

產業 AI 課程

OA產業專用AI實戰課程

銷售、維修、客服一體化效率提升

核心引擎：Gemini · Notebook · Imagen *2

AI 智能 維修實戰營

資訊及通訊設備零售業

AI

讓AI成為你的智慧維修夥伴
診斷 X 判讀 X 回復

開課中



設備健檢



顧客諮詢



問題紀錄



服務回覆



故障判讀



維修建議



流程優化



效率提升

課程大綱

01 三大核心單元

需求分析與觀念建立

深度剖析OA產業銷售與服務痛點，對應Gemini萬能助手的核心優勢，建立AI落地的基礎認知。

方法論與知識庫解構

學習NotebookLM構建企業專屬智庫，解析RAG無幻覺技術原理，打造可信任的知識中台。

實機操作與視覺生成

掌握Visual AI核心生成邏輯，運用Imagen高效製作高質量行銷圖文素材，實現降本增效。

02 三款核心工具

Gemini：全能辦公助理

多模態智慧助手，快速處理文書、摘要、翻譯與代碼，全方位提升個人辦公與溝通效率。

NotebookLM：企業知識引擎

基於企業私有數據訓練，提供精準的知識問答、內容總結與洞察，成為團隊的集體記憶庫。

Imagen：視覺內容引擎

生成高保真、高可控性的圖像與視頻，輕鬆製作符合品牌規範的行銷海報、產品示意圖。

03 三大學習目標

痛點洞察與對應

精準定位銷售、維修、客服等關鍵崗位的效率瓶頸，理解AI如何針對性解決實際業務難題。

方法論與SOP優化

掌握高效Prompt指令的設計技巧，並學會將AI工具融入標準作業程式(SOP)，重塑工作流。

實戰落地與獨立產出

能夠獨立完成招標規格比對、故障工單生成、知識庫智能查詢及行銷素材創作等實戰任務。

產業 AI 課程

第1單元

需求探索、Gemini 應用介紹 + 實操

AI 智能 維修實戰營

資訊及通訊設備零售業

AI

讓AI成為你的智慧維修夥伴
診斷 X 判讀 X 回復

開課中



設備健檢



顧客諮詢



問題紀錄



服務回覆



故障判讀



維修建議



流程優化



效率提升

OA產業三大部門營運現況與共同痛點



01 設備經銷銷售

核心痛點：高載資訊處理與繁瑣比對

- **報價低效：**手動處理海量詢價需求，文件製作重複且耗時，回覆延遲。
- **規格卡關：**招標案需逐項核對多廠牌參數，易出錯且極度消耗人力。
- **語言障礙：**跨國設備英文規格書翻譯理解成本高，拖慢報價進度。



02 現場維修工程師

核心痛點：資訊失真與手動流程負擔

- **溝通落差：**客服轉述故障描述模糊，現場需反覆確認，浪費服務時間。
- **工單繁瑣：**維修後手動填寫詳細報告，佔用大量非技術性工作時間。
- **查詢困難：**罕見故障需翻閱厚重手冊，延長設備停機與修復時長。



03 客戶服務窗口

核心痛點：重複諮詢與資訊查核難度

- **重複作業：**基礎操作與耗材問題反覆被問，佔用大量服務資源。
- **資訊零散：**SLA合約與保固資訊分散多系統，查詢耗時且易出錯。
- **體驗不一：**客服解答標準差異大，影響客戶對品牌的信任與滿意度。

這些深層次的痛點不僅拉低了部門整體運作效率，更直接影響客戶體驗與企業獲利，數位化與智能化升級刻不容緩。

OA產業需求優先順序排序

01 銷售崗位需求

聚焦投標效率與商機把握

P1 最高優先：招標規格比對

直接關係投標成敗與報價速度，是業務拓展的核心瓶頸，解決後可大幅提升得標效率與成功率。

P2 跨國廠商規格文件比對

消除語系與格式差異造成的報價延遲，避免因資訊不對稱錯失國際合作機會。

P3 簡化繁瑣報價檔流程

釋放重複性行政負擔，讓銷售團隊專注於客戶開發與深度經營，提升整體人效。

02 維修崗位需求

強化故障判斷與維修效率

P1 最高優先：報修描述清晰化

解決客戶描述模糊導致的誤判，避免零件攜帶錯誤與重複往返，直接降低維修成本與時間。

P2 工單填寫數位化與自動化

減少手動填寫與人工錄入的時間消耗，讓技術人員專注於故障診斷與修復。

P3 智慧故障知識庫查詢

快速調閱歷史案例與標準解決方案，降低對工程師個人經驗的依賴，縮短修復時長。

03 客服崗位需求

提升回覆品質與客戶體驗

P1 最高優先：解決重覆性諮詢

減少常見問題的重複解答，釋放人力以處理高價值、複雜的客戶問題，提升服務深度。

P2 整合SLA條款與合約查詢

快速定位服務標準與合約義務，減少回覆錯誤，避免因資訊差異引發的客戶投訴。

P3 標準化客戶回覆機制

建立統一、專業的回覆範本與流程，確保服務品質一致性，維護品牌專業形象。

Gemini工具核心優勢對應OA產業需求

Gemini作為一款先進的多模態AI助手，其強大的文字處理、檔理解與內容生成能力，能夠精準對應並解決OA產業的核心痛點，從銷售、維修到客服全場景賦能，實現降本增效。



