

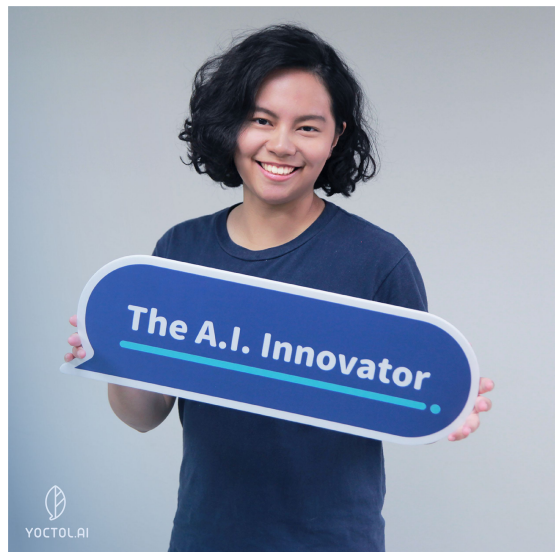
AI 客服三步驟： 導流、互動、再行銷



優拓資訊 |
客戶成功經理 黃韻如

Estelle 黃韻如

優拓資訊 YOCTOL.AI
Customer Success Mangager



機器人專案經歷

- **覺醒音樂祭 (2019)**
 - 威卡時光機
 - 音樂祭客服
- **富邦金控 (2018)**
 - 2C: 產險查詢
 - 2B: 人壽業務員助手
- **Poller.ai (2017)**
 - PTT 輿情監測機器人

Messaging platform 已成為品牌與客戶的 關鍵互動管道



Why Chatbot?

微型官網



社群平台作為溝通的首要媒介
趣味活動、資訊通知、客服
一次到位

顧客管理



互動記錄自動留存
名單管理、顧客追蹤、再行銷
一網打盡



富蘭克林 國民的基金



黃韻如

首頁

建立



富蘭克林 國民的基金

@franklin.taiwan

首頁

優惠

相片

影片

貼文

活動

關於

社群

YouTube

領息存股術 被動收益再升級

教你活用配息，
創造獲利新契機！

1

私訊 Facebook
粉絲專頁

2

機器人小編回話

3

機器人好處：
可附帶按鈕，提供更多資訊



富蘭克林 國民的基金



高，或有特定的理財目標想達成，建議你找專業的理財顧問聊聊，比較可以給你完整的投資建議喔！

立即開戶

旗艦全球型基金

轉接專人



基金投資有哪些成本

投資期限

精選



聊天室(156)



聊天機器人 Chatbot

24 小時的客服、貼心小編



聊天機器人 Chatbot

如何創造價值？



三步驟

1

導流

吸引互動：貼文遊戲、意見調查、心理測驗

啟動私訊：導入顧客名單，帶動後續互動

2

互動

客服：AI 智能客服引擎，全天候服務不漏接

對話管理：對話記錄彙整，數據分析一秒完成

3

再行銷

顧客標籤：自訂標籤，機器人自動貼標

分眾推播：透過顧客名單管理標籤，精準觸及



Step 1. 導流



貼文回覆

1. 設定活動貼文

- a. 快問快答
- b. 心理測驗
- c. 活動抽獎

2. 引導粉絲公開留言

可設定 tag 朋友, 增加互動曝光

3. 自動私訊回覆

- a. 有效導流至機器人互動, 再行銷超簡單
- b. 自動蒐集顧客名單



貼文回覆

1. 設定活動貼文

- 快問快答
- 心理測驗
- 活動抽獎

2. 引導粉絲公開留言

可設定 tag 朋友, 增加互動曝光

3. 自動私訊回覆

- 有效導流至機器人互動, 再行銷超簡單
- 自動蒐集顧客名單

YOCOLAI

機器人編輯

行銷活動

訊息推播

貼文回覆

設定

幫助

小明水果店

訓練 AI 測試 發布

2 回覆設定

回覆內容列表

預設回覆內容

上班族回覆

☒ 包含任一關鍵字 ☐ 包含所有關鍵字

減脂秘笈 × 減重秘笈 × 減肥秘笈 × + 關鍵字

標記好友數量

2

+ 隨機回覆

*以下回覆將隨機選擇一則回覆, 如只有一個則統一回覆同一個元件, 公開私訊都設定, 將會在粉專貼文底下回覆, 並同時傳送私訊給您的顧客。

公開回覆

上班族辛苦了, 已經收...

私訊回覆

關於上班族減脂秘笈...

Step 2.

