

“小智，我想办张银行卡。”

“哥哥，智能机凭二代身份证就能办理，为了节省您的时间，请跟我来。”

“小智，你还认识我吗？”

“认识，小哥哥，最近是不是很忙？小智都好久没见到你，非常想念你呢”



这是客户在工行德州分行便捷获贷中心与“工小智”之间的有趣对话，这个外形憨态可掬、声音甜美可爱的“网红员工”是工行新一代金融服务智能机器人。面对客户的提问，无论是业务问题还是其他话题，它都能对答如流，甚至面对一些“小客户”的时候，还能唱歌安抚，卖萌讨喜，让不少客户惊呼“太聪明了！”

据悉，“工小智”作为新一代智能金融机器人具备自主迎宾、业务咨询、宣传讲解

、引导分流、娱乐互动等诸多功能，能有效缓解人工服务压力。在客户排队等候时，还可以主动向客户营销银行产品，实现精准营销。此外，这款机器人还具备超声波感知器、红外线感知器，可以自主导航避障、自主充电续航，安全且易维护。

“工小智”的投产运行，是工行德州分行党委贯彻工总行智慧银行（ECOS工程）决策部署、推动网点经营向“智能化、精准化”转型的一项重要举措，不少前来办理业务的客户感受到新奇乐趣的同时，也享受到更便捷周到的高科技服务，极大地提升了客户的银行服务体验。（宋开峰 毛娜）

找记者、求报道、求帮助，各大应用市场下载“齐鲁壹点”APP或搜索微信小程序“壹点情报站”，全省600多位主流媒体记者在线等你来报料！