

智慧化電商客服運營系統 (iCSM) 整合平台研發計畫

瘋帽客科技股份有限公司

成立時間:民國辦104年5月2日

計畫聯絡人: 陳雪綾

主要產品:iCSM、防災通APP系統

公司網址:http://www.madhattertw.com

公司簡介

瘋帽客科技是由一群具有豐富經驗之網路軟體工程師、多媒體 設計工程師及行銷管理團隊所組成,努力朝「專業的應用系統服 務整合供應商」為目標而前進,持續提供客戶高品質的資訊服 務,並以資訊應用服務為起點,資源整合為策略,協助企業運用 資訊化系統,創造最高的利益。



計畫創新重點

- · 本系統將採用國人使用最普遍的Line通訊 軟體為載具,以Line bot的AI聊天機器人 技術開發電商客服平台,提供類似以人類 語言交談的友善客服方式,讓客戶能更方 便及精確地獲得想要的資訊與服務,此舉 能大幅度節省業者在客服人力上的成本。
- 整合智慧化客服平台、優化企業流程、提 高經營效益、提升中小企業的電商競爭 力,開創企業新的獲利模式,創造藍海商 桦。

計畫介紹

随著人工智慧的技術日益成熟與普及,未來 人工智慧及自動化將成為企業發展的趨勢。 本計畫是運用Line Bot聊天機器人,技術研發 一套適合新零售電商所需的智慧化客服及電 商倉儲運營系統平台,提供線上購物導購, 無人化客服、訂單處理、出貨及倉管等自動 化功能,提供新零售電商倉儲的創新服務模 式。

市場效益

無店面電商產業已成為當今最重要的消費模式,大小型 電商也雨後春筍般的紛紛出現,市場競爭異常激烈。本計 畫完成後,未來三年內所產出的預期效益及其所帶動的 產業智慧化效益之影響分析如下:產品上市招商後,三年 內至少有5家倉儲商、40家電商使用本服務,而三年營業 總額至少達700萬元,獲利至少達460萬元。



成果效益

- 已獲2家客戶訂單,合約金額400萬。
- · 新聘工程師2人,業務助理1人。
- 產出新產品或服務共1項
- 系統客服機器人服務可節省50%人 力。
- 系統運營作業服務可節省運營作業人 力成本30%,提升訂單處理速度50%。
- 系統倉儲管理作業服務可節省30% 以上的倉管出貨時間,提高倉管效率 30%。

O BROW: 8	車舗管理 - 連続管理 - 0 目前位置:出資) 訂葉出音作庫		出貨		28		權限		基本資料			
東別: 永田 紅草草熱		_,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	協信執行 🗆	X	Ø €E Ø	極取	OR:	□ 未出 立 済	発 ☑ 巴出発 列印出資準			
計算列表								\equiv			(別用出版試施)	
						1			20筆頁 * 1 00 共10筆			
Uh Mi	默縣	紅術術院	出資準號		收件人	無收	n et	郭坂	软件人地址	出我日期	粉波	物液聚
\$10.00E	B ± 2	1907120001	\$19071200	0101	E 8 8	-		108	台北市英華医中華的一般16號	2019/07/12		
物流	EER	1907120003	519071200	0301	業大大	z	×	104	自北市平山北第一股79號	2019/07/12		
郭拉	Esz	1907120004	519071200	5190712000401				104	和父司平山父籍三级33被4楼	2019/07/12		
1000	E±R	1907210001	\$19072100	\$190721000101			a	104	米北市中山區與與第一級125號	2019/07/21		
(1) 東京												
Line No.	网络品號	网络品效		數量 商品名標								
1	MD11918	77	1 【五網八冊形】台灣・日月第			- 日月第四日	1 埠红菜(75	9州曜朝)((五明八冊形) 台灣-日月蓮門理烽红			
2	MD1191878		1 (E		(王衛八舜昭) 前海-前州21號-拉蘇坦禄(75g) 無種戰)(《王衛八舜昭》前海-前朔21號-起							

創新/研發心得

當今人們拿起手機,多數人第一件事情就是查看自己是 否有新訊息。而通訊應用程式發展至今,已可以透過手 機應用程式完成許多事,如客服聊天、訂餐訂位、購物等 商業用途;研究指出,全世界會有35億人都在手機上使 用通訊應用程式,這次研發計畫,讓我們有機會能研究 AI智慧化在電商客服上的應用面,藉此獲得許多創新研 發心得與技術發展的體驗,謝謝政府SBIR計畫的支持與 計畫辦公室的協助。



專案經理帶領 iCSM 研發團隊與盛大資訊進行 技轉教育訓練