互動



智能客服問答

獨家 NLU 技術，換句話說，一樣理解！

獨家 AI 調校後台，隨時訓練，機器人更聰明！

體驗流程（以旅遊不便險是什麼為例）

1. 開啟保哥機器人
2. 文字輸入：能解釋一下旅遊不便險嗎
3. 文字輸入：什麼是旅遊不便險
4. 文字輸入：旅遊不便險是啥
5. 文字輸入：幫我介紹旅遊不便險



商品查詢

24/7 產業專家，即時查詢，立刻推薦

體驗流程(以搜尋二手車為例)

1. 開啟[好車網機器人](#)
2. 在文字框輸入: 有沒有 50 萬以內的黑色馬三
3. 機器人會解解析句中的關鍵、立刻查詢線上資料庫，再回報符合搜尋條件的物件
4. 使用者可以再進一步的「訂閱此條件」，獲得每日的物件通知



顧客歸戶 企業版客製化串接

打通既有顧客資料庫，提供個人化回應

體驗流程(以歸戶後寄送每月帳單為例)

1. 開啟[台灣之星](#)機器人
2. 點擊主選單按鈕，選擇「個人化服務申請」
3. 開啟台灣之星的登入網頁並填寫完資訊
4. 收到台灣之星寄出的手機認證碼
5. 填寫手機認證碼
6. 完成歸戶流程

The screenshot shows a mobile application interface for 'T STAR 台灣之星'. At the top, the status bar shows signal strength, Wi-Fi, battery at 64%, and time 2:36. The app header includes a purple circular icon with a white speech bubble, the text 'Messenger個人化服...', and share and close icons. The main content area has the 'T STAR 台灣之星' logo at the top. Below it, the title 'Messenger個人化服務綁定' is displayed in bold, followed by the instruction '請勾選同意條款以完成綁定'. A form section contains a '電話號碼' label and a text input field with the value '0902123456'. Below this is a checkbox labeled '服務使用條款暨個人資料運用告知聲明' with a dropdown arrow. Underneath the checkbox is a line of text: '我同意 FACEBOOK 服務使用條款暨個人資料運用告知聲明'. At the bottom of the form, there is a '驗證碼' label and a text input field containing '7751'. A large purple button at the very bottom is labeled '下一步'.

對話數據分析

1. 指定時間區間下載報表

2. 標準報表包含：

總互動次數

對話次數

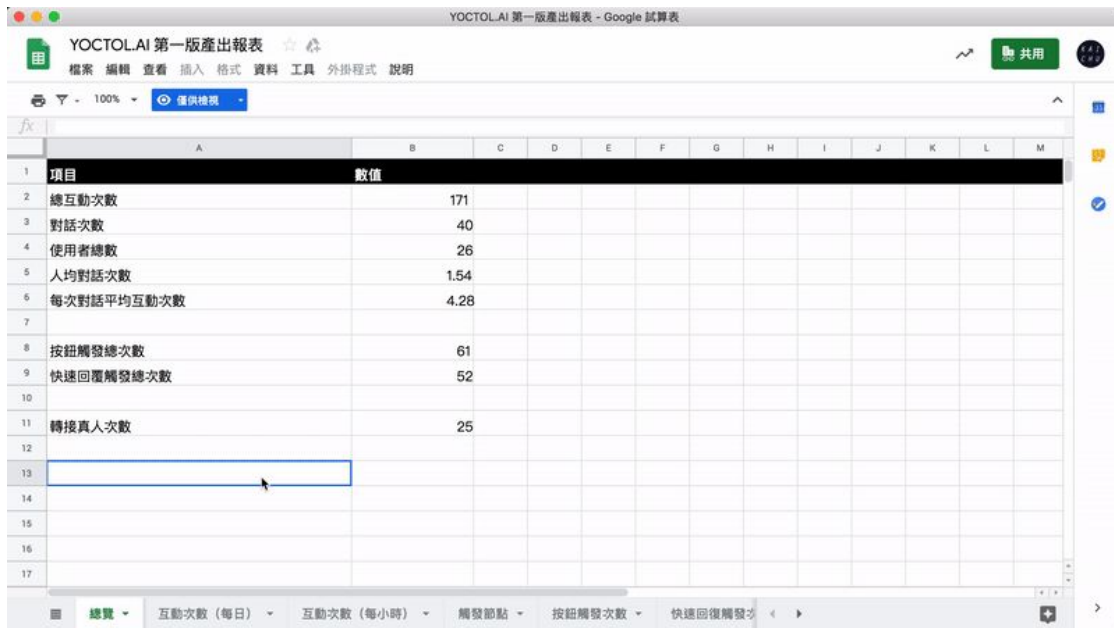
使用者總數

快速回覆觸發次數

Intent 統計

Entity 統計

無法回應的輸入



YOCTOL AI 第一版產出報表 - Google 試算表

檔案 編輯 查看 插入 格式 資料 工具 外掛程式 說明

100% 提供檢視

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	項目	數值											
2	總互動次數	171											
3	對話次數	40											
4	使用者總數	26											
5	人均對話次數	1.54											
6	每次對話平均互動次數	4.28											
7													
8	按鈕觸發總次數	61											
9	快速回覆觸發總次數	52											
10													
11	轉接真人次數	25											
12													
13													
14													
15													
16													
17													

總覽 互動次數 (每日) 互動次數 (每小時) 觸發節點 按鈕觸發次數 快速回覆觸發次數

Step 3.