銷售：招標規格自動對比

- **規格差異自動分析：**快速讀取招標檔與多份設備規格表，自動萃取關鍵參數並生成清晰的差異分析報告，大幅節省人工比對時長。
- **跨國語言與術語突破：**即時翻譯外語技術規格書，並精準理解產業專業術語，消除跨國採購的語言與資訊壁壘。



維修：工單與故障自動化

- **模糊描述結構化：**理解客戶口語化的報修內容，自動提煉故障時間、現象、設備等關鍵資訊，轉換為標準化故障代碼。
- **工單生成自動化：**基於結構化資訊，按照企業標準格式自動生成完整的維修工單，減少繁瑣的手動填寫工作。



客服：標準應答與知識萃取

- **智慧問答標準化：**導入企業FAQ庫，即可模擬專業客服人員，為客戶提供標準、一致且快速的解答，應對高頻重覆問題。
- **合約條款精準摘要：**快速檢索並深度理解SLA合約條款，根據客戶問題生成精確的摘要回答，確保回覆專業無誤。

Gemini 不僅解決單一環節的效率瓶頸，更打通了「資訊處理→溝通協作→流程自動化」的全鏈路，為OA產業的數位化轉型提供強大的AI技術底座，助力企業實現真正的降本增效與服務升級。



Prompt 心法：提示詞構建三要素

所有 AI 產出皆源於提示詞，高品質 Prompt 是釋放 AI 潛能的核心密碼。掌握三大核心要素，即可從「隨機指令」躍升為「精準操控」，讓 AI 成為真正的得力助手。

01 選對資訊來源

確保 AI 分析的是正確的數據基礎：

- **資料庫**：指定權威或私有庫提取
- **文件解析**：深入分析 PDF/Word 細節
- **網頁抓取**：動態獲取鏈接內容

02 選對模型與工具

匹配任務場景才能事半功倍：

- **通用模型**：GPT/Claude 處理綜合問題
- **專屬 Agent**：垂直領域的專家智能體
- **工具鏈**：結合代碼、圖生圖等能力

03 寫對提示詞結構

黃金公式：**情境 + 技術 + 目標**

清晰定義「在哪用」、「用什麼」、「要什麼」，減少歧義，直接鎖定 AI 的輸出邊界，讓結果更精準。

 **核心心法**：Prompt 不是簡單的指令，而是與 AI 溝通的「藍圖」。越具體、越精準、越符合其語言習慣，AI 的輸出就越能超乎你的預期。

Prompt 心法：反覆運算優化

AI 賦能的過程中，輸出不如預期是**正常現象**，無須焦慮。真正的核心在於透過「**反覆運算溝通**」不斷逼近目標，而非追求一步到位的完美答案。

✓ 01 初次提問：定義起點

清晰描述你的核心需求與目標，無需過度糾結於細節的完美，將其作為與 AI 開啟對話的基礎起點。

🕒 02 評估結果：對照預期

檢查 AI 回覆是否符合預期，標記出內容的偏差點、資訊缺失或不符合實際場景的部分。

📝 03 追問修正：精進方向

針對問題點提供具體反饋，補充約束條件、限定評判標準或調整創作風格，引導 AI 持續優化。

✗ **初始提問（過於模糊）**：「請幫我推薦幾款適合辦公室的印表機。」
結果往往泛泛而談，缺乏對價格、耗材成本或使用頻率的考量。

✓ **反覆運算優化（具體引導）**：「推薦時請優先考慮千元內、省電且耗材便宜的機型，並說明每款的優缺點。」
結果更聚焦、更具參考價值，直接對應實際採購需求。

💡 **關鍵心法**：不要把 AI 當成「一次性的魔法黑盒」，而要把它視為「需要持續溝通和引導的夥伴」。

OA專用萬能Prompt標準公式

一個高品質的 Prompt 是發揮 Gemini 最大效能的關鍵。透過「身分設定、任務目的、輸入資料、輸出格式、限制條件」五大核心要素，即可構建出清晰、準確的指令，讓 AI 成為你最得力的 OA 產業助手。

