



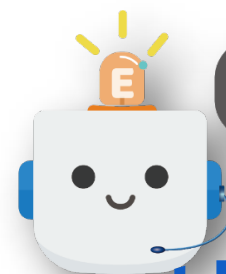
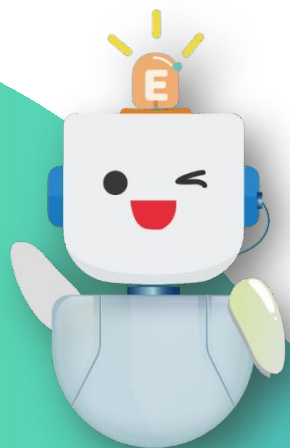
# SmartDA

## AI 企業助理



# SmartRobot

最開放的AI智能服務平台



IT HelpDesk + Teams DEMO

# SmartDA

最彈性的企業內部工作平台

# EMPLOYEES

# SUPPLIERS

# CUSTOMERS

# PARTNERS

## SOLUTIONS



Support



Sales



Help Desk



HR



RPA 流程機器人  
自動化



運輸航空



銀行金融



醫療照護



人壽保險



零售通路



品牌營銷

## CHANNELS (30+)



Enterprise Messengers



Web & Mobile



Voice



Email & SMS



Social Messengers

tsti 大同世界科技

Grandsys

UNISYS

Octon

AVAYA

GENESYS  
moments connected

ES Engsound  
瑛聲科技企業股份有限公司

DP tech

IVR Contact Center



實體



音箱



## Protocols & APIs

Protocols

Restful

SOAP

Web Service

Websocket

APIs

Q&A

Training

Pushing



NLP

對話邏輯分析  
情感認知分析  
Intent-based  
Entity manage  
語言/用詞理解  
分析/關聯對話



AI 引擎

Microsoft Cognitive Services  
Microsoft Power Automate AI Builder  
Open Source AI Models



客戶中心

KYC 客戶洞悉技術  
會員CRM資料  
智能/真人客服工作坊  
問答集/知識庫



行銷模組

受眾管理  
分類標籤  
精準推播  
留言回覆  
LINE BC管理



對話式商務

電商購物流程設計  
對話情境流程設計  
RPA 流程機器人自動化  
Microsoft Power Automate



數據分析中心

對話行為分析  
用戶行為分析  
問答知識庫彙整

## AI Services

# • 核心AI引擎不斷升級

## 2013 中文斷詞工具

- 中文資訊處理基礎
- 中文分詞、詞性標註、命名實體識別、新詞識別、使用者辭典
- AI依據分詞判斷來回答

1

## 2016 生成詞向量

- 將「字詞」轉換成「詞向量」形式，可以把對文本內容的處理簡化為向量空間中的向量運算，計算出向量空間上的相似度，來表示文本語義上的相似度
- AI依據詞與詞之間的距離關係來回答

2

## 2020 Microsoft Cognitive Services

- 當前最好的自然語言模型之一
- AI依據意圖與實體來回答
- 透過文本能迅速判斷題目及答案

3

## • NLP 自然語言處理

讓機器擁有理解人類語言的能力，經由深度學習、理解與分析演算，搭配全球業界認可之NLU引擎，加入人類情感與行動意圖理解能力，訓練機器人成為「**懂聽更懂回**」的樣貌



