

【11】證書號數：I226005

【45】公告日：中華民國 94 (2005) 年 01 月 01 日

【51】Int. Cl.⁷：G06F17/60

發明

全 8 頁

【54】名稱：線上客服系統及其建立方法

【21】申請案號：092101896

【22】申請日期：中華民國 92 (2003) 年 01 月 28 日

【11】公開編號：200413984

【43】公開日期：中華民國 93 (2004) 年 08 月 01 日

【72】發明人：

李漢銘

LEE HAHN

郭浩鵬

KUO HAO PENG

黃麟程

HUANG LING CHENG

蘇建榮

SU CHANG JUNG

【71】申請人：

國立臺灣科技大學

NATIONAL TAIWAN UNIVERSITY OF
SCIENCE AND TECHNOLOGY

臺北市大安區基隆路四段四
十三號

【74】代理人：蔡清福 先生

1

2

[57]申請專利範圍：

1.一種線上客服系統，其係透過網路來完成一使用者所發出之服務請求，其包含：

一提供使用者服務介面，用以提供該使用者選取所需之服務方式；

一客戶服務管理介面，透過網路與該提供使用者服務介面連接，其係藉由線上即時客服核心技術(Follow up Browsing)將包含一請求問題之該使用者正在瀏覽網頁之位置傳送至

一客服中心，使該客服中心之客服人員能明確了解該請求問題後再根據一知識庫之資料而獲得一問題解答，並依照該使用者選取之服務方式將該問題解答給予該使用者，進而完成該服務請求；以及

一知識庫查詢介面，介於該知識庫與該提供使用者服務介面及該客戶服務管理介面之間，用以提供該知識庫給該客服中心之客服人員查

- 詢。
- 2.如申請專利範圍第1項所述之系統，其中該服務方式係為一留言服務。
 - 3.如申請專利範圍第1項所述之系統，其中該服務方式係為一電話服務。
 - 4.如申請專利範圍第1項所述之系統，其中該服務方式係為一視訊服務。
 - 5.如申請專利範圍第1項所述之系統，其中該服務方式係為一線上支援服務。
 - 6.如申請專利範圍第5項所述之系統，其中該知識庫查詢介面係為該使用者提供線上支援服務，提供開放式知識庫給該使用者查詢，使該使用者能獲得該請求問題之解答。
 - 7.如申請專利範圍第1項所述之系統，其中該知識庫查詢介面係提供完整知識庫給該客服中心之客服人員，使該客服中心之客服人員能獲得該問題解答。
 - 8.一種建立線上客服系統的方法，用以透過網路來完成一使用者所發出之服務請求，其步驟包含：
 - (a)該使用者選取一服務方式並發出該服務請求至一客服中心；
 - (b)若該使用者使用傳統電話，則透過一閘道器後執行步驟(e)；
 - (c)若該使用者選取線上支援服務，則該使用者可透過一知識庫查詢介面來使用一知識庫，以獲得該使用者之請求問題之解答，如無法獲得解答則回到步驟(a)，否則跳至步驟(g)；
 - (d)透過線上即時客服核心技術將包含該請求問題之該使用者正在瀏覽網頁之位置傳送至該客服中心；
 - (e)該客服中心之客服人員於接收到該服務請求後，進行該請求問題之了解；
 - (f)該客服中心之客服人員透過該知

