

移动支付网 作者 木子剑：RPA（机器人流程自动化）技术，与标准化较高、强规则的金融业匹配度很高。多家银行为“降本增效”，正加紧对RPA应用的布局，在实际部署中还有AI技术的加持，以实现更广泛的适用面。

比如截至2021年底，工行已有60余家境内外机构上线RPA数字劳动力，实现近700个总分行业务场景的自动化处理，节省工作量超1000人年。建行则全面推广RPA企业级应用，2021年累计上线1162项应用场景，累计节省工时271万小时，并加快AI技术的应用。

作为银行直接对接客户需求的窗口，客服领域也在接受着RPA和AI的“洗礼”。据《银行科技研究社》了解，多家银行在客服领域应用RPA和AI技术，以打造更好的智能客服。

银行客服领域过去存在几大问题，从业人员骤减

在过去，银行客服主要依靠人工。而随着业务的增长和时代的进步，人工客服的弊端愈加凸显。

第一是人工成本问题。客服岗位人员流动性较高，银行招聘需要成本，有时还会出现“招工难”问题；入职后水平参差不齐，需要一定的培训成本；而为众多客服人员发放薪资成本更大。对于银行来说，降低成本是一个永不过时的话题。

第二是个人情绪问题。作为有血有肉之人，由于工作繁琐、强度大以及必须面对客户投诉等众所周知的原因，人工客服的情绪无法一直保持稳定，可能会在关键时刻因此影响业务。且长此以往，客服人员成就感降低，甚至可能对工作产生反感。

第三是知识水平问题。时代发展的步伐很快，客户的需求也较为多样，人工客服可能因为知识面较窄、或者受限于能力水平问题，有时无法对客户作出正确的回应。若接受新事物、学习新知识，过程较长。

第四是效率问题。人工客服经常需要进行大量查询，且可能需要跨系统，此时要么“心有余而力不足”，要么耗时较长。人工客服在进行表单制作、查询等大量重复的工作时，效率较低。另外，有限的人工客服有时难以应对庞大的客户数量，若响应不及时，可能导致客户满意度降低。

第五是作息问题。人工客服的精力不是无限的，需要进行休息，但客户的需求并不

只在银行营业、客服上班时才出现。那在非营业时间，如何解决银行客户的问题呢？

第六是准确性问题。人工客服难以时刻保持专心细致，在工作中不可避免会出现失误或操作不规范，甚至造成较大的风险。

中国银行业协会

发布的《2021年中国银行业服务报告》显示，截至2021年末，银行客服中心从业人员为5.02万人，较2020年减少0.42万人，为近五年来首次减少。这或是多方面原因导致，其中RPA、AI等金融科技的应用或是其中主要原因。目前，银行正积极打造RPA数字员工，以破解人工客服存在的局限性。

基于RPA和AI打造的数字员工，将和人工客服共处

RPA可破解人工客服存在的几大问题。其在保证准确性的基础上，缩短操作时间，提升工作效率，实现“以一当多”，长期下来可节省不少人工方面的招聘、培训、薪资成本；RPA数字员工不存在情绪问题，也无需进行休息，可24小时×365天不间断工作；其还能进行跨系统查询，避免数据孤岛问题；若需要进行更新，可修改算法或接入新技术以适应更为复杂的环境。

RPA可快速收集合规、有效的客户数据，从而助力银行构建更全面的客户画像，可有利于改善客户体验，以及实现“千人千面”的针对性营销；RPA可追溯记录的特性，有利于增强操作的合规性。另外，RPA机器人可对接多渠道，比如App、微信、邮件、网站等。

不过目前，RPA主要处理大量定义清晰、逻辑固定而枯燥乏味的业务事项，即基于结构化数据实现流程自动化。

而搭配上NLP自然语言处理、OCR

光学字符识别、ML机器学习、CV计算机视觉

、KG知识图谱等AI技术，则可处理银行内部更多基于文档、图片、音视频等非结构化数据的业务。

但RPA并不是为了完全取代人工，也无法做到百分百取代人工，即便是和AI结合，也难以适用于需要基于主观认知加以判断的流程。因此，人、机共存或是未来客服的发展趋势。目前看来，基于RPA和AI的智能客服，更多的是辅助人工客服。

比如智能客服

可解决内容枯燥、流程繁琐的工作，使人工客服投入到创造性更强、更具价值的业务中，比如高优先级查询、需要人工决策的场景等。

多家国有银行、股份制银行打造基于RPA和AI的智能客服

在多家银行，RPA、AI等技术已赋能客服领域。

比如工行2020年底实现RPA规模化应用，建成企业级数字劳动力体系。目前基于平台高效支撑客服营销等多个业务领域的自动化、智能化建设。

农行

丰富远程线

上渠道服务场景，增强

智能机器人多轮交互能力。2021年，远程银行

智能机器人服务客户1.87亿人次，远高于在线人工客服和新媒体客服。

中行2021年报透露，其在人寿

业务上线客服机器人等人工智能应用，实现移动客户端7×24小时自助服务。

平安银行

2021年报显示，在对公业务方面，其通过小PAi机器人等智能化工具，实现多渠道触客，提升智能服务能力，优化客户服务体验，小PAi机器人全年总访问58万人。

浦发银行2020年报透露，其在远程智能银行方面强化AI和RPA技术的创新融合，构建了集智能应答和智能外呼于一体的智能语音客服体系。

渤海银行

打造基于RPA、机器学习等核心技术的智能产品推荐和业务咨询服务管家“小渤”，提升手机银行线上渠道价值。