### • 語言及用詞理解

理解多種語言中詞與詞的意思，理解詞彙在不同對話中所代表的不同含意

### • 分析與關聯

理解詞意後，分析對話語句中因不同詞意及語意所形成的語句

### • 辨識用戶情資

透過對話過程，辨識並分析用戶進行對話的目的及潛在需求



### • 回應用戶與自我學習

從對話過程中，教導機器人怎麼組織詞彙、詞意、語句、及情緒，讓機器人也有像人類一樣對談



## • 精準回應/分析情資

對話過程再分析、精準推薦最佳資訊

數據分析最完整

## • 專屬服務串接

CRM、ERP、HRM、工單系統、知識管理系統

擴充能力最多元

## • NLP自然語言處理

理解並分析人類語言、分析及深度學習

對話學習最聰明



Microsoft Teams

## • 多渠道對話來源

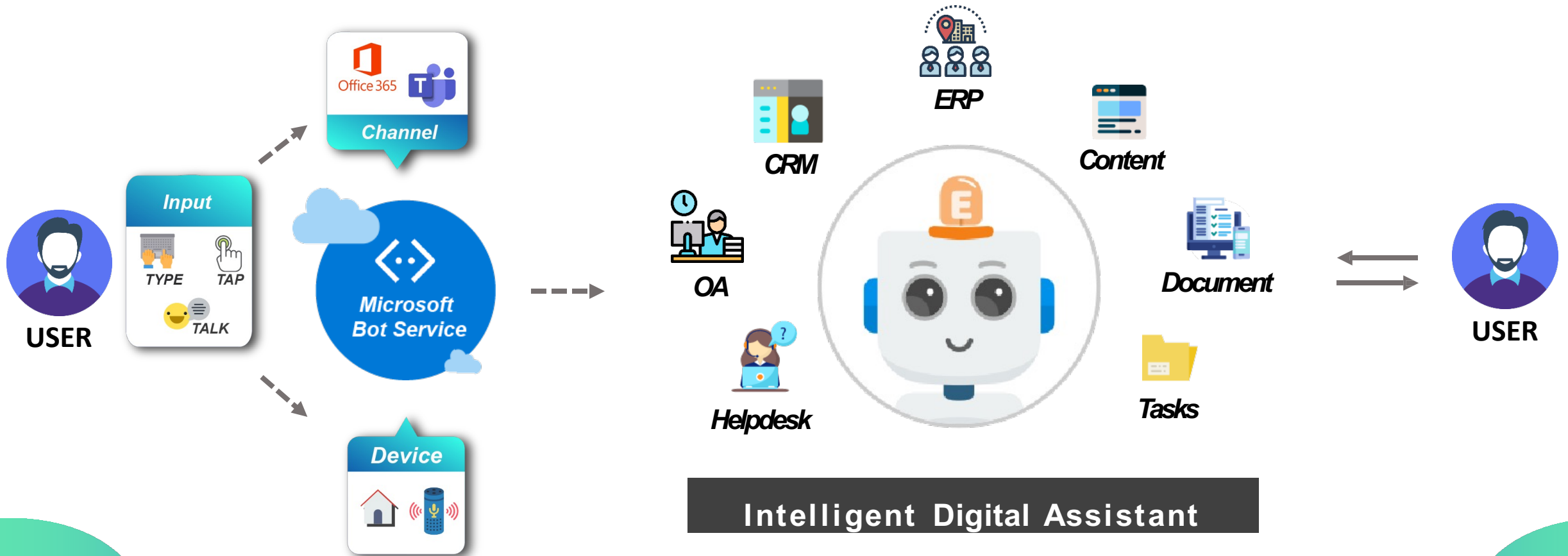
Teams、Skype、Web、App、室內分機

使用數量最大化

## • 完整對話過程

支援多渠道與使用者對話，經自有核心語言分析技術處理與理解對話語意，分析使用者進行對話的目的與想尋求服務的意圖後，比對使用者資料後給予最精準的回應

# 微軟O365 & Teams + SmartDA 服務架構





# 永豐銀行案例分享



永豐銀行  
Bank SinoPac



台灣銀行金融業

# 第一家 成功導入實績



永豐銀行  
Bank SinoPac



SmartWork



IT HelpDesk

+

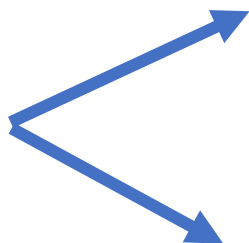


Office 365

串接永豐銀行內部IT系統

24小時全年無休，解決內部IT問題

