

智慧聊天機器人系統



-企業版

建議售價：新台幣 3,300,000 元整

主系統概覽

越世公司提供一套完整的智慧聊天機器人系統，包括可嵌入既有系統網頁的網頁版本、或是與 Microsoft Teams 整合的版本。另外，管理人員可線上進行常見問題題庫的維護與測試、調校的教育訓練。

本功能模組主功能：

1. 網頁式聊天機器人一套。
2. 三個表單式問答。
3. 兩個常見問題題庫，一個題庫 30 題。
4. 線上維護常見問題題庫。
5. 教育訓練四小時。
6. 用於支付聊天機器人服務的 Azure 帳戶一個。

本功能模組 其它加強版 功能說明：(選購)

1. 整合 Microsoft Teams 的聊天機器人一套。
2. 常見問題題庫擴充 x 1。(一個題庫 30 題)
3. 表單式問答情境擴充 x 2。(一個表單式問答情境)
4. Zenbo 機器人介接。(一個可安裝於 Zenbo 上的 APP)

越世實業股份有限公司

T.886-2-8988 2411 F.886-2-8988 2412

A.新北市三重區重新路四段63號16樓

w.www.yesee.com.tw



網頁式聊天機器人

聊天

公司產品

username

請選取下列選項，讓我來為您說明:

臉部辨識

智慧機器人服務

大數據分析

返回

username

智慧機器人服務

username

智慧機器人服務在政府及學校的應用範圍包括業務諮詢、服務導覽等；在企業的應用範圍包括智慧請假服務、人員聘任需求服務、智慧業務助理等；在一般消費者的應用包括智慧金融服務、顧客QA服務、行銷導購及智慧接單服務等。

username

 輸入你的訊息...



適用場景

- ◆想於網際網路上提供聊天式客服機器人的應用，以提高與使用者的互動，及降低一線客服工作量。
 1. 減低使用者查找資料的時間。
 2. 節省相關部門的人力資源(回覆使用者問題)。
 3. 整合常見問題的管理方式。

越世實業股份有限公司

T.886-2-8988 2411 F.886-2-8988 2412

A.新北市三重區重新路四段63號16樓

w. www.yesee.com.tw



聊天機器人概覽

過去的企業、組織、學校等單位，在規劃如何降低客服人員工作量時，總是會利用所謂的「常見問題」專區，將所能想到的 Q & A 放上網站，期望使用者能從中找到他們想要的答案。但在講求服務至上、以客為尊的時代，要使用者自行找尋答案的方式，已經越來越不符期待。使用者們想要的是更人性化的方式，或是期望透過引導的方式來解答他們的疑問。

若要使用人性的方式為使用者解答，許多單位第一個想到的就是人手不足。但透過聊天機器人，除了使用者可用聊天的口語句向系統發問外，系統也可設計較為口語化的回覆方式，提供文字、超連結等資訊；若系統無法找到相對應的答案，也可透過說明的方式給予使用者其他資源。系統在這機制下，實際所使用的人力可趨近於零、服務時間是 7 x 24 小時，且可滿足大部分的使用者。

本功能模組主功能說明：

- ◆包含整合至客戶端既有網站。
- ◆包含問答動線、口語化設計等的需求討論與最終規格確認。

表單式問答聊天機器人

The screenshot displays a chatbot interface within a web browser. At the top right, a blue header bar contains the text "請問我要如何讓自己的個人電腦可以使用office" (How can I use Office on my personal computer?). Below this, the chatbot asks, "請問您的電腦是Windows還是MacOS呢?" (Which operating system do you use, Windows or MacOS?). Two input fields are provided: "Windows" and "Mac OS". The user has selected "Windows". The chatbot then asks, "請問您需要的是「32位元(x86)」的還是「64位元(x64)」的呢?" (Do you need the 32-bit (x86) or 64-bit (x64) version?). Two input fields are provided: "x 86" and "x 64". The user has selected "x 86". The chatbot's responses are shown in blue speech bubbles on the right side of the interface.

