

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，創造藍海商機。

計畫介紹

隨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。

成果效益

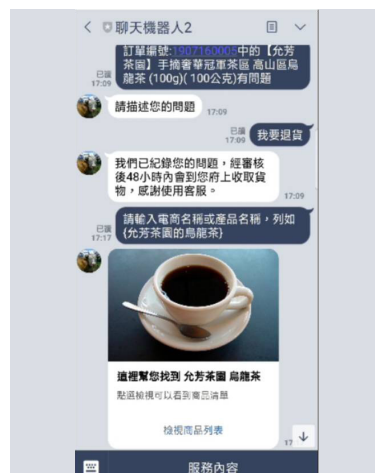
- 已獲2家客戶訂單，合約金額400萬。
- 新聘工程師2人，業務助理1人。
- 產出新產品或服務共1項
- 系統客服機器人服務可節省50%人力。
- 系統運營作業服務可節省運營作業人力成本30%，提升訂單處理速度50%。
- 系統倉儲管理作業服務可節省30%以上的倉管出貨時間，提高倉管效率30%。



iCSM 出貨管理後台操作介面

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。



Line bot 客服聊天機器人與客戶進行客訴及退貨處理的互動畫面

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