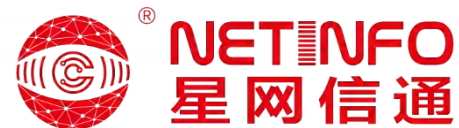


1823 AI 智慧助手解決方案

香港星網信通科技有限公司
2025年05月

Technology creates value
Service delivers excellence



目錄



1

專案背景

2

AI智能助手解決方案

3

聯絡中心智慧客服

4

成功故事

背景：業務資訊多，搜索辦理复杂

通訊及科技 (14)

查閱號碼在「拒收訊息登記冊」上的登記狀況
香港郵政電子證書（個人） — 新申請
香港郵政電子證書（個人） — 續期
香港郵政電子證書（個人） — 延長登記使用期
.....

文化、康樂及運動 (28)

使用網上圖書館服務
搜尋圖書館資料
申請釣魚牌照
申請沙頭角旅遊禁區許可證
.....

教育及培訓 (23)

查閱幼稚園及幼稚園暨幼兒中心概覽
查閱小學概覽
查閱中學概覽
查閱特殊學校概覽
登入中一派位電子平臺
.....

就業 (23)

登入勞工處互動就業服務
進入青年就業起點會員專區
預約青年就業起點服務和設施
計算強積金
.....

環境 (15)

查閱空氣質素數據
查閱海水水質數據
查閱河溪水質數據
查閱泳灘水質數據
.....

政府、法律及治安 (24)

查閱香港法例
查閱政府憲報
查詢一般繳款單的到期繳款日及尚欠金額
檢索商標、專利及外觀設計
.....

保健及醫療服務 (14)

搜尋營養資料
搜尋註冊藥物（只提供英文版本）
搜尋註冊中成藥
申請補領免疫接種記錄（兒童）
使用「AED搵得到」網上資訊平臺
.....

房屋及社會服務 (50)

查詢差餉及地租帳目
查閱土地登記冊及訂購土地檔
郵件追查
計算郵費
.....

入境服務 (64)

申請延長逗留期限
申請旅行證件加蓋簽注
申請香港特別行政區護照
預約申領香港智能身份證
預約申請旅行證件
.....

稅務及應課稅品 (23)

申請修訂評稅
計算印花稅（物業）
計算薪俸稅款及個人入息課稅稅款
計算印花稅（股票）
.....

運輸及駕駛事務 (45)

預約車輛年檢
網上查詢駕駛執照狀況
續領車輛牌照
預約駕駛考試
查閱道路交通資訊
申請公共車輛服務
網上申請國際駕駛許可證
申請大嶼山封閉道路通行許可證
使用網上平臺核實「電子聯絡方式」
.....

