

# MaiAgent 使用者手冊

## 目錄

---

### 1. 申請與登入

- 1.1 申請帳號
- 1.2 如何登入平台
- 1.3 忘記密碼

### 2. 打造您專屬的 AI 助理

- 2.1 AI 助理的功能
- 2.2 建立 AI 助理
- 2.3 多國語言支援
- 2.4 角色指令設計指南
- 2.5 為 AI 助理加入角色指令

### 3. 為您的 AI 助理製作工具

- 3.1 工具功能概覽
- 3.2 建立 MCP 工具
- 3.3 建立 API 工具
- 3.4 內建 AI 圖像生成工具
- 3.5 Text to SQL 功能
- 3.6 為 AI 助理配置工具

### 4. 打造企業知識庫

- 4.1 知識庫總覽
- 4.2 如何建立知識庫：基本設置
- 4.3 如何使用爬蟲（爬取資料）功能
- 4.4 如何建立 FAQ 常見問題
- 4.5 文件管理：標籤及元資料
- 4.6 搜尋測試

## **5. 讓 AI 助理正式上線**

- 5.1 選擇串接平台
- 5.2 內部問答的功能
- 5.3 Web Chat 介紹總覽
- 5.4 串接對話平台：網站
- 5.5 串接對話平台：LINE
- 5.6 串接對話平台：FB Messenger
- 5.7 串接對話平台：Telegram

## **6. 嵌入設定**

- 6.1 嵌入設定

## **7. 追蹤 AI 助理運作成效**

- 7.1 所有對話的功能
- 7.2 回覆品質控管
- 7.3 Webhook
- 7.4 使用分析

## **8. 根據身分差異化使用 AI 助理**

- 8.1 聯絡人
- 8.2 知識管理權限：查詢元資料
- 8.3 開始建構—使用「查詢構建器」
- 8.4 組織與權限管理
- 8.5 組織與成員設定
- 8.6 角色權限管理
- 8.7 角色和聯絡人的差異
- 8.8 Agent Ops 聊天機器人監控權限
- 8.9 組織設定

## **9. 應用實例**

- 9.1 文字客服
- 9.2 法規查詢助理
- 9.3 產品查詢助理
- 9.4 內部知識管理
- 9.5 專業知識管理
- 9.6 會議需求管理

- 9.7 財務分析助理
- 9.8 徵信分析助理
- 9.9 語音客服
- 9.10 IVR 客服意圖辨識
- 9.11 語音通話摘要
- 9.12 語音通話質檢
- 9.13 影像視覺
- 9.14 發票辨識
- 9.15 公文掃描
- 9.16 名片掃描
- 9.17 外部資料串接
- 9.18 農業數據資料查詢

## 10. MaiAgent AI助理

- 10.1 掃 QR Code 即時互動

## 11. 其他

- 11.1 用量計算
- 11.2 字體大小自訂
- 11.3 時區感知回應

# 申請與登入

---

## 申請帳號

---

請使用 Email 與我們聯繫，並請提供以下資訊：

公司資訊：  
公司統編：  
姓名：  
聯絡電話：  
LINE ID (為方便聯繫，非必要) :

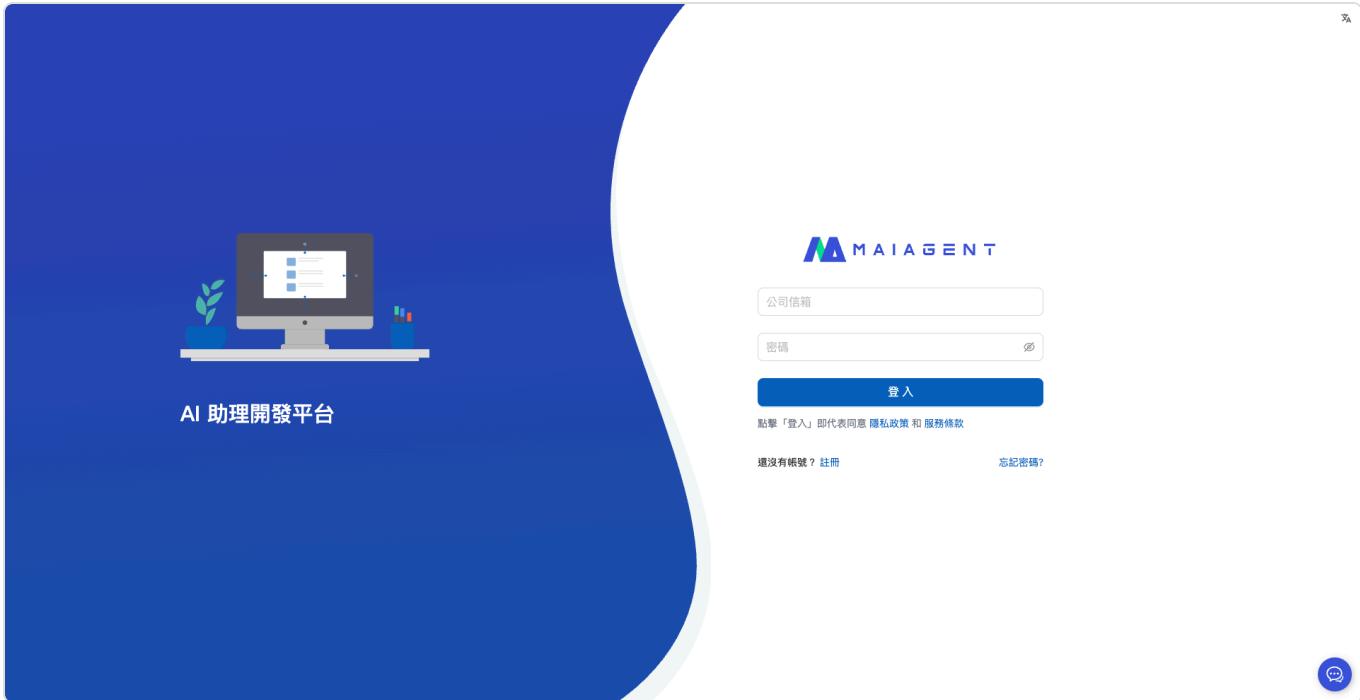
將資訊寄至 [sales@maiagent.ai](mailto:sales@maiagent.ai) 😊

# 如何登入平台

如您已有帳號密碼，請拜訪 MaiAgent AI 助理平台登入頁：

<https://admin.maiagent.ai/login>

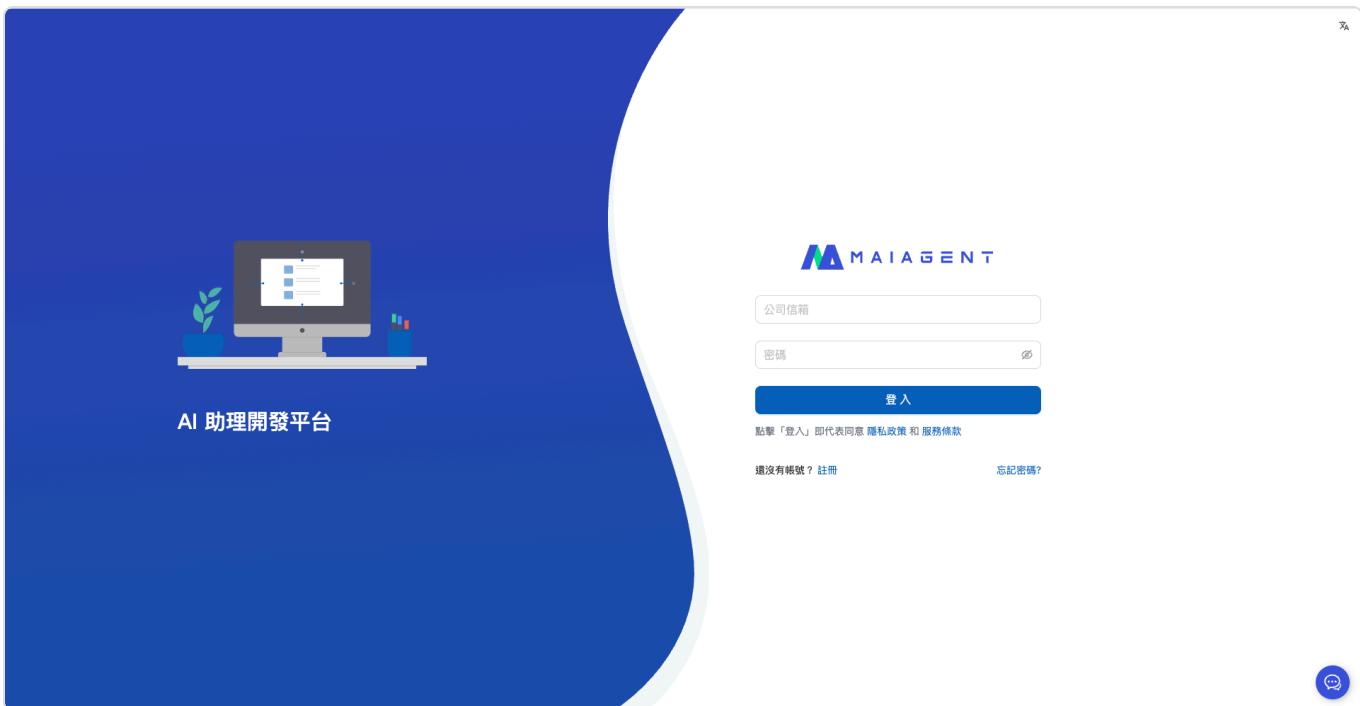
輸入您的帳號與密碼登入，即可開始使用。



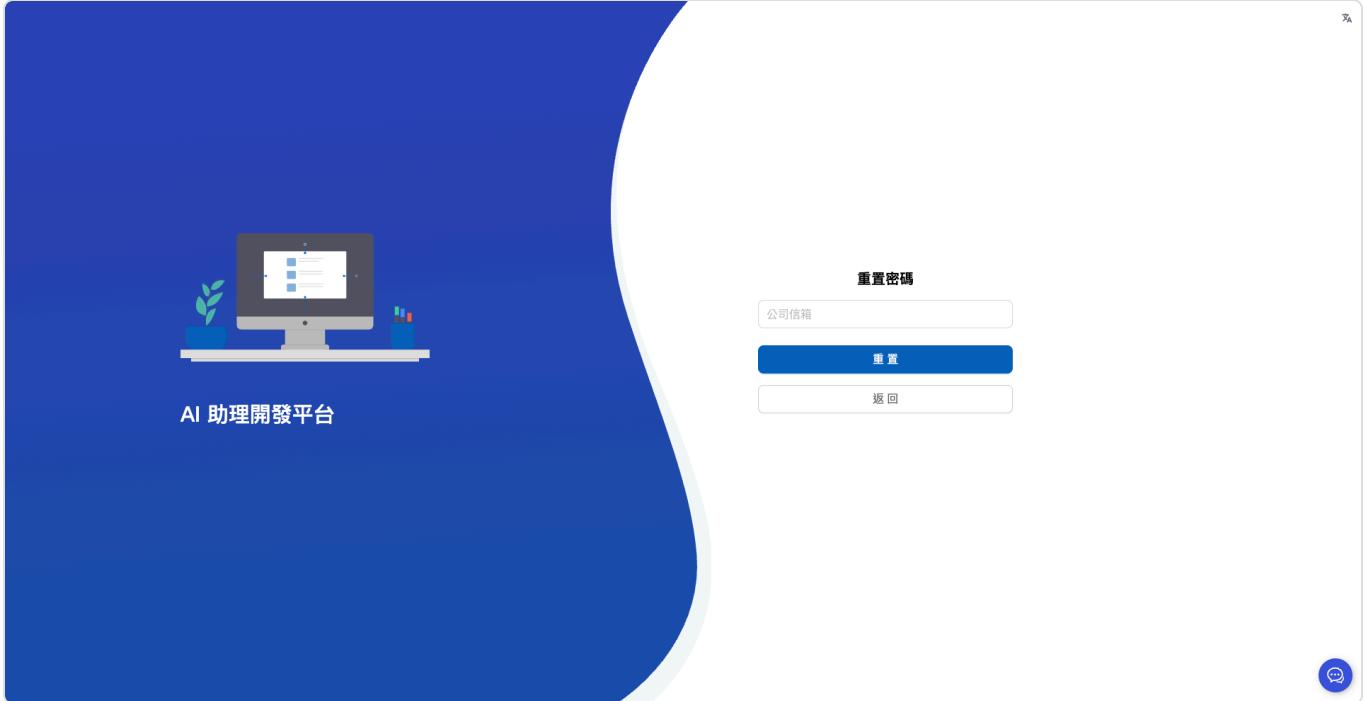
# 忘記密碼

如果您忘記登入密碼，請點選 「忘記密碼？」 重新設定。

## 1. 點選忘記密碼按鈕



## 2. 輸入註冊信箱



### 3. 至信箱查收重置帳戶密碼郵件，點選「重置密碼」按鈕

重置您的 MaiAgent 帳戶密碼 收件匣 x

◆ 總結這封電子郵件

no-reply@maiagent.ai 寄給 我 上午11:37 (1分鐘前) ☆ ⌂ ⌂ ⌂

**密碼重置請求**

親愛的 王小明  
我們收到了重置您帳戶密碼的請求。  
如果這是您本人操作，請點擊下方按鈕重置密碼：

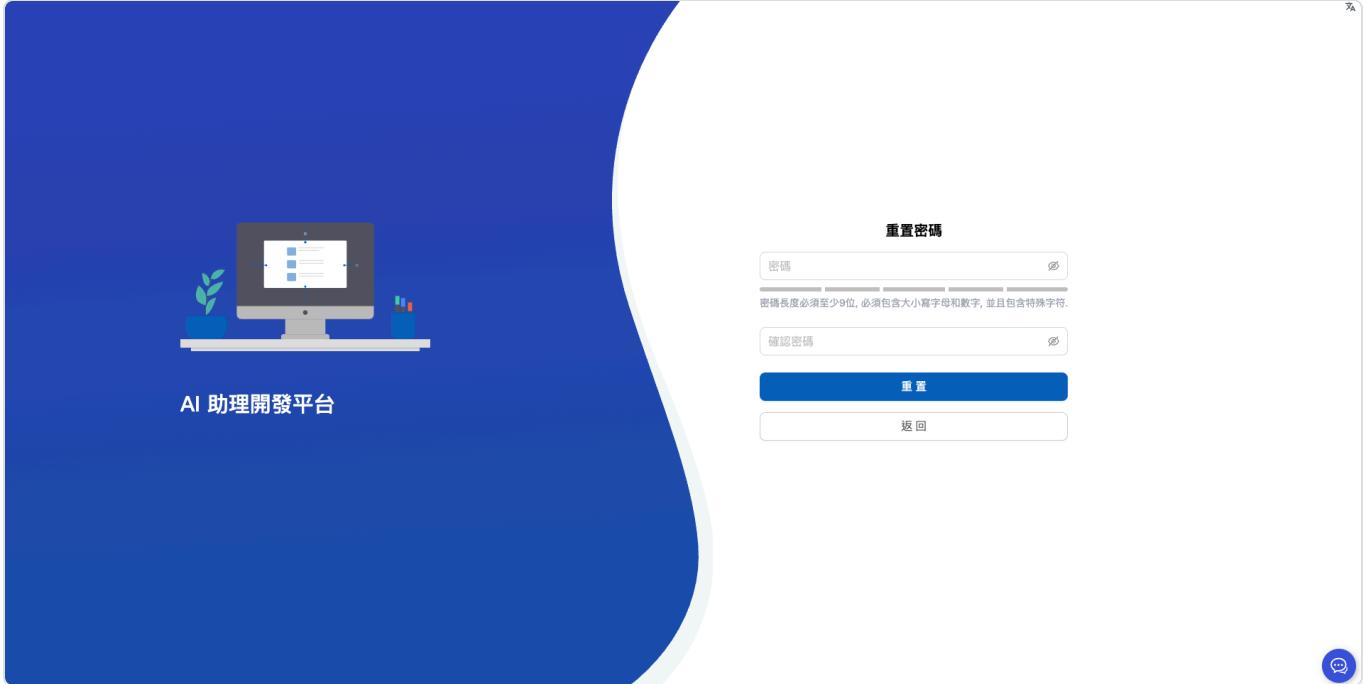
重置密碼

此連結將在 10 分鐘後失效。  
如果您沒有請求重置密碼，請忽略此郵件，您的帳戶將保持安全。  
謝謝！  
MaiAgent 團隊

此郵件是自動發送的，請勿直接回覆。

**MAIAGENT**  
碼資訊有限公司 | Playma Co., Ltd.  
統編：83709727  
地址：104 台北市中山區復興北路48號7樓  
網址：<https://maiagent.ai/>

### 4. 重置您的新密碼



## 打造您專屬的 AI 助理

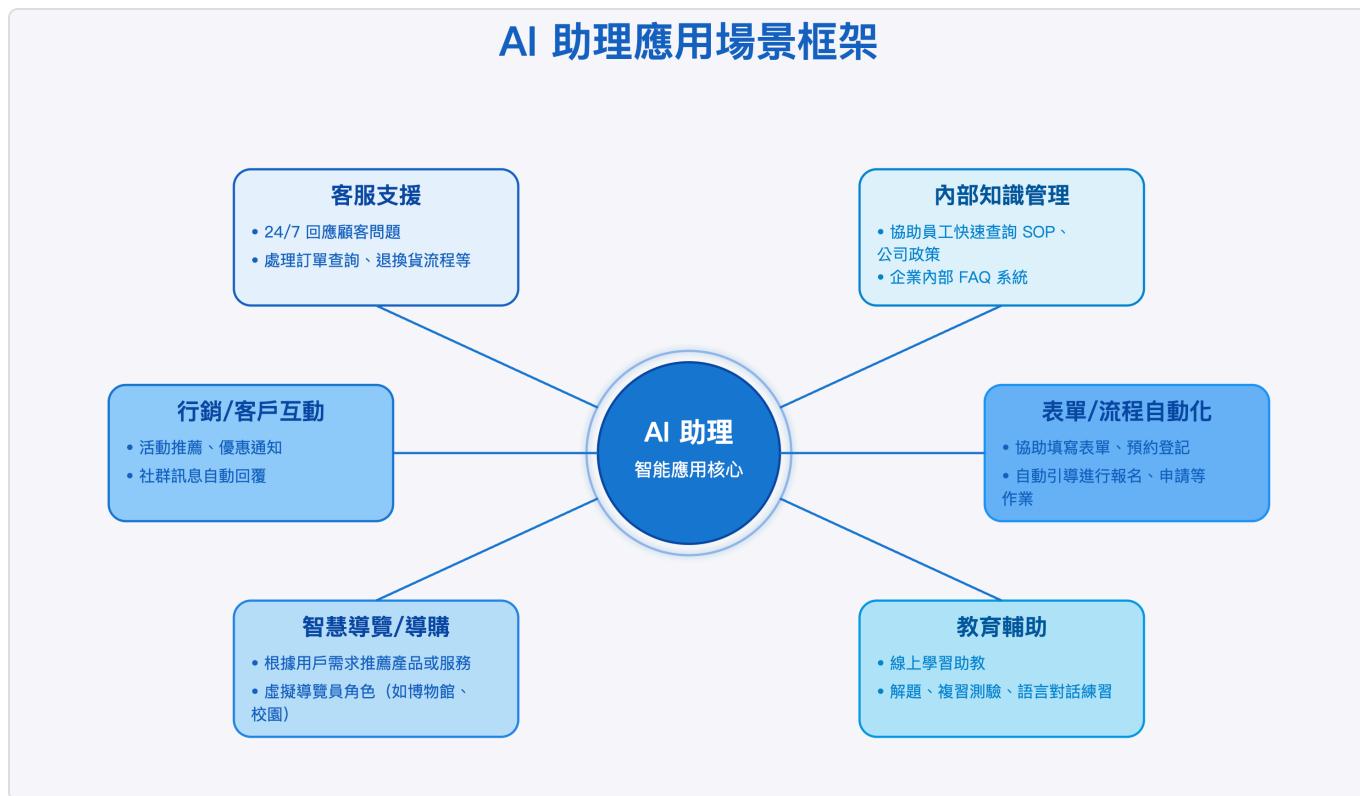
---

# AI 助理的功能

## AI 助理建置目的與用途

AI 助理可廣泛應用於多元產業與使用情境，協助企業自動化重複性任務、提升營運效率，讓團隊能專注投入於高價值工作與核心優勢的發展。

以下為常見企業工作流程中，AI 助理的應用範例：



AI 助理可應用於多元產業，發揮智慧自動化與即時互動的優勢，協助企業優化流程、提升服務品質與用戶體驗。下方列出各產業常見的 AI 助理應用情境供參考。

產業	應用場景
電商零售	智慧客服、導購推薦、退貨流程處理
金融保險	保單諮詢、理財推薦、風險問答
教育	課程助教、學習診斷、語言練習
醫療	健康諮詢、預約掛號、病患教育輔助
政府機關	公共服務查詢、政策問答、民意回饋

產業	應用場景
製造業	內部知識管理、維修操作指引
旅遊觀光	行程推薦、導覽、即時問答支援

## MaiAgent AI 助理設定四階段

MaiAgent AI 助理的設定流程可分為四大階段，下方簡要說明各階段的目標與功能，完整的操作步驟將在接下來的章節中為您詳細介紹。

### 1. 建立新的 AI 助理

可依需求客製化 AI 助理，選擇合適的語言模型、設定 RAG（檢索式生成）來源，並定義 AI 助理的角色與任務定位，打造符合企業場景的智能助理。

### 2. 提供 AI 助理參考資料

透過設定知識庫、建立 FAQ 常見問題，或導入網頁爬蟲等資料來源，為 AI 助理建立完善的知識基礎，進一步提升回覆的準確性與實用性。

### 3. 讓 AI 助理正式上線

可依需求決定將 AI 助理對外公開上線，或僅限於內部使用。若選擇對外公開，可透過公司網站嵌入、LINE 或 Messenger 等渠道進行串接，靈活整合至既有平台。

### 4. 追蹤 AI 助理運作成效

運用所有對話、回覆品質、Webhook 與使用分析功能進行效能追蹤，做為 AI 助理持續優化與提升體驗的依據。

# AI 助理設定流程圖



在建立 AI 助理開始前，不妨先閱讀幾個有用的文章喔！

[如何選擇 LLM 大型語言模型？](#)

[甚麼是RAG \(Retrieval-Augmented Generation，檢索增強生成\) ？](#)

[甚麼是 角色指令？](#)

# 建立 AI 助理

## 1. 建立 AI 助理

進入左側功能欄「AI 功能」中「AI 助理」，點選右上方的「+建立AI助理」。

The screenshot shows the MaiAgent software interface. On the left, there's a sidebar with a tree view of 'AI 功能' (AI Functions) categories: 'AI 助理' (selected), '工具' (Tools), '客服對話' (Customer Chat), '所有對話' (All Conversations), '對話平台' (Conversation Platform), '內部問答' (Internal Q&A), and '組織設定' (Organization Settings). The main area is titled 'AI 功能 / AI 助理'. It has a header with tabs: 'AI 助理' (selected), 'RAG', 'Embedding 模型', 'Reranker 模型', '更新時間' (Update Time), and '操作' (Operations). Below the header is a table with columns: 'ID', 'AI 助理名稱' (AI Assistant Name), 'LLM 模型', 'RAG', 'Embedding 模型', 'Reranker 模型', '更新時間' (Update Time), and '操作' (Operations). A single row is shown in the table, with a small icon and the text '照此資料' (Based on this data). At the top right of the main area, there's a blue button labeled '+ 建立 AI 助理' (Create AI Assistant). The top right corner of the window shows the MaiAgent logo and some system icons.

