

電子書



客戶互動的未來： 為何企業需要 AI 代理程式



提升客戶體驗，同時降低成本

無論是解決複雜的服務要求或回答簡單的購買查詢，客戶都期望他們的要求可以獲得即時、準確的答覆。

AI 代理程式可以協助組織滿足此項需求。它們的範圍和規模可以隨著企業成長擴大，以避免流失客戶。

AI 代理程式是什麼？

AI 代理程式或代理式 AI 運用精密的推理和規劃，解決複雜的多步驟問題。代理式 AI 系統從多個資料來源取得大量資料，以分析挑戰、制定策略，並獨立完成任務。

AI 代理程式將企業資料轉化為可行動化知識。AI 代理程式會隨著時間累積，建立資料飛輪，以不斷學習和改進，使用人類和 AI 回饋精進模型及改善成果。





提高效率，節省時間

AI 代理程式可以擔任虛擬助理，利用人工智慧和自然語言處理，應對大量的客戶服務要求。AI 代理程式可以將例行任務自動化，減輕人類專員的工作量，讓他們能專注於需要更多人性化的任務。

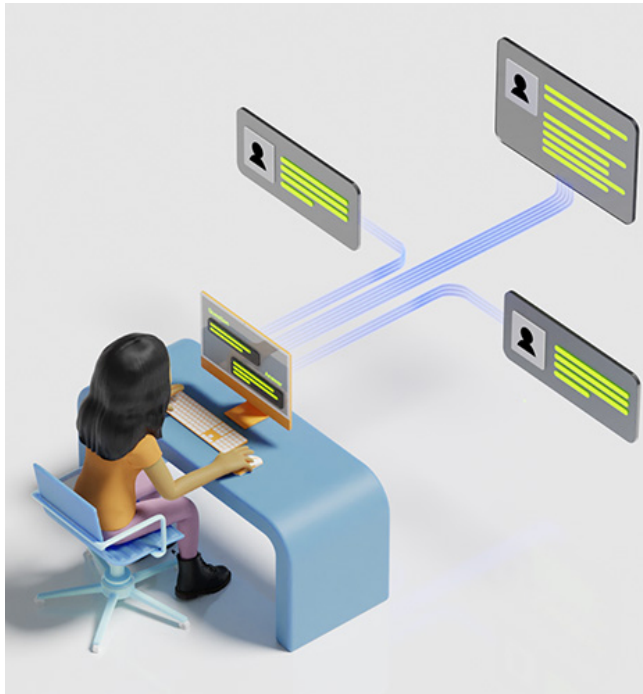
AI 客戶服務工具，例如聊天機器人，已成為所有想要提高效率 and 滿足買方之產業的基本條件。

根據最近一項與代理式 AI 有關的調查顯示，77% 的組織將在 2025 年整合 / 採用代理式 AI 解決方案，而 IT 營運是最重要的業務職能之一。其次是軟體開發 (37%) 和客戶服務 (28%)¹。

現在，許多相同的產業都希望能採用代理式 AI，一種可以感知、推理和解決更複雜之問題的半自主工具。

¹ 來源：IDC，Agentic AI and Data Q2 Survey 2025，2025 年 6 月

AI 代理程式如何加強客戶服務



AI 系統的主要價值在於將例行任務自動化，以釋出時間。
AI 代理程式可以執行特定的任務或代理操作，基本上是組織勞動力的一部分，可以與人類一起工作，讓人類能專注於更複雜的客戶問題。

AI 代理程式也能處理預測任務和解決問題、接受理解產業專有術語的訓練，以及從組織的知識庫中取得相關資訊，無論資料位於何處。

使用 AI 代理程式，企業可以：

- **提升效率：**AI 代理程式可處理常見問題和重複性任務，讓支援團隊能優先處理較複雜的案例。這在高需求期間特別有幫助。

- **提高客戶滿意度：**
更快速、更個人化的互動可提高客戶滿意度和忠誠度。
一致且準確的支援可改善客戶情緒和體驗。
- **輕鬆擴充：**AI 代理程式能處理大量的客戶支援要求，並隨著企業成長而輕鬆擴充，縮短客戶等待時間並且更快解決問題。

