



戰國策 AI 客服系統

企業數位客服的最佳解決方案

[LiveChat.com.tw](https://livechat.com.tw)



戰國策25週年





公司創立於2000年，
擁有30,000家以上的客戶群

戰國策集團成立於2000年，超過30000家以上客戶數，是一家專注於提供創新和多元化網路服務的企業。我們致力於為客戶提供高品質的網路服務和解決方案，以滿足不斷變化的市場需求。公司業務主要提供**雲端服務、網頁設計、電子商務、網路行銷、資安服務、AI服務、戰國策戰勝學院(課程、顧問輔導)**等領域。長期與客戶建立堅強夥伴關係，進一步奠立企業良好經營體質。基於台灣網路服務的領導品牌，以“戰勝市場，國際佈局，策勝未來”為目標，立基台灣，寰宇全球的國際視野於全球佈局。



A warm, close-up photograph of two people shaking hands over a wooden desk. The person on the left is wearing a dark blue long-sleeved shirt, and the person on the right is wearing a grey sweater. The desk is cluttered with various items: a yellow highlighter, a black pen, a white pen, a clear glass, and several sheets of paper, some of which appear to be documents or contracts. The background is softly blurred, showing a bright, warm light source, possibly a window or a lamp, creating a positive and professional atmosphere.

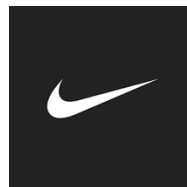
知名企業-成功案例



RUENTEX
潤泰精密材料



Dior







新萬仁製藥



最好吃的米



兆豐國際商業銀行
Mega International Commercial Bank



新光銀行
Shin Kong Bank



HONDA

遠雄流通 Farglory Retail

AIR ASIA 亞洲航空股份有限公司
Company Limited

REALTEK
瑞昱半導體

三集雅社

SAMSUNG

SAMPO

HERAN
禾聯空調

中興電工

精技電腦

鼎新電腦

MEDIATEK
聯發科技

AURO 和椿科技

INNOLUX
群創光電

AUO
友達光電

IGS
鈺象電子

NEWEB
藍新科技

佳能企業股份有限公司
ABILITY ENTERPRISE CO., LTD.

AVerMedia
圓剛科技

一三一科技







戰國策主要服務項目



01 網路行銷

台灣SEO、國外SEO、網軍(口碑)行銷、刪除負面連結及消除負評、新聞稿發佈及電視新聞置入、各大社群代操、Google商家優化、五星評論、影片拍攝、公關活動&記者會、社群/google廣告投放、社群增粉平台、部落客/網紅媒合、網路行銷顧問諮詢與輔導、政治選舉網軍行銷、公關危機處理。

02 網頁設計/程式開發/APP開發

形象網頁設計、購物車網頁設計、套版式網站設計、一頁式網站、APP軟體開發、平面及包裝及logo設計、網站客製化開發、網站維護、程式維護。

03 AI服務

AI導入顧問、AI課程、AI系統開發、AI客服系統、企業專屬AI系統、AI數字人、企業工作流程自動化服務(RPA)、企業AI塔羅決策輔助系統。



傳統客服面臨的三大困境



人力成本居高不下

每位客服人員需要持續支付薪資、訓練、管理成本，且隨著業務成長，人力需求呈倍數增加。傳統客服模式下，企業每年在客服部門的支出可能佔營運成本的 20-30%。

→ 客服成本佔營運成本 20-30%



回應速度慢，客戶體驗差

研究顯示，76% 的顧客只願意等待 2 分鐘，但人工客服受限於工作時間與排班，無法提供 24/7 全天候服務。夜間或假日的客戶需求往往被迫延後處理，錯失即時成交的黃金時機。

