

本期焦點



生成式AI落地應用 知識管理解決方案新變革

- 生成式AI的商業機會與挑戰！未來發展更看重AI這一能力
- 新一代生成式AI知識管理系統 三大應用實例大解析！

OpView放大鏡



熱門話題調查局 (地震避難包話題 / 獨旅國家排行 / 伴侶安全感建立方式排行)

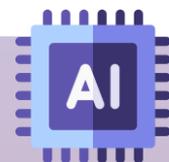


熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / PTT / Mobile 01 / Facebook / YouTube / Instagram)

生成式AI的崛起浪潮為產學間帶來巨大的變革與衝擊，AI的普及化已成為現代人不可避免的未來，而如何將生成式AI落地應用，借力使力解決產業痛點，便成為現今組織的重要課題。

而本期Social Watch摘錄意藍日前舉行之《知識管理王者再臨！用生成式AI注入KM新動能》發表會內容，除了帶您了解生成式AI的機會與挑戰，以及未來發展趨勢外，更展示意藍作為國內首屈一指的AI智能數據代表廠商，如何將知識管理系統再升級，利用「新一代生成式AI知識管理系統：AI Search for KM」高效翻轉組織知識生態，全面性展示領先業界的前沿AI應用和知識管理解決方案。

主題大綱



Part 1. 生成式AI的商業機會與挑戰

Part 2. 生成式AI工具介紹 – AI Search for KM

Part 3. 生成式AI落地應用 – 以參與政府投標為例

Part1. 生成式AI的機會與挑戰

生成式AI應用發展多元「理解」將成未來發展重點

生成式AI是一種機器學習模型，透過學習大量的數據，從而生成更多的數據資料，成為創造性工作的高效生產力工具，應用範圍廣泛，包含生成內容、摘要、框架、文書等，或是進行知識、計算的問答，擅長探索性、發想性類型的工作，不過也因為生成式AI模型輸出內容的好壞，受資料品質所影響，除了可信賴性仍具有挑戰之外，使用者的機敏資料外洩、資安問題也成為一大挑戰。

摘要生成

1. 生成內容



2. 生成摘要



3. 生成框架



4. 一般文書



5. 專業文書



知識問答

6. 知識回應



7. 計算回應



進階應用

8. 生成標記



9. 生成程式



10. 生成資料



▲ 生成式AI應用範圍 示例

而在可預見的未來之中，生成式AI又有著怎麼樣的發展趨勢呢？除了可以完成既有的生成文字、圖像或是提供知識問答外，更會朝著特式化模型的方向前進，不只生成更注重理解，打造可以在免連網的狀態下完成回應、協助的任務，成為自動化任務的中樞，帶來人機介面革命。

Part 2. 生成式AI工具介紹 – AI Search for KM

AI結合生產力工具新應用 意藍升級KM改善企業知識管理痛點



支援地端 / 雲端



支援多種格式



權限控管機制



權限全文檢索



權限口語問答

▲ AI Search for KM 服務特色

生成式AI的優勢在於可以根據資料自行生成出新的文案、圖像等，而非只是單純的回應預先訓練好的模型或是固定內容，因此在文本摘要、提問應答上有著更高的彈性與應用價值。

而對於組織來說，時常在知識管理上面臨學習人力成本過高、知識庫運作不夠智能化等問題，難以將組織知識有效保存與傳遞。因此，意藍整合了生成式AI、搜尋引擎，和NLP技術（自然語言處理，Natural Language Processing），將知識管理系統再升級，推出 AI Search for KM，其具備處理非結構化資料的能力，且能即時更新與動態適應來符合組織的需求；除此之外，自動化搜尋、個性化與智能化的回答及使用者友善也是AI Search for KM的特點。總結來說，在搜尋、理解、回答和適應等方面相較傳統知識管理系統具有更顯著的優勢，可以有效幫助組織提升知識管理的效率。



