英大集团：统一客户服务，构建战略客户生态圈

统筹战略客户管理，搭建集团战略客户管理体系

搭建集团战略客户管理体系

集约共享

统筹各金融单位力量，聚合客户资源，集中对接战略客户，形成资源共享、产品互济、渠道互动、客户共服的良好局面。

分层衔接

依托“五统一”组织架构，搭建集团、各金融单位、省级子公司三层战略客户体系，形成上下联动、分工合理、协同有力的客户服务模式。

服务高效

发挥综合金融优势，丰富金融服务内涵，深度对接战略客户金融需求，提升金融服务质效，提高客户满意度水平。

动态优化

根据战略客户对接及业务落地情况，每年对战略客户进行评价，并动态优化战略客户名单。

依法合规

严格落实监管要求，加强战略客户管理，防范业务风险，严守法律合规底线，确保不发生违规事件。

英大会员体系是国网英大集团面向旗下各金融单位客户提供的一站式金融产品服务平台，为每个客户设置专属会员账户来服务跨金融单位的多种产品。在金融产品信息查询的基础上，用户可尊享各项会员专属权益，通过不断丰富增值服务内容，提升客户体验。英大会员体系主要提供产品订单查阅、金融产品推荐、专属智慧客服、会员积分权益等四大功能。

近年来，国网英大国际集团（以下简称“国网英大集团”）坚决贯彻落实中央关于金融服务实体经济的要求，积极稳妥有序发展，金融服务能力持续增强。为深入贯彻国家电网有限公司“一体四翼”发展布局，进一步提升整体资源配置、运营效率，国网英大集团稳步开展金融单位分支机构集约化发展工作，坚持统筹、集约、共享理念，发挥集团化运营优势、充分运用金融数字化转型成果，健全金融业务协同协作机制，在组织、人员、成本、风险上做“减法”，在效率、效益、价值、贡献上做“加法”，推动金融业务提质增效、高质量发展。统一客户服务包括统筹战略客户管理、统筹客户服务管理等方面内容，是“五统一”工作的重要组成部分。

为贯彻国家电网有限公司推动金融单位分支机构集约化发展工作部署，落实国网英大集团“五统一”实施方案安排，加强统一客户服务工作，搭建集团战略客户管理体系，建立健全工作机制，提升工作质效，深化业务协同，服务产业链发展，拓展业务规模，构建战略客户生态圈。

建设集团会员管理体系

产品订单查询

会员可在“我的保单”中查看购买的财产保险及人寿保险，在“我的资产”中查看自己的基金列表，获取到最直观、清晰的产品状态信息，无需挨个前往不同金融单位系统即可一站式获取自身所有订单信息，高效便捷。

金融产品推荐

在产品查询页面，通过客户画像，提供相关产品的推荐页面展示，如在客户查询自己的车险保单时，页面下方可展示驾驶人意外险的介绍及购买页面，对购买了年金保险的可向其提供基金理财产品。通过高相关度的产品推荐、客户购买行为画像，引流至不同金融单位，大大提高客户转化率。

专属智慧客服

英大会员可享受无需等待、快人一步的 24 小时专属智慧客服服务，对产品及售后有任何问题均可以向客服进行咨询，客服会第一时间解决会员客户的提问，为会员提供最及时有效的处理方案。

会员积分权益

客户在国网英大集团各金融单位购买的产品金额均可累积积分，积分可用于兑换小额保险产品、会员礼品及多种会员服务（如挂号服务、代驾服务、洗车、洗牙服务等）。通过会员积分制，吸引客户通过购买英大系列金融产品来不断提升会员等级，获取更高级别增值服务，有助于提高客户留存度和客户黏性。

统筹客户服务管理，建设数字化智慧客服系统

业务目标：构建智能化客户服务能力

业务目标

利用语音识别、语音合成、机器学习等新技术，构建智能化客户服务能力，为各金融单位的客户提供人工和智能相结合的统一智能客服，有效降低人工服务成本、提升客户服务体验。围绕用户内外部数据，统一客户画像，助力营销活动，提升营销效果，实现智能营销。对客户进行分级分类精细化管理，提供个性化客户服务，实现客服管理智能化。

