



# 資料加值與創新應用之未來展望

遠傳電信

束宜鵬 資安長暨資訊執行副總經理

2019/11/26

## 簡介

束宜鵬 (Eton Shu) 先生 於2001年加入遠傳電信，曾歷任資訊科技事業群、產品暨服務事業群、服務暨營運支援事業群執行副總經理。

## 經歷

**現任:** 遠傳電信 資安長暨資訊科技事業群執行副總經理

**曾任:**

和信電訊 資訊管理處副總經理

花旗銀行 網路通訊處副總裁

惠普科技 資訊技術部經理

## 學歷

台灣大學資訊研究所企業班碩士



# Agenda

保護個資與提升服務品質

創造商機與社會福祉

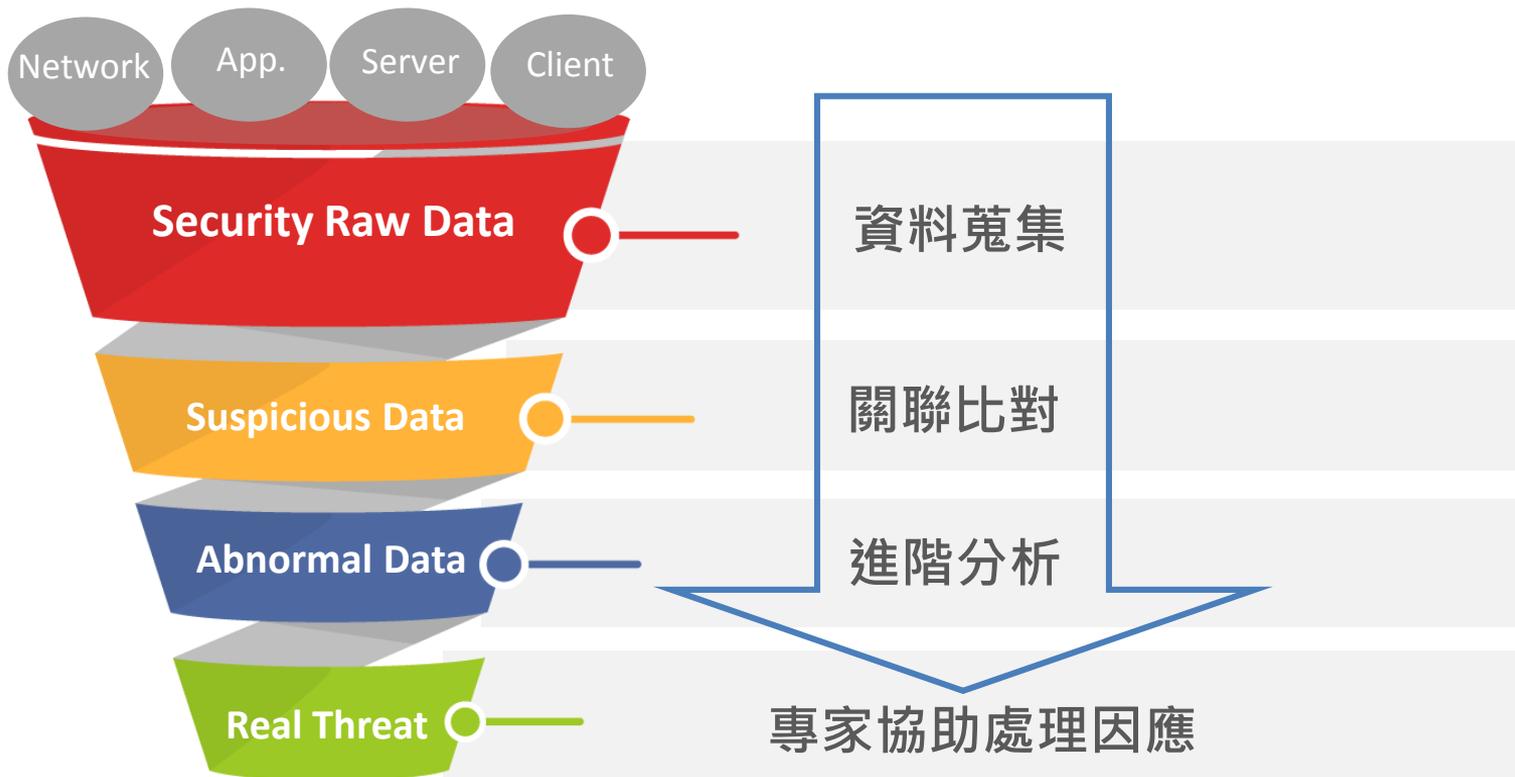
未來期許與展望

# 善盡管理 保護客資



## 於資料生命週期各階段採取技術面與管理面之管控措施





# 貼近客戶需求 提昇服務品質

## 智能預測分析

運用大數據分析進行NBA智能服務預測、提供更貼近客戶需求的客服諮詢、好康優惠、線上購物與獨家活動資訊。



門市服務

大數據  
人工智慧



行動客服



客服中心



2018獲亞洲客戶體驗獎「最佳數位體驗獎項」



2017獲亞洲通訊獎「最佳客戶服務」

## 客服機器人

應用語意分析及AI人工智慧處理，客戶可透過語音獲得資費或是優惠活動等立即最佳的答案，即時解決各項問題。

