

建構雲端訂購客服系統 - 以 H 商店為例

學生：余嘉恩

指導教授：洪鈺欣 助理教授

鄭宛璇

王文昱

徐微晴

國立雲林科技大學工業工程與管理系

摘要

由於網際網路的盛行與行動上網的普及，加上雲端運算的進步，讓企業建置硬體設備的成本大幅降低，且更加容易收集顧客需求。智能客服問世後，系統僅需整合創建完畢，便可以同步服務多名顧客，同時突破時區的限制，能即時服務顧客，滿足其需求，並大幅降低企業之行銷成本。

本研究以雲端科技出發，藉由店家及顧客需求分析，可得出使用者對 LINE Bot 聊天機器人之使用意圖及實際感受，再透過與店家訪談，了解店家對於建置 LINE Bot 聊天機器人及使用銷售平台的需求、偏好，而後開始開發整合建構之雲端訂購客服系統，結合 Python、Heroku 等程式建構 LINE 聊天機器人，使用 Laravel 框架開發銷售網站，並以 phpMyAdmin 管理資料庫，整合並管理企業數據，讓店家擁有優質化的雲端訂購客服系統，以提供顧客更完善的客服體驗。