



解析次世代生成式智能客服中心

AI 如何改變企業客服

Head of Product: Samuel Jeng

✉ | samuel.jeng@oakmega.com

Intro

自 ChatGPT 興起後，AI 能被應用的產業不斷被重新定義，以往認為 AI 無法勝任的工作，也逐漸被取代。其中，在 CRM 的經營項目裡，「客服」是最受矚目的一項，也是國際發展趨勢裡面最為快速、成熟的項目。

這次白皮書將以數據化的方式，介紹 AI 如何顛覆客服中心、為什麼 AI 能夠提供更個人化的服務，以及 AI 如何能提昇整體客服的品質。

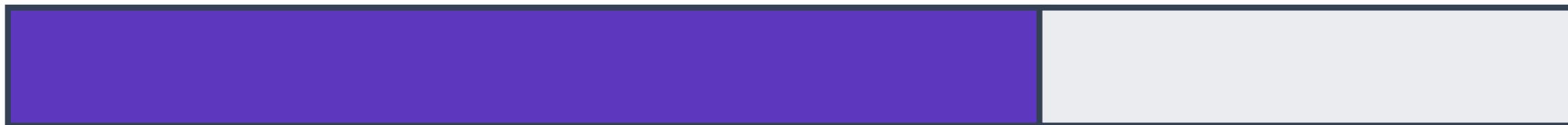
最後，如果你對 AI 和 CRM 的整合有任何的期待或想像，非常歡迎你與 OakMega 聯繫，我們將盡力提供我們的專業與服務！