標準公式：身分設定 + 任務目的 + 輸入資料 + 輸出格式 + 限制條件

台灣 OA 產業即時套用範例

「你是一位深耕台灣市場的專業 OA 設備銷售工程師，精通 EPSON、Canon、HP 等各大廠牌的複合機與印表機規格細節。我的任務是請你幫我比對兩份文件：一份是客戶的招標需求文件，另一份是我們代理的 EPSON WF-C20600 複合機產品規格書。請仔細分析並找出兩者之間的差異點，重點標註不符合的部分。輸出格式請使用 Markdown 表格，包含『招標需求項目、產品規格、是否符合、差異說明』四個欄位。請確保回答完全基於提供的資料，禁止自行編造任何資訊。」



01 身分設定 (Role)

賦予 AI 明確的專業角色與背景（如資深銷售工程師），確立其分析視角與專業知識邊界。



02 任務目的 (Goal)

清晰、具體地定義要完成的工作（如規格比對、競品分析），避免模糊或歧義的描述。



03 輸入資料

提供完成任務所需的所有原始素材，如招標檔、產品規格書或客戶需求清單。



04 輸出格式

指定結果呈現形式，如表格、清單、報告或 Markdown，提升內容的可讀性與實用性。



05 限制條件

設定回答的邊界與規則，如“僅基於提供資料回答”，確保結果準確且安全。

場景一：跨國設備規格表自動比對作業流程SOP整合

透過導入 Gemini，傳統耗時的手動比對流程可被徹底優化，將原本數小時的繁瑣文書作業縮減至數分鐘完成，不僅釋放人力資源，更從根本上提升了投標報價的效率、準確性與專業度。



01 資訊提取自動化

傳統痛點：手動翻閱海量文件，逐行抄寫規格至Excel，耗時費力且極易出現人為抄寫錯誤。

Gemini 優化：只需將檔內容貼入，利用萬能 Prompt 指令，即可**30秒內**自動提取並整理所有關鍵參數，效率提升數十倍。



02 智能比對與翻譯

傳統痛點：人工對照兩份表格逐項核對，遇外文規格需一邊翻譯一邊比對，易產生理解偏差與疏漏。

Gemini 優化：自動識別規格差異，並將外文技術術語即時精準翻譯，生成帶差異標註的對照表，確保零誤判。



03 報告生成與決策

傳統痛點：手動撰寫報告格式雜亂，主管審閱耗時費力，難以快速制定精準的報價與投標策略。

Gemini 優化：基於比對結果，一鍵生成結構嚴謹、語言專業的投標響應報告，助力決策層快速掌握狀況，縮短準備週期。

核心價值：將團隊從重複性的低價值文書勞動中解放，轉向高價值的客戶溝通、商務談判與策略制定，全面提升投標成功率。

Gemini 進階應用：Google Canvas 整合與生態系競爭



原生整合：功能深度植入

Google Canvas 核心能力已全面移植至 Gemini 3.0，實現與 Google Drive 的無縫串接。這不僅是功能的疊加，更是打通了跨檔、跨試算表的數據調用壁壘，為 AI 賦予了原生的辦公協作基因。



市場格局：生態系之爭

Gemini 背靠 Google Workspace 原生優勢；ChatGPT 則透過 API 外接 Drive 搭建企業知識庫。未來 AI 助理的競爭焦點，將從單純的模型能力，轉向能否與辦公、儲存生態實現「無感融合」。



實戰價值：效率飛躍升級

基於整合優勢，Gemini 能將文字大綱或 JSON 瞬間轉化為可互動的一頁式 HTML 簡報網頁，便於隨時分享。同時兼具頂級的圖像生成與邏輯推理能力，實現從內容策劃到視覺呈現的一站式高效解決。



關鍵洞察：生態系整合不再是附加功能，而是 AI 能否真正融入日常辦公流程、提升協作效率的決定性因素。誰能讓 AI 成為 workflow 的一部分，誰就能掌握未來。

場景二：客戶報修口語文字自動轉標準維修工單SOP

將客戶模糊的口語報修轉換為標準化的維修工單，是提升維修團隊效率的關鍵第一步。透過導入 Gemini 輔助處理，不僅能解決人工轉述的資訊遺漏問題，更能將繁瑣的填單流程自動化，從根源上縮短維修響應時效與溝通成本。

