

人工智能 新創公司

客服不換系統也能「AI升級」！Raccoon AI獲AppWorks百萬美元投資，關鍵就在策略定位



創業小聚採訪編輯 賴冠伶

2025-08-28



圖/蔡仁譯攝

分享  收藏

深夜11點，消費者在社群上滑到一件心儀的服飾，卻對尺寸猶豫不決。傳統刻早已下班，一筆潛在訂單很可能就此流失。

一起聊聊吧 

2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

然而，對於VERVE、犀牛盾等品牌而言，這個場景的結局卻截然不同：一個名為Raccoon AI的數位員工，正24小時不間斷地在線上即時回覆、推薦商品，甚至引導結帳。

「客服人力難找、下班後商機無法掌握，這是所有B2C品牌的共同痛點。」Raccoon AI創辦人暨執行長周益鑫指出。當ChatGPT在2022年底引爆生成式AI浪潮，許多新創紛紛投入開發獨立的AI客服機器人，但周益鑫看見的卻是另一個更底層的龐大需求：市場上數以萬計的中大型企業，早已深度使用Zendesk、Salesforce等客戶關係管理（CRM）系統，他們需要的不是另起爐灶，而是一個能無縫整合、快速升級的「AI擴充套件」。

正是這個獨特定位，讓Raccoon AI在今年7月完成了由AppWorks領投的上百萬美元Pre-A輪募資。在AI客服機器人已成紅海的今天，Raccoon AI究竟有何獨到之處，能獲得青睞，並贏得犀牛盾、gogolook、遠雄房地產、VERVE、Funnow等數十家指標性品牌的信任？

答案，就在於一個反其道而行的商業策略：不做取代者，而是做賦能者。

最快2週上線、提升80%問題解決率：Raccoon AI如何顛覆客服市場？

「我們最大的競爭優勢，就是商業策略不同。」周益鑫強調，Raccoon AI並不要求客戶拋棄既有的CRM系統，而是將自己定位為一個輕量、強大的AI擴充套件，就像Chrome或Shopify上的擴充程式。

免費訂閱【Meet 創新創業】電子報，掌握最新創業新聞及社群動態

請輸入 Email

免費訂閱

「電商客戶最快一個月內就能完整上線。」營運長陳少勤補充道，團隊已將導入流程高度標準化為五個步驟：設定AI人格（頭像、風格）、上傳知識庫（FAQ、歷史對話紀錄）、透過Prompt優化回應邏輯、拖拉設定腳本與情境觸發，最後一鍵部署到LINE、Messenger等通路。

這套流程，讓過去可能需要數月才能完成的系統遷移與資料陣痛期，壓縮在

一起聊聊吧

2

2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

選擇 AI Agent
選擇要編輯的 AI Agent


Raccoon AI
啟用中


Raccoon AI
加權計算總分 80 / 100 分

草稿 AI Agent


新 AI Agent
草稿

最近更新：2025/8/25 上午11:34:49
基於 3 項指標加權計算

問答合理 ①

9/10 +13% 相較上週

保持良好（7-10 分）：可持續收集新問題，定期更新 FAQ

商品推薦 ①

8/10 +25% 相較上週

保持良好（7-10 分）：可定期更新商品資料，維持推薦準確度

禮貌回覆 ①

6/10 +25% 相較上週

持續優化（4-6 分）：請優化 FAQ 回答語氣，增加親切用語

⚠ 關注工單

顯示「問答合理」與「商品推薦」成效指標分數較低分的工單，協助您改善對話品質

共找到 1 筆工單

工單紀錄 #61026 2025/08/23 00:30

前往對話

使用者

你們有促銷活動嗎？

AI 回覆

目前有滿千送百的活動，也有新會員註冊可獲得100元優惠券

使用者

優惠券有效期多久？

AI 回覆

我不太明白您的意思。

需要改善且分數較低的成效指標

問答合理 **4/10**

→ 新增常見問題FAQ，豐富AI知識範圍

一起聊聊吧 🚀

2

2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

企業客戶只需在既有的Zendesk等系統後台，點擊安裝Raccoon AI，就能在完全不改變既有工作流程的前提下，立刻讓客服系統擁有一個更聰明、更懂人性的AI大腦。 圖片來源：Raccoon AI

