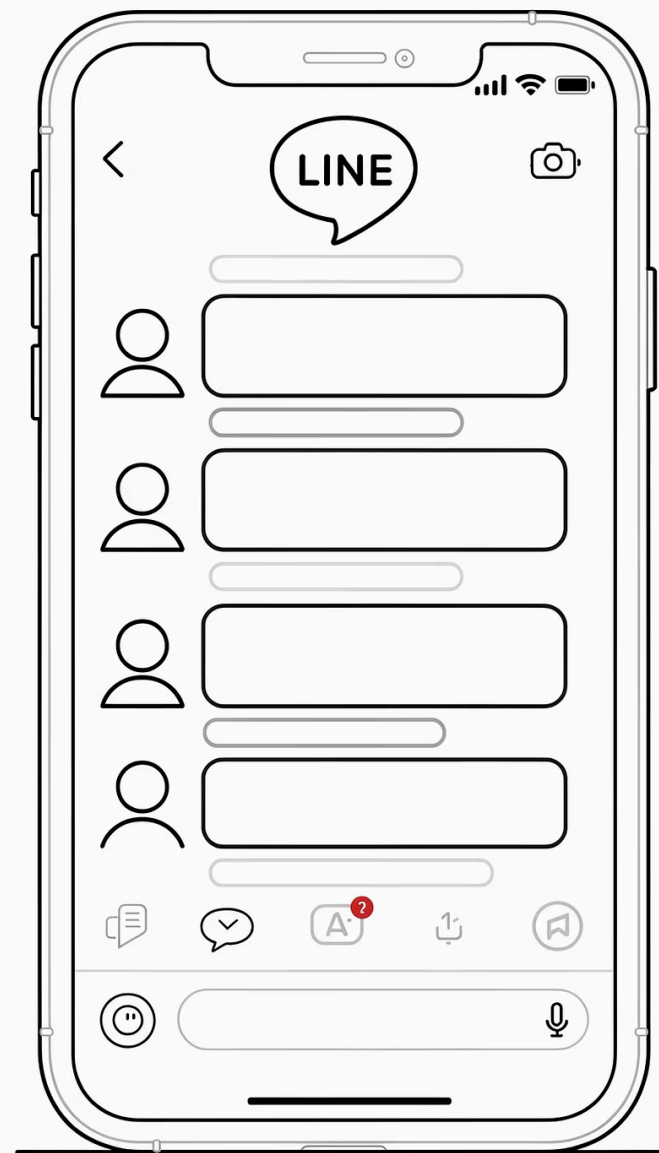


全方位智慧商務 LINE Bot 系統

整合 AI 對話、雲端數據與商務自動化的企業級解決方案

開發者：東育（AI 數據班）



系統架構概覽



雲端數據庫

Google Sheets + GAS 深度整合，實現穩定且低成本的數據處理架構



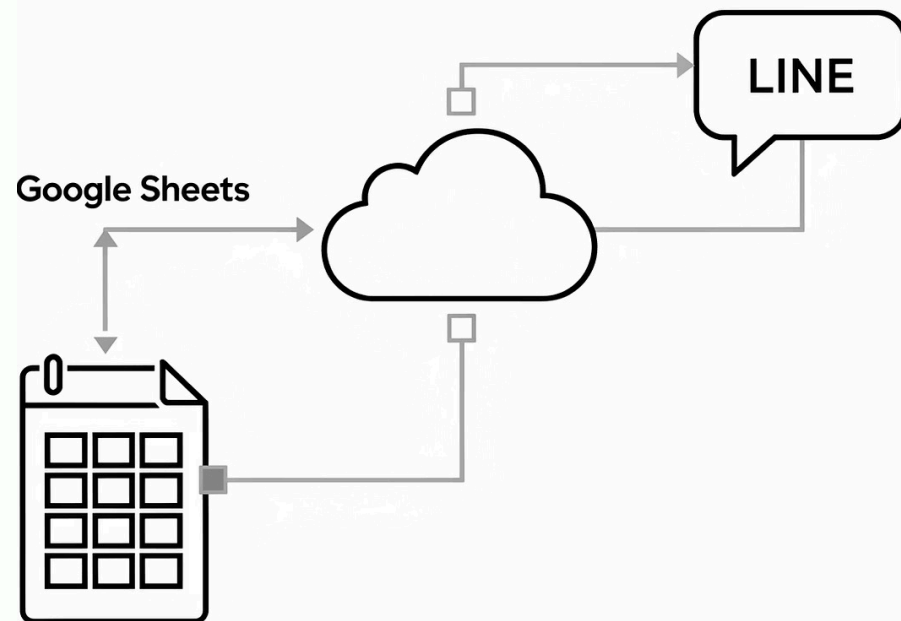
智慧對話引擎

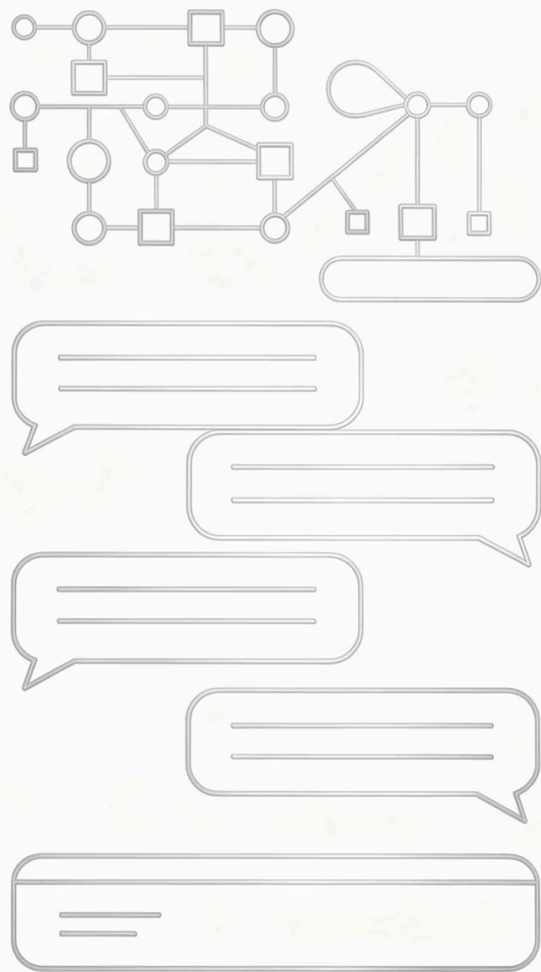
先進 LLM 模型提供如同真人般的服務體驗與上下文記憶



商務自動化

整合領券、下單、查詢與推播等進階功能模組





智慧對話核心技術

01

高效能 LLM 模型

提供流暢且邏輯清晰的繁體中文對話，確保專業的客戶服務體驗

02

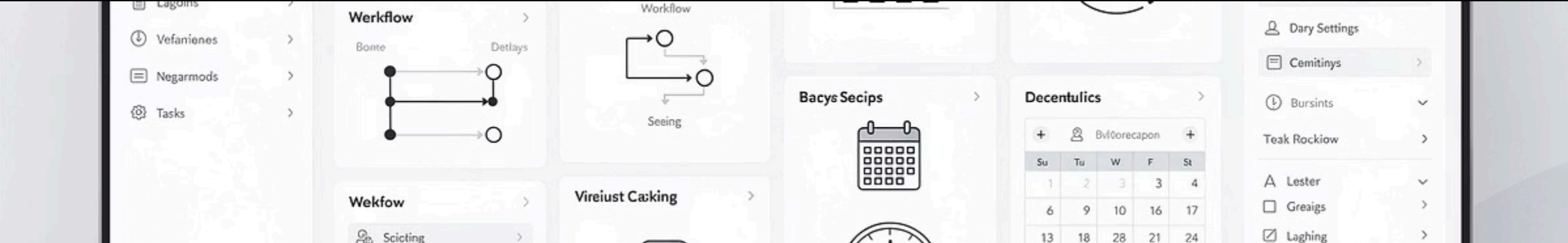
上下文對話記憶

