

課程名稱：18469_聆聽社群媒體到做出智慧商業決策 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- 適合族群：
 - 公關與品牌行銷人員：需要即時監控社群討論、預防公關危機、精準評估網紅效益與抓出爆品趨勢者。
 - 金融與風控分析師：需進行反洗錢（AML）、KYC 審查、企業信用風險評估與新聞命名實體識別者。
 - 公部門與政策規劃者：需即時監測網路假新聞、認知作戰與輿情走勢者。
 - 企業經營者與中高階主管：希望將龐雜社群數據轉化為智慧商業決策與自動化報告者。
- 能力門檻：入門。無須預先具備寫程式（如 R 語言或 Python）的能力，課程重點在於理解數據思維、AI 工具演進與商業應用決策。

2. 課程核心大綱與架構圖

- 章節架構：
 - 章節一：社群媒體時代與輿情分析崛起 — 剖析自媒體興起後的雙面刃效應（造神 vs 危機）及 InfoMiner 系統（跨 50 萬頻道 15 分鐘即時監控）。
 - 章節二：大數據痛點與文字探勘（Text Mining）限制 — 探討數據碎片化與語言複雜性（歧異、反諷、雙關、火星文），以及傳統鑑別式 AI 的單點任務瓶頸。
 - 章節三：生成式 AI（LLM）帶來的質變與語意分析 — 說明 ChatGPT 等大語言模型如何破解語言障礙，進行摘要、多語言翻譯、命名實體識別（NER）與高準確度情感分析。
 - 章節四：提示詞工程（Prompt）與 RAG 企業地端佈局 — 演練角色扮演、Few-Shot 舉一反三與思維鏈（CoT），並示範運用開源模型（如 gpt-oss-120b）搭配 RAG 打造地端免洩密 AI 知識

庫。

- **章節五：AI Agent（代理人）與跨產業智慧商業決策** — 介紹 2025 AI Agent 元年與 Deep Research 大報告生成，並示範金融風控、品牌爆品與公部門假新聞防治案例。

3. 必備前置知識清單

- **基礎社群媒體概念**：瞭解常見社群平台（Facebook、IG、YouTube、Threads、PTT 等）之互動模式。
- **基本 AI 工具操作經驗**：具備使用網頁版生成式 AI 工具（如 ChatGPT）對話之基本經驗。

4. 專有名詞與概念辭典

- **文字探勘（Text Mining）**：早期從大量文本中擷取重點資訊的機器學習技術；但面對雙關、反諷（如「不就好棒棒」）時準確率容易下降。
- **提示詞工程（Prompt Engineering）與思維鏈（CoT）**：透過賦予角色、提供樣本（Few-Shot）或要求 AI「一步步思考」，大幅提升複雜任務與推理分析的準確度。
- **RAG（檢索增強生成）與地端部署**：將企業私有數據或輿情庫連接至開源大語言模型（如裝設於地端 Mac 或 DGX），在資料不外洩的前提下實現精準問答與報告生成。
- **AI 代理（AI Agent）**：具備感知、思考、規劃與行動能力的 AI，能進行多輪迭代檢索與思考（如 Deep Research），自動生成深度產業分析報告。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：輿情數據分析師 / 品牌行銷策略師 / AI 商業應用整合工程師
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **[分析與決策能力]**：能辨識網路輿情趨勢與潛在公關危機，運用 AI 進行客訴/評論分類貼標，並撰寫競品與市場爆品深度分析報告。

- **[工具操作與執行能力]**：能操作即時輿情系統進行聲量監控，靈活運用 RAG 地端平台與 Prompt 技巧（CoT/Few-Shot），並結合 AI Agent 實現自動化數據調用與報告生成。