除了無痛導入，Raccoon AI在對話體驗的核心設計上，更直接挑戰了業界長久以來的痛點——僵化且缺乏彈性的腳本式對話。

「我們發現，傳統rule-based系統最大的問題，就是老闆都希望客人能完全照著預設的腳本走。」周益鑫指出，「但問題是，光是設計、維護這些複雜的腳本，對品牌來說就是一場惡夢，而且用戶根本不按牌理出牌。」這種設計侷限，導致對話常常走到一半就卡住，最後只能無奈地轉接真人客服，讓AI應用的初衷大打折扣。

AI不只會聊天，更懂「看臉色」：從詐騙偵測到自動貼標，打造真人最強Copilot

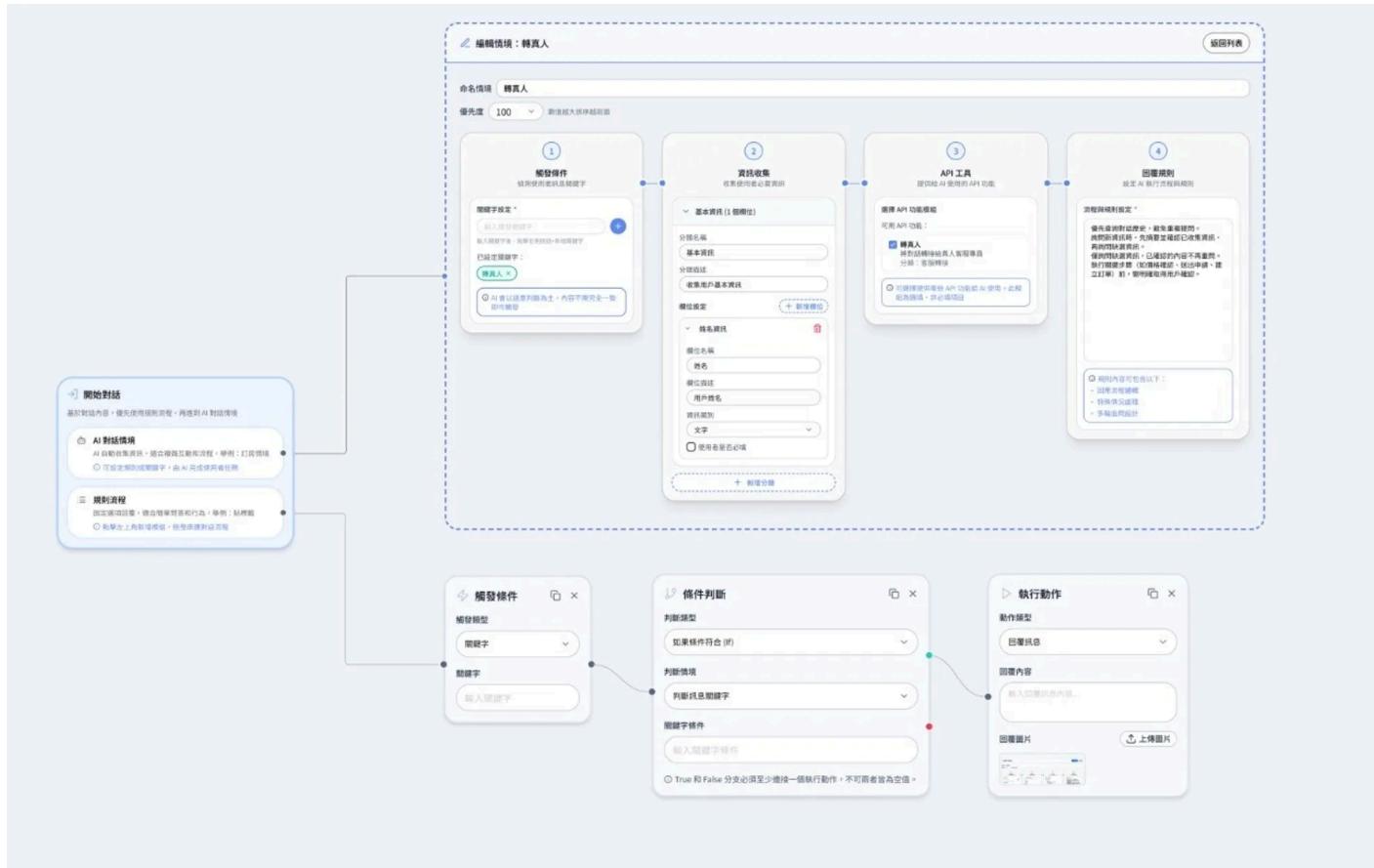
為此，Raccoon AI開發了一項獨創的核心功能：AI動態生成引導式按鈕。在對話視窗中，用戶看到的選項按鈕，不再是工程師預先寫死的固定路徑。相反地，AI會啟用短期記憶模式，根據當下對話的即時上下文，動態生成最相關的幾個延伸問題選項。