## 2. 為您的 AI 助理 命名

選擇「基本設定」頁籤，在「AI 助理名稱」欄位，填寫 AI 助理的名稱。可以針對這位 AI 助理的主要任務來命名，例如 XX AI 客服，XX 法規查詢小幫手，XX 專案智慧助理。

一個帳號可建立多個 AI 助理（依購買方案內容有數量上的限制）



### 3. 選擇 RAG，讓 AI 助理更聰明、回答更精準

#### 什麼是 RAG

可以把 RAG 想像成一「擅長對話的助理 + 一位很會查資料的圖書館員」的集合體。

一般的 AI 助理就像一位記憶力超好、很會講故事的人，但他只能說出自己以前學過的知識。但當 AI 助理搭配了 RAG 技術，就像是這位助理在回答問題前，**會先跑去圖書館找最新資料**，再把找到的內容整理成自己的話，清楚地回覆給您。

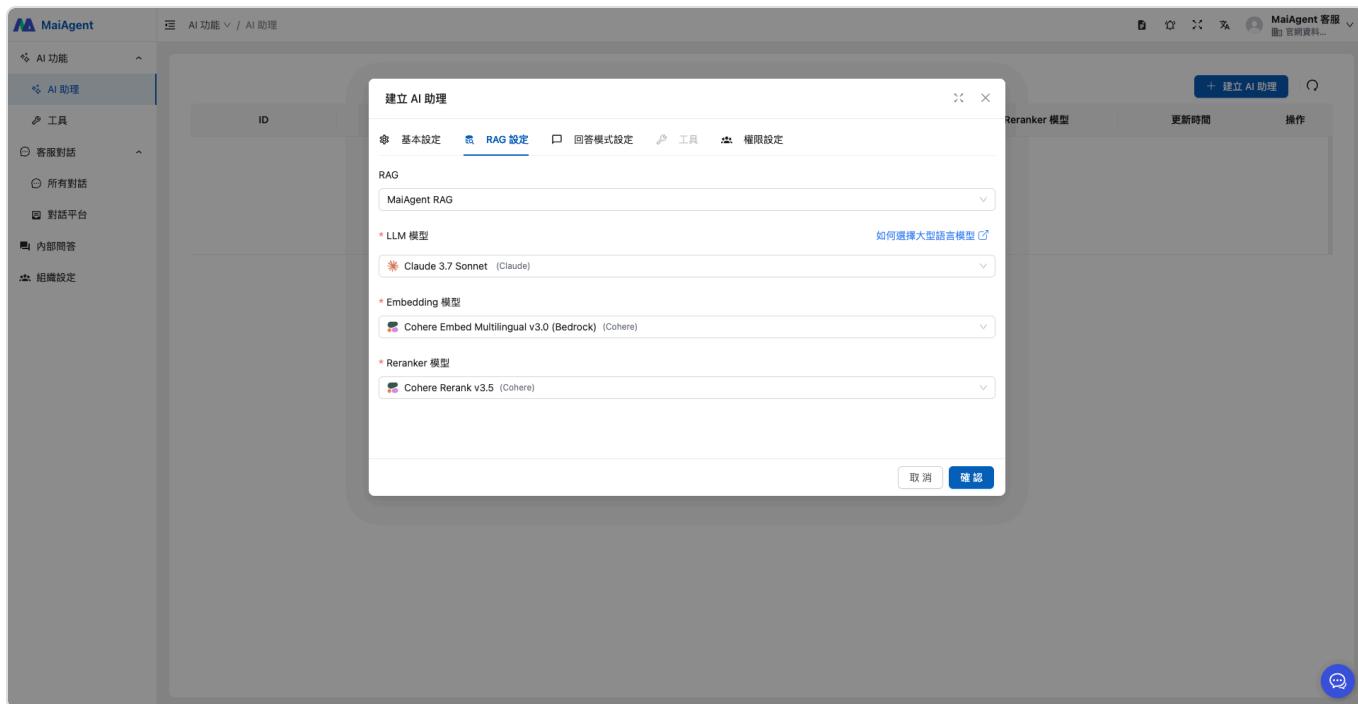
在 MaiAgent 平台中，這個「圖書館」就是我們的**知識庫**。AI 助理將運用 RAG 技術從知識庫中找出相關資料，讓回答更加準確、即時且貼近需求。

知識庫的設定方式，將於下一節詳加說明。

MaiAgent RAG 除了包含 OpenAI 開發者大會中所提到的 RAG 技術以外，亦結合各種經典 NLP 演算法與獨家的檢索技術。透過內部資料集與 OpenAI RAG 的回覆正確性相比，兩者皆能達到 95% 的回覆精準度。

#### RAG 設定方式

選擇「**RAG 設定**」頁籤，在「**RAG**」下拉式選單當中，挑選不同的 RAG（Retrieval-Augmented Generation，檢索增強生成）。如無特殊需求，**預設為 MaiAgent RAG**。



相較 OpenAI RAG，MaiAgent RAG 提提供更多附加功能，可靈活應用不同部署需求，處理更多元資料處理格式，提供更強大的檢索與生成體驗。詳細差異比較請查看 [什麼是 RAG？Maiagent RAG 與 OpenAI RAG 的比較表](#)

## 4. 選擇模型，幫 AI 助理挑選一顆聰明的大腦！

### 語言模型選擇目的

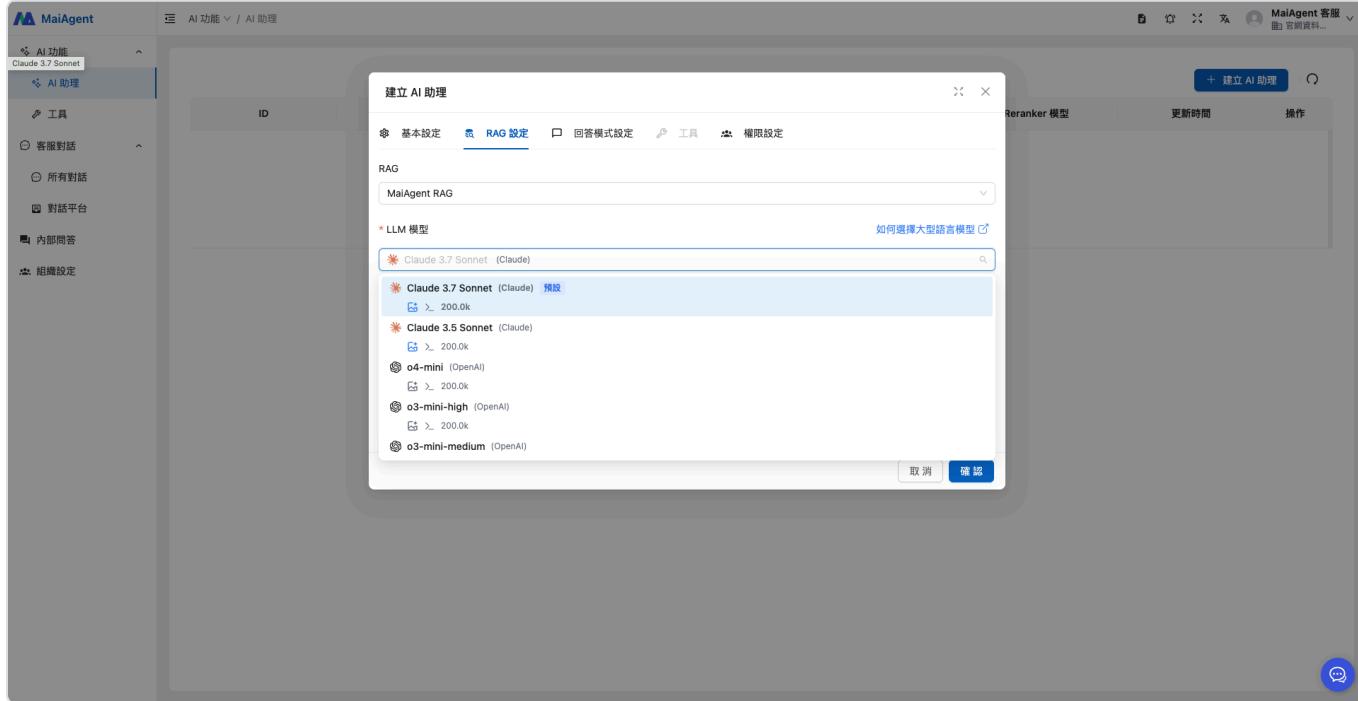
每個 AI 助理的表現，很大部分取決於其大腦——也就是他所使用的語言模型（LLM）。在這個步驟中，您可以依照需求選擇不同種類的模型，從回覆速度、理解能力到回答的深度與自然程度，都會有所影響。

選對模型，就像幫助 AI 助理開啟高效模式，為您的應用場景量身打造最佳體驗！

#### 大型語言模型時的關鍵因素

### 語言模型設定方式

選擇「**RAG 設定**」頁籤，在「**LLM 模型**」下拉式選單當中，可以挑選不同的大型語言模型，如無特殊需求，預設為 **Claude 4.5 Sonnet**。



## 5. 針對應用場景建立角色指令

為了讓 AI 助理更貼近不同應用需求，您可以為其設定「角色指令」，讓 AI 回答的風格與內容更符合場景情境。

[甚麼是角色指令？](#) [角色指令的範例模板？](#) [生成角色助理的AI工具](#)

### 無幻覺的生成式 AI 回覆機制

MaiAgent 的「無幻覺的生成式 AI 回覆機制」能確保 AI 在回答問題時保持高度的準確性，當面對不確定或超出知識範圍的問題時，會坦誠表達自己的限制而非產生虛構答案，為用戶提供更可靠、更值得信賴的 AI 互動體驗。對於各產業與公部門的應用重要性說明如下：

**產業應用**

**應用金融業：**

在處理投資建議、風險評估時，AI 必須基於確實的數據提供分析，避免產生不實資訊導致錯誤的投資決策。當資訊不足或不確定時，系統會明確告知，確保投資決策的可靠性。

**醫療產業：**

在協助醫療診斷、藥物諮詢時，AI 系統必須嚴格遵循已知的醫學知識，不能憑空生成可能誤導病患的建議。對於新穎或未經驗證的醫療資訊，系統會明確表示需要進一步專業諮詢。

**製造業：**

在生產流程優化、品質控制等應用中，AI 必須基於實際的生產數據和驗證過的方法提供建議，避免因不準確的預測導致生產損失。

#### **教育產業：**

在輔助教學、解答學生疑問時，AI 需要提供準確的知識，而非可能誤導學習的錯誤資訊。對於複雜或模糊的概念，系統會坦承其理解限制。

#### **法律產業：**

在提供法律資訊和建議時，AI 必須基於現有法規和判例，而不是提供可能具有法律風險的臆測性建議。系統會明確指出需要專業律師進一步確認的事項。

#### **客服諮詢：**

在處理客戶諮詢時，AI 必須提供準確的產品資訊和服務說明，對於無法確定的問題，會立即轉介給相關專業人員，避免誤導客戶。

公部門應用

#### **政府政策諮詢：**

在提供民眾政策資訊和服務指引時，AI 必須基於最新且正確的法規和行政程序回答，避免提供過時或錯誤的訊息。當遇到複雜或需要專業判斷的問題，系統會明確建議民眾尋求相關部門協助。

#### **公共服務決策：**

在協助政府評估公共建設、社會福利等決策時，AI 必須依據真實的數據和研究進行分析，對於不確定的預測要清楚說明，確保政策制定的可靠性。

#### **緊急應變管理：**

在處理天災、公共衛生等緊急事件時，AI 系統必須提供準確的資訊和指引，不能產生可能誤導民眾的虛假訊息，影響防災應變的效果。

### **選擇適合的回答模式建立指令**

選擇「**回答模式**」頁籤，從自由對話到高度結構化回應，滿足各式業務需求。每種模式各有特色與適用範圍，您可以依照實際使用情境靈活選擇。



回答模式：一般

## 適用情境

根據問題自由回答，AI 會依照上下文與知識庫內容產生最適合的回應。適合大多數的問答情境

## 操作流程

選擇「回答模式設定」頁籤，回答模式選擇「一般（預設）」，於「角色指令」欄位，填寫您為該 AI 助理訂定的角色指令。輸出格式，可選擇輸出純文字或 JSON 格式作使用。



## 應用場景：網站客服助理

若要為「MaiAgent - AI 助理開發平台」建立一個網站客服助理，可在「角色指令」欄位中輸入 AI 的應答設定，明確定義其回應風格與職責範圍

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant settings interface. On the left, there's a sidebar with categories like 'AI 功能', 'AI 助理' (which is selected), '工具', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '內部問答', and '組織設定'. The main area has tabs for '基本' (Basic), '知識庫' (Knowledge Base), and '回答模式設定' (Response Mode Setting). Under '回答模式設定', there are sections for '回答模式' (Answer Mode) with options like 'Agent (Beta)', '一般(預設)' (Default), '模板' (Template), '混合' (Mixed), and '工作流' (Workflow); and '角色指令' (Role Definition) which contains a text input field with placeholder text about the AI's role and a '儲存' (Save) button.

### 回答模式：模板

當您選擇「**回答模式：模板**」，您的 AI 助理的幻覺回覆機率將降低到零，因為 AI 助理將嚴格地依照您建立的知識庫和 FAQ 回覆內容問題，改成以分類的原則回覆問題，而不是以生成的方式請 LLM 生成內容。使用模板系統來生成回答，保證 100% 無幻覺。

### 適用情境

需要統一回答格式的情境，如標準諮詢流程、報表等。

### 案例操作

假如您希望建立一個「台南市政 1999」的客服 AI 助理，以即時回應民眾市政相關問題。

#### 1. 選擇「回答模式設定」頁籤，回答模式選擇「模板」



## 2. 填寫回覆模板 (使用模板系統來生成回答)

如果您尚未建立知識庫和 FAQ，回覆模板的指令內容預設如下。

建議您先建議新增知識庫或 FAQ 以使用回覆模板，且格式**必須為 Excel、CSV、json、jsonl 等表格型態檔案**。

A screenshot of the response template configuration interface. It shows a title '回覆模板' (Response Template) and a note '建議新增知識庫或 FAQ 以使用回覆模板' (It is recommended to add a knowledge base or FAQ to use the response template). Below is a code editor with a snippet: [loop] {@loopIndex}. {question} - {answer} [endloop]. A message at the bottom says '謝謝您的詢問。' (Thank you for your inquiry.). In the top right corner, there is a button labeled '[T1] 初始化回覆模板' (Initialize Response Template).

以此情境為例，我有一個 AI 助理「台南市政 1999」，並在知識庫新增了「臺南 1999 FAQ」。

FAQ 中的欄位包含問題、答案、機關、分類、發布時間

建議您上傳 Excel、CSV、json、jsonl 等表格型態檔案，欄位必須要有標題和相對應的內容。

A	B	C	D	E
問題	答案	機關	分類	發布時間
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

此時我們回到編輯回覆模板，按下右上角 「**初始化回覆模板**」，您就會看到系統依據您剛剛上傳到知識庫的文件，產生回覆範例。

回覆模板  
建議新增知識庫或 FAQ 以使用回覆模板

你的問題與以下資料相關:

```
[loop: 台南1999 FAQ.xlsx]
{@loopIndex}. 問題: {問題} 答案: {答案} 機關: {機關} 分類: {分類} 發布時間: {發布時間}
[endloop]
```

謝謝您的詢問。

現在您就可以針對回覆文字的部分進行編輯與排版。

[] {} 的部分是系統指令，所以針對文字的部分處理即可。

💡 Loop: 填入要對應的文件檔名 (指定哪份文件做回覆生成)

我修改了以下部分：

- [x] 「開頭語」 內容
- [x] 「問題」 內容
- [x] 「分類」 內容
- [x] 移除 「機關」
- [x] 結尾語內容
- [x] 斷行排版

## 回覆模板

建議新增知識庫或 FAQ 以使用回覆模板

感謝市民提出的問題，根據我的查詢，您的問題與下方資料相關

[loop: 台南 1999 FAQ.xlsx]

{@loopIndex}.

您詢問的問題 {問題}

答案: {答案}

所屬分類: {分類}

發布時間: {發布時間}

[endloop]

謝謝您的詢問，希望可以解決您的問題。

當我們回到 AI 助理問答介面，詢問到相關問題，AI 助理的回覆就會完全依照剛剛編輯的**模板格式**和**FAQ 文件內容**做回覆。



2025/04/23 12:24:36

什麼是農地重劃？

2025/04/23 12:31:22



台南市政 1999

 已使用知識庫

感謝市民提出的問題，根據我的查詢，您的問題與下方資料相關

1.

您詢問的問題: 什麼是農地重劃？

答案: 農地重劃係指將一定區域內不合經濟利用的農地加以重新整理，予以交換分合，劃分整理成一定標準區塊，並同時配合興修水利，改良灌溉排水、配置農水路，使每一區塊農地均能直接臨路、直接灌溉及直接排水，以改善生產環境，達到增進農地利用的一種土地改良方式。

所屬分類: 地政

發布時間: 2024-11-13T00:00:00

謝謝您的詢問，希望可以解決您的問題。

“ 引用



台南 1999 FAQ.xlsx



引用節點

2025/04/23 12:31:28

社宅的租期限制

2025/04/23 12:32:19



台南市政 1999

 已使用知識庫

感謝市民提出的問題，根據我的查詢，您的問題與下方資料相關

1.

您詢問的問題: 社宅的租期限制？

答案: 租賃契約之期限最長為三年，承租人於租賃期限屆滿時仍符合承租資格者，得申請續租，租賃及續租期限合計最長不得超過六年。但符合住宅法第四條規定者，租賃期限得延長為十二年。

所屬分類: 社會住宅

發布時間: 2024-11-05T00:00:00

謝謝您的詢問，希望可以解決您的問題。

“ 引用



請輸入您想問的問題



Powered by MAIAGENT

### 3. 填寫無法回覆模板

如果 AI 助理判斷無相關資料時，會依據 「**無法回覆模板**」 回覆。

最後按下 「**儲存**」 按鈕即可。



回答模式：混和

## 適用情境

結合一般回答與模板，部分內容使用模板格式，其餘部分自由回答。適合需要部分結構化回答的情境。

## 操作建議

此時角色指令內容可能會和「回答模式：模板」有所衝突，因此在選擇選擇「回答模式：混和」時，角色指令的內容建議改成以大原則方向的內容進行編寫。

例如角色指令的任務、互動原則、溝通態度等等。

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left sidebar, under 'AI 功能' (AI Functions), 'AI 助理' (AI Assistant) is selected. The main content area has a tab bar with '基本' (Basic) selected, followed by '知識庫' (Knowledge Base), '尾蟲 (Beta)' (Wasp Beta), 'RAG 設定' (RAG Settings), '回答模式設定' (Response Mode Setting), '工具' (Tools), and '權限設定' (Permission Settings). The '回答模式設定' tab is active, showing a radio button group for 'Agent (Beta)', '一般(預設)' (General), '模板' (Template), '混合' (Mixed), and '工作流' (Work Flow). Below this are sections for '角色指令' (Role Instructions) with examples, '回覆模版' (Reply Template) with a code snippet, and a '儲存' (Save) button.

