

預測 #5

**85% 的顧客互動
將邁向自動化。**

預測 #5

無論是顧客還是員工，AI正創造一個全新的體驗時代——自然互動、輕鬆參與、預測推薦、零摩擦。

事實上，AI已為企業與客戶的互動方式帶來深遠影響。當今有89%的人使用語音助理來進行客戶服務，69%的企業客戶服務功能使用聊天機器人以隨時隨地與顧客互動。

這樣普及的應用，讓自動化從一項不錯選項，快速成為遍及幾乎所有市場的基本客戶期待。

成功的自動化互動，關鍵元素是持續了解脈絡與意圖，不論其對話如何自然發展，或是個人的溝

通方式為何。當AI技術能更好的追蹤與瞭解對話脈絡，越來越多的顧客互動便能夠有效地邁向自動化。

當AI驅動的分析能幫助企業更好地理解顧客需求，物聯網更直接地拉近顧客與企業的距離，而數位助理提供人性化的數位體驗，客戶互動的自動化到了2025年將變得極度普遍。我們預測85%的所有互動都將變為自動化。



的顧客互動將變為自動化。

延伸閱讀



影片：Exelon Readies AI-Driven Chatbots for Millions of Customers (Exelon整備AI聊天機器人，為數百萬客戶服務)



影片：Oracle Digital Assistant: The Power of AI at Your Fingertips (Oracle數位助理：AI的力量就在你指尖)



試用Oracle Analytics Cloud

試用 Oracle 雲端平台

