

產業 AI 課程

第2單元

Gemini Notebook (NotebookLM) 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

課程心法：從實務痛點到AI解決方案



傳統溝通的致命痛點

顧客需求重複闡述，換人交接即重來，資訊傳遞斷層導致效率低下，不僅浪費雙方時間，更是引發客訴與信任流失的核心原因。

AI 驅動的高效解決方案：三步驟閉環



01 錄音與智能規劃

將客戶口述錄音轉化為文字，導入AI進行自動拆解與結構化梳理，快速生成初步方案框架，減少人工整理的時間成本。



02 線上即時溝通預覽

基於AI初稿生成一頁式網頁或簡報，線上共用並實時協作。客戶直接標註修改，即時對齊細節，避免資訊傳遞誤差。



03 線下共識落地建置

線上達成高度共識後，線下見面直接進入細節確認與實體建置，不再浪費時間在需求澄清上，大幅縮短項目啟動週期。



極致節省時間成本

減少50%以上的溝通折返，壓縮確認週期



杜絕資訊傳遞斷層

需求全程可追溯，跨部門交接無遺漏



服務體驗質變升級

從被動回覆轉為主動預判，提升客戶滿意度

OA設備原廠手冊管理龐雜痛點分析

對於OA設備經銷商與維修商而言，管理數百種設備的原廠技術文檔是一項極其繁瑣且低效的工作。這些散落、非標準化的資料不僅消耗工程師大量時間，更直接制約了服務響應速度與維修質量。



01. 檔數量龐大，版本混亂

現狀：每款設備對應海量手冊與維修文檔，且廠商頻繁更新版本，存儲雜亂。

影響：工程師需耗費大量時間甄別版本，易因使用過期資料導致維修失誤。



02. 缺乏統一檢索，資訊孤島

現狀：文檔散落在個人電腦、移動硬碟或孤立資料夾中，無統一檢索平臺。

影響：無法快速定位關鍵技術資訊，工程師被迫重複造輪子，形成資訊孤島。



03. 查閱耗時費力，傳承困難

現狀：原廠手冊專業術語多、結構龐雜，新人學習曲線陡峭，依賴老員工口傳。

影響：團隊技術水準難以快速統一，維修效率高度依賴個人經驗積累。



04. 資訊真偽難辨，缺乏權威

現狀：網路搜尋的故障代碼解釋參差不齊，缺乏官方權威核實。

影響：易採用錯誤維修方案，增加返修成本與時間，甚至損害客戶對品牌的信任。

RAG無幻覺知識庫架構原理（淺白解說）

NotebookLM 的核心是**RAG (檢索增強生成)**技術，它確保 AI 回答永遠基於您提供的真實檔，從根源上杜絕了 AI “胡說八道”（幻覺）的問題。我們可以把它形象地理解為一位精准、高效的「超級圖書管理員」。