## 回答模式：工作流

### 適用情境

適用於特定工作任務情境，如知識管理、資料摘要、企劃發想

### 操作流程

請前往「回答模式設定」頁籤，並選擇 「**工作流**」 作為回覆模式。

此模式適用於特定任務導向的應用情境，如：

**知識管理**：協助彙整、調閱或維護內部知識資料

**資訊摘要**：快速整理文件重點或會議記錄

**企劃寫作**：協助發想創意、撰寫提案草稿等

請根據實際業務需求，選擇對應的工作流程模組，讓 AI 助理在特定任務中發揮最大效益。



## 應用場景：文案寫作助理

假如您是食品公司的行銷人員，正在為一款新推出的健康零食撰寫宣傳文案

首先，您可於「工作流」選擇「寫作助理」



接著，您可至 AI 助理問答介面 提出寫作需求。AI 助理將引導您逐步填寫撰寫文案所需的關鍵資訊，例如：

文案主題

寫作風格

目標受眾

文案字數

AI 將根據您的設定，產出符合情境與溝通需求的文案選項，協助您快速發想，提升寫作效率。

三

寫作助理測試

:

擬定一份宣傳健康零食的廣告文案

2025/04/23 12:57:38

 寫作助理測試

謝謝你的回覆！我們可以開始進一步了解你的偏好，以便更好地擬定這份宣傳養樂多的廣告文案。

首先，請問你希望這篇廣告文案的主題是什麼？例如，是否想強調健康、口感、或是其他特點？

2025/04/23 12:57:42

主題強調健康兼具美味  
風格幽默有趣  
字數不超過兩百字

2025/04/23 12:58:40

 寫作助理測試

謝謝你的回覆！我們已經了解了你對於廣告文案的主題、風格和字數的偏好。接下來，我們想進一步了解你的其他偏好。

請問你希望這篇廣告文案使用哪種語言？例如，中文、英文或其他語言？此外，你對於目標受眾有什麼特定的想法嗎？例如，年齡層或性別？

2025/04/23 12:58:51

中文，受眾為青壯年人

2025/04/23 12:59:29

 寫作助理測試

謝謝你的回覆！我們已經了解了你對於語言和目標受眾的偏好。接下來，我們想進一步了解你的其他偏好。

請問你對於這篇廣告文案的數據準確性有什麼要求嗎？例如，是否需要引用具體的數據或研究結果來支持文案中的主張？此外，你對於文章的長度有沒有特別的要求？例如，是否希望有特定的字數範圍？

隨時可以結束偏好調查。

2025/04/23 12:59:38

結束偏好調查 開始寫作

2025/04/23 12:59:48



請輸入您想問的問題



Powered by  MAIAGENT

## 獨特賣點：我們的產品如何改變你的飲食

想要改變飲食，卻又不想成為那個在派對上默默啃生菜的“健康怪人”？別擔心，我們的產品就像是你飲食中的超級英雄，讓你在享受美味的同時，還能輕鬆保持健康！想像一下，當你咬下那口香脆的健康零食，瞬間感受到的不是罪惡感，而是滿滿的幸福感，彷彿在嘴裡開了一場派對！

我們的產品不僅僅是食物，它們是你生活中的小助手，幫助你在忙碌的日常中，輕鬆攝取所需的營養。無論是工作間隙的小點心，還是健身後的能量補充，我們的美味選擇都能讓你在享受的同時，悄悄地為身體加分。想要擺脫那些無聊的飲食選擇？我們的產品就像是你的飲食魔法師，讓每一口都充滿驚喜！

所以，別再猶豫了，讓我們的產品成為你飲食的秘密武器，讓健康與美味攜手共舞，讓你在每一餐中都能感受到生活的樂趣！

### 產品介紹：健康又美味的選擇

在這個快節奏的生活中，健康與美味似乎總是難以兼得，但現在，這一切都將改變！想像一下，當你咬下那一口香脆的零食，卻不必擔心卡路里和添加劑的負擔，這就是我們最新推出的健康美味產品的魅力所在！

這款產品不僅選用天然食材，還經過精心調配，讓每一口都充滿驚喜。無論是香濃的堅果、清新的水果，還是富含纖維的穀物，這些成分不僅能滿足你的味蕾，還能為你的身體提供所需的營養。想要在工作間隙來一點小點心？這款產品絕對是你的最佳選擇，讓你在享受美味的同時，還能保持活力滿滿！

而且，這款產品的包裝設計時尚又便攜，無論是在辦公室、健身房，還是戶外野餐，都能輕鬆攜帶，隨時隨地享受健康美味。別再猶豫了，讓我們一起告別那些無趣的零食，迎接這款健康又美味的選擇，讓生活更加多姿多彩！

### 用戶評價：真實的改變

在這個快節奏的生活中，健康與美味似乎總是難以兼得，但現在，這一切都將改變！想像一下，當你品嚐到一口香濃的健康零食，嘴裡的美味讓你忍不住想要再來一口，而心裡卻知道這是對身體的最佳選擇。這就是我們的秘密武器——全新推出的健康美味零食，讓你在享受美味的同時，還能輕鬆保持健康！

這款零食不僅低糖、低卡，還富含纖維和天然成分，讓你在享受美味的同時，無需擔心卡路里的負擔。想要在工作時提神？想要在運動後補充能量？這款零食都能滿足你的需求！而且，獨特的口味組合，讓每一口都像是在舌尖上跳舞，讓你忍不住想要分享給朋友。

許多用戶已經開始體驗這款零食帶來的真實改變，從體重管理到提升能量，無不讚不絕口。現在就加入這場健康美味的革命，讓你的生活從此不再平凡！

### 結尾：行動起來，享受健康美味

想要在健身房裡成為超級英雄，卻又不想放棄美食的快樂？別擔心，健康飲食不再是你心中的「禁忌之食」！

想像一下，當你咬下那口色香味俱全的藜麥沙拉，瞬間感覺自己像是吃了超能力，能量滿滿，連舉重都能輕



請輸入您想問的問題



Powered by MAIAgent

回答模式：Agent

### 適用情境

在企業日常營運中，員工經常需因應例行業務需求或主管交辦任務，整理資料、進行數據分析，並製作報表與分析報告。常見的查詢問題包括：

「上個月哪個產品銷售最多？」

「請列出所有銷售額超過 10 萬的客戶」

「近三個月的營收趨勢如何？」

這類問題若交由非技術人員處理，往往需仰賴資料團隊協助撰寫 SQL 查詢語句，流程耗時且效率有限。

現在，透過 MaiAgent 的 Agent 模式，系統可自動將自然語言問題轉換為對應的 SQL 語法，並即時查詢資料庫，迅速給出分析結果。

此功能特別適用於需要 **即時查詢、資料洞察** 的情境，例如報表分析、營運指標追蹤、數據查詢等。讓非技術使用者也能輕鬆獲取數據，實現更直覺、更高效的資料驅動決策流程。

## 操作流程

前往 「回答模式設定」 頁籤，並選擇 **「Agent」** 作為回覆模式



選擇資料庫 URL

## MaiAgent

如尚未建立資料庫，可直接上傳 Excel 檔案，系統將自動轉換為可查詢的資料庫格式

💡 請注意：未上傳資料將無法使用 Text-to-SQL 問答功能

各消費店櫃的消費時間數據

2025-03-03 18:53:16

Text-to-sql

尚未創建任何 table 無法提供 text to sql 服務。

2025-03-03 18:53:17

操作方式：於知識庫上傳 Excel、CSV，系統會自動建立資料庫

#### 表格格式注意事項

- [x] 每一個分頁必須只是一個表格 Table
- [x] 表格的第一行必須為欄位名稱
- [x] 為提升 AI 撈取資料的準確度、效率，建議在欄位名稱後標註資料格式，如：價格 (int)、日期 (datetime)
- [x] 如有特殊格式（例如貨幣、百分比等），需在轉換前統一格式化
- [x] 請確保資料欄位名稱與實際內容相符，並使用正確的資料型態

💡 請注意：若您從原有的 AI 助理問答模式（如從「一般」切換至 Text-to-SQL 模式），請務必重新上傳欲轉換為資料庫的 Excel 或 CSV 檔案。系統將依據新上傳的檔案建立可查詢的資料庫，以支援 SQL 查詢功能。

#### MySQL

連接已有的 MySQL 資料庫，貼上 MySQL 資料庫連線字串

💡 請注意：需要確保資料庫 URL 是可以被 MaiAgent 服務訪問



## PostgreSQL

連接已有的 PostgreSQL 資料庫，貼上 PostgreSQL 資料庫連線字串

⚠ 請注意：需要確保資料庫 URL 是可以被 MaiAgent 服務訪問



## 應用場景：電商產品銷售額數據查詢

假如您是電商平台的行銷人員，想快速查詢產品銷售額等數據

首先，「回答模式設定」頁籤，選擇 「Agent」 作為回覆模式



接著，您可選擇於知識庫上傳 Excel 檔案，系統將自動轉換為可查詢的資料庫格式

	A 銷售通路	B 日期	C 消費店櫃	D 定價金額	E 數量	G 商品名稱	H 尺寸名稱	I 顏色名稱	J 時間	K 收銀機	L 折扣數	M 報備折扣	N 含稅售價金額	O 金額小計	P 應收金額
1	電商平台	2025/02/19	電商平台	269.	1	方點襯衫/酒紅	L	酒紅	16:27	1201	66%	正品	178	178	0
2	電商平台	2025/02/19	電商平台	269.	1	細橫條襯衫/駝	L	駝色	16:27	1201	66%	正品	178	178	0
3	電商平台	2025/02/19	電商平台	269.	1	暮色條紋襯衫/黑	L	黑	16:27	1201	66%	正品	178	178	0
4	電商平台	2025/02/19	電商平台	269.	1	格子襯衫	F	不分色	16:27	1201	66%	正品	178	178	0
5	電商平台	2025/02/19	電商平台	269.	1	竹節紋襯衫	L	藍	16:27	1201	65%	正品	176	176	0
6	電商平台	2025/02/19	電商平台	269.	1	連貫-超商取付	M	無色	16:27	1201	100%	正品	120	120	1,008
7	電商平台	2025/02/19	電商平台	269.	1	千鳥紋襯衫/藍紫	L	紫	10:50	1201	74%	正品	200	200	0
8	電商平台	2025/02/20	電商平台	269.	1	雙色水手條紋襯	F	酒紅	10:50	1201	74%	正品	200	200	0
9	電商平台	2025/02/20	電商平台	269.	1	竹節紋襯衫/酒紅	L	酒紅	10:50	1201	74%	正品	200	200	0
10	電商平台	2025/02/20	電商平台	269.	1	兩點修紋襯/海軍	L	海軍藍	10:50	1201	74%	正品	200	200	0
11	電商平台	2025/02/20	電商平台	269.	1	幾何條紋襯/黑	L	黑	10:50	1201	74%	正品	199	199	999
12	電商平台	2025/02/20	電商平台	269.	1	暮色條紋襯/米白	L	米白	12011	100%	未設定	269	269	0	
13	官網	2025/02/19	官網	269.	1	暮色條紋襯/黑	L	黑	12011	100%	未設定	269	269	0	
14	官網	2025/02/19	官網	269.	1	棋盤格紋襯/深藍	L	深藍	12011	100%	未設定	269	269	0	
15	官網	2025/02/19	官網	269.	1	棋盤格紋襯/深灰	L	灰	12011	100%	未設定	269	269	0	
16	官網	2025/02/19	官網	269.	1	棋盤格紋襯/深灰	L	米白	12011	100%	未設定	269	269	0	
17	官網	2025/02/19	官網	269.	1	棋盤格紋襯/米白	L	綠	12011	100%	未設定	269	269	0	
18	官網	2025/02/19	官網	269.	1	經典撞色羅紋襯	L	綠	12011	100%	未設定	269	269	0	
19	官網	2025/02/19	官網	269.	1	雙色橫條襯/苔綠	L	綠	12011	100%	未設定	269	269	0	
20	官網	2025/02/19	官網	269.	1	雙色橫條襯/深灰	L	灰	12011	100%	未設定	269	269	0	
21	官網	2025/02/19	官網	269.	1	經典撞色羅紋襯	L	黑	12011	100%	未設定	269	269	0	
22	官網	2025/02/19	官網	320.	1	粗直條條紋襯/藍	F	藍	12011	100%	未設定	320	320	2,741	
23	官網	2025/02/19	官網	899.	1	麂皮清潔組	F	不分色	12011	100%	未設定	899	899	0	
24	官網	2025/02/19	官網	120.	1	連費	F	不分色	12011	100%	未設定	120	120	1,019	
25	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2002開口拖襪襪	M	橄欖綠	12011	100%	未設定	1,980	1,980	0	
26	官網	2025/02/19	官網	120.	1	連費	F	不分色	12011	100%	未設定	120	120	2,100	
27	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2002開口拖奶茶	XS	奶茶棕	12011	93%	未設定	1,840	1,840	0	
28	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2002開口拖襪襪	M	橄欖綠	12011	93%	未設定	1,840	1,840	3,680	
29	官網	2025/02/19	官網	4,288.	1	5108窄9.5	9.5	黑	12011	90%	未設定	3,874	3,874	3,874	
30	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2001室內拖黑S	S	黑	12011	93%	未設定	1,840	1,840	0	
31	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2001室內拖靛藍	S	靛藍	12011	93%	未設定	1,840	1,840	3,680	
32	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2001室內拖奶茶	L	奶茶棕	12011	100%	未設定	1,980	1,980	0	
33	官網	2025/02/19	官網	900.	1	連費	F	不分色	12011	100%	未設定	900	900	2,880	
34	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2001室內拖黑S	S	黑	12011	93%	未設定	1,840	1,840	0	
35	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2001室內拖靛藍	S	靛藍	12011	93%	未設定	1,840	1,840	0	
36	官網	2025/02/19	官網	1,980.	1	2002開口拖襪襪	M	橄欖綠	12011	100%	未設定	1,980	1,980	0	
37	官網	2025/02/19	官網	120.	1	連費	F	不分色	12011	100%	未設定	120	120	0	

也能直接請公司的技術人員提供 MySQL 或 PostgreSQL 的連線字串。

這邊假設已取得 PostgreSQL 連線字串，請於資料庫 URL 下拉選單選擇 PostgreSQL，並貼上連線字串，點選儲存。

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant settings interface. On the left, there's a sidebar with categories: AI 功能 (AI Functions), AI 助理 (AI Assistant) which is selected and highlighted in blue, Tools, Customer Service, Conversation Platform, Internal Questions, and Organization Settings. The main content area has tabs at the top: 基本 (Basic), 知識庫 (Knowledge Base), 脣蟲 (Beta), RAG 設定 (RAG Setting), 回答模式設定 (Response Mode Setting) which is currently active, 工具 (Tools), and 權限設定 (Permission Setting). Under Response Mode Setting, 'Agent (Beta)' is selected. Below that is the '角色指令' (Role Command) section, which includes examples and a link to '如何撰寫角色指令'. At the bottom, there's a '資料庫 URL' (Database URL) input field containing 'postgresql://postgres:RnrDr89Qb0hJ4U02TxH4SBh@maiagent-text2sql-demo.ckytlohvvcfax.ap-northeast-1.rds.amazonaws.com:5432/maiagent\_text2sql\_demo', a '儲存' (Save) button, and a blue circular icon with a white speech bubble.

設定完成，您可至 AI 助理問答介面輸入問題，例如

「官網銷售額最高的三個品項是什麼，排除運費」



官網銷售額最高的三個品項是什麼，排除運費

2025/04/23 14:58:43



電商營業額分析助手

根據查詢結果，官網銷售額最高的三個品項（排除運費）依序為：

1. 6201可可咖9：總銷售額為15,746元
2. 5107經典黑9：總銷售額為9,834元
3. 5208巧克力5.5：總銷售額為9,376元

這三項產品在官網的銷售表現最為突出，其中6201可可咖9的銷售額明顯領先其他品項。

2025/04/23 14:58:54



請輸入您想問的問題

Powered by  MAIA GENT

## 6. 預先分配助理權限

基於 RABC 的權限管理架構與說明

選擇「權限設定」頁籤，可以設定助理預先需要被分配到給哪些成員進行訪問，預設為全選加入至所有角色，可根據使用情境修改設定。

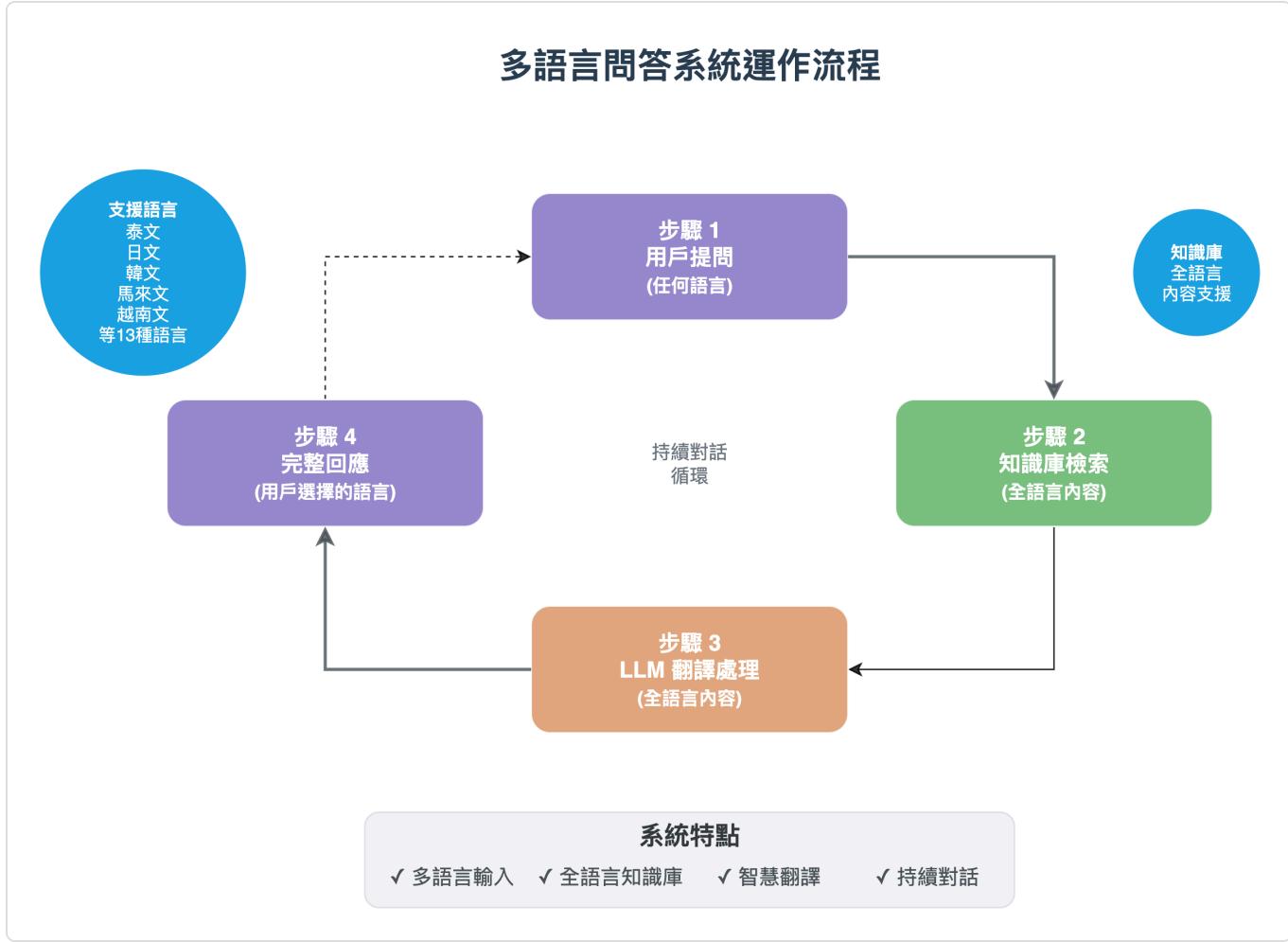


## 7. 完成您的 AI 助理建立

以上步驟輸入完後，按下對話框右下角的藍色「**確認**」按鈕即可完成設定 🎉。

# 多國語言支援

MaiAgent 提供多層級的語言支援功能：**Web Chat 支援 13 種語言介面**，**知識庫支援全語言內容處理**，管理後台提供**中英文介面**，讓您的 AI 助理能夠與全球用戶進行自然流暢的對話，打破語言障礙，擴展業務範圍。



## 支援語言清單

MaiAgent Web Chat 目前支援以下 13 種語言：

### 中文系列

繁體中文 (Traditional Chinese) - zh-TW

簡體中文 (Simplified Chinese) - zh-CN

### 國際通用語言

英文 (English) - en

## 東南亞語言

泰文 (Thai) - th

馬來文 (Malay) - ms

越南文 (Vietnamese) - vi

印尼文 (Indonesian) - id

菲律賓文 (Filipino) - fil

緬甸文 (Burmese) - my

高棉文 (Khmer) - km

寮文 (Lao) - lo

## 東亞語言

日文 (Japanese) - ja

韓文 (Korean) - ko

**持續更新：**我們會根據用戶需求持續新增更多語言支援。如需特定語言支援，請聯繫我們的技術團隊。

##  語言設定方式

### 1. 透過 JavaScript 設定

請參考技術人員手冊—Web Chat

### 2. Web Chat 聊天設定

設定步驟：

點擊視窗右上角 



## 2. 點擊 繁體中文



### 3. 選擇您希望支援的語言



## ## 🌎 多語言功能特色

### 1. 智慧語言偵測與回應

**自動識別（中英）：**支援自動辨識中文與英文，系統會以對應語言回應。

**多語支援設定：**支援多語系，可於設定中切換與選定顯示語言；選定後，對話將以該語言回應。

**準確度高：**基於先進的 NLP 技術，語言偵測準確率達 98%。

### 2. 自然語言理解

**語意理解：**不只是翻譯，而是真正理解不同語言的語意

**文化適應：**考慮不同文化背景的表達習慣

**俚語識別：**能夠理解常見的俚語和口語表達

### 3. 在地化回應

**用詞選擇：**使用符合當地習慣的用詞和表達方式

格式調整：根據不同語言調整日期、數字、貨幣格式

## ## 知識庫與介面語言說明

### 一、介面語言支援層級

MaiAgent 管理後台

支援 3 種介面語言：繁體中文、簡體中文、英文

適用於系統管理和配置操作

Web Chat 聊天介面

支援完整 13 種語言的介面顯示

包含語音識別和語音回應功能

涵蓋：中文（繁簡體）、英文、泰文、日文、韓文、馬來文、越南文、印尼文、菲律賓文、緬甸文、高棉文、寮文

### 二、知識庫內容處理能力

全語言文檔支援

知識庫可解析和處理任何語言的文檔內容

無文檔語言限制，支援全球各種語言格式

智慧檢索功能可在多語言知識庫中精準搜尋

上傳步驟：

1. 進入 知識庫管理

2. 選擇 新增文檔

3. 上傳任何語言的文檔（無語言限制）

4. 系統自動辨識文檔語言並建立多語言索引

### 三、跨語言問答功能

核心特點

多語言提問：支援 13 種語言自由提問

全語言檢索：在完整多語言知識庫中搜尋相關內容

智慧翻譯：自動將檢索結果翻譯成用戶偏好語言

精準回應：確保回答的完整性與準確性

運作流程

**接收提問** - 用戶使用任何支援語言（泰文、日文、韓文等）提出問題

**智慧檢索** - 系統跨語言搜尋最相關內容

**內容整合** - LLM 分析並整合多語言資料

**語言轉換** - 翻譯成用戶選定的顯示語言

**輸出答案** - 提供完整回應

## ## 🚀 應用場景

### 1. 東南亞市場拓展

**區域覆蓋**：支援東南亞 8 種主要語言，覆蓋超過 6 億人口

**在地化服務**：理解各國文化差異和商業習慣

**跨境電商**：為不同國家的客戶提供母語購物體驗

### 2. 國際客服中心

**全球支援**：涵蓋亞洲主要市場的客服需求

**24小時服務**：跨時區的多語言客服支援

**文化敏感**：理解不同文化的溝通方式和禮貌用語

### 3. 跨國企業內部

**員工支援**：為多國籍員工提供內部問答服務

**知識共享**：打破語言障礙，促進知識流通

**培訓輔助**：多語言培訓內容和問答

### 4. 旅遊觀光業

**遊客服務**：為來自不同國家的遊客提供即時協助

**景點介紹**：多語言的景點資訊和導覽服務

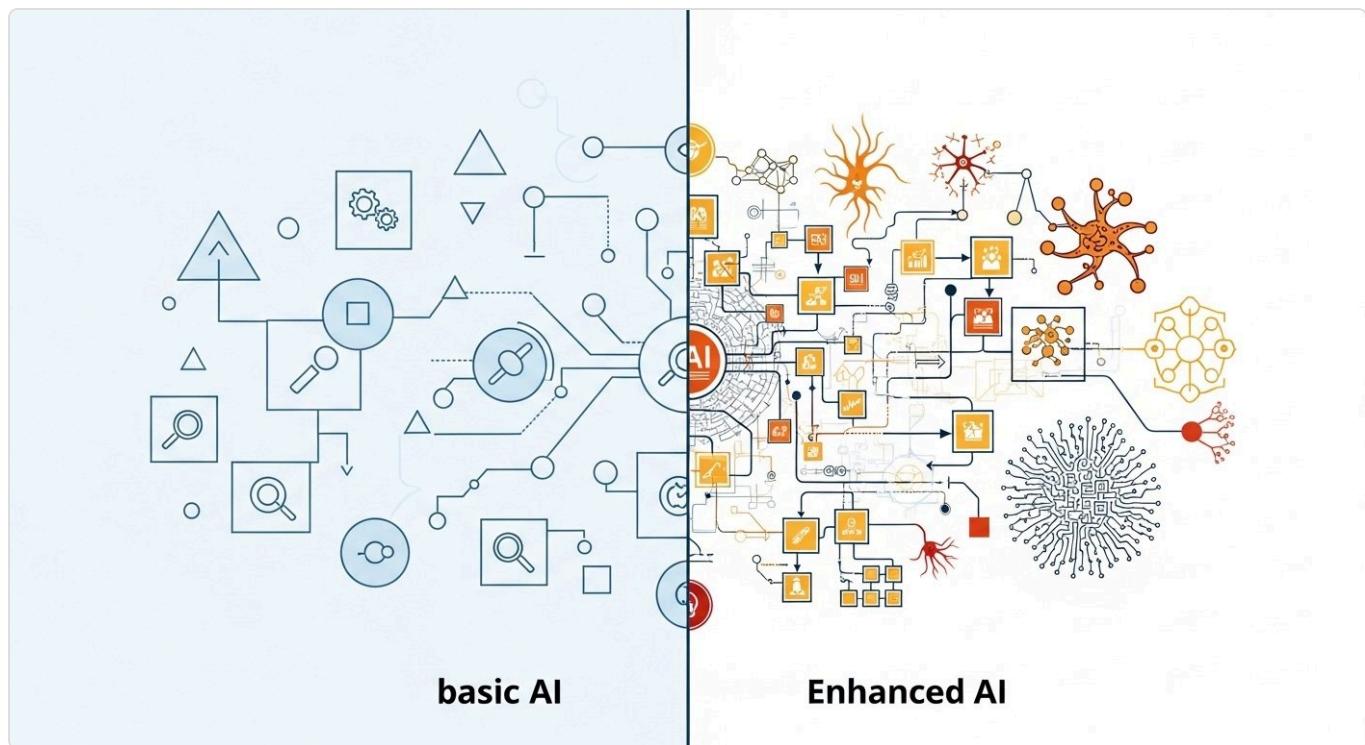
**訂房訂票**：支援多語言的預訂和查詢服務

# 角色指令設計指南

您可以使用 MaiAgent 製作的 [生成角色指令的 AI 工具](#) 協助您完善您的角色指令

## 💡 什麼是「角色指令」？

想像一下，你正在導演一部電影，需要告訴演員他們要扮演什麼角色、有什麼個性、應該怎麼說話。**角色指令**就像是給 AI 的「劇本」，告訴它要扮演什麼樣的客服人員。



