

財協會訊

電話：(02) 2383-0657 /2383-0659 傳真：(02) 2371-0547

地址：臺北市漢口街一段 82 號 8 樓 / E-mail：fei.roc@msa.hinet.net

財訊 201721

月聚暨講座於本月廿七日圓滿成功，感謝會員踴躍參與，本月講座邀請張榮貴博士 程曦資訊整合股份有限公司總經理，主講「AI 人工智慧之現況與未來發展」- 客服產業應用實例。

電腦學習過程與人類相似，從人工智慧、機器學習到深度學習，人工智慧技術現今廣泛應用在各領域，如 Chatbot 聊天機器人、理財機器人、精準醫療、機器翻譯、圖像辨識、垃圾信件自動分類、語音處理及精準行銷，你不容錯過這波科技浪潮。

客戶服務發展日新月異，服務管道從單純人與人的接觸，進步到透過自助服務設備，如自動總機、語音系統及自助服務為主，人員為輔的服務模式(多媒體的 Contact Center 系統)。此外手機平板成為互動與服務管道，藉由社群媒體、大數據、智慧資訊、IOT 機器人的互動，逐漸成為自助服務的主角。

智慧互動服務與優勢是增加對使用者的誘因，包括透過網路或智慧型手機即可取得服務，利用行動化、文字交談取代實體或電話服務，因此友善的操作介面、擬人化的互動，讓服務變得更有趣。至於對企業/客服人員的助益，因機器人處理掉大部份問題，人力可集中服務 VIP 客戶，投入系統維運工作，提升問題解決能力，優化後的知識庫也可幫助人員快速檢索複雜的業務智識。

人機整合時代，機器人一定可以取代部份人力，但無法完全取代人，所以人機協作是應用趨勢。AI 深入發展，提供更多自動化、預測、辨識及學習等能力，也創造更多可能，未來大家要比的，正是人類的想像力，冒險力與雄心壯志。

財協講座暨月聚已於廿七日圓滿舉行，感謝會員及各界長期之支持與指教未來我們仍會持續舉辦月聚及講座，屆時歡迎會員們繼續踴躍支持與參與。此外為強化網路宣傳，提升社群互動機制，成立財協 facebook 粉絲團，網址：

www.facebook.com/FEI.ROC。

恭頌

商祺



中華財務主持人協會 敬啟