

过去16年，中国经济快速发展，人民生活水平不断提高，信贷消费从开始萌芽到全面渗透消费市场；作为信贷消费主要形式之一信用卡，从少数精英人士的“身份象征”，到如今“飞入寻常百姓家”。16年来，信用卡在中国飞速发展，据央行最新数据显示，国内信用卡总发卡量达到6.38亿张，人均持卡量由0.34张增至0.46张。

16年来，信用卡的服务也围绕客户需求、技术发展，与时俱进：从早期电话时代的人工客服，到移动互联时代的智能客服，再到已走入视野的智能助理。“客服曾经人工当道，如今AI为王。从信用卡特别是招商银行信用卡客服16年来的变迁，就能看出金融行业在跨行业竞争、战略转型中，如何站上金融科技风口。”业内人士表示。

率先推出7\*24\*365客服，打响“服务好”招牌

2003年，被业界视为我国信用卡发展元年。从那年开始，我国信用卡走上了发展的快车道，数据显示，当年6月底，我国发行信用卡2499万张。也就是在那年，招行信用卡率先推出7\*24小时\*365天电话客服体系。

“建立7\*24小时\*365天客服体系，需要很大的人力成本，但只要客户体验好，一切投入都是值得的。”招行信用卡客服相关人士解释道。在那段时间，招行信用卡在上海、成都、武汉等地构建客户服务中心，并招聘大量专业客服人员，“服务好”的金字招牌开始打响。

“直到人工智能发达的今天，7\*24小时\*365天不间断的电话服务，仍是许多人遇到信用卡问题时，寻求的最方便、最直接的咨询方式。”信用卡行业人士分析。

据透露，如今招行信用卡仍拥有上千人客服团队，平均每天接听15.3万通电话。在收获用户认可的同时，招行信用卡也两度荣膺“全球最佳呼叫中心”、14次荣膺“中国最佳客户联络中心奖”等。

到了2004年，招行信用卡又“敢为人先”，首推“消费短信提醒”服务；2007年，首推“五重安全保障”，包括交易密码、交易信息提醒、24小时异常消费监测服务、消费明细Email告知、失卡保障，成为业界竞相效仿的服务标杆。

拥抱移动互联，智能客服构建“1 N”服务生态

尽管人工客服在情绪感知、语义理解上暂时不能被取代，但互联网尤其是移动互联高速发展所催生的海量客服需求，仍然要靠技术的力量予以满足。

2013年，移动互联迎来爆发潮，微信公众号还几乎是媒体属性，招行信用卡便率先

开通微信企业公众号，打造智能微客服平台。办卡、开卡、查账、查额度、查积分、快速还款、账单分期、预借现金等一系列服务，都能在微信上办理；并且不同于短信交易提醒有一定金额门槛，微信交易提醒笔笔都有。据透露，目前，招行信用卡平均每天发送2000多万条微信提醒。招行信用卡有关人士透露，这些年业务增长得很快，传统的客服人员没怎么增长，但客服量、服务能力翻了好几倍。

“如今的智能微客服除了微信公众号，还包括微信小程序、支付宝生活号、支付宝小程序、QQ、百度百家号、百度小程序、今日头条、知乎等，粉丝量达1.2亿。”招行信用卡相关人士表示。智能微客服的运用，也是将信用卡服务模式从传统的单一渠道向多元化渠道转变，是传统客服时代到智能客服时代转型的一大标志。

自2014年起，移动电商和O2O行业发展，消费者的购买场景和售后咨询逐渐搬到线上，早已稳固微信阵地的招行信用卡，又率先在自家掌上生活App平台建立智能客服，构建了“1 N”服务生态。“‘1’就是掌上生活App，‘N’是指所有第三方服务平台，包括微信、QQ、知乎、今日头条等，希望我们的服务能无所不在，无微不至。”招行信用卡客服有关人士表示。

在“1 N”服务生态下，招行信用卡得以不断深化用户智能客服体验：2015年自主研发推出“一键锁卡”，可由用户根据自己需要管理交易时间、类型和地区，成为央行规定的信用卡标配功能；2017年推出全景智额，为用户提供一站式额度管理功能，同年在业内首先推出AI客服体系，再一次刷新了用户的服务体验。

智能助理时代，服务“看得见”也“听得见”

中国银行协会发布的《中国银行业客服中心发展报告》指出，银行业客服中心从业人员规模呈现小幅下降，全媒体服务渠道的不断拓展、智能客服运营模式的持续转型，有效提升了在线服务体验和服务效率，分流了传统电话人工呼入来电量，加速推进了客服中心运营成本的管控。近两年人工智能的发展，将客服带到新高度。

不仅银行业，互联网巨头也借力人工智能，完成客服新的转型：阿里发布阿里小蜜，这是一款人工智能购物助理虚拟机器人；网易自建网易七鱼，定位智能客服机器人，通过引进大数据和人工智能解决客服压力；京东成立JIMI智能客服团队，至今已承担超过50%的京东客服任务……

在信用卡这一客服需求旺盛的领域，人工智能也落地开花。以招行信用卡为例，在今年掌上生活App7.0升级之际，招行信用卡推出“小招喵智能助理”，采用语音转化、语义识别等AI技术对自然语言进行智能意图分析，让服务“看得见”的同时也“听得见”。目前，智能助理月服务量超1000余万次、用户量近550万；同时，在电话语音IVR中植入智能语音导航功能，识别准确率达到94%，交互量近8万，让客

服变得如聊天一样简单自然。

“对于人工智能技术在服务上的应用，除了语音识别技术，在图像中我们已经运用了人脸识别，大大缩短了安全认证时间。我们还是国内首家采用无文本合声，可在用户来电正常对话中完成声纹识别的信用卡企业。”招行信用卡客服人士补充道。

据悉，在AI应用逐步从机器人向更融合的人机协同等场景渗透的发展趋势之下，招行信用卡在线人工服务也适时植入AI技术，极大提升了人工服务效率和质量。同时，在智能音箱热潮下，招行信用卡服务也率先入驻百度、天猫、小米和京东智能音箱平台。

从传统客服时代到智能客服时代，再到智能助理时代，招行信用卡16年客服进化史，就是一部信用卡客服简史。“给用户提供更多元化、多媒体、全方位的服务体验，打造最佳客户体验信用卡，是屹立于这个新时代的关键。”招行信用卡相关人士表示。