# 永豐銀行目前應用



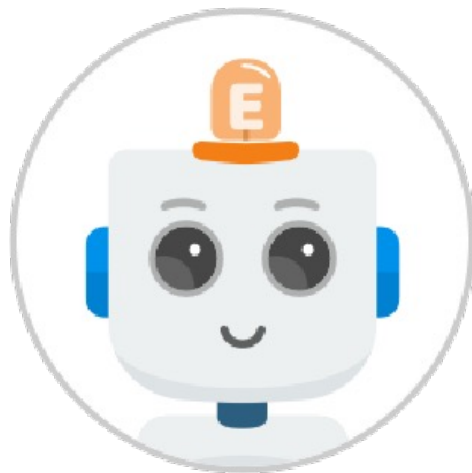
IT技術問題支援

行內資料與文件查找



金融銀行行內部門應用更多元

# 2020年計畫讓SmartWork支援更多部門



人力資源處

電子金融處

個人金融處

消費金融處

綜合企劃處

會計處

# 人力資源處-HR工作日常

人力資源處的行政工作日常：同事都找你問什麼？

1. 年假怎麼算、請假規則
2. 證照核申上傳更新
3. 員工資料更動
4. 公司福利有哪些
5. 勞保、健保、團保問題
6. 公司臨時公告
7. 教育訓練
8. 考績檢核
9. 上下班打卡問題，公出上下班打卡問題

人力資源處的招募工作日常：找人容易嗎？

1. 招募系統操作、招募資料更新
2. 職缺說明
3. 招募人才（公開招募、獵頭合作招募、校園徵才、工作博覽會...等）
4. 整理履歷、判斷人才適配度
5. 邀約面試
6. 面試後人才資料管理
7. 成功招募的員工，在行內的職涯發展規劃

# 人力資源處-HR日常困擾

**[智能行政助理]**

HR日常瑣事小幫手

**【處理行政庶務】** 年資/年假計算、  
教育訓練補助申請、員工資料異動

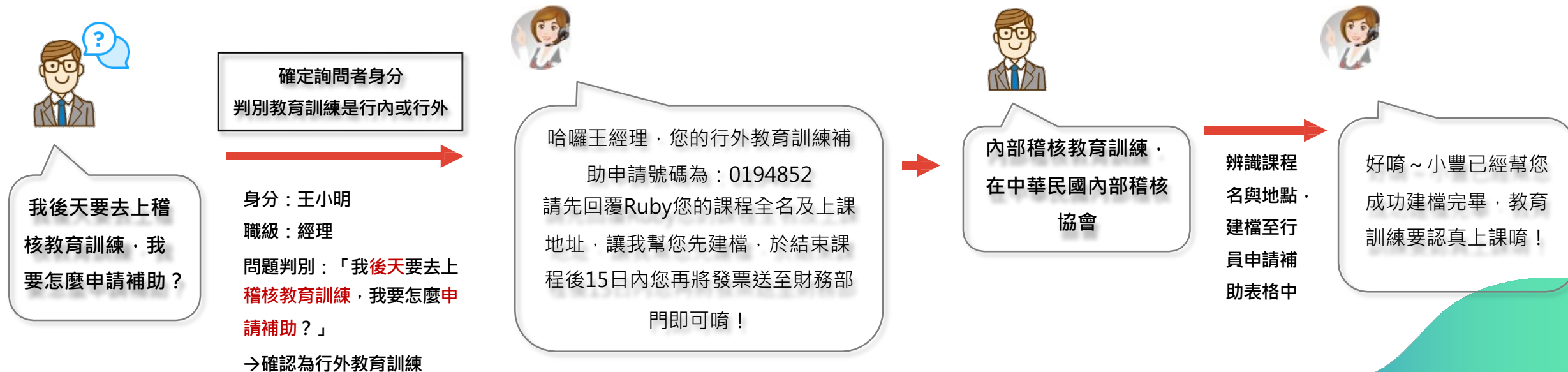
**【協助行員職涯考核】** 升遷考核、證  
照核照申請

**【處理行員日常事】** 上下班打卡簽到、  
請假申請、行內公告、臨時通知、活  
動提醒

# 人力資源處-HR日常困擾

「整合行內HR被問的常見問題」+ 「多意圖問題判別」

1. 統整HR常被問的問題，綁定內部行員資料
2. 當行員詢問問題，該行員獲得問題解答及判斷他可能想做的事情提供解決方案
3. 有效減少HR重複處理相同問題所耗費的時間