01 接收報修	傳統：人工接聽記錄，易遺漏關鍵細節； AI優化：直接複製客戶口語，無需人工整理，資訊零丟失	✔ 資訊完整無遺漏 精准還原細節，杜絕轉述偏差
02 資訊結構化	傳統：反復致電澄清型號與故障，耗時耗力； AI優化：Gemini自動提取關鍵資訊，一鍵結構化處理	✔ 溝通成本大減 減少客服與客戶的反復確認時間
03 自動生成工單	傳統：手動填寫多欄位，平均耗時5-10分鐘； AI優化：按標準格式自動生成，無需人工輸入	✔ 填單效率升10倍 處理時間從分鐘級縮短至60秒內
04 快速派發工單	傳統：人工核對資訊後再派發，流程繁瑣； AI優化：內容自動校驗，一鍵確認即可直接派單	✔ 派工零延遲響應 壓縮流轉時間，提升服務回應速度
05 工程師準備	傳統：憑經驗猜測故障，易漏帶工具； AI優化：標準化工單明確故障點，精准匹配工具零件	✔ 首次修復率暴增 減少二次上門，降低成本與客訴



Google Gemini 提示詞 (Prompt)

最佳的 5 個開源、官方與社群來源

Gemini

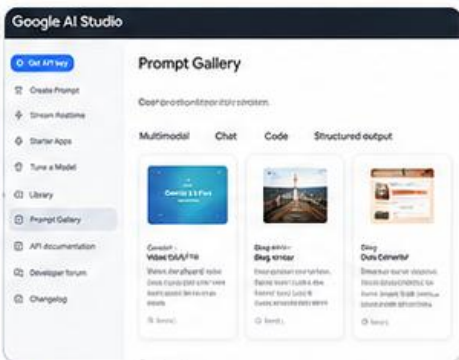


✔ 精選資源 ✔ 實戰驗證 ✔ 持續更新 助您發揮 Gemini 最大效能!

1

Google AI Studio Prompt Gallery 官方展示庫

[Google AI Studio | Prompt Gallery](#)



簡介:

Google 官方專為 Gemini API 開發者與核心用戶建立的提示詞展示庫。包含多模態輸入 (結合文字、圖片、影片) 的結構化高階指令範例，並可一鍵匯入 Google AI Studio 直接進行測試與程式碼生成。

官方資源 · 多模態 · 可直接測試

2

Build Fast with AI - Gemini 最佳複製範本庫

[buildfastwithai.com/blogs/100-best-gemini-prompts-copy-paste-templates-2026](#)



簡介:

收錄了大量可直接複製貼上的 Gemini 專用結構化提示詞範本 (涵蓋 2026 最新模型特性)。內容特別針對 Gemini 擅長的長文寫作、多欄位資料表格化輸出、SEO 策略優化及程式碼開發設計。

複製即用 · 分類齊全 · 針對性強

3

GitHub Awesome Gemini 3 Prompts 開源專案

[github.com/YouMind-OpenLab/awesome-gemini-3-prompts](#)



簡介:

由開源社群維護的精選 Gemini 高階指令庫。該庫側重於發揮最新 Gemini 模型的長文本推理與 UI 原型建立能力，例如直接透過單一 Prompt 命令 Gemini 產生 40 個可下載的 SVG 圖示或網頁前端佈局。

開源社群 · 高階指令 · 創意實驗

4

Gemini for Workspace 職場萬用提示詞指南

[workspace.google.com/resources/ai/](#)



簡介:

Google 專為行銷、人資、專案管理、業務等職場情境打造的應用指南。詳細拆解了如何在 Gmail、Docs、Sheets、Slides 中使用「角色、工作、背景資訊、格式」黃金四要素來撰寫高效 Gemini 提示詞。

職場應用 · 官方指南 · 實用性高

5

YouMind Gemini Prompt Library 互動提示詞平台

[youmind.com/prompts/webpage](#)



簡介:

一個提供大量免費 Gemini 專屬互動與網頁生成提示詞的資源平台。使用者可以一覽提示詞背後的完整邏輯，並直接複製或動態修改產品名稱與美學風格，快速將想法轉化為可執行的 AI 網頁指令。

互動平台 · 網頁生成 · 靈活修改



使用小技巧



善用搜尋與篩選

依需求 (寫作、程式設計、資料分析等) 快速找到最適合的提示詞。



理解後再調整

複製範本後，務必加入具體背景與限制條件，讓 Gemini 表現更精準。



善用多模態能力

結合圖片、影片或文件，能讓 Gemini 產出更豐富且精準的回應。



持續追蹤更新

模型與功能持續進化，定期回訪這些資源，掌握最新最佳實踐!



遵守使用規範

使用官方與開源資源時，請遵守相關授權與使用條款。

Gemini 實機操作示範



01. 招標規格比對表生成

實際演示如何使用 Gemini，在短短 2 分鐘內完成原本需耗費 1 小時的跨國設備規格比對工作，自動化整理參數差異，大幅提升採購評估的效率與精準度。



02. 標準工程維修工單生成

展示如何將客戶口語化的故障描述，瞬間轉換為結構化、要素齊全的標準維修工單，自動提取故障設備、現象與需求，降低溝通成本並加速後續服務響應。