

# AI 客戶案件管理與智慧 客服系統計畫

立捷數據整合股份有限公司

LYNAZA  
立捷數據整合

## 發現痛點

多人客服人員服務  
單個信箱，交接困難

信件無法有效追蹤/回覆

- 無案件狀態、無案件處理進度追蹤功能，導致無法即時掌握案件處理進度。
- 突發狀況發生，大量信件進件，無法批次回覆，導致同樣信件內容須由人工逐一作業，耗費時程冗長。

信件分類(派)耗時冗長

平均每天有125~300封信件數量每一封信件分類需30秒

300封信件分類需9000秒=2.5小時

重複性作業多

## 產業供應鏈缺口

導入關鍵技術與  
新穎服務功能

補缺口

文本探勘  
(Text Mining)

- 「串接電子郵件系統」
- 「案件自動生成」
- 「電子郵件關係排列」
- 「電子郵件內文分析」
- 「電子郵件附件解析」
- 「主文與附件附屬關係」
- 「人工智慧分類」
- 「人工智慧標籤」
- 「部門KPI管理」
- 「案件追蹤」

本計畫目標係以「文字探勘」為主軸透過「機器學習」、「自然語言處理」、「光學字元辨識」發展「AI 客戶案件管理與智慧客服系統」，進而提升企業整體競爭力。

## 導入人工智慧的結合創新

將 Email 系統、CRM、案件管理系統結合為一套系統，並利用人工智慧 (AI) 語意學習取代以往系統使用的「規則基準 (rule based)」分析，達到郵件去重複性、案件狀態追蹤、AI 分類、指派、交接筆記、智慧回信、與歷程紀錄等創新功能，以「文字探勘」為主軸，發展「AI 客戶案件管理與智慧客服系統」。

## 完美的解決資訊量爆炸

現今資訊爆炸時代，使每日接收大量的訊息，故運用大量語料去歸納出文本中的語言規則和資料模式，利用機器學習的優勢為已知的資料找出其中規律、對未知的資料進行推測，在預測中建立企業競爭優勢，是這套系統帶給企業最大的回饋。本計畫協助一卡通客服單位數位轉型，從工人客服變成智能客服。善用語意分析自動將民眾進到客服的需求自動分類與標籤，減少 90% 的工人流程，解決原客服單位需花很多時間先閱讀過濾後，再轉發給相關承辦人員之困擾。

## 智慧客服建立優質服務

有優質的顧客服務，完善的客服窗口是企業贏得消費者信任的重要管道之一。藉由 SBIR 計畫支持，立捷數據整合有限公司有機會與一卡通票證股份有限公司合作進行場域驗證開發 AI 客戶案件管理與智慧客服，成功協助作業效率最佳化，並進而將資料統整以利將顧客服務分析數據化，能快速提供有效數據回歸管理階層，間接促進客服部門數位化。