

กรุงศรี คอนซูมเมอร์ เปิดตัว Voice Technology “เอไอ มะนาว” ผู้ช่วยใหม่ ‘สั่งงานด้วยเสียง’ ยก ระดับงานบริการลูกค้า



“ผู้ช่วยงานบริการลูกค้า” : นายฐากร ปิยะพันธ์ (กลาง) ประธานกรรมการ กรุงศรี คอนซูมเมอร์ และนางอัญชุลี แวทอง (ขวาสุด) ผู้อำนวยการอาวุโส สายงานปฏิบัติการ เปิดตัว ‘เอไอ มะนาว (AI MANOW)’ ผู้ช่วยอัตโนมัติคนใหม่ของศูนย์บริการสมาชิกบัตรฯ ในเครื่องกรุงศรี คอนซูมเมอร์ ที่เกิดจากการนำระบบสั่งงานด้วยเสียง (Voice Assistant) ผสานกับเทคโนโลยี AI ที่มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล มาช่วยตอบคำถามลูกค้า ซึ่งโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบัญชีบัตร เช่น ยอดใช้จ่ายผ่านบัตร, คะแนนสะสมบัตรเครดิต, วันครบกำหนดชำระเงิน, แจ้งบัตรหายหรือช่วยโอนสายทันทีไปยังเจ้าหน้าที่สำหรับบริการอื่น ๆ โดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยให้ลูกค้าไม่ต้องรอสายนาน และได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยผลจากระยะทดลองใช้งานพบว่า สามารถช่วยให้ลูกค้าลดระยะเวลาในการติดต่อศูนย์บริการข้อมูล สำหรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบัญชีบัตร ได้ถึง 39%