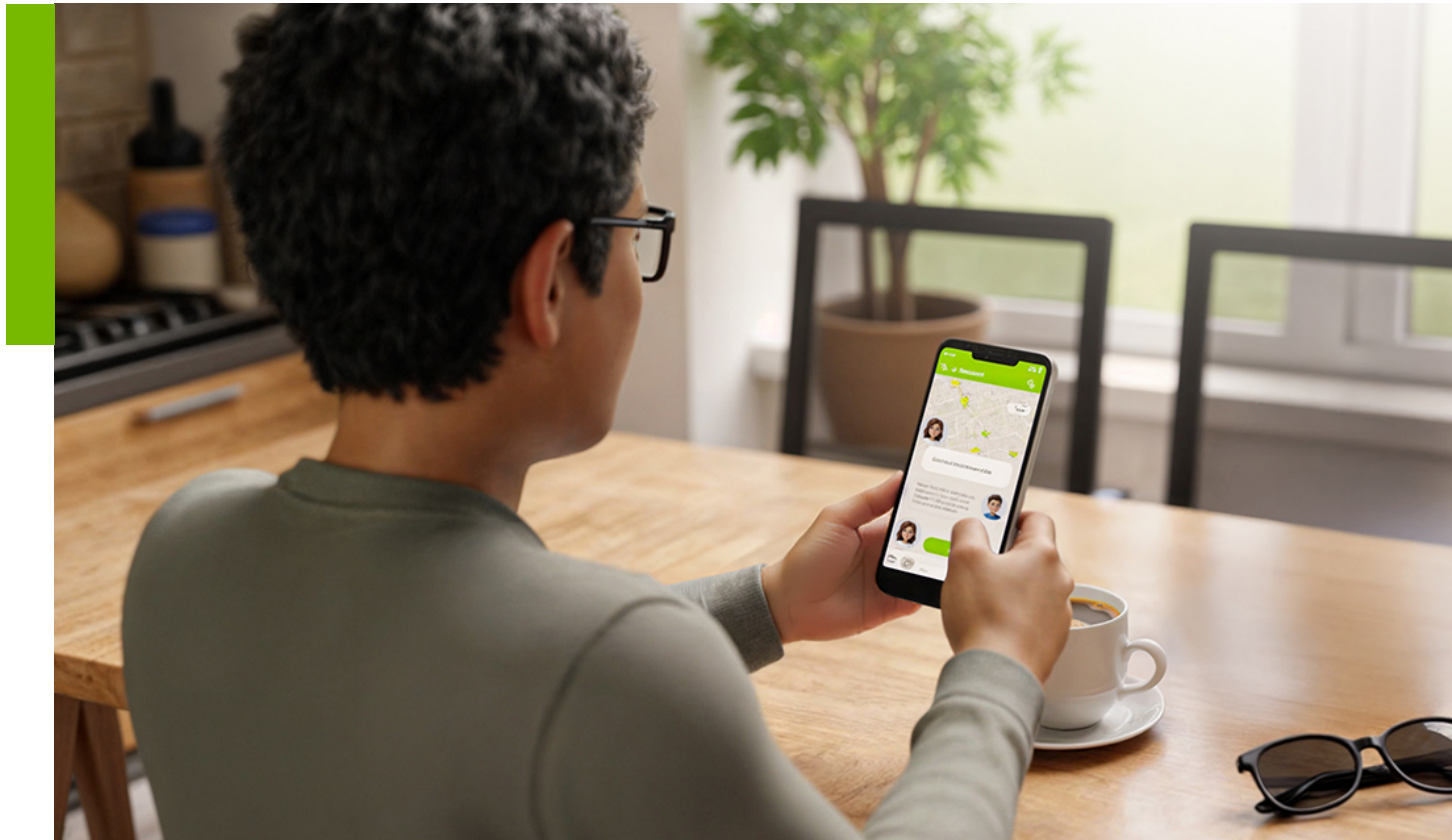
各產業的 AI 客服代理程式

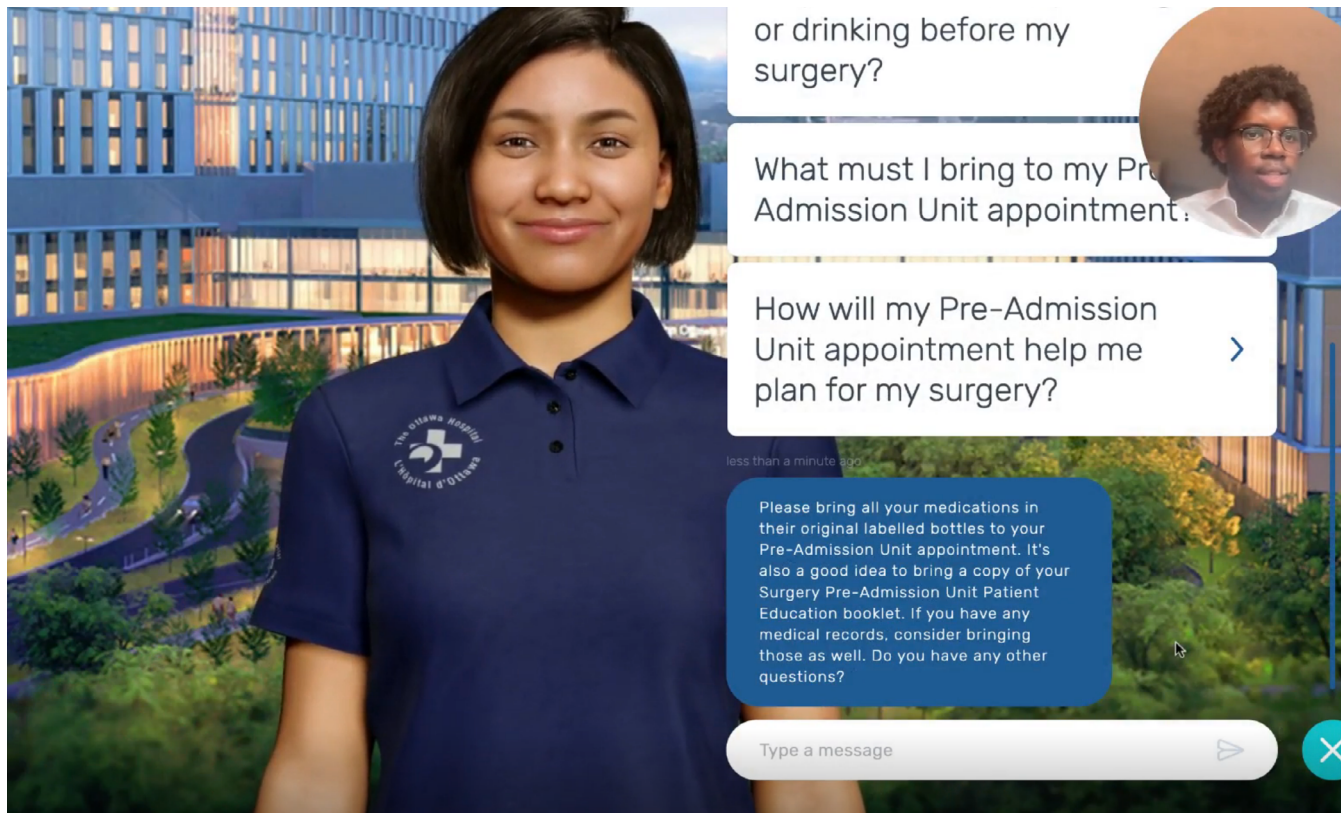
AI 代理程式正在改變各領域的客戶服務，協助企業加強客戶對話、實現高解決率，以及提高人類代表的生產力。

例如，ServiceNow 最近推出 IT 與客戶服務管理 AI 代理程式，以自主解決許多員工和客戶問題，提高生產力。其代理程式可以理解脈絡、建立逐步解決方法，以及在有需要時取得即時專員核准。