## 📚 技術名詞小字典

在開始之前，讓我們先認識幾個重要概念：

### 🤖 AI Agent (AI 代理)

**比喻**：就像你雇用的虛擬員工

**說明**：能夠自主執行任務的 AI 系統，在客服場景中就是你的數位客服專員

### 💬 Prompt (提示詞)

**比喻**：給 AI 的「工作說明書」

**說明**：告訴 AI 該做什麼、怎麼做的指令文字

## ⌚ Context (上下文)

**比喻**：對話的「記憶」和「背景資訊」

**說明**：AI 理解當前對話情境所需的相關資訊

## ⌚ Token (標記)

**比喻**：AI 理解文字的「單位」，像是把句子切成小塊

**說明**：AI 處理文字時的基本單位，影響處理效率和成本

## 🌟 為什麼角色指令這麼重要？

### 沒有角色指令的 AI 客服 😬

用戶：「我的訂單怎麼還沒到？」

AI：「根據系統資料顯示，您的訂單狀態為處理中。」

感覺像在跟機器人對話，冷冰冰的

### 有良好角色指令的 AI 客服 😊

用戶：「我的訂單怎麼還沒到？」

AI：「我完全理解您的擔心！讓我立刻為您查詢訂單狀態。

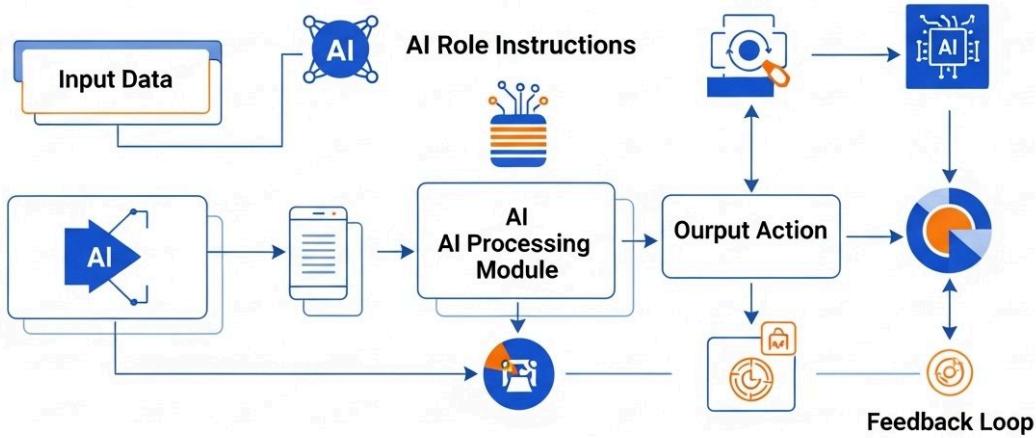
根據追蹤資訊，您的包裹目前在配送中心，

預計明天下午就能送達。需要我提供追蹤號碼嗎？」

感覺像在跟真人客服對話，溫暖又專業

## 🏗 角色指令的四大支柱

## AI Role Instruction Framework



### 1. 🧑‍🤝‍🧑 身份定位 (Who)

告訴 AI 「你是誰」

✗ 模糊的身份

你是一個客服

✓ 清晰的身份

你是「小美」，MaiAgent 公司的資深客服專員，  
擁有 5 年客服經驗，專精於產品諮詢和問題解決。

### 2. 💬 語調風格 (How)

告訴 AI 「怎麼說話」

語調選擇指南：

**專業正式**：適合金融、法律、醫療行業

**親切友善**：適合零售、餐飲、生活服務

**活潑年輕**：適合遊戲、娛樂、時尚產業

**溫暖關懷**：適合教育、健康、社會服務

## 範例：親切友善風格

回覆時請使用溫暖、友善的語調，  
適度使用「您」來表示尊重，  
可以加入「很高興為您服務」等親切用語，  
但避免過度熱情或使用太多感嘆號。

## 3. 🚀 專業能力 (What)

告訴 AI 「你會什麼」

你的專業能力包括：

- 產品功能介紹和使用指導
- 訂單查詢和物流追蹤
- 退換貨政策說明
- 技術問題初步診斷
- 帳戶和付款問題處理

當遇到超出能力範圍的問題時，  
請主動轉介給人工客服。

## 4. 📋 行為準則 (Rules)

告訴 AI 「什麼能做、什麼不能做」

必須遵守的原則：

- ✓ 保護用戶隱私，不洩露個人資訊
- ✓ 承認不知道的事情，不編造答案
- ✓ 遇到投訴時保持冷靜，先道歉再解決
- ✓ 回覆長度控制在 100 字以內，保持簡潔

絕對禁止：

- ✗ 承諾無法兌現的事情
- ✗ 與用戶爭論或反駁
- ✗ 漏露公司內部資訊
- ✗ 處理超出權限的退款申請

## 🛠 實戰：設計你的第一個角色指令

### 步驟 1：分析你的業務需求

## 思考這些問題：

你的客戶是誰？（年齡、職業、使用習慣）

你的產品

服務特色是什麼？

客戶最常問什麼問題？

你希望給客戶什麼樣的服務體驗？

## 步驟 2：選擇合適的角色設定

### 電商客服範例

你是「小助手」，一位專業的線上購物顧問。  
你熟悉所有商品資訊，擅長推薦合適的產品，  
並能快速處理訂單相關問題。  
說話風格親切自然，像朋友一樣關心客戶需求。

### 醫療客服範例

你是「健康小幫手」，一位專業的醫療服務諮詢員。  
你具備基礎醫療知識，能提供掛號、檢查流程等資訊，  
但絕不提供醫療診斷建議。  
說話風格專業溫暖，讓患者感到安心。

## 步驟 3：撰寫完整的角色指令

### 角色指令模板

### # 角色身份

你是 [角色名稱]，[公司名稱] 的 [職位]。

[角色背景和專業經驗]

### # 服務目標

你的主要任務是 [核心任務]，  
透過 [服務方式] 來幫助客戶 [達成目標]。

### # 語言風格

- 語調：[選擇合適的語調]
- 用詞：[具體的用詞要求]
- 長度：[回覆長度限制]

### # 專業能力

你能夠處理以下問題：

- [能力清單 1]
- [能力清單 2]
- [能力清單 3]

### # 行為準則

必須遵守：

- [準則 1]
- [準則 2]

絕對禁止：

- [禁止事項 1]
- [禁止事項 2]

### # 特殊情況處理

當遇到 [特殊情況] 時，請 [處理方式]。

## 🎨 進階技巧：讓你的角色指令更生動

### 1. 🔥 加入個性特色

普通版本：

你是客服人員，負責回答問題。

生動版本：

你是「小智」，一個充滿好奇心的科技達人。  
你總是對新功能感到興奮，喜歡用簡單的比喻  
來解釋複雜的技術概念，讓每個人都能輕鬆理解。

## 2. 🕹️ 情境化指令

根據不同情境調整回應方式：

- # 情境感知指令
  - 當客戶表達不滿時：先同理心回應，再提供解決方案
  - 當客戶詢問技術問題時：用生活化比喻解釋
  - 當客戶猶豫購買時：提供客觀建議，不強迫推銷
  - 當客戶稱讚產品時：表達感謝，並詢問是否需要其他協助

## 3. 🔍 動態調整機制

- # 對話適應性

- 根據客戶的回應調整你的風格：
- 如果客戶使用正式語言，你也要相對正式
  - 如果客戶比較急躁，你要更加簡潔高效
  - 如果客戶很健談，你可以稍微延伸話題

## 4. 版本控制友好

加入版本號和更新日誌

保持向後相容性，確保原有的流程在更新角色指令後仍能正確運作

範例：

```
版本：v1.0
# 更新日期：2024年10月26日
# 更新日誌：
#   - 初始版本，提供基本產品推薦功能。
#   - 根據使用者喜好推薦產品。
#   - 回覆語氣設定為親切、專業。
```

## 🚀 測試與優化你的角色指令

## 階段 1：基礎測試

用常見問題測試 AI 的回應是否符合預期

測試問題範例：

「你們的退貨政策是什麼？」

「我的訂單什麼時候會到？」

「這個產品適合我嗎？」

## 階段 2：邊界測試

測試 AI 在極端情況下的表現

邊界情況範例：

客戶情緒激動時

遇到不知道答案的問題時

被要求做超出權限的事情時

## 階段 3：持續優化

### 收集數據

客戶滿意度評分

問題解決率

轉人工客服的比例

### 調整策略

根據常見問題補充知識庫

根據客戶反饋調整語言風格

根據失敗案例完善行為準則

##  System Prompt 長度控制技巧\*\*\*\*

## 最佳實踐準則

System Prompt 的理想長度應控制在 500-2000 字（約 200-800 tokens）範圍內，常見最佳值為 800-1500 字。

記住一個核心原則：「清晰勝過冗長」——過長的指令容易被模型忽略，過短則可能導致行為不穩定。

## 為什麼長度很重要？

首先是 模型效能 考量，過長的 prompt 會分散模型注意力，影響關鍵指令的執行效果。其次是 Context 空間限制，System prompt 會佔用對話的 context window，壓縮使用者對話空間。最後是 維護成本，簡潔結構化

的 prompt 更容易持續優化調整。

## 撰寫三大技巧

結構化設計：清楚分段並將核心指令置於最前面。

精簡化原則：去除重複描述和冗長背景，只保留必要規則。

持續驗證：針對不同模型（GPT、Claude、Gemini）進行 A/B 測試，找出最佳長度配置。

## 實用注意事項

不同 AI 模型對長 prompt 的耐受度各不相同，需要個別測試驗證。在 token 計算上，中文約 1 字等於 1 token，英文則是 1 token 約等於 0.75 個單字。由於 System prompt 具有較高的指令權重，建議保持內容集中且避免不必要的冗長描述。



## 常見問題與解決方案

### Q1: 如何讓 AI 的回覆更自然？

A: 在角色指令中加入具體的對話範例，並設定明確的語言風格指導。

### Q2: AI 總是回答不相關的問題怎麼辦？

A: 在角色指令中明確定義服務範圍，並教導 AI 如何識別和處理超出範圍的問題。

### Q3: 如何平衡專業性和親和力？

A: 根據你的目標客群調整。B2B 客戶偏好專業，B2C 客戶偏好親和。可以設計 A/B 測試來找到最佳平衡點。



## 結語：打造你的專屬 AI 客服

設計角色指令就像培養一位新員工，需要耐心和持續的調整。記住這些關鍵原則：

⌚ **明確定位**：清楚告訴 AI 它是誰

🗣 **風格一致**：保持語言風格的統一性

📋 **邊界清晰**：明確能做什麼、不能做什麼

🔄 **持續優化**：根據實際使用情況不斷改進

現在就開始設計你的第一個角色指令吧！記住，最好的角色指令是在實際使用中不斷完善的。

# 為 AI 助理加入角色指令

角色指令設計完成後，您可以在 MaiAgent 的 AI 助理設定中加入角色指令：

## 加入角色指令

### 1. 進入 AI 助理設定頁面

選擇您要設定的 AI 助理，並點按設定。

ID	名稱	大語言模型	回答模式	關聯知識庫	最後更新時間	操作
1af8b729-cbca-4c07-b685-...	LLM 測試用	Qwen3 32B(groq)	一般(預設)	LLM 測試用的知識庫	2025-09-09 23:27:51	
da10bf5e-b8c8-4cac-85cf-...	全螢幕嵌入示範	Claude 4 Sonnet	Agent	露營資料庫	2025-08-27 18:01:48	
68aa8a32-798a-473c-8cc3-...	台股大盤分析	Claude 4 Sonnet	Agent	台股大盤分析的知識庫	2025-08-12 10:40:59	

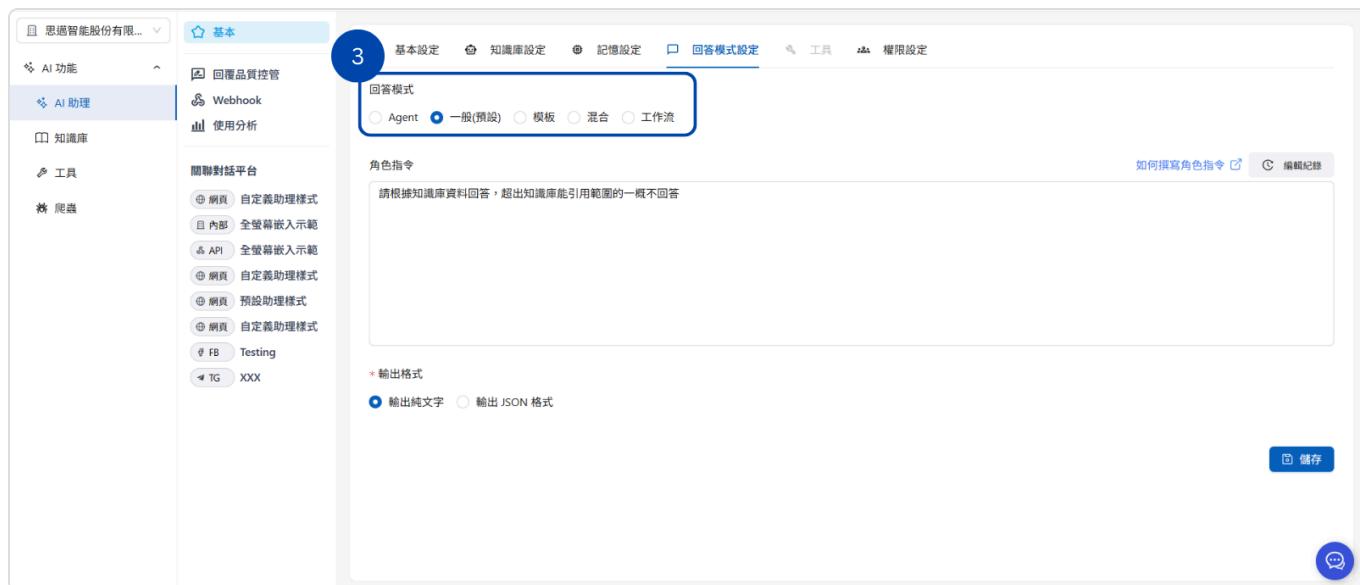
### 2. 切換至回答模式設定頁面

回答模式

Agent  一般(預設)  模板  混合  工作流

將模式設置為 Agent、一般(預設)或混合模式：

「模板」和「工作流」模式無法設置角色指令



### 3. 在角色指令區段加入文字



如此一來，AI 助理就會根據您所定義的角色指令行動，成為您專屬的 AI 助理。

## 為您的 AI 助理製作工具

# 工具功能概覽

---

## 什麼是工具？

工具就像是 AI 助理的**外掛或技能**，讓它不只能聊天，還能做更多事情。例如，如果 AI 助理有「**查詢天氣**」這個工具，它就能告訴你今天的氣溫；如果它有「**播放音樂**」這個工具，就能直接幫你打開音樂。

透過讓用戶定義一組可供 AI 助理使用的「工具」，AI 助理能夠：

理解使用者的複雜請求。

自動地判斷何時需要使用特定的工具。

自動生成呼叫該工具所需的參數。

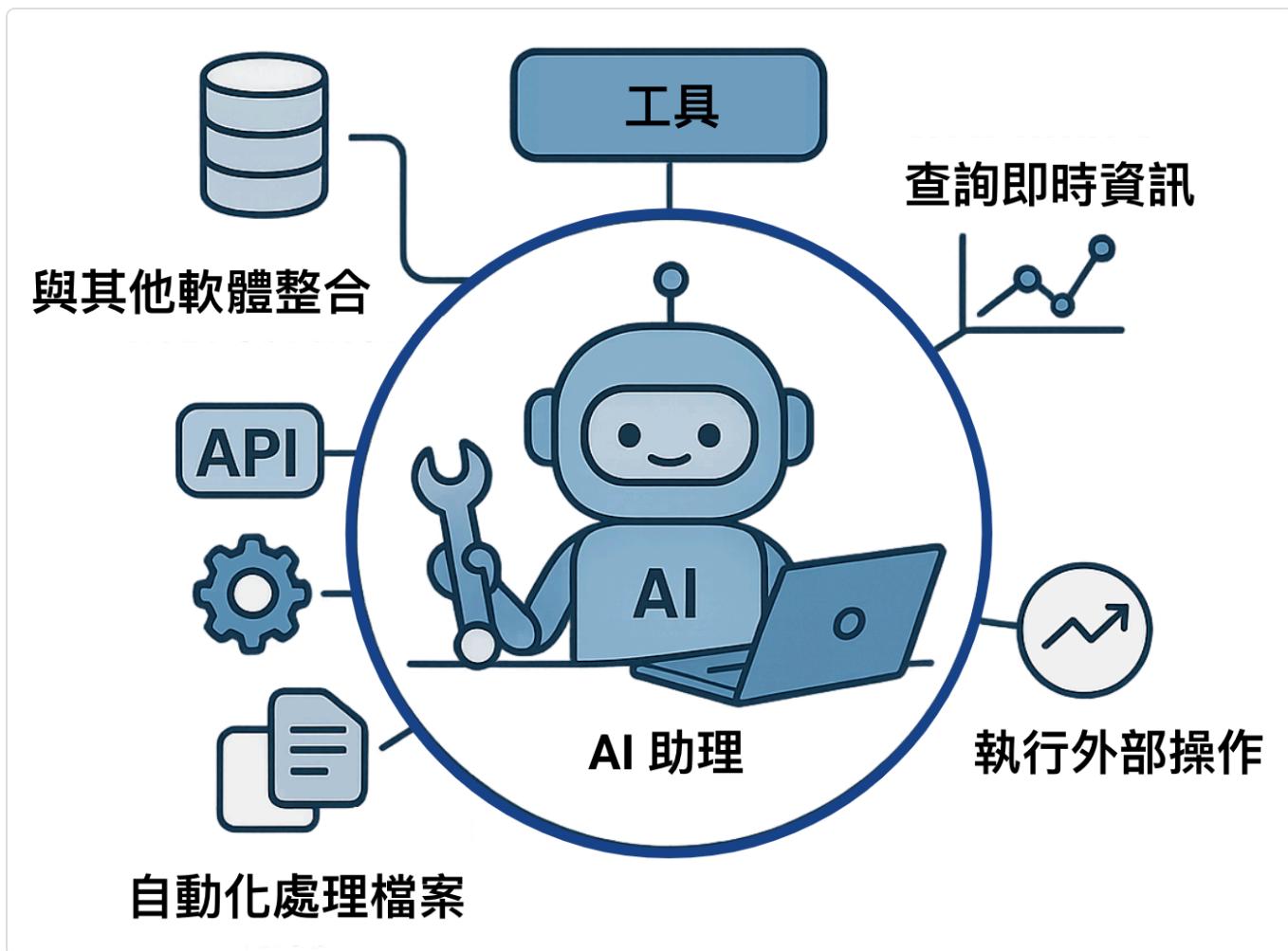
這使得 AI 助理不再僅限於生成文本回覆，更能實際執行多樣化的任務，例如：

**查詢即時資訊**：從資料庫或 API 獲取最新股價、天氣預報、航班狀態等。

**執行外部操作**：呼叫訂票系統 API、控制智慧家居設備、發送電子郵件或訊息。

**處理檔案**：讀取、寫入或分析本地或雲端文件。

**與其他軟體整合**：操作 CRM 系統、專案管理工具或其他企業應用程式。



## 工具的運作流程

一個基本的工具呼叫流程包含以下步驟：

### 定義工具：

用戶需先定義好工具的相關參數。

為 AI 助理設定可以使用的工具項目。

每個工具必須包含：

清晰的名稱 (Name)。

易於理解的描述 (Description)，說明工具的用途。

詳細的參數說明 (Parameters)，包含每個參數的名稱、資料類型、是否為必填項等。

### 使用者提問：

使用者以自然語言向 AI 助理提出請求。

範例：「幫我查一下明天台北的天氣。」

### 模型思考與選擇工具：

AI 助理內部的 LLM 分析使用者請求的意圖。

模型從可用的工具列表中，判斷是否需要以及需要使用哪個工具來回應請求。

範例：模型判斷需要天氣資訊，選擇了名為 `get_weather` 的工具。

### 生成工具呼叫參數：

模型生成一個結構化的輸出 (通常是 JSON 格式)，包含要呼叫的工具名稱及其所需參數。

範例：

```
json { "name": "get_weather", "arguments": { "city": "台北", "date": "明天" } }
```