共323條指令

- 業務分散查詢繁瑣
- 搜索功能精准度不足
- 操作流程冗餘複雜
- 服務回應效率低下
- 用戶體驗割裂脫節

目錄

1

專案背景

2

AI智能助手解決方案

3

聯絡中心智慧客服

4

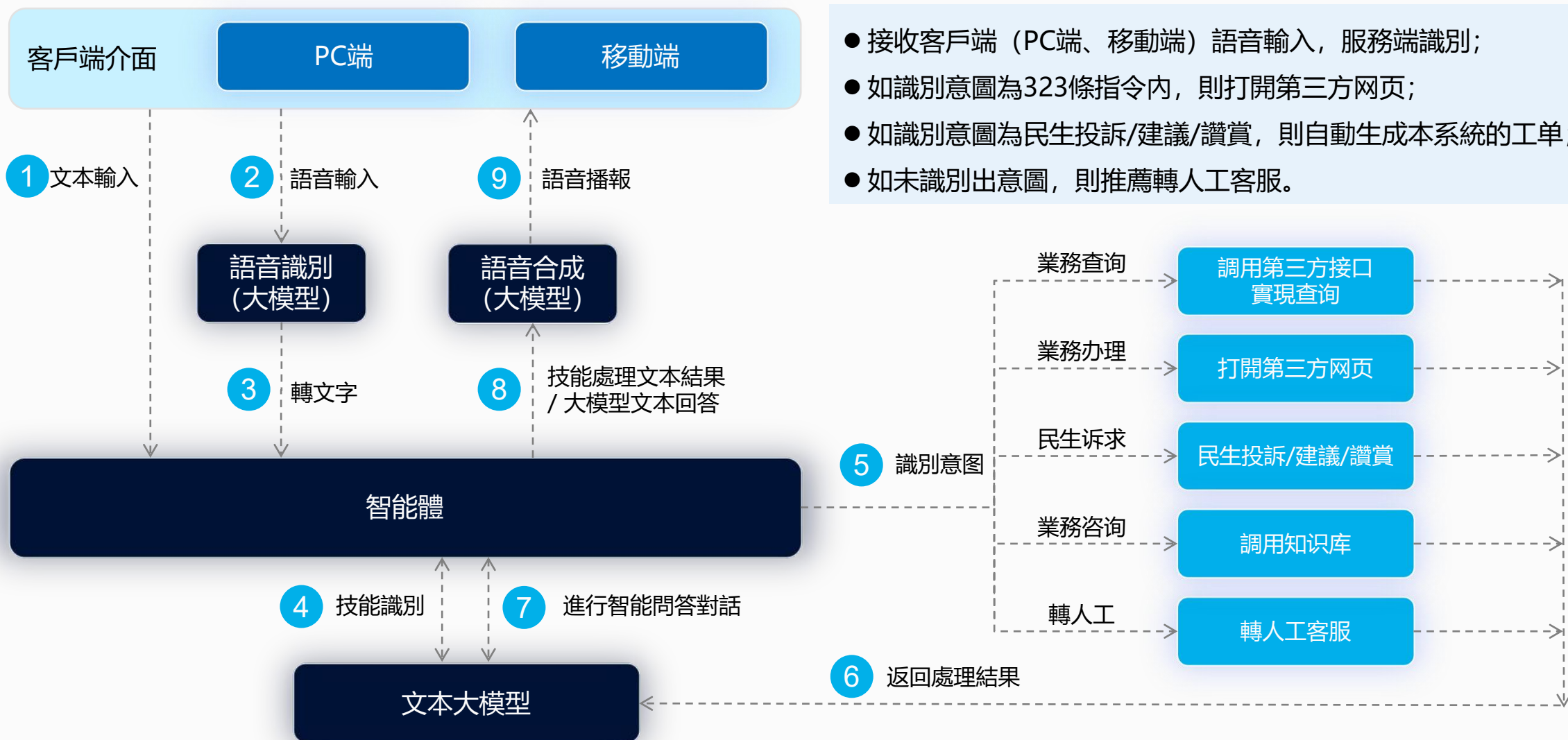
成功故事

解決方案：市民服務AI智能助手



在電腦網頁端及APP端增加AI助手入口，實現**AI+業務諮詢**、**AI+業務查詢**、**AI+業務辦理**、**AI+民生訴求**

整體流程图



- 接收客戶端（PC端、移動端）語音輸入，服務端識別；
- 如識別意圖為323條指令內，則打開第三方网页；
- 如識別意圖為民生投訴/建議/讚賞，則自動生成本系統的工单；
- 如未識別出意圖，則推薦轉人工客服。

打造全域數據知識庫大模型



- 高質量知識庫自動QA對，用於微調所需的高質量預料
- 不同領域知識庫/檔案庫，精准喂料給不同垂直領域大模型
- 連接前端不同內容應用，為模型即時輸送新知識

- 基於多知識庫及其多級分類體系，可讓RAG之上的領域Agent更專業，問答更准
- 通過檔內容化、內容數據化等CORE的增強能力，可生成準確的知識點，語義相同的內容塊通過標籤與知識圖譜建立多維關聯，以提高內容塊的召回率，從而可較大幅度降低大模型因缺乏企業知識而導致幻覺的發生

解決方案：AI+業務諮詢（1/5）



調用知識庫大模型，結合職能部門，細分生活項目知識，赋能AI助手實現AI+業務諮詢。

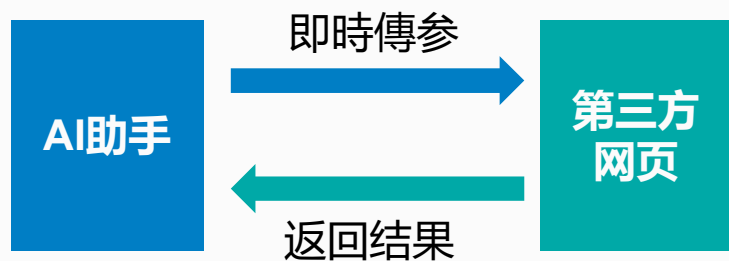
市民問：我今年剛過65歲生日，怎麼領取生果金？

↓
AI識別生果金=高齡津貼別稱

↓
AI查詢社會保障等領域知識庫

↓
AI回答：高齡津貼的辦理條件+办理流程+辦理成功後能獲得多少金額等文字信息內容。

解決方案：AI+業務查詢 (2/5)



打通第三方查詢網頁，進行即時的傳參送參，便於市民快速獲取查詢結果。

市民問：我要從香港寄一箱1kg的書本去新西蘭，需要多少運費？

↓
AI識別包裹重量、發件地、目的地、物品種類等參數傳給第三方郵政系統。

↓
AI回答：得到返回結果，直接展示預計運費。



解決方案：AI+業務辦理 (3/5)



前提條件：用戶所提意圖包含在323條指令內

市民問：我是香港居民想補辦護照。

AI助手：打開第三方護照更換網站。

解決方案：AI+ 民生投訴/建議/讚賞 (4/5)



“我家社區地方旁邊有個工地，晚上施工嘈雜擾民，我希望有關部門能管下。”