AI 正在顛覆客服中心

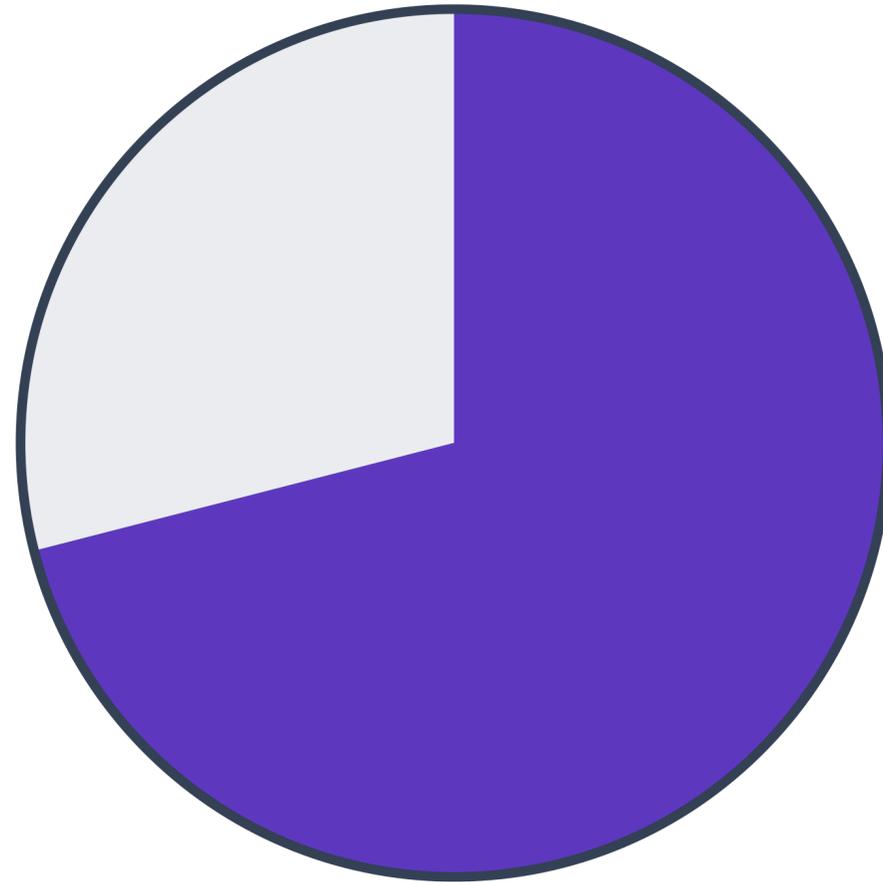
2026 年，將有 **10%** 客服人員被機器人完全取代



67% 客服主管預計在明年購買更多 AI 服務



71%

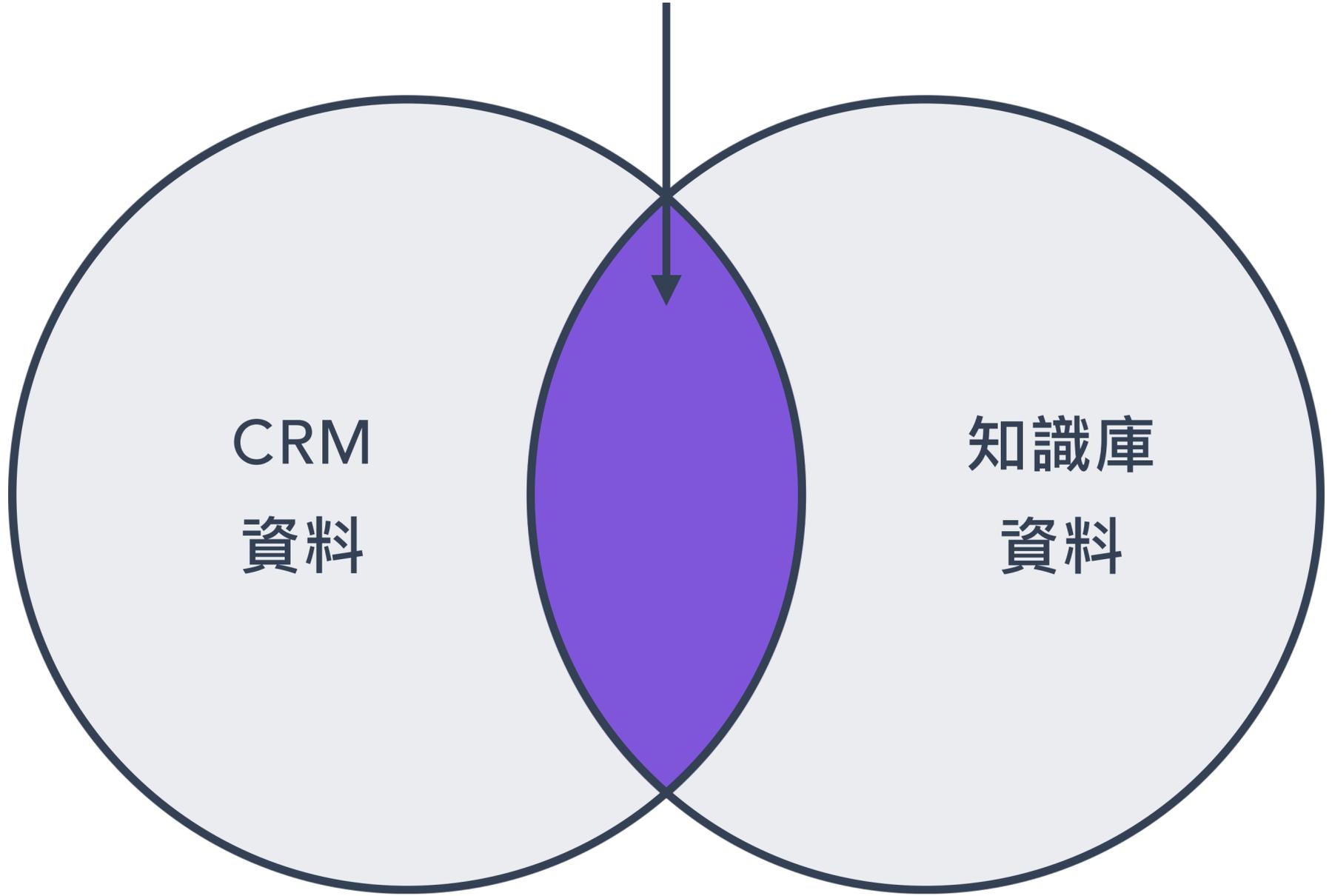


客服主管認為 AI 能帶來競爭優勢

