

113年度臺北智慧城市創新實證補助試辦計畫

AI 客服導引及案件填寫教學(1/2)

提案機關: 臺北市商業處

(如為跨機關聯合提案請列出所有機關名稱)

中華民國 113 年 3 月 28 日

提案資料彙整表(以兩頁資料為限)

提案機關名稱	臺北市商業處
提案名稱	臺北市商業處－AI客服導引及案件填寫教學
欲解決問題內容	<p>公司商業登記是商業處重要業務之一，每年平均受理申辦公司登記及商業登記案件平均約17萬餘件，迄113年2月底止本市公司行號登記家數近24萬家；另自109年1月份起設立、遷址、變更業項目登記案件採全面審查，每年平均公司、行號申請審查件數約為7萬餘件，每日需面對大量的民眾來電諮詢或辦理案件及使用營業場所預審系統，隨著市民服務需求日增，機關面臨人力資源不足的問題急待解決。隨著AI時代發展成熟，希望透過虛擬AI客服，快速解答民眾之提問、紓緩登記櫃台、人員接聽電話負擔。預計打造虛擬環境，使用者透過網站虛擬人物增強帶入感，吸引民眾使用。藉由導入虛擬客服服務，對於簡易問題能迅速提供正確答案，對於艱深問題能分流導引，提升效率。</p>

提案資料彙整表(續)

實證創新思維	透過AI 客服機器人通用同一套知識庫，快速解答民眾之提問及提供相關資訊，以節省民眾申辦時間及行政機關量能。				
提供之場域情形	<p>1. 透過網站提供的文字客服機器人快速解答民眾之提問，引導申請人進入相關網頁頁面(臺北市商業處公司及商業登記主題網、市民服務大平台、營業場所預先查詢系統)進行操作，以及辦理相關事項所需流程。</p> <p>2. 藉由導入虛擬客服服務，對於較簡易之問題迅速提供正確答案，較艱深之問題則予以分流導引。</p>				
提供之行政協處	<p>提供辦理公司及商業登記應備文件、登記案件進度查詢、營業場所預先查詢等相關資訊，以及辦理相關事項所需流程。</p> <p>定期檢視召開會議檢視功能，並持續優化相關資訊。</p>				
提案機關主管 (如為跨機關聯合提案 請填寫主責機關)	提案機關聯絡人	聯絡人職稱	聯絡人電子信箱	聯絡人電話	聯絡人手機
臺北市商業處 登記服務科 周祐薇代理科長	臺北市商業處 登記服務科 楊意萱	約僱人員	cx_45024@gov.taipei	02-27208889-6518	

大綱

1. 問題背景

2. 預期效益

3. 解題方案規劃

4. 實證場域及範圍

5. 提供行政協處內容

6. 附件

- 將欲解決問題內容，整理成條列式說明，建議可以用4W1H說明，分五條清楚闡述問題背景：What 問題是什麼? Where 哪裡發生這個問題? When 何時發生了這個問題? 問題延續了多久時間未能解決? Why 為何要解決這個問題? 解決問題的急迫性以及重要性? How 如何解決這個問題?
- 是否符合本府政策(符合AI-Driven Smart City政策尤佳)，以下選項請勾選。

上位政策(單選)

- 安全之都
- 運動之都
- 未來之都
- 其他
請說明

依循政策進行PoC案符合下列執行內容(單選)

- AI-Driven Smart City
- 市民有感的服務科技
- 其他，請說明 _____

• 本表參考自IMD Smart City Index Report 2023 指標項目

請基於前述問題背景，解決後可產生之效益，進行勾選(可單選或複選)：

■ 數位化程度提升

- 提高市民衛生設施之妥善度
- 提高資源回收服務之滿意度
- 提供公共安全程度
- 減少空氣汙染程度
- 提升醫療服務之滿意度
- 協助解決租屋問題
- 解決交通擁塞問題
- 提供公共交通工具之服務效率
- 提供綠地空間並能以數位化服務維護與管理
- 提供文化活動(包含公部門與私部門活動)資訊
- 提供就業資訊
- 提供k12教育相關資訊
- 提供成人教育資訊
- 企業以數位服務創造新就業機會

■ 人工智慧工具導入、應用與創新

- 市民平權
- 提供市政府決策資訊
- 提供市民反饋市政府決策管道
- 提升市民對市政參與程度
- 線上通報公共設施問題
- 提升公共設施故障處理效率
- 網路提供二手物品交換服務效率提升
- 公共無線網路服務效率提升
- 監視器設置與影像分析能讓居民感到更為安全
- 網路或應用程式能有效監測空氣汙染
- 線上醫療預約效率提升可減少市民就醫所需時間
- 汽車共享服務效率提升

- 城市停車位尋找應用程式
- 單車共享服務效率提升與減少交通堵塞
- 公共交通工具資訊分享效率提升
- 交通堵塞狀況查詢效率提升
- 線上購票資訊讓市民更容易親近文化活動
- 線上職缺公告與媒合效率提升
- 學校IT或AI教育內容提升
- 讓創業更為容易
- 提高網路通訊的可靠度
- 市政透明度提升
- 市民滿意度提升
- 城市生活實質改善
- 辦公效率提升減少市民洽公所需等待時間
- 其他

- 透過AI客服機器人通用同一套知識庫，快速解答民眾之提問及提供相關資訊，以節省民眾申辦時間及行政機關量能。

- 透過網站提供的文字客服機器人快速解答民眾之提問，引導申請人進入相關網頁頁面(臺北市商業處公司及商業登記主題網、市民服務大平台、營業場所預先查詢系統)進行操作，以及辦理相關事項所需流程。
- 藉由導入虛擬客服服務，對於較簡易之問題迅速提供正確答案，較艱深之問題則予以分流導引。

- 提供辦理公司及商業登記應備文件、登記案件進度查詢、營業場所預先查詢等相關資訊，以及辦理相關事項所需流程。
- 定期檢視召開會議檢視功能，並持續優化相關資訊。



Thank you.



臺北市政府資訊局
Department of Information Technology,
Taipei City Government

smarttaipei