

05.03.2024 - 21:03 Uhr

Huawei veröffentlichte die KI-basierte Contact Center-Lösung 2.0 für den Finanzsektor und stärkt damit die globale Finanzbranche

Barcelona, Spanien, 5. März 2024 (ots/PRNewswire) -

Auf dem MWC Barcelona 2024 hat Huawei die KI-basierte Contact Center-Lösung 2.0 für den Finanzsektor vorgestellt, die darauf abzielt, die Kosten zu senken und die Effizienz in der Finanzbranche zu verbessern.

Sophie Chen, Marketingdirektorin von Huawei Software, und Frank Lu, Executive Solution Manager der Huawei Digital Finance BU, diskutierten die Trends der Digitalisierung in der Finanzbranche. Mit den raschen Fortschritten der LLM-basierten KI im vergangenen Jahr haben zahlreiche Finanzinstitute die KI für sich entdeckt und ihre Umsetzung in verschiedenen Szenarien wie Chatbots, intelligente Qualitätsprüfung und digitale Menschen beschleunigt, die die betriebliche Effizienz erheblich steigern. In Zukunft wird die Tiefe und Breite der KI-Anwendungen für Finanzinstitute das Unterscheidungsmerkmal für ihr Geschäftswachstum sein. Ein zukunftsorientiertes digitales Fundament ist eine absolute Notwendigkeit.

Mit 30 Jahren Erfahrung im Bereich Contact Center verfügt Huawei, ein führendes Unternehmen der Kommunikationsbranche, über ein tiefes Verständnis von 5G, KI, Cloud und HD-Videotechnologien. Diese neuen Technologien senken die Kosten und verbessern die Effizienz in der Finanzbranche, wo sie sich auf drei Kernfunktionen konzentrieren: LLM-basierte KI, kanalübergreifender Zugang, Offenheit und Orchestrierung. Auf der Konferenz stehen die LLM-basierte KI und das brandneue WFM-Modul (WorkForce Management) im Mittelpunkt.

Für LLM-basierte KI bietet Huawei End-to-End-Prozess-KI-Funktionen, einschließlich digitaler Menschen, Outbound-Telemarketing und intelligenter Qualitätsprüfung. Zusätzlich hat Huawei AICC das Huawei Pangu-Modell und vorintegrierte LLM von Drittanbietern integriert. Der interaktive digitale Mensch kann Fragen der Nutzer schnell beantworten. Der intelligente Vertreterassistent hilft bei der Erkennung von Emotionen, empfiehlt Skripte, bietet eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden, reduziert die Arbeitsbelastung um 90 % und bietet intelligente Schulungen, um die Einarbeitung neuer Mitarbeiter zu verkürzen.

Für WFM verfügt die Huawei AICC über flexible Planungsfunktionen und selbst entwickelte Kernplanungsalgorithmen, die die Planung nach Woche, Monat, Schicht usw. unterstützen und den Kunden eine effiziente Planung ermöglichen. Das Projekt zeigt, dass WFM die Gesamteffizienz des Personaleinsatzes erheblich steigern und die Kundenbindungsrate verbessern kann. Huawei AICC unterstützt auch die Vorhersage von Multikanal- und Multi-Tenant-Terminen für bis zu 12-18 Monate genau.

Als führendes Unternehmen im Bereich Contact Center betreut Huawei mehr als 1500 Kunden, 700.000 Agenten und 1,8 Milliarden Nutzer weltweit. Mit der Einführung der KI-basierten Contact Center-Lösung 2.0 von Huawei Financial hat Huawei sein Engagement für herausragende Leistungen in den Bereichen Innovation und Kundenservice erneut bekräftigt. Wir hoffen, dass sie der globalen Finanzbranche mehr Nutzen bringen wird.

Weitere Informationen über die AICC-Finanzlösung von Huawei finden Sie hier: <https://e.huawei.com/en/industries/finance/digital-experience/aicc>

Foto - https://mma.prnewswire.com/media/2354709/image_1.jpg

View original content: <https://www.prnewswire.com/news-releases/huawei-veroeffentlichte-die-ki-basierte-contact-center-losung-2-0-fur-den-finanzsektor-und-starkt-damit-die-globale-finanzbranche-302080496.html>

Pressekontakt:

hwebgcomms@huawei.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100053057/100916679> abgerufen werden.