→ 76% 顧客只願等待 2 分鐘



服務品質不一致

人工客服的回答品質受個人經驗、情緒、培訓程度影響，容易出現回答不一致、資訊錯誤的情況。新進客服人員需要長時間培訓才能上手，而資深客服離職則會造成知識斷層。

→ 服務品質因人而異，難以標準化

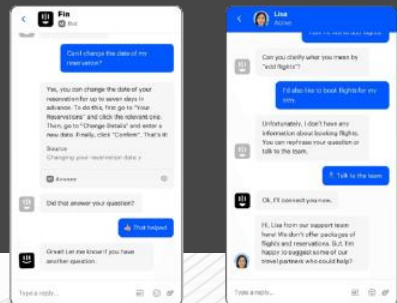
AI 客服系統如何改變遊戲規則

AI 客服系統透過自然語言處理 (NLP) 與機器學習 (ML) 技術，讓系統能像人一樣理解客戶的問題、意圖，並即時提供答案或執行服務。這不只是「機器回覆訊息」那麼簡單，而是整合了自然語言理解、語意分析、知識庫學習、客戶歷程追蹤與多通道整合等功能的完整解決方案。

比較項目	AI 客服系統	傳統人工客服
服務時間	24/7 全時段服務，不受時區限制	受工作時間與排班影響
回應速度	10 秒內即時回應，多線同時處理	平均 10 分鐘，容易造成等待
成本效益	長期維護成本低，降低 30% 人力支出	需持續支付薪資、訓練成本
標準化	回答統一、不受情緒影響	可能因人而異、受心情影響
可擴展性	系統可快速擴充支援大量需求	擴展需增加人力與培訓時間
數據分析	自動收集、分析客服數據	人工紀錄有限，效率低

核心技術構成

- 語言理解引擎 (NLP)
- 知識庫 (Knowledge Base)
- 對話管理系統
- 學習模組 (ML)
- 整合模組 (Integration)



四大核心價值，讓客服中心從成本部門變成成長引擎



降低營運成本 創造更高效益

AI 客服能自動回覆 70% 的常見問題，平均減少 30% 以上的人力成本。省下的資源可重新投入行銷推廣、產品研發或客戶經營。

↓ 30% 成本



縮短回覆時間 贏得顧客信任

戰國策 AI 客服能在 10 秒內完成回覆，比人工快 10 倍，讓顧客獲得即時滿意的解答，顯著提升品牌信任感與服務體驗。

↓ 80% 時間



365天全天候服務 抓住每一個商機

AI 客服能全年無休、全天候服務，即時處理需求，避免客戶流失。實際導入數據顯示，線上成交率平均提升 27%。

↑ 27% 成交率



數據驅動 強化企業競爭力

內建數據分析與顧客分群功能，可清楚掌握服務績效與顧客行為，協助企業制定更精準的行銷策略。

↑ 90% 滿意度

關鍵成效數據

- 平均回覆時間縮短 80%
- 客服人力成本下降 30%
- 顧客滿意度提升至 90% 以上
- 線上成交率平均提升 27%
- 自動回覆 70% 常見問題

Procurement Purchase Orders and Cost Reduction...



智慧 AI 輔助與全通路整合



智慧 AI 輔助

內建智慧聊天機器人，能自動回答常見問題。更強大的是，系統提供即時翻譯、回覆建議、拼字修正、訊息重寫等功能，讓客服人員在處理複雜問題時也能獲得 AI 協助，提升回覆速度與專業度。

即時 AI 翻譯

自動即時翻譯用戶訊息，支援多語對話，輕鬆服務國際客戶

AI 訊息重寫

協助客服優化訊息內容與語氣，確保專業且友善的溝通

AI 語音辨識

將語音自動轉換為文字，支援語音客服

AI 智慧回覆建議

根據對話內容即時提供建議回應，加速客服處理效率

AI 拼字修正

自動修正拼字與文法錯誤，提升訊息品質

AI 圖像辨識

分析上傳圖片的內容，提供智慧解讀



全通路整合

支援 LINE、Facebook Messenger、WhatsApp、WeChat、Telegram 等所有主流通訊平台。將所有訊息集中在一個後台處理，避免客服分散在不同平台、效率低落的問題。