越世實業股份有限公司

T.886-2-8988 2411 F.886-2-8988 2412

A.新北市三重區重新路四段63號16樓

w.www.yesee.com.tw

適用場景

- ◆有目的的引導使用者提供所需的資訊，讓系統在查找問題方面能更為精準。
 1. 依據使用者提供的資訊，找尋最佳答案。
 2. 解決部分資訊較少的情況下，無法提供適當解答給使用者的情況。
 3. 讓使用者有目的的找到自己想要的資訊。

表單式聊天機器人概覽

表單式問答是建基於聊天機器人中的一項加值應用。當使用者的提問符合某項條件時，系統可以使用表單的方式，以選項的方式逐項詢問使用者答案選項，最終依據這些選項，查找最適合的答案。

舉例來說，當網站提供了 Office 各個版本的下載點時，使用者詢問載點在哪裡時，系統就會顯示出許多版本的下載點。此時，若系統能多問一些項目，例如：作業系統版本、是否 64 位元，就可更為精準地提供最適合的下載點給使用者。

本功能模組主功能說明：

- ◆提供三組表單式問答。
- ◆每一組表單式問答的問題不超過五項。(問題過多會造成使用者體驗下降)
- ◆各問題內的選項數不限。

Microsoft teams 聊天機器人



越世實業股份有限公司

T.886-2-8988 2411 F.886-2-8988 2412

A.新北市三重區重新路四段63號16樓

w.www.yesee.com.tw



適用場景

- ◆組織內已有或準備建置 Microsoft Teams 環境。
 1. 提供組織內相關人員使用。
 2. 可建立組織內部的知識庫，並透過 Teams 介面方便組織內部人員使用。
 3. 互動與呈現方式等同於網頁式聊天機器人。
 4. 欲降低 Azure 服務費用的組織。

Microsoft teams 聊天機器人概覽 (選購)

Microsoft teams 是微軟新推出在 Office 365 中的團隊合作平台，其設計概念是以「聊天」為基礎，期能增進員工之間的溝通和協力。此工具代替了傳統員工之間凡事用 Email、文件等公式化的繁複交流，改採聊天的方式溝通一般事務。

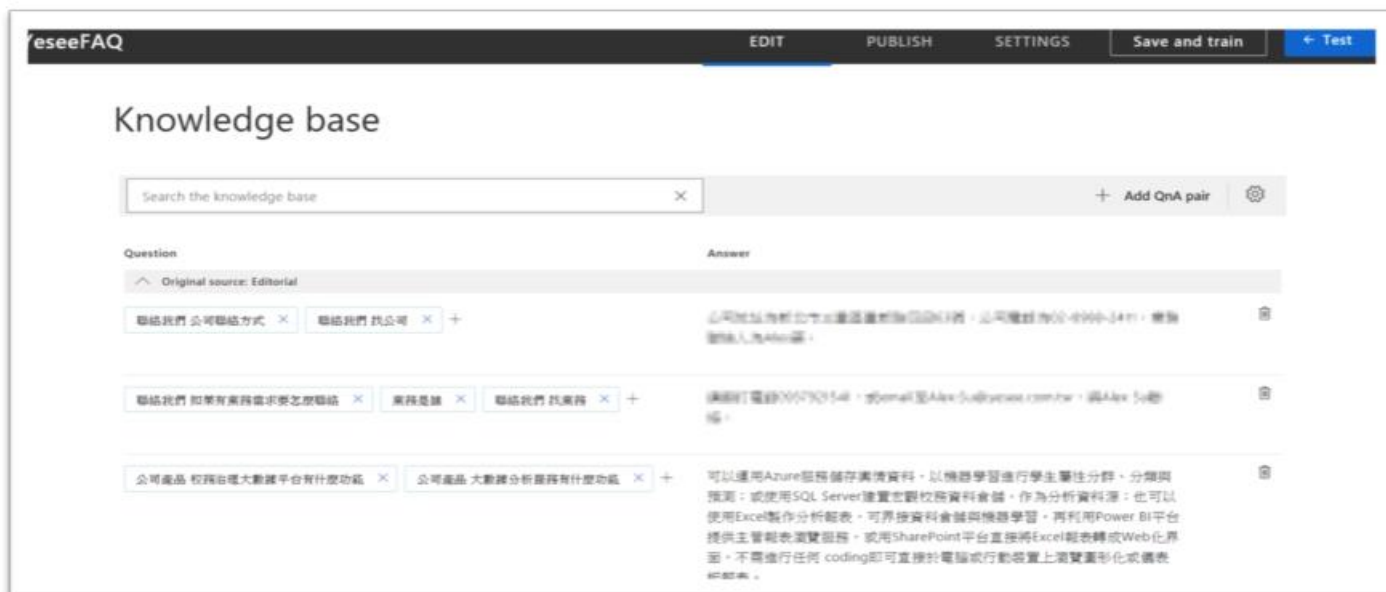
Microsoft teams 聊天機器人也是基於上述概念設計而成的。當組織內的員工已習慣使用 Microsoft teams 作為內部交流的工具，在此工具上建置聊天機器人，來透過問答的方式為其找到答案，將會是最愛用的一項服務。

