

課程名稱：18196_AI 賦能服務-智能客服的躍進 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- **適合族群：**初學者、職場新鮮人、中階主管、老闆及特定職種（如客服主管、行銷企劃與數位轉型專案負責人）。本課程說明了 AI 在服務與顧客經營上的應用思維，協助管理者與從業人員透過科技進行服務轉型與效率提升。
- **能力門檻：**入門。課程從基礎的服務思維、數位轉型觀念切入，並搭配具體實例，無須具備程式開發或高深技術背景即可理解。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：服務 4.0：AI 世代的服務思維與架構** — 剖析數位轉型下的顧客行為轉變，介紹服務 4.0 的「六化」、三大要素與三大策略。
 - **章節二：AI 應用與轉型思維** — 解讀生成式 AI 的選擇情境與小而美應用，並說明數位轉型與零碳服務的結合。
 - **章節三：AI 智慧客服的躍進與顧客經營平臺** — 介紹未來企業架構、線上/線下員工分工，以及知識中臺與對話分析助理的實務應用。

3. 必備前置知識清單

- **顧客關係管理（CRM）基礎觀念：**了解企業與客戶互動的基本流程與資料累積觀念。
- **生成式 AI 基本認知：**理解生成式 AI（如大語言模型）具備對話與理解能力，但亦可能產生「幻覺」之基本概念。

4. 專有名詞與概念辭典

- **服務 4.0：**結合全通路、多媒體、AI、業務流程與資料分析的服務架構，核心在於「先有服務思維，再找科技實現」。

- **服務六化**：面對使用者的「服務行動化、流程智慧化、進度透明化」，以及面對企業內部的「作業自動化、預算有效化、決策資料化」。
- **知識中臺**：企業集中累積知識與資料的核心系統，能透過對話互動同時支援機器人對外服務與內部員工查詢。
- **零碳服務**：透過數位化與雲端服務減少實體往返、空間與紙張消耗，從而降低生產與服務迴圈中的耗碳量。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：數位行銷企劃、客戶服務主管、數位轉型顧問
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **分析與決策能力**：能透過 CRM 與顧客互動資料進行對話分析與顧客畫像，導入精準服務與精準行銷。
 - **工具操作與執行能力**：能規劃 AI 機器人、知識中臺與 AI 助理於企業服務流程中的人機協作配置，提升營運效率。