AI根據內容識別意圖

智能填充噪音投訴表单

結構化採集必填信息

自動生成工單

解決方案：轉人工客服（5/5）



座席端

對接聯絡中心智能客服熱線

對接文字座席端

- 接報智能體；
- IVR導航智能體；
- 智數分析智能體；
- 質檢智能體；
-

目錄

1

專案背景

2

AI智能助手解決方案

3

聯絡中心智慧客服

4

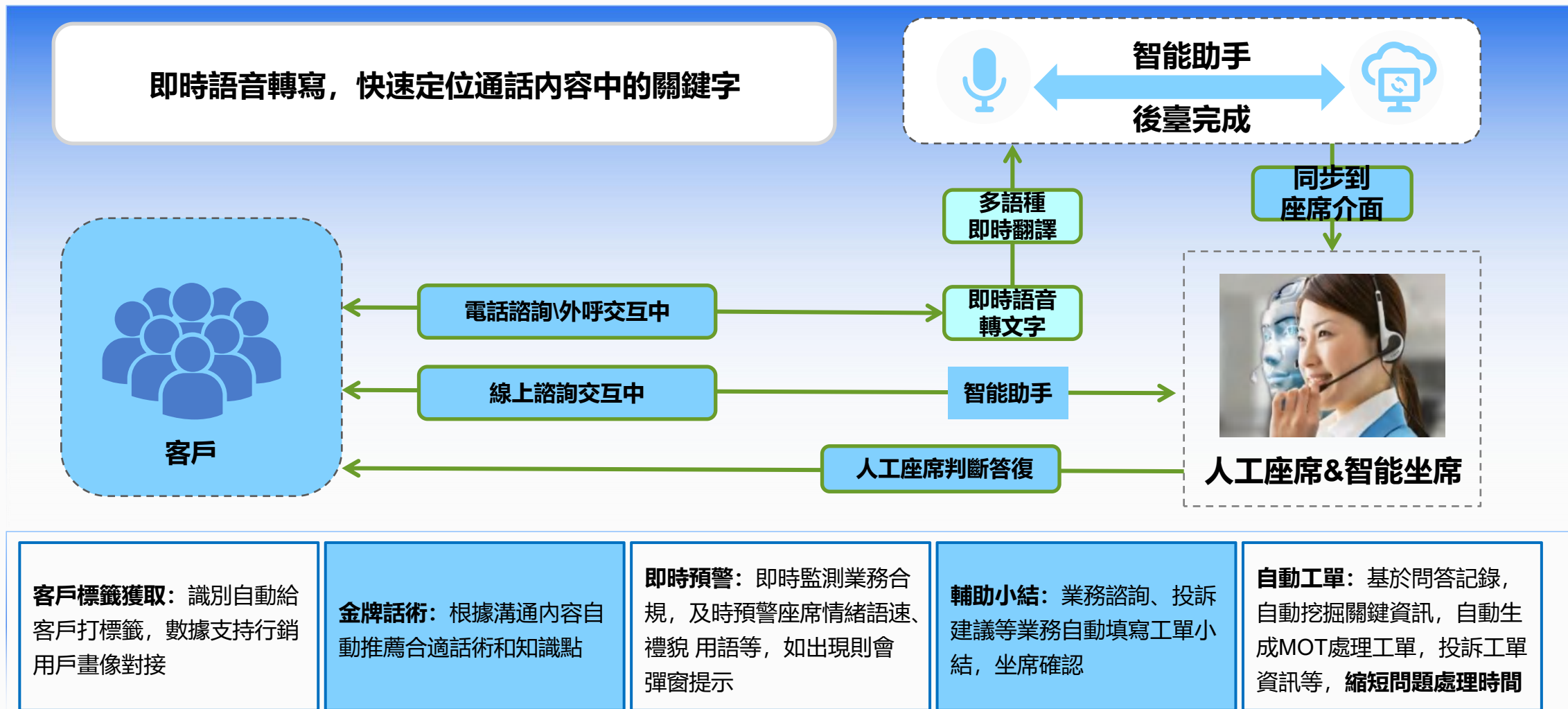
成功故事

AI赋能智能客服中心全流程提升服务客户的能力

採用自然語言理解、多輪對話、自主學習等平臺和技術的融合，實現覆蓋客戶接入、需求匹配、自助+人工服務、機器學習優化等服務全過程一體化，全面提高服務效能



AI智能客服中心：接報智能体(1/4)



將傳統按鍵式IVR操作，改變成以全語音對話形式與客戶交互，提升客戶體驗，降低人工服務壓力



ASR/TTS能力預集成

豐富的業務語法及語料，提供自然語言模型基礎

智能語義理解

上下文語義理解和多輪對話管理引擎

智能人機交互

沉澱了大量的行業應用，配置人機交互範本，支持人機多輪交互。

對話式智能交互、多維可視化引擎、深度趨勢洞察

1.



您好，我是智能數據助手！

話務統計、民生訴求等數據都在我的“掌控”範圍內。您只需在對話框告訴我數據需求和分析維度，我就能通過對話式智能問數，把內部數據快速變成直觀的報錶，柱狀圖、餅狀圖、摺線圖等常見圖錶都能生成，還支持雙軸及語言自定義縱橫坐標軸。我不僅能做可視化呈現，還具備多輪對話、數據洞察、波動智能計算等功能，幫決策層快速獲取準確數據支撐，提升組織數據處理與分析效率！

2.

