

封面格式

107 年度經濟部中小企業處  
新創採購-政府出題・新創解題  
機關提案書

提案機關：經濟部中小企業處

中華民國 107 年 10 月



## 提案表

提案機關	經濟部中小企業處				
提案名稱	新創圓夢 AI 智慧客服系統				
配合單位	經濟部中小企業處				
◆ 提案概要 (具體並簡要說明實證背景、主題)	<p>為營造優質的創業環境，各部會透過各式創業輔導政策幫助新創企業，無論是資金取得、市場行銷、創業課程、顧問諮詢到創業空間等，為此，本處打造「全國最豐富的創業資源網站」—新創圓夢網，網站除了靜態的創業資源之外，也提供活動看板專區讓民間單位可刊載創業活動使用，另外，網站也有創業諮詢服務專線、電子郵件及即時通訊等諮詢管道。</p> <p>然而創業問題五花八門，光是透過靜態的網路資訊，也很難讓創業者立即找到所需資源，本提案期運用智慧客服的即時問題解決能力，以人性化的介面設計及智慧化的系統串接，通用的 UI 介面，取代繁冗的頁面切換與高學習門檻，提供創業者即時創業資訊及資源。透過人工智慧的運用，也能將大量且零碎網路瀏覽資訊變成更有意義的資料，提供本處創新創業政策運用的參考，提升政府各項創業協助的效益。</p>				
◆ 提供之行政協處內容	<p>一、提供「新創圓夢網」相關內容，或該網站資料搜尋介接協助。</p> <p>二、提供機器人網頁相關鏈結的協助。</p>				
◆ 預計期程	<p>自廠商提案計畫獲選核定時起 6 個月 (施作期間請以 6 個月為限)</p>				
申請機關 聯絡窗口(得為複數)	單位	姓名	職稱	電子信箱	聯絡電話
	經濟部中小企業處	陳筱雯	技正	swchen@moea.gov.tw	02-2366-2266

# 目錄

一、問題背景.....	2
(一) 面臨問題.....	2
(二) 提案背景.....	2
二、實證主題.....	2
三、解題構想.....	3
四、預期功能或規格.....	3
五、試作或實證場域及範圍.....	4
六、提供行政協處內容.....	4
七、預計期程.....	4
八、查核依據.....	4
九、預期效益.....	5

## 一、問題背景

### (一)面臨問題

經濟部中小企業處（即本處）以輔導我國中小企業及新創事業發展為職責，設計多元管道提供多種創新創業的協助資源。然而，雖有建置人力處理民眾對於創新創業的諮詢，但因為人力資源不足，尚不足以因應來自四面八方各式樣的諮詢需求，針對同一諮詢來源進階問題的提出時，不同人員不易掌握先前的聯繫內容與狀況，諮詢者可能必須重新敘述問題，將導致溝通成本較高、費時等問題。再者，本處雖已嘗試在若干創新創業輔導與推行的網站導入電子化客服的功能，因為無法與諮詢者進行即時互動，使得利用率並不高。

### (二)提案背景

為能有效解決創業者的基本需求，以有效率的方式導引創業者所需之資訊及輔導資源，本提案擬導入智慧客服，將相關創新創業內容，以單一窗口 24 小時無休服務提供給利用者；將創業者經常面臨的問題，透過機器學習的訓練與優化，建立雲端智慧機器人系統，提供創業者隨時上網諮詢。

結合新創圓夢網所提供的創業資訊，立即導引使用者所需資源，透過建立雙向互動模式，運用 UI/UX 介面設計、相關系統的串接，提供一個符合創業者需求的 AI 客服諮詢系統，並提供電子問卷調查、創業相關活動或訊息的主動推薦、轉接真人客服等完整服務。

## 二、實證主題

包含以下五項：

1. 針對創新創業等內容，蒐集整理各種創業常見問題與資

訊，對應「新創圓夢網」相關資訊及資源，建置創業諮詢雲端 AI 客服系統。

2. 採用 UI/UX 方法設計，根據創新創業需求者的使用習慣，開發諮詢介面，提供單一窗口 24 小時無休服務，在一般上班時間亦有提供轉接真人客服的功能。
3. 結合問卷調查設計、主動推薦創業活動或訊息等功能等，提供互動式創業協助。
4. 蒐集 AI 客服系統的諮詢問題及問卷調查資料，持續優化訓練 AI 客服的正確答復率，並能分析創業者需求資訊並引導其獲得最完整訊息。
5. 紀錄及分析網頁瀏覽者的使用內容及使用習慣，提供本處創業者對於政府創業資源的需求參考。

### 三、解題構想

結合「新創圓夢網」所提供的資訊及資源，增加多元互動設計，例如：連結活動報名、新創圓夢網內容、AI 客服系統的回復等意見。也可依據詢問者關心的議題，主動推播相關創業活動或訊息，鼓勵創業者參與。

並於設計過程中，納入使用者意見，於設計完成後，經 50 位使用者試用並獲得有效使用者滿意度達 75% 以上。

### 四、預期功能或規格

1. 建置 AI 智慧客服服務系統介接「新創圓夢網」，針對創新創業諮詢提供諮詢服務。

2. 採用 UX 介面設計，以最適合創業者的使用方式，提高民眾使用圓夢網的滿意度。
3. 串接創業相關服務（如創業地圖、課程報名、補助申請、問卷調查等），主動推薦創業相關活動或訊息等功能，並具有轉接真人客服功能。
4. 具有蒐集 AI 客服系統的諮詢問題及問卷調查資料，以及網路瀏覽路徑等使用者創業需求及行為分析，並能產出統計分析報表，以使系統採用者得掌握創業者關心議題與需求，作為後續相關創業推動之參考。

#### **五、試作或實證場域及範圍**

可介接「新創圓夢網」提供使用。

#### **六、提供行政協處內容**

1. 提供「新創圓夢網」相關內容，或該網站資料搜尋介接協助。
2. 提供網頁後台相關鏈結的協助。

#### **七、預計期程**

自廠商提案計畫獲選核定時起 6 個月。

#### **八、查核依據**

1. 以「新創圓夢網」相關內容，設計 AI 智慧客服系統，在優化訓練後，正確答復率至少達 80%。
  2. 具有轉接真人客服、問卷設計與調查、主動推薦創業相關活動或訊息等功能。
  3. 蒐集 AI 客服系統的諮詢問題及問卷調查資料，提出
-

統計分析報表，並分析創業者關心議題與需求，作為後續相關創業推動之參考。

4. 由本處選擇 50 人使用者以內進行試用，獲得有效使用者滿意度達 75%以上。

## 九、預期效益

1. 創業常見問題 24 小時全天候上網諮詢服務，解決諮詢人力資源不足，提高新創圓夢網使用效能。
2. 化被動為主動，依據詢問者關心的議題，主動推薦相關創業資訊與活動，提升政府活動廣宣效益
3. 精準的掌握創業者需求，提出分析議報告，作為後續相關創業推動之參考。
4. 活化 AI 創業運用，建立政府使用智能客服運用典範。