# 人力資源處-HR日常困擾

「整合行內打卡系統」+ 「抓取位置」

1. 公出人員上下班打卡更方便
2. 小豐幫你留心請假、加班、公出交通費申報問題



確定使用  
者身分



抓取位置

打卡成功



# 人力資源處-招募人才

## 性格測驗與履歷整理歸納

**[智能行政助理]**

招募人才

**【處理對外招募事項】** 職缺說明、招募說明、招募活動與尋找適合人才

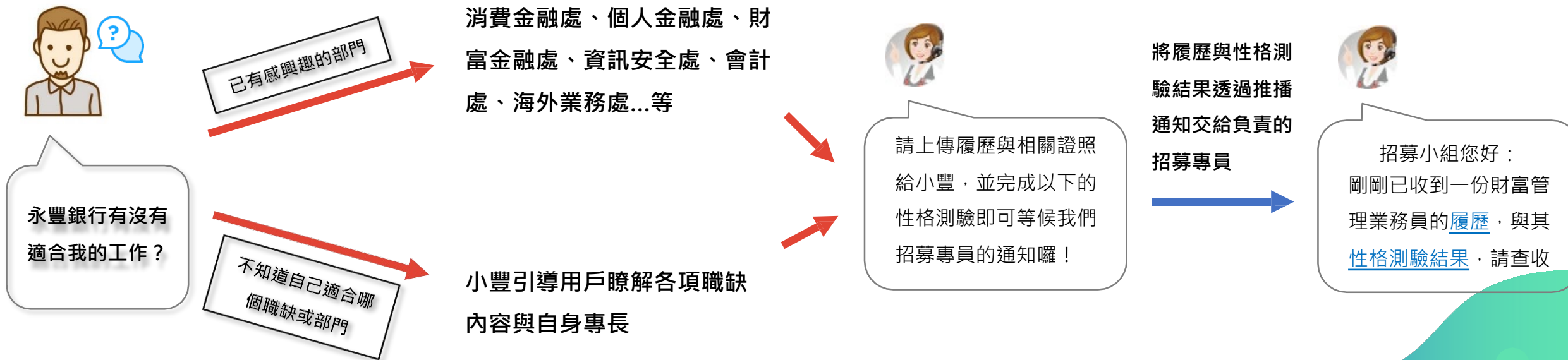
**【協助處理招募面談流程】** 履歷分類整理、邀約面試、面試階段提醒

**【行內員工職涯規劃】** 晉升通知、考核通知、年資通知

# 人力資源處-招募人才

「招募資料」+「人才檔案」

1. 把關招募資料，招募流程更方便
2. 履歷歸納與適配度分析



# 電金/個金/消金/財金處-工作

電金 / 個金 / 消金 / 財金處的工作日常

1. 處理客戶們的金融管理問題
2. 查詢客戶個人財務狀況
3. 判斷客戶是否符合想申辦的服務
4. 了解本行金融商品、推薦適合的金融商品給客戶
5. 售後服務
6. 客戶追蹤
7. 金融商品推廣行銷企劃

