

2020智慧城市展

稅務新亮點 e化無極限



桃喜全時24hr
智能客服



桃園市政府地方稅務局



全時24hr



智能客服

壹、發想動機

貳、解決策略

參、發展歷程

肆、功能介紹

伍、執行效益



壹、發想動機





開徵期
電話爆量



無全天
候服務



臨櫃辦理
耗費時間



線上申辦
無法立即取件



年輕化都市
智慧比高



稅務專業
不易了解





貳、解決策略



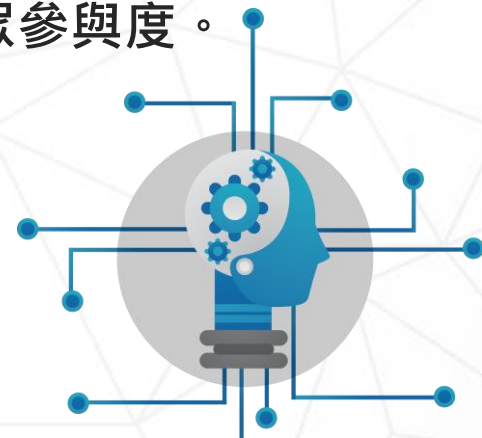


一、打造不受時空限制之AI智能客服

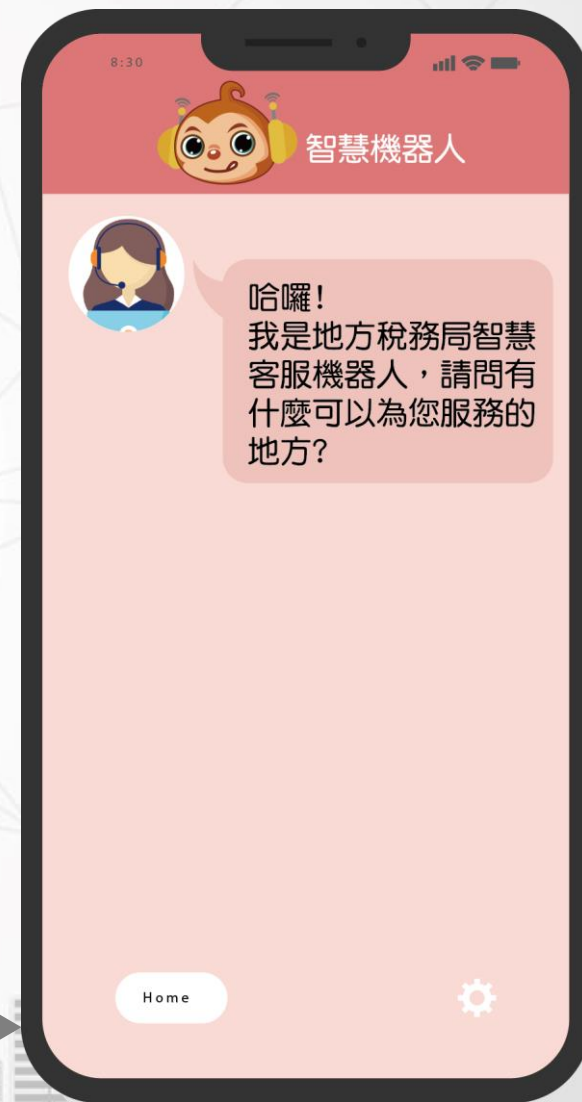
- 快速回應桃園市民稅務相關常見問題(FAQ)。
- 回應內容包含地價稅、土地增值稅、房屋稅、契稅、使用牌照稅、印花稅娛樂稅與欠稅等相關稅務問題。
- 可第一時間傳遞施政資訊，**提升施政民眾有感程度**。
- 藉由問答過程了解民眾提問之意向，並透過數據分析了解民眾對於市政之需求與建議，提升民眾參與度。



稅務常見Q & A



稅務資料盤點與
自然語言處理技術





二、視訊補單快速完成 輕鬆繳稅無負擔

原線上申辦
無法立即取件



視訊補單
稅務諮詢

一鍵線上繳納



視訊即時補發稅單
全程無紙化的服務





三、即時發證、立即取件



稅籍
證明

繳納
證明

課稅表
明細

不出門**5**分鐘內即時取件





參、發展歷程





1.



爭取補助經費
系統規劃

- 可行性評估
- 簽訂合作協議書
- 廠商向經濟部提交計畫提案
- 7.12計畫核定通過
- 辦理4場與廠商規劃系統整合介接會議 (AI、稅務、視訊廠商)
- 經濟部辦理採購廠商提交建議書
- 9.7啟動會議

2.



專案管理
調教訓練

- 每月專案管理會議
- 3場調校小組教育訓練
- 5場全局同仁AI知能教育訓練
- 系統調校及測試活動 10.08~11.21

3.



上線發表

- 107.11.26 系統正式上線
- 108.02.26 市政會議專案報告
- 108.3.26-29 智慧城市展參展

4.



功能擴充

- AI稅務服務
- 無須安裝APP
- 24小時稅務諮詢服務
- 多元服務渠道
- 遠距即時補單/發證
- 視訊服務
- 語音服務

5.