相較於網頁式聊天機器人處於公開的環境內，Microsoft teams 聊天機器人因為大多是不公開的服務，使用流量與內容機敏性較易掌握。由於可針對特定族群(例如，公司內部員工)進行開發與設計，後續的語句精準度也較易於調校。

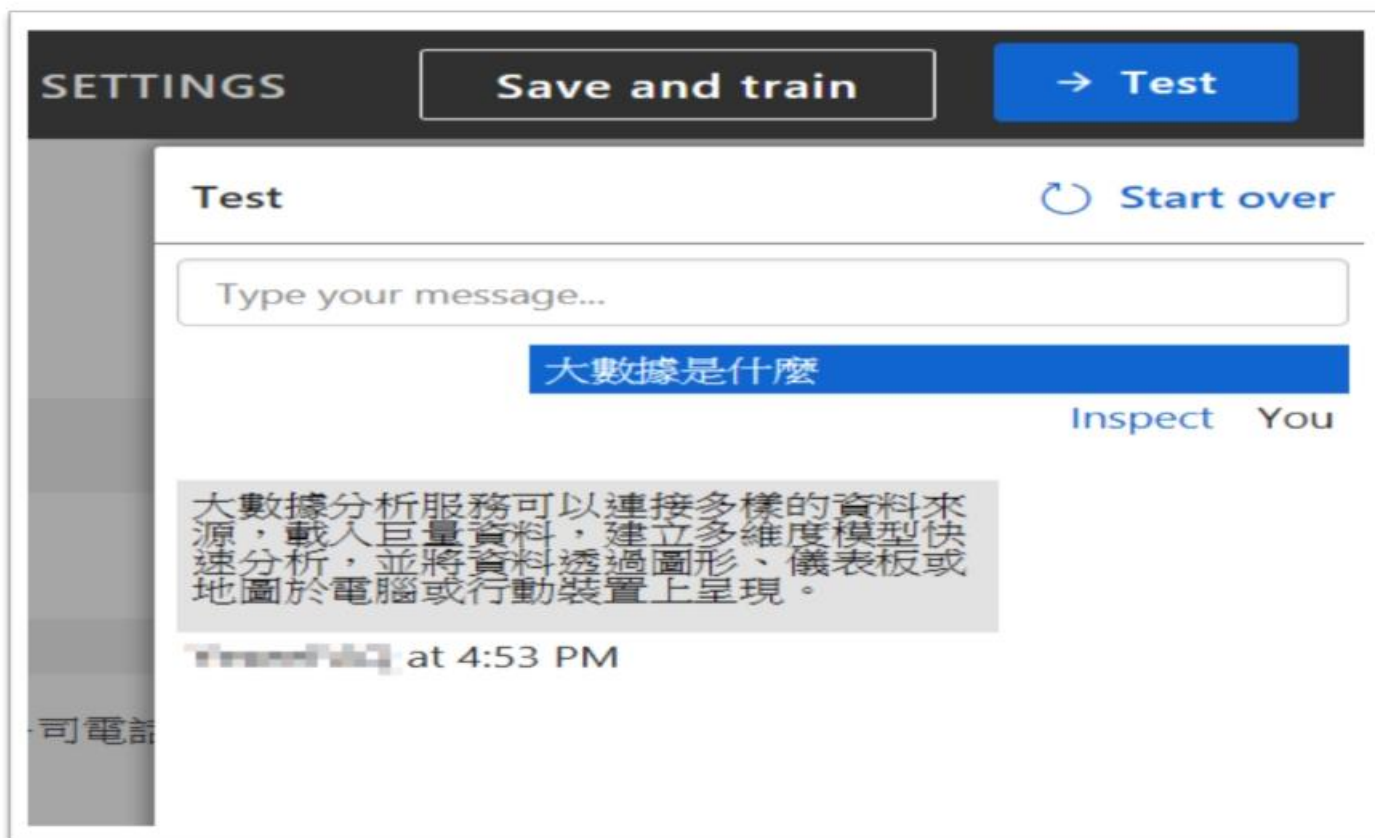
本功能模組主功能說明：

- ◆Microsoft teams 的聊天機器人頻道建置。
- ◆協助客戶測試與調校(同網頁式聊天機器人的設計規範)。

線上維護常見問題題庫



題庫(知識庫)管理



題庫(知識庫)問答測試

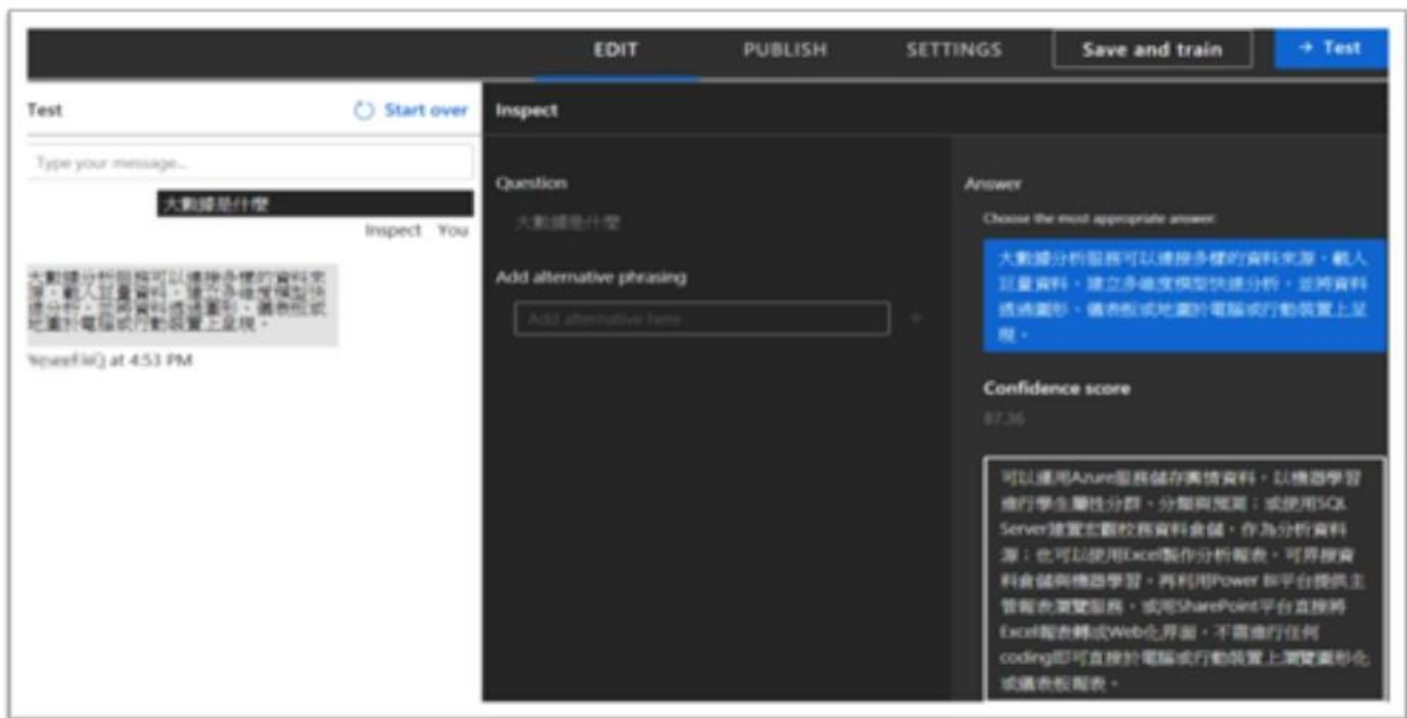
越世實業股份有限公司

T.886-2-8988 2411 F.886-2-8988 2412

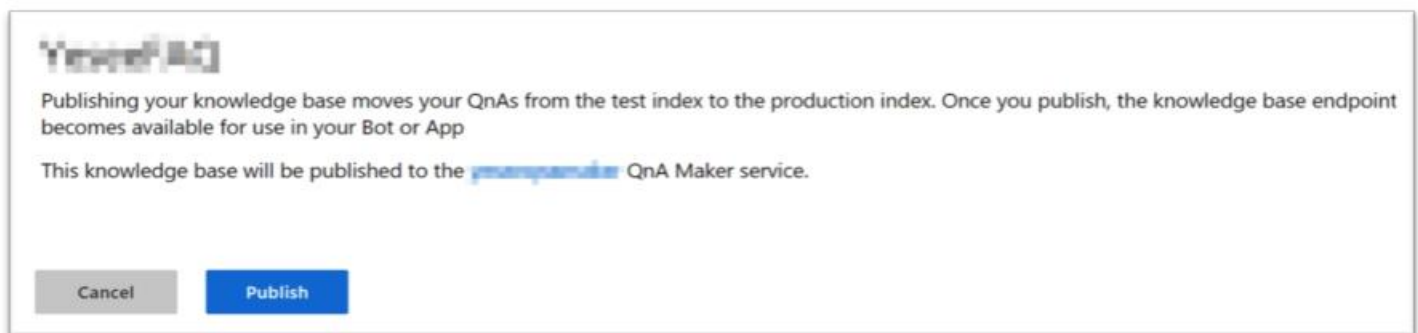
A.新北市三重區重新路四段63號16樓

w. www.yesee.com.tw





題庫(知識庫)問答調校



題庫(知識庫)測試調校後發行

適用場景

◆客戶欲自行管理並調校題庫。

1. 可線上確認題庫內容。
2. 可線上更新題庫內容。
3. 可線上測試問與答的精準度，並於調校完畢後發行至正式環境。

越世實業股份有限公司

