

OA CMS 智慧聊天 Smart Chat 1.0

2020 Q2

更新日期：May. 2020

智慧聊天 Smart Chat

基本問題



Ex: 有預約服務嗎?

複雜問題

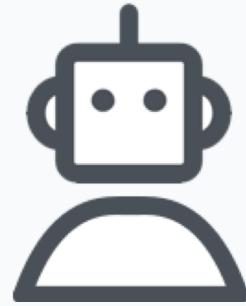


Ex: 可以指定7號設計師嗎?

&

智慧聊天 Smart Chat

基本問題



AI自動回應訊息

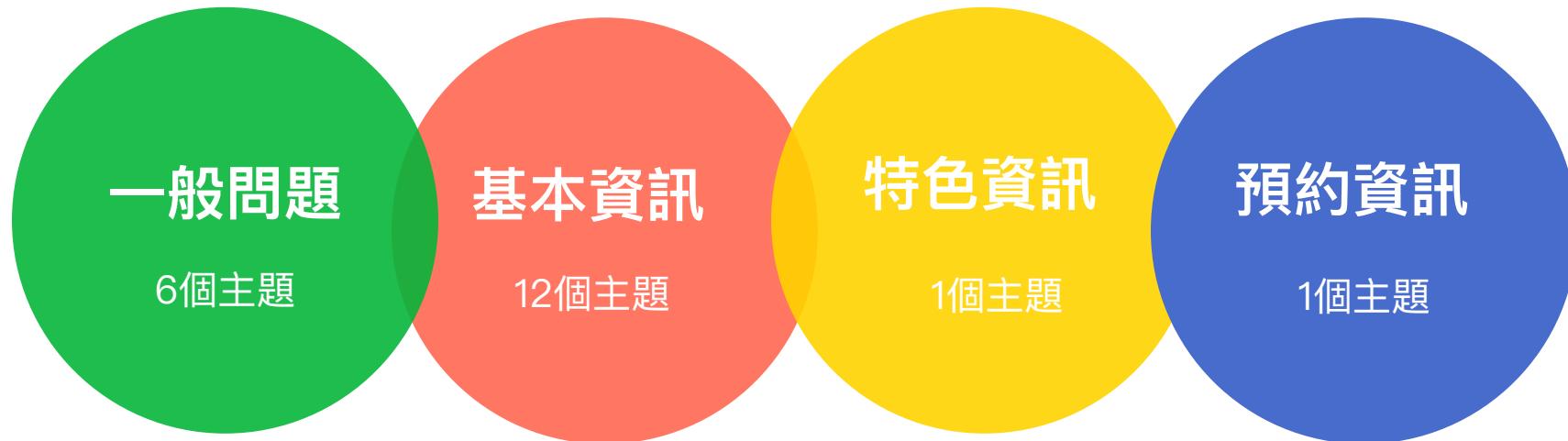
複雜問題



&

手動回應訊息

AI 自動回應訊息



- **一般問題**: 歡迎/說明/感謝/無法回應/客訴/資訊內容過多
- **基本資訊**: 營業時間/付款/預算/地址/最近的車站/網站/電話號碼/WiFi/插座/座位/禁煙-可吸煙/停車場
- **特色資訊**: 推薦
- **預約資訊**: 預約

總共20個主題可供設定

智慧聊天 Smart Chat 案例說明

The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface for a [BETA] account named 'TW-Smart Chat'. The top navigation bar includes the LINE logo, account name, and a date stamp '2020/5/4 11:00'. The main dashboard features a search bar, filter buttons for '待處理' (Pending), '處理完畢' (Completed), and '搜尋' (Search), and a 'BC_Test' contact card on the right. A prominent red box highlights a message bubble from 'BC_Test' stating '「AI自動回應訊息」功能執行中' (AI automatic response message function executing). Below this, three cartoon stickers are displayed: a white rabbit, a brown bear, and another white rabbit. The bottom of the screen shows a message input field with the same text: '「AI自動回應訊息」功能執行中，無法手動回覆。' (AI automatic response message function executing, unable to manually respond).

LINE Official Account Manager [BETA] TW-Smart Chat 2020/5/4 11:00

BC_Test 「AI自動回應訊息」功能執行中

待處理 處理完畢 搜尋 切換為「手動聊天」功能

BC_Test + 新增標籤

記事本 + 尚無記事本，您可點選「+」圖示開始新增記事本。

「AI自動回應訊息」功能執行中，無法手動回覆。

情境: 理髮預約

訊息1 – 基本問題:
有提供預約服務嗎?

訊息2 –複雜問題:
可以指定7號設計師嗎?