美國德州阿馬里洛市使用名為 Emma 的多語言數位助理，為居民提供全年無休的支援。Emma 可更有效、快速地將重要資訊傳遞給所有居民，包括四分之一不會說英語的居民。

AI 代理程式滿足目前的客戶服務需求，同時讓組織為未來做好準備。





醫療

醫療機構希望能使用代理程式實現自動化和先進的患者醫療，減輕工作人員的負擔。

加拿大渥太華醫院採用 AI 助理，以一致、準確和連續的方式存取資訊，改善患者照護和減少術前焦慮。AI 助理有可能可以改善患者照護及減少醫師和護理師的行政事務。

由於代理程式提供的作業效率，讓患者可以受益於此類簡化的服務，例如預約安排、用藥提醒和就診後溝通。醫療機構也可以利用多語支援功能，確保患者獲得高品質的建議，協助他們做出更明智的決定。

金融服務

代理式 AI 正在改善消費者處理各種金融交易的方式，包括帳單支付、轉帳和開立新帳戶。從客服中心轉錄至智慧聊天機器人，AI 有助於消除客戶支援的障礙以及減少摩擦，以執行常見的銀行業務。銀行可以利用自助功能，解放客服專員，讓他們專注於更複雜、價值更高的互動。

代理式 AI 同時透過個人化的理財規劃、投資建議，以及相較於傳統聊天機器人，可以回答更廣泛之客戶問題的虛擬助理，提升客服品質。其可以配合產業需求，與現有系統整合，提供全年無休、具脈絡感知的支援，滿足簡單和複雜的客戶需求。

根據 NVIDIA 的 [2025 年金融服務 AI 現狀調查報告](#)，顯示 60% 的受訪者正在探索生成式 AI 和大型語言模型 (LLM)，以改善客戶體驗與互動。使用 AI 將客服任務自動化的組織，已獲得將客戶體驗提升 26% 的成效，突顯出代理式 AI 可以透過快速、安全及高度個人化的支援，重塑客戶關係。

