

AI CUSTOMER SUPPORT · MULTI-AGENT · HUMAN + AI COLLABORATION

Servio

แพลตฟอร์ม AI Agent สำหรับงานบริการลูกค้า — สร้างทีม AI Support ได้หลายทีม ทำงานร่วมกับทีมงานจริงได้อย่างไร้รอยต่อ

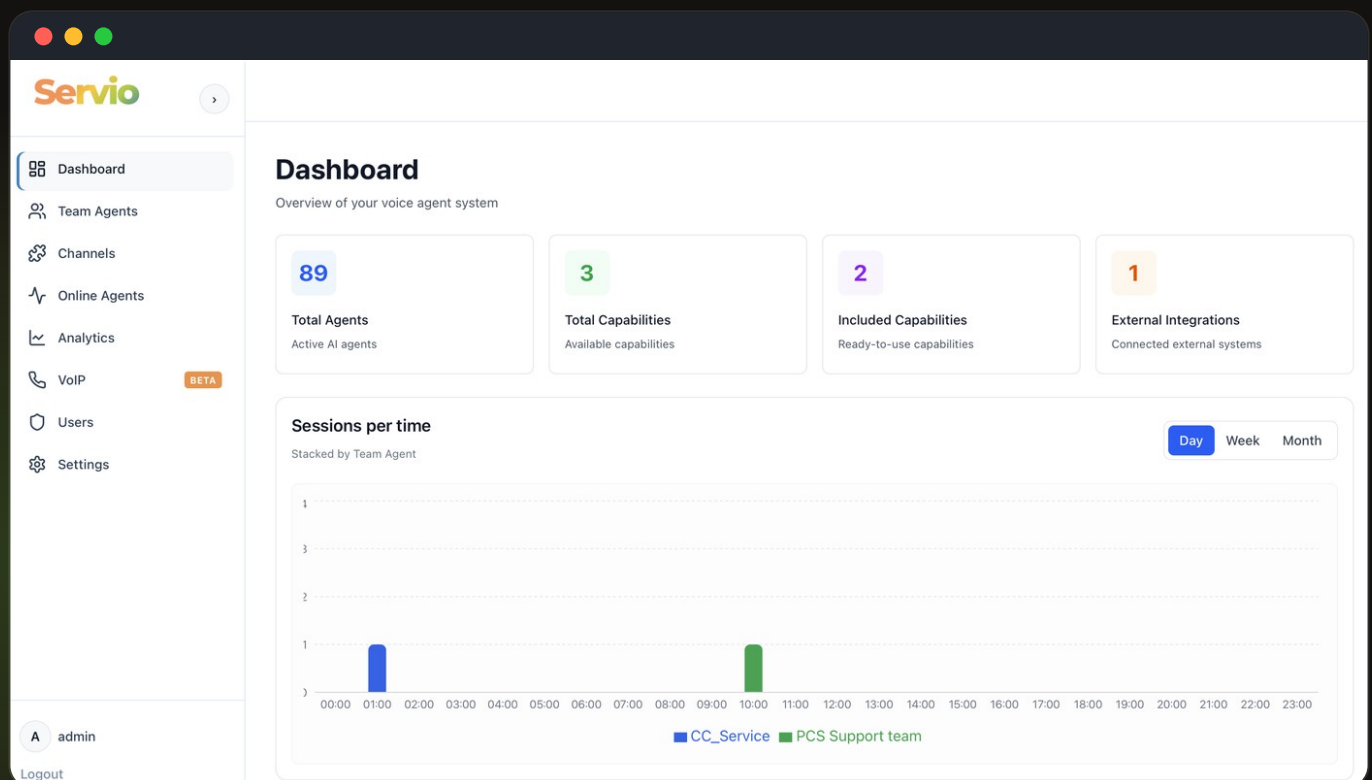
Servio คือแพลตฟอร์ม AI Agent ที่ออกแบบมาเพื่อทำหน้าที่ **AI Customer Support** โดยเฉพาะ ทำงานแบบ Multi-Agent สร้างทีม Support ได้หลายทีม พร้อมระบบ Real-Time Monitor ติดตามความพึงพอใจของลูกค้า และออกแบบให้ “คน” กับ “AI” ทำงานร่วมกัน — เมื่อ AI ตอบผิดหรือระบบพบว่าลูกค้าไม่พอใจ ผู้ดูแลสามารถหยุด AI แล้วสลับเป็นโหมด Manual ให้ทีมงานเข้ามาตอบแทนได้ทันที โดยลูกค้าไม่รู้ที่กำลังคุยกับ AI หรือคน

