

SYSTEMX 精誠集團



零售4.0

智慧零售指南

Version 1.2

AI人工智慧—實踐智慧零售時代的最後一塊拼圖

過去幾年由於大數據、雲端服務、行動化等技術的成熟與普及，帶動產業數位轉型。在數位轉型的實踐過程中，AI人工智慧的應用，受到全球的矚目與討論。這場由數位轉型帶動的產業結構翻轉，已經因著各式各樣的AI情境應用，演變成一場產業生態變革運動。流通零售業者，在經過2017年，以「消費者體驗為中心的數據驅動零售模式」概念的「智慧零售」潮流洗禮後，開始沈澱思考實際的落地解決方案，而AI人工智慧的應用，正是完成智慧零售願景的最後一塊拼圖。

精誠集團身為台灣資訊產業先驅，自當偕同國內外AI頂尖軟硬體廠商，如全球電腦視覺獨角獸公司—商湯科技、精於情感AI判讀的竹間智能、服務型機器人pepper等，發展在地化及客製化服務，為台灣的零售業及餐飲業提供最佳AI應用解決方案。

AI人工智慧打造的智慧零售場景

「智慧零售」強調消費體驗，行動科技導致碎片化消費行為，故此，零售業者必需在最短的時間內，提供最精準的消費資訊，在銷售手段上提前預測需求；在商品設計上追求客製化，在最短時間內確實引發消費者的購物行為。但是預測需求所需要的數據分析，以及客製化服務所需要的快速生產，將飛快地超出人工負荷，此時，就需AI技術來填補人工的不足。為了服務零售業客戶，精誠集團整合AI技術，針對零售業者規劃設計完整的消費服務流程。

(一) 迎賓客服導購服務型機器人

服務型機器人綜合體現了各項AI技術，舉凡語音辨識、語意解析、影像辨識、智能移動等，無一不是服務型機器人的必要功能。透過上述技術的整合，以及客製應用功能開發，甚至串連業者既有系統，如CRM，服務型機器人便可在零售門市店點接待消費者，提供購物推薦、客服問答、移動導覽、業務辦理甚至娛樂互動等服務。

舉例來說，機器人在商店入口接待來店消費者，透過影像辨識並串接CRM系統，得知消費者為該店VIP客戶，便可以在第一時間回應最貼心的問候，並依其過去的消費資料提供本次購物推薦，甚至引導消費者到特定商品櫃位，提供客製的消費優惠方案，機器人以專屬購物助理的身份，讓VIP客人感受到獨一無二的尊榮購物體驗。

對零售業者來說，服務型機器人不但分擔了門市員工的工作，解決與日俱增的招工不易問題，舉凡重複一致性的工作、流程公告作業，機器人做再多次也不會厭煩或失誤。還可以在互動過程中，對消費者性別、年齡、情緒及使用過的功能等回應內容進行解讀，這些互動資料的可信度會比消費者意見調查結果還高，資料蒐集方式也更有效率，在業者進行行銷策略訂定時，有著極高的參考價值。

(二) 3D智能量測

除了消費者的歷史消費資料，消費當下的需求及狀態也是決定其購物行為的重要因素。服務業者可以藉由3D智能量測，運用高科技的鏡頭掃描系統，快速準確又完整的蒐集消費者的身型資料，整個量測過程只需要3秒鐘。再藉由雲端掃描分析軟體，得到完整量身數據、人體掃描降噪、自動修補、三維人體模型自動建立的效果。協助客人在選購衣服的時候，可以用更少的時間，更精準地找到符合需求的商品，身型資料更可以運用在消費者的網購行為中，減少退換貨機率，提高客戶滿意度。

(三) 智能購物推薦

整合消費者的消費記錄及目前身型資料後，智能購物推薦系統便可以分析相關資料並依其結果列出為消費者量身打造的商品，透過店內的互動式數位看板，導引消費者完成購物結帳，完成線上到線下，或是從線下到線上的全通路消費體驗。

在數據當道的現在，實體店面不但擁有商品實地體驗的優勢，過去電商業者才能掌握的消費行為資料，透過智能購物推薦系統，實體店面也可以輕易取得。



(四) 智慧販賣機

在週年慶或促銷活動期間，常常可見百貨業者雇用大量短期雇員協助客人領取滿額贈禮券及消費贈品。如今有了整合行動支付、人臉辨識以及雲端管理平台，打造的智慧多媒體自動販賣機，便可以改變這樣的場景，由智慧販賣機執行兌換工作。此外，整合NFC、RFID、QRCode、信用卡等支付工具的智慧販賣機，採用微軟Azure人臉辨識系統，可偵測出不同消費者的性別、年齡、心情，再推薦適合商品，另外可依據不同族群客製多媒體行銷遊戲強化互動服務，提供更貼近消費者的使用體驗。

除此之外，業者更可以利用智慧販賣機收集消費者行為資訊，做為分析或策略決定的參考。



打造完整貼心的AI餐飲體驗情境

餐飲業可說是服務業中的服務業，在消費者意識抬頭的今日，大家在乎的餐飲服務已經不止於餐點好吃與否，流暢完整而且貼心的用餐過程，更是餐飲業者不斷追求並持續改善的重要服務項目。然而，要提供無微不至的服務，對人力及營運系統的需求便非目前餐飲業所能滿足的。故此，精誠集團整合各項AI服務及產品，從消費前尋找餐廳所需要的網路口碑評鑑參考，到結帳後的智慧帳單，為餐飲業者打造可以擴大營運績效，提升客戶滿意度的完整解決方案。

