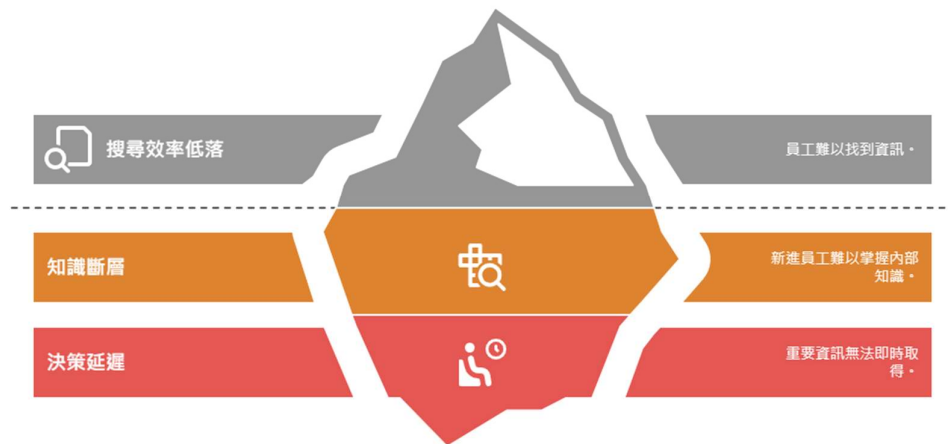


智慧知識管理平台導入

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、專案報告等資訊散落在各個部門的系統與資料夾中，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之間切換，進行手動搜尋與比對，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，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，公司尋求導入一個「智慧知識管理平台」，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，快速找到所需資訊。
- **優化內部知識共享**：將分散的知識集中化管理，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 介面中，直接與智慧機器人對話，無需切換應用程式。
- **智慧文件檢索：**透過 Azure AI Search，平台能夠索引公司所有公開文件（如 PDF、Word、Excel 等），並透過向量搜尋技術，實現基於語義理解的精準查詢。
- **即時問答與流程自動化：**AI 能夠針對員工的問題，即時從文件庫中提取關鍵資訊並生成摘要。若問題需要進一步處理（例如申請文件），則可透過 Power Automate 觸發自動化流程。

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，員工搜尋內部資訊的平均時間**減少了 50%**，大幅降低重複性工作。
- **即時數據洞察：**AI 能夠快速從數據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，快速熟悉公司政策、流程與知識，加速融入團隊。
- **降低人力成本投入：**估計每年可節省數百小時的內部資訊溝通與搜尋時間，將資源重新配置至更有價值的任務。

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。
 - **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，確保回答的**準確性與透明度**，並提供可追溯的文件來源。
 - **低程式碼開發：**基於 Copilot Studio 的低程式碼平台，讓 IT 人員能快速部署、客製化與維護，減少開發時間。

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，企業採用了以下微軟服務來進行保護：

- **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 & Azure Active Directory (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系統。

AI 的倫理與負責任使用

為了推動此平台的負責任使用，企業與展基國際共同制定以下準則：

- **公平性：**確保 AI 搜尋結果不因部門、職位等個人特徵而有差異。
- **可靠性：**透過定期壓力測試與備援機制，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不會被

未經授權的第三方訪問。

- **透明度：**所有回答皆會標註文件來源，讓員工可追溯答案的依據。

總結

此智慧知識管理平台成功地將內部知識資產轉化為一個可輕鬆存取與互動的資源。這不僅提升了員工的工作效率，也為企業建立了一個堅實的知識基礎，為未來的創新與成長奠定了堅實的基石。