「我們會讓客人在聊天時，方向越聊越精準，而不是無從下手地漫天亂聊。」周益鑫笑著說，「不然客人突然想來聊微積分，傳統機器人可能就當機了。」這個設計的巧妙之處在於，AI生成的問題選項，都會事先比對過品牌的知識庫，確保提出的問題是自己保證能夠回答的範圍，進而溫和地引導用戶，一步步聚焦並解決問題核心。

此舉不僅解放了品牌方過去需要耗費大量時間「拉腳本」的痛苦，更從根本上解決了傳統機器人因流程中斷，而頻繁觸發真人客服的循環。「我們覺得AI就是可以有效、完美地解決這個問題。」周益鑫自信地說。



2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件



當對話需要溫度與彈性時，Raccoon AI與真人客服的無縫協作機制便會啟動。企業能在後台設定需要轉介真人的特定事件。 圖片來源：Raccoon AI

而當對話真的需要溫度與彈性時，Raccoon AI與真人客服的無縫協作機制便會啟動。企業能在後台設定需要轉介真人的特定事件。「常常會遇到一個狀況是，用戶走到一半就選擇轉真人客服，這樣AI就沒有辦法發揮效用了。」周益鑫觀察到，市面上10個AI客服裡，大概有8個都無法順暢地將對話轉接給真人，這對極度重視客訴處理與使用者體驗的中型企業來說，是完全無法接受的營運風險。

Raccoon AI的解法是賦予AI更高的判斷力。企業不僅能在後台設定哪些關鍵字或情境必須轉交真人，AI本身也被訓練去理解用戶字面上未明說的意圖。

周益鑫舉例：「例如客人說『我今天早上收到你的小編，叫我匯一萬塊』，這句話裡根本沒有『詐騙』兩個字，但我們的AI能理解這與詐騙情境高度相關，並立即觸發轉真人流程。這是以前的腳本式機器人絕對做不到的。」

一起聊聊吧 

2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

的智慧中樞。例如，與Zendesk深度整合後，AI在轉介案件前，能自動為案件貼上「訂單問題」或「投訴客訴」等標籤，後台系統再根據標籤，自動分派給專職處理的真人客服，實現真正的人機協作流程。

這個看似微小的細節，大幅提升了問題解決率與安全性，讓女裝內著品牌Fashion for Yes在團購期間，有高達80%的尺寸與商品諮詢都由AI順利完成，也讓AI不再只是冰冷的機器，而是真人客服最可靠的Copilot。

「團購期間客人會一直問：『這款有沒有我的尺寸？』我們把尺寸邏輯訓練好，AI就可以直接回答：『你是這個尺寸的話，這款有、這款沒有。』」周益鑫分享，而另一合作品牌VERVE，更有高達9成的對話能由AI一次解決，因為多數問題都與訂單狀態有關，AI能在3到5分鐘內處理完畢，遠勝過去真人來回溝通可能耗費的一兩天。