T.886-2-8988 2411 F.886-2-8988 2412

A.新北市三重區重新路四段63號16樓

w.www.yesee.com.tw



線上維護常見問題題庫 概覽 (必購)

[QnA Maker] 是問題與答案知識庫 (KB) 服務，目前存在於 Azure 上的一項人工智慧服務。該服務讓 FAQ 這類的知識庫有了一個較易管理的方式，且可為其他加值應用提供人工智慧式的服務。

傳統的 FAQ 大多是一問一答的方式存在於網頁內，使用者需配合自己的需要查找可能的問題，再去看其對應的答案為何。就算系統加入了搜尋引擎的服務，搜尋引擎也是以類似全文檢索的方式在找尋資料，不一定還是會找到使用者想要的答案(如果關鍵字都不符合)。對於現今使用者想要直接問問題就能得到答案的互動模式，具備會對使用者的自然語言問題套用自訂的機器學習智慧以決定最佳解答的[QnA Maker]服務，會更適合用來處理使用者的需求，並為其回應解答。

[QnA Maker]服務的概念是以多問題對單一解答的方式設計。這對管理者而言相對簡單，因為管理者只需要思考某一個答案可能有哪些問句需要對應。透過線上的測試與訓練，一旦沒有問題，便可直接進行線上發行。

本功能模組主功能說明：

- ◆兩個常見問題題庫，一個題庫各 30 題的建置。
- ◆問答的精準度調校。
- ◆針對該服務提供教育訓練四小時：題庫管理、測試、發行。