Multi-Agent Teams

Human + AI Handoff

Real-Time Monitoring

Satisfaction Analytics



01 ภาพรวมผลิตภัณฑ์ · Product Overview

Servio เป็นแพลตฟอร์ม AI Agent ที่มุ่งเน้นงาน **Customer Support** โดยเฉพาะ ผู้ดูแลสามารถสร้าง **ทีม Support (Team Agent)** ได้หลายทีม แต่ละทีมประกอบด้วย Agent หลายตัวที่ทำงานประสานกันแบบ Multi-Agent ตอบลูกค้าได้อัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมระบบติดตามคุณภาพและความพึงพอใจแบบเรียลไทม์ และรองรับการทำงานร่วมกันระหว่างคนกับ AI



Multi-Agent Teams

สร้างทีม AI Support ได้หลายทีม แต่ละทีมมี Coordinator คอยจัดเส้นทางและส่งต่องาน (handoff) ระหว่าง Agent



AI Customer Support

Agent ตอบคำถามลูกค้าอัตโนมัติ 24/7 ดึงความรู้จาก Knowledge Base ของแต่ละทีม รองรับภาษาไทยเต็มรูปแบบ



Human + AI Collaboration

สลับระหว่างโหมด AI และ Manual ได้ทันที ให้ทีมงานจริงเข้ามาตอบแทนเมื่อ AI ตอบผิดหรือลูกค้าไม่พอใจ



Real-Time Monitoring

ติดตาม session ที่กำลังสนทนาแบบสด วิเคราะห์ Intent และแนวโน้มความพึงพอใจของลูกค้าแบบเรียลไทม์



Satisfaction Analytics

รายงานสรุป Sentiment, Resolution Rate และคุณภาพการตอบ (Clarity / Empathy) ของแต่ละ Agent



Omnichannel & Knowledge

เชื่อมต่อได้หลายช่องทาง — Web Chat Widget และ Voice / VoIP พร้อม Knowledge Base แยกตามทีม

ช่องทางและการเชื่อมต่อ · Channels & Knowledge



Web Chat Widget

สร้างและฝัง Widget ลงในเว็บไซต์ได้ทันที รองรับทั้งโหมด Voice Agent และ Chat Text พร้อมโค้ดติดตั้งสำเร็จรูป



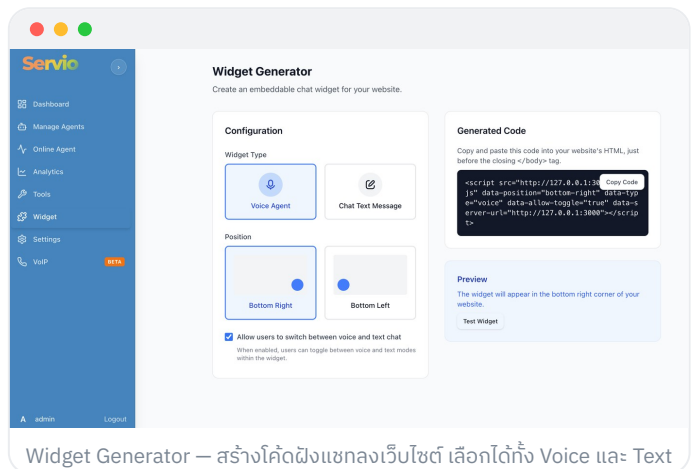
Knowledge Base ต่อทีม

อัปโหลดเอกสาร (PDF, Word, CSV, JSON, HTML) หรือวางข้อความโดยตรง เพื่อสร้างฐานความรู้ให้แต่ละทีม พร้อมกำหนดสิทธิ์การมองเห็น