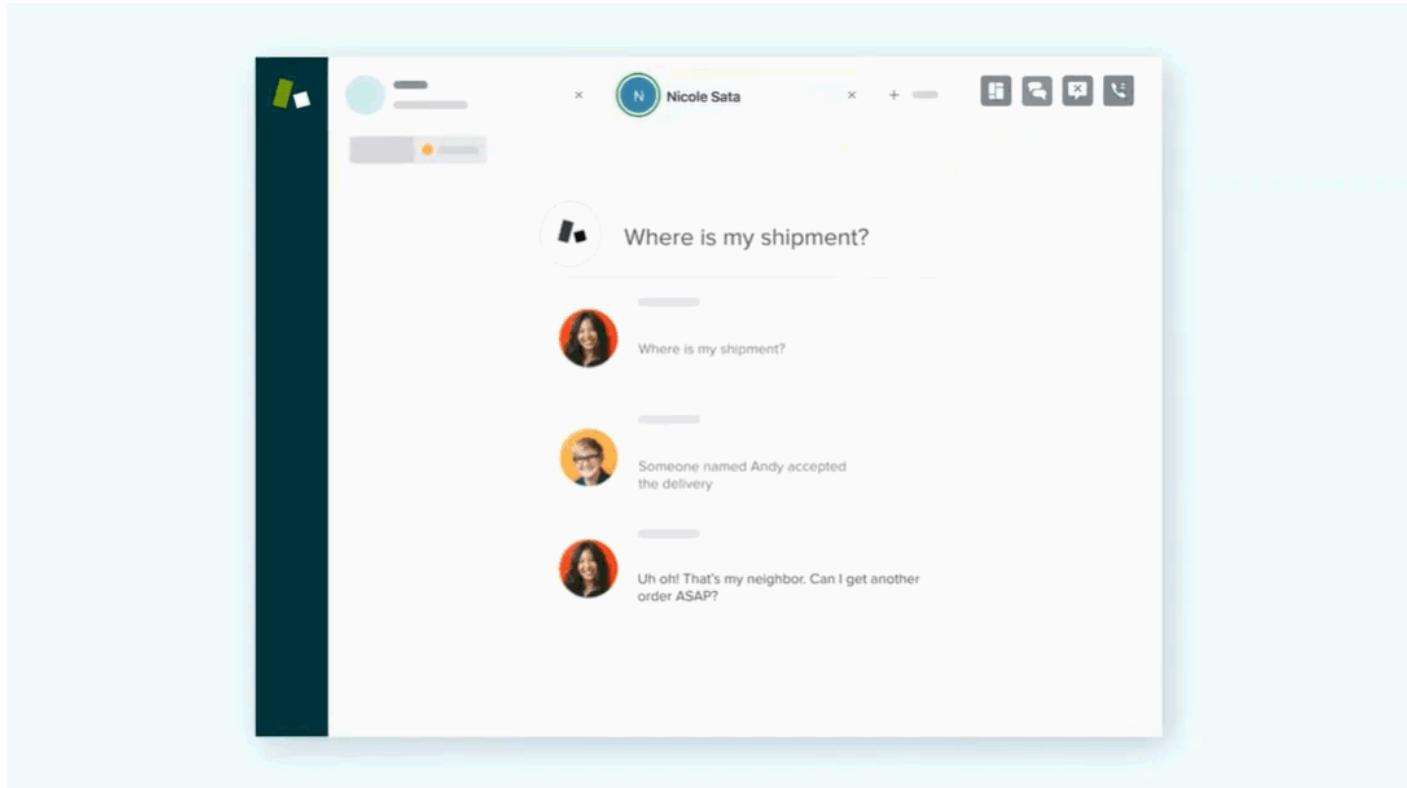
從營運千萬用戶App到CRM代理，如何找到AI客服新藍海，並獲得AppWorks領投上百萬美元？

