

为助力提升金融服务的效率和水平，可交互的数智人首次进驻证券行业，在开户场景提供服务，助力实现业务降本增效、推动提升客户体验。

近日，中信建投证券宣布上线自主形象数智人虚拟坐席，进一步提升非现场开户业务体验。依托于腾讯云小微交互智能技术，该数智人可以通过视频见证开户及陪伴用户，引导客户完成自助开户操作流程。

这是自2021年中信建投与腾讯签订金融科技战略合作协议之后达成的又一成果，也是证券行业首个可交互数智人应用实例。

### 借鉴真人客服打造自主形象数智人，以交互智能技术实现高效互动

“如您已准备好，请点击下方‘开始录制’按钮录制视频，我将问您两个问题，请您根据实际情况进行回答。”在蜻蜓点金APP开户场景中，腾讯云小微数智人所承担的虚拟坐席正在用自然、专业的语调引导用户进行开户操作，而呈现在视频中的数智人形象与中信建投真人客服无异。

与过往客户纯自助流程相比，数智人陪伴可以以语音和形象代替单调的文字提示，更好地解答与指引开户操作，提供更亲切、自然、高效的服务体验。



（中信建投数智人引导开户示意图）

随着开户流程的逐步推进，数智人虚拟坐席会根据用户做出的回答及时给出相应反馈：在询问用户是否知晓证券市场风险时，如用户回答“不理解”，虚拟坐席便会建议用户在了解相关内容后再进行开户操作，避免“小白”用户因不了解风险而遭受市场波动带来的经济损失。

目前非现场开户系统已经承载了中信建投95%以上的新客开户量，也是业内最早支持7\*24小时运营服务的系统之一。2021年2月9日，《中国证券登记结算有限责任公司证券账户非现场开户实施细则》正式发布，中信建投成为中国结算新规发布后第一家上线单向视频系统的券商。但在过去，单向视频见证需要用户依据相对单调的提示文本进行纯自助操作，人机交互效率较低，用户体验也有待提升。

此次使用腾讯云小微数智人担任虚拟客服，引导用户进行开户操作，中信建投希望能通过美丽大方、专业热情的虚拟坐席指导用户更加舒适、高效地办理业务，通过全流程的“数智员工”引导、问题解答，使单向开户流程兼具双向开户人工服务体验，并可以让用户享受随时随地7\*24小时的开户服务。

## 她能帮助您解决哪些问题？

- 01 如果您不喜欢生硬的系统播报，数字人视频可以有更亲切自然的服务体验；
- 02 如果您担心视频认证环节文字较多，数字人视频可以更好的辅助倾听和理解；
- 03 如果您对新鲜事物感兴趣，数字人视频可以更直观的感受智能服务。

数字服务人将秉持着专业、自然、智能的服务理念，敬候与您的相遇！

同时，为最大程度拉近和真人客服的距离，此次虚拟坐席的形象定制采用高标准。结合数智人应用场景，中信建投采用员工形象征集的方式进行反复验证，腾讯云小微从仪态、语音等角度对中信建投数智人整体形象进行特别定制。

为了让线上开户流程更加顺畅，不仅采用实时渲染600ms首帧的返回，还通过大量模拟训练，在保证视频播放流畅度的同时，通过交互智能技术进一步提升数智人虚拟坐席的交互体验。

通过应用腾讯云小微TTS、活体检测等前沿AI技术能力，结合中信建投的ASR、NLP能力，集温暖服务形象与专业对话AI能力于一身的2D数智人虚拟坐席在中信建投正式上线，这也成为证券行业首个可交互的“数智员工”。

此次，将数智人应用到开户场景，中信建投在节约见证人员人力、提升总体开户效率等方面起到了良好的示范作用。未来，在开户场景之外，数智人还有望在智能客服、基金购买等场景中得到更广泛的应用。

## 金融业数字化进程提速，数智人打通面向终端用户“最后一公里”

近年来，数字经济的高速发展助力推动金融行业数字化转型进程。以AI、大数据、云计算等信息技术与金融业务场景实现有效融合，成为了各金融机构落地数字化转型的关键举措。



此次，数智人虚拟坐席为中信建投提供单向视频见证的智能开户服务，也意味着腾讯云小微交互智能技术在金融业务场景应用的拓展。为了更好地助力客户高效打造具有自主IP的数智员工，目前腾讯云小微可以提供标准的虚拟人定制流程，助力金融机构高效生成新一代有智能、有形象、可交互的“数智分身”，用“听得清、听得懂、会表达”的交互智能服务面向终端用户，打通数字化转型的最后一公里，解决真人客服依赖场景的转型难题。

今年6月，腾讯云小微数智人平台通过信通院首批数字人系统基础能力评测，以48

个测试项全项通过的成绩，获得数字人领域的权威标准认证。截至目前，由腾讯云小微技术驱动的数智人已经在银行、证券、教育、政务、传媒、文旅、交通出行等多个行业场景中落地。

未来，腾讯云小微将继续深耕交互智能技术，积极探索前沿技术及应用研究，让交互智能为社会带来更多便利，为各行业的数字化、智能化转型升级提供助力。

雷峰网