統一後台管理，避免訊息遺漏



客戶資料完整整合，提供一致性服務



跨平台對話紀錄完整保存



降低客服人員學習成本



自動化服務流程與數據洞察：從客服到行銷的完整閉環



自動化服務流程

戰國策 AI 客服系統能將整個客服流程自動化，從 FAQ 解答到工單管理，全程自動化運行。當 AI 無法處理複雜問題時，系統會無縫轉交真人客服，確保客戶獲得最佳服務體驗。



智能 FAQ 解答

自動回答常見問題，減少重複性工作



訂單查詢系統

客戶可自助查詢訂單狀態、物流資訊



售後工單管理

自動建立工單、追蹤處理進度



智能部門分派

根據問題類型自動分派至相關部門



人工接管機制

當 AI 無法處理時，無縫轉交真人客服



數據洞察與行銷推動

戰國策 AI 客服系統不只是客服工具，更是行銷利器。系統內建客服數據分析與顧客評分功能，同時具備多種行銷功能，能將客服轉化為營收助力。

行銷功能

- 歡迎訊息
- 彈跳訊息
- 電子報訂閱
- 群組推播
- 自動化觸發

數據分析

- 客服績效報表
- 顧客行為分析
- 常見問題統計
- 滿意度追蹤
- 顧客分群



收費透明與 OpenAI API 自主

不被系統廠商綁架，費用完全透明

OpenAI API 自主串接

客戶可使用自己的 OpenAI 帳號與 API Key，所有 AI 使用費用直接由客戶與 OpenAI 結算，本公司不介入收費。這確保了費用的透明性與可控性，企業可以根據自己的需求選擇適合的 API 方案。

✓ 費用透明可控，不被廠商綁架

無使用次數限制

許多競爭對手的系統會限制對話訊息數量或 AI 回覆次數，超過限制就需要額外付費。戰國策 AI 客服系統沒有使用次數上的限制，企業可以放心使用，不用擔心突然的額外費用。

✓ 對話訊息無限量，無隱藏費用

費用優勢總結

- ✓ OpenAI API 自主串接
- ✓ 費用直接與 OpenAI 結算
- ✓ 對話訊息無限量
- ✓ 無隱藏費用
- ✓ 完全透明可控

資料安全與彈性整合

資料安全與合規

系統符合 GDPR 與個資法規，保障客戶隱私與資料安全。所有對話紀錄與客戶資料都經過加密處理，並提供完整的隱私權聲明機制。資料儲存在台灣機房，確保資料主權。

✓ 符合 GDPR 與個資法規，資料加密保護

彈性整合能力

系統提供 API 與各種插件整合，可與企業現有的 CRM、ERP、電商平台等系統無縫串接，實現資料互通。可依企業需求進行客製化開發，滿足特殊業務需求。

✓ API 整合，支援客製化開發

安全性管理功能

- 登入驗證與權限控制
- 加密通訊保護
- 資料自主管理
- 隱私稽核支援
- 台灣機房資料主權

支援整合系統

- CRM 客戶關係管理系統
- ERP 企業資源規劃系統
- 電商平台 (Shopify、WooCommerce)
- 訂單管理系統
- 會員管理系統

彈性價格方案

從試用到旗艦，滿足不同規模企業需求 | 年繳方案比月繳省下近 **20%**

方案比較	試用版	經濟型	商務型 ★	旗艦型
年繳價格	免費試用	NT\$50,000	NT\$70,000	NT\$90,000
月繳價格	-	NT\$5,000/月	NT\$7,000/月	NT\$9,000/月
客服席位	1 位	5 位	20 位	無限位
平均每席成本	-	$5000/5=1000/\text{月}$	$7000/20=350/\text{月}$	無限使用
對話訊息	1000則	✓ 無限量	✓ 無限量	✓ 無限量
AI功能 (需要串聯chatgpt付費帳號)	✓	✓	✓	✓
全通路整合	✓	✓	✓	✓
數據分析	✓	✓	✓	✓

