

## 智訊雲 (SmartInfo Cloud) — 智慧知識管理平台導入

### 當前的痛點、挑戰與用戶需求

在資訊爆炸的時代，許多企業面臨著共同的挑戰：公司內部文件、規章制度、專案報告以及外部原廠的即時公告資訊散落在各個部門的系統、資料夾與不同的公開網頁中。員工難以迅速找到所需的公開資訊，這種情況導致：

- **搜尋效率低落**：員工耗費大量時間在多個平台與官網之間切換，進行手動搜尋與比對，嚴重影響工作效率。
- **知識斷層**：新進員工難以快速掌握公司的內部知識與外部動態，需要耗費大量時間向資深同事請教，增加培訓成本。
- **決策延遲**：重要資訊（如價格調整、技術更新）無法即時取得，導致業務決策緩慢。

為了解決這些痛點，公司尋求導入「**智訊雲 (SmartInfo Cloud)**」平台，其最終用戶需求包括：

- **簡化資訊搜尋過程**：讓所有員工能透過單一介面，快速找到所需的跨網站公開資訊與內部文檔。
- **優化內部知識共享**：將分散的網頁資訊集中化管理，提升資訊流通性。
- **減少行政負擔**：降低員工花在資訊尋找上的時間，讓他們更專注於核心業務。

---

### 解決方案：智慧對話式 AI 平台

導入基於微軟 **Copilot Studio**、**Power Automate** 與 **Azure AI Search** 的智慧對話式 AI 解決方案。該平台的核心價值在於：

- **單一對話入口**：所有員工皆可在最熟悉的 **Teams** 介面或網頁中，直接與智慧機器人對話，無需頻繁切換應用程式。
- **智慧網頁與文件檢索**：
  - 利用 **Azure App Service** 部署自動爬蟲技術，定期自動抓取指定的公開網頁資訊。

- 透過 **Azure AI Search**，平台能夠索引抓取到的網頁內容及公司所有公開文件（如 PDF 等），並透過向量搜尋技術實現精準查詢。
  - 即時問答與流程自動化：
    - **Azure OpenAI** 針對員工的問題，即時從知識庫中提取關鍵資訊並生成摘要。
    - 當偵測到重要更新時，透過 **Power Automate** 觸發自動化 Email 通知流程，確保資訊即時傳達。
- 

## 導入後的效益與成果

此智慧平台為企業帶來顯著的效率提升與投資回報：

- **提升流程效率**：根據導入後統計，員工搜尋內部與外部資訊的平均時間大幅減少，顯著降低重複性工作。
  - **即時數據洞察**：AI 能夠快速從雜亂的網頁公告與報告中提取關鍵數據，支援即時的決策制定。
  - **簡化新進員工培訓**：新進員工可直接向機器人提問（範圍可達近 12 個月資訊），快速熟悉政策與流程。
  - **降低人力成本投入**：系統自動化偵測與摘要功能，估計每年可節省數百小時的人工巡檢與搜尋時間。
- 

## 產品契合度與技術亮點

- **高度契合**：此解決方案完全符合企業對「高效、便捷操作和實時數據洞察」的需求。
- **技術優勢**：
  - **自然語言處理 (NLP)**：利用 **Azure OpenAI Service** 的強大 NLP 能力，實現精準的語義理解與對話摘要。
  - **檢索增強生成 (RAG) 架構**：透過 RAG 架構，AI 在生成答案時

會參考公司的專屬知識庫與抓取的網頁資料，確保回答的準確性，並標註文件來源。

- **低程式碼開發**：基於 **Copilot Studio** 的平台，讓 IT 人員能快速部署 Teams 機器人，減少開發時間與維護成本。
- 

## 數據治理、合規性與安全性

為確保此平台的數據安全與合規，企業採用了以下服務進行保護：

- **Azure Policy & Azure Purview**：確保資訊存取的合規性，並管理敏感數據的保護。
  - **Azure Security Center & Entra ID (Azure AD)**：提供全面的安全監控與身分驗證，確保只有經過授權的員工才能存取智訊雲系統。
  - **獨立 Meta Data Database**：公告與文檔資料存放於獨立資料庫，並定期清理過時資料，保留必要歷史資訊供查詢與佐證。
- 

## AI 的倫理與負責任使用

為了推動此平台的負責任使用，企業與展碁國際 ([Weblink](#)) 共同制定以下準則：

- **公平性**：確保 AI 搜尋結果不因部門或職位而有偏見差異。
- **可靠性**：透過 Azure 穩穩的雲端架構與備援機制，確保系統在任何情況下都能穩定運作。
- **隱私權與安全性**：嚴格控制數據存取權限，確保員工的查詢歷史受到保護。
- **透明度**：AI 生成的回答皆會標註參考的文件來源，讓員工可追溯答案的依據。