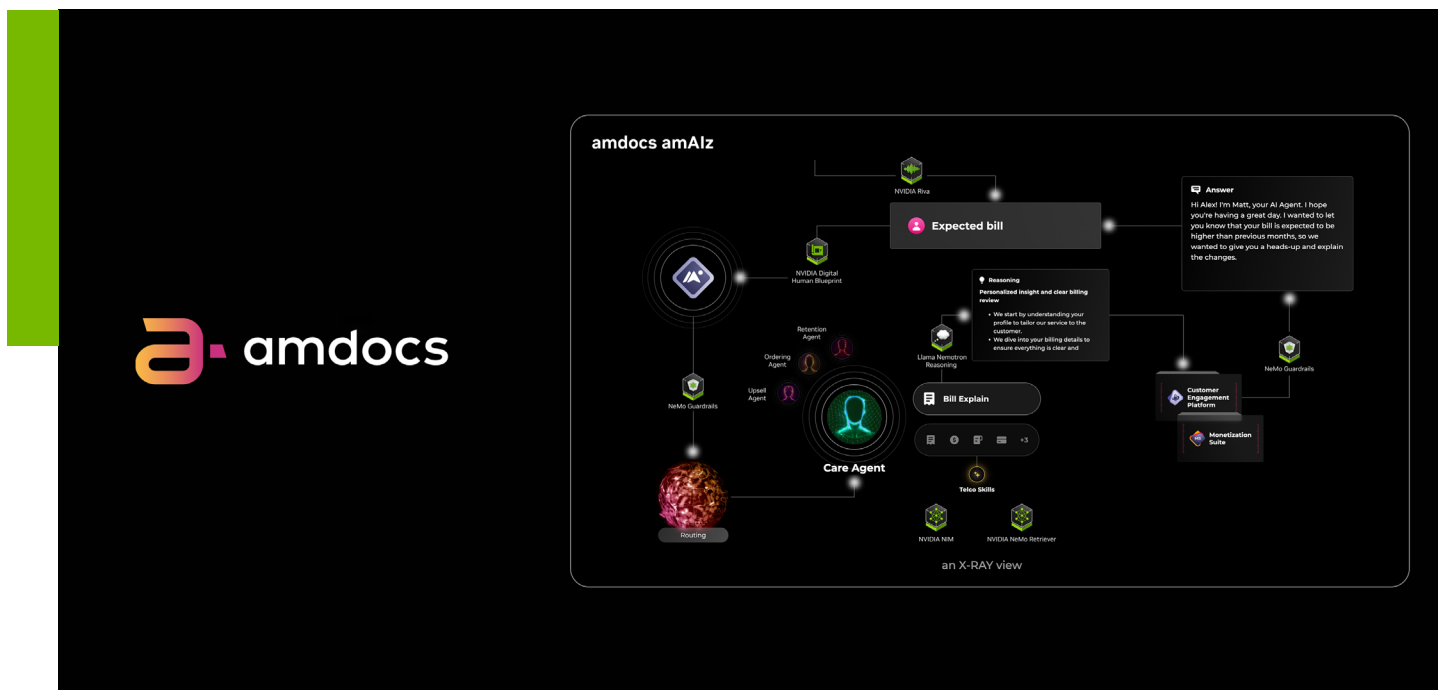


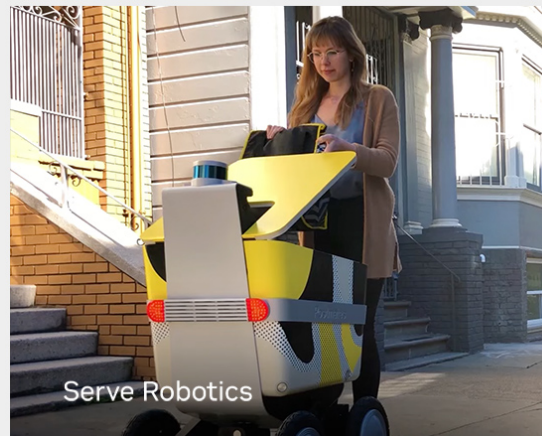
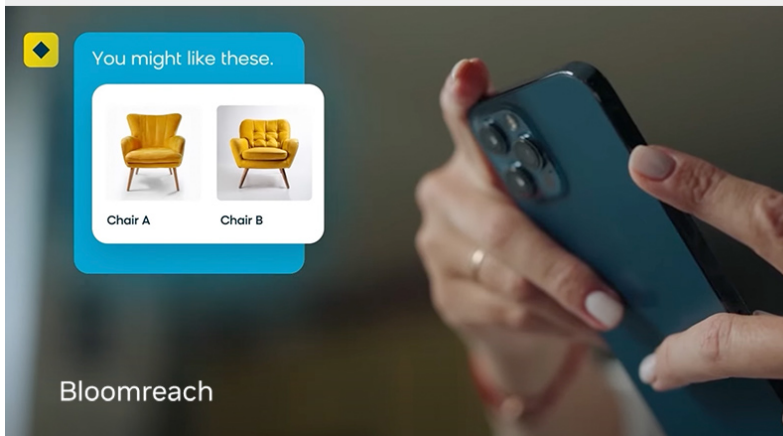
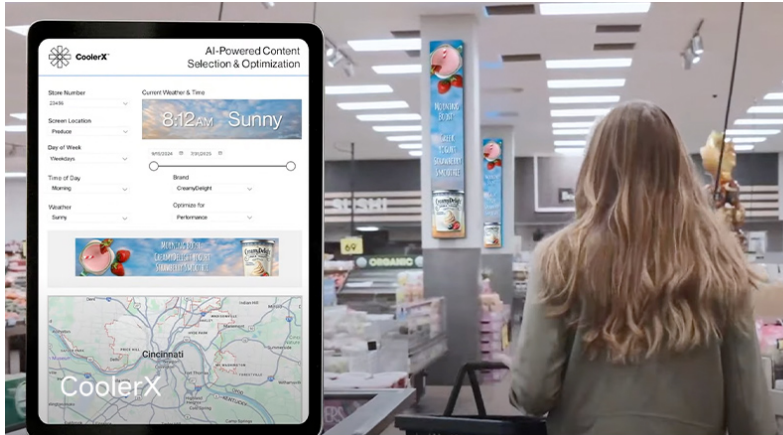
電信