支援地端 / 雲端

首先，為了解決前一章節提到的資料外洩、資安等狀況，AI Search for KM可以讓使用者自行上傳檔案，在檢索資料時便能更專注於組織自身建立的知識庫，並且只會引用當中的內容，另外也支援地端服務，可以選擇性切換大語言模型、部署在組織內部環境中，不僅避免知識外洩的安全疑慮，同時又能兼顧高效能及準確性。



支援多種格式

如前段所述，AI Search for KM不僅能讓使用者自行上傳檔案，還可以支援多種格式檔案的上傳，如Microsoft Office、PDF檔等職場常見的檔案類型，解決過去文件格式不一、分散的痛點，針對非結構數據進行分析來滿足各單位的需求，也讓員工可以花費較少時間統整資料，便能一次查詢所需的知識內容。



權限控管機制

除此之外，AI Search for KM還可以根據組織內部權限各異的需求，讓使用者僅能查詢到具有檢視權限的檔案文件資料，避免資料洩露。管控機敏資訊、劃分部門權限的機制，可以協助組織在資安、內部控管有更進一步的分別，在建立知識庫的同時也確保內部資料檢閱權限的正確劃分，並根據組織的要求和知識庫的內容調整相關參數設定，打造專屬於企業的生成式AI應用工具。



支援全文檢索

而由於意藍在搜尋引擎技術上的長久耕耘，AI Search for KM還可以進行「全文檢索」，使用者能自行選擇欲檢索的範圍，讓組織內部更全面、彈性的使用知識文件，快速取得所需要的資料內容。



支援口語問答

最後，由於生成式AI在自然語言處理能力上的優勢，AI Search for KM還可以支援使用者進行「口語問答」，使用者只需要對想知道的文件知識點進行提問，AI便會根據使用者提出的問題與已經上傳資料庫的相關參考資料，回傳彙整後的口語化回覆，讓使用者可以輕鬆上手，使用者體驗 (User Experience) 也更加自然與直觀，就像在與真人對話一樣。

Part 3.生成式AI落地應用 – 以參與政府投標為例

洞察AI Search for KM應用情境 精準符合產業需求

了解完 AI Search for KM 的特色、優勢後，我們將進一步說明這項工具的應用情境，這個章節將假設使用者是一位私人企業內部的員工，接到任務需參與政府標案的投標，在準備投標的過程當中，便可以使用 AI Search for KM來進行知識問答，本章節將分為三種情境，來說明在不同狀況中該如何使用AI Search for KM來幫助使用者達到目的。

情境一 名詞解釋：拆解專業領域知識

什麼是押標金？



回覆：押標金是指在投標過程中，投標廠商為了證明其投標的誠意，按照招標文件的規定繳納的一定金額。具體而言，押標金具有以下特點：

- 押標金的金額是一個固定的數額。在某些案例中，例如全區廠商的押標金為新臺幣50萬元，單區廠商則為新臺幣5萬元，不論報名的區域數量為1區到5區，押標金的金額都是固定的。
 - 押標金的有效期限與投標文件的有效期限相同，通常是自投標時起至開標後的一段時間，例如60日。
 - 押標金可以通過不同的方式繳納，包括現金、匯款或支票。例如，匯款時需註明特定的解款行、收款人帳號和戶名，並在附言中註明特定的用途。
 - 押標金若未附或不符合規定，可能會導致投標文件被視為不合格，影響投標結果。
- 參考段落：<<147#25887>>、<<147#25891>>、<<147#25946>>。



檔案來源與內容：

<<147#25887>> [1120201]財物標-投標須知.pdf

<<147#25891>> [1120201]財物標-投標須知.pdf

<<147#25946>> [1120201]財物標-投標須知.pdf

▲ AI Search for KM 應用情境示意圖 – 名詞解釋

首先，AI Search for KM可以針對「名詞解釋」來進行發問，根據參考資料，來解釋特殊專業領域的知識，如上圖案例當中，假設使用者不清楚投標時的「押標金」為何，便可以提問「什麼是押標金？」，而AI Search for KM則會根據上傳至資料庫中的資料，完整回覆押標金的定義與相關規範，並同時提供回覆的參考來源，讓回答是「言之有本」的。