系统目标：构建英大集团统一的智慧客服平台

系统目标

以客服能力自动化、智能化、人性化为目标，构建国网英大集团统一的智慧客服平台。实现统一工单、知识库、客服管理、会话管理等基础客服功能。为国网英大集团及各金融单位输出人工客服、文本机器人，语音机器人、智能质检、营销辅助等智慧客户服务能力，支撑电e金服客户服务升级，全面提升集团整体服务水平。对客服服务过程中产生的数据进行深度分析与挖掘，识别客户的情感、购买意愿等，为营销活动提供数据支撑，助力国网英大集团及各金融单位数字化、智能化转型。

工作内容：建设数字化智慧客服系统

在线客服

在线客服可支持通过网站、App、微信、微博、邮件等渠道接入在线客服，实现不同渠道的客户在同一系统进行接待，可根据客户等级、区域等信息实现智能分配客服人员。客服人员对无法解决的客户问题可实现转接、三方会话，内部协作，更好地解决客户问题。客服人员也可通过查看客户的浏览轨迹，有选择性地主动邀请会话，提升服务质量。

呼叫中心

呼叫中心可实现自定义IVR规则，客户来电时精准识别客户信息，根据客户等级、区域等信息智能路由分配，在客服无法解决客户问题时，可支持转接、三方通话等多种来电处理办法，快速、精准地解决客户问题，提升客户体验。

为加快落实国家电网有限公司数字化转型经济发展战略，加速国网英大集团改革创新发展，提高金融业务线上化、数字化、智能化发展水平。结合保险、证券、基金等业务在数字渠道与营销、产品与服务创新及智能化技术支持等方面的需求，国网英大集团利用语音识别、语音合成、机器学习等新技术，建设数字化智慧客服系统，构建智能化客户服务能力和统一客服体系。

数字化智慧客服系统是传统金融业人工客服与新一代信息技术相结合的产物，能够在较少人力下实现较高的服务效率，不仅能够大大降低人力成本，而且通过用户分析对客户进行精准服务和推荐，能够吸引更多的客户，提高客户质量，整合客户资源，帮助企业重新部署人才，释放企业专业人才来解决附有高价值的工作，协助企业实现全面的智能化转型。智慧客服系统主要业务功能包括在线客服、呼叫中心、智能工单、在线客服机器人、智能呼入机器人、智能呼出机器人、知识库、智能质检等功能。

智能工单

智能工单可收录各个渠道进入客服系统的用户反馈问题，当客服无法单独处理时，可以生成工单，提交给公司内部其他部门或其他单位的人员或部门进行处理。调动资源进行协作，共同完成用户服务，最终实现用户满意度提升，团队协作与管理效率提高。也可设置工单流转流程，无需手动分配处理人，实现工单的自动分配和自动流转。工单也与呼叫中心、在线客服系统、在线客服机器人、呼入机器人、呼出机器人进行全客服场景打通，保障客户信息一体化，支持服务与营销动作在同一平台一体化操作。

智能机器人

机器人的智能主要体现在交互感知能力、认知识别能力、知识推理能力、自动学习能力、决策预警能力等 AI 核心能力。基于机器学习、深度学习、语音转文本、文本转语音、自然语言理解、知识图谱等 AI 技术，打造智能呼入机器人、智能呼出机器人、文本在线机器人、机器人知识库等智能化客服功能，为国网英大集团及各金融单位提供智能化的客户服务能力。为提升机器人专业能力提供通过用户碎片化对话记录自动抽取、相似问句泛化推荐、盲点知识自动发现、人工标注及干预实时生效等智能辅助功能。通过对用户情感、情绪的水平分值与成分浓度识别，为人工干预提供了智能数据支撑。

知识库

利用应用数学、图形学、信息可视化等技术构建知识图谱，根据知识图谱，构建深度学习模型，增强提问泛化识别能力。基于词法、句法分析，智能判断语义核心，支持“业务库”“寒暄库”“自定义寒暄库”等多种聊天场景，建立用户业务词典，自动兼容错字别字，基于特定任务场景，可做反复多轮意图澄清对话交互，从而帮助客服人员更精准、高效地解决客户问题。

智能质检

基于话题分析模型及情绪分析能力模型的智能质检能力，通过敏感词、关键词抽取、客户情绪值等多维度完成客户会话智能质检，最终形成质检报表、舆情报表、员工质量管理与业务舆情分析，帮助企业提升客户服务质量。

（整理人：宋益昶）