電信公司必須提供卓越的客戶服務，同時維持高網路可用性、效能和安全性，這些對於應用程式與服務的運作至關重要。

Amdocs 是利用生成式 AI 建立計費服務和銷售代理程式之頂尖的通訊和媒體軟體與服務供應商。此解決方案可以縮短客服中心的「平均處理時間」，改善「一次解決率」及提升「交易性淨推薦值」，同時可以提高作業效率。Amdocs 建立了 amAlz，一個專為電信公司而打造之領域專用的生成式 AI 平台。**amAlz** 平台是採用 NVIDIA AI Foundry，包括 NVIDIA DGX™ Cloud 和 NVIDIA AI Enterprise 軟體，提供以市面上之 LLM 以及領域適應模型為基礎的解決方案。讓服務供應商可以建立和部署企業級生成式 AI 應用程式。

根據 NVIDIA 的 **2025 年電信 AI 現狀報告**，顯示電信業的生成式 AI 採用率已提高，一半的受訪者表示他們已導入或正在評估第一個生成式 AI 使用案例。65% 的受訪者表示，員工生產力與效率，例如編碼或內容產生助理，是生成式 AI 最主要的使用案例。客戶服務與支援是生成式 AI 第二常見的使用案例，佔 54%。





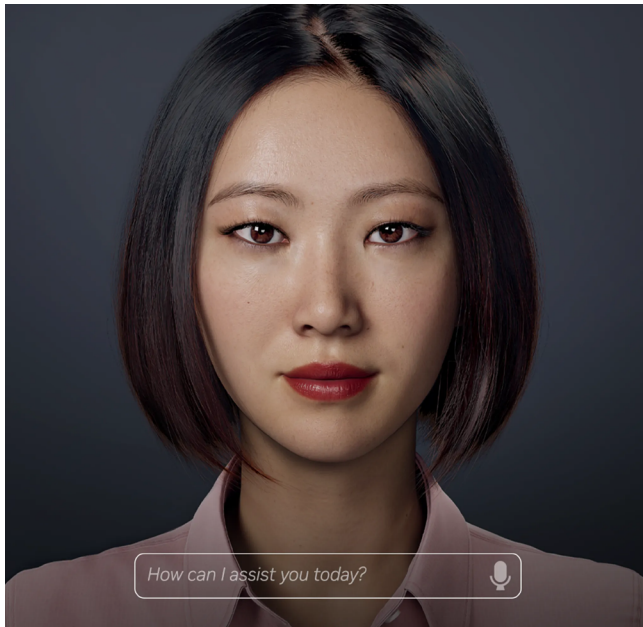
零售和民生消費 (CPG)

隨著零售業的演變，傳統方法經常導致顧客不滿和失去銷售機會。生成式 AI 以及結合多模態資料擷取之擷取增強生成 (RAG) 提供的變革性技術，可以建立智慧型 AI 代理程式和客服聊天機器人，利用先進的演算法改善購物體驗。

零售商運用生成式 AI 和資料科學即時提供個人化的體驗，並透過推薦系統和聊天機器人增加購物車商品數量、建立品牌親和力，以及提高轉換率。其中包括在電子商務中即時捕捉使用者意圖以預測下一件商品、最佳化實體商店的產品選擇與擺設和陳列設計，以及在廣告宣傳中產生具吸引力的視覺內容。根據 **NVIDIA** 的 **2025 年零售和 CPG AI 現狀報告**，顯示 9 成的零售商正在採用或試行 AI 專案。