再行銷



Chatbot: CRM



顧客名單管理


1. 檢視全部的顧客名單

a. 互動熱度

b. 標籤分眾

2. 自訂標籤

3. PSID 管理



機器人編輯

行銷活動

訊息推播

貼文回覆

顧客名單

數據分析

設定

幫助

機器人名稱

使用中的自然語意引擎

訓練 AI

測試

發布

標籤列表

共 8 個標籤

1 Newbie

24 Hello World

124 我是一個標籤

32 安安泥好

64 東門金城武在此

20 週一素食團

12 暴雷一時爽

168 一直爆雷一直爽











+ 顧客標籤

顧客列表

第 0 - 20 筆 (共 256 筆)

過濾條件

批次操作

<input type="checkbox"/>	頭像	姓名	有效互動	上次互動	初次互動	累積互動次數	標籤數
<input type="checkbox"/>		Marysa Labrone	有效	3天前	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Jacqueline Asong	已過期	1小時之前	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Irene Sotelo	有效	48分鐘前	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Slavcho Karbashe...	已過期	剛剛	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Hirini Hakopa	已過期	昨天	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Gabriel Soares	有效	2天前	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Emilee Simchenko	有效	12天前	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Kobus van de Vegte	有效	18小時前	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Qiu Xun	有效	昨天	2019/01/01 20:12	168	20
<input type="checkbox"/>		Eva Lee	有效	8天前	2019/01/01 20:12	168	20

<

>

使用者名稱

精準推播

1. 基本設定

- a. 推播給全部
- b. 標籤分群推播

2. 內容編輯

3. 發佈排程

- a. 立刻推播
- b. 排程推播



訊息推播名稱

親子旅遊須知

推播受眾

指定顧客標籤

☒ 符合以下任一顧客標籤 ☐ 符合以下所有顧客標籤

愛旅遊 ×

鐵粉

愛電玩

搶先看

推播訊息標籤

BUSINESS_PRODUCTI

下一步

精準推播

推播可能發生於多種情境：

- 依據時間推播 **企業版客製化串接**
 - e.g. 每天早上提供關注股票的最新淨值
- 依據時間推播關注的項目 **企業版客製化串接**
 - e.g. 每天早上重新推播符合預算的二手車
- 依據約定好的條件推播 **企業版客製化串接**
 - e.g. 交易發生、股價低於特定門檻
- 手動於後台推播
 - e.g. 新活動、重大新聞、政策變更



利用 Look-alike 廣告，招募新顧客

1. 於顧客名單設定過濾條件
2. 下載顧客名單(PSIDs)
3. 將顧客名單上傳回臉書進行廣告投放





省錢



省時



省人力



省錢

免客製開發 APP, 只要
基本費+平台月租費

節省 50 - 70% 成本



省時


免下載 APP，通訊軟體人人有
聊天對話，免摸索 APP 介面

操作方便，顧客滿意




省人力

免寫程式，行銷客服人員即可修改機器人
24 小時回話，客服不斷線

A dark blue icon of a document with lines of text, tilted slightly to the right.

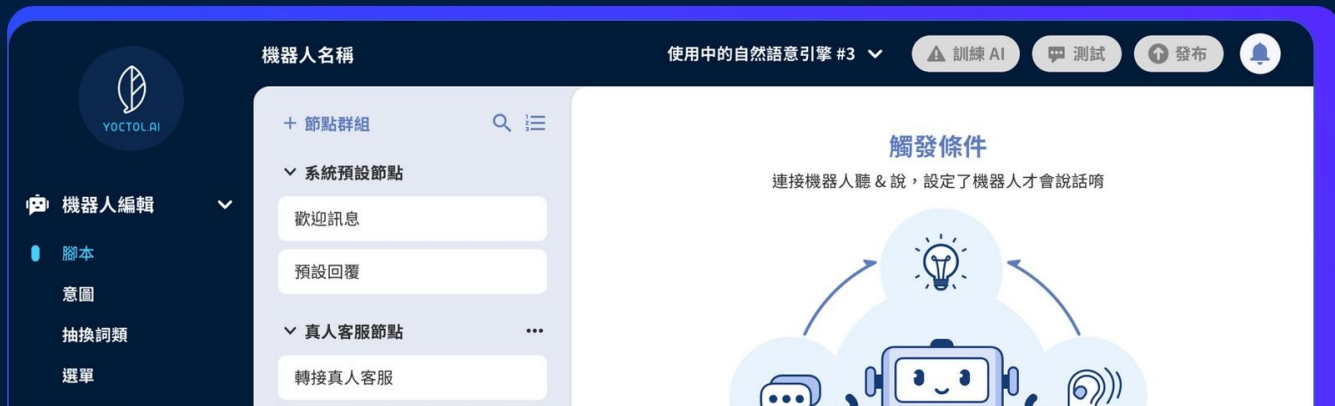
節省 70% 人力

A dark blue icon of a document with lines of text, tilted slightly to the right.

最懂人心的智能機器人

有效提升顧客體驗

立即免費試用



Design for Enterprise



YOCTOL.AI

一站完成：導流、客服、再行銷



比關鍵字更強大

運用自然語意理解技術
更懂人心



緊抓住每位顧客

從對話中標記顧客喜好
再精準推播資訊



簡單好上手

視覺化與直覺操作
並支援多平台



- 無店面公會演講 - 95 折優惠碼

EH1231_ZX12CV

YOCTOL.AI



打造 AI，從未如此輕易！

