

企業數位轉型新利器

中華電信 AI 智能客服

面對數位科技浪潮的衝擊，人與人之間互動方式的改變，企業與客戶的溝通管道也愈來愈多元，舉凡電話、網頁、APP、Kiosk、社群軟體及機器人等，都成為企業拉近與客戶間距離的重要利器，溝通過程中，若未能符合消費者「快速」、「便捷」與「精確」的需求，將直接影響客戶對企業品牌的觀感。如何透過智慧科技翻轉客戶服務經驗，建置低成本高滿意度的客戶服務，將成為企業挑戰數位經濟的致勝關鍵。

面對數位科技浪潮的衝擊，人與人之間互動方式的改變，企業與客戶的溝通管道也愈來愈多元，舉凡電話、網頁、APP、Kiosk、社群軟體及機器人等，都成為企業拉近與客戶間距離的重要利器，溝通過程中，若未能符合消費者「快速」、「便捷」與「精確」的需求，將直接影響客戶對企業品牌的觀感。如何透過智慧科技翻轉客戶服務經驗，建置低成本高滿意度的客戶服務，將成為企業挑戰數位經濟的致勝關鍵。

中華電信展現之實力

為企業打造智能客服發掘業務新契機

中華電信扮演企業與客戶間串聯溝通的角色，整合線上、線下，支援多元通路應用，結合資通訊優勢為企業導入全方位的智能客服。中華電信智能客服透過 AI 自主學習以快速疊代優化方式，強化之智慧語音及文字處理效能，並透過深度學習、機器學習方式，逐步建立高品質的語意理解與應答。面對不同的產業，中華電信透過大量數據累積及各行業專案領域執行經驗，持續優化各產業客戶服務的品質。

中華電信 AI 智能客服，可結合消費者常使用的 Line、Facebook、品牌 APP 及網頁，進行文字及語音客服溝通，能即時回答 80% 的客戶常見問

題，提升客服人員的服務效率及能量，減少客戶等候時間，降低企業成本、增加企業的曝光度。藉由運用大數據進行分析，可作為優化客戶服務的重要指標，讓傳統客服中心轉型，從成本中心轉向為營運中心，為企業發掘業務新契機。

中華電信 AI 智能客服 提供企業在地化、客製化服務

中華電信之智能客服配合企業提供客製化落地服務，可避免因使用境

運用 AI 及大數據 提供各行業 7x24 小時智能客服

目前中華電信 AI 智能客服主要服務客群為政府機關、公營事業和金融、流通及電商等產業。以金融業為例，過去仰賴人工電話客服，花費時間長，營運成本高；而透過中華電信 AI 智能客服運用 AI 及大數據，以對談機器人的智慧問答（如圖示），蒐集客戶需求及相關資訊，應用於文字、語音客服、MR 語音導航及輔助真人客服外撥問訪，協助企業整合或擴充既有客服系統，提供 7x24 小時不間斷的客戶服務。因應台灣金融法規更可調整知識庫，建置專屬金融業智能客服雲端服務，去除企業資安疑慮，強化金融客戶的保密性。面對不同的產業需求，中華電信 AI 智能客服皆可提供客製化的整體方案，輔以遍佈全台各縣市的服務據點，能為企業提供最即時且全方位的服務。

中華電信引領台灣智能客服發展 共創數位經濟大未來

中華電信多年來承接大型話務系統及客服中心系統建置與整合專案，近年來更積極投入之智能客服應用，近期更結合大數據分析、自動本學智與數位行銷技術，發展新一代全通路智慧客服中心，未來更可支援自動化客服、智慧化行銷、產品推薦及客戶行為分析與預測。中華電信期待透過 AI 智能客服推動企業數位轉型，加速產業數位升級，提升國際競爭力，共創數位經濟大未來。