情境二 是非問題：判斷提問是非於否

The screenshot shows a user interface for an AI search tool. At the top right, there is a search bar with the text "押標金是否可以匯款方式繳納?" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a response box containing the following text: "回覆: 可以。押標金可以透過匯款的方式繳納。匯款時請註明解款行為中央銀行國庫局(代號:0000022)·收款人帳號為:2462-200-2123-013·收款人戶名為數位發展部數位產業署。匯款附言需註明為「112年第一次電腦軟體共同供應契約採購(1120201)」押標金。參考段落: <<147#25891>>。". To the right of the response box are icons for document, like, and share. Below the response box, there is a section titled "檔案來源與內容:" followed by three search results, each with a document icon and a dropdown arrow: "<<147#25889>> [1120201]財物標-投標須知.pdf", "<<147#25891>> [1120201]財物標-投標須知.pdf", and "<<148#25899>> [1120201]財物標-契約條款.pdf".

▲ AI Search for KM 應用情境示意圖 – 是非問題

其次，除了針對有固定答案的內容進行提問外，AI Search for KM 還可以針對「是非問題」來進行發問，使用者在提問後，AI會根據資料庫內的參考資料判斷問題內容是否正確，例如：提問「押標金是否可以以匯款方式繳納？」，能回覆正確與否，並提供匯款的相關資訊。

情境三 情境問題：根據情境舉一反三回覆

而AI Search for KM也可以讓使用者針對「情境」去提問，並會根據提問的內容，給出參考資料中找到的相對應回答。例如在參與政府投標時，想確認什麼樣的行為會被認定違約，便可以提問：「什麼情況下會被機關認定為是違約呢？」，AI Search for KM便會根據參考資料，統整出會被機關認定為違約的行為內容，並針對該情境進行回覆。

另外，AI Search for KM除了可以針對情境進行答覆外，還能自行將知識活化解，針對提問給出合適的答案，例如：「廠商如何可以避免違約呢？」，AI可以舉一反三的回答問題，並列點說明可以採取的措施。

什麼情況下會被機關認定為是違約呢？

回覆：- 違反環境保護或勞工安全衛生等有關法令，情節重大者。
• 違反法令或其他契約規定之情形，情節重大者。
• 逾期違約金累計金額超過該批訂購價金總額20%者。
• 違反政府採購法第39條第2項或第3項規定之專案管理廠商。
• 本採購內容涉及國家安全，廠商於履約期間因股份或資本額變動而成為第三地區含陸資成分廠商或經濟部投資審議委員會網站公告之陸資資訊服務業者。
參考段落：<<148#25954>>

檔案來源與內容：
<<148#25954>> [1120201]財物標-契約條款.pdf

廠商如何可以避免違約呢？

回覆：- 嚴格依照契約規範對履約品質進行控制和自主檢查。
• 在履約期間持續監控履約品質，及時進行修正和改進。
• 當機關發現履約品質不符合契約規定時，立即接受通知並進行改善。
參考段落：<<148#25890>>。

檔案來源與內容：
<<148#25890>> [1120201]財物標-契約條款.pdf

▲ AI Search for KM 應用情境示意圖 – 情境問題

小結

生成式AI技術的崛起，提供了組織在提升生產力工具上的突破性解決方案，讓各產業更積極推動數位轉型與導入AI相關應用。其中意藍所開發的AI Search for KM，便是為了解決組織在知識管理上的諸多痛點而設計，除了可以根據組織需求，選擇地端模型，避免資料外洩，還提供全文檢索、口語問答等功能，讓使用者可以輕鬆快速的掌握組織內部的資料。以投標政府標案來作舉例，AI可以在大量知識文件中提取重要資訊，還能舉一反三回應各種情境提問，如此便能有效協助組織減輕知識管理上的諸多人力成本，並提升整體數位轉型的成效。



Social Lab網路新聲量 熱門話題調查局

觀測期間| 2024.04.01-04.07

Social Lab每週追蹤特定主題·把網友想法一次說給你聽！

感謝各大媒體引用《Social Lab社群實驗室》透過《OpView社群口碑資料庫》剖析之獨家主題文章！



不怕一萬只怕萬一！6大地震避難包備品防不時之需

- 飲用水、耐久放食品不可少「電子設備」成與外界聯繫之橋梁.....[繼續閱讀](#)