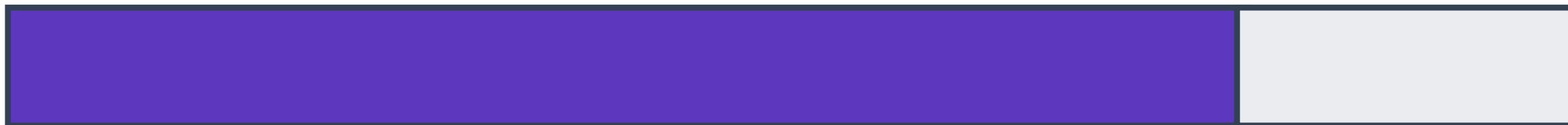
個人化的客服的重要性



個人化客服



82% 客服主管表示用戶期待個人化的服務

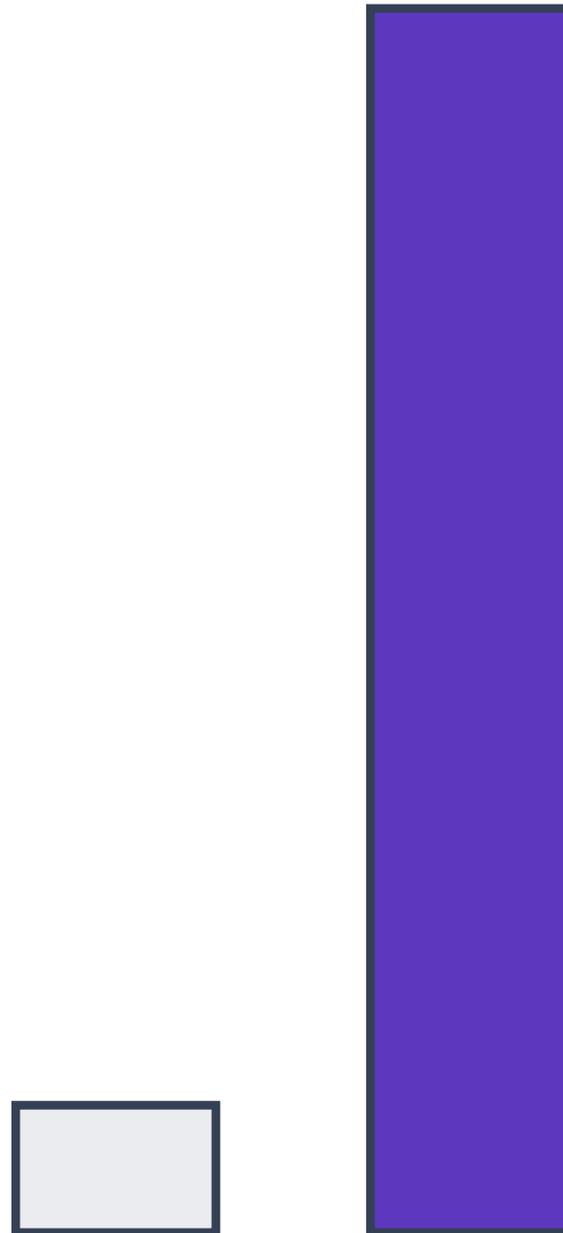


個人化內容可以提昇 **2x** 滿意度與忠誠度



AI 如何達成個人化的客服

