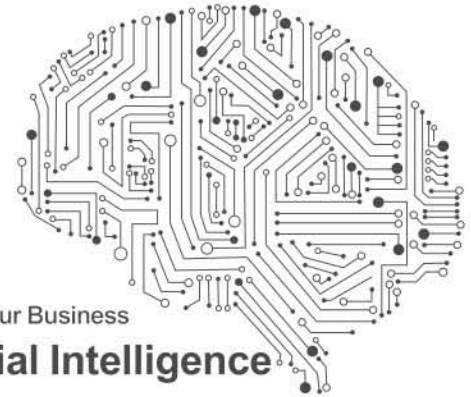


聊天機器人 + 企業溝通平台 = 提升效率的開始

聊天機器人是未來的科技趨勢，它不只可以取代企業客服，還能改善企業內部溝通流程、提高工作效率，然而，聊天機器人要進入企業服務，絕對不能構築在一般通訊軟體上，必須使用更專業的溝通平台，符合安全與穩定兩大基本要求，才能成為企業傳遞訊息的新選擇。



服務目標

1. 實現24小時之客戶線上自助服務，支援即時人機對話，當系統無適合答案可無縫轉接真人客服，確保服務不中斷。
2. 降低人工成本，提升客服人員專業效率和顧客滿意度，支援智慧型手機與平板電腦等行動裝置，實現行動客服。
3. 系統保存完整客服記錄，可分析關鍵問題以改善公司產品，可挖掘個別訪客興趣喜好，進一步實現精準行銷。
4. 可銜接各種企業內外知識庫，以持續擴充問答內容，系統具自我學習機制，可日趨精準地回答訪客問題。

系統特色

1. 能理解上下文對話語意，提供客戶自然語言體驗。
2. 可整合企業CTI、IVR的完整解決方案。
3. 結合大數據與深度學習，挖掘客戶需求實施精準行銷。
4. 介接Web、App、SMS與實體機器人，實現無所不在的智能服務。

導入效益

1. 以擬人互動方式，提供客戶更便捷親切的自助服務。
2. 自動回答客戶問題，降低人工客服成本。
3. 縮短客戶等待時間，提升客戶滿意度。
4. 結合大數據分析，挖掘客戶潛在需求以改善客戶體驗。

隨著語意分析、語音溝通、機器學習等技術的快速發展，聊天機器人變得越來越聰明，可以做的事情也越來越多，透過聊天機器人，企業不只能與外部消費者對話，即時解答客戶的疑問，避免引起客戶不滿或抱怨，還能改善內部溝通流程、提高工作效率。

結合企業資料知識與服務的智能對話服務解決方案

以客服知識管理應用為出發點，SmartRobot解決方案主要是讓企業建置專屬的智能機器人大腦平台，提供客戶對話問答服務。知識庫來源為企業客戶可控可管的資料，提高終端客戶使用智能對話服務時之信賴感，讓終端客戶享受真正有價值的自然對話服務。且後端可整合客服CTI系統，遇到無法處理回答的複雜問題時，更可無縫轉接真人客服立即處理，確保客戶服務一次到位。



多元服務管道增進顧客互動關係

SmartRobot智能客服能與KM、CTI、IVR、CRM系統整合，與電話客服無縫接軌，減少客戶等待時間及客服話務量。與使用者帳戶整合，讓使用者以對話方式輕鬆登入系統，即時取得最新的帳戶資訊，方便又安全。系統也可分析使用者的個人資料及問答紀錄，針對個別使用者做精準行銷或推薦，提升使用者體驗。