- 識庫查詢介面來使用該知識庫，以獲得該請求問題之解答，並依照該使用者選取之該服務方式將該解答給予該使用者；以及
5. (g)完成該服務請求。
 - 9.如申請專利範圍第8項所述之方法，其中該服務方式係為一留言服務。
 - 10.如申請專利範圍第8項所述之方法，其中該服務方式係為一電話服務。
 10. 11.如申請專利範圍第8項所述之方法，其中該服務方式係為一視訊服務。
 - 12.如申請專利範圍第8項所述之方法，其中該服務方式係為一線上支援服務。
 - 13.如申請專利範圍第12項所述之方法，其中該知識庫查詢介面係為該使用者提供線上支援服務，提供開放式知識庫給該使用者查詢，使該使用者能獲得該請求問題之解答。
 - 14.如申請專利範圍第8項所述之方法，其中該知識庫查詢介面係提供完整知識庫給該客服中心之客服人員，使該客服中心之客服人員能獲得該請求問題之解答。
 - 15.一種線上客服系統，其係透過網路來完成一使用者所發出之服務請求，其包含：
 30. 一提供使用者服務介面，用以提供該使用者選取所需之服務方式；
 - 一客戶服務管理介面，透過網路與該提供使用者服務介面連接，其係藉由線上即時客服核心技術(Follow up Browsing)將包含一請求問題之該使用者正在瀏覽網頁之位置傳送至一客服中心，使該客服中心之客服人員能明確了解該請求問題後再根據一知識庫之資料而獲得一問題解答，並依照該使用者選取之服務方
 - 40.

式將該問題解答給予該使用者，進而完成該服務請求。

- 16.如申請專利範圍第 15 項所述之系統更包含一知識庫查詢介面，介於該知識庫與該提供使用者服務介面及該客戶服務管理介面之間，用以提供該知識庫給該使用者及該客服中心之客服人員查詢。
- 17.如申請專利範圍第 15 項所述之系統，其中該服務方式係為一留言服務。
- 18.如申請專利範圍第 15 項所述之系統，其中該服務方式係為一電話服務。
- 19.如申請專利範圍第 15 項所述之系統，其中該服務方式係為一視訊服務。
- 20.如申請專利範圍第 15 項所述之系統，其中該服務方式係為一線上支援服務。
- 21.如申請專利範圍第 20 項所述之系統，其中該知識庫查詢介面係為該使用者提供線上支援服務，提供開放式知識庫給該使用者查詢，使該使用者能獲得該請求問題之解答。
- 22.如申請專利範圍第 16 項所述之系統，其中該知識庫查詢介面係提供完整知識庫給該客服中心之客服人員，使該客服中心之客服人員能獲得該問題解答。
- 23.一種建立線上客服系統的方法，用以透過網路來完成一使用者所發出之服務請求，其步驟包含：
 - (a)該使用者選取一服務方式並發出該服務請求至一客服中心；
 - (b)若該使用者選取線上支援服務，則該使用者可透過一知識庫查詢介面來使用一知識庫，以獲得該使用者之請求問題之解答，如無法獲得解答則回到步驟(a)，否則跳至步驟

(f)；

- (c)透過線上即時客服核心技術將包含該請求問題之該使用者正在瀏覽網頁之位置傳送至該客服中心；
5. (d)該客服中心之客服人員於接收到該服務請求後，進行該請求問題之了解；
- (e)該客服中心之客服人員透過該知識庫查詢介面來使用該知識庫，以獲得該請求問題之解答，並依照該使用者選取之該服務方式將該解答給予該使用者；以及
- (f)完成該服務請求。
- 24.如申請專利範圍第 23 項所述之方法，其中於步驟(a)與步驟(b)之間更包含一步驟(a1)，其係為若該使用者使用傳統電話，則透過一閘道器後執行步驟(d)。
- 25.如申請專利範圍第 23 項所述之方法，其中該服務方式係為一留言服務。
- 26.如申請專利範圍第 23 項所述之方法，其中該服務方式係為一電話服務。
- 27.如申請專利範圍第 23 項所述之方法，其中該服務方式係為一視訊服務。
- 28.如申請專利範圍第 23 項所述之方法，其中該服務方式係為一線上支援服務。
- 29.如申請專利範圍第 28 項所述之方法，其中該知識庫查詢介面係為該使用者提供線上支援服務，提供開放式知識庫給該使用者查詢，使該使用者能獲得該請求問題之解答。
- 30.如申請專利範圍第 23 項所述之方法，其中該知識庫查詢介面係提供完整知識庫給該客服中心之客服人員，使該客服中心之客服人員能獲得該請求問題之解答。