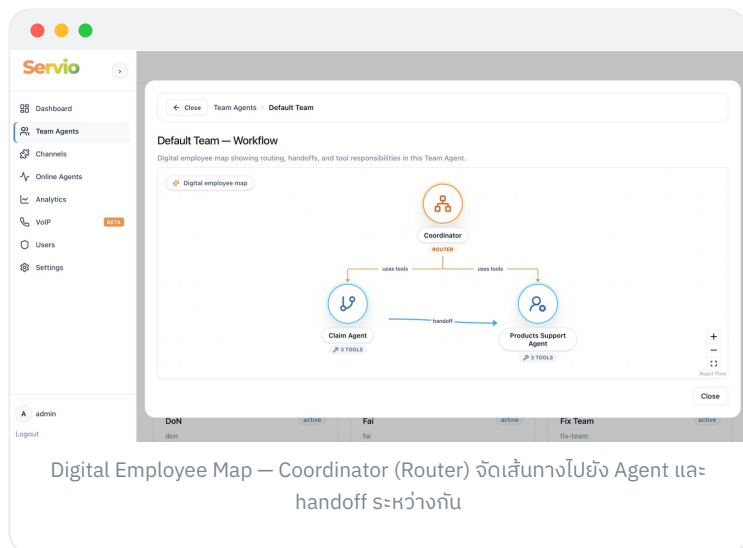
VoIP Voice Channel **BETA**

รองรับช่องทางเสียงสำหรับ Voice Agent ให้ลูกค้าโทรเข้ามาสนทนากับ AI ได้โดยตรง



02 สถาปัตยกรรม Multi-Agent · Teams & Handoff

แต่ละทีมใน Servio คือ “ทีมพนักงานดิจิทัล” ที่มี Agent หลายตัวทำงานร่วมกัน — Servio แสดงเป็น **Digital Employee Map** ให้เห็นเส้นทางการส่งต่องาน (routing), การ handoff และเครื่องมือ (tools) ที่แต่ละ Agent รับผิดชอบอย่างชัดเจน



Coordinator (Router)

วิเคราะห์คำถามและจัดเส้นทางไปยัง Agent ที่เหมาะสมที่สุดโดยอัตโนมัติ



Specialized Agents

แต่ละ Agent มีบทบาทและชุด Tools เฉพาะทาง เช่น Claim Agent, Products Support Agent



Seamless Handoff

ส่งต่อทสนทนาระหว่าง Agent ได้อย่างต่อเนื่อง คงบริบทเดิมไว้ครบถ้วน



Knowledge per Team

ฐานความรู้แยกตามทีม พร้อมกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง (Private / Shared)

ความสามารถของ Agent · Capabilities

Intent Routing

Tool / Function Use

Knowledge Retrieval

Multi-Team Support

Thai Language

Voice + Text

External Integrations

Session Handoff

Custom Capabilities

RESULT · ประโยชน์ต่อองค์กร

ขยายทีม AI Support ได้ไม่จำกัด

สร้างได้หลายทีม แต่ละทีมเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีฐานความรู้ของตัวเอง ทำงานประสานกันแบบ Multi-Agent ทำให้ตอบลูกค้าได้แม่นยำ ครอบคลุม และรองรับปริมาณงานบริการที่เติบโตขึ้นได้อย่างยืดหยุ่น

03 คนกับ AI ทำงานร่วมกัน · Human-in-the-Loop

หัวใจสำคัญของ Servio คือการออกแบบให้ **คนและ AI ทำงานร่วมกันได้อย่างไร้รอยต่อ** ระบบจะติดตามทุกบทสนทนาแบบเรียลไทม์ วิเคราะห์อารมณ์และความพึงพอใจของลูกค้า และเมื่อ AI ตอบผิดหรือพบสัญญาณว่าลูกค้าไม่พอใจ ทีมงานสามารถเข้าควบคุมแทนได้ทันที



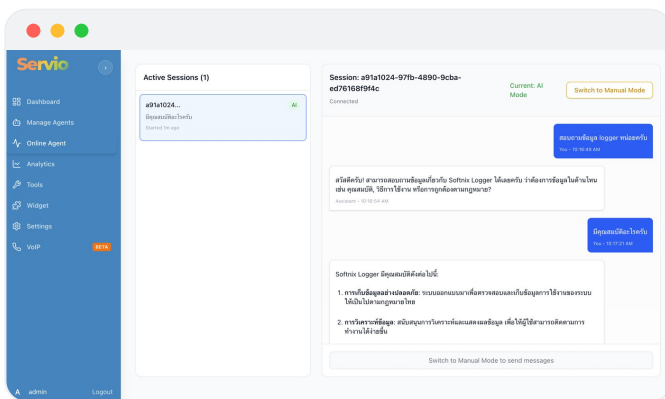
สลับ AI ↔ Manual ได้ทันที

ในหน้า Online Agent ผู้ดูแลเห็นทุก session ที่กำลังสนทนา และกดปุ่ม “Switch to Manual Mode” เพื่อหยุด AI แล้วให้ทีมงานเข้ามาตอบแทนได้ทันที โดยลูกค้าไม่รู้ตัวเปลี่ยนจาก AI เป็นคน