【金融商品資料庫】金融商品變更或新增通知、商品內容說明、商品注意事項與申辦條件

【客戶服務小助手】客戶狀況追蹤、回覆客戶問題時可快速查詢客戶資料

# 電金/個金/消金/財金處-工作

「查詢客戶資料」+「匹配適合金融商品」

1. 追蹤客戶已購買的金融商品狀況
2. 匹配行內金融商品，並撈取出條件適合的客戶資料
3. 金融商品說明



# 綜合企劃處-對內對外訊息不漏接

## 綜合企劃處工作日常

1. 各處室新商品推廣企劃
2. 追蹤推廣成效
3. 集結推廣成果給相關部門
4. 行內員工優待方案推廣
5. 活動企劃



【精準推播】分眾管理精準推播新商品企劃給目標族群、追蹤推播成效、獲取後續追蹤名單、行內員工優待方案或活動通知推播

# 人力資源處 + 綜合企劃處 - 行內企劃更重要

「塑造專屬小豐個性」+ 「分眾推播」

1. 打造永豐銀行行內ROBOT個性，日常工作氛圍更輕鬆可愛
2. 小豐幫你留心工作日常，推播行內公告與專屬提醒



福委會有新  
公告通知

進入推播  
系統後台



推播設定篩選出  
此公告訊息相關  
的行內人員

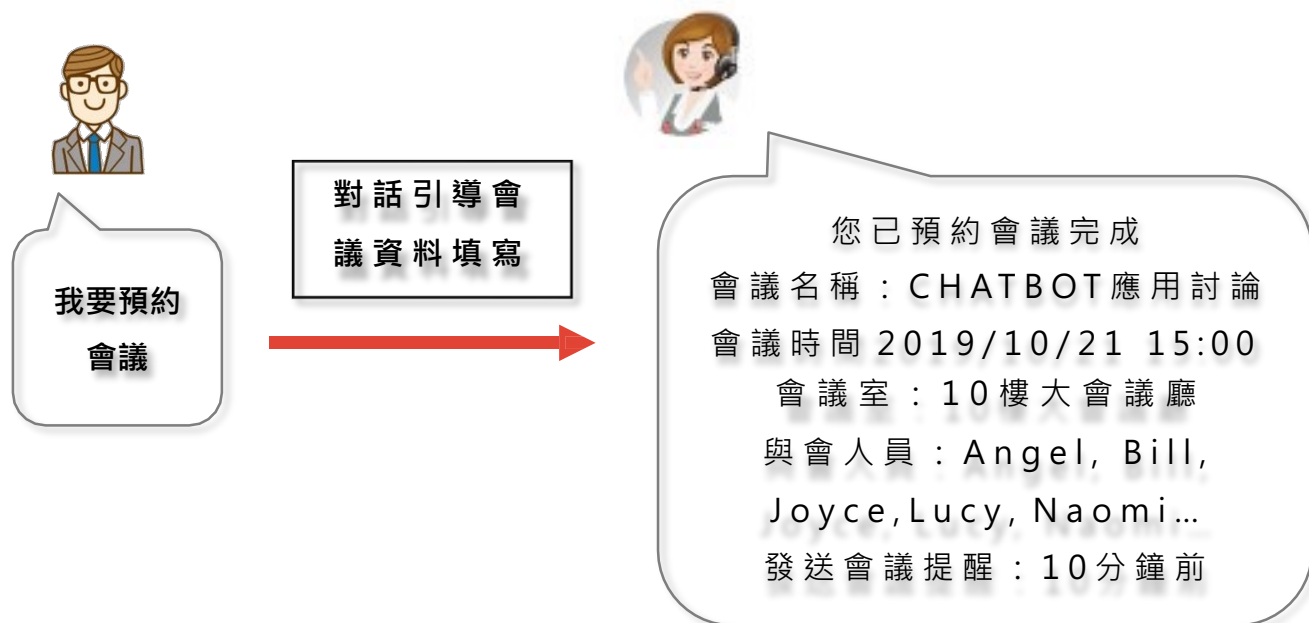


小豐報報：  
今天中午在三樓大會議室，有  
乾拌麵的試吃大會，歡迎喜歡  
吃麵、想吃免錢午餐、想一起  
團購的同仁一起來吃吃喝喝唷！

# 人力資源處 – 預約會議室

「預約會議室」+ 「會議提醒推播」

1. 打造永豐內部專屬預約會議室對話流程
2. 每日會議提醒，會議前十分鐘貼心提醒



我今天的會議排程



透過詢問或主動  
推播設定提醒會  
議排程

陳經理早安  
以下您今天所需參與的會議：  
11:00 部門會議@3樓A會議室  
15:00 CHATBOT應用討論會議  
@10樓大會議廳  
17:00 與副總面談@副總辦公室

