

本期焦點

數據驅動商機 AI智能數據解決方案大公開

- 消費者未完成訂單便離開網站？揭露電商平台升級關鍵
- 掌握潛在商機！補充會員站外資料深化經營、精準行銷

OpView放大鏡

熱門話題調查局 (洗髮品選購因素 / 落枕原因 / 夏天避暑勝地)

熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / PTT / Mobile 01 / Facebook / YouTube / Instagram)

隨著「數據科學」與「AI智能分析」成為全球趨勢，如何實際將AI技術結合企業自身服務、使數據價值最大化，已然成為企業搶佔市場商機的關鍵；AI人工智慧的潛力無限，能為企業提供最即時的洞察並作出精準預測，因此企業若能找到最適合導入的AI解決方案，便可以優化經營流程、使資源的運用更有效率，間接帶動企業整體升級轉型。

意藍資訊作為國內具代表性的AI智能數據廠商，專精於巨量搜尋、自然語言處理及數據分析，日前舉行之《[AI賦能未來：數據驅動解決方案發表會](#)》內容，向各領域人才分享AI技術趨勢，並說明AI的多元應用如何賦能企業、揭示隱藏在龐大數據背後的價值。本期Social Watch節錄發表會內容進行分享，說明企業可以如何運用AI智能數據驅動商機、提升競爭力。



主題大綱

數據解決方案1：電商平台體驗升級・智能貼標與檢索優化

數據解決方案2：企業知識管理轉型・新一代智能客服

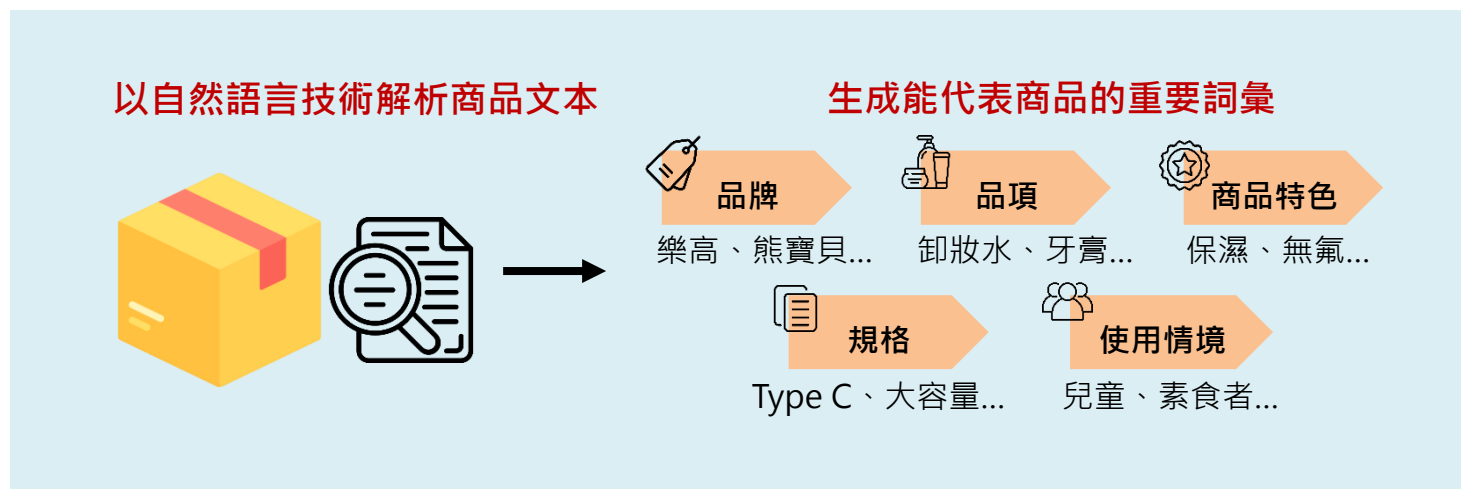
數據解決方案3：會員資料深化經營・精準追蹤與描繪受眾

AI智能
解決方案1

AI Search：電商平台體驗升級・智能貼標與檢索優化

現今有越來越多的企業投入電子商務的拓銷模式，不過雖然電商領域的商機與發展潛力無窮，經營電商平台仍有許多痛點需要克服。其中，電商平台經營者常面臨的問題，包含商品資訊過於冗長使顧客難以消化、搜尋結果不準確導致消費者無法快速找到所需的商品，或者推薦的商品顧客不感興趣等等，諸多因素皆可能造成消費者未完成訂單便離開網站，站內轉換率也停滯不前。

