

課程名稱：18150_紡織製造產業 智慧客服與技術支援 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：**紡織製造業從業人員、工廠工程師、技術支援人員、行政與業務主管。希望透過 AI 工具強化人員能力、優化內部 SOP 檢索與客服效率者。
- **能力門檻：**入門。無需複雜程式背景，課程以觀念解析結合 Copilot Studio 無程式碼/低程式碼（No-code/Low-code）圖形化介面實作為主。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：**智慧客服理論與概念 — 智慧客服起源與演進、傳統 vs. AI 智慧客服差異、核心技術（NLP、機器學習、語音辨識與對話框架）、製造業應用場景與商業價值分析。
 - **章節二：**企業案例分析 (Case Study) — 紡織製造業（如布料開發、染色企業）導入智慧客服解決全球化市場、多語言支援、庫存與技術 SOP 檢索之實務案例。
 - **章節三：**Copilot Studio 實作演練 — 使用 Microsoft Copilot Studio 建置智慧客服 Agent、上傳 SOP 與技術文件（RAG 架構）、提示詞設定、多語言測試與發布應用。

3. 必備前置知識清單

- **Microsoft Copilot Studio 帳號：**具備微軟試用或企業授權帳號即可進行實作。
- **基礎電腦操作能力：**具備檔案上傳（如 PDF/Word）與網頁介面操作能力。
- **產業基礎概念：**對製造業基本流程（如 SOP 規範、設備維護、庫存管理）有基本概念佳。

4. 專有名詞與概念辭典

- **自然語言處理 (NLP)**：讓電腦理解、分析與生成人類語言的 AI 技術，使智慧客服能理解上下文並以自然對話方式回應。
- **檢索增強生成 (RAG / 知識庫串接)**：將企業內部的 SOP、技術手冊等私有文件導入 AI，限制 AI 僅基於這些文件進行查找與總結，避免生成式 AI 憑空捏造答案。
- **Copilot Studio**：微軟推出的圖形化 AI Agent 建置工具，支援拖拉式上傳文件、多語言轉換與低成本快速部署。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：AI 應用規劃師、數位轉型企劃人員、製造業技術支援工程師
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **AI 工具導入與知識庫建構**：能整理企業內部 SOP 與技術文件，運用 AI Agent 工具建置內部或對外智慧支援系統。
 - **跨國溝通與流程優化**：能運用 AI 自動化處理重複性查詢、多語言翻譯與設備故障診斷，提升溝通效率並降低停機風險。