### 超萌智能客服-愛·喜嗲鹿

24小時線上互動  
服務即時不用等



### 服務開口說 更輕鬆

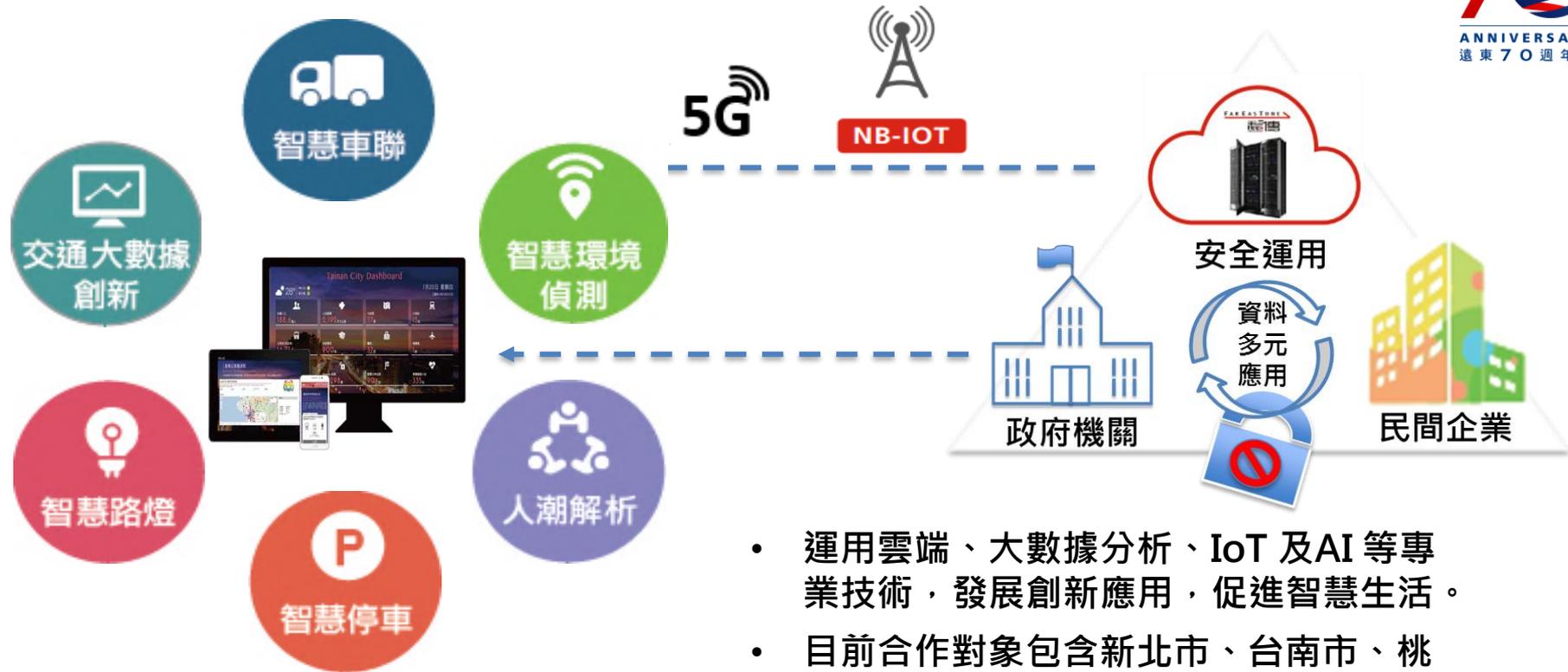
精選服務用語音  
想看功能立即開



將過去詐騙電話資料進行大數據分析與機器學習模型，找出詐騙犯的36個關鍵線索，成功讓詐騙電話數量減少了近九成。



防護成效獲警政署刑事警察局頒獎，肯定遠傳在打擊詐騙案件的積極投入。未來將導入信用卡的犯罪預防，並延伸至海外或是合作夥伴，增進更多社會福祉。



- 運用雲端、大數據分析、IoT 及 AI 等專業技術，發展創新應用，促進智慧生活。
- 目前合作對象包含新北市、台南市、桃園市、嘉義縣、宜蘭縣等政府機關。

## 個資保護與法遵

### 法令適切性放寬調整

- 配合應用適當放寬

### 去識別化標準建立

- 建立一致性標準

## 資料加值與創新



大

### 大數據

- 海量數據分析
- 優化用戶體驗
- 商業多元利用



人

### 人工智慧

- 深耕AI應用
- 精準貼近需求
- 創造社會福祉



物

### 物聯網

- 打造物聯生態圈
- 推動物聯網應用方案
- 促進物聯產業發展



以不同部署架構支援  
企業專用網路  
多樣化產業需求



只有遠傳 沒有距離  
靠得更近 想得更遠

Thank You