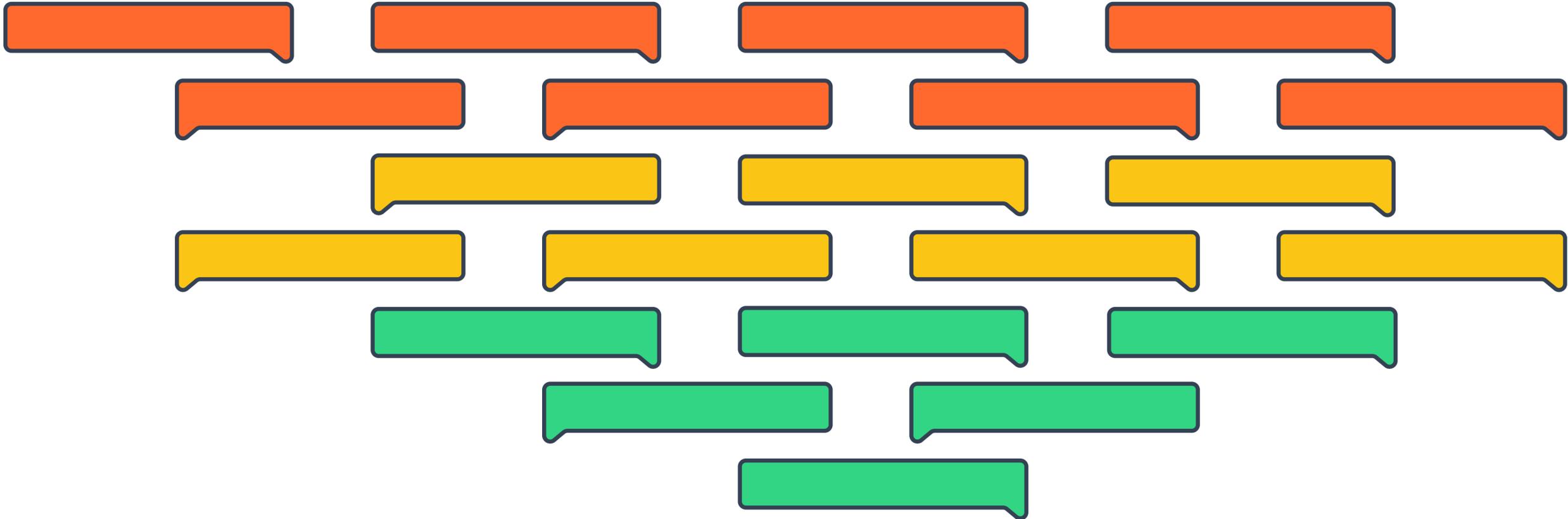
AI 能利用更多第一方資料



AI 能分析大數據並改善用戶體驗



AI 能即時修正回覆，提高用戶滿意度





“AI 將使客戶分眾變得輕鬆且精準，讓企業深入掌握用戶行為模式，體現個人化服務。”

Kimberly Collins, research vice president at Gartner.

