

臺北廣播電臺「三不五時聽臺北」系列單元廣播

播出時間：108 年 11 月 1 日（星期五）下午 3 時 30 分至 45 分

受訪者：林小姐

單元名稱：台北好水 讓您生活更美好

主題：自來水大小事即問即答—北水處智能客服系統上線囉！

訪問子題：

一、什麼是北水處智能客服系統？

北水處智能客服系統是導入人工智慧新技術之文字查詢系統，用戶可以透過輸入自然語言文字的方式進行常用的 Q&A 問答，系統並可依據上下文進行智慧關聯或解析，提供精準判斷回答。用戶只要利用電腦或手機連結北水處智能客服系統，自來水各項大小事即問即答，且 24 小時隨時諮詢免等待。

二、北水處為何要推動智能客服系統呢？

為服務用戶，北水處設置 24 小時客服專線，電話號碼為 02-87335678，由專人提供電話線上服務，北水處客服專線之服務品質優異，一般情況下棄話率也很低，但如遇緊急事件大量來電時，客服專線仍可能滿線，造成用戶等待之狀況，這時透過網路智能客服系統可即時提供最新訊息，適時分擔話務量，減少用戶等待之不便。另外智能客服系統建置完成標準答案，用戶每次查詢所獲得之資訊均相同，且不需自行記憶或抄錄應備證件、申辦地址、聯絡電話等等，可以隨時隨地查詢，提供用戶更加優質的

服務。

三、北水處智能客服系統提供那些服務？有什麼特點呢？

北水處智能客服系統可即時查詢自來水各項申辦業務及活動相關資訊，首頁圖文框提供北水處最新訊息，還有快速選單及熱門推薦，查詢更快速、便捷。另外，北水處智能客服系統還具備下列特點：

(一)人性化友善查詢介面：北水處網站現有常見問答僅能以關鍵字搜尋，容易有查不到之狀況，透過智能客服系統可以輸入自然語言文字的方式進行常用的 Q&A 問答。

舉個例子說明，我們經常承辦用戶水費單更改用戶名稱，申請項目是「過戶申請」，但用戶可能不會想到「過戶」這個名詞，而會詢問水費單怎麼「改名字」，如以關鍵字「改名字」搜尋常見問題，是無法查到正確資訊的，但透過智能客服系統就能辨識改名字、變更戶名等等，都是「過戶」之意思，進而提供正確的申辦資訊。

(二)階層式引導問答功能：系統提供引導式回答、建議問題、相關問題、問題選單等功能，當無法確定用戶問題時，可以提供建議問題或問題列表，引導用戶得到所需答案。

以上述例子進一步說明，因為一般用戶與公司過戶所需之應備證件不同，智能客服系統於用戶詢問時，會透過階層式問題引導用戶點選個人或公司過戶，再依選項提供所需資訊，有效縮減答覆內容，節省用戶查詢時間。

(三)圖卡圖片輔助說明：純文字閱讀不易、理解度較差，針對較

複雜的問題以圖卡或圖片方式呈現，減少條列式文字，提升問答效率及使用意願。

例如我們經常會遇到用戶家中水量異常，可能用水設備漏水了，其中最常發生漏水之用水設備是馬桶，因此我們提供了馬桶自我測漏之 4 格圖片(使用顏色測試法)，讓用戶一看就懂，代替冗長文字說明。

四、如何利用智能客服系統查詢自來水大小事呢？

請直接到北水處官網/首頁/點選「智能客服」或直接連接網址 <https://robot.water.gov.taipei/water/>，北水處智能客服系統之服務人員叫「水妞」，水妞最喜歡回答自來水各種大小事，歡迎大家常來跟她聊聊天。

五、北水處還有其他優質之網路服務嗎？

北水處經由每月來電分析，發現來電查詢繳費狀況之比率很高，顯示用戶有水費查詢、繳費通知之需求。

為主動解決用戶困擾，北水處推出「市政訊息 LINE 水費推播服務」，用戶加入市政訊息 LINE，訂閱水費自動推播服務，於繳費期限前 1-3 天 LINE 會自動提醒，另外繳費期限後第 6 天會啟動催繳通知，不必再擔心遺漏繳費訊息！

而且同一水號可申請多組 LINE 水費推播服務、同一組 LINE 帳號亦可申請多組水號，輕輕鬆鬆管理家中水費，繳費不再有煩惱。