

# GCP 成功案例

## 優捷勝股份有限公司



# 東捷資訊協助優捷勝導入雲端智能客服解決方案

## 客戶介紹

優捷勝(股)提供多樣化的客服委外服務，包括傳統的進線服務(INBOUND CALL)、電話行銷(OUTBOUND CALL)、客服中心系統建置、會員中心服務、市場調查服務、訂單管理服務，以及衍生的整合直效行銷(IDMS)等，服務產業涵蓋政府機構、金融、電信、家電、宅配物流、資訊、網際網路、娛樂、消費性產品、生技....等產業。

## 導入產品

Google Compute Engine, Network Service, VPC

## 問題與挑戰

### 東捷資訊協助優捷勝導入雲端智能客服，解決人員訓練與設備不足的挑戰

優捷勝在協助客戶導入客服委外服務時，常因旺季期間，短期客服招募不易；加上委外企業的客服技術含量高，需要透過專業的教育訓練以維持服務品質，因此，若人員一旦離職，不容易快速增補，而影響服務量能，因此逐步規畫客服業務由智能客服機器人取代傳統客服人員，客服機器人可以在同一個時間同時處理多人的問題，提高服務效率，並可有效節省人力成本，此外，智能客服可採用階層式引導客戶，逐步地確認問題，解決問題，以提高客戶的滿意度。透過雲端智能客服系統，讓企業不必投入大筆資本支出建置客服中心系統，就能輕鬆擁有一個具備AI能力的雲端客服平台。

優捷勝在導入“智能客服”專案時，因新增的需求，需擴增新的伺服器與相關資訊設備與服務，加上原有機房空間已滿，需騰出空間放置主機，此外，專案初期導入，對於系統未來使用量及成效，均無法明確預估，硬體容量空間規畫亦是導入初期需要評估的問題。東捷資訊擁有多年雲端建置及20年資訊委外服務(ITO與商務流程委外服務(BPO)經驗，更是Google Cloud Platform合作夥伴，擁有專業的雲端顧問服務團隊，經多方評估協助優捷勝將智能客服系統導入Google Cloud Platform解決方案，透過Google Cloud Platform穩定且安全的雲端系統服務，讓客服業務24小時不中斷，可更有彈性地針對淡季與旺季的訂單需求，調動客服資源，彈性系統使用計費方式，更可為優捷勝降低大幅的客服整體用有成本，提升營運效能。

# 導入效益

## 提升系統可用性與彈性

原先智能客服規劃的地端伺服器改為上GCP雲端服務，GCP可因應實際使用需求，隨時進行空間彈性擴充或調整，同時也解決了伺服器未來可能空間需求擴充的問題。

## 系統穩定、安全與效率，提升客戶體驗與滿意度

採用雲端方案，GCP使用多個虛擬伺服器的資源，因此發生伺服器當機的機率極小，無論伺服器或網路環境，都相較於過去地端購買伺服器來得穩定與安全。智能客服上雲能夠在不中斷服務的狀況下更新功能，也可讓客戶獲得更好的體驗

## 節省客服人力以及系統整體設備採購與維運成本，提升營運效能

導入雲端智能客服，不僅大幅降低50%系統建置、維運等整體擁有成本，更讓客戶可彈性規畫客服人力，提升營運效能，未來更可考慮結合GCP大數據服務優勢，提供客戶加值服務，

## 客戶證言

“ 東捷資訊的服務態度積極，服務內容也十分到位。不論是與 Google 原廠的資源，或專案需求訪談與導入過程都有SOP標準步驟。此外，東捷資訊的專業架構師也提供了非常優秀的技術服務。-- 優捷勝總經理 徐煥瑜