### 5. 應用程式執行工具：

- \* AI 助理的後端應用程式接收並解析模型生成的 JSON 指令。
- \* 應用程式根據指令中的工具名稱和參數，實際執行相應的函數或呼叫外部 API。
- \* 範例：後端程式呼叫天氣查詢 API，傳入「台北」和「明天」作為參數。

### 6. 將結果回傳給模型：

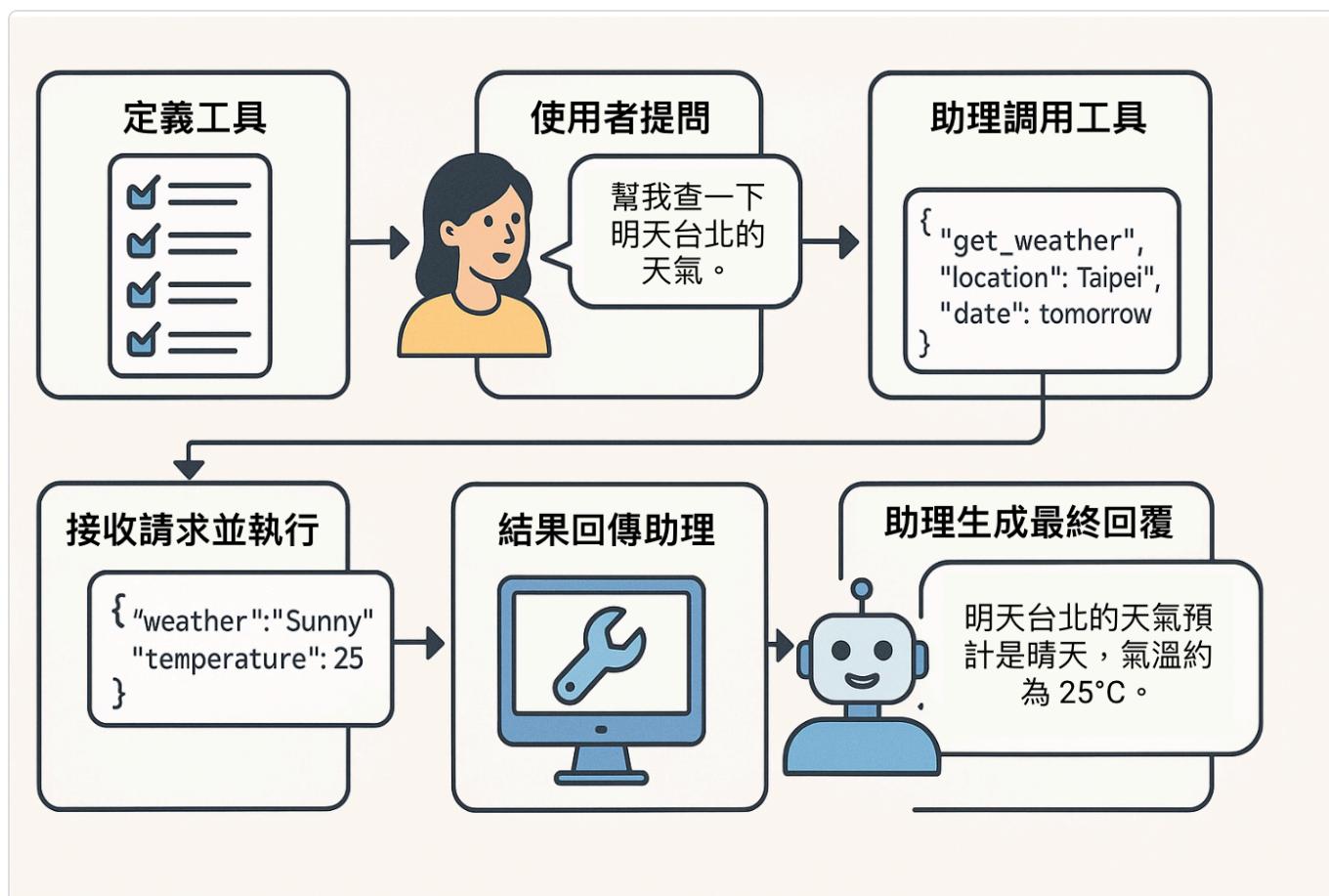
應用程式將執行工具後得到的結果 (通常也是 JSON 格式) 回傳給 AI 助理的模型。

範例：

```
json { "temperature": "25°C", "condition": "晴天" }
```

### 7. 模型生成最終回覆：

- \* 模型接收工具執行的結果，並將其整合進最終的自然語言回覆中。
- \* 範例：「明天台北的天氣預計是晴天，氣溫約為 25°C。」



## 工具的主要優勢

**擴展 AI 助理能力：**打破僅限於生成文本的限制，讓 AI 助理能夠存取即時資訊、執行現實世界的任務。

**提高可靠性與精確度：**透過結構化的呼叫與回傳，確保任務指令清晰明確，降低模型「幻覺」或操作錯誤的風險。

**實現複雜的自動化流程：**能夠設計出可自主完成多步驟、跨系統任務的 AI 助理，大幅提升效率 (例如：自動規劃旅遊行程並預訂機票酒店)。

**更自然的互動體驗：**使用者只需用自然語言描述需求，AI 助理即可理解並轉化為精確的系統操作。

## MaiAgent 支援工具類型

目前支援以下主要類型：

### API 工具

**最常用類型**。用於連接和呼叫外部的 HTTP/HTTPS API 服務。

**常見應用**：獲取天氣資訊、查詢外部資料庫、觸發 webhook、與第三方服務整合等。

**必要配置**：API 端點 URL、HTTP 方法、請求標頭 (Headers)、參數結構 (Parameters Schema)。

### MCP 工具

**模型上下文協定** (Model Context Protocol, MCP) ,透過標準化協定實現伺服器、用戶端與主機的協作。

**適用場景**：讓 AI 助理調用外部工具執行更複雜和實用的任務。

**必要配置**：MCP 伺服器 URL、參數、環境變數等。

# 建立 MCP 工具

---

## MCP 是什麼？

MCP，全名為 Model Context Protocol，用於整合多雲平台服務或執行本地客戶端應用程式。

可以把工具使用想像成插頭，插上插頭通電後才能使用服務，傳統上，每個 LLM 會自己開發出不同的工具使用方式，就像不同規格的插頭一樣，會需要多種插座才能使用，若想要讓 OpenAI 和 Claude 都能使用 Google Calendar 的服務，會需要開發人員設計出多種腳本讓不同的 AI 使用。

當 Google Calendar 更新時，開發人員可能需要：

需要同時更新 3 個不同版本的整合

維護 3 份不同的技術文件

導致開發時程過長，成本過高。

## MCP 解決方案

MCP 就是設計來解決此問題的標準化協定，透過

標準化的工具定義格式

統一的通訊協定

一致的錯誤處理機制

等以上的處理，簡化開發流程。

使用 MCP 後，開發一個工具只需要：

建立 MCP Server (一次開發)

定義標準化的工具規格

實作統一的業務邏輯

所有支援 MCP 的 AI 平台都能使用



MCP 整合前後差異

MCP 本質上是為了**標準化 AI 工具整合**而設計的協定，讓開發團隊能夠「**一次開發，處處使用**」，大幅降低了 AI 助理工具生態系統的複雜度和維護成本。

## 快速建立 MCP 工具

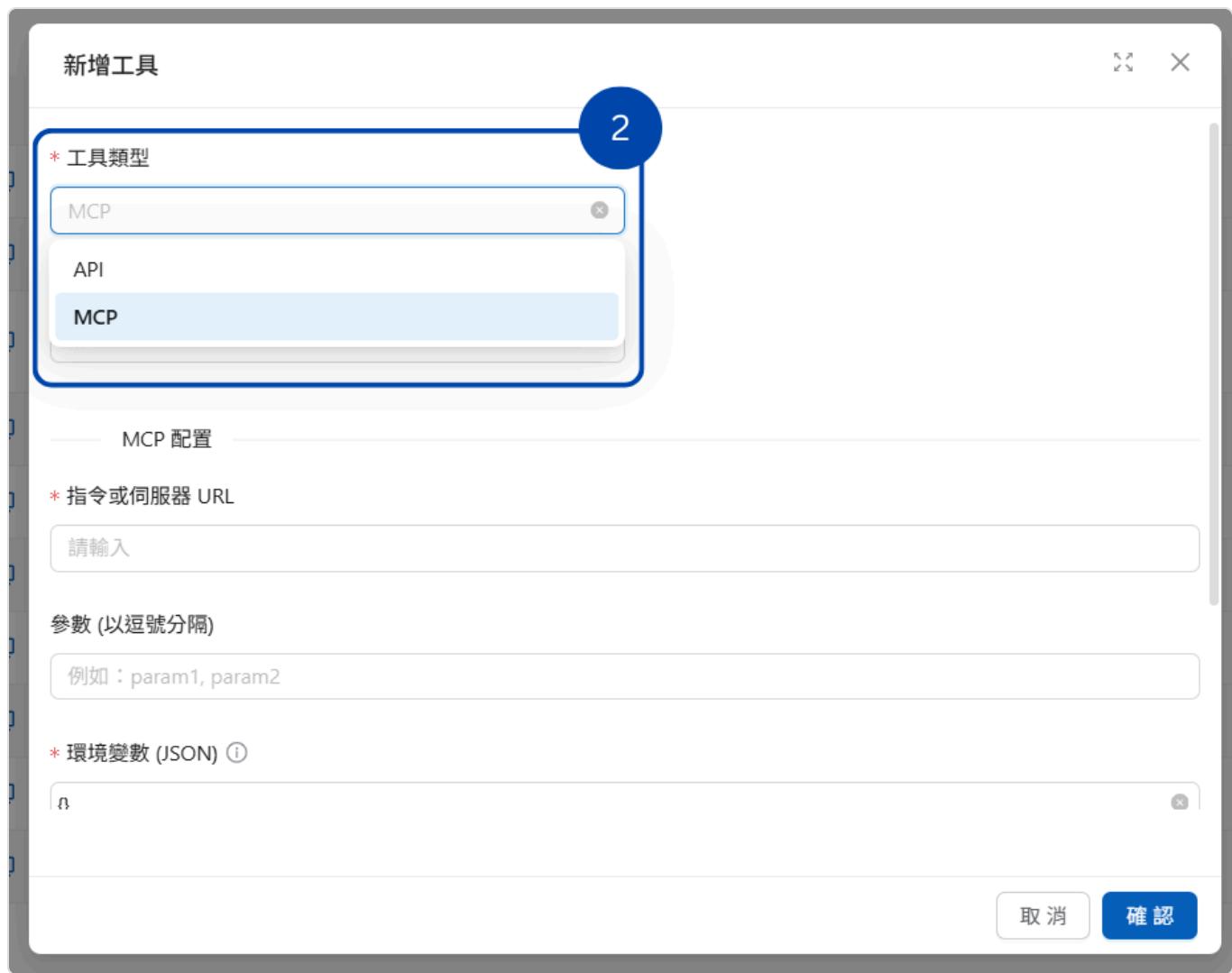
### 1. 進入工具管理介面

首先，請從左側導航欄進入「**AI 功能**」區塊，然後點擊「**+ 新增工具**」按鈕。進入工具列表頁面後，點選右上角的「**+ 新增工具**」按鈕。

點擊「**+ 新增工具**」開始建立

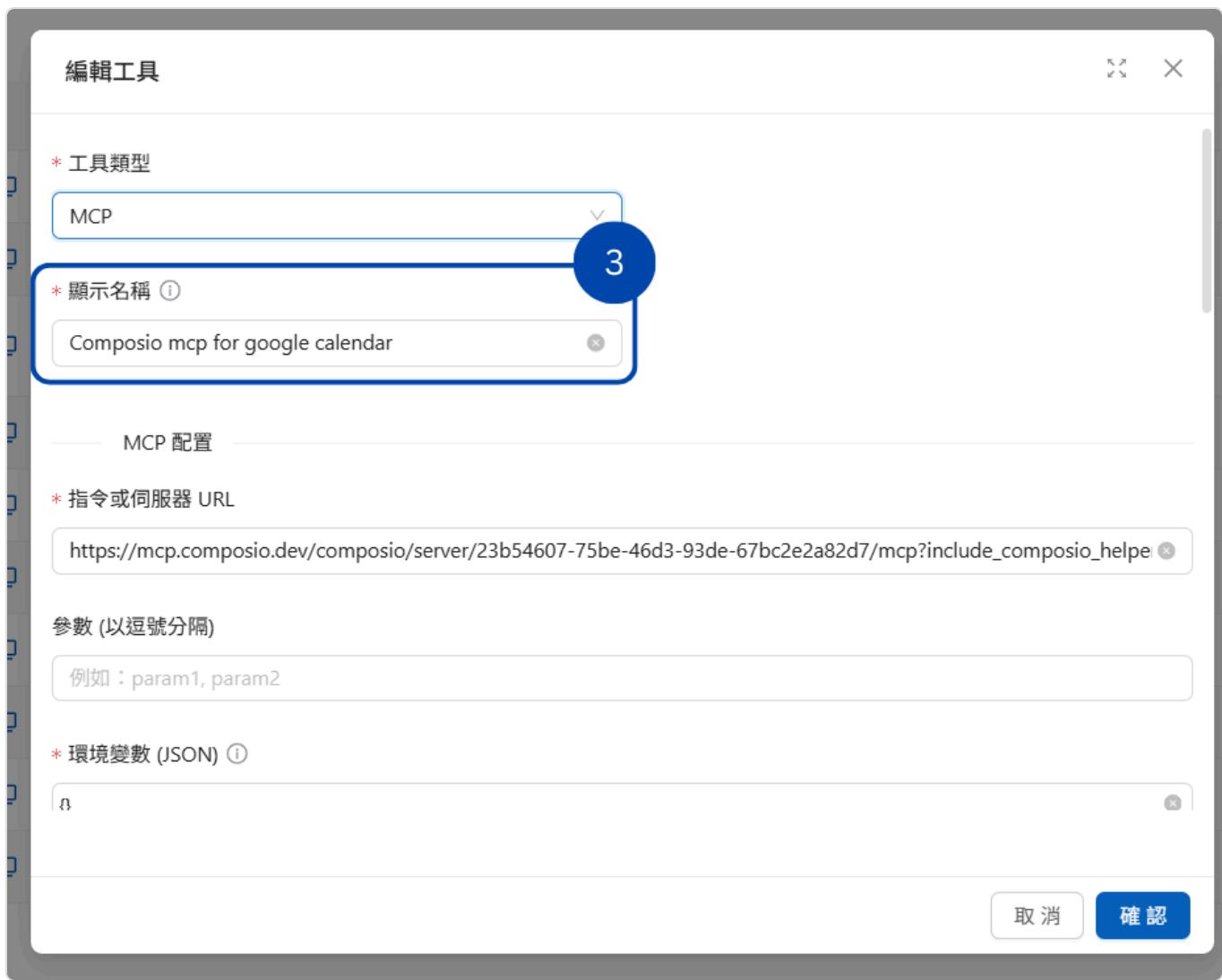
### 2. 選擇工具類型

工具類型請選擇 **MCP**。



### 3. 設定顯示名稱

為工具設定清晰的顯示名稱，這邊設為 **Composio mcp for google calendar**。



**用途：**此名稱將會顯示在平台介面中，供所有用戶查看。

**建議：**選擇一個能清晰表達工具主要功能的名稱，方便用戶理解。此名稱沒有嚴格的格式限制。

## 4. 填寫 MCP 配置

### a. MCP 伺服器網址

**用途：**MaiAgent 目前接受外部的 MCP 伺服器，透過提供 MCP 伺服器的服務位址(URL)，AI 助理就可以調用 MCP 服務連結外部應用。

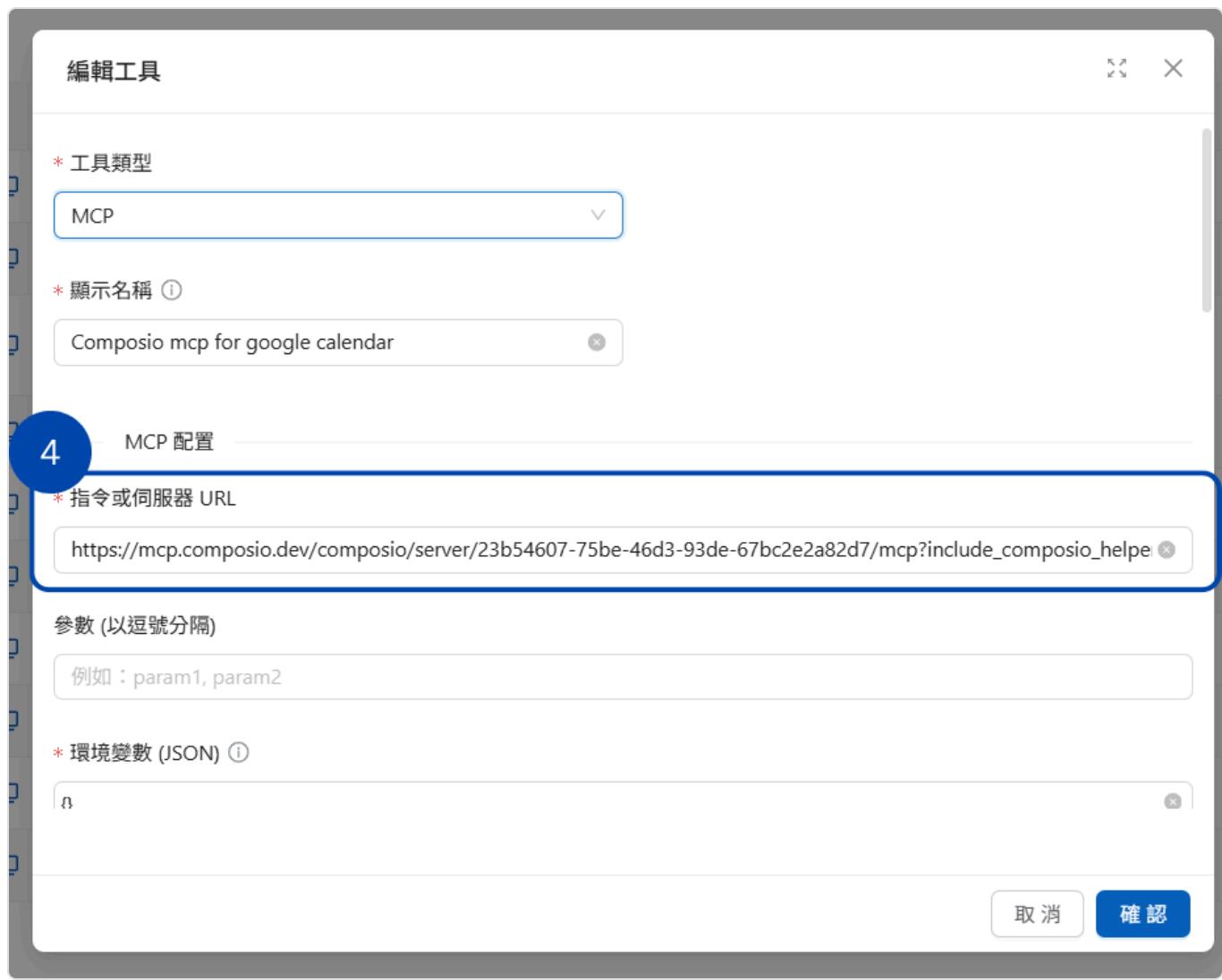
**格式：**

請填寫完整的 URL (例如：[https://mcp.dev/maiagent/mcp\\_service](https://mcp.dev/maiagent/mcp_service))。

**注意：**此欄位為必填。

如何獲得 MCP 網址，請參考[技術人員手冊—Remote MCP 服務概述](#)

在此處貼上您的 MCP server 網址，系統將會自動抓取該 server 內已連結的工具列表：



## b. MCP 命令參數 (mcp\_args)

如果不需要設定特定的環境變數，此欄位可以留空。

**用途：**定義在執行 MCP 命令或呼叫 MCP 服務時需要傳遞的參數名稱，內容由 AI 助理自動產生。

**格式：**建議使用 JSON 陣列 (Array) 的格式，其中每個元素都是一個字串代表一個參數。

**範例 (JSON 陣列)：**

```
[  
    "--user",  
    "admin",  
    "--config",  
    "/path/to/config.yaml"  
]
```

\* 實際執行時：AI 助理會將這些參數按順序傳遞給 MCP 工具

\* 如果您輸入的是一個以逗號分隔的字串（例如：arg1,arg2,arg3），系統會嘗試將其解析為參數列表。為避免歧義，推薦使用 JSON 陣列。

編輯工具

\* 工具類型

MCP

\* 顯示名稱 ⓘ

Composio mcp for google calendar

MCP 配置

\* 指令或伺服器 URL

https://mcp.composio.dev/composio/server/23b54607-75be-46d3-93de-67bc2e2a82d7/mcp?include\_composio\_helpes

5

參數 (以逗號分隔)