特別優惠

- 本月底前 10 名：買三年送一年
- 戰國策客戶：第一年原價五折
- 換家優惠：憑同業發票享雙重優惠
- 刷卡分期：可分期 12 期 0 利率

成本效益分析

以商務型方案為例，20 位客服席位每年僅需 NT\$70,000，平均每位客服每月成本僅 NT\$350。相較於傳統人工客服每月薪資 NT\$30,000-40,000，成本節省超過 99%。即使考慮仍需部分人工客服，整體人力成本仍可降低 30% 以上。

成功案例：電商平台的數位轉型實績

客戶背景與挑戰

台灣知名電商平台，每日訂單量超過 5,000 筆。面臨客服人力不足、回覆速度慢、夜間無人值班導致客戶流失等問題。尖峰時段客服等待時間超過 15 分鐘，客訴率居高不下。

關鍵成效數據

↓ **93%**

回覆時間大幅縮短
從平均 15 分鐘降至 1 分鐘內

92%

客戶滿意度
從 67% 提升至 92%

↑ **23%**

轉換率提升
即時回應提高購買意願

↓ **65%**

客訴案件減少
問題即時解決，客訴大幅降低

導入成果

導入後 3 個月內，客服團隊規模從 15 人縮減至 8 人，人力成本節省 47%，同時服務品質大幅提升。

成功案例：銀行金融業

客戶背景與挑戰

國內知名銀行，客服中心每月處理超過 50,000 通電話與線上諮詢。面臨人力成本高、重複性問題佔比高達 70%、客服培訓成本高昂等挑戰。

關鍵成效數據

1,200 hrs

每月節省人力時數
AI 自動處理 70% 常見問題

↓ 35%

客服成本降低
減少外包客服需求

↑ 88%

首次解決率
問題一次解決，減少重複諮詢

90%

客戶滿意度
服務品質穩定且專業

導入成果

導入後 6 個月內，客服中心成本降低 35%，客戶滿意度從 72% 提升至 90%，客服人員可專注處理高價值業務。

成功案例：線上遊戲產業

導入前挑戰

某知名線上遊戲公司面臨玩家客服需求暴增的問題，尤其在新版本上線或活動期間，客服等待時間過長導致玩家體驗不佳，甚至影響留存率。傳統客服團隊無法應對高峰期的大量諮詢，且夜間與假日時段缺乏人力支援。

導入後成效

導入戰國策 AI 客服系統後，系統自動回覆 65% 的常見問題（如帳號問題、遊戲規則、活動資訊），大幅縮短玩家等待時間。24/7 全天候服務確保玩家隨時獲得支援，顯著提升玩家滿意度與留存率。

↓ **60%**

等待時間縮短

↑ **18%**

玩家留存率提升

88%

客服滿意度

65%

問題自動解決率

遊戲產業成效總覽

- 等待時間縮短**60%**
- 玩家留存率提升**18%**
- 客服滿意度達**88%**
- 問題自動解決率**65%**
- 24/7 全天候服務
- 高峰期無需擴充人力

成功案例：連鎖零售業

導入前挑戰

某連鎖零售品牌在線上線下整合過程中，面臨客服資源分散、回應速度慢的問題。客戶在 LINE、Facebook、官網等多個平台諮詢，但客服團隊無法即時回應，導致潛在客戶流失，線上轉化率偏低。

導入後成效

導入戰國策 AI 客服系統後，整合所有通訊平台於單一後台，客服效率提升 3 倍。AI 自動推薦商品、回答產品問題、協助下單，大幅提升線上轉化率。系統還能自動推播促銷訊息，帶動會員新增與回購率。