服務擴充

- KIOSK數位看板
- Twilio電話
- Google 助理
- 擴散竹竹苗





肆、功能介紹

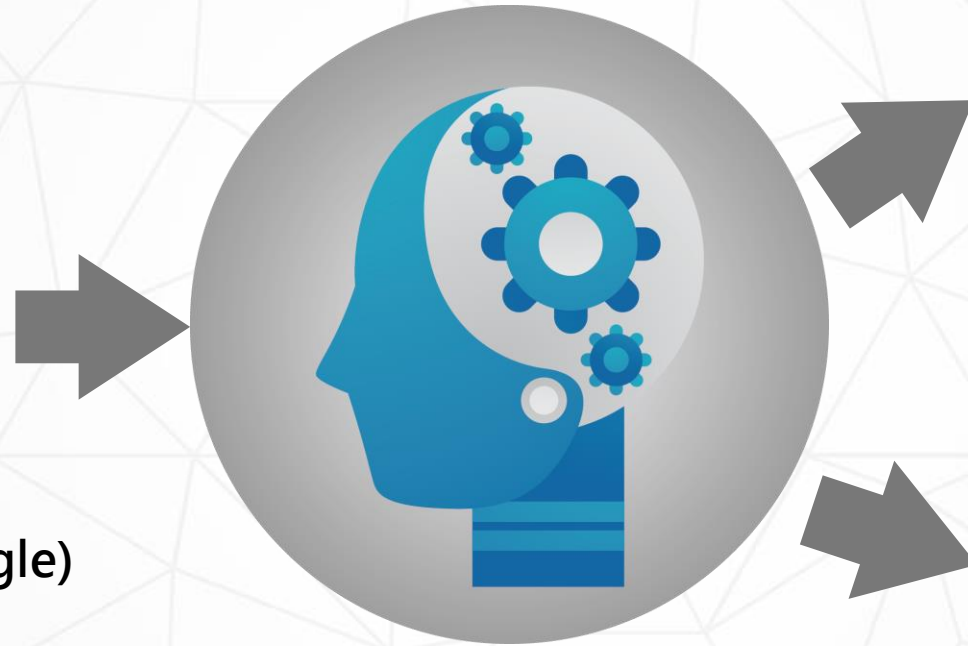




一、智能機器人整合渠道

SmartRobot智能機器人整合渠道

- Website
- Facebook
- Line
- Twilio電話
- AOG(Action on Google)
- KIOSK數位看板



桃竹竹苗智能機器人



Routine的工作
由機器人完成



無法由機器人處理的工作
藉由真人視訊處理

多元前端諮詢入口

智慧機器人應答

真人輔助服務



二、文字、語音、視訊三大介面AI客服

桃園市政府地方稅務局智能客服 本服務由經濟部工業局「普及智慧城鄉生活應用計畫」補助

為保護您的權益，請詳細閱讀「告知事項」，如您已充分瞭解並同意，請繼續進行對談服務。

Hi- 我是桃園稅務專家i桃喜~ 有什麼稅務的問題可以讓我為您服務呢?

17:04:33

全功能線上辦

- 申辦須知
- 申辦所需文件預檢
- 申辦及下載

繳稅及退稅即時辦

- 網路繳稅服務
- 地方稅網路申報作業
- 預先申請直撥退稅

地方稅大小識

- 各種稅目查詢
- 租稅知識館
- 常見問答

生活須知二三事

- 肺炎疫情申辦專區
- 公益出租人及社會住宅優惠區
- 稅務便利站

稅務優惠看這裡

- 稅務健檢
- 節稅e寶庫
- 退稅e寶箱

快速選單 滿意度調查

地價稅自用住宅申請

變更房屋使用情形

...

視訊客服

桃園市政府地方稅務局
Department of Taxation, Taoyuan

流水號
3102b392-c307-482e-b0b9-20e00061318

客服專員
客服專員03

▶ 呼叫 ◻ 結束 ◻ 申辦

客服專員接線

桃園市政府地方稅務局
Department of Taxation, Taoyuan

流水號
255f8de3-6c29-469b-8ae4-db7d06d6cf4f

客服專員
客服專員05

▶ 呼叫 ◻ 結束 ◻ 申辦

請輸入您的問題



三、視訊客服流程

一鍵繳稅Paytax



視訊申辦

上傳證件及資訊填寫



即時mail稅單



跨機關申辦

即時發證



四、大數據分析應用

熱門
文字雲



時間
趨勢



關聯分析



報表產出
及建議





伍、執行效益





創新智慧服務





統計時間：107.11.26~109.06.30



量化關鍵KPI	實際達成情形
應用服務使用人數	18,005
累積問答數量	64,065
AI機器學習調校後新增之句型數量	15,538
終端使用者滿意度	88%
機器人第一線處理問答比率	99.27%
語音辨識率	95.08%





擴散竹竹苗、建立AI稅務智能客服平台



桃園場域成功
模式快速複製



地方稅齊攜手
共創AI知識庫



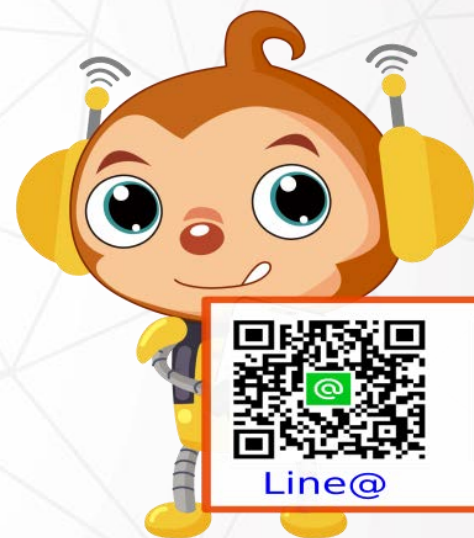


桃園市政府地方稅務局

Department of Taxation, Taoyuan



簡報完畢



桃喜



Line@



智能客服

