



## 人工智慧對話系統 AI Dialogue System

### 產業/市場面臨問題

- 人類對話的語言特性與習慣複雜，如意圖、用詞、省略指涉，使語意理解、對話管理、多輪對話等多樣性的挑戰，為當前人工智慧對話重大挑戰。
- 傳統人工智慧對話腳本係以人工編輯，耗時且費工，維護成本昂貴。
- 國際大廠Microsoft、IBM、Google 雖推出雲端版本的自然語言理解 (NLU) 服務，但使用成本高，且雲端資料隱私等議題，使國內企業多數卻步。
- 國內中小企業需要繁體中文、技術自主、客製化、便利維護的人工智慧對話系統，來協助產業轉型與新興應用服務發展。

### 產品特色&優勢

- 對話式機器閱讀理解系統：以文字虛擬助理為核心，整合語音辨識功能，提供即時回應輔助真人客戶服務/行銷業務，提升整體服務效率。
- 上下文語意理解技術：運用 Relation-based DNN 進行資料訓練分析，建立 AI 對話模型，語意訓練準確率可達 95%。
- 對話行為決策技術：提供虛擬客服助理，可結合人工客服，提供全時不間斷服務，縮短顧客等待、減輕客服負擔、節省服務成本，提升客服效率與顧客滿意度。
- 任務導向自然語言對話服務系統：以虛擬助理互動對話方式，運用自然語言理解技術，提供各領域應用。
- 非結構資料概念與關聯技術：以虛擬員工助理，輔助員工快速且高品質完成協作工作任務，提升10% 工作效率。

### 應用領域

- 行動與社群應用：人工智慧對話系統可結合行動與社群應用服務，提供多元人機互動介面、提升服務品質與顧客體驗。
- 實務解決方案：人工智慧對話系統可連結企業內部營運運作及對應各種實務問題之解決方案知識庫，提供員工與顧客不間斷之諮詢服務。

### 應用行業

- 批發與零售業：提供全自動客服、商品諮詢與導購等服務。
- 金融及保險業：提供產品諮詢問答、理賠諮詢問答、保費報價對話等服務。
- 醫療保健及社會工作服務業：提供健康照顧諮詢問答服務。
- 藝術、娛樂及休閒服務業：提供觀光、休閒服務業相關之諮詢問答服務。