而我們可透過AI進行智能貼標與搜尋推薦以作為解決方案，意藍所推出的「AI Search：智能貼標與搜尋推薦系統」，能從商品資料的大量文本中自動生成該商品的代表性標籤，例如：某「品牌」推出適合「兒童」使用的「無氟」「水果口味」「牙膏」——藉由組合不同類別的標籤，確保搜尋結果符合使用者直覺。



▲ AI Search 商品貼標示意圖

此外，AI Search也運用**主體判斷**與**同義詞界定**等機制，大幅加強商品查詢精準度。例如，當消費者搜尋「薄荷漱口水」時，系統會自動辨別其目標商品是「漱口水」而非「薄荷」；或者當用戶查詢「深層潔顏凝露」時，則會一併顯示「洗面乳」的搜尋結果。如此一來，業者便可為電商平台使用者打造更佳的搜尋與推薦體驗。

觀察實際導入AI Search的電商平台，發現包含**站內搜尋轉換率增加19.22%**、**推薦商品轉換率成長8.6倍**等，不僅協助商品曝光度有效提升，透過「推薦對的商品給對的人」，也成功增加用戶黏著度。

站內搜尋轉換率

 **19.22 %**

平均工作階段時間長度

 **4.2 倍**

整站頁面收錄數

 **56 %**

推薦商品轉換率

 **8.6 倍**

▲ 電商平台實際導入AI Search之效益

AI智能
解決方案2

QAid：新一代企業知識管理・智能客服

以企業對外經營而言，良好的「客戶服務」無疑是穩定獲客及建立消費者長期忠誠度不可或缺的一部份，而對內如何建立培育人才、落實知識經驗循環，也是企業的一大挑戰。意藍資訊發表的「QAid智能數據助理」便可有效幫助相關情境，對外輔助企業的客服系統，以及對內協助企業的員工教育訓練與知識管理。

不少企業都期望能提升客服滿意度來維繫與顧客間的關係，然而現有的客服系統卻可能尚有部份痛點須克服，例如碰上大量重複類型問題時所產生的人力耗費、客服回覆速度對消費者而言不盡理想等，抑或企業欲發展智能客服，卻又擔心現有生成式AI答非所問。

對此，QAid便是十分理想的解決方案，其結合 LLM（大型語言模型）與搜尋引擎技術，能為企業快速有效地建立智能問答系統，不只回覆速度更即時、回答內容也更精確，無論輔助客服解決大量重複問題，或者用於企業內部的知識檢索，都能讓企業的營運效率與人力產值大幅提升。

	傳統智能客服	QAid
回答彈性度	回答較生硬，僅能回覆資料庫中的制式答案。	可根據不同使用者，對應調整個人化回覆。
上下文語意	無法記憶使用者先前提出的問題，受限於一問一答。	可記憶使用者先前的提問，不受限於一問一答，並給予適當回覆。
問法彈性度	多限定問題格式，使用者操作限制較多。	簡單上手，允許口語化提問。

▲ QAid與傳統智能客服之比較

相較於傳統智能客服在面對使用者提問時僅能回覆資料庫中的制式答案，QAid的優勢在於其問答較為彈性，不受限於一問一答、且能讀懂具有上下文關聯性的問題，並根據不同使用者調整個人化回覆；此外，與一般生成式AI相比，QAid額外設有信心度檢核機制，更可以避免生成不實回覆、答非所問之情形。

	一般生成式AI	QAid
服務領域化	門檻較高。	門檻較低。
回覆精準度	有機率生成不實回覆。	設定回覆信心度檢核機制，避免答非所問。
資訊安全性	服務雲端化，存在資安疑慮。	服務地端化，資安風險可控管。