一人出國也可以很享受！網推最適合獨旅10國家報你知

- 「日本」漢字文化對獨旅新手超友善「韓國」飲食文化需留意！.....[繼續閱讀](#)



戀愛中缺乏安全感？這10種行為讓伴侶更安心

- 經常「溝通」讓伴侶不再胡思亂想 增加「共處時光」彼此更安心踏實.....[繼續閱讀](#)

產業輿情分析及網路聲量報告

深入探索各專業領域網路聲量，觀測社群討論區、新聞、評論等超過22萬個來源網站，並結合OpView語意分析及數據處理技術，將大量數據轉化為可量化、可視化之資料所產出的分析報告

下載產業報告 >>





OpView放大鏡 觀測期間| 2024.04.01-04.07

網友熱議文章大公開

Social Lab收錄每周各類熱議討論文章前十名，欲看[上周熱門排行榜請點我](#)。

新聞頻道 聲量探索排行榜

看新聞其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	3,388	Yahoo新聞 > 生活	碩博士滿街跑李遠哲：不是我的錯
2	2,090	LINE TODAY > 自由電子報	耿爽替台感謝國際社會外交部批無恥：中國利用賑災打認知作戰
3	1,754	LINE TODAY > 國內	全台有感！花蓮規模7.2強震最大震度6強
4	1,682	LINE TODAY > 國內	【0403花蓮強震】玻利維亞向中國表達關懷外交部譴責：嚴重錯誤
5	1,561	LINE TODAY > 生活	遇7.2強震不恐慌！他震驚：台灣人堅韌務實
6	1,321	Yahoo新聞 > 焦點	賴清德：520後將做「三件事」！自由是要付出代價的
7	1,218	Yahoo新聞 > 焦點	台灣在救災！馬英九哽咽祭黃帝陵？媒體人說重話了
8	1,175	LINE TODAY > 娛樂	黃子佼愛買少女偷拍片孟耿如發文了！宣布1件事
9	1,170	LINE TODAY > 國內	王義川藉地震酸藍大咖「美女發言人」怒批：可悲小丑
10	1,156	LINE TODAY > 運動	林書豪地震祈福文被抓包重新編輯刪除台灣國旗

Dcard 聲量探索排行榜

看Dcard其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,899	閒聊	#分享規模7.2大地震各種資訊集中串
2	1,088	閒聊	吳卓源勾吻男星朱軒洋交纏鄉民老婆
3	1,049	感情	條件不差但交不到男友
4	1,034	感情	男友要我幫他付48000的無照罰款
5	1,019	結婚	我的淨資產過億，想簽婚前協議，女友大爆氣
6	890	感情	女友房間傳來叫床聲
7	815	感情	我弟都亂摸
8	776	追星	#閒聊ILLIT Magnetic性暗示？
9	715	股票	#請益00940想停損
10	691	感情	交往到月光族的精緻女孩，有人因此後悔嗎？

PTT批踢踢 聲量探索排行榜(排除閒聊文、贈獎文、直播文)

 [看PTT其他時期排行榜](#)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	2,599	Gossiping	[問卦]個人的國家警報調查
2	1,726	KoreaStar	[閒聊] ILLIT 'Magnetic' MV有性暗示？
3	1,601	Gossiping	[爆卦]地震
4	1,568	Baseball	[炸裂]王柏融
5	1,564	Gossiping	[問卦]千萬不要去香港玩
6	1,295	Military	Re: [分享]聯合兵種營：編裝人數整理與能力分析
7	1,272	Gossiping	[問卦]欸不是女生有那麼容易感染？
8	1,255	HatePolitics	[新聞]第一時間未帶走寶林食材北市衛生局：食
9	1,229	KoreaStar	[新聞] NewJeans台灣擾民爭議！ADOR正式回應：
10	1,218	Gossiping	[新聞]快訊 / 黃子佼竟是偷拍論壇「創意私房」大