幫我分析三月份民生訴求情況



3.



三月份民生訴求報錶

類型	數量	環比上升率
違例泊車	8	80%
食肆衛生	4	10%
道路維修	2	5%
樓宇滲水	1	5%

您好，根據統計分析三月份共接收到共15起投訴個案，其中違例泊車8起、食肆衛生4起、道路維修2起、樓宇滲水1起。

基於投訴數據分析發現，三月上旬油麻地區域違例停車相關民生投訴呈現異常激增態勢，投訴密度較日常水平上升80%。通過空間聚類分析，83.6%的投訴事件集中發生在油麻地街口半徑500米範圍內。結合多源數據交叉驗證，路政署3月2日發佈的道路維修工程通告與互聯網政務平臺動態信息顯示，該時段正進行地下管網升級工程，導致原有停車位縮減46%，工程圍擋區域侵佔道路資源達30%，形成典型的路權分配矛盾。

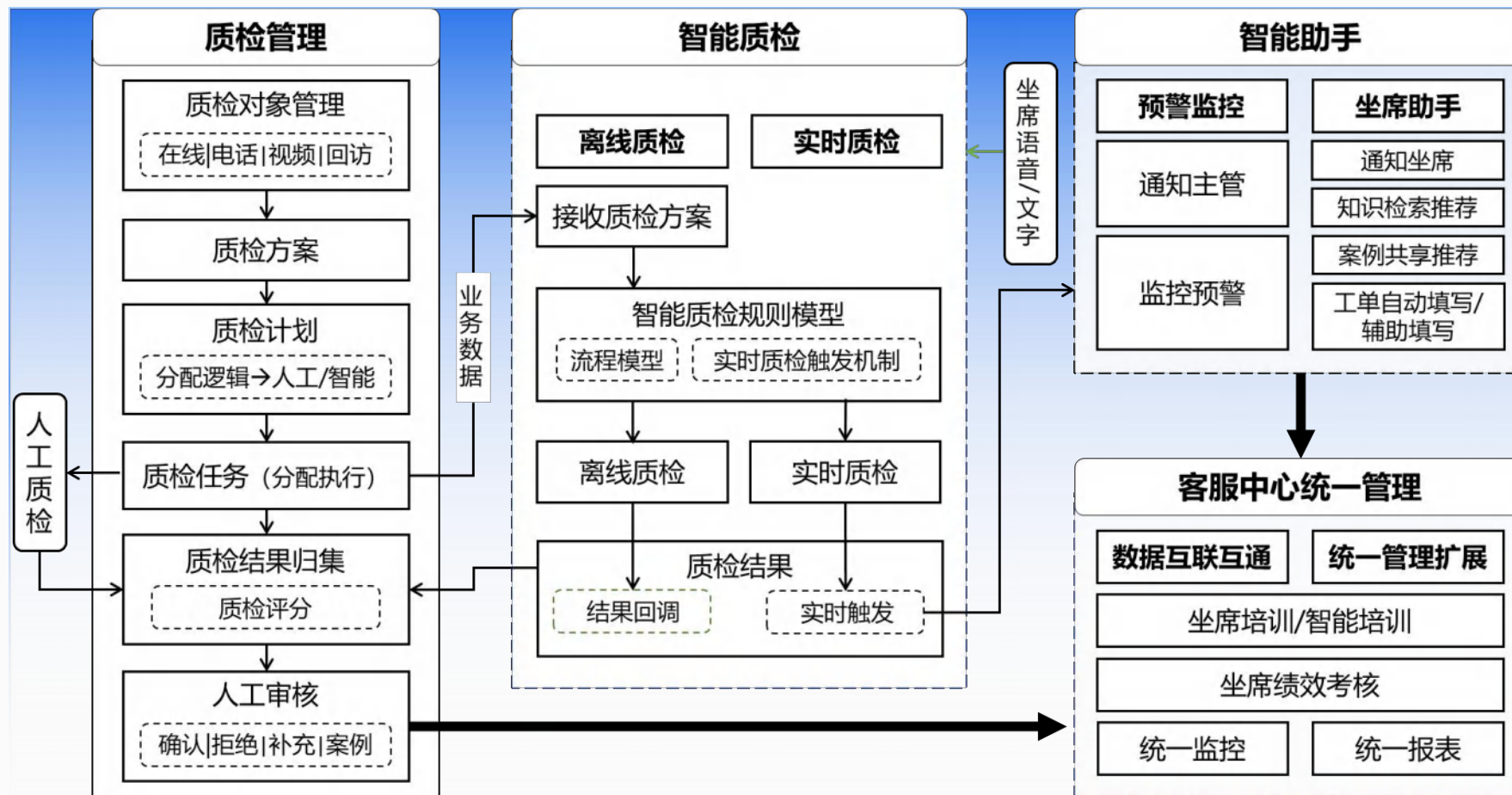
基於市民反饋的深度學習建模，建議採取三維治理策略：1) 動態疏導機制，通過可變信息閘實時發佈繞行建議，設置移動式臨時停靠點；2) 工程協同管理，要求施工方預留應急通道併配置交通協管員；3) 智能執法升級，部署車載移動抓拍設備與地磁感應裝置形成執法閉環。此方案經城市治理模型推演，預計可使同類投訴下降，道路通行能力提升，實現公共資源優化配置與社會治理效能的同步提升。