隨著生成式 AI 引領潮流，未來的零售業客服聊天機器人將會造就出前所未有的消費者便利性和滿意度，同時為企業開創更高的效率及獲利能力。

設計 AI 客戶支援代理程式的關鍵步驟



AI 客服代理程式有很多種設計，從解決客戶問題的簡易文字式虛擬助理，到可以提供更人性化體驗的動畫化身。

數位人類介面能為客戶體驗增添溫暖與個性。此類代理程式以口語回應，甚至搭配動畫化身，增加服務互動的真實感。數位人類介面讓企業可以客製化助理的外觀和語氣，使其符合品牌形象。

建立有效的 AI 客服代理程式，需要三個關鍵構件：

- **收集和整理客戶資料：**
AI 代理程式需要紮實的客戶資料基礎，例如個人檔案、過去的互動和交易紀錄，以提供確、具脈絡感知的回應。
- **使用記憶功能進行個人化：**
先進的 AI 系統可記住過去的互動，讓代理程式提供人性化的個人化支援。
- **建立作業流程：**
客戶服務團隊應定期審核回饋和更新 AI 代理程式的回應，以確保持續改進，並與業務目標一致。

使用 NVIDIA NIM 微服務驅動 AI 代理程式

NVIDIA NIM 微服務可以進行自然語言處理、脈絡擷取和多語言溝通，以支援 AI 代理程式。讓 AI 代理程式可以提供快速、個人化和準確的支援，以滿足不同的客戶需求。

