



# AI專家智慧服務 協助企業AI賦能轉型

以AI技術為基底，擔任AI智慧服務整合專家角色，引領企業數位轉型與永續發展，包含其中五大關鍵能力：建立AI算力中心、AI數據平台與分析、專業AI應用和解決方案、協助企業建立AI大腦，推動企業數位轉型、以AI賦能實現ESG淨零碳排。



## 系統整合與體驗管理

- 整合客服、數據、行銷等服務，提供人機協作及自動行銷完整解決方案。
- 協助客戶進行體驗管理，提供顧客旅程上的系統整合顧問與服務。

## 以AI輔助訓練AI

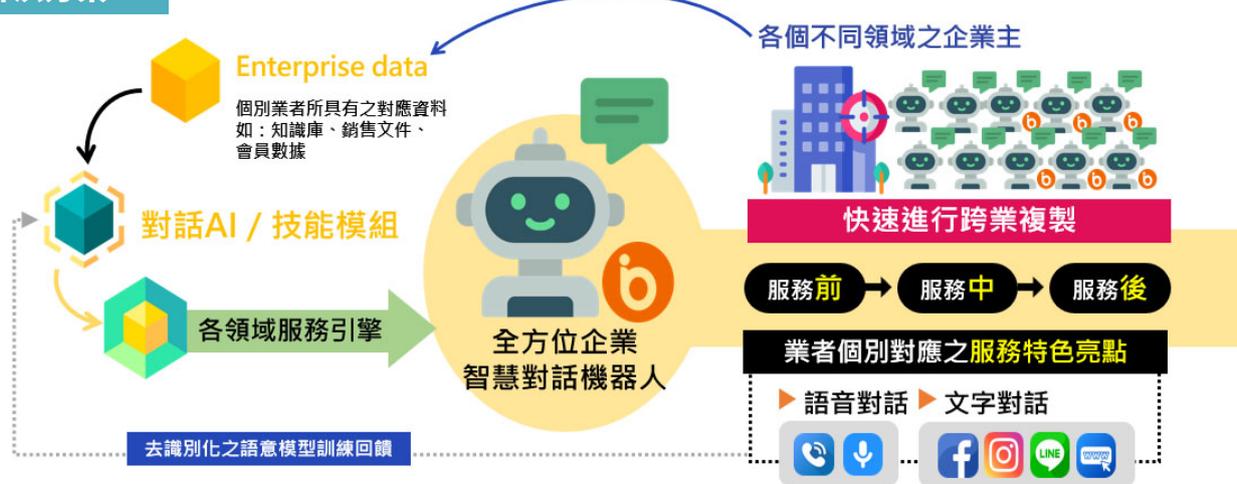
- ibo.ai深度整合Azure OpenAI Service，藉由生成式AI的特性，輔助訓練ibo.ai的對話式AI。
- 以ibo.ai駕馭生成式AI，控制回答範圍及正確性，提供企業級ChatGPT服務。

## 最佳數位顧客體驗

- 以對話式AI作為單一服務入口，透過交談互動，以擬真的口吻，協助完成任務及回答複雜問題。
- 掌握數位顧客旅程，透過AI協助客戶找出可改善的服務接觸點，打造比自己還了解自己的AI。

在政府、醫美、泛服務業（零售、觀光、旅遊），已有標竿客戶

## 解決方案



建構一個模組化的全方位對話機器人，可快速複製應用在不同產業領域，並包含文字和口說語音對話等雙重對答方式，在應用面上不止可以回答問題，還可以串起企業的各式服務。



www.etatung.com

永續 x 數位 雙軸轉型



台北 02-25915266 新竹 03-5633515 台中 04-24713300  
 嘉義 0800-066038 台南 06-3132066 高雄 07-2251000  
 諮詢信箱: marketing@etatung.com 客服專線: 0800-066038

## AI賦能，企業應用場景升級

以AI為出發點，整合各系統，包含RPA、ASR/TTS語音引擎、通訊、CRM、CDP、KB...等，協助客戶進行流程改造與數位轉型，應用不僅在於客服體系，更可深入企業/客戶的各個服務節點。

四大應用類型：

1

### 智慧客服機器人

由AI來回答客戶常見問題或協助完成自助服務。

2

### 客服值機助手

AI可根據客戶問題，動態產生建議回覆內容給客服人員參考。

3

### 企業AI助理

AI可根據企業知識庫或工作流程，協助同仁查找資料或問題排除。

4

### 語音AI虛擬人

透過QR Code的傳播，將機器人轉化成O2O的行銷工具。



## 通路整合 彈性串接多渠道

訓練一支機器人，可以置放於各種渠道

對話結合LINE、Messenger、APP、IVR等渠道，增加客戶服務量。

## 應用案例

## 多元大腦，可無縫升級

支援四種大腦：

1. a.一問一答 b.多輪對話 c.表格知識庫 d.生成式AI
- 2.多重演算法引擎在同一大腦，無縫擴充
- 3.可依需求分階段導入

## 提供API，系統串接

1. 提供標準API接口，串接容易，方便維護
2. 可擴充語音/虛擬人互動
3. 支援SaaS / On-Premise

## 導入快，大幅縮短時間

1. 全由台灣自主開發，可快速反應回應客戶系統問題
2. 透過excel匯入即可上線運作
3. 提供自動測試機制，上線前把關更方便

## 理解語意，針對問題動態產生回答

1. 可解析較長自然語言文句，能回答複雜情境題、比較題
2. 可自動貼標，越聊越懂使用者
3. 具備大語言模型(LLM)能力，對話更擬真



提供AI導入顧問及AI健診服務，協助企業成功導入AI