如何提昇 AI 對話品質

設定角色

設定角色能快速幫助 AI 進入回答情境。

例如：「你是一個高級奢侈品牌的專業客服人員」

或是：「你是一名親切的櫃檯接待人員」

設定更詳細的角色資訊也可以幫助 AI 用你理想中的方式回答，建議可以參考自身職位或個人特質來設定 AI 的角色。



提供內容

提供內容能讓 AI 了解前後脈絡。

舉客服情境為例，可以將先前客服的來回訊息提供給 AI，並且加上該客戶的 CRM 資料，就可以讓 AI 更清楚對話的脈絡。

除此之外，用正確的格式提供內容也是非常重要的，除了純文字以外也可以考慮用 JSON 的方式提供格式化的資料。

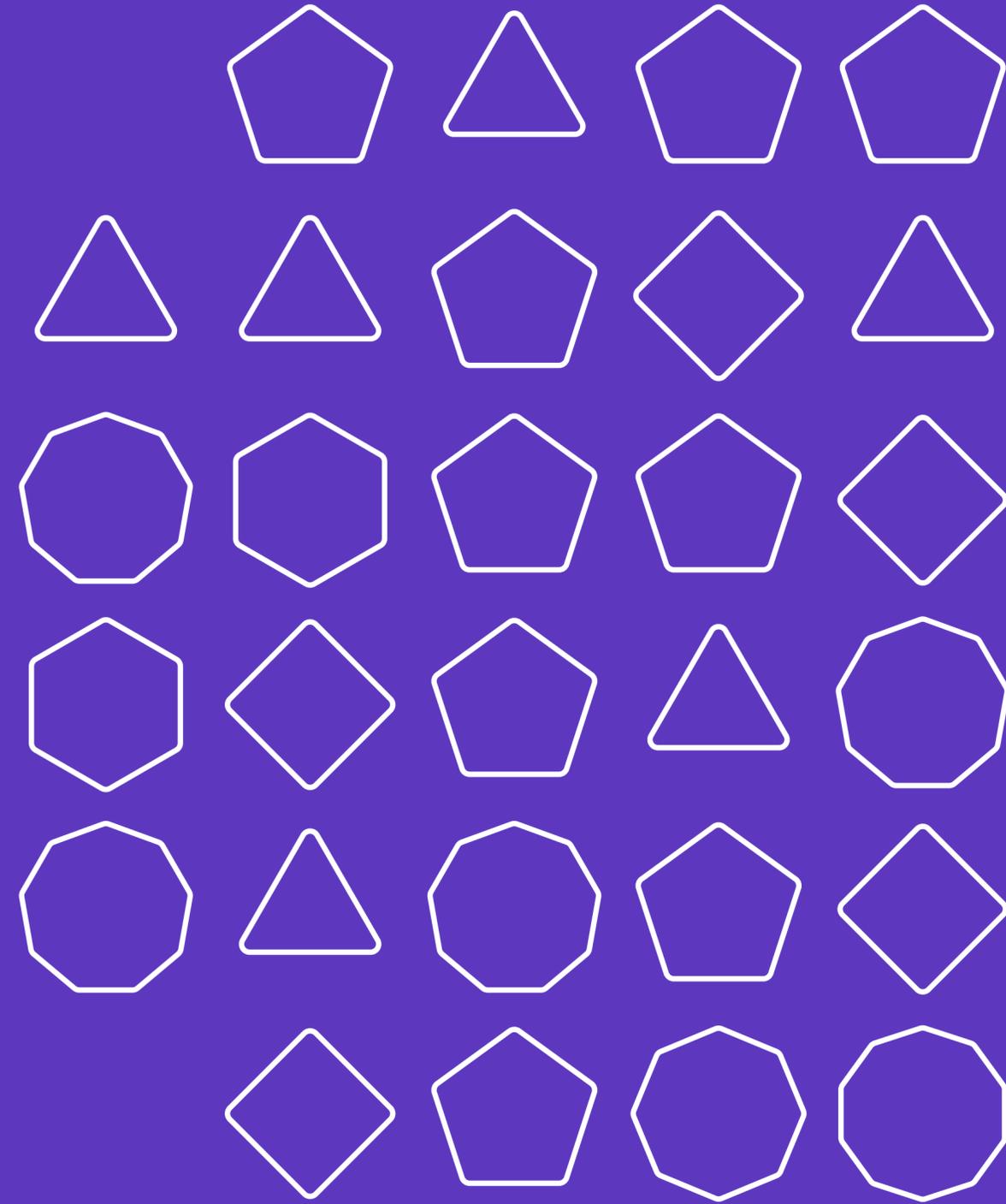
核對認知

核對認知可以確保 AI 做出最正確的回話。

我們可以核對以下幾種主要認知：

- 對話目的
- 語句格式
- 使用語言

經過核對的 AI 能夠做出較為正確的回應，也讓我們確認 AI 的理解正確與否。



關於 OakMega

大橡科技是一間專注於 Social CRM 解決方案的科技公司，是國際加速器 SparkLabs 的投資團隊。

大橡科技的全管道 Social CRM，是你的 LINE 最強行銷夥伴，為品牌快速找到目標受眾，精準地與會員互動，建立起最高忠誠度的鐵粉社群，為 Covid 與後第三方 Cookie 時代創造更高的營收。

大橡科技目前有超過 100 個合作的夥伴與客戶，提供跨產業的應用情境，包含蔡英文、Alcon、好奇寶寶、Daiichi Sankyo、Dentsu、CyberZ 等企業品牌。

Clients



Partners





Thank you!

👉 OakMega 官方網站