



不受疫情影響，亞太智能機器海外發展不停歇，獲得馬來西亞的經銷商團隊肯定，持續經營與合作馬來西亞的語音助理 + NLU 的市場。

數位世代 Open Talk 成商業利器 亞太智能機器搶攻海外市場

一場疫情影響百業，但成功開發數位助理 Open Talk 並提供智慧服務的亞太智能機器 (APMIC) 反倒逆勢成長，除了早早佈局醫療業外，擅長提供直覺又便利的服務，成功吸引客戶透過線上諮詢就下單產品，顛覆傳統得靠實體拜訪、討論才有機會成交的商業模式，其中一款「防疫小幫手」在疫情期間大受歡迎，提供服務外亦傳達品牌精神，「7X24 小時，讓對話無所不在」。

AI 應用成功切入醫療業和旅宿業

Open Talk 主打「跨場域的 AI 應用」，打造以顧客為中心的智慧化環境，為此，它能聽、能說、能讀、能寫、能看、能理解，可同時處理文字、聲音、影像 3 種溝通模式，目前支援中、英、日、泰超過 4 種語言，已有超過 129 種與開放對話的互動技能，特別的是，它為企業量身打造，還能自動掌握客戶情緒與客戶需求，並管理客戶訊息。在亞太智能機器的主力產業 - 醫療業上，

Open Talk 是台塑長庚醫療體系長期合作夥伴，此外在醫美、皮膚科診所等術後需大量關懷的醫療類別也有顯著成長，客戶給予好評反饋，也樂意推薦此項服務給同行，其他像是旅遊、公家機關等產業也耕耘許久，今年預計能衝破三百家客戶。

亞太智能機器負責人吳柏翰指出，近幾年專注醫療產業，一場疫情、催出醫療業對於數位助理的需求，平台應用增加了不少，醫療跟旅遊業透過 Open Talk 的服務，可以很順暢的用無人化的方式完成訂單，以醫療業為例，從到院前的預約、就醫後的術後關懷，不需要護理師再一一打電話通知，而是由平台主動通知客戶。

在旅宿業運用上，這兩年受疫情起伏，飯店業對人力需求受到很大波動，開始更積極尋求無人化服務措施，讓機器人來幫忙，吳柏翰提到，不論是在旅宿業的運用，或是像之前防疫電話、診所服務等，期待是能協助客

戶高效率的完成任務，重視「人機協作」而並非取代人力，因唯有協助員工降低工作負擔，才能有效提升企業服務價值。

SBIR 和鏈合會發揮神隊友角色

吳柏翰直言，過往團隊專心搞技術，行銷、業務團隊有待建立，而 APMIC 參與 SBIR 計畫，正好認識與補足自己最弱勢的部分，從海選一路到 SBIR 第一階段、第二階段、鏈合會，甚至到後來的 SIIR，業師協助修正與調整，例如缺少行銷，就從行銷跟業務拓展角度來幫忙，例如創業鏈合會就協助媒合他們與另一家 SBIR 新創「飛象資訊」業務合作，也促成他們和「傑精靈資訊」(同為 SBIR 新創廠商) 合作提案，爭取 SIIR 計畫。

他也提到，創業是一條辛苦且孤獨的道路，「如果只是想要沾邊，是沒辦法做好的」，堅持他繼續走下去的因素在於，明白知道現在想做的事情「是對社會有幫助的」，這激勵他與團隊繼續往前。

展望 2021 下半年與明年，APMIC 團隊將擴大，已默默耕耘 2 至 3 年的海外市場，也有望開花結果，這兩年疫情間已陸續完成了一些概念驗證，與馬來西亞的學校、日本的

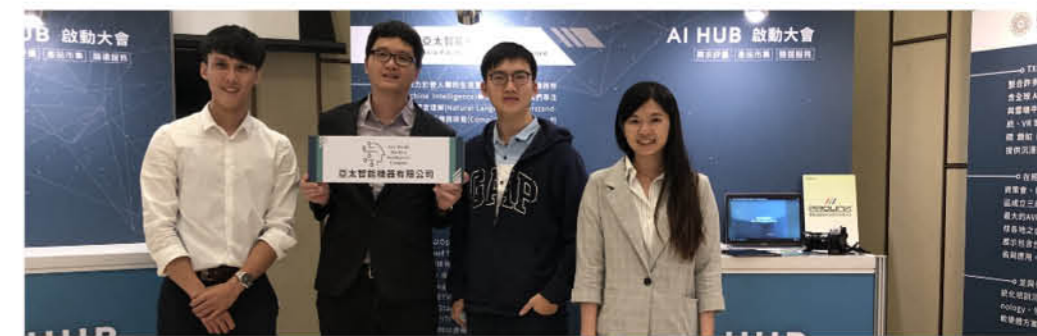
Toshiba 等客戶已有合作，近期積極透過泰國夥伴與泰國飯店洽談語音助理合作，跟日本 LINE 也洽談合作中。此外，Open Talk 也將持續進化，依據不同產業，相對應的服務進行微調，特別是醫療院所，訊息的發送與貼標都將更為細緻。

站穩腳步繼續鏈結更多資源

吳柏翰說，創業者這幾年能拿到的資源已是非常豐富，如 AWS、GCP、Azure、Nvidia 等外商，都有對應的新創計畫，政府的資源方面，SBIR、SIIR、地方型以及國發基金等都可以申請，與法人的合作也讓 APMIC 深受啟發，例如資策會、工研院、金屬中心等，也都協助他建立成長的基礎。

此外，APMIC 也曾入選台灣前百大的 Google 新創團隊，在不同的階段中 Google 會給予對應的新創資源，已拿到 2 年的 GFS Award，在智慧終端與應用開發領域，雖然競爭者多，但仍持續保持住優勢。

公司名稱：亞太智能機器股份有限公司
 成立時間：106 年
 產業類別：智慧終端與應用
 主力產品：智能機器開發
 品牌名稱：Open Talk
 重大成就：
 2019、2021 GFS Award 各 30,000 與 100,000 美元
 防疫機器人受 Google 台灣語台灣大哥大聯合推薦
 獲獎紀錄：
 108 年度 SBIR 專案 STAGE2
 經濟部新創之星前 100 大
 全球 iFLYTEK AI Challenge 創新應用賽杭州區前 12 強



亞太智能機器獲選經濟部 AI 新創之星 & 台灣 AI Hub 100 大入選團隊