智能生成圖表

根因分析

推薦措施

AI智能客服中心：質檢智能體(4/4)



全覆蓋

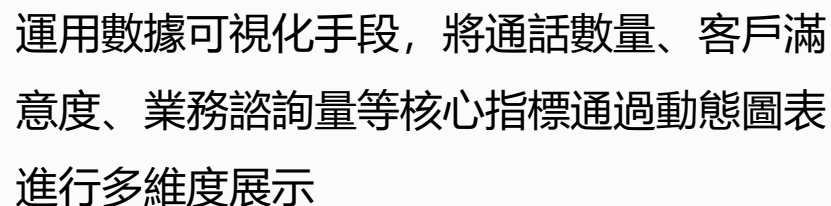
解決人工質檢覆蓋率低的問題，實現全量錄音轉寫，全量質檢，降低業務風險

自動評分

系統自動對通話錄音進行自動評分，支持人工進行二次復核

智能檢測

支持關鍵字檢測，語速檢測、靜音檢測、搶話檢測、音量檢測、情緒檢測等功能，提升服務水準



- ✓ 接通率
- ✓ 接通量
- ✓ 滿意度
- ✓ 業務受理量
- ✓ 回訪情況
- ✓

目錄

1

專案背景

2

AI智能助手解決方案

3

聯絡中心智慧客服

4

成功故事

中國人壽海外OneContact全媒體客服服務中心

LEADING NEW ICT

以“全媒體聯絡中心”為底座、“一體化作業平臺”為主體，構建多地區、多語言、多法規，標準統一的客戶服務體系

三 國 五 地

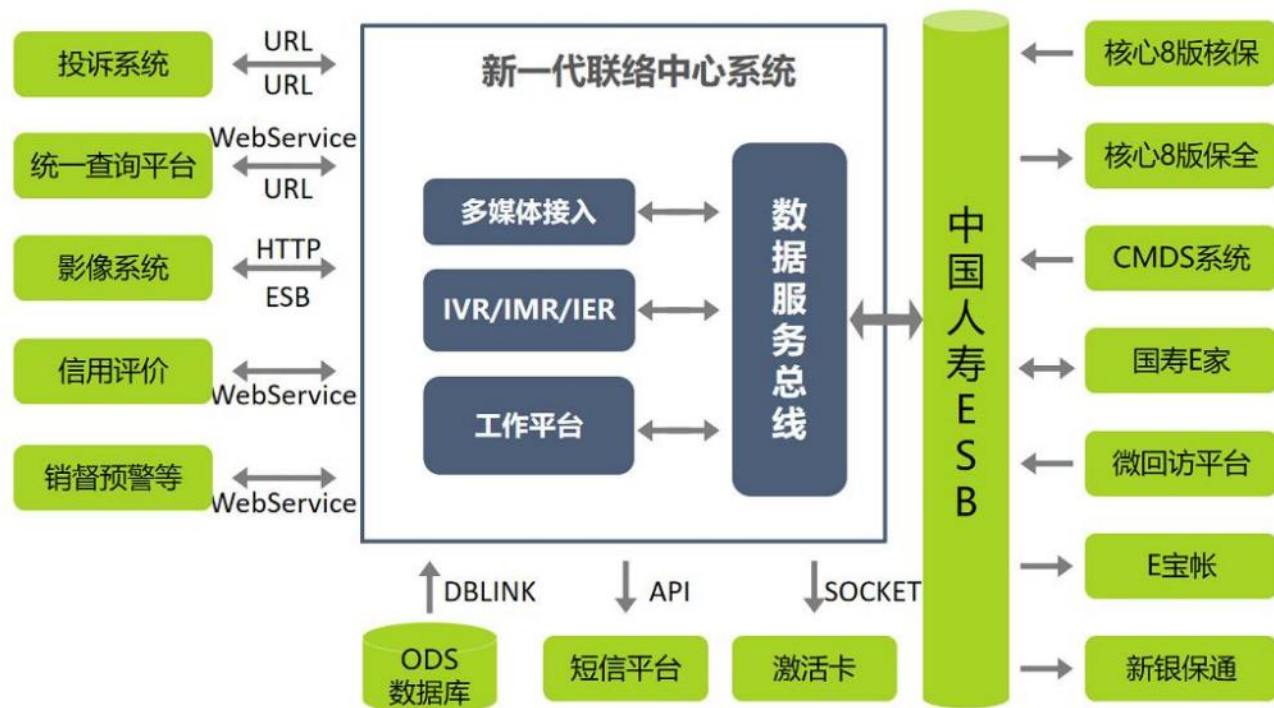


中國人壽-大話務量應用考驗-95519



全媒體聯絡中心，擁抱人工智慧，驅動普惠保險

- 全國2個數據中心
- 20+坐席職場
- 坐席人數3000+
- 全管道接入
- 智能語音導航
- 智能機器人
- 智能質檢
- 呼入&呼出，呼出為主



業務需求

- **管道分散**：中國人壽聯絡中心建設早，管道接入分散；
- **服務成本高**：服務資源未被合理利用，產生資源虛耗；
- **服務風險**：身份驗證方式依靠人工，存在客戶資料外泄的風險
- **智能化**：自助服務流程較複雜，客戶感知不佳，無智能化