(一) 口碑評鑑導客

餐飲者常常利用問卷填寫方式，試圖了解客戶的心聲，但是效果有限：想了解網友的評鑑內容，但評鑑數量太多，沒辦法每則都看。如今可以透過AI語意分析技術，對網路上的美食評鑑資訊進行比對及情緒分析，就可以得到第一手的消費者反應情報，知道服務是否需要加強、餐點是否需要改進、行銷是否有如期效益、分店選點是否適當。業者從簡單易讀的儀表板式報告界面，即時得到真實的消費者洞察資料及口碑評價。

(二) 智慧語音訂位

餐飲業想建立客戶資料，最好的方式是從訂位資訊開始記錄。但是傳統以紙張記載訂位資料，需要大量人力進行數位化轉換作業，且大部份的消費者仍習慣以電話完

成訂位，在不改變消費者訂位習慣之下，如何以最低的人力，完成客戶資料數位化，一直都是令業者頭痛的問題。有鑑於此，精誠集團推出「智慧語音訂位」服務，藉由語音辨識技術，以開放式語音對話，分析來電意圖，完成訂位服務。整個過程均由雲端服務系統完成，不但即時建立客戶資料，更大大節省人力，尤其在用餐尖峰時間，現場工作人員腳不點地的忙於服務，還要撥打催客電話，難免忽略了服務品質。此時，智慧語音訂位服務便可以代勞，並通知工作人員是否保留桌位。所有的客戶訂位資料，藉由系統提供的行銷模組進行分析，提供業者客製化的行銷建議。換言之，這套聰明的訂位服務，不但減輕業者的人力需求，提高現場工作人員的服務品質，更可以協助業者完成更精準有效的行銷規劃設計。

(三) 餐飲智慧服務機器人

迎賓帶位機器人

消費者抵達餐廳後，不管有沒有訂位，總是需要與負責帶位的工作人員確認桌位，或現場領號候位。此時，迎賓訂位機器人，便扮演了友善迎接來賓的角色，協助已訂位貴賓確認訂位。機器人的智慧移動功能，還可以帶領來賓入座。未訂位的消費者，可透過機器人胸前的互動看板，填寫資料並取得號碼牌。迎賓機器人閒暇時，便和現場候位的來賓進行遊戲互動，降低消費者等候的焦慮，也避免因等候而流失客戶；或是選擇播放宣傳影片、透過人臉辨識技術，判別消費者性別年齡，列印並發放適合的優惠券。

總結與建議

點餐機器人及送餐機器人

機器人的AI技能，除了智能人機介面，最重要的莫過於其智能移動技術。這樣的技術應用在餐廳裏，可以讓機器人穿梭在各桌之間，為消費者提供點餐及送餐服務。若點餐機器人串接了CRM資料，還可以根據客戶過去的用餐記錄，提供餐飲推薦及菜色介紹，乃至於滿意度調查工作。隨後由機體客製化的載重型機器人，安全準確的將餐點送達桌邊，減少工作人員送錯菜，客人吃錯菜的困擾。精誠集團為餐飲業設計打造的機器人應用情境，體貼又準確的完成客戶互動任務，可以說是餐飲業者的最佳員工。

(四) 智慧帳單@Line

用餐結束後，消費者想查詢消費記錄，則可利用「智能帳單」服務。這項整合銀行信用卡Line的官方帳號，運用chatbot技術，讓消費者即時查找帳單資訊，同時透過LBS移動定位服務，快速找尋最近的銀行、信用卡特約商店、可繳費地點，推薦客戶附近商家優惠資訊，精準行銷隨時搜尋立即享受，達到線上線下無斷點的結合，是最即時最精準的行銷溝通新利器。



精誠集團運用創新技術，協助企業數位轉型，推出「智能帳單@Line」服務，透過自然語義辨識，查詢帳單、繳費、找優惠更輕鬆又快速，從客戶需求出發，提供顧客更多元快速的帳務服務，將生活優惠資訊功能與社群無縫接軌，提供互動式個人化帳務管理，直達行銷最後一哩與顧客做最有效的溝通並創造價值。

智慧零售時代從概念提出，至今已發展至落地實踐階段。為了借助科技之力，更貼近消費者，提供化被動為主動的服務體驗，建議業者可以利用各項AI技術及解決方案，先「搜集數據」建立消費者行為軌跡，進行「探測意圖」工作，並利用收到的數據分析來「預測需求」，透過「平台管理」達到「回應與優化」的目的。如此一來，方能時刻掌握消費者需求，並且與消費者保持良好的互動關係。其次，智慧零售時代的產業結構已經不是傳統的產業鏈而是生態圈，唯有透過策略聯盟，建立專屬的動態產業體系，不停交互作用，方能加速產業佈局與發展。最後，不論零售產業如何演進，零售業的核心永遠在於商品與服務，讓消費者願意重複回購並永續支持，是所有業者努力的終極目標。以消費者為核心的購物體驗，並不是一個全新的概念，如今由於AI技術的飛躍性發展，企業應能夠利用此關鍵技術，打造以消費者為核心的C2B（顧客對企業）生產與銷售模式，如此才能科學化且有效地精準掌握消費者需求進而創造營收、降低庫存。

精誠集團深耕台灣零售業多年，過去幾年累積了豐富的協助業者數位轉型經驗。不僅擁有紮實的產業智識（Domain Knowledge），也深刻感受到AI人工智慧將是新一波零售革命的核心。因此精誠集團投入資金與資源，掌握關鍵技術，偕同海內外AI軟體、硬體與服務等夥伴，為零售業者規劃設計多項AI應用情境，將智慧零售概念落地實踐，協助業者創造高價值的AI智能服務，也為消費者打造全方位智慧生活。



精誠資訊 | 企業應用情境AI化最佳夥伴
webmaster@system.com
<https://tw.system.com/>