↑ **27%**

線上轉化率提升

↑ **15%**

會員新增成長

3X

客服效率提升

91%

顧客滿意度

零售業導入成果總結

連鎖零售業導入戰國策 AI 客服系統後，成功整合多平台客服資源，客服效率提升 3 倍。AI 自動推薦商品與協助下單功能，使線上轉化率提升 27%，會員新增成長 15%。自動推播促銷訊息功能進一步帶動回購率，顧客滿意度達到 91%，證明 AI 客服系統不僅是服務工具，更是營收成長的關鍵推手。

戰國策 vs 其他 AI 客服系統同業比較

在地化優勢，更懂台灣企業需求

比較項目	戰國策 LiveChat ★	Zendesk	Intercom
在地化服務	✓ 台灣團隊，即時支援	✗ 海外團隊，時差問題	✗ 海外團隊，時差問題
價格方案	✓ NT\$50,000-90,000/年	約 NT\$180,000-300,000/年	約 NT\$200,000-350,000/年
台灣發票	✓ 提供台灣統一發票	✗ 海外發票，報帳複雜	✗ 海外發票，報帳複雜
OpenAI API 自主	✓ 可串接自己的 API	✗ 綁定廠商 AI 服務	✗ 綁定廠商 AI 服務
中文支援	✓ 完整繁體中文介面	✓ 有中文但不完整	✓ 有中文但不完整
資料主權	✓ 台灣機房，資料在地	✗ 海外機房	✗ 海外機房
客製化彈性	✓ 高度彈性，快速回應	標準化產品，彈性低	標準化產品，彈性低
技術支援	✓ 中文客服，即時協助	英文客服，溝通成本高	英文客服，溝通成本高

戰國策的獨特優勢

戰國策 AI 客服系統是專為台灣企業打造的在地化解決方案。相較於國際品牌，我們提供更實惠的價格（約為國際品牌的 1/3 至 1/4）、台灣統一發票（簡化報帳流程）、台灣機房（確保資料主權）、中文技術支援（無溝通障礙）。最重要的是，我們支援客戶串接自己的 OpenAI API，費用透明可控，不被廠商綁架。



立即行動

把握限時優惠，啟動您的
AI 客服轉型計畫

免費諮詢

限時優惠方案

把握機會，立即啟動 AI 客服轉型

限量優惠

本月底前 10 名

買三年送一年！ 本月底前簽約的前 10 名客戶，購買三年方案即贈送一年使用期限，相當於原價 75 折。總價值超過 NT\$70,000 的額外服務完全免費。

限量優惠

戰國策客戶專屬

現有戰國策客戶（主機、網域、SSL 等服務）享有**第一年原價五折**優惠。商務型方案第一年僅需 NT\$35,000，為您的數位轉型再添助力。

限時優惠方案

更多優惠等您來搶

換家優惠

正在使用其他客服系統？憑同業發票即可享有**雙重優惠**：首年折扣 20% + 免費資料遷移服務（價值 NT\$30,000）。我們協助您無痛轉換，零風險升級。

轉換獎勵

免費試用

提供**完整功能免費試用**，無需信用卡，無需綁約。專業團隊提供一對一導入諮詢，協助您快速上手，親身體驗 AI 客服的強大效能。

零風險

優惠倒數中

以上優惠方案限時限量，**本月底前**有效。名額有限，售完為止。立即聯絡我們，搶先預約您的 AI 客服轉型方案！



立即行動，把握優惠

不要錯過這個難得的機會，現在就聯絡我們，開啟您的 AI 客服轉型之旅

- ✓ 免費試用 14 天
- ✓ 無痛轉換服務
- ✓ 專業團隊諮詢
- ✓ 限時優惠倒數

為什麼選擇戰國策

四大核心優勢，助您成功轉型客服中心成為獲利單位



免費試用



專業團隊一對一諮詢



台灣在地化服務



無使用次數限制

立即聯絡我們

開啟您的 AI 客服轉型之旅



服務專線

0800-003-191



官方 LINE

@119m



官方網站

livechat.com.tw



N S S G R O U P
www.nss.com.tw