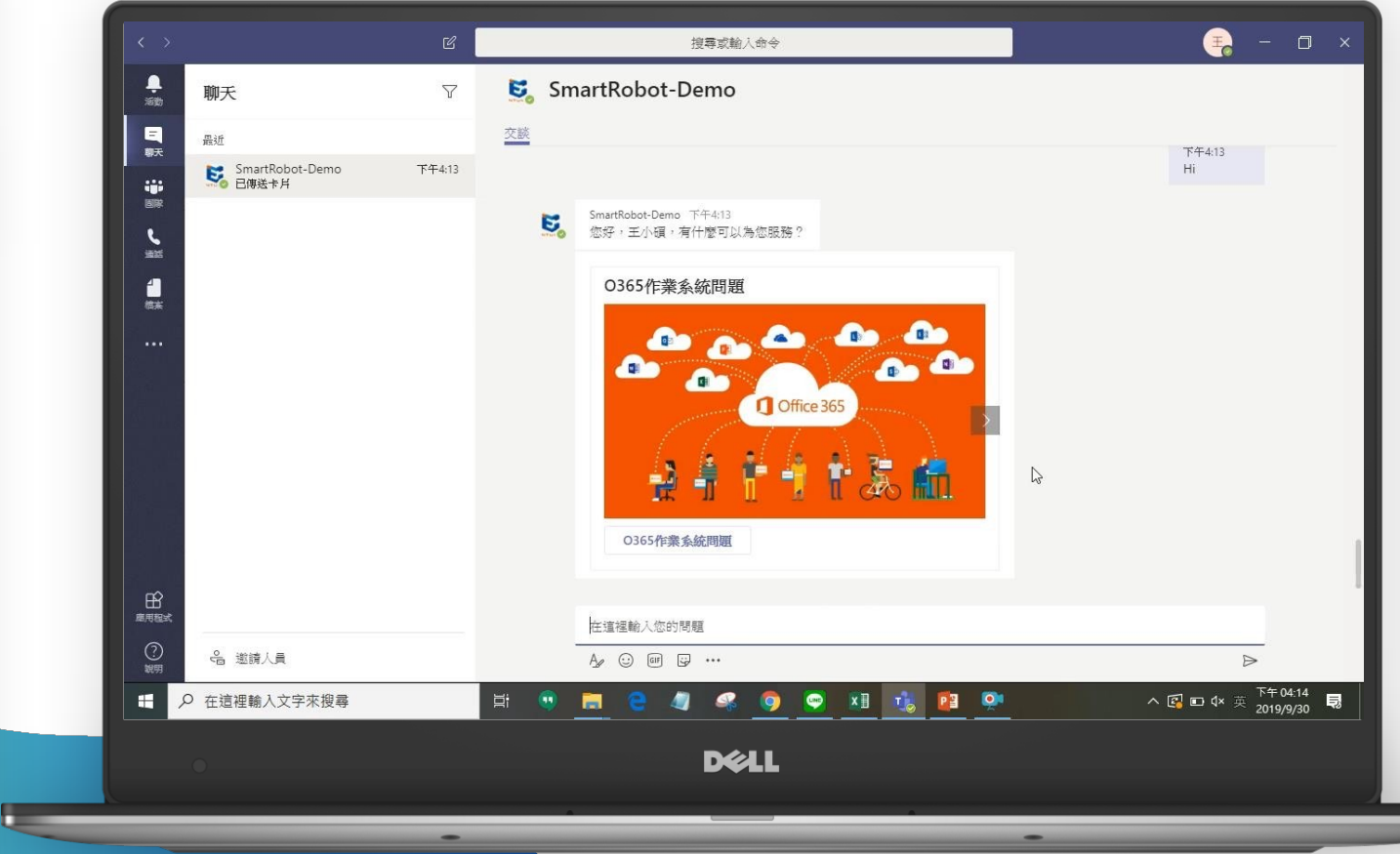
微軟Teams中  
幫你處理工作日常問題  
的最強小幫手







# Working day start with Teams



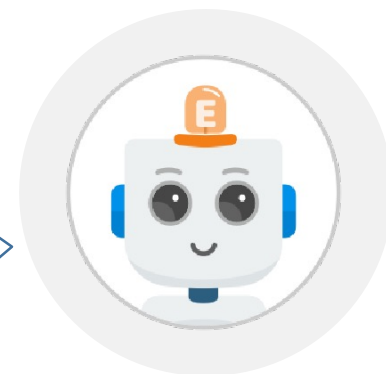
## 工作日常1：

每日工作都要用到的Office辦公套件  
Excel, Word, PowerPoint, Outlook  
當遇到操作上有問題時，怎麼辦？



# Office 365 問題解答

想問 Office 365 辦公套件上的  
操作問題，找我就對了！





SmartWork AI企業助理為企業內部整合Office365辦公套件，快速又精準的解決員工在工作日常遇到的操作問題

搜尋結果中找尋答！

首先，來問問O365辦公套件問題

## 工作日常2：

網路密碼忘記了