例如：param1, param2

\* 環境變數 (JSON) ⓘ

{}

取消 確認



設定 MCP 命令參數

### c. 🌳 MCP 環境變數 (mcp\_env)

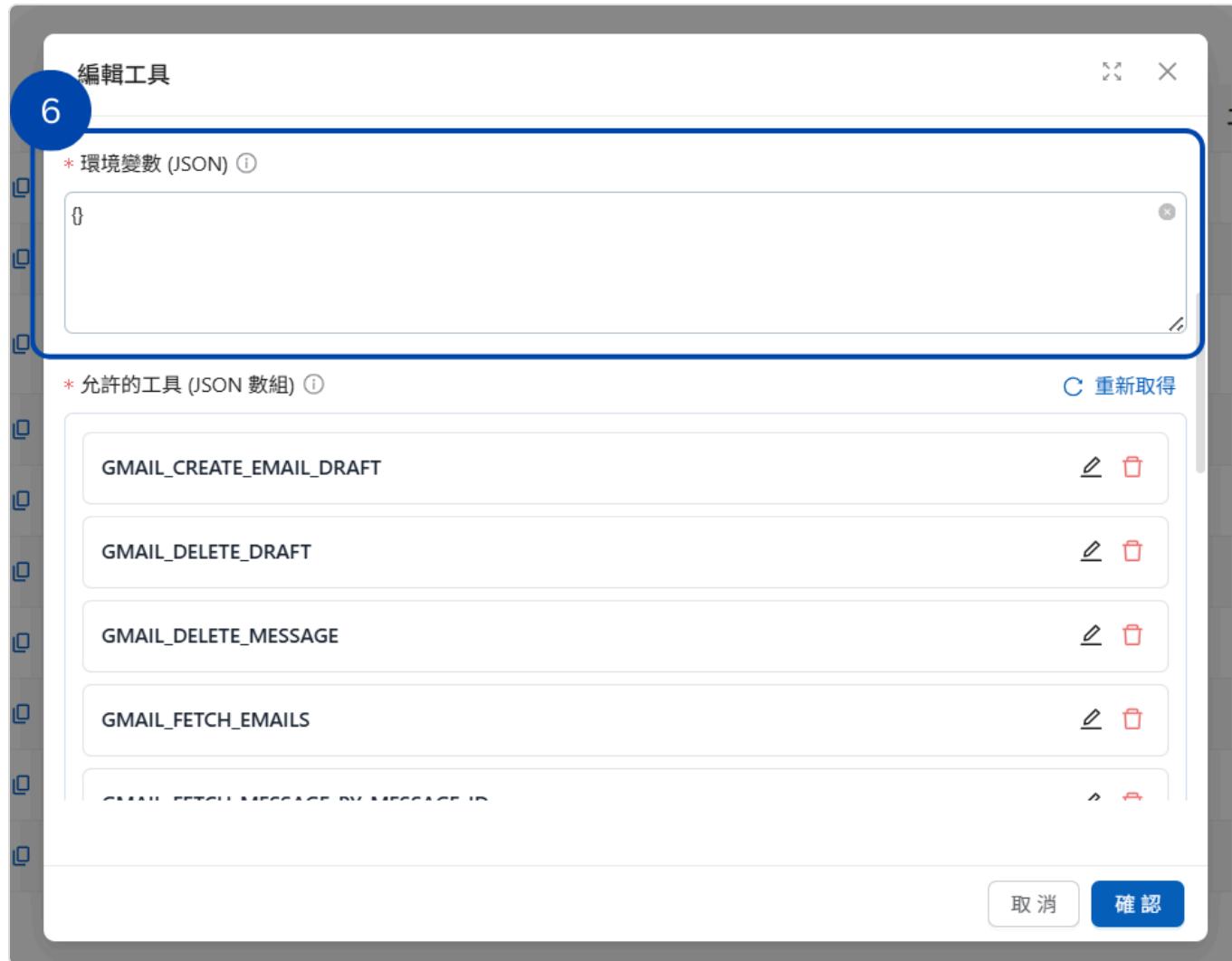
如果不需要設定特定的環境變數，此欄位可以留空。

**用途：**為 MCP 命令的執行環境設定必要的環境變數。

**格式：**必須是有效的 JSON 物件，其中鍵 (Key) 是環境變數的名稱，值 (Value) 是環境變數的內容 (字串)。

**範例：**

```
json { "API_KEY": "{{SECRET_MCP_API_KEY}}", "REGION": "us-west-1", "DEBUG_MODE": "true"  
}
```



設定 MCP 環境變數

## 5. 找到「**允許的工具(JSON 數組)**」，點按重新取得

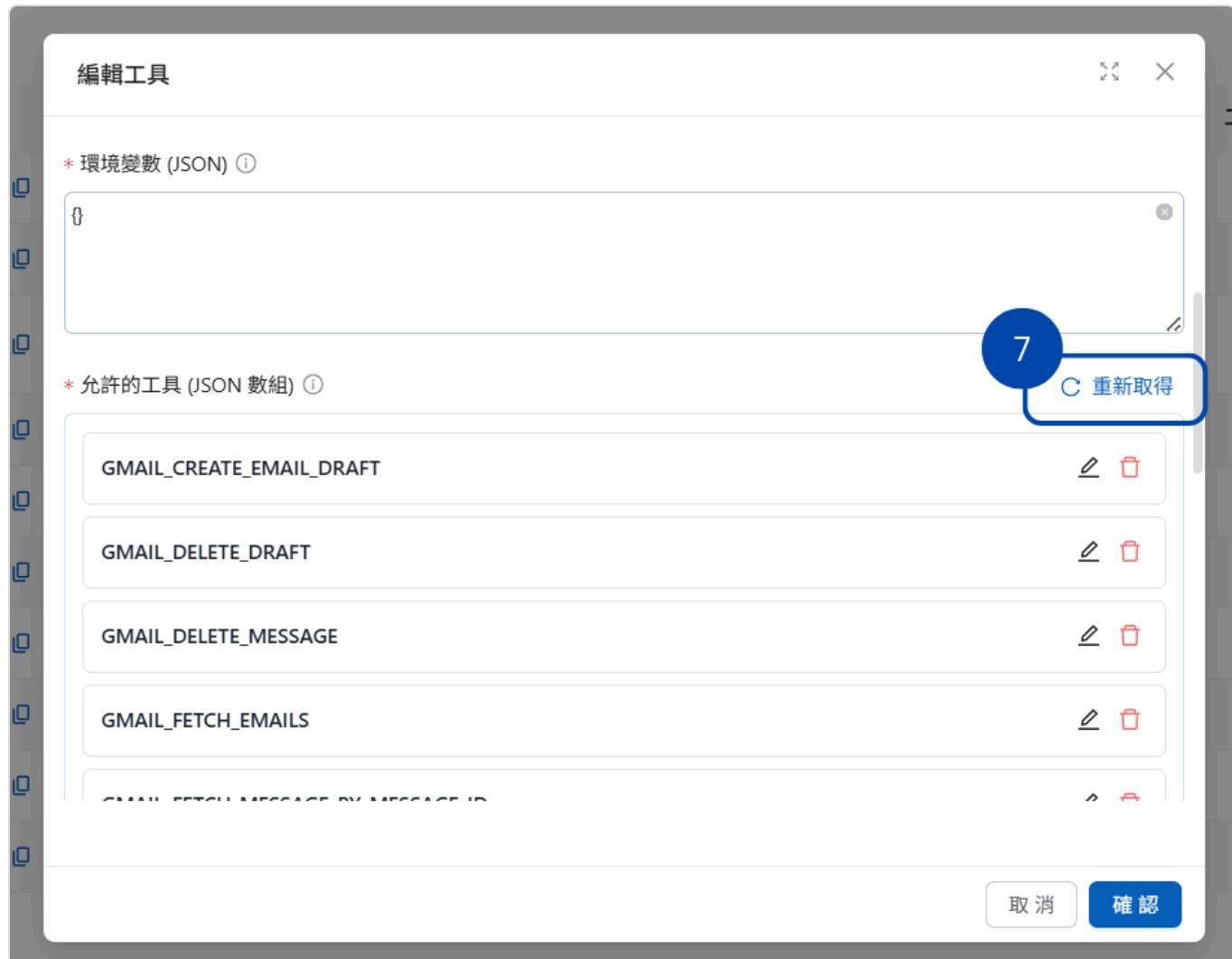
**用途：**指定在此 MCP 客戶端下，AI 助理被授權可以使用的具體子工具列表。一個 MCP 客戶端可能提供多個不同的功能或子工具。

**自動偵測**

**留空：**如果此欄位留空或未提供，系統在初次連接 MCP 客戶端時，會嘗試自動偵測所有可用的子工具，並預設

允許所有偵測到的子工具。若您希望限制 AI 助理只能使用特定的子工具，請在此明確列出。

點按後，系統會自動抓取與該 server 連結的工具內容，並顯示在列表中：



## 編輯工具

X

\* 允許的工具 (JSON 數組) ⓘ

C 重新取得

GMAIL\_CREATE\_EMAIL\_DRAFT



GMAIL\_DELETE\_DRAFT



GMAIL\_DELETE\_MESSAGE



GMAIL\_FETCH\_EMAILS



GMAIL\_FETCH\_MESSAGE\_BY\_MESSAGE\_ID

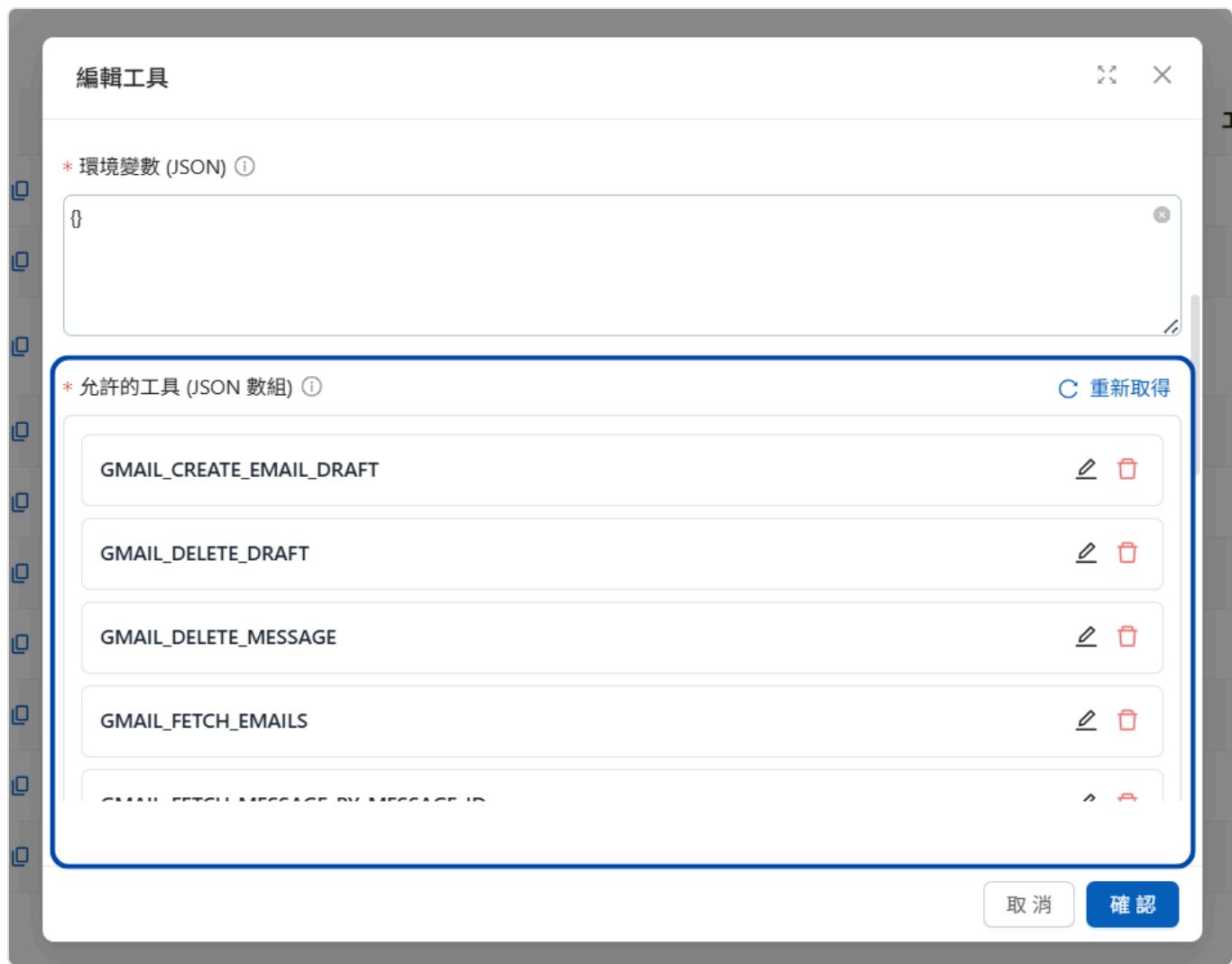


GMAIL\_GET\_ATTACHMENT



取消

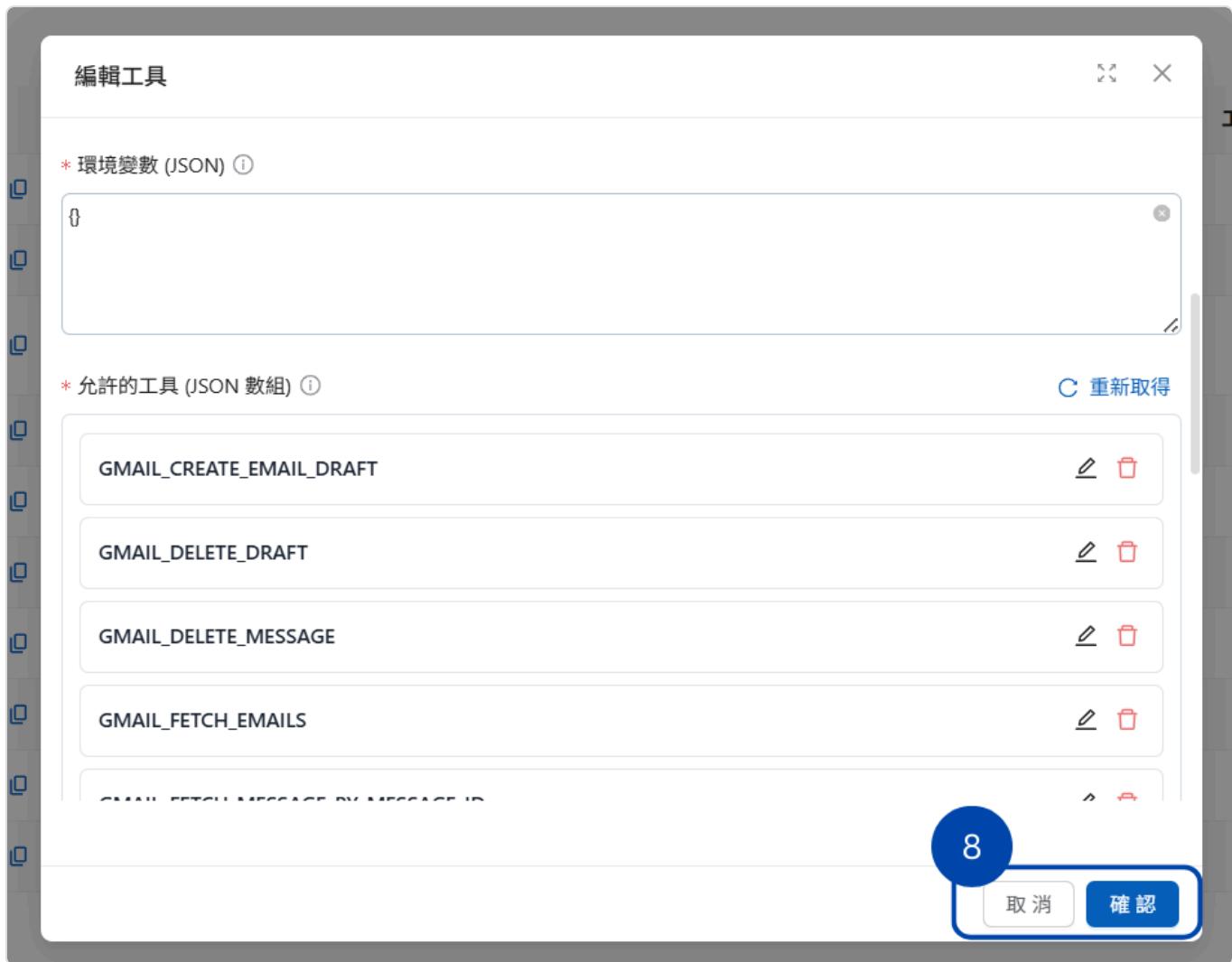
確認



mcp 定義好的工具名稱

## 6. 儲存工具

確認所有設定無誤後，捲動到頁面底部，點擊「**確認**」按鈕。您的新工具就建立完成了！



## ⚠ 重要提醒

### 連線測試

建立工具後，建議先測試 MCP 連線是否正常  
可在測試環境中驗證工具功能

### 權限管理

謹慎選擇允許的工具，避免授權過多不必要的功能  
定期檢查工具使用狀況

### 故障排除

如果連線失敗，請檢查 MCP 伺服器網址是否正確  
確認環境變數和參數格式符合要求

# 建立 API 工具

您可以使用 MaiAgent 製作的 [工具製作 AI 助理](#) 協助您建立 API 工具

API 工具用於整合外部服務、自動化操作流程。

## 什麼是 API？

API (Application Programming Interface，應用程式介面) 是不同軟體系統之間溝通的橋樑。簡單來說，它就像是軟體世界的「服務員」，幫助不同的程式互相傳遞資訊和執行功能。

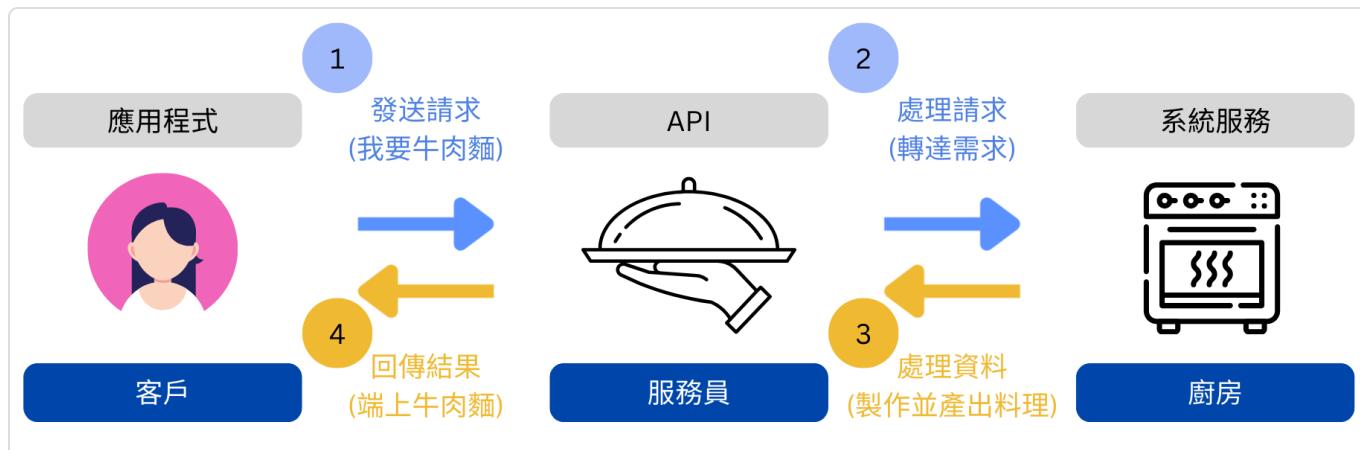
想像你在餐廳用餐：

**你**：需要食物的客戶（應用程式）

**廚房**：製作食物的地方（提供服務的系統）

**服務員**：在你和廚房之間傳遞訊息（API）

你不需要直接進廚房，只要告訴服務員你要什麼，服務員會把你的需求傳達給廚房，然後把做好的餐點送到你面前。



API 流程示意圖

API 工具可以協助您自動操作標準化流程及設置特定的回傳格式，也可以協助您獲取您系統中的資訊如：

### 電商客服自動化

客戶詢問訂單 → API 查詢訂單狀態 → 自動回覆配送進度

## 行銷活動管理

新產品上架 → 自動更新官網 → 發送 EDM → 社群平台宣傳

## 線上課程平台：

學生詢問課程進度 → API 查詢學習紀錄 → 自動回覆完成百分比和下次上課時間

透過 API 工具，AI 助理從單純的對話機器人，進化成能夠實際執行業務流程的智慧助理，大幅提升工作效率和自動化程度。

## 快速建立 API 工具

### 1. 進入工具管理介面

首先，請從左側導航欄進入「**AI 功能**」區塊，然後點擊「**+ 新增工具**」按鈕。進入工具列表頁面後，點選右上角的「**+ 新增工具**」按鈕。

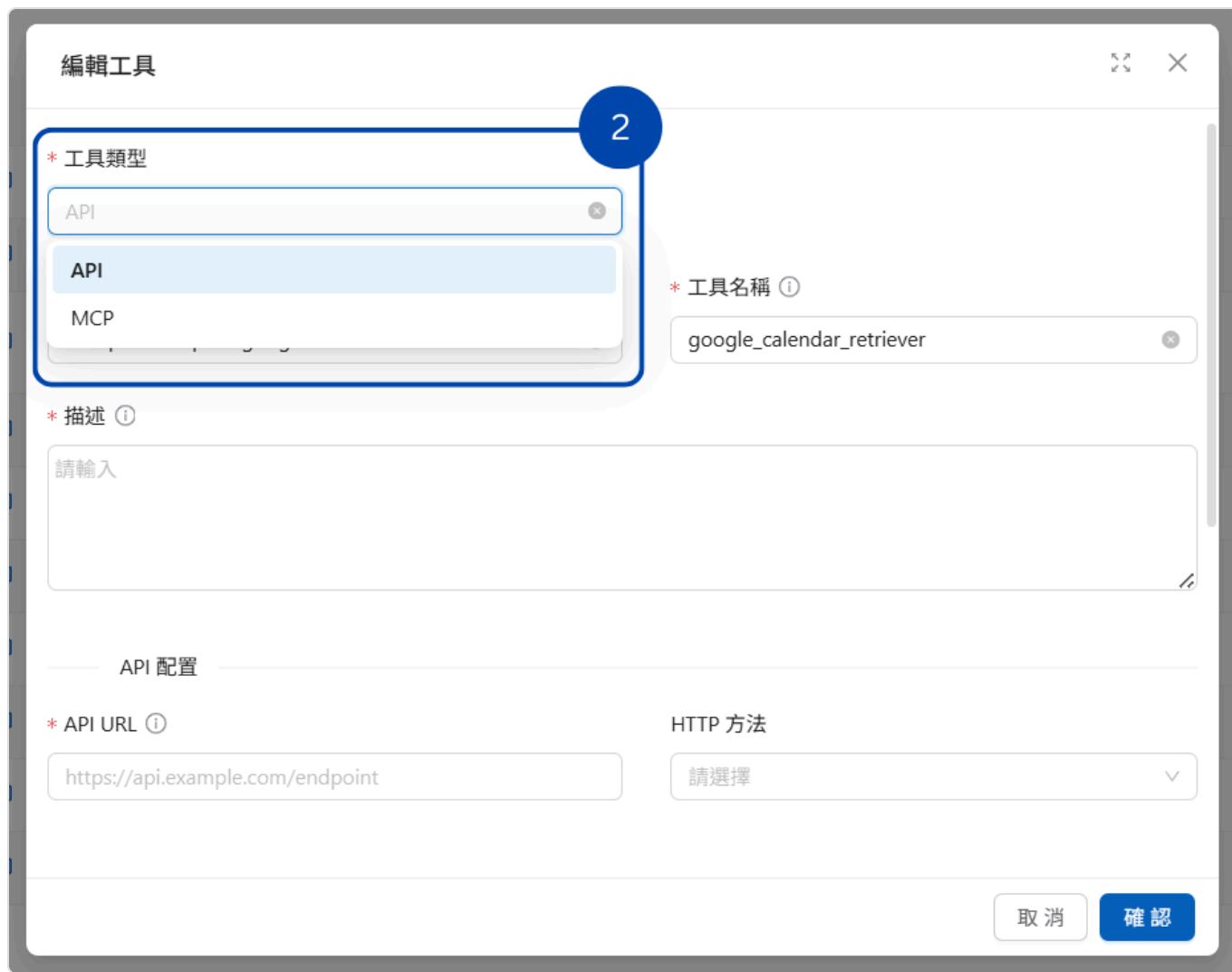
The screenshot shows the MaiGPT application's interface. On the left is a sidebar with various sections like 'MaiGPT', 'AI 功能', 'AI 助理', '知識庫', '工具' (which is selected), '爬蟲', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '聯絡人', '內部問答', and '組織設定'. The main area is a table listing tools. The columns are: ID, 顯示名稱 (Display Name), 工具名稱 (Tool Name), 描述 (Description), 工具類型 (Tool Type), 最後更新時間 (Last Updated), and 操作 (Actions). There are 10 entries listed. At the top right of the table is a blue button labeled '+ 新增工具' with a circled '1' above it, indicating a new item. At the bottom right of the table, there are buttons for '共 10 條資料' (10 items) and '10 條/頁' (10 items per page).