周益鑫早在2013年便開始創業，自2017至今擔任Snapchat旗下知名社交應用Zeleny（冰棒）的亞洲區營運商，管理超過4,000萬的月活躍用戶。

2018年，他創立詹姆斯科技並成為客服龍頭Zendesk的代理商，ChatGPT問世後，他敏銳地意識到，儘管Zendesk等大廠會推出自己的AI功能，但在地化與價格上，卻難以完全滿足亞洲客戶的需求。



2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件



客服大廠Zendesk 圖片來源：Zendesk

「國外大廠的AI產品落地到亞洲，不僅價格高，在地化與客製化程度也遠遠不足。」周益鑫分析，許多新創為求快速切入市場，都主打一套全新的AI客服系統，但這卻是中大型企業最深的恐懼。「更換CRM系統，意味著巨大的轉換成本、資料遷移風險與人員學習陣痛期，沒人想輕易嘗試。」這正是他在2023年推出客服聊天機器人Raccoon AI時，所看見的破局點。

如今，企業客戶只需在既有的Zendesk等系統後台，點擊安裝Raccoon AI，就能在完全不改變既有工作流程的前提下，立刻讓客服系統擁有一個更聰明、更懂人性的AI大腦。

「你先募到錢，我就加入！」營運長陳少勤點頭的關鍵，竟是一筆百萬美元的賭注

如果說周益鑫憑藉對市場痛點的深刻理解，為Raccoon AI找到了最精準的切入點；那麼，營運長陳少勤的加入，則為這家年輕公司的規模化發展，注入了最關鍵的燃料。



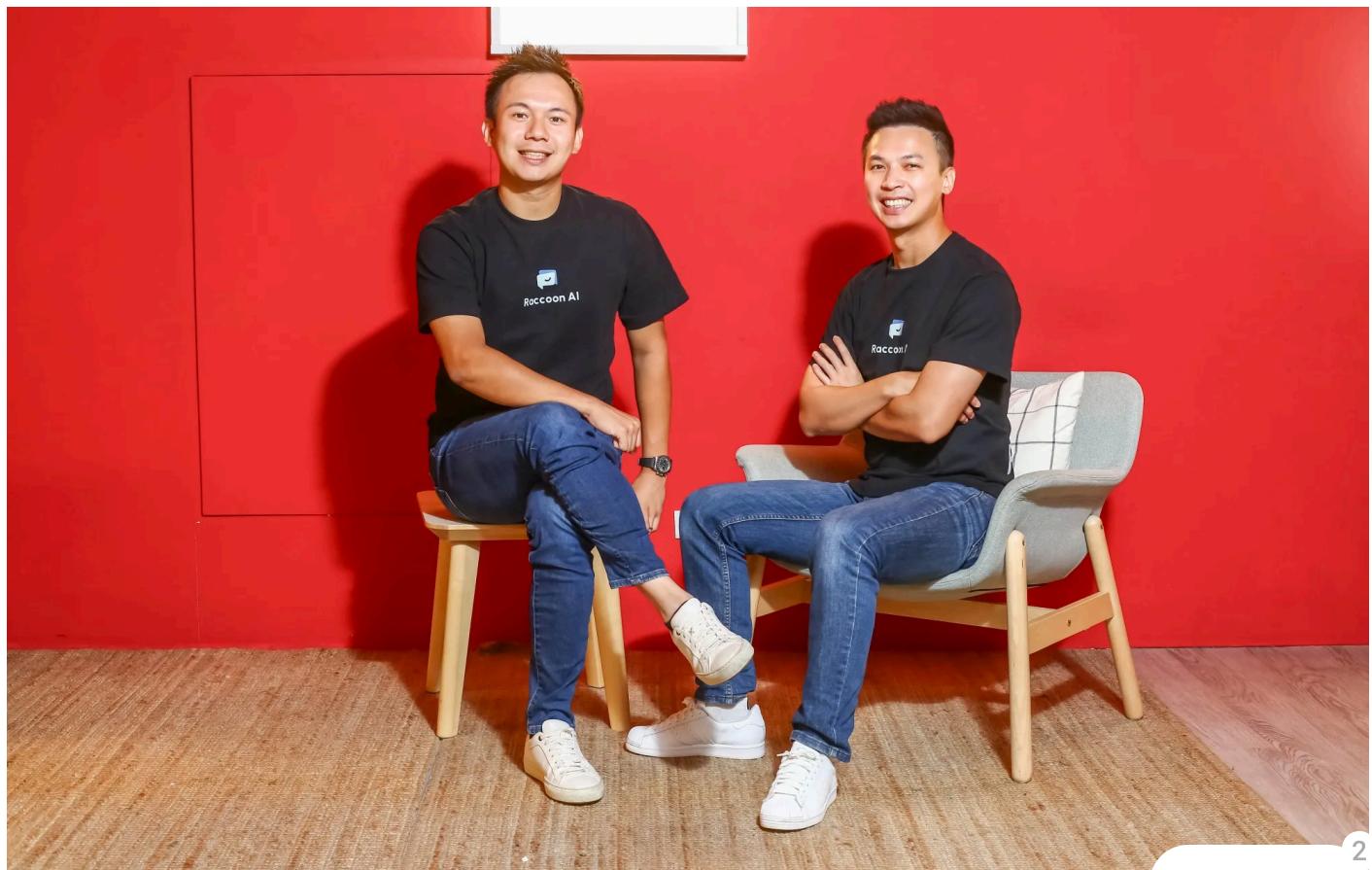
2025全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