信箱出問題耶

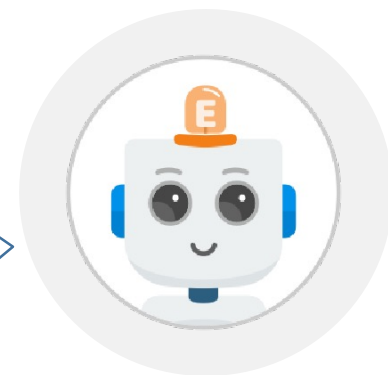
網站服務掛了怎麼辦

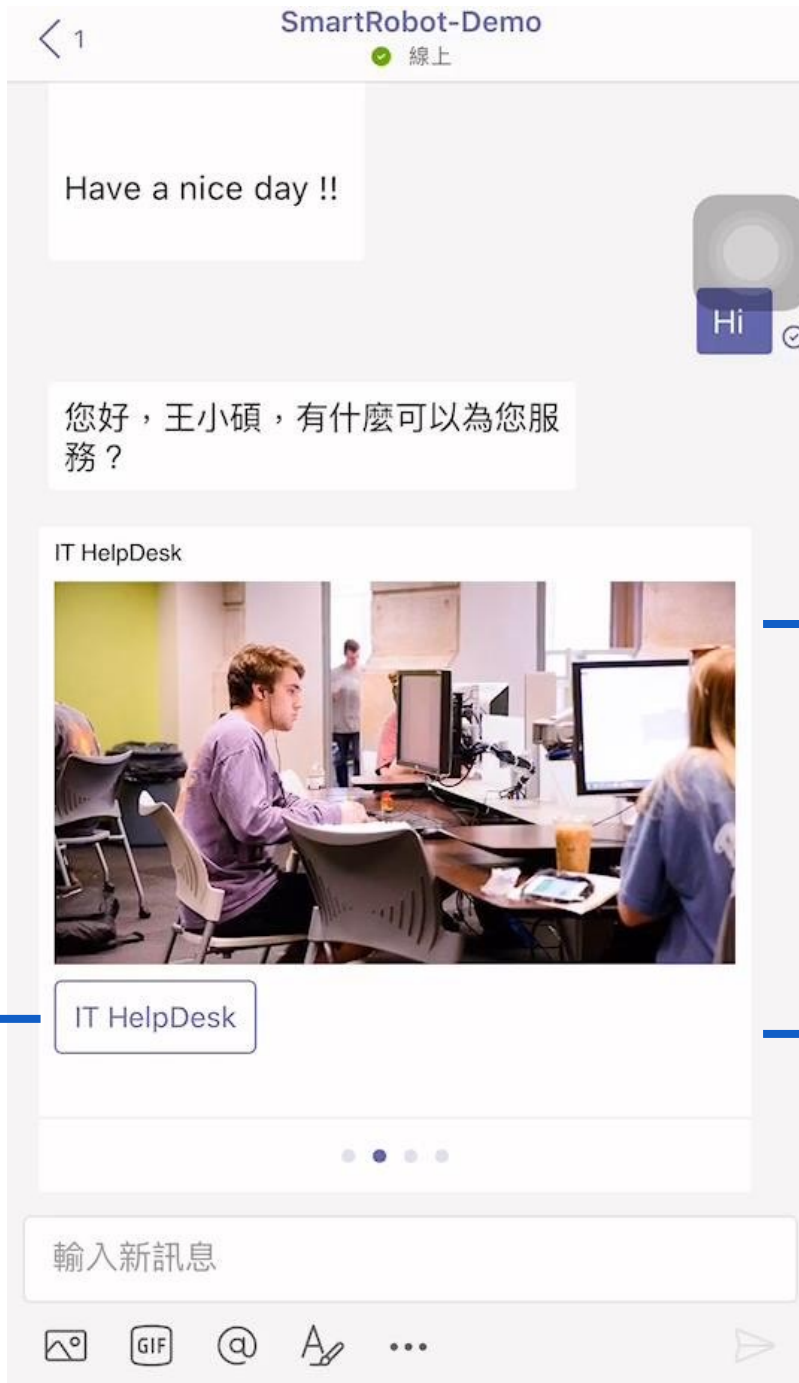
電腦一直當機



# IT HelpDesk問題解答

想問公司IT技術上任何問題，但IT人員都太忙碌了，沒關係先來問我吧！





SmartWork AI企業  
助理協助整合企業內部  
員工會遇上的IT問題，  
協助IT部門引導員工申  
請、下載所需表單、找  
到答案  
成功節省員工詢問與回  
覆的時間

獲得密碼！  
再換下一題試試

選擇IT Helpdesk問題

## 工作日常3：

上下班打卡

我的特休還有多少天？

今天臨時有事我要請假





# 上下班打卡請假

想打卡、想請假  
不用登入公司系統，  
跟我說一聲就好囉！





部門主管於Teams上收到部門員工的請假審核通知