圖式簡單說明：

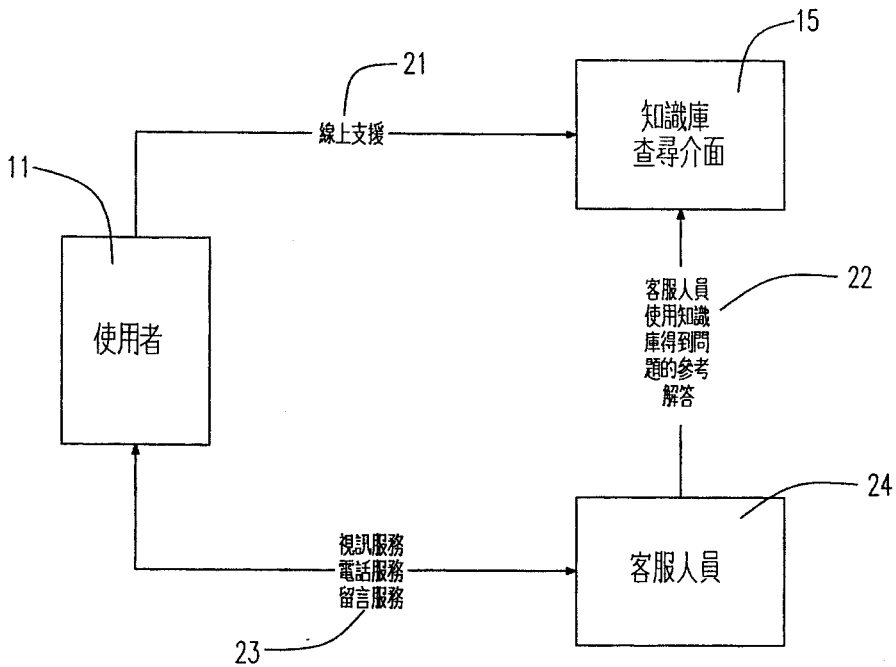
第一圖：其係本案一較佳實施例之線上客服系統與使用者間之關係示意圖。

第二圖：其係本案一較佳實施例之知識庫查詢介面與使用者及客服人員間之關係示意圖。