身經百戰的專業經理人，最初對Raccoon AI卻是抱持著懷疑的。

「James (周益鑫) 跟我聊了快2年，我一開始確實沒有這麼看好。」陳少勤笑說，「但他們不只憑藉客製化服務簽下了幾家規模不小的指標客戶，證明了產品的價值。更重要的是，市場風向在今年出現了爆炸性的轉變。」

陳少勤分析，相較於2年前台灣的AI氛圍相對保守，多數企業還在觀望，情勢在去年出現了轉折。「今年真的很明顯不一樣，大家都在談論AI。我們去接觸客戶時，反應跟過去完全不同，幾乎人人都願意坐下來談。」市場時機、產品實力，再加上對創辦人團隊的認可，最終促使他下定決心。

但他加入前，提出了一個關鍵性的前提：「如果你們要持續保持技術領先，就一定要募資、擴張團隊，並且建立一個專業的商務團隊。我可以來負責規模化，但前提是，你必須先募到錢。」



圖左至右為：詹姆斯科技顧問創辦人周益鑫、營運長陳少勤 圖片來源：蔡仁譯攝

一起聊聊吧

2

2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

挾著清晰的市場定位與成熟的產品，Raccoon AI順利在2025年7月，完成由AppWorks領投的上百萬美金Pre-A輪募資。周益鑫表示，此輪資金將主要用於兩大方向：第一，在營運長陳少勤的帶領下，擴大商務與行銷團隊，快速搶佔市場份額；第二，持續投入產品研發與工程人才招募，深化技術護城河。

Raccoon AI下一步如何靠結盟策略，反攻日韓2大高潛力市場

「AI產品很重要的一點，是要讓客戶有信任感。」陳少勤如此強調，「我們的顧問團隊能深入了解客戶流程，這是在亞洲市場成功的關鍵。」而在產品端，募資後將擴大招募資深工程師，並規劃在10月推出語音輸入功能。

目前，Raccoon AI已累積超過30家中大型付費客戶，橫跨電商、軟體服務、零售與地產等多元產業。指標客戶如機能服飾品牌VERVE，導入後有近9成的第一線問題由AI直接完成，平均問題處理時間從過往的一天以上，大幅縮短至3～5分鐘。