01 建立圖書館

上傳設備手冊、合約等檔，系統自動分析內容並建立專屬的「知識索引目錄」。

03 精准檢索知識

快速查閱索引目錄，精准定位所有包含“E-01”的相關文檔片段和來源。

真實可靠，拒絕幻覺

回答嚴格基於真實檔，絕不編造資訊，確保技術決策的準確性。

02 接收工程師提問

使用者提出具體問題，例如“錯誤代碼E-01是什麼意思？”，觸發智慧檢索流程。

04 整理並標註來源

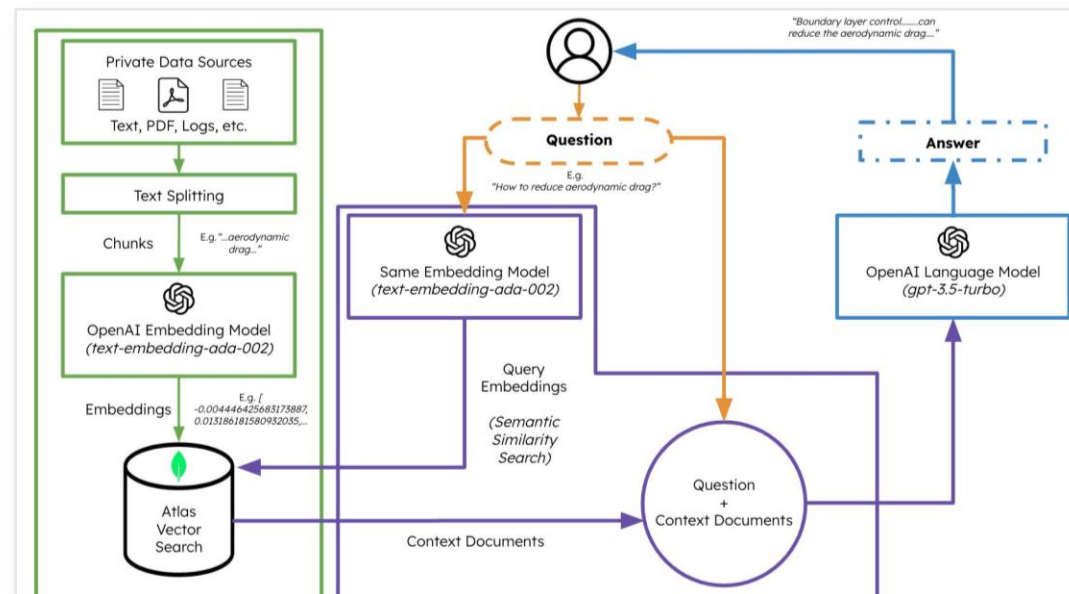
將檢索到的內容用通俗語言重組，生成清晰回答，並附上原文連結供核驗。

來源可溯，易於驗證

每一條回答均附帶原文引用連結，點擊即可查看出處，消除疑慮。

知識更新，靈活高效

支援隨時上傳新版手冊，系統自動更新索引，保持知識庫實時鮮活。



OA知識庫可整合多源資料一覽

NotebookLM 能夠整合幾乎所有格式的數位檔，將分散在不同系統、設備與部門的知識源匯聚成一個統一、高效且實時更新的企業智庫，為客服、工程與銷售等部門提供權威的資訊支援。



複合機原廠說明書

提供最權威的設備操作與功能說明，確保客服解說與工程師操作符合廠規，減少人為誤解。



內部維修標準作業規範

統一服務流程與品質標準，不僅是現場作業的指南，更是新進工程師快速掌握技能的教材。



維修手冊與故障代碼

工程師的「維修聖經」，快速對照故障代碼與解決方案，大幅縮短現場排障時間，提升修復率。



產品型錄與報價資料

銷售團隊隨時獲取最新產品規格、價格體系與優惠政策，提升客戶諮詢的回應速度與專業度。



客戶SLA服務合約條文

即時查詢服務響應時間、故障處理標準與責任範圍，準確回覆客戶疑問，避免服務承諾誤差。



客戶常見問題集 (FAQ)

匯總高頻客訴與提問，提供標準化的官方回覆範本，縮短客服回應時間，保持對外口徑一致。



打破資訊孤島

讓分散的知識變成企業的核心資產，驅動服務效率與專業度的全面提升。

多資料整合後三大應用情境

將所有資料整合到 NotebookLM 知識庫後，可實現三大核心應用場景，打通知識獲取的「最後一公里」，全面提升跨部門的營運效率與專業服務品質。



精準故障排除查詢

對象：現場維修工程師

方式：輸入故障代碼或異常症狀，系統自動比對維修手冊。

價值：瞬間獲取錯誤詳解、根因分析及標準SOP，大幅縮短設備停機時間。



SLA 合約條件速查

對象：客戶服務與技術支援團隊

方式：輸入客戶名稱或問題，秒級定位合約條款與服務承諾。

價值：自動摘要關鍵服務等級，確保回覆準確一致，提升客戶信賴度。



內部檔重點摘要

對象：管理層、銷售與產品規劃人員

方式：上傳長篇技術規格書或報告，提問核心賣點與決策關鍵。

價值：自動生成高濃縮摘要，快速掌握檔精華，輔助高效決策。



核心價值：從「資料搜尋」轉向「知識獲取」，讓每個崗位都能即時獲取決策所需的準確資訊。

NotebookLM實機操作步驟架構



01 建立專屬知識庫

一站式資料匯入：使用企業帳號登入，創建新筆記本並批量上傳技術文檔、手冊與案例。系統將自動解析內容並建立知識索引，快速形成企業獨有的智能知識庫基座。



02 精準查詢與溯源

可驗證的智慧交互：以自然語言提問，AI 基於庫內知識生成答案，並自動附上文檔來源與頁碼錨點。點擊即可跳轉原始檔核實細節，確保資訊準確無誤，高效解決技術疑難。



03 語音摘要導覽

碎片化學習利器：針對長篇技術檔，自動生成 Audio Overview 語音摘要。無需閱讀全文，點擊播放即可聆聽核心精要，利用通勤、會議間隙快速掌握檔重點，提升知識吸收效率。



