



Business Wire (2026-06-17)

Respond.io 完成 6,250 萬美元 B 輪融資，以人工智慧驅動的客戶對話服務擴展至北美與歐洲

- 本輪 6,250 萬美元 B 輪融資由 Camber Partners 領投，既有投資人亦參與跟投。
- Respond.io 已實現盈利，ARR 達 3,500 萬美元，年成長率達 169%，利潤率為 30%。
- 新資金將用於拓展北美與歐洲市場及推動當地的併購活動。

馬來西亞吉隆坡--(BUSINESS WIRE)--(美國商業資訊)-- 客戶對話管理平台 Respond.io 今日宣布完成 6,250 萬美元的 B 輪融資，本輪由 Camber Partners 領投，Endeavor Catalyst 及既有投資人亦參與其中。

Respond.io 的業務內容

Respond.io 協助中端市場的 B2C 企業，從大量的客戶聊天與通話中創造營收成長。該平台將 WhatsApp、Instagram、TikTok、Messenger、LINE、Telegram、WeChat、語音通話、電子郵件、網路即時通訊，以及其他超過 16 種整合服務，統一至單一平台，並結合 AI 代理、自動化功能與 CRM 系統。此舉可將零散的客戶對話轉化為可量化的營收引擎，且專為因應實際商業環境中的規模與複雜性而設計。

該公司服務的產業涵蓋顧客在購買、預訂或承諾交易前會主動發起對話的領域，包括教育、醫療保健、汽車、零售和旅遊。該平台每季為遍及 180 多個國家/地區、超過 10,000 家企業處理 20 億則訊息，客戶包含 Toyota、British Airways、Radisson、Hertz 及 Decathlon。

Respond.io 的年度經常性收入達 3,500 萬美元，年成長率為 169%，利潤率達 30%。該公司已通過 ISO 27001 認證、符合 GDPR 規範，並為 Meta Business 及 TikTok 的官方行銷合作夥伴。



為何選擇 **Camber Partners**

本輪融資由 **Camber Partners** 領投，該公司為一家總部位於紐約市的成長股權投資機構，每年僅選擇投資少數幾家具資本效率高的軟體企業，其投資組合（於投資前即已納入）包括 **Dropbox**、**PandaDoc** 及 **Pipedrive**。**Camber** 在合作關係中提供深度的營運參與，包括市場推展、資料科學及人才等方面的支援。作為一家總部位於美國、且具備歐洲市場經驗的機構，該公司的資源與 **Respond.io** 的地理擴張計畫直接契合。

Respond.io 共同創辦人暨執行長 **Gerardo Salandra** 表示：「當我們開始與 **Camber Partners** 接觸時，那次對話感覺很不一樣。我們在九年間於許多競爭對手從未進入的市場中建立了 **Respond.io**，並且實現了獲利的。**Camber Partners** 以及其他投資人選擇支持我們，是因為他們理解這代表什麼：真正的產品市場契合度、優秀的單位經濟效益，以及一家是為了加速成長而非為了生存而募資的企業。」

Camber Partners 創辦人暨合夥人 **Scott Irwin** 表示：「**Respond.io** 用九年時間建立了支撐高決策複雜度、AI 原生客戶對話的基礎設施，並且在多元市場中實現了獲利。他們擁有一支卓越的團隊，成功運用 AI 加速成長。我們相信 **Respond.io** 已具備在全球規模上引領該類別的能力。」

從全通路收件匣到原生 **AI** 基礎設施

Respond.io 於 2017 年成立，旨在解決一個直接的問題：客戶正在轉向即時通訊應用程式，但企業卻難以從分散的各個通訊管道的收件匣中進行回覆。創辦團隊因此打造了一個平台，將碎片化的對話整合至單一平台，並加入自動化與路由分派功能。