團隊計畫於今年下半年開始佈局海外，並以人力成本更高的日本、韓國為首要目標。「我們在日韓的策略，不是直接面對終端客戶，而是與當地的Zendesk代理商合作。」周益鑫解釋，透過巨人的肩膀，Raccoon AI能藉由這些已在當地建立信任的合作夥伴，快速將解決方案導入有需求的企業，複製在台灣的成功模式，「他們一定會遇到國際大廠的AI無法滿足在地化需求的狀況，那就是我們的機會。」

創業快問快答

Q：最常被客戶或投資人問起的事情？您會如何回應？

很常收到客戶的兩大問題，一、AI是不是很常出錯啊？二、那AI有可能取代整個客服團隊嗎？其實在語言模型的迭代之下，目前已經有效的降低AI的出錯率；AI技術不該是真人團隊的對手，而是最強大的助手，AI可以幫助專人處理80%的基礎重複性問題，讓他們更專注處理更複雜的任務，強化企業的服務品質。

Q：創業，教會了你哪些事？簡單分享創業至今以來的心得感想？

創業是一條沒有老師教導的路，在這十年的創業路上，每條路都是自己肉身丈量的。回首創業數載我沒有二件事情是沒絕對正確的答案，同時，許多知識並不只是書本

2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

失敗。唯有時時刻刻檢視自己，調整自己的步伐，才能確保有機會可以走到最後笑著闖關成功。

Q：創業至今，做得最好的三件事為何？

1) 不貿然擴張，專注確認成長動能 2) 對於新的艱澀挑戰永遠保持熱情應對 3) 每天創業就像第一天創業一樣保持天馬行空的想像力

團隊資訊

公司名稱：詹姆斯科技顧問股份有限公司

成立時間：2018

[官方網站](#)

你想知道哪些？AI來解答

Raccoon AI 解決了 B2C 品牌的哪些共同痛點？

Raccoon AI 的獨特定位為何，使其在 AI 客服市場中脫穎而出？

AppWorks 領投 Raccoon AI 的 Pre-A 輪募資有何意義？

Raccoon AI 如何在兩週內協助電商客戶完整上線其 AI 客服系統？

Raccoon AI 如何透過其商業策略顛覆傳統客服市場？

加入 創業小聚 LINE好友

TAGS : # Meet創業之星

延伸閱讀

- 「你玩不贏巨頭的！」CB Insights提170家AI代理公司，整理出新創4大



2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

- 「企業不用AI，是因為太難用了！」4家新創第一線真實分享，拆解AI服務打入企業端關鍵
- 要人？請先證明AI做不到—Shopify新政策高度綁定AI

本文作者



創業小聚採訪編輯 賴冠伶

遊走在人文與科技之間，雖然是個J人，但卻熱愛各種跳出框架、叛逆的人事物。2011年起《數位時代》開始以Meet社群品牌推動創業家們的交流連結。從新創團隊的採訪報導、創業小聚月會的分享、產業沙龍的分享，提供創新與創業社群相互分享與媒合的平台。新創團隊採訪請來信：

lauren.lai@bnext.com.tw

了解更多關於創業小聚的資訊，歡迎透過以下服務：



Bnext Media 新商業的領航者

媒體

數位時代

經理人

Shopping Design

創業小聚

未來商務

Web3+

一起聊聊吧 2

2025 全國學生創業挑戰賽徵件倒數中！手刀投件

Meet Taipei 創新創業嘉年華

Meet Greater South

Future Commerce 未來商務展

新商業學校

數位行銷學院

經理人商學院

風格經濟學院

產品

經理人新書快讀

EventGO活動平台

企業服務

管理知識庫

企業內訓

團票預購

關於 Bnext Media

關於我們

徵才

雜誌訂閱

服務條款與隱私權政策

ESG永續報告書

聯絡我們

服務信箱：service@bnext.com.tw

服務專線：886-2-87716326

服務時間：週一～週五：09:00~12:00；13:30~17:00

© 2025 Business Next Media Corp. All Rights Reserved. 本網站內容未經允許，不得轉載。

106 台北市大安區光復南路102號9樓