透過貼心的提醒功能，讓企業內部差勤系統更貼心更便利

SmartWork 還能幫 HR 部門快速解決員工想打卡或請假的問題唷！

不只是 HR 小幫手，更多功能等著您發現

# 工作日常4

預約會議

發送會議邀請

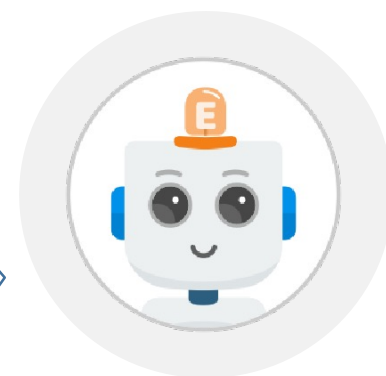
會議需要訂咖啡招待

提醒大家開會囉！



# 訂會議室 + 訂咖啡

召集會議、預約會議  
室、訂咖啡外送  
你只要準備好開會，  
其他的我幫你處理



預約會議時所需填寫的資料，在Teams上可用表單方式呈現  
按步驟將會議名稱、時間、會議室、以及選擇需要參與會議的人員後即可送出給機器人囉！



員工餐廳或咖啡廳的企業，SmartWork也可串接內部訂餐系統，幫與會人員訂好會議時需要的茶水或咖啡



最後確認預定會議的項目與會議的飲品，就完成囉！

Thank You