三步輕鬆搭建企業智能大腦，讓隱性知識變為可見的智慧資產，驅動團隊高效協作與問題解決。



Google NotebookLM 提示詞 (Prompt) 最佳的 5 個開源、媒體與實戰社群來源

✓ 實戰驗證 ✓ 深度分析 ✓ 持續更新 ✓ 社群智慧 讓 NotebookLM 發揮最大價值！



1 NotebookLM Guide 官方指引與最強提示詞合集

notebooklm-guide.com/zh/best-notebooklm-prompts/



專為學術研究、內容創作與專業分析開發的第三方權威指南。收錄 10 個經 200 次以上會話驗證的核心提示詞，包含社群爆紅的「5 個關鍵問題法」，能強迫 NotebookLM 跳脫淺層摘要，進行深度的資料脈絡重組。

🎓 核心優勢：深度重組 · 跳脫摘要

2 Techpresso AI Academy - 30 個 NotebookLM 精選複製庫

academy.techpresso.co/prompts/notebooklm-prompts



由 AI 學院團隊精心測試並持續更新。提供 30 個免註冊、可直接複製貼上的提示詞範本，按功能劃分 6 大專業場景，立即提升研究、學習與內容產出效率。

🎯 核心優勢：即貼即用 · 場景齊全

3 數位時代 - NotebookLM 10 個進階邏輯提示詞

bnext.com.tw/article/89924/notebooklm-prompt



精選全球頂尖生產力創作者的實戰經驗，深入探討如何讓 NotebookLM 從「內容濃縮」演進為「邏輯重組」，特別適合需要處理大量文獻與內訓教材的知識工作者。

🧠 核心優勢：邏輯重組 · 架構洞察

4 God of Prompt - 15 個社群爆紅 NotebookLM 範本

godofprompt.ai/blog/15-notebooklm-prompts-that-actually-work-copy-paste-done/



針對 NotebookLM「僅依賴上傳來源」的獨特機制，量身打造 15 個高度具體、可直接應用的指令結構，將幾十萬字的内容精準提煉成結構化筆記。

⚡ 核心優勢：來源導向 · 精準萃取

5 Reddit r/notebooklm 深度互動社群

reddit.com/r/notebooklm/comments/1kjr47/10_deep_prompts_i_use_with_notebooklm_to_get/



全球最活躍的 NotebookLM 用戶交流板塊。常春藤盟校學生與科研人員分享大量「非線性思考提示詞」，挖掘文獻中的隱藏矛盾、多維觀點與跨領域洞察。

👥 核心優勢：社群智慧 · 多元觀點



使用小技巧



明確指定來源

提醒 NotebookLM 僅依據您的上傳來源回答，並要求標註註釋引用（附上頁碼或標題）。



分階段提問

先總覽 → 再深入 → 最後整合，逐步引導獲得更精準的結果。



善用格式指令

指定輸出格式（表格 / 清單 / 時間軸 / 思維導圖）讓資訊更易閱讀與使用。



交叉驗證觀點

針對同一主題提出正反觀點，檢查資料一致性與盲點。



持續迭代優化

根據回覆調整提示詞，加入更多背景資訊，讓 NotebookLM 持續精進輸出品質。

★ 善用這些優質資源，讓 NotebookLM 從「資訊助手」升級為您的「專屬研究夥伴」！

🔖 收藏起來，隨時取用這些寶藏資源！

NotebookLM 實機操作示範



即將播放：三大核心場景實景演示



01. 建立OA知識庫

演示如何將數十份原廠手冊與SOP文件批量上傳，自動解析並建立結構化的專屬OA技術知識庫，實現企業技術資產的數位化歸檔。



02. 帶頁碼錨點之精準排障

實際操作查詢複雜故障代碼，系統將直接定位知識庫中的原文出處與對應頁碼，快速驗證故障成因，有效縮短技術排查與確認時間。



03. Audio Overview 影音導覽

展示語音摘要功能，只需3分鐘即可快速聆聽並掌握新產品手冊的核心架構與關鍵亮點，利用碎片化時間高效吸收技術資訊。