ID	顯示名稱	工具名稱	描述	工具類型	最後更新時間	操作
f7bb4b1e-a875-4efd-a...	逐字稿過濾器	-		MCP	2025-08-25 17:21:25	
cdb0b07c-5a59-4225-a...	【台糖】SRD 助理工具	-		MCP	2025-08-25 15:34:46	
a0fa38a4-9906-4d02-9...	Composio mcp for google calendar	google_calendar_retriever		MCP	2025-08-21 09:46:33	
1f496344-38a8-4ff1-97...	MCP for gmail	-		MCP	2025-08-14 16:46:34	
cd85cd2b-377a-442e-8...	麥阿駿	-		MCP	2025-08-28 16:46:53	
a0556c4a-faf2-4e88-80...	Finage	-		MCP	2025-08-12 10:40:43	
bb2a733e-a73e-4264-a...	霜淇淋隨行找	-		MCP	2025-08-20 18:16:57	
114334d7-b530-48a0-a...	MaiAgent for Calendar	-		MCP	2025-08-08 18:11:33	
9987cea5-97ba-462d-a...	supabase	-		MCP	2025-08-04 15:41:08	
7103e0a9-0159-4fc1-b...	Google Docs	-		MCP	2025-07-27 16:51:36	

點擊「**+ 新增工具**」開始建立

### 2. 選擇工具類型

工具類型，選擇 API。



### 3. 設定顯示名稱

為工具設定清晰的顯示名稱，這邊設為 **google calendar**。

編輯工具

\* 工具類型

API

\* 顯示名稱 ⓘ

google calendar

\* 工具名稱 ⓘ

google\_calendar\_retriever

\* 描述 ⓘ

請輸入

API 配置

\* API URL ⓘ

https://api.example.com/endpoint

HTTP 方法

請選擇

取消 確認

A large blue circle with the number 3 is overlaid on the '顯示名稱' (Display Name) input field.

**用途：**此名稱將會顯示在平台介面中，供所有用戶查看。

**建議：**選擇一個能清晰表達工具主要功能的名稱，方便用戶理解。此名稱沒有嚴格的格式限制。

## 4. 設定工具名稱

接下來是「**工具名稱**」欄位。

**用途：**此名稱是 AI 助理在內部呼叫和識別此工具時使用的唯一標識符。

**命名規則 (重要)：**

必須使用英文。

只能包含：

小寫英文字母 (a-z)

大寫英文字母 (A-Z)

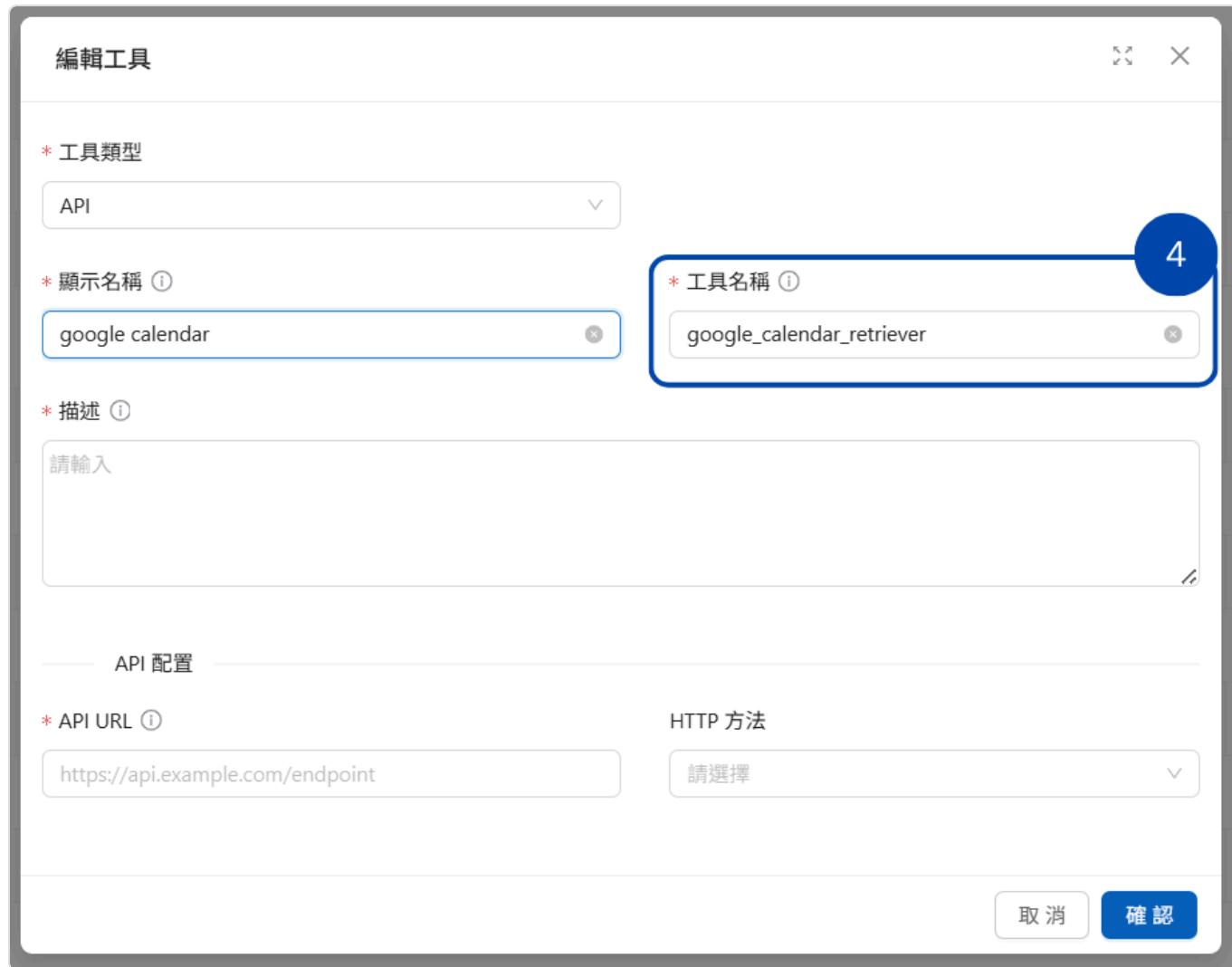
數字 (0-9)

底線 ( \_ )

連字符 ( - )

範例：`get_weather_forecast`, `database-query-tool`

下圖設為 `google_calendar_retriever`



API 工具名稱定義

## 5. 撰寫工具描述

在「工具描述」欄位中，用戶可以提供清晰且詳細的工具說明。

**重要性：**良好的描述能幫助 AI 助理更準確地理解：

工具的功能和目的。

何時應該使用這個工具。

如何解釋工具的輸出結果。

**建議內容：**說明工具做什麼、輸入什麼、輸出什麼，以及任何使用上的注意事項。

### 編輯工具

\* 工具類型  
API

\* 顯示名稱 ⓘ      \* 工具名稱 ⓘ  
5 google calendar      google\_calendar\_retriever

\* 描述 ⓘ  
當用戶詢問具體的行程安排、時間可用性或需要管理日曆活動時，應調用 Google Calendar 工具。包括查詢特定日期的會議安排（「我明天有什麼會議？」）、檢查時間衝突（「週三下午 2 點有空嗎？」）、創建或修改行程（「幫我安排下週一的會議」）等。如果用戶只是討論時間管理概念或詢問一般性時間問題，則不需要調用此工具。主要是區分用戶是否需要存取真實的個人日曆數據。

#### API 配置

\* API URL ⓘ      HTTP 方法  
https://api.example.com/endpoint      請選擇

取消 確認

工具描述

## 6. API 配置詳細設定

### a. API URL

填寫目標 API 端點的完整網址 (包含 `http://` 或 `https://` )。

範例：<https://api.opencalendar.org/data/2.5>

編輯工具

6

\* API URL ⓘ  
https://api.opencalendar.org/data/2.5

HTTP 方法  
請選擇

\* 標頭 (JSON) ⓘ  
{"Content-Type": "application/json"}

\* 參數結構 (JSON Schema) ⓘ  
{"type": "object", "properties": {...}}

取消 確認

This screenshot shows a 'Edit Tools' dialog box. At the top right are close and minimize buttons. A blue circle with the number '6' is overlaid on the 'API URL' field. The 'API URL' field contains 'https://api.opencalendar.org/data/2.5'. To its right is a dropdown menu labeled 'HTTP 方法' with '請選擇' (Select) and a downward arrow. Below these are two text input fields: one for 'Headers (JSON)' containing '{"Content-Type": "application/json"}' and another for 'Parameters (JSON Schema)' containing '{"type": "object", "properties": {...}}'. At the bottom right are '取消' (Cancel) and '確認' (Confirm) buttons.

## b. HTTP 方法

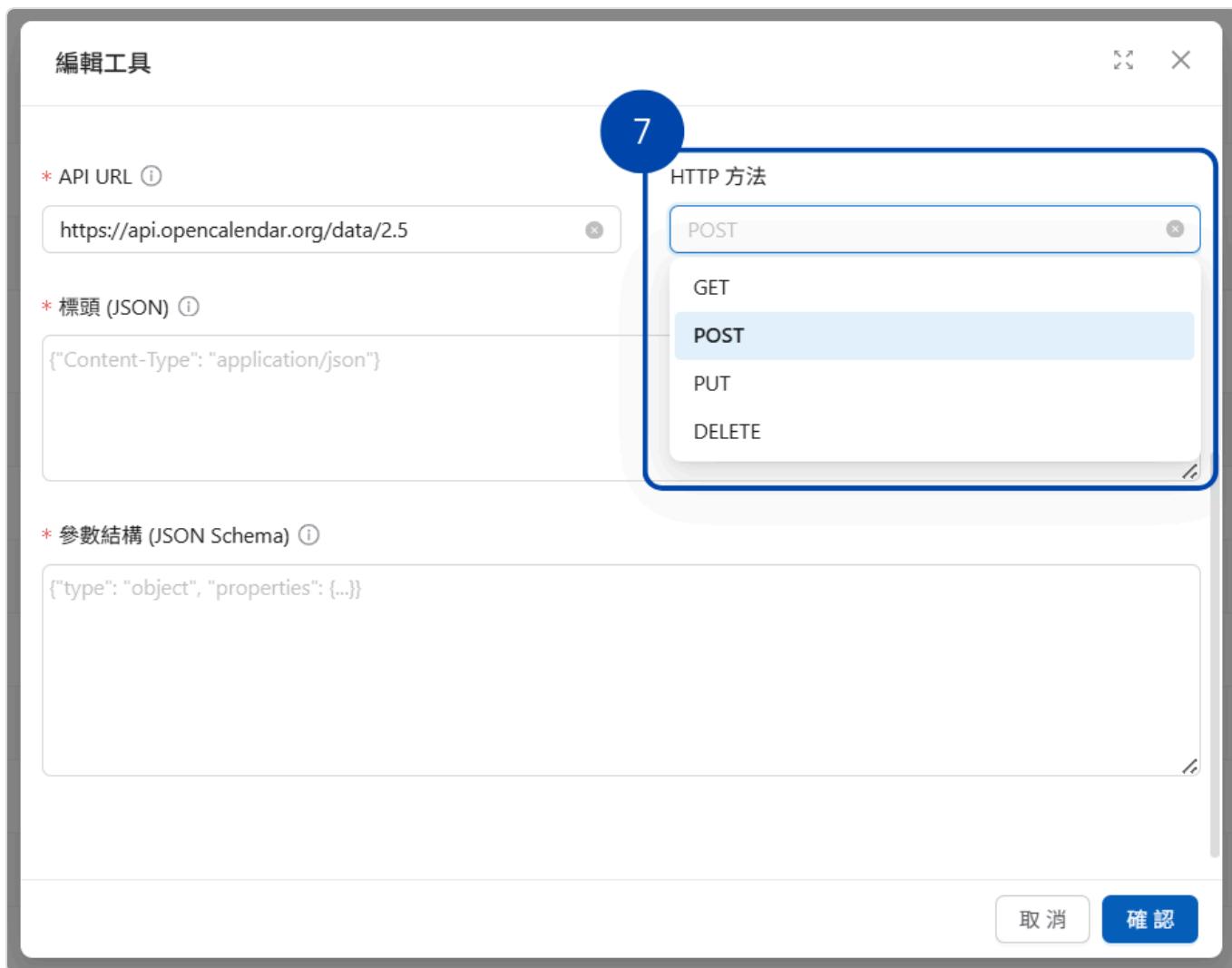
從下拉選單選擇 API 服務要求的 HTTP 動詞：

**GET**：通常用於獲取資源。

**POST**：通常用於創建新資源或提交數據。

**PUT**：通常用於完整替換或更新資源。

**DELETE**：通常用於刪除資源。



### c. 標頭 (Headers)

標頭就像是信件的「**信封**」，在看到實際的資料內容前，先告訴接收方一些重要的資訊，**沒有正確的標頭，API 請求可能無法通過驗證，或者接收方無法正確解析資料**。。

常見用途：

身份驗證 (`Authorization`, `X-API-Key`)

指定內容類型 (`Content-Type`)

指定接受的回應格式 (`Accept`)

若要新增標頭，您需要：

點擊「**+ 新增標頭**」來定義隨請求發送的 HTTP 標頭。

**格式**：必須是有效的 JSON 物件，其中鍵 (Key) 是標頭名稱，值 (Value) 是標頭內容 (字串)。

**範例**：

```
{  
    "Content-Type": "application/json; charset=utf-8",  
    "Authorization": "Bearer {{SECRET_API_TOKEN}}",  
    "Accept": "application/vnd.github.v3+json"  
}
```

編輯工具

\* API URL ⓘ

8 ://api.opencalendar.org/data/2.5

HTTP 方法

POST

\* 標頭 (JSON) ⓘ

```
"Content-Type": "application/json; charset=utf-8",  
"Authorization": "Bearer {{SECRET_API_TOKEN}}",  
"Accept": "application/vnd.github.v3+json"
```

\* 參數結構 (JSON Schema) ⓘ

```
{"type": "object", "properties": {...}}
```

取消 確認

設定必要的 HTTP 請求標頭

#### d. 參數結構 (Parameters Schema)

參數結構就像是「點餐單」，告訴 AI 助理可以向 API 要求什麼資料，以及要怎麼要求。

**核心設定**：定義 AI 助理在呼叫此工具時，可以或必須提供哪些參數(要傳遞給系統處理的內容)，以及這些參數的格式。

**格式**：使用標準的 **JSON Schema** 格式。

**關鍵元素**：

`type: "object"` : 表示參數是一個物件。

`properties` : 定義每個參數的物件。

**參數名稱** (例如 `"search"`) : 對應的物件包含該參數的細節。

`type` : 參數的資料類型 (`string`, `integer`, `number`, `boolean`, `array`, `object`)。

`description` : 對 AI 助理的說明，解釋此參數的意義。

`default` (可選): 參數的默認值。

`enum` (可選): 如果參數值只能是特定幾個選項之一，在此列出。

`required` : 一個包含所有**必填**參數名稱的陣列。

**範例** (影音搜尋工具) :

```
{  
    "type": "object",  
    "properties": {  
        "limit": {  
            "type": "integer",  
            "minimum": 1,  
            "description": "回傳結果數量上限"  
        },  
        "fields": {  
            "type": "string",  
            "description": "以逗號分隔的欄位清單"  
        },  
        "search": {  
            "type": "string",  
            "description": "搜尋關鍵字"  
        }  
    },  
    "required": ["search"]  
}
```

編輯工具

\* API URL ⓘ https://api.opencalendar.org/data/2.5

HTTP 方法 POST

\* 標頭 (JSON) ⓘ

```
{"Content-Type": "application/json; charset=utf-8", "Authorization": "Bearer {{SECRET_API_TOKEN}}", "Accept": "application/vnd.github.v3+json"}
```

9 \* 參數結構 (JSON Schema) ⓘ

```
description : 回傳結果數量上限
},
"fields": {
    "type": "string",
    "description": "以逗號分隔的欄位清單"
},
"search": {
```

取消 確認

使用 JSON Schema 精確定義 API 參數

## 7. 儲存工具

確認所有設定無誤後，捲動到頁面底部，點擊「**確認**」按鈕。您的新工具就建立完成了！

編輯工具

\* API URL ⓘ https://api.opencalendar.org/data/2.5

HTTP 方法 POST

\* 標頭 (JSON) ⓘ

```
"Content-Type": "application/json; charset=utf-8",
"Authorization": "Bearer {{SECRET_API_TOKEN}}",
"Accept": "application/vnd.github.v3+json"
}
```

\* 參數結構 (JSON Schema) ⓘ

```
description : 回傳結果未數量上版
},
"fields": {
    "type": "string",
    "description": "以逗號分隔的欄位清單"
},
"search": {
```

10 取消 確認

## ⚠ 重要提醒

### 連線測試

建立工具後，建議先測試 API 是否正常運作

可使用測試工具驗證工具功能，如：

POSTMAN

企業自己搭建的 API 測試請求平台

### 權限管理

定期檢查工具使用狀況及權限開放狀態

# 內建 AI 圖像生成工具

## 功能概述

MaiAgent 系統整合四大頂級 AI 圖像生成引擎，提供從日常創作到專業設計的全方位解決方案。只需勾選設定，即可立即開始生成圖像。

請參考：[為 AI 助理配置工具](#)

## 工具完整對比表

工具	語言支援	核心特色	適用場景
Gemini 2.0	繁中+英文	上下文理解、對話式編輯	日常創作、中文需求
GPT Image	英文	專業品質、多輪優化	品牌設計、專業用途
DALL-E 3	英文	快速生成、概念視覺化	快速原型、輔助插圖
Imagen 4.0	英文	照片級寫實、產品渲染	商業攝影、產品展示

## ★ 實際生成範例

### Gemini Native - 日常創作範例

提示詞："一隻可愛的橘色貓咪坐在窗台上，陽光透過窗戶灑在牠身上"



**特色：**完美理解中文描述，色彩溫暖自然，適合日常創作需求

GPT Image - 專業設計範例

**提示詞：**"Professional logo design: minimalist coffee cup with transparent background"



**特色：**透明背景、線條精緻、適合品牌應用

DALL-E 3 - 快速概念範例

**提示詞：**"Quick concept sketch: futuristic city skyline with flying cars"



**特色：**快速生成、概念清晰、適合創意發想

Google Imagen - 產品攝影範例

**提示詞：**"Professional product photography: sleek smartphone with studio lighting"



**特色：**照片級寫實、專業光影、商業品質

## 使用方式與最佳實踐

### 基礎使用語法

使用場景	範例指令	推薦引擎
日常創作	畫一隻可愛的小狗	Gemini Native
專業設計	設計一個現代簡約的Logo，需要透明背景	GPT Image

使用場景	範例指令	推薦引擎
快速原型	快速生成一個網站首頁的概念圖	DALL-E 3
產品展示	創建一張專業的產品攝影圖片	Google Imagen

## 多輪迭代優化 (GPT Image)

第一輪：「設計一個咖啡店Logo」

第二輪：「把顏色改成深棕色」

第三輪：「增加一些蒸汽效果」

第四輪：「讓整體更簡約一些」

## 圖片參考編輯 (Gemini Native)

「基於這張圖片，把背景改成海邊場景」

「保持人物不變，只修改服裝顏色」

「在這個場景中增加一些花朵」

## ◎ 應用場景實戰指南

### 場景一：社群媒體內容創作

需求：為 Instagram 貼文創作配圖

推薦：Gemini Native

範例指令：創作一張溫馨的咖啡廳場景，適合 IG 貼文使用

### 場景二：企業品牌設計

需求：設計公司 Logo 和品牌素材

推薦：GPT Image

範例指令：設計一個科技公司的 Logo，簡約現代風格，透明背景

### 場景三：產品展示圖片

需求：電商平台商品主圖

推薦：Google Imagen

**範例指令：** Professional product shot of wireless headphones on white background

## 場景四：創意發想與原型

**需求：**快速視覺化創意概念

**推薦：**DALL-E 3

**範例指令：** Concept art for a mobile app interface design

## ？常見問題與解決方案

### 品質相關問題

**Q:** 如何獲得最高品質的圖片？

**A:** 使用 GPT Image 或 Google Imagen，並提供詳細的描述：

- 具體的風格要求（如「專業攝影風格」）
- 詳細的場景描述（光線、角度、氛圍）
- 明確的品質要求（如「高解析度」「商業品質」）

**Q:** 為什麼生成的圖片與預期不符？

**A:** 優化提示詞的建議：

-  使用具體而非抽象的描述
-  指定明確的藝術風格
-  說明構圖和視角要求
-  描述色彩和光線效果

### 功能使用問題

**Q:** 如何生成透明背景的圖片？

**A:** 在描述中明確提及「透明背景」：

設計一個 Logo，需要透明背景  
創作一個圖標，背景要透明

**Q:** 可以修改已生成的圖片嗎？

**A:** 可以！使用 Gemini Native 的圖片參考功能：

基於上面這張圖片，把天空改成夕陽色彩  
保持構圖不變，只修改人物的服裝

# Text to SQL 功能

## 什麼是 Text to SQL ?

Text to SQL (又稱為 Text2SQL)，是一個能將**自然語言問題**（人類的日常用語）自動轉換成 **SQL 資料庫查詢語句**的智慧工具。簡單來說，就是讓 AI 助理能夠「**聽懂人話**」並直接操作資料庫。

