

Publication: Lianhe ZaoBao, Pg 10

Date: 28 January 2018

Headline: SMU launches AI system that simplifies administrative processes for students

新大利用人工智能系统 为学生简化行政手续

新大利用人工智能系统 为学生简化行政手续

新加坡 报道
jrxin@sph.com.sg

新加坡管理大学推出一站式学生服务中心，利用人工智能科技，让学生办理行政手续更方便。

大学生经常为处理繁琐的行政手续奔走于校内各个部门，新大因此整合资源，成立一站式学生服务中心，昨天正式开幕。新大的资讯科技部更配合推出了“AskSmooSmoo”虚拟助手，全天24小时为学生提供咨询服务。

这相信是本地首次有学府利用人工智能系统提供咨询服务，学生只需登上新大网站，点开聊天框输入问题，就能获得系统的即时回复。

资料库中含有上千个由不同部门整理出来的常见问题以及有关的解决方案建议。系统也可通

过与学生的交流，累积更多相关资讯，从而让研发人员整理出更贴近学生需求的信息。

新大首席资讯科技官刘启祥说：“常见问题的收集和整理非常困难，我们必须和全校超过20个部门合作，甄选并归类最新信息，整个过程大约花了一年多。”

除了新科技的运用，一站式学生服务中心也会有受过培训的学生义工在场为其他学生解惑。如果真的需要执行人员帮忙，可领取排队号码到柜台处理。

学生事务总监郑宝莲教授说：“较高级的学生曾办理过这些行政手续，所以他们能理解学弟学妹们所面对的困难。

‘AskSmooSmoo’作为一种新的沟通方式，将为学生解决一些基本问题，更难解决的问题就到服务中心来处理。”



身穿蓝色上衣的学生义工在新开幕的一站式学生服务中心为同学们讲解中心的服务。(陈渊庄摄)

Source: Lianhe ZaoBao @ Singapore Press Holdings Limited. Permission required for reproduction