智慧聊天 Smart Chat – 優點

對店家：**減少**訊息回覆所需的時間與人力成本

對用戶：**縮短**等待時間，感受更佳的**聊天服務**

智慧聊天 Smart Chat – 使用條件

LINE官方帳號類型：**全部開放**



企業官方帳號



認證官方帳號



一般官方帳號

智慧聊天 Smart Chat – 操作設定

主頁 提醒 分析 聊天 基本檔案 口袋商店

1 設定

2 回應設定

3 聊天

4 智慧聊天 (AI自動回應訊息 / 手動)

回應設定

基本設定

回應模式

聊天機器人
可使用自動回應訊息及Webhook功能。

聊天
可使用聊天、自動回應訊息及智慧聊天功能。

加入好友的歡迎訊息

啟用
停用

加入好友的歡迎訊息設定

進階設定

營業時間

開啟
關閉

設定營業時間

回應方式

營業時間

手動聊天
智慧聊天 (AI自動回應訊息 / 手動) ②

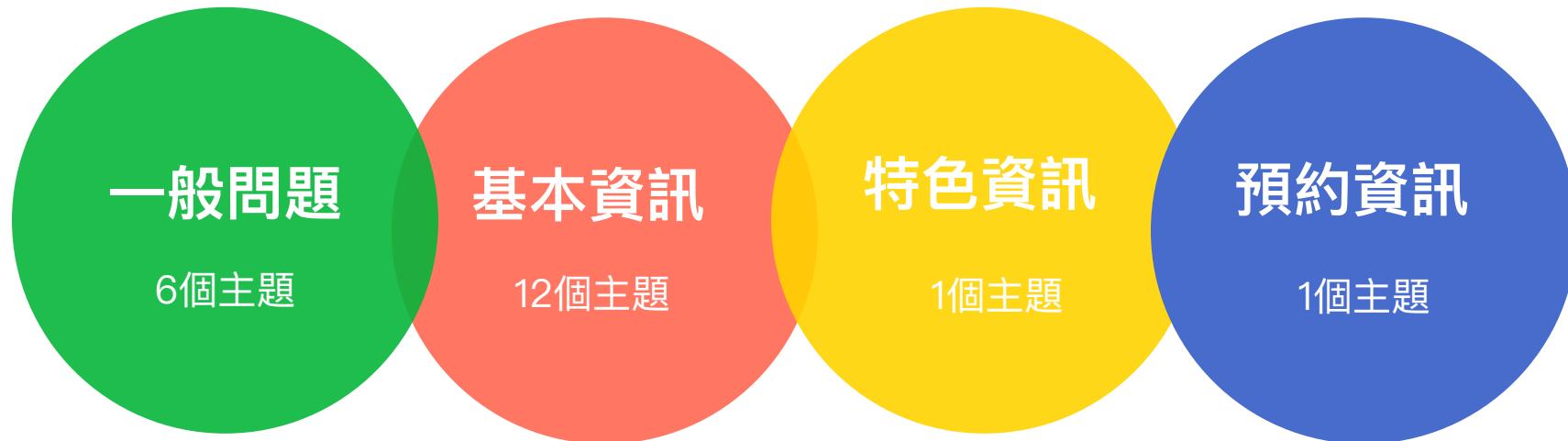
基本問題交由「AI自動回應訊息」功能自動回覆，較複雜的問題則可個別手動回覆。

非營業時間

AI自動回應訊息 ②
自動回應訊息

 無法與聊天機器人模式合併使用

AI 自動回應訊息



- **一般問題**: 歡迎/說明/感謝/無法回應/客訴/資訊內容過多
- **基本資訊**: 營業時間/付款/預算/地址/最近的車站/網站/電話號碼/WiFi/插座/座位/禁煙-可吸煙/停車場
- **特色資訊**: 推薦
- **預約資訊**: 預約

總共20個主題可供設定

AI 自動回應訊息 – 操作設定

1

主頁 提醒 分析 聊天 基本檔案 口袋商店

設定

群發訊息

貼文串

加入好友的歡迎訊息

自動回應訊息

AI自動回應訊息 NEW

快問快答

2

圖文訊息

進階影片訊息

多頁訊息

圖文選單

優惠券

集點卡

評論

問卷調查

加入好友

快問快答

收到用戶的訊息時，AI人工智慧技術將會判別內容並選擇合適的訊息來回覆。

目前已開啟本功能。若要關閉本功能，請前往「回應設定」畫面，將「回應方式」的選項由「智慧聊天（AI自動回應訊息 / 手動）」改為「手動聊天」。[前往「回應設定」](#)

3

一般問題 基本資訊 特色資訊 預約資訊

編輯

① 使用說明

類型	訊息	狀態	預覽
----	----	----	----

預約



開放一週前使用電話預約，
如需要預約請來電 8178-5800

開啟 關閉

預覽

AI 自動回應訊息 – 操作設定



儲存

一般問題

歡迎

使用範本訊息
系統將會參考基本檔案中的設定資訊來建立。

謝謝您傳訊息給[BETA] TW-Smart Chat帳號！本系統可以自動回答關於營業時間、店家推薦、預約等基本疑問喔！

提醒 1：可使用範本訊息

表情貼 好友的顯示名稱 帳號名稱

若在訊息中加入「好友的顯示名稱」，當未將您加入好友的用戶在群組或多人大廳中向您傳訊息時，系統無法自動回覆該用戶。

請多指教

預覽

你好

BETA Smart Chat TW TEST

謝謝您傳訊息給[BETA] TW-Smart Chat 帳號！本系統可以自動回答關於營業時間、店家推薦、預約等基本疑問喔！

請多指教

哈囉哈囉

BETA Smart Chat TW TEST

BETA Smart Chat TW TEST

哈囉哈囉

The screenshot shows the 'General Questions' tab selected in the top navigation bar. A red box highlights a message template in the main content area, which includes a checkbox for using a template message and a preview of the message content. Below the template, there's a note about using friend display names. At the bottom, there's a preview window showing a sample message exchange with a cartoon character and some placeholder text.

提醒 2：每個主題最多可設定3個泡泡筐訊息

