

AI 服務機器人在服務 產業應用



簡報人：總經理 張榮貴 博士
日期：2017/11/16



程曦資訊整合 - 服務範圍

願景: 成為全球企業之創新服務策略夥伴, 為企業創造客戶最大價值

交通運輸:

長榮航空、統一速達、台鐵、北捷、高捷

金融保險:

中國信託、彰化銀行、台灣中小企銀、台中商業銀行、高雄銀行、陽信銀行...等

企業客戶:

華碩、保德信人壽、台灣櫻花、國寶、維多利亞建設、饗食天堂、VIVA TV、神腦、台積電、無敵科技、博客來、星巴克、農經保經。

公營事業:

中油、台鐵、台電、台水、中華郵政、1999(新北市、台中、高雄、台南、苗栗金門)

智能機器人:

國泰世華、華碩、台北富邦、台新銀行、中國信託、兆豐銀行、Shopping99

語音轉文字:

信義房屋、華碩、中嘉

數據及輿情分析:

和泰汽車、華碩、內政部警政署、新北市政府、食藥署、勞發署

文字IVR: 富邦人壽

- AI智能服務機器人
- 大數據分析、輿情分析
- Omnichannel Center
全通路客服中心系統
- CRM 客戶關係管理

系統建置
及整合

客服委外
BPO

智能客服
及大數據

網站建置
及行銷

公營事業:

台水、中油、高雄捷運等

縣市政府:

台北市1999、台南市1999、桃園市1999、彰化縣(外勞&視障)、新北市(視障/資訊客服)、台中市(視障)等。

中央部會:

內政部、農委會、勞發署、移民署、青輔會、職訓局、法務部、人事總處、經濟部、智慧局等

民營企業:

台灣高鐵、悠遊卡、華碩(台灣及大陸)、證交所、信義房屋、歐德家俱、安聯人壽、三星、台銀人壽、白蘭氏、中嘉有線電視....等。

勞發署:

台灣就業通網站營運、台灣就業通網站營運維護、職業訊息與職業心理測驗線上評量規劃及建置等。

其他:

證交所投資人知識網、新北市人力網、青輔會RICH職場體驗網、高高屏就服中心網站求職求才服務開發、桃園縣勞工局求職求才服務功能開發、台南縣勞工局求職求才服務功能開發、就業e點靈超商系統建置、校園聯名網、新竹、台中、台南科學園區就業服務網、等。



客服系統建置經驗 - 雲端客服服務



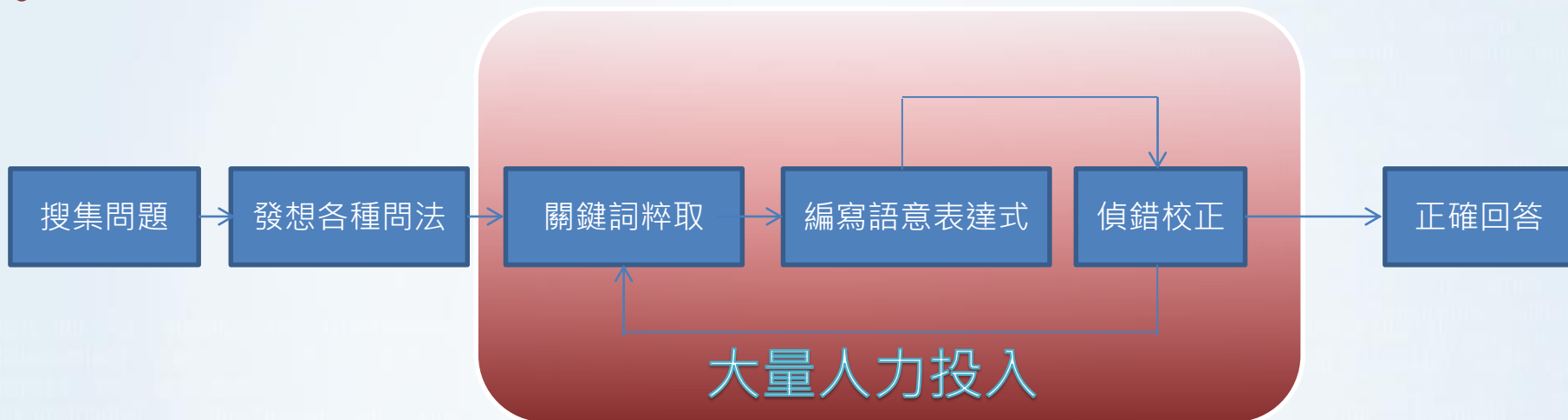
智能客服發展比較

	第一代	第二代	第三代
原理	關鍵字互動	以知識庫為基礎	機器學習、深度學習 Chainsea Qbi
優點	模糊完整比對 資料庫 關鍵字，來找出對應 答案	Rule Base 語意規則設 計，人工設計規則， 透過規則比對，找出 問題對應答案。	Deep Learning 深度學 習技術架構，自動學 習問題特徵，進而找 到答案。
缺點	1. 建置時間短。 2. 可採用既有 Q&A 直接 提供服務。	1. 特定案例正確性高。 2. 人工錯誤修正特例容 易。 3. 硬體運算成本較低。	1. 正確性整體較高。 2. 建置時間較短。 3. 領域可移植度高。 4. 不會有規則互相衝突。 6. 涵蓋度較高。
	1. 容易有規則互相衝突 2. 涵蓋度不足。 3. 觸發準確度不足。	1. 容易有規則互相衝突。 2. 大量的人工維護成本。 3. 規則衝突調整不易。 4. 涵蓋度不足。 5. 領域可移植度低。	1. 硬體運算成本較高。 (GPU Server for Machine Learning)