### 功能介紹

主要功能包含：對話理解、對話管理、回答建議、個性分析、語音對話轉文字、歷史對話紀錄管理、對話資料標記、模型優化與正確率評估，及可依企業特定應用客製，快速導入。

產品類型包含：

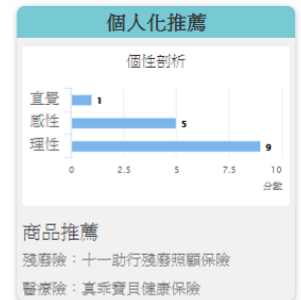
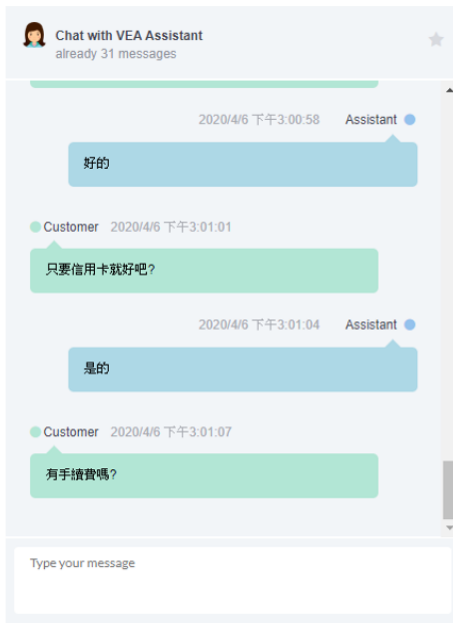
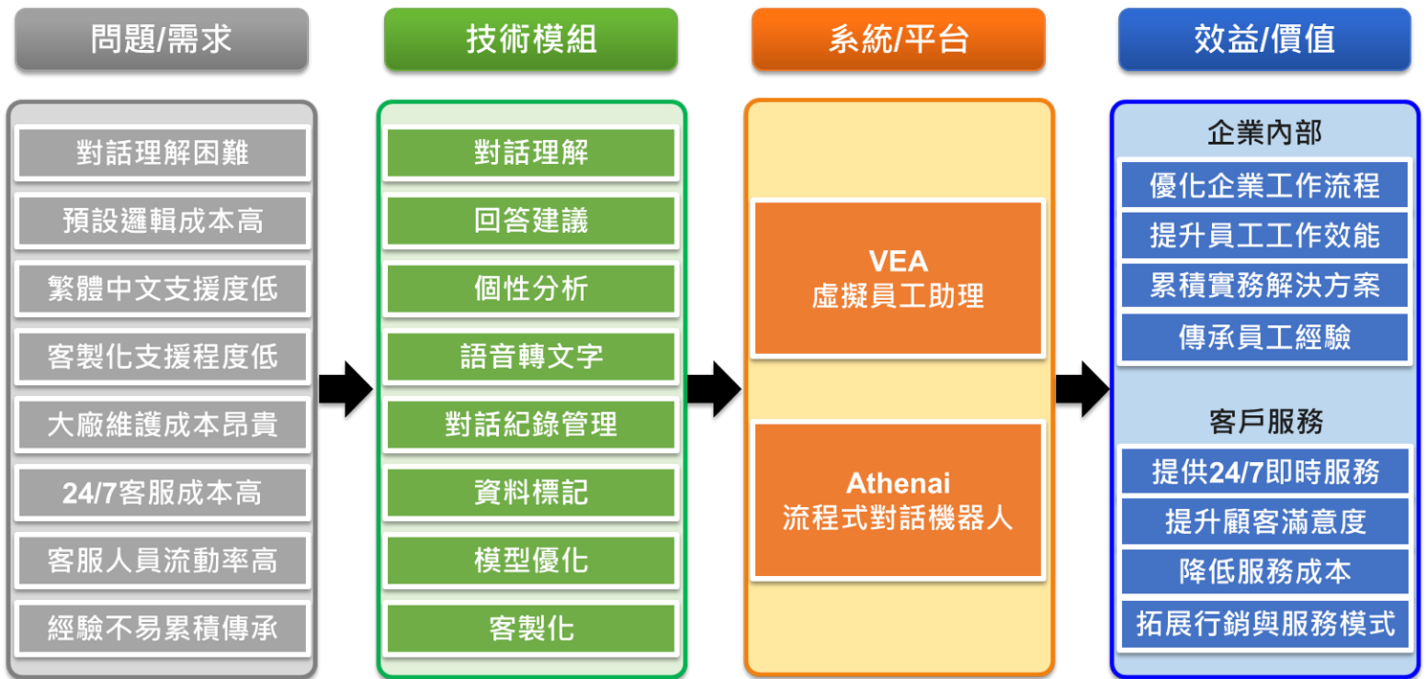
- VEA虛擬員工助理：以對話式人機互動，協助員工快速連結內外系統，完成資料之查詢與工作處理，協助客戶服務、業務拓展與員工訓練等場域。
- Athenai 程式對話機器人：依照預設流程進行對話，可配合應用領域與場景彈性客製化調整流程設定，提供全自動、低成本之智慧客服、智慧導購等服務。

### 客戶價值

- 企業內部：優化企業內部工作流程、提升員工工作效能、傳承員工經驗、累積實務解決方案
- 顧客服務：提供每日24小時即時服務、提升顧客滿意度、降低服務成本、拓展行銷與服務模式對話

# 可轉移技術

- 對話式機器閱讀理解系統(2020年)
- 上下文語意理解技術(2019年)
- 對話行為決策技術(2019年)
- 自然語言對話理解模組(2018年)
- 任務導向自然對話服務模組(2018年)
- 非結構資料概念與關聯技術(2016年)



關鍵字:

- # AI
- # 語意分析
- # 智慧/智能客服
- # 智慧導購
- # 對話式商務
- # 對話系統
- # 人機協作
- # 聊天/對話機器人
- # 軟硬整合

聯絡人：邱育賢  
聯絡電話：02-6607-2950  
聯絡信箱：samuelchiu@iii.org.tw