

艾肯林科技股份有限公司 ——

建構控管機器維修人員調派通知／故障預測之虛擬助理機器人



本計畫將打造全自動平台虛擬助理機器人，協助內部人員操盤整個維修派工的作業流程，從工作安排、調派、通知、人員管控及資料存續一手包辦，以低人力化進行快速回應、自動接單與派工調班運作，簡化過往複雜的作業流程，並即時安排指令傳送給相關人員，讓工作流程更有效率。



► 運用智慧派工平台解決生產線的困擾

本公司提供焊接機與相關生產線的客製化製程服務，涵蓋從板材進廠到切割、組立、焊接、生產和組裝等流程一貫化作業，同時也提供機台和產線的後續維修保養服務。然而在這過程中常會遇到幾種困擾，分別為工作派遣繁複、叫修調度困難、維修服務經驗難以傳承與龐大資料量難以有效管理。導致這些問題根源在於整個服務流程中缺乏可統一的可視化智能派工平台，使得內部人員對維修人員的技能、時間及忙閒程度等諸多因素不明朗，便很難準確高效的進行人員調配，最終導致公司投注成本過高、但服務效率與客戶滿意度不成正比。因此，透過的平台虛擬助理機器人，可自動接收各方的維保預約訊息，並即時發出執行指令給相關對口，實現自動派工、自動調班安排、自動通知訂單開完工、自動串聯資料和自動提醒等服務。藉此縮短傳統人工作業的時間，提高資料和資訊的傳遞速率和精準度，減輕人力負擔。過往所遭遇的人員派程問題，透過透過平台虛擬助理機器人將可迎刃而解，不僅節省相關人員的工時，還能即時同步反饋給客戶、維修及管理人員，使本公司能夠建立品牌聲譽，進而提升整體服務品質，廣納客源與營收。

► 解放人力成本，提升效率與溝通流暢度

本公司透過導入平台的方式，可減少內部人員的聯繫溝通時間成本與工作壓力，客戶透過平台挑選需要維修的設備，系統便可自動根據建立好的模組對應維修項目問題，並自動引導客戶按流程完成填寫，後續篩選出符合條件的師傅，直接透過 LINE 寄送提醒通知，包括客戶、師傅與管理者皆可即時掌握進度，省去大量人力成本與繁瑣流程。內部人員在收到師傅的完工通知後，直接在平台上確認資料的正確性，然後輸入維修金額，將預約單轉為完工通知，系統將自動移轉到歷史紀錄中，供日後的維保師傅和客戶查閱。管理者只需關注師傅們的行程與排休日，並透過平台上取消預約單或更改時間的需求去留意客戶和維保師傅臨時的突發狀況與時程變更。透過導入平台的方式，可有效縮減公司所有人員在預約、派單、調派人力和案場狀況追蹤等工作中的人事聯繫時間成本。

► 提升效率 × 滿足客戶 × 增加營收

透過導入平台虛擬助理，成功改善了公司內部人員的溝通效率，降低了聯繫溝通的時間成本和工作壓力。客戶能夠直接在平台上填寫預約單資訊，系統智能地指派最合適的師傅，並通過自動提醒通知確保相關人員及時了解預約狀態和案場進展，不僅提高了對外的工作效率，讓客戶感到滿意並增加了平台的訂單營收，同時簡化了繁瑣的工作流程，使相關人員能夠專注於更重要的任務，能更準確地追蹤案場的狀況和完工情況。總體而言，導入平台虛擬助理機器人帶來了明顯的效益和便利性，提高了公司的運作效率，同時增加了客戶滿意度和訂單數量。未來將繼續持續改進和優化系統，以更好地滿足客戶需求，以致提供更優質的服務。