解決方案

- **多管道接入**：支持電話、微信、APP、網站
- **多媒體服務**：支持音頻、視頻、協作、富媒體
- **全業務對接**：啟動卡、投訴系統、信用評價、督售預警
- **智能化平臺**：智能IVR、智能客服機器人、智能知識庫、智能排班、大數據應用平臺、智能運維

實現價值

- **統一連接平臺**：連接客戶、連接客服、連接內部銷售人員
- **統一聯絡平臺**：客戶統一呼入，一站式獲取所需各類服務
- **統一工作平臺**：坐席統一回應和處理客戶、員工的服務請求
- **統一運管平臺**：提供系統監控、告警、質檢、報表、錄製、調度等運維和運營能力

交通銀行-打造新一代全棧信創智能客服平臺

LEADING NEW ICT

替換卡中心和總行A國產品，國產化統一平臺架構和介面標準
全管道統一接入座席效率最大化，應用智能化降人工成本，視頻能力提升用戶感知

應用場景

語音+視頻

- 4/5G高清視頻，三網互通
- 原生無APP，電信級高質量
- 視頻IVVR，音視頻無縫切換，視頻手語，虛擬背景，座席美顏，數字簽名
- 企視秀，行銷新業態，等待更有趣
- 疫情防控，減少聚集