客服代理程式的主要 NVIDIA NIM 微服務包括：

適用於多模態模型的 NVIDIA NIM

微服務，將先進的大型語言模型和視覺語言模型帶入應用程式，並實現複雜的推理，讓 AI 代理程式可以理解複雜的客戶查詢。

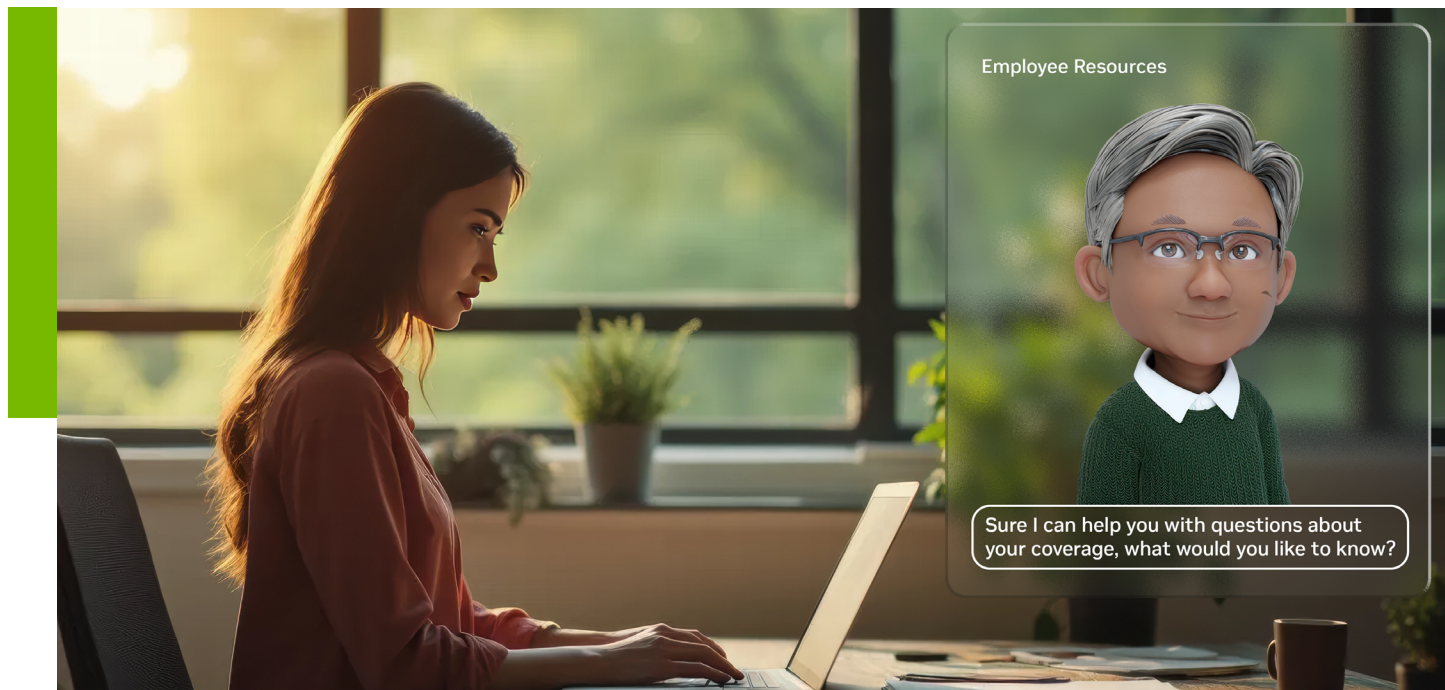
NVIDIA NeMo Retriever NIM

支援大規模提取和擷取增強生成 (RAG) 工作流程的擷取、嵌入和重新排序微服務，讓虛擬助理可以快速存取多模態企業知識庫，並透過為相關知識庫文章進行排序及提高脈絡準確性，提升擷取效能。

適用於語音 AI 的 NVIDIA NIM

微服務讓智慧互動式化身可以理解語音，並以自然的方式回應。適用於文字轉語音、自動語音辨識 (ASR) 和翻譯的 NVIDIA Riva 微服務，讓 AI 代理程式可以跨語言自然地溝通。

為了建立逼真的化身，Audio2Face NIM 將串流音訊轉換成臉部表情，以進行即時唇形同步。2D 和 3D Audio2Face NIM 微服務支援不同的使用案例。



具備文字轉語音和語音轉文字功能的互動式 AI 代理程式



圖片來源：SoftServe

AI 代理程式具備文字轉語音和語音轉文字功能，可以在客戶服務互動中提供更高的互動性與契合度。

IT 諮詢和數位服務供應商 SoftServe 為各種使用案例建立多個數位人類，突顯此技術在提升使用者體驗方面的潛力。SoftServe 的 Digital Concierge 經過 NVIDIA AI 藍圖和 NVIDIA ACE 技術加速，可以在不同的基礎架構中迅速部署可擴充、可客製化的數位人類。

Gen 是 SoftServe 的虛擬客服助理與數位服務台，可以提供逼真的互動、持續可用性、個人化回應，且能同時存取所有必要的知識庫，使客戶服務變得更具吸引力。

SoftServe 已開發出 FINNA，此 AI 虛擬財務顧問可以提供為客戶量身打造的財務指引，並簡化複雜的金融術語。其有助於簡化開戶和盡職調查，支援以目標為導向的財務規劃及風險評估。

Aisha 是 SoftServe 使用 NVIDIA 技術開發的另一個 AI 數位人類。此數位人類是專為 UAE 司法部而打造，可以縮短審查案件的時間、提升裁定的準確性以及快速存取法律資料庫，大幅改善司法流程。其證明生成式 AI 可以縮小科技與有意義之使用者互動之間的差距，提升司法部門的客服品質和作業效率。

開始使用 AI 客服代理程式

NVIDIA AI 藍圖提供現成的工作流程和工具，可以加快部署 AI 助理、深度研究、建立 RAG 工作流程等主題，讓您輕鬆地開始建立和設定虛擬助理。無論是簡單的 AI 聊天機器人或全動畫數位人類介面，藍圖皆能提供資源，創造可擴充、符合組織品牌形象的 AI 助理，提供迅速、有效率的客戶支援體驗。

準備開始了嗎？

欲深入瞭解 AI 代理程式，請造訪
nvidia.com/zh-tw/ai

© 2025 NVIDIA Corporation 與關係企業。保留所有權利。NVIDIA、NVIDIA 標誌、DGX 是 NVIDIA Corporation 與關係企業在美國和其他國家的商標及 / 或註冊商標。其他公司和產品名稱可能是相關之各自所有者的商標。4322200。OCT25

