

新北大眾捷運股份有限公司
114 年度跨域提案激勵計畫提案申請書

填表日期：114 年 8 月 26 日

姓 名	郭俊佑	員 工 編 號	1202M0583
單 位	企劃處計畫室規劃課	職 稱	工程員
聯 絡 電 話	(02)22919333 轉 83155	電 子 郵 件	1202m0583@gmail.com

一、核心技能自述：

1. 流程分析(SOP 修訂)

可由繁瑣業務程序分析其冗長之部分，在不違背公司規章及工安法規下評估風險後將其簡化流程以達作業效率。

2. AI 應用(簡易設計)

擅長用相關工作經驗來簡易設計適配業務使用者之操作介面。

二、報名類組(請排序 1~3)：

☐3 維修效率提升組 ☐1 AI 應用暨數位轉型組 ☐2 高效人力運用策略組

三、提案內容：

(一)專題名稱：

LINE BOT 使用於物料管理應用之研究。

(二)提案動機

係因目前生活上人手一機，其 LINE APP 使用率之高，在一次因緣際會下與輕軌維修處車電中心車輛課尤襄理彥鈞及中運量維修處車電中心車輛課陳副管宏彬討論工作事項時，啟蒙了我可試用免收費資源 LINE BOT AI 應用在公司內部物料管理的方向，加上公司客服已有類似的 APP 啟用，故初步向兩位學習基本觀念架構，著手如何簡易應用在公司物料管理方面的 LINE BOT AI 研究，並以公司使用者觸及率評估支援物料系統使用的可能性。

(三)專案執行策略及方法

1. 專案執行計劃表:(附件一)

(1) 專案審查核定前:

- A. 資料收集制定專案主題
- B. 專案架構建立、KPI 設定、預期效益

(2) 專案審查核定後:

- A. 專案執行
- B. 期中 KPI 審核
- C. 專案調整優化
- D. 期末 KPI 審核

2. 專案執行方法:(附件二)

- (1) 於 LINE APP 中創立簡易 AI 小幫手
- (2) 通知物料相關使用者加入 AI 小幫手
- (3) 執行與公司物料倉儲相關使用 AI 小幫手測試
- (4) 收集回饋資訊分析使用 AI 小幫手狀況

(四)資料分析或預期使用之工具

1. 資料分析收集:

- (1) 物料單位同仁使用情形樣本(Server 端)
- (2) 用料單位同仁使用情形樣本(Client 端)

2. 預期使用工具:

(1) 硬體:

- A. 電腦(公司或私人)
- B. 手機(私人)

(2) 軟體:

- A. 物料系統(於資安保護下由公司系統提供)
- B. 測試用外部雲端硬碟空間(測試期間避免佔用公司雲端資源)
- C. LINE(個人申請之測試帳號)

(五)KPI 設定(至少需包含期中及期末兩期審查點):

1. 期中 KPI: 公司使用者觸及率 **Total Reach >30%**
2. 期末 KPI: 公司使用者觸及率 **Total Reach >50%**

(六)預期成果與效益:

1. 業務效率提升(顯性)
 - (1) 自動回覆常見問題：減少倉儲人員負擔，提升回應速度。
 - (2) 查詢自動化：讓員工能簡易查詢物料及庫存相關資料，減少電話或 LINE 對談往返。
 - (3) 流程導引：透過互動式引導使用者知悉公司物料倉儲作業流程。
2. 單位關係強化(隱性)
 - (1) 即時互動：讓使用者感受到回應速度與貼心服務。
 - (2) 滿意度調查：透過 BOT 收集意見回饋，快速掌握使用者需求。
 - (3) 客製化查詢推送：根據使用者需求，提供專屬資訊查詢並優化 BOT 設計。

撰寫注意事項

- 中文請用標楷體、英文請用 Times New Roman。
- 內文行高設定 1.0，字體大小為 12pt。

【附件一】

專案執行計劃表

[illegible]

【附件二】

LINE BOT 介面初期示意圖：