大模型+AI

- 智能質檢，低成本，全覆蓋
- 智能助手，效率提升20%+
- 智能自動外呼，智能自動回訪
- 智能工單，智能排班

開放+整合

座席規模：12000+

接入機構

線上服務新業態，領先一步

總行955xx

總行呼入和呼出坐席
2500

理財400820xxxx

卡中心400800xxxx

卡中心日均呼叫量200萬通
呼入、呼出坐席10000席

人壽40082xxxx

提升人員效率和服務品質

香港分行2239xxxx

坐席40人

基金40070xxxx

開放整合，群策群力

資料庫：華為雲上MySQL

中間件：華為雲Nas、Redis、Nginx

伺服器：華為雲伺服器，麒麟系統

容器：華為雲CCE容器（歐拉）

管道



PSTN電話/3G/4G/5G



互聯網管道

應用智能化
虛擬數字人、智能客服等
提升智能化水準，降人工成本

統一平臺架構
統一平臺，標準化協議介面
獨立管理，話務互轉互通

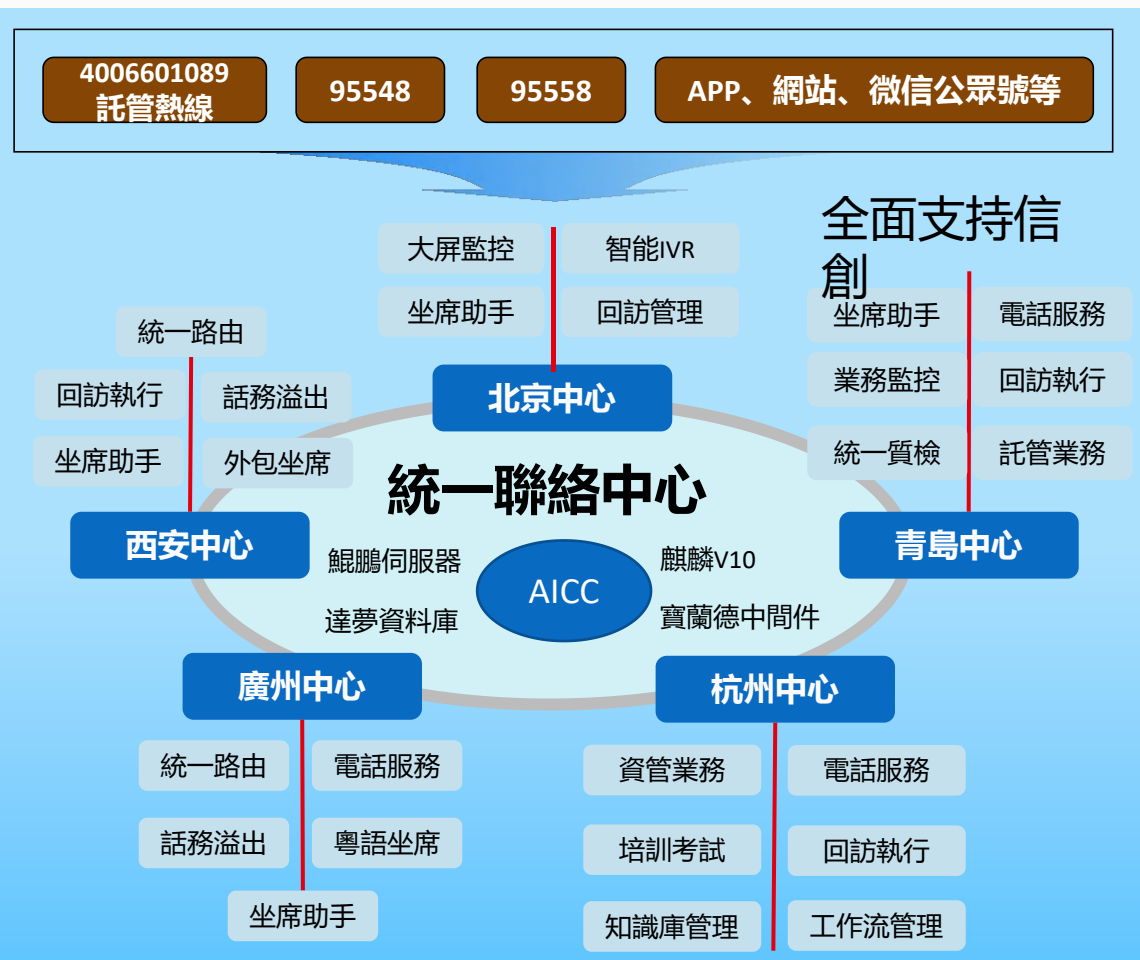
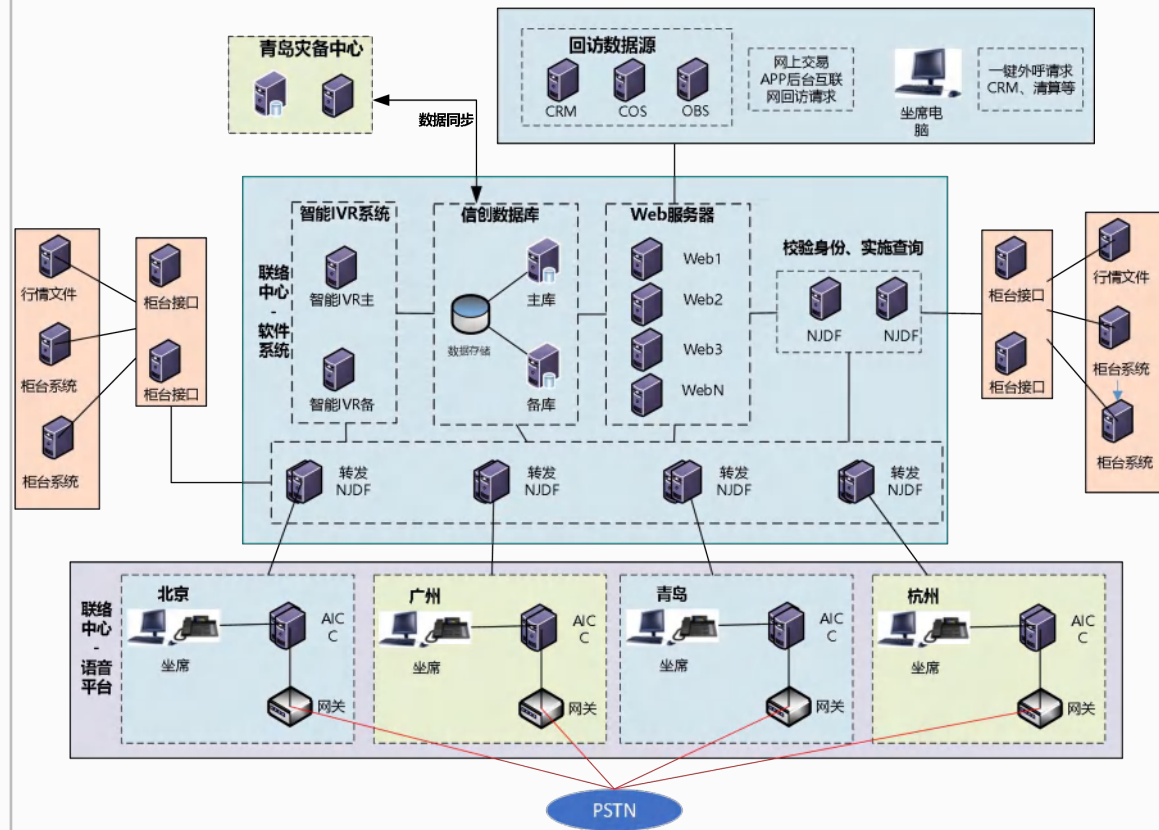
安全可靠
兩地三中心部署
99.999%可靠，領先業界