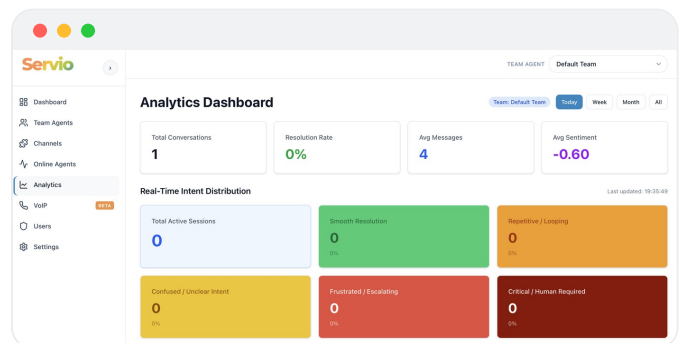


Real-Time Intent & Sentiment

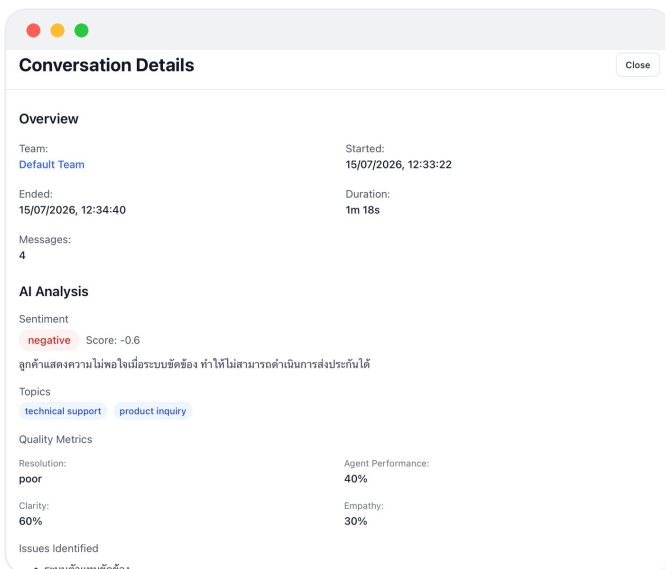
จำแนกสถานะบทสนทนาแบบสด เช่น Smooth Resolution, Frustrated / Escalating และ Critical / Human Required พร้อมคะแนน Sentiment เฉลี่ย ช่วยให้ผู้รู้ทันทีว่าควรเข้าแทรกแซงเมื่อใด



Online Agent — สลับเป็น “Manual Mode” ให้คนตอบแทน AI ระหว่างสนทนาสด



Real-Time Intent Distribution — ฝ้าดูสถานะและความพึงพอใจของทุก session



Conversation Analysis — วิเคราะห์ Sentiment, Topics และ Quality Metrics รายบทสนทนา



Agent Performance — เปรียบเทียบ Clarity / Empathy / Performance / Resolution ของแต่ละ Agent

04

ผลลัพธ์ทางธุรกิจ & การใช้งาน · Outcomes

ความสามารถ · Capability	ผลลัพธ์ทางธุรกิจ · Business Outcome
Multi-Agent Teams	ขยายทีมบริการได้ตามต้องการ แต่ละทีมเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
AI Customer Support 24/7	ตอบลูกค้าได้ตลอดเวลา ลดภาระและเวลารอของทีมงาน
Human + AI Collaboration	รักษาคุณภาพการบริการ เข้าแทรกแซงได้ทันทีเมื่อ AI ตอบไม่ตรง
Real-Time Monitoring	เห็นปัญหาและความไม่พอใจของลูกค้าได้ทันที ก่อนบานปลาย
Satisfaction Analytics	วัดและพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยข้อมูลจริง
Knowledge Base ต่อทีม	คำตอบแม่นยำ อ้างอิงจากเอกสารและนโยบายขององค์กร

การใช้งาน & การเชื่อมต่อ · Deployment

Web Chat Widget

ฝังแชทลงเว็บไซต์ด้วยโค้ดสำเร็จรูป รองรับ Voice และ Text

VoIP · Voice

ช่องทางเสียงสำหรับ Voice Agent (Beta) ให้ลูกค้าโทรคุยกับ AI

Knowledge & Tools

อัปเดตความรู้และเชื่อม External Integrations ให้แต่ละทีม

Enterprise Support

บริการให้คำปรึกษาและติดตั้งระดับองค์กรโดยทีม Softnix

STRATEGIC VISION

The AI Customer Support Platform for Every Team

Servio ยกกระดานบริการลูกค้าให้มากกว่าแชทบอททั่วไป — ด้วยทีม AI ที่ทำงานประสานกันแบบ Multi-Agent เข้าใจบริบท ส่งต่องานได้ และที่สำคัญคือทำงานร่วมกับทีมงานจริงได้อย่างไร้รอยต่อ ทำให้องค์กรได้ทั้งความเร็วของ AI และความใส่ใจของมนุษย์ในเวลาเดียวกัน

Multi-Agent

ทีม AI Support ได้หลายทีม

Human-in-the-Loop

คนกับ AI ทำงานร่วมกัน

Real-Time Insight

ติดตามความพึงพอใจสด

Omnichannel

Web Widget & Voice

พร้อมสร้างทีม AI Customer Support ขององค์กรคุณ

ติดต่อทีม Softnix เพื่อรับคำปรึกษาและนัดชม Demo ของ Servio

Softnix Technology Co., Ltd.

www.softnix.co.th