Zenbo 問答機器人



越世實業股份有限公司

T.886-2-8988 2411 F.886-2-8988 2412

A.新北市三重區重新路四段63號16樓

w. www.yesee.com.tw



適用場景

- ◆組織內已有或準備購買 Zenbo 機器人，且計畫加入導覽或問與答功能。
 1. 可用語音發問，語音回應解答。
 2. 可透過 Zenbo 豐富的表情，提高使用者的使用者體驗。
 3. 對於打字不便或較慢的使用者而言，直接說話發問是最容易操作的方式。

Zenbo 問答 機器人概覽 (選購)

由 ASUS 研發的智慧居家機器人 Zenbo，像是具備電子螢幕、表情顯示、網路攝影機的居家助手。現今已有許多單位計畫利用其可愛的聲音與外表，將其放置於大門、教室等顯而易見的地方，用以服務大眾或特定對象(例如：身心障礙人士)。

一般文字式的聊天機器人，對於習慣打字輸入的人來說是很容易上手的服務，但對於習慣說話而不習慣打字的人來說，一個用說話就能得到回應的服務，無疑是幫了大忙。尤其在現今以服務為導向的社會，若能服務更多人，帶來更多便利性尤其重要。

本 功能 模組主功能 說明：

- ◆可安裝於 Zenbo 機器人的 APP 一套。
- ◆啟動本服務的語音指令。
- ◆搭配語音回應的題庫一套(30 題)。
- ◆Zenbo APP 教育訓練四小時。