▲ QAid與一般生成式AI之比較

**AI智能
解決方案3**

PeopleView：會員資料補充・精準行銷

在資訊爆炸且競爭激烈的數位時代，廣告投放的成本相比以往不減反增，因此如何「精準行銷」、以最少的資源和預算創造最高的效益也是企業需思考的課題。

而意藍資訊提出的解決方案「PeopleView人群資料庫」便是為此應運而生；PeopleView結合 DeepNLP（語意分析）及社群觀測技術，提供客戶意藍專屬的「EID」，能蒐集和追蹤消費者的瀏覽行為，進而將其轉化為各類型的「行為標籤」，並藉由多元的標籤組合，清晰描繪出消費者輪廓。



興趣

根據其長期到訪網站、瀏覽內容等所得標籤

消費意圖

根據近日到站頻率、關注商品等所得標籤

品牌

含多種產業、千大品牌如汽車、精品等等

零售領域

與零售產業相關之標籤包含美妝、服飾品牌等

屬性

個人相關之基本資料如性別、年齡等

特製

依企業需求客製標籤如特定車款、商品型號等

▲ 消費者六大標籤種類

透過 PeopleView，企業除了可以瞭解到消費者的消費時間、頻率、購買商品等，更能追蹤其在站外的行為特徵、喜好、消費習慣與需求等，以此為基礎來推薦消費者「有感」的商品，抑或根據不同的行為標籤進行分眾行銷，提升廣告投放的精準度、加強會員經營成效，同時有效地與新舊客戶進行溝通。

EID	標籤
43c45458c50f43999f2ef4e24bd982e4071715	工作階段(青壯年) 外匯交易 航空 勞工保險 貸款 新冠肺炎 電動車 遠食族 籃球 地方新聞 女性
2249*****1915	直銷 APPLE 產品發表 資訊科技 御宅族
B430*****C095	貸款 資訊科技 哈日族
8082*****E493	工作階段(青壯年) 節慶 法律服務 藥妝店 賣場超市 超商 頭髮清潔造型 保守型 房地產 數位金融 醫療險 歐元 行動支付
cfc5*****1709	房地產 資訊科技 名古屋
a7cd*****2420	開戶 貸款 超商 電動車 台灣北部

▲ 意藍EID貼標示意圖

小結

在數據驅動的時代下，企業導入AI技術已成為全球各大產業中銳不可擋的趨勢，而意藍資訊同樣深信AI數據應用的潛力無限，運用公司所擅長的巨量搜尋與自然語意分析等技術、並視企業不同痛點與營運需求，打造出多種智能解決方案——AI Search能精準生成商品標籤，為企業打造更良好的搜尋與推薦系統；QAid智能數據助理除了解決外部客服痛點，也能輔助企業內部的知識管理與員工教育訓練；PeopleView則透過意藍專屬EID，使企業得以追蹤消費客群的站內外瀏覽行為，進而精準貼標、協助企業達成分眾行銷，將資源運用的效率最大化。意藍資訊期許透過多元的AI智能應用，提供商業問題解決方案、賦能合作夥伴，共創數據驅動的未來。

活動快訊

由於本場實體發表會參與踴躍且獲得熱烈迴響，意藍資訊團隊將於2023/09/19（二）進行好評口碑再加場，詳細報名資訊請鎖定[意藍資訊官方網站](#)。



Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間| 2023.07.31-08.06

Social Lab每週追蹤特定主題，把網友想法一次說給你聽！

感謝各大媒體引用《Social Lab社群實驗室》透過《OpView社群口碑資料庫》剖析之獨家主題文章！



五花八門洗髮品該怎麼選？七大選購因素一次看

- 洗髮品的「特色功效」最受矚目 舒適香味也能營造好心情.....[繼續閱讀](#)



落枕脖子無法動彈？「這些」NG行為千萬避免！

- 寢具挑選是關鍵 長時間打電腦、手機也是NG行為！.....[繼續閱讀](#)