自動從資料庫提取用戶最近 10 筆對話紀錄，實現連續性的對話體驗

03

在地化繁體中文

內建過濾器函數，透過 2500+ 常用字對照表強制轉換為台灣繁體中文



進階商務功能模組



精準資料檢索

用戶輸入「查詢 + 關鍵字」時，系統切換至精確模式，直接從資料庫回傳 100% 準確的產品規格或庫存資訊



結構化下單流程

支援語意解析下單，將用戶需求（商品名、數量）自動記錄至訂單表，簡化購物流程



自動化領券系統

用戶輸入「領取優惠」，系統自動派發兌換碼，並標記用戶 ID 防止重複領取，實現智慧行銷管理



定時主動推播

管理員可設定定時任務，主動向指定用戶發送最新活動或提醒訊息，提升用戶互動率

真人轉接與狀態控制

獨特的狀態門控機制

為解決自動化系統的局限性，本專案設計了靈活的人機協作模式。

當用戶輸入「轉接真人」，系統將狀態切換為手動模式，AI 暫停自動回覆並即時通知管理員接手。

這確保了重要客訴不會遺漏，同時保持了自動化的高效率優勢。



視覺交互優化設計

1

圖文訊息 Rich Messages

使用全螢幕精美海報作為歡迎訊息，直覺引導用戶進行「領券」或「查詢」等核心操作

2

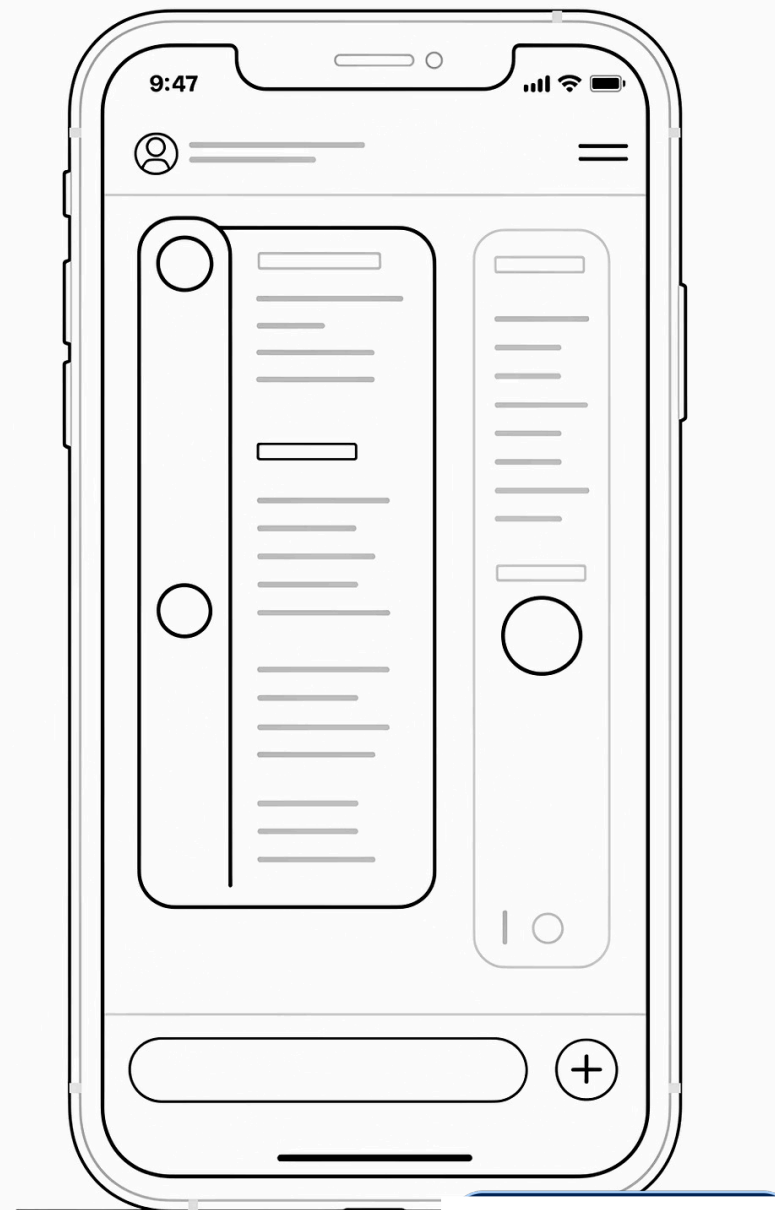
圖文選單 Rich Menus

在對話框底部常駐核心功能按鈕，大幅降低用戶打字成本，提升操作效率

3

Flex Messages 卡片

以精美的卡片格式顯示查詢結果與訂單明細，提供優質的視覺體驗



打造智慧商務新體驗

低成本高效能

利用 Google Sheets 與 GAS，
實現企業級功能而無需昂貴基礎
設施

人機協作完美平衡

AI 自動化處理常見問題，複雜
情況無縫轉接真人服務

完整商務生態系統

從對話、領券、查詢到下單，一站式解決方案提升客戶體驗

本系統超越了單純的聊天機器人，整合了多項傳統代碼邏輯實現的商務功能，為企業打造全方位的智慧客服與行銷自動化平台。