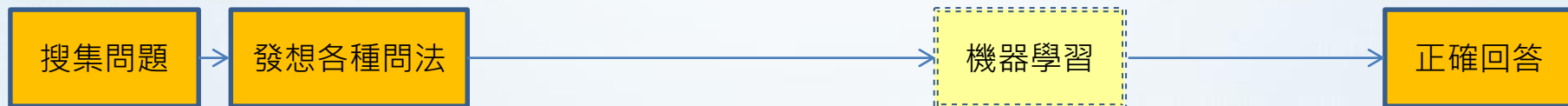


機器學習 v.s 知識庫基礎

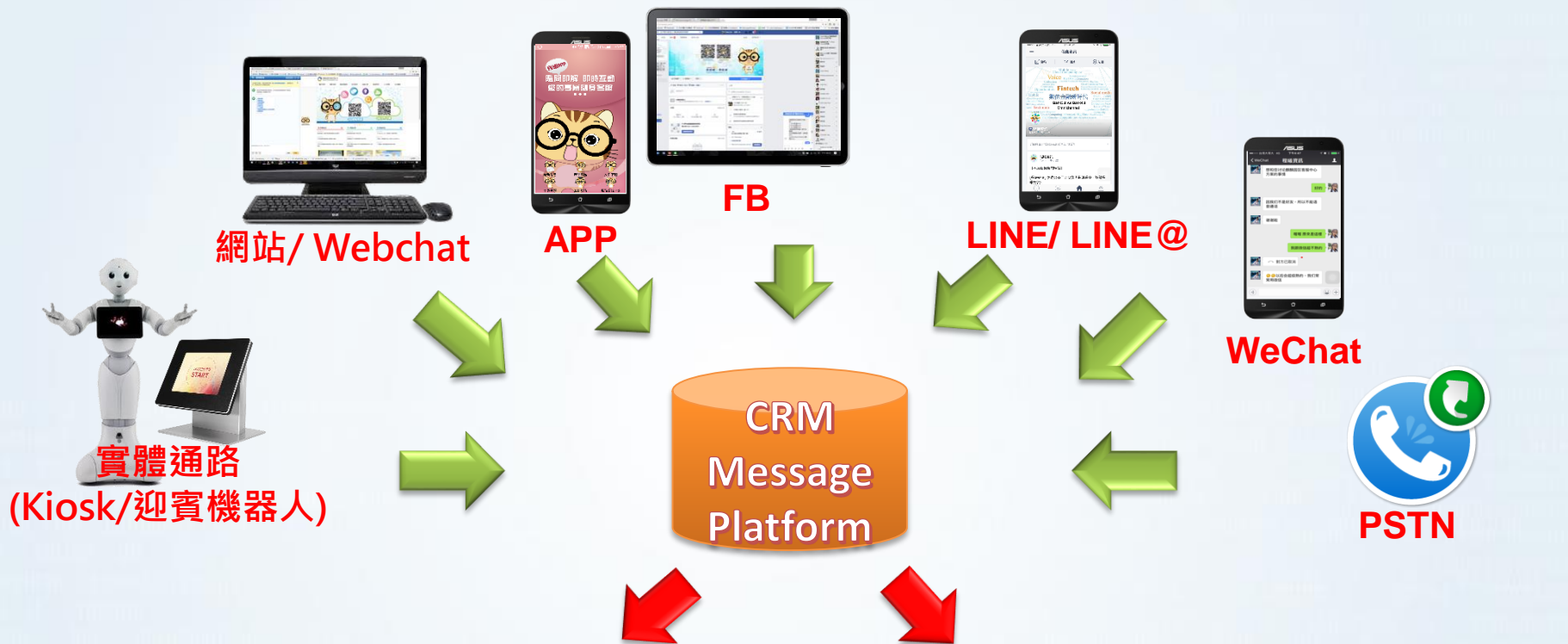
第二代以知識為基礎之AI



第三代以機器學習、深度學習之AI



CRM 全通路溝通平台



AI智能引擎：

1. Qbi Chatbot
2. ICR(文字選單互動)

AI智能機器人平台



人機協作



客服中心分派/CTI系統
(真人服務)



全通路+多媒體+AI+業務流程+數據分析

互動(Interactive)

全通路+多媒體

服務(Service)

智能服務

分析(Analysis)

數據分析決策支援

管理與營運：戰情室

智慧商業服務完整生態



智能客服實績分享

應用領域

- 智能客服
- 虛擬助理
- 行銷互動
- 人資管理內部服務
- ……



即將提供服務



即將提供服務