隨著前沿大型語言模型日趨成熟，團隊意識到，這個基礎架構正是自主 AI 代理所需的操作環境，能協助其所服務的高涉入度企業實現營收快速成長。**Respond.io** 花了數年時間建構完整的基礎設施——涵蓋所有主要即時通訊管道、語音、電子郵件、CRM 整合、法規遵循管控——並累積了唯有經年累月處理大量對話才能獲得的營運經驗。這使其能夠推出原生 AI 技術，以切實解決實際的商業需求。



這項優勢具有結構性，且會隨時間持續累積。相較於任何同類平台，Respond.io 處理的對話量更多，這創造了資料飛輪效應——匯集有關企業如何在大量訊息傳遞中實際部署 AI 的整體情報，包括哪些模式有效、哪些邊緣案例無法運作——這些情報持續形塑 Respond.io 的 AI 功能之建構與改進方向。那些採用相同前沿模型、但較新或功能較輕量化的平台，無法取得這些營運訊號，也無法在 AI 所帶來的大量需求下，保證同樣 99.999% 的正常運行時間。如今，Respond.io 的 AI 代理每天自主與數千名潛在客戶互動，進行資格篩選並完成 B2C 銷售，遇到極端案例時則將完整對話脈絡交接給人工客服人員處理。

Respond.io 的創新速度吸引了生態系統中一些大型合作夥伴。Meta 與 TikTok 選擇 Respond.io 作為 WhatsApp Business 通話 API、TikTok Business 訊息功能及 TikTok 訊息廣告的早期推出夥伴——使其成為少數同時提供訊息與通話端對端整合的平台之一。

Salandra 表示：「大多數企業仍將客戶對話視為一項需要管理的成本。而現階段勝出的企業，則將其視為實際存在的營收渠道，並且將所有不需要人力介入的環節加以自動化，讓人類專注於最能創造價值的地方。我們每天都在客戶身上看到這一點——我們的案例研究顯示，AI 代理處理的潛在客戶數量增加了 600%，轉換率最高可達 84%。」

進軍北美與歐洲

Respond.io 已在亞太地區（APAC）、拉丁美洲（LATAM）與歐洲、中東與非洲（EMEA）市場建立起在產業類別中的領導地位，這些市場以行動通訊作為主要商業溝通管道，並在此過程中實現獲利。本輪融資的資金將加速該公司在北美與歐洲的擴張，在這些市場中，TikTok、Instagram 與 WhatsApp 上的社群商務正快速成長，而中型 B2C 企業也愈來愈常運行與 Respond.io 長期支援的相同類型營收關鍵對話。

Gerardo Salandra 表示：「客戶對話管理領域正處於一個轉折點。北美與西歐市場正在轉向將對話作創造營收的競爭優勢，並採用我們早已在先行市場中經建立並驗證過的類似工作流程。我們知道如何服務這些企業，而有了這筆資金，我們現在具備能更快觸及他們的資源。」



Reid Hoffman(LinkedIn 共同創辦人暨 Endeavor Catalyst 主席)評論表示：
「我們非常高興在本輪投資 Respond.io。Respond.io 正是我們樂於支持的企業類型——創辦人在新興市場建立具獲利能力的基礎設施，並將其擴展至全球最大經濟體。我們很榮幸能讓他們加入 Endeavor Catalyst 的大家庭。」

關於 Respond.io

Respond.io 是一個客戶對話管理平台，整合即時通訊、語音通話、電子郵件及 CRM，協助中端市場 B2C 企業從客戶對話中驅動營收。該平台每季為全球 180 多個國家與地區的超過 10,000 家企業處理 20 億則訊息，平台正常運行時間達 99.999%。Respond.io 已通過 ISO 27001 認證、符合 GDPR 規範，並為 Meta Business 及 TikTok 的官方行銷合作夥伴。該公司成立於 2017 年，總部位於馬來西亞吉隆坡，於 2022 年完成 700 萬美元的 A 輪融資。如需更多資訊，請瀏覽 <https://respond.io>。