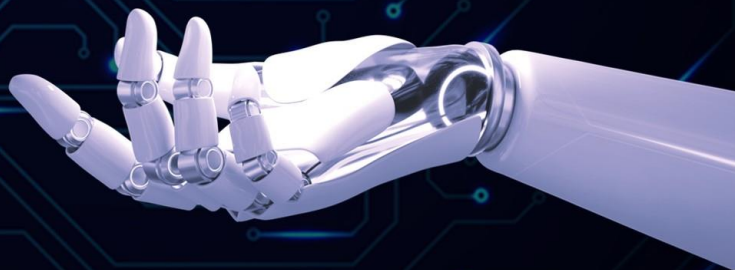
夏天出遊的最佳選擇！網推8大自然系「避暑勝地」千萬別錯過

- 帶您了解網友熱議的8大自然系避暑景點排行.....[繼續閱讀](#)

OpView 社群口碑資料庫結合 GPT，
優化自動化程度與提升觀測效率，
協助您在資料彙整與解讀更快速、順暢！

Opview
社群口碑資料庫

x GPT



點擊瞭解更多 🔥



OpView放大鏡 觀測期間| 2023.07.31~2023.08.06

網友熱議文章大公開

Social Lab收錄每周各類熱議討論文章前十名，欲看[上周熱門排行榜請點我](#)。

新聞頻道 聲量探索排行榜

 看新聞其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	2,837	LINE TODAY > 國內	桃園沒颱風假張善政臉書3分鐘湧千「怒」！網友.....
2	1,777	LINE TODAY > 國內	快訊 / 陸軍航特部現役軍官涉共諜案總統府斥....
3	1,436	LINE TODAY > 新頭殼	去南部看老百姓生活「實在太慘了」柯文哲下決心...
4	1,409	LINE TODAY > 理財	她稱郭台銘積欠千萬尾款激動落淚提不出證據...
5	1,300	LINE TODAY > 生活	闖紅燈又不走斑馬線！「霸王行人」過馬路爽滑手機....
6	1,294	yahoo新聞 > 理財就業	賴清德與青年談三明治世代挑戰自曝2個兒子將...
7	1,287	yahoo新聞 > 娛樂	張善政不放颱風假！維基百科改名「張善變」
8	1,193	yahoo新聞 > 焦點	謝典林退黨挺郭台銘？侯辦發言人：郭若參選....
9	1,140	LINE TODAY > 生活	【不斷更新】中颱卡努暴風圈逼近各縣市停班課...
10	1,127	LINE TODAY > CTWANT	景氣差救了供電危機7月用電11年來首衰退台電

Dcard 聲量探索排行榜

 看Dcard其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,188	閒聊	自己Line的群組的名稱是？
2	639	心情	想問問大家汽車駕照都是幾次過
3	578	Youtuber	請薩泰爾停止發佈厭女、歧視女性的影片與言論
4	568	心情	我差點過世，而家人不願意幫我
5	529	追星	#集中討論ITZY迷你七輯KILL MY DOUBT
6	485	感情	要怎麼樣才能認識沉默寡言的男生
7	485	閒聊	男友姐只穿內褲
8	472	閒聊	大家有什麼看起來很厲害但沒用的專長嗎？
9	469	感情	會外遇真的不是沒有原因
10	457	心情	男友可能不知道Netflix有觀影動態

PTT批踢踢 聲量探索排行榜 (排除閒聊文、贈獎文、直播文)

 看PTT其他時期排行榜

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	2,205	HatePolitics	Re: [黑特]我不能理解為什麼會有35以下討厭柯
2	2,035	Gossiping	[爆卦]柯：選上就查餅叔金流、蔡英文論文...
3	1,961	Gossiping	[新聞]如何畢業即就業？ 柯文哲：念沒用大學
4	1,961	Gossiping	[問卦]行政院數據打臉鄉民：前瞻執行率266%
5	1,865	Gossiping	[問卦]驚！世界最大漁港升級計劃花了那麼多？
6	1,752	Gossiping	Re: [問卦] 8點不準時的八卦??
7	1,686	Gossiping	[問卦]長輩的分產快變分家了
8	1,680	Gossiping	[新聞]美CIA前官員：習近平欲從內部掏空台灣
9	1,646	Gossiping	Re: [新聞]獨家 / 風向變了？「我不是柯粉」T恤掀網
10	1,461	Gossiping	[新聞]明志分析亞洲6地飲食「台灣排名墊底」！