全管道
管道統一接入，統一管理
統一排隊，座席效率最大化

中信證券-打造多中心多職場多券商整合全棧信創方案

LEADING NEW ICT

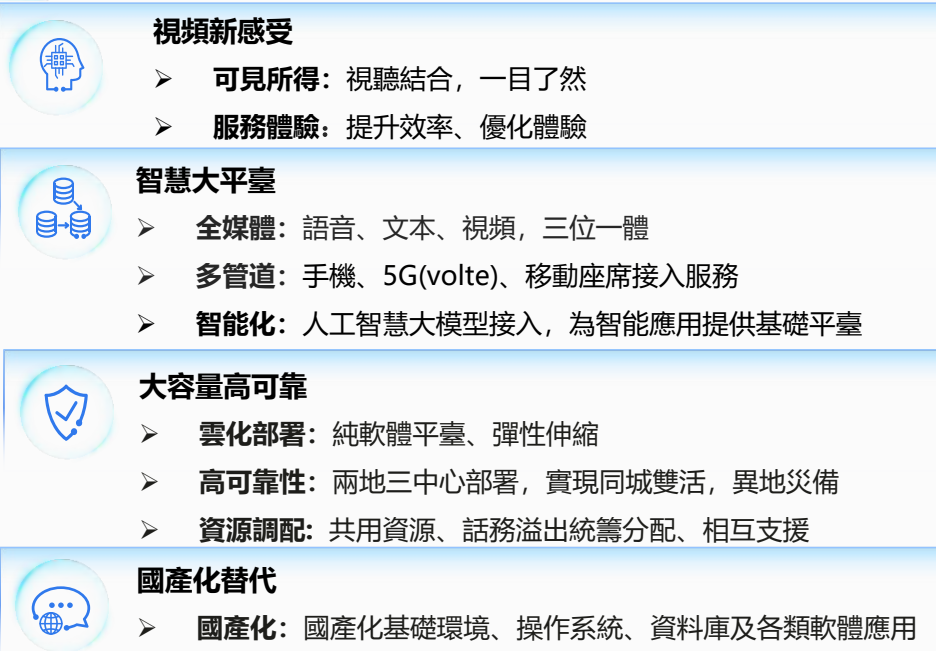
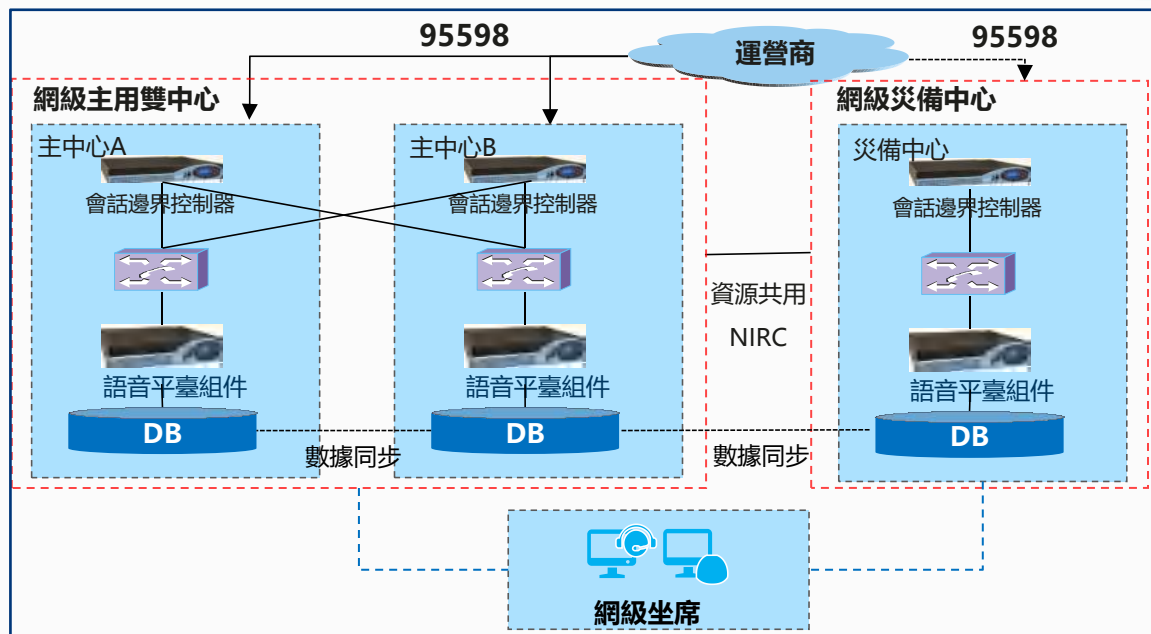
中信證券統一聯絡中心系統信創架構



南方電網-全網統一95598語音平臺

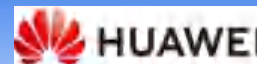
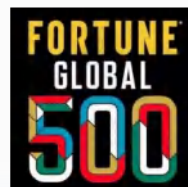
LEADING NEW ICT

南方電網以“服務用戶，創造價值”為導向，構建全網統一的語音平臺，打破區域間業務、數據物理隔離限制，五省一市形成共用資源池。



星網信通客戶案例眾多，覆蓋金融、互聯網、大企業、政府等行業

LEADING NEW ICT



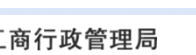
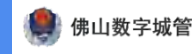
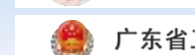
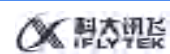
金融行業 100+

證券行業 50+

互聯網 20+

大企業 30+

政府 10+



科技创造价值

服务成就影响



Thank You!



NETINFO
星网信通