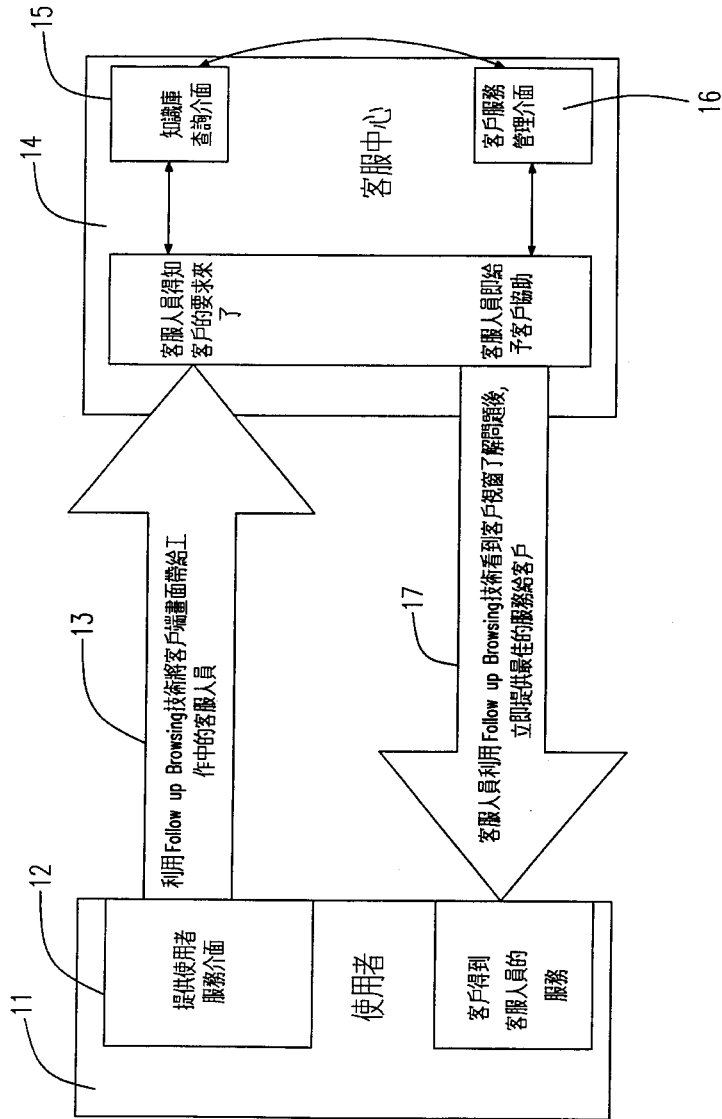
第三圖：其係本案一較佳實施例之提供使用者服務介面之功能流程圖。

第四圖：其係本案一較佳實施例之客戶服務管理介面之功能流程圖。

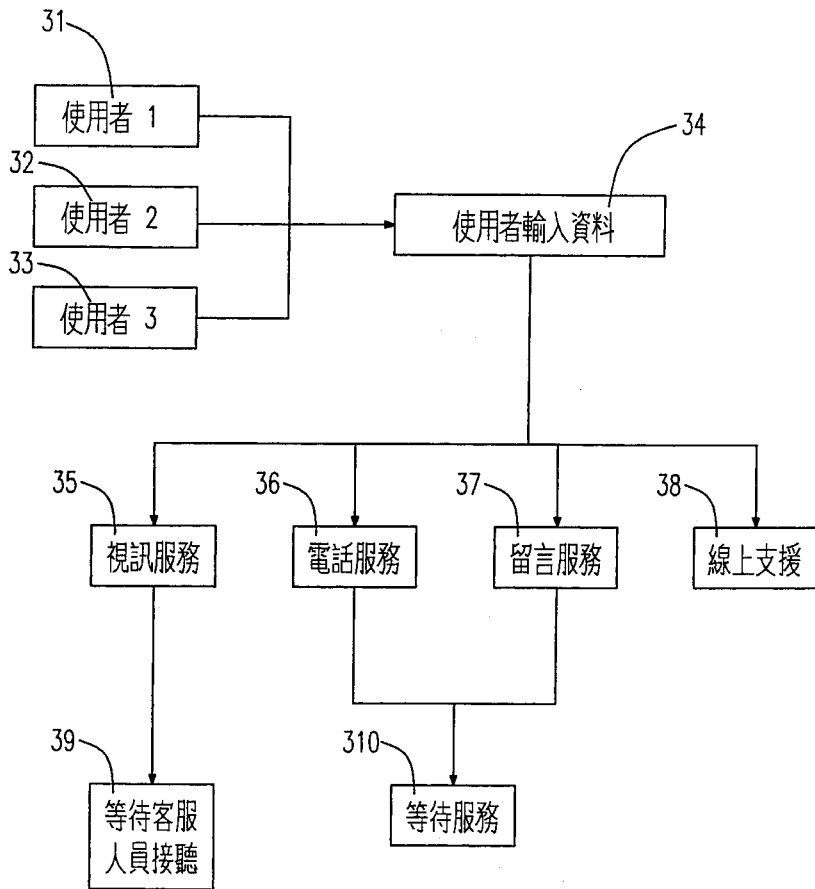