Mobile01 聲量探索排行榜 (排除贈獎文、閒聊文)

 看Mobile01其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	352	時事_兩岸新聞	台灣新聞和論壇上基本都說中國有多慘，這麼多年了...
2	314	汽車_汽機車七嘴八舌	如何打臉違規魔人的破爛邏輯
3	258	生活_健康與養生	睽違3年回歸！三上悠亞攜眾S級女優登陸TRE台北...
4	257	汽車_汽機車七嘴八舌	檢舉魔人和反社會邊緣人是不是同類人啊~
5	249	汽車_汽機車七嘴八舌	嚴重事故，高速直行機車與左轉汽車
6	225	汽車_日本車系_LEXUS	杰運汽車現況車
7	223	閒聊_投資與理財	存2100萬，大家覺得我可以退休了嗎
8	200	時事_台灣新聞	KGpeng · mikieri · A咖錦衣衛，你們是網軍吧？
9	183	機車_KYMCO	論光陽GP125下殺39800地球史上最低價行銷學
10	176	居家_空調家電	小蔡電器購買冷氣經驗

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

Facebook粉絲團 聲量探索排行榜(排除贈獎文)

看Facebook其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	8,301	娛樂星聞	看文字報導https://pse.is/576c5g #小C同學：彭博開直...
2	6,406	台灣達人秀	看了好氣大家覺得呢... (大器晚成編)看更多快快發樓他...
3	6,129	爆料公社	能不能說出結婚的三大好處！！
4	6,020	張善政	向市民朋友報告，桃園市明(8/3)日#正常上班上課這一次
5	5,876	ET Play新聞	夏克立說自己雖然有房產，但賣不掉也繳不出房貸...

Instagram 聲量探索排行榜(排除贈獎文)

看Instagram其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,540	JOLIN CAI 蔡依林 (@jolin_cai)	天空曾為登上一座山而出發，路途中段，巧遇了一大片雲海以為自己已經遺忘當時的驚...
2	873	處女座-星座好朋友 (@virgotw88)	敢不敢在下面留言標註你要帶去的人霸氣一點啦！！！！
3	662	燒燒兄弟 🐶🐶 (@yakibros.daily)	好運小貓又來啦就要起飛啦 . #燒燒兄弟#yakibros ...
4	652	爺爺不要 (@yaya_nono666)	乘風破浪的爺爺#梗圖系列#梗圖#梗#梗图#梗圖分享...
5	531	八三夭 831 (@we_are_831)	久等了生日趴+高雄巨蛋歡迎來到2023八三夭生日趴+天怪嘉年華！?...

閒聊文：①特定頻道週期性發起之聊天性文章。②主文發文日期於觀測期前14天，網友仍持續回帖之長期性討論文章。
直播文：提供直播連結或相關資訊，並於該主文下討論影片內容。
贈獎文：發文者要求回覆文章、按讚、分享等，並提供特定回饋，誘發網友大量留言之文章

OpView 免費試用版

9個固定展示主題 + 2個自選主題

- ✓【全方位觀測】搜索6大來源網站 | 收錄20萬+頻道 | 100億個中文字
- ✓【一鍵產出】提供視覺化即時報表及多項網路聲量資料
- ✓【爬文不間斷】24小時讓您觀測最完整的網路口碑
- ✓【專利技術】AI智能語意分析技術、自動判讀網友情緒

立即申請試用



YouTube大熱門(排除贈獎文)

Social Lab收錄每周前五名YouTube熱門影片排行榜，欲看[更多熱門影片請點我](#)。



【見習網美小吳】小吳分享韓國旅遊戰利品 網友表示：超生火！

2

和目前所有影片都有關係的



【老高與小茉 Mr & Mrs Gao】老高聊「阿卡西紀錄」 引網關注靈性議題

3



【陳老師來了】中國洪水肆虐卻不承認？陳老師嗆爆小粉紅



【攝徒日記Fun TV】中共遭傳轉賣物資 八炯籲台人別捐款！



【Qi 黃帝】傳說對決聯動《獵人》推出小傑造型 黃帝評價優缺點