

零程式 AI 客服實作-LINE 機器人智能問答系統全攻略

■ 課程簡介

在客戶服務已成為企業競爭力核心的今天，如何降低客服人力成本、提升回覆一致性、並實現 24 小時服務，成為多數服務業與中小企業的迫切課題。尤其 LINE 作為台灣主流通訊平台，其結合 AI 智能應用的潛力日益凸顯。過去建置智能客服機器人往往需仰賴程式設計師，學習門檻高、建置流程繁瑣，但現在透過無程式碼自動化平台與生成式 AI 技術，這些挑戰正快速被突破。

本課程將教學員從零開始打造能夠情境識別、即時回應、處理預約、通知人工並具備數據分析能力的 LINE 智能客服系統。透過 n8n 自動化平台串接 Gemini API(生成式 AI)與 LINE Bot，學員將學會設計完整的對話邏輯、預設問答 (FAQ) 與即時彈性回覆系統，同時導入表單整理、自動存檔與客服效能分析報表。

此外，課程以餐廳客服為主要實作範例，另提供診所、美容、補習班、民宿等產業 prompt 參考，學員可依相同架構調整套用，課後即可部署至企業 LINE 官方帳號使用。無論您是中小企業經營者、客服主管、行銷人員或數位轉型推動者，這門課程將協助您建立屬於自己的 AI 客服系統，加速企業服務自動化進程。

課程提供【數位同步學習】報名方案，歡迎學員報名參加。

■ 課程目標

培養學員建構 AI 驅動的 LINE 智能客服系統，具備問答回應、情境識別、預約處理與數據分析能力，協助企業推動客服自動化，提升服務品質與營運效率。

■ 課程特色

全程實作導向，帶領學員從零建置可部署的智能客服系統。整合 LINE Bot、Gemini API、n8n 平台，打造能應答、可預約、會分析的 AI 小幫手。以餐廳情境完整實作，另提供多產業 prompt 範本，課後即可上線應用。

■ 適合對象

適合客服主管、營運人員、中小企業主、門市經營者、行銷企劃、創業者、醫療/教育/服務產

業經營者與 AI 應用愛好者。無需程式背景，重實務操作與成果落地。

■ 課程內容與大綱

| 單元 | 課程大綱 |
|--|---|
| <p>第一天</p> <p>LINE 智能客服系統建置 (6 小時)</p> | <p>A. LINE Bot 開發環境與自動化串接</p> <p>A-1. 自動化平台 n8n 環境建置與基礎操作</p> <p>A-2. LINE Bot 開發者帳號設定與 Webhook 串接</p> <p>A-3. Rich Menu 選單設計與快速導引功能 (使用現成模板)</p> <p>A-4. 對話記錄自動存檔至 Google Sheets</p> <p>B. Gemini API 智能回覆系統</p> <p>B-1. Gemini API 串接與基礎設定</p> <p>B-2. 情境識別功能實作 (詢問/預約/抱怨/閒聊)</p> <p>B-3. FAQ 配對機制建置 (AI 語意比對)</p> <p>B-4. 智能回答功能 (非 FAQ 問題之彈性應對)</p> <p>B-5. 複雜問題判斷與人工通知機制</p> |
| <p>第二天</p> <p>預約流程與數據洞察系統 (6 小時)</p> | <p>C. 預約流程與互動設計</p> <p>C-1. 預約流程設計 (多輪對話引導)</p> <p>C-2. 時段查詢與確認機制</p> <p>C-3. 預約資料自動整理與通知</p> <p>C-4. 常見互動情境腳本設計</p> <p>D. 數據洞察與行業模板應用</p> <p>D-1. 每日報表自動生成 (TOP5 常見問題)</p> <p>D-2. 回覆成功率分析與優化建議</p> <p>D-3. 尖峰時段分析與人力配置參考</p> <p>D-4. 行業模板應用 (以餐廳為主要範例，提供其他產業 prompt 參考)</p> <p>D-5. 模板客製化調整與系統維運策略</p> |

備註：大綱與各單元時間均為預估規劃，講師有權視參訓學員狀況進行調整

■ 課程資訊

1. 舉辦地點：台北學習中心，實際地點依上課通知為準！線上方案為 Webex 線上會議室
2. 舉辦日期：115 年 7 月 13 日（一）、7 月 14 日（二），09:30am~16:30pm，共計 12 小時
3. 報名方式：線上報名
4. 課程洽詢：02-2370-1111 分機 312 謝小姐

■ 講師簡介-鄒講師

現任：國立臺北商業大學資訊與決策科學研究所暨智能控制與決策研究室教授、臺灣資料科學與商業應用協會理事長、中華 R 軟體學會(及將更名為中華智慧決策與控制學會)理事長、中華民國品質學會 AI 暨大數據品質應用委員會主任委員、中華品質評鑑協會常務監事

經歷：香港科技大學(廣州)工業信息與智能研究所訪問教授、臺北商業大學推廣教育部主任、臺北商業大學校務永續發展中心主任、明志科技大學機械工程系特聘教授兼人工智慧暨資料科學研究中心主任(借調)、美國辛辛那提大學工程與應用科學學院訪問教授、新加坡國立大學解析與作業學系訪問教授、西交利物浦大學計算機科學與軟件工程學系暨大數據解析研究院訪問教授、南京理工大學管理科學與工程學系訪問教授、世新大學資訊管理學系副教授、中華大學企業管理學系副教授

專長：機率與統計學習、進化式多目標最佳化、強化學習與控制、賽局與決策智能、時空資料與圖神經網路、貝氏建模與最佳化

■ 講師簡介-湯講師

現任：思考者咖啡有限公司創辦人暨執行長、經濟部 iPAS AI 應用規劃師能力鑑定專家委員

經歷：經濟部 iPAS 巨量資料分析師能力鑑定專家委員、拓凡集團運營經理(海外派駐杜拜、菲律賓)、ICS GAME 研發部門經理暨資料科學部門主管、析客數據創辦人、中強光電巨量資料技術研發工程師、東吳大學巨量資料管理學院兼任講師、中國文化大學資訊工程學系業師、資策會數位教育研究所特約講師、工業技術研究院產業學院講師

專長：AI 協作開發與 Agent 設計、Claude Code 與 MCP 應用實作、n8n 自動化流程設計、Gemini API 應用、Python / R 資料科學、自動化系統與工作流設計、LINE Bot 開發、企業 AI 導入顧問

■ 課程費用：

| 報名方案 | 課程費用 |
|-------------|--------|
| 課程原價(個人) | 10,800 |
| 早鳥優惠(21 天前) | 9,800 |
| 3 人以上團報優惠 | 9,200 |

■ 受訓證明發放準則

凡參加本課程學員，出席率達 80%以上，由工業技術研究院產業學院核發受訓證明。

■ 注意事項：

1. 本課程採報名制，滿 12 人以上開班，未滿 12 人不開班。
2. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，請來電洽詢方完成報名。
3. 若報名者不克參加者，可指派其他人參加，並於開課前二工作日通知。
4. 因課前教材、講義及餐點之準備，若您不克前來需取消報名，請於開課前五工作日以 EMAIL 通知主辦單位聯絡人並電話確認申請退費事宜，逾期將郵寄講義，恕不退費。
5. 為尊重講師之智慧財產權益，恕無法提供課程講義電子檔。
6. 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。
7. 繳費方式為信用卡、ATM 轉帳，恕不受理現場報名和繳費。
8. 本課程需上機實作，請自備筆電上課。