第五圖：其係本案一較佳實施例之知識庫查詢介面之功能流程圖。



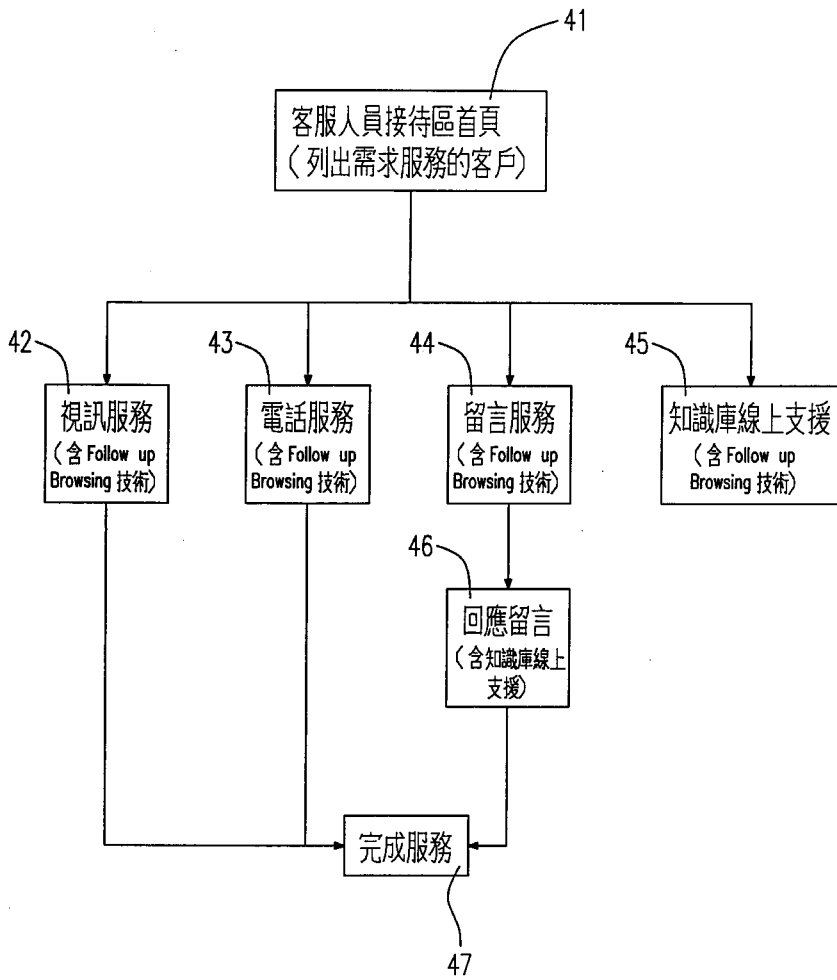
第二圖



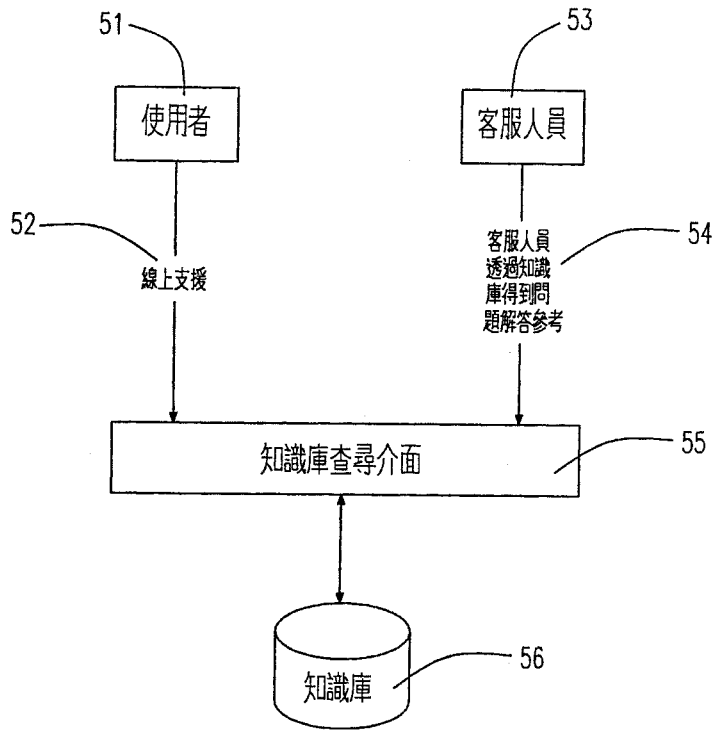
第一圖



第三圖



第四圖



第五圖