Customer Level), and 备注 (Remarks).

任务名称	业务类型	开始时间	结束时间	分配时间	任务状态	上一次外呼时间	核心客户号	电话号	客户姓名	外呼结果	预约时间	外呼次数	客户层级	备注
测试0020	远程银行 经营-流量	2024-02-20 00:45:00	2027-02-26 23:45:00	2024-02-2 11:26:2 5	未完结		590326	168****26 01	无*			0		
田宇专用	远程银行 经营-客户	2023-10-01 10:15:00	2023-10-31 23:17:00	2023-10-1 6:15:30.3 3	未完结		00000005	186****00 2485275	13	十**		0		
田宇专用	远程银行 经营-客户	2023-10-01 10:15:00	2023-10-31 23:17:00	2023-10-1 6:15:30.3 3	未完结		00000002	159****84 1420141	92	贝**		0		
田宇专用	远程银行 经营-客户	2023-10-01 10:15:00	2023-10-31 23:17:00	2023-10-1 6:15:30.3 3	未完结		00000001	136****96 0949952	56	廖**		0		
田宇专用	远程银行 经营-客户	2023-10-01 10:15:00	2023-10-31 23:17:00	2023-10-1 6:15:30.3 3	未完结		00000006	186****63 8572206	70	张**		0		
田宇专用	远程银行 经营-客户	2023-10-01 10:15:00	2023-10-31 23:17:00	2023-10-1 6:15:30.3 3	未完结		00000005	172****54 2486841	71	蔡**		0		

- ➔ 坐席选择多个外呼数据进行外呼，接通后由机器人服务，坐席通过智能助手进行对话监管，可通过按钮接管机器人的通话。
- ➔ 业务数据通过客服平台的画像数据，结合营销数据，利用协呼高效提高外呼能力。

The screenshot shows a call center interface with a chat window. The chat window contains the following text:

1. 坐席可以同时查看两个机器人外呼的内容
2. 打开ear窗口展示接管按钮

未知字段 [AI]
您好，这里是北京银行远程银行中心，我是zheng，编号xxxx，请问您有什么事/女士/先生？

答：有什么事？
请问您现在方便吗？

答：方便，你说

未知字段 [AI]
您好，这里是北京银行远程银行中心，我是zheng，编号xxxx，请问您有什么事/女士/先生？

答：有什么事？
请问您现在方便吗？

答：方便，你说

1. 坐席可以在sck查看通话内容（不需进行其他辅助）；
2. 接管后，开启实时辅助；接管其中一个后，关闭另一个ear窗口

04

容联云数智化产品介绍

AICC · 大模型应用 · 埋点采集 · 营销数据集市 · 营销策略中心

容犀AICC | 大模型客户体验联络中心

容犀AICC是容联云大模型客户体验联络中心产品，以大模型为核心打造“大模型+小模型”能力融合的范本，致力于为大型企业构建具有前沿大模型能力和全渠道接入、全信创的智能客户体验联络中心。



业务场景

知识库一键搭建

- 管理员一键上传知识点文章
- 机器人基于LLM理解知识点

智能语音通话

- 智能语音导航
- 全渠道统一路由分配
- 一键坐席接管

会话/工单内容总结

- 投诉工单自动创建
- 小结自动填单
- 通话历史总结
- 工单决策建议

营销活动自动触达

- 邮件定制内容AI生成
- AI语音类人化
- 人机协同+意图提示

AI人机协助

- 会话一键托管
- 人工介入接管会话
- 单句聊天推荐回答

用户全旅程追踪

- 用户行为透明化
- 全旅程展示更清晰
- 客服决策更精准

CRM

全渠道接入统一工作台

- | | | | |
|-----|--------|------|------|
| APP | 微信/小程序 | 企业微信 | 微博 |
| 抖音 | 视频电话 | 语音电话 | 短信 等 |

坐席登录统一界面

- 在线/语音问题解决进度一致
- 一对多服务资料自动切换

- 后台监控数据的统一
- 排队监控预警

- 多渠道接入区分显示
- 多级菜单小结数据分析

低代码平台

- 可视化操作界面
- 自动化任务提醒

- 预构建组件与模板
- 快速部署上线

- 自定义 workflow
- 个性化布局定制

智能联络中台

语音媒体网关

语音/视频机器人

文本机器人

全渠道媒体网关

CC平台

- | | | |
|--------|------|-------|
| 全渠道接入 | 智能路由 | 多中心多活 |
| AI能力接入 | 统计报表 | 监控告警 |
| 全程录音轨迹 | 交互历史 | 一键多呼 |
| 统一录音 | 集成接口 | 统一分配 |
| 统一监控 | 统一管理 | 统一数据 |

SDK

CTI接口
数据/媒体接口

大模型应用 & 能力

容犀Copilot&Agent大模型应用

大模型坐席代理-语音/文本

- | | | | | | | | |
|------|------|--------|------|--------|--------|-----------|--------|
| 智能外呼 | 语音引擎 | 智能流程导航 | 挂机分析 | 出话策略管理 | 对话管理引擎 | 机器学习与模型优化 | 金牌话术管理 |
|------|------|--------|------|--------|--------|-----------|--------|

大模型坐席助理

- | | | | |
|------|------|------|------|
| 话术推荐 | 流程导航 | 对话监控 | 数据报表 |
|------|------|------|------|

大模型质检代理

- | | | | |
|-----------|------|------|------|
| 任务管理/规则管理 | 实时质检 | 质检评分 | 质检分析 |
|-----------|------|------|------|

大模型知识助理

- | | | | | | | | |
|---------|---------|---------|----------|------|------|---------|---------|
| 大模型运营知识 | 企业级流程协同 | 企业级专业知识 | 企业复杂业务场景 | FAQ库 | 知识图谱 | 多轮对话场景库 | 知识/话术挖掘 |
|---------|---------|---------|----------|------|------|---------|---------|

多模型管理

诸葛智能 | 敏捷开放的场景化数据智能平台

面向企业营销场景提供数据洞察与决策，为企业提供全渠道数据采集、全场景多维度数据分析，完善用户标签画像，辅以个性化自动化的营销运营平台+决策指导，助力企业快速洞察市场趋势，迭代经营策略，实现营收增长。



谢谢观看

大模型驱动的银行业务智能化提升


2025 区域性银行数智化转型研讨会

4月25日 — 成都

主办单位:  金科创新社
Fintech Innovation in China

合作单位:  联想

 DCITS
神州信息

 腾讯会议

 容联云
CLOOPEN

 数势科技
DIGITFORCE