

LLM 開啟 CHATBOT 新潛能！探索客服聊天機器人

Chatbot，或稱聊天機器人，是一種模擬人類對話的軟體，廣泛應用於社交媒體、應用程式與網站等多個平台。聊天機器人可以自動化日常查詢的回答，節省大量人力和時間，讓員工能專注於更複雜的任務。相較於傳統的客服中心，聊天機器人可大幅降低運營成本，因為它們無需休息，能夠全天候提供服務。快速回應和即時解決問題，還能顯著提升客戶滿意度和品牌忠誠度。



Chatbot 的分類

- 基於規則的聊天機器人：根據預設的規則對用戶的輸入做出反應，用戶詢問時通常僅有固定選項。此類聊天機器人適用於結構化的互動，如常見問題解答。
- AI 驅動的聊天機器人：使用機器學習和自然語言處理（NLP）技術，能理解和生成更自然的語言回應，適用於需要較高程度個性化的互動。

市面上常見的 Chatbot 服務

在臺灣，支援繁體中文的 Chatbot 服務商有 Chatisfy、BotBonnie、Omnichat、Super8 等，提供社群媒體資料串接，例如 LINE、Facebook 等，以及機器人訊息管理、用戶管理、報表分析等功能。LINE、Facebook 平台本身也有較基礎的聊天機器人可設定。

ChatGPT 與 Chatbot 的關係

ChatGPT 可以被視為一種 Chatbot——能夠理解並回答各種問題，進行對話，甚至模仿特定的寫作風格或語氣等，都是典型 Chatbot 的功能，不過比起傳統的 Chatbot，ChatGPT 能力更強大，能夠處理更複雜的對話，和生成更自然的語言回應。

結合 LLM 的 Chatbot

結合大型語言模型 (LLM) 的 Chatbot，可以提供更加流暢和自然的用戶交互體驗，例如當用戶對 Chatbot 提出複雜問題，或進行非結構化的對話時，LLM 有更強的語言理解能力，可以分析語境並提供相應的、合乎邏輯的回答，且能夠進行數據分析、情感判斷、根據用戶互動模式調整回答策略，甚至在某些情況下生成輸出。結合生成式 AI 技術，使得聊天機器人還能進行複雜的對話和任務處理，如設置提醒、預約安排、個人化推薦等。

雖然像 chatbot.com 這樣的平台提供結合 LLM 的 Chatbot 服務，但這些服務往往未支援繁體中文。目前若需臺灣本地語境的 LLM 聊天機器人，仍多以單位自行開發。