Mobile01 聲量探索排行榜(排除贈獎文、閒聊文)

 [看Mobile01其他時期排行榜](#)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	391	時事_台灣新聞	超大地震沒有國家警報哪招???
2	304	汽車_汽機車七嘴八舌	小米華為都造車了，為什麼台灣的手機電腦廠商不造車？
3	261	汽車_汽機車七嘴八舌	台64大車無煞連環撞，重機女乘客蓋白布
4	226	居家_房地產資訊	台灣發生7級大地震，還敢住在台灣嗎？
5	216	汽車_動力研究室	台灣汽車市場2024年3月銷售報告 Luxgen n7交出416輛成績，後續交車有望再成長！
6	215	汽車_日本車系_Mitsubishi	全球最後一台三菱Lancer下線了
7	197	閒聊_閒聊與趣味	會考慮買中國品牌的車嗎？
8	180	時事_兩岸新聞	兩岸決戰許多人會投降
9	176	汽車_汽機車七嘴八舌	台灣政府是不是很窮？
10	166	汽車_美國車系_Ford	福特的車要買請三思

Facebook 粉絲團 聲量探索排行榜(排除贈獎文) 看Facebook其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	9,477	udn.com 聯合新聞網	與去年相同的規格一樣【馬英九抵深圳大陸國台辦副主任潘賢掌接機】記者廖士...
2	8,712	路上觀察學院	今天的天空好奇怪怪美的
3	7,376	三立新聞	#小新甘編：馬英九表示，「希望在當前兩岸情勢緊張的時候，傳遞台灣人民愛好和平」...
4	6,359	孟耿如	思考了很久，我應該要說些什麼，卻不知道到底能怎麼說才能表達完全，真的很難面面俱到...
5	6,021	羅智強	有收到國家級警報嗎我沒有有沒有收到麻煩留言告知地區/有無收到

Instagram 聲量探索排行榜(排除贈獎文) 看Instagram其他時期排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	511	小菜姆 (@small.lyme)	一進彎就外拋第二彎直接出去到底是怎樣騎到山上的？
2	499	工具王 阿璋 呂明璋 (@johntooltw)	iPhone貓貓模式... #aprilfools
3	497	鱷魚Nick 🐊 國豪電影·迷因·影片分享 (@nickback09)	與慈濟同款打歌服欸！太頂了🎬影片轉載：ILLIT (아일릿) - ...
4	486	築夢者哈利 (@dreamrunnerz_harricane)	籃球其實很簡單#築夢者#街舞
5	449	udn.com 聯合新聞網 (@myudn)	「台灣中國，一邊一國」喊得好大聲啊🤯【回春丹表演結束離場群眾大喊:台灣中...

閒聊文：①特定頻道週期性發起之聊天性文章。②主文發文日期於觀測期前14天，網友仍持續回帖之長期性討論文章。
直播文：提供直播連結或相關資訊，並於該主文下討論影片內容。
贈獎文：發文者要求回覆文章、按讚、分享等，並提供特定回饋，誘發網友大量留言之文章

Social Lab
社群實驗室

人氣意見領袖榜

專區全新上線！

利用《OpView社群口碑資料庫》頻道影響力功能，針對前三大社群網站Facebook、Instagram與YouTube，自動計算出每週網友關注的前10大人物頻道，讓您快速掌握社群最受熱議的意見領袖！

了解更多

YouTube大熱門(排除贈獎文)

Social Lab收錄每周前五名YouTube熱門影片排行榜，欲看[更多熱門影片請點我](#)。



【攝徒日記Fun TV】地震來襲各國網友急關心狀況 小粉紅頻出不當言論



【Bit King比特王出任務】台大教授於公聽會談及現行國會職權 網讚：邏輯清晰正義敢言



【志祺七七 x 圖文不符】為何會出現躺平族？探討台灣的低薪及居住正義

回應林力仁

【GM冠名播出】GM回應職業運動員林力仁 邏輯清晰獲網一片讚賞



【陳老師來了】台灣地震小粉紅狂吃豆腐 竟還代表台灣向國際致謝？