

雲太電信推智慧型客服系統

顛覆傳統模式帶來創新商機

採訪／施鑫澤 文／林品賓

隨著AI應用的普及，各項應用有了創新的想像，並且能夠帶給企業更多的方便與效率。其中，智慧型總機客服就是一個很好的例子。而看準此商機，雲太電信即早早布局。

由網路通訊大廠技術團隊創立的雲太電信表示，在看好「人工智慧企業通訊加雲端大數據」的架構，讓企業通訊設備不僅智慧化，還能藉由當前流行的人工智慧，更聰明的分析其中數據所代表的意義，進而降低成本、優化效率與提升服務品質。

人工智慧應用逐漸普及 客服系統為企業帶來新商業 模式

再加上提供的服務平台，可根據客戶需求量身打造。尤其不論是大企業或是新創小公司，經營管理上常遇到部門同事溝通不良、客戶服務無法大幅優化、甚至是人力成本不斷墊高等問題。雲太自行研發的前端硬體企業通訊設備，到後端大數據分析與人工智慧軟體設計，皆可針對企業痛點有效解決，而使得目前這項技術服務獨步全球。

雲太電信指出，事實上這樣的做法在許多年前就已經開始在進行。不過，雖然技術領先，也且目

標又具前瞻性。但是，市場的發展程度尚未成熟，客戶還需要教育的情況下，發展狀況並不如預期。但是，將時間拉到現在來說，許多的應用其實都已經相當的普遍，甚至企業都希望往這邊發展的情況下，讓公司過去的研發投資都成了領先業界的事項，讓雲太電信能在當前智慧型總機客服能站在一個產業的至高點上。

雲太電信進一步指出，在當前競爭激烈的環境下，各種企業對於顧客的體驗都至關重要。因為，這些資料可作為未來產品改良或發展的參考，這使得客服的角色也變得相當重要。過去，企業客服或企業聯繫可能有多方面的管道，包括官網、手機APP、電子郵件、公司電話、即時通訊軟體、簡訊等等。如果藉由人力一一去管理，這就會耗費很大的成本與時間。

客服不再只是被動處理問題還能主動推銷產品

而為了解決這樣的困難，雲太電信系統就是將這些訊息管道加以

整合，並透過人工智慧的大數據分析，讓消息轉給正確的人。如此，企業就不用擔心訊息遺漏，並且能做到進度的管理與確認，待客戶在來電查詢其所反應的問題時，就可以很快地了解處理的狀況，讓客戶提高滿意度。同時，藉由企業通訊的雲端化作業，一隻手機就可以當成行動辦公室。公司同仁在外出拜訪客戶時，就不再擔心漏接電話，並且針對問題進行立即性的處理。

另外，雲太電信還強調，針對客戶服務與管理上，很多需要第一線客服與客戶溝通的產業，過去藉由人工客服來執行的過程中，常有因情緒問題而發生溝通不良狀況，或者客服說法無法統一，造成客戶的困擾。如今，透過智慧客戶系統來擔任第一線的客服，之後再由人工客服加以輔助。不但，一開始就能由人工智慧先解決大多數的問題，降低人工客服的工作負擔之外，當開始文字溝通無法滿足客戶需求時，將立即改由人工客服來承接解決。而且，在這樣的過程中，

智慧系統也會整理最新解決方案，再反饋給智慧型客服系統，使客服進一步學習教育，使得下一次的工作更精準，且符合需要。

而除了在企業內部系統上的管理，能用更快速、有效率的方式來執行外。針對客戶關係管理，智慧型客服也可助一臂之力。也就是透過來電資訊的大數據整理與分析，秀出客人的購買清單與喜好。如此，智慧型客服之後就可針對客人喜好，推薦商品來增加客單價。這將使得客服不但為客戶解決問題，還成為另類的推銷業務。據雲太帶信的統計，透過智慧型客服系統，可減少50% 的人力成本、提升80% 的工作效率以解決客戶需求。甚至，藉由24小時服務的特性，還可讓業績增加200% 的比例。雖然智慧化客服系統不能完全取代人

力，但是藉由節省下的人工成本來提升服務品質，並且增加業績，達到一種雙贏的結果。

教育市場 推廣智慧客服多樣化功能

雲太電信表示，智慧化客服是由建構人工智慧的企業通訊架構，整合了雲端大數據平台以構成的企業私人助理、業務人員、客服人員與商業分析師等。透過這樣的裝置，可以顛覆原本企業經營的模式。因此，根據過往的經驗，企業使用後的忠誠度頗高，而且也會進一步口碑相傳，推廣使用經驗。因此，目前雲太電信的智慧化客服系統約有1000多個客戶正在使用中。其中，70% 的數量來自台灣，而且電商產業占了一半比例。除此之外，包括金融證券業、旅遊

業、飯店業、商務管理中心、以及新創公司等，多樣產業領域都可以看到雲太電信智慧化客戶的身影。

而雖然有其特別的使用優點，而且也有功能的創新之處。但是，因為智慧型客服系統必須使用過才會體讓其優點，這也使得雲太電信坦承在現階段並不容易推廣，其中最困難之處就是在客戶的教育訓練工作上。尤其，各個產業的特性不同，即便同產業的公司商業模式也不一樣。需要進一步了解企業、並且溝通工作流程，再藉由試用的模式才能真正獲得客戶青睞。不過，雖然才剛起步，但雲太電新仍看好整個市場潛力，寄望在大數據浪潮下，藉智慧型客服系統幫助企業掌握趨勢與開拓新商業模式。 **CTO**

UBIIX 全渠道雲端AI智能客服整合架構