欲了解更多 Text2SQL 內容，請見：[技術人員手冊—Text to SQL](#)

想像你是便利商店老闆：

**傳統方式：**

你：「幫我查一下昨天賣了多少瓶可樂」

員工：「老闆，你要教我怎麼用收銀系統查詢...」

你：「點這裡、選那裡、輸入條件...」

需要手把手教學，較耗費時間。

**有了 Text2SQL：**

你：「幫我查一下昨天賣了多少瓶可樂」

AI 員工：「好的！」  (自動產出查詢方法並調用資料庫) → 「昨天賣了87瓶可樂」 

## Text to SQL 的核心功能

自然語言問題 → AI 理解分析 → SQL 查詢語句 → 執行查詢 → 回傳結果

當你問 AI 助理「找出昨天賣最好的飲料」，AI 助理會先分析你的問題，知道你要找「飲料」而且是「昨天」賣「最好」的，然後生成 SQL 語法去資料庫查詢，最後把結果「可樂」告訴你。

## Text to SQL 可以協助 AI 做到的事情

### 具體應用場景



醫生問：「找出今天預約的糖尿病患者」  
AI回答：「今天共有5位糖尿病患者預約：  
- 王先生 10:00 回診  
- 李太太 14:30 追蹤檢查  
- 陳小姐 16:00 血糖監測」

## 學校管理

老師問：「這次考試有多少學生不及格？」  
AI回答：「本次數學考試：  
- 總人數：45人  
- 不及格：8人 (17.8%)  
- 需要補考的學生名單已整理完成」

## 零售連鎖店

店經理問：「比較三間分店的月營收」  
AI回答：「11月各分店營收比較：  
- 台北店：\$1,200,000 (↑15%)  
- 台中店：\$950,000 (↑8%)  
- 高雄店：\$800,000 (↓3%)」

## Text to SQL 的優勢

### 效率提升

傳統方式：需要 SQL 專家寫查詢 → 30分鐘

Text2SQL：自然語言提問 → 3秒鐘

### 降低門檻

不需要學習複雜的 SQL 語法

不需要記住資料庫結構

任何人都能查詢資料

### 即時互動

問了就有答案

支援後續追問

## 如何在 MaiAgent 中使用 Text to SQL 功能

使用前，您需要準備：企業關聯資料庫或 Excel 檔案(上傳至知識庫中) 若使用資料庫，建議您：確保資料表結構清晰 建立適當的索引 維護資料品質

### 1. 進入 AI 助理設定

選擇要設定的 AI 助理

切換至回答模式設定頁面

AI 助理列表：

ID	名稱	大語言模型	回答模式	關聯知識庫	最後更新時間
1af8b729-cbca-4c07-b685-...	LLM 測試用	Qwen3 32B(groq)	一般(預設)	LLM 測試用的知識庫	2025-09-09 23:27:51
da10bf5e-b8c8-4cac-85cf-...	全螢幕嵌入示範	Claude 4 Sonnet	Agent	賣營資料庫	2025-08-27 18:01:48
68aa8a32-798a-473c-8cc3-...	台股大盤分析	Claude 4 Sonnet	Agent	台股大盤分析的知識庫	2025-08-12 10:40:59

頁面底部顯示：共 3 條資料 | 10 條/頁

回答模式選項：

- Agent
- 一般(預設)
- 模板
- 混合
- 工作流

角色指令：

請根據知識庫資料回答，超出知識庫能引用範圍的一概不回答

輸出格式：

- \* 輸出純文字
- 輸出 JSON 格式

儲存

## 2. 切換 AI 助理的回答模式至 Agent 模式

請務必切換至 Agent 模式，否則 AI 助理無法使用 Text to SQL 功能



## 3. 輸入企業內資料庫 URL

使用下拉選單選擇企業內使用的資料庫服務

輸入企業使用的資料庫服務 URL，以讓 MaiAgent 系統連接至資料庫內操作

- MaiAgent 支援： MySQL PostgreSQL Oracle DB Microsoft SQL Server (MSSQL) - maiagent 選項為套用 MaiAgent 知識庫中您已上傳的 Excel 檔案



請務必確認 URL 格式正確，並包含必要的連線資訊，例如：主機名稱、連接埠、資料庫名稱、使用者名稱和密碼。

#### 4. 按下儲存，保存設定

Agent  一般(預設)  模板  混合  工作流

角色指令

請根據知識庫資料回答，超出知識庫能引用範圍的一概不回答

如何撰寫角色指令 [?](#) [編輯紀錄](#)

資料庫 URL

maiagent [maiagent](#)

maiagent  
mssql  
mysql  
oracle  
postgresql

maiagent  
mssql  
mysql  
oracle  
nvas  
postgresql

工具自主完成任務。  
程編排工具執行複雜任務。

6 儲存 [回應](#)



如此一來，AI 助理就能協助您快速查詢您的庫存、員工資訊等，並彙整出井然有序的報告及趨勢給您。

## 常見問題排除

**連線失敗**：檢查資料庫 URL 格式和網路連通性

**查詢錯誤**：確認表名和欄位名稱正確

**權限不足**：檢查資料庫使用者權限設定

**回應慢**：檢查查詢複雜度，考慮加入索引

Text2SQL 讓 AI 助理變成資料庫專家，任何人都能用自然語言快速獲取業務洞察，大幅提升數據驅動決策的效率！

# 為 AI 助理配置工具

最後更新：2025-11-06

## 操作步驟

### 步驟一：前往工具頁面

登入 MaiAgent 管理後台 (<https://admin.maiagent.ai>)

在左側導航選單中，找到「AI 功能」區塊

點擊「工具」選單項目

系統會導航至工具管理頁面

### 步驟二：新增或編輯工具

在工具列表頁面，點擊右上角的「新增工具」按鈕（藍色主色調按鈕）

或者，點擊現有工具卡片進入編輯模式

### 步驟三：填寫工具基本資訊

在「新增工具」對話框中，您會看到以下欄位：

**工具類型**：從下拉選單中選擇工具的類型（例如：API 工具、MCP 工具）

**顯示名稱**：輸入工具在介面上顯示的名稱，例如「天氣查詢」

**工具名稱**：輸入工具的內部識別名稱

**工具描述**：

在「描述」欄位（文字區域）中輸入工具的功能描述

欄位 placeholder 提示：「輸入工具的功能描述,這將顯示給用戶查看...」

**重要提示**：此描述會顯示給使用者查看，幫助他們了解工具的功能

**範例**：「這是一個天氣查詢工具，可以查詢指定城市的天氣資訊」

**提示詞 (Prompt)**：

在「提示詞」欄位（文字區域）中輸入詳細的 Agent 提示詞

欄位 placeholder 提示：「輸入詳細的 Agent 提示詞,包含使用場景、參數說明、注意事項等...」

**優化建議**：提示詞應包含 AI 助理調用此工具所需的關鍵資訊

**快速填寫**：點擊「同步到提示詞」按鈕（位於描述欄位旁，帶有 sync 圖示），可將描述內容複製到提示詞欄位，然後再手動編輯完善



## 「同步到提示詞」功能說明：

在描述欄位輸入內容後，點擊「同步到提示詞」按鈕，系統會：

自動將描述欄位的內容複製到提示詞欄位

顯示「已成功同步到提示詞」的提示訊息

您可以在提示詞欄位中進一步編輯和完善內容



## 步驟四：配置工具參數

根據您選擇的工具類型，配置相關參數：

**API 工具**：設定 API 端點 URL、HTTP 方法 (GET/POST)、標頭 (JSON)、參數結構 (JSON Schema) 等

**MCP 工具**：設定 MCP 伺服器連線資訊和參數

## 步驟五：儲存並測試工具

檢查所有必填欄位（標有

\* 號）是否已正確填寫

點擊對話框底部的「確認」按鈕（藍色主色調按鈕）完成工具設定

儲存成功後，對話框會關閉，返回工具列表頁面

在 AI 助理對話中測試工具，確認功能是否正常運作

## 工具描述與提示詞分離

系統現在支援將工具描述與提示詞分離，讓您能夠更靈活地管理工具設定。工具描述用於向使用者說明工具的功能，而提示詞則用於指導 AI 如何使用工具。

## 設定工具描述

在「新增工具」或「編輯工具」對話框中，找到「描述」欄位（文字區域）

欄位 ID：`form_item_description`

欄位 placeholder 提示：「輸入工具的功能描述，這將顯示給用戶查看...」

輸入清楚、簡潔的工具描述，說明此工具的用途和功能

**重要**：描述會顯示給使用者查看，幫助他們了解工具的作用

**範例**：「這是一個天氣查詢工具，可以查詢指定城市的天氣資訊」



## 設定提示詞

在工具設定對話框中，找到「提示詞」欄位（文字區域，標有 \* 號表示必填）

欄位 ID：`form_item_prompt`

欄位 placeholder 提示：「輸入詳細的 Agent 提示詞，包含使用場景、參數說明、注意事項等...」

輸入詳細的提示詞，指導 AI 如何使用此工具

提示詞可以包含使用範例、參數說明、注意事項等

**快速填寫方式：**點擊「同步到提示詞」按鈕（位於描述欄位旁），可將工具描述同步到提示詞欄位，然後再手動編輯完善



## 使用範例

**工具描述（使用者可見）：**「這是一個航班查詢工具，可以查詢指定航線的航班資訊和價格。」

**提示詞（AI 使用）：**「當使用者詢問航班資訊時，使用此工具查詢。」

參數說明：

origin: 出發地機場代碼（例如：TPE）

destination: 目的地機場代碼（例如：NRT）

date: 出發日期（格式：YYYY-MM-DD）

注意事項：

請確認機場代碼正確

日期格式必須正確

如果查詢失敗，請向使用者說明可能的原因」

## 同步描述至提示詞

如果您希望快速建立提示詞，可以按照以下步驟操作：

先完成工具描述的輸入

在描述欄位旁，找到「同步到提示詞」按鈕（帶有 sync 圖示的按鈕）

點擊「同步到提示詞」按鈕

系統會自動將工具描述複製到提示詞欄位，並顯示「已成功同步到提示詞」的提示訊息

您可以在此基礎上進一步編輯和完善提示詞



## **操作流程示意：**

在描述欄位輸入：「這是一個天氣查詢工具，可以查詢指定城市的天氣資訊」

點擊「同步到提示詞」按鈕

提示詞欄位自動填入相同內容

在提示詞欄位中進一步編輯，加入詳細的使用說明、參數說明等

## **注意事項：**

工具描述為必填欄位，必須清楚說明工具功能

提示詞建議包含詳細的使用說明，幫助 AI 正確使用工具

描述與提示詞分離後，可以分別更新而不影響另一方

建議定期檢查和更新提示詞，確保 AI 使用方式正確

**最後更新：** 2025-11-06

# **打造企業知識庫**

---

# 知識庫總覽

## 知識庫是什麼？

AI 助理建立完成後，接下來要設定的就是**知識庫**，也就是 AI 助理回答問題時的資料來源。

知識庫的運作方式：

知識庫運作示意圖

可以把知識庫想像成開書考試（Open Book），AI 助理會從知識庫中找出與問題最相關的內容，作為回答時的依據。

雖然知識庫可放置大量資料，但仍建議上傳與助理任務高度相關的內容。若不相關，根據目前的檢索技術，仍然可能會造成找到不相關的資訊當作回答上下文，導致回答不準確的情形。

## 知識庫可以做什麼？

藉由知識庫的以下功能，您可以：

### 標籤管理文件

您可以為每個文件加入多個標籤，建立系統化的分類架構

範例：為「帳篷手冊」加上 **#帳篷 #新手 #搭建教學** 標籤

### 選擇性開放文件權限

您可以根據用戶身份設定不同的文件存取權限，實現差異化服務

範例：產品價格表僅在 VIP 會員對話中開放，成本資料僅在內部對話中開放

### 建立 FAQ

您可以將常見問題整理成標準問答集，確保回覆一致性、完整性

範例：「帳篷保固幾年？」→ 標準答案：「我們提供3年保固服務」

### 傳入文件的 Metadata

您可以為文件加入版本、更新日期、適用範圍等詳細資訊，方便未來維護文件

範例：文件版本 v2.1、更新日期 2024/11/28、適用產品「山岳系列帳篷」

## 🔍 搜尋測試

您可以測試不同問題的檢索結果，驗證 AI 是否找到正確的資料片段

範例：輸入「帳篷搭建步驟」→ 檢查 AI 是否找到正確的搭建教學片段

## 如何上傳知識庫？

進入左側功能欄 「AI 功能」 中的 「AI 助理」，選擇要為哪個 AI 助理建立知識庫，點選右方的 「操作」 圖示。

進入左側功能欄 「AI 功能 > AI 助理 > 知識庫」，點選右上方的 「上傳檔案」 藍色按鈕，上傳您想讓 AI 助理知道的資料

根據不同的方案會提供不同大小的知識庫容量 如果您的檔案較大或資料量較多，上傳後系統可能需要一些時間處理。

您可於 「處理狀況」 欄位中檢視處理進度。

目前知識庫支援的檔案類型：試算表文件：.xls, .xlsx, .csv, .ods 文書處理文件：.doc, .docx, .odt, .pdf, .md, .txt 簡報文件：.ppt, .pptx, .odp 網頁文件：.html, .htm 資料格式：.json, .jsonl 音訊文件：.wav, .mp3\\

## 查看資料

### 資料片段說明

當資料上傳至知識庫時，資料會被分為片段，這麼做有以下好處：

**提升檢索精確度**：小片段更精確匹配查詢，避免無關內容干擾

**優化回應速度**：處理更快，減少計算資源消耗

**增強內容相關性**：每個片段聚焦單一主題，提高針對性

**便於維護管理**：易於更新、追蹤和品質控制

**符合 AI 模型限制**：避免超出輸入長度，確保資訊完整性

## 編輯、查看片段內容

您可以查看您的文件分段內容：

進入知識庫的文件頁面，點按「**編輯**」

---

---

查看分段內容，點擊要查看的片段

畫面會以 Markdown 格式顯示此片段的完整內容。

---

---

## 編輯原始文件

在編輯頁面點擊「**檢視文件**」

---

---

進入編輯頁面，文字框中會顯示該文件的 Markdown 格式

可在文字框中編輯您的原始文件，所有檔案格式都可以依此方法編輯。完成後按下「**儲存**」即可保存您的編輯結果。

---

---

資料管理提醒 建議在編輯前先備份重要內容 編輯原始文件後，系統會重新進行片段分割

# 如何建立知識庫：基本設置

## 基本設置

### 一般資訊

您可以在以下頁面自行定義知識庫的名稱，並為其增添描述：

Knowledge Base Name: 運營資料庫

Description: just for understanding

Search Segment Count: 12

### 檢索片段

檢索片段數量代表 AI 助理回答時會參考的資料片段數量上限，系統預設為「12」，代表每次回答時 AI 助理將會檢索 12 個最相關的片段進行回答。

因此，您可以增加或減少檢索的片段，調整 AI 助理在回答時參考的資訊數量。

### 解析器（Parser）是什麼？

解析器（Parser）讓系統能夠「理解」PDF 文件中的內容，使其可以被搜索、編輯或轉換為其他格式使用。

如上傳檔案格式為 PDF、word，解析器會提供以下三種選項：

MaiAgent Parser（預設）

MaiAgent Parser（Online）

MaiAgent Parser（OCR beta）

目前系統預設使用 MaiAgent Parser，特別適合需要從複雜專業文檔中提取結構化資料，以供 AI 系統分析的應用場景。

欲了解三種解析器的差異，請參考：[技術人員手冊-Parser 解析工具](#)

如果在解析資料出現問題，您也可以點擊  
[重新解析] 圖示，讓解析器重新整理資料。

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with categories like AI 功能, AI 助理, 工具, 客服對話, 所有對話, 對話平台, 內部問答, and 組織設定. Under AI 助理, '知識庫' is selected. The main area has tabs for 文件, 常見問題, and 搜尋測試. Below these are buttons for '批量修改解析器', '批量刪除', and '上傳檔案'. A table lists three parsed files: '如何建立FAQ.pdf', '如何建立AI助理.pdf', and '如何建立知識庫.pdf'. Each row includes columns for ID, 檔案名稱 (File Name), 檔案類型 (File Type), 檔案大小 (File Size), 處理狀態 (Processing Status), 解析器 (Parser), 建立時間 (Created Time), and 操作 (Actions). The first file's parser dropdown is open, showing 'MaiAgent Parser (預設)' (Default) as the selected option. At the bottom right, there are buttons for '共 3 條資料' (3 items) and '10 條/頁' (10 items/page).

## 檢索模型設定

在知識庫設置中，可以自行選擇希望使用的 Embedding 模型及 Reranker 模型。

The screenshot shows the MaiAgent Knowledge Base settings. The sidebar includes AI 功能, AI 助理, 知識庫 (selected), 工具, 客服對話, 內部問答, and 組織設定. The main area has tabs for 一般資訊, 檢索模型設定 (selected), and 關聯 AI 助理. Under 'Embedding 模型', a dropdown menu shows 'Cohere Embed V4.0 (Cohere)'. Under 'Reranker 設定', a toggle switch is turned on with the label '啟用搜尋結果重排序 (Reranking)'. Below it, another dropdown menu shows 'Cohere Rerank v3.5 (Cohere)'. At the bottom right are '取消' (Cancel) and '保存' (Save) buttons.

## Embedding 模型

Embedding 就像是將人類語言翻譯成 AI 能理解的「數字語言」，讓電腦能夠理解文字的真正含義，這個過程我們稱之為「向量化」。而不同的 Embedding 模型擁有不同的特性，如擅長處理的語言、支援的部署環境等，知識庫內不同的模型設定可以用於調整知識庫文件再上傳時向量化處理的效果，您可以針對不同的情境選擇最適合的 Embedding 模型。

您可以自由選擇多種 Embedding 的模型：

欲了解 Embedding 模型差異，請參考：[技術人員手冊—Embedding 模型](#)

The screenshot shows a user interface for managing search models. On the left, there's a sidebar with a 'Basic' tab selected, containing links for 'Label Management', 'File', 'FAQ Common Questions', and 'Search Test'. The main area has tabs for 'General Information', 'Search Model Settings' (which is active), and 'Associated AI Assistant'. Under 'Search Model Settings', there's a section for 'Embedding Model' with a search bar containing 'Cohere Embed V4.0 (Cohere)'. Below the search bar is a list of models:

- Cohere Embed V4.0 (Cohere) **Preselected**
- Qwen3 Embedding 0.6B:Q8\_0 (Qwen)
- Qwen3 Embedding 0.6B:F16 (Qwen)
- MaiAgent Embedding (OpenSource) (MXBAI)
- Cohere Embed Multilingual v3.0 (Bedrock) (Cohere)
- OpenAI text-embedding-3-large (OpenAI)

At the bottom right of the main window are 'Cancel' and 'Save' buttons, and a blue circular icon with a white speech bubble.

## Reranker 模型

Reranker 就像是一位專業評審，在初步搜尋結果中，重新評估哪些資料最能回答客戶問題。使用 Reranker 與否的效果有哪些差別呢？

當客戶問到：「新手適合什麼帳篷？預算 8000 元以下」

**沒有 Reranker：**

AI 可能回答：  
「我們有各種價位的帳篷，8000元的產品包括 ... 」  
(可能提到進階款式，不夠針對新手需求)

**有 Reranker：**

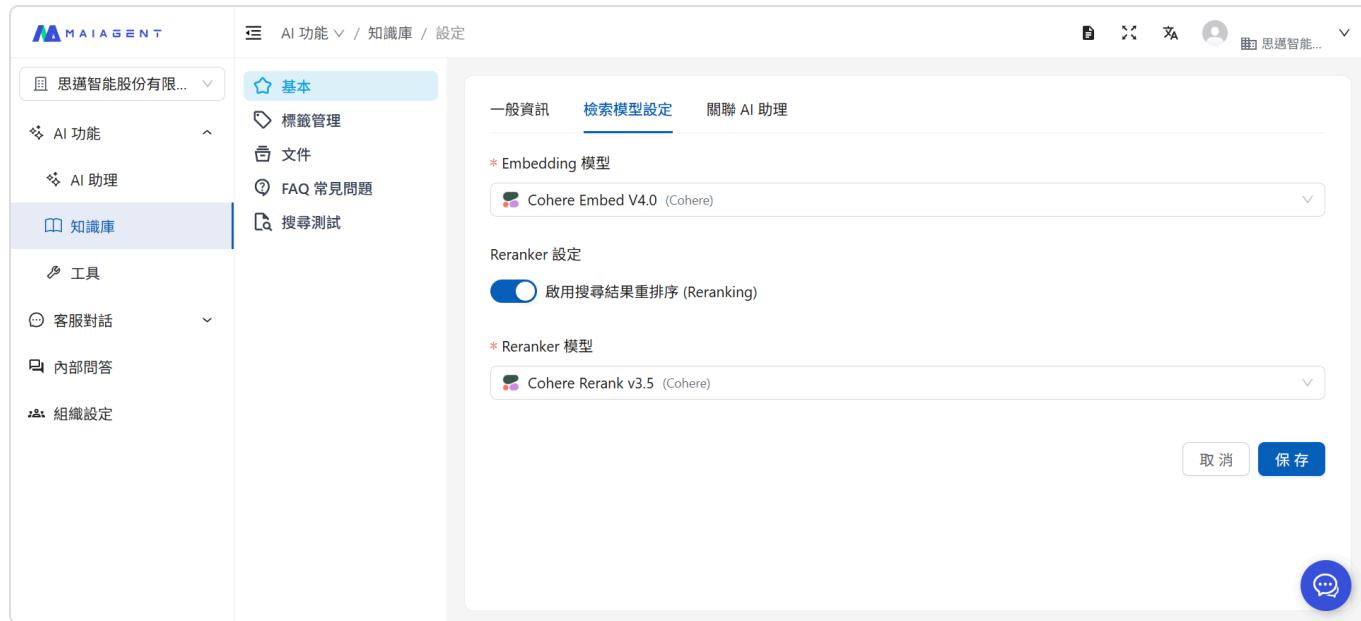
AI 回答：

「為新手特別推薦這幾款 8000 元以下的帳篷 ...」

(精準針對新手+預算+產品推薦)

當啟用搜尋結果重排序 (Reranking) 時，AI 助理就會重新將搜尋到的知識庫內容片段排序，依照最相關文件做出回應。

欲了解 Reranker 模型，請參考：[技術人員手冊—Reranker 模型](#)



綜合上述，使用 Embedding 結合 Reranker 就能夠讓 AI 助理理解您提供的知識，並且在檢索片段後再次檢視內容重要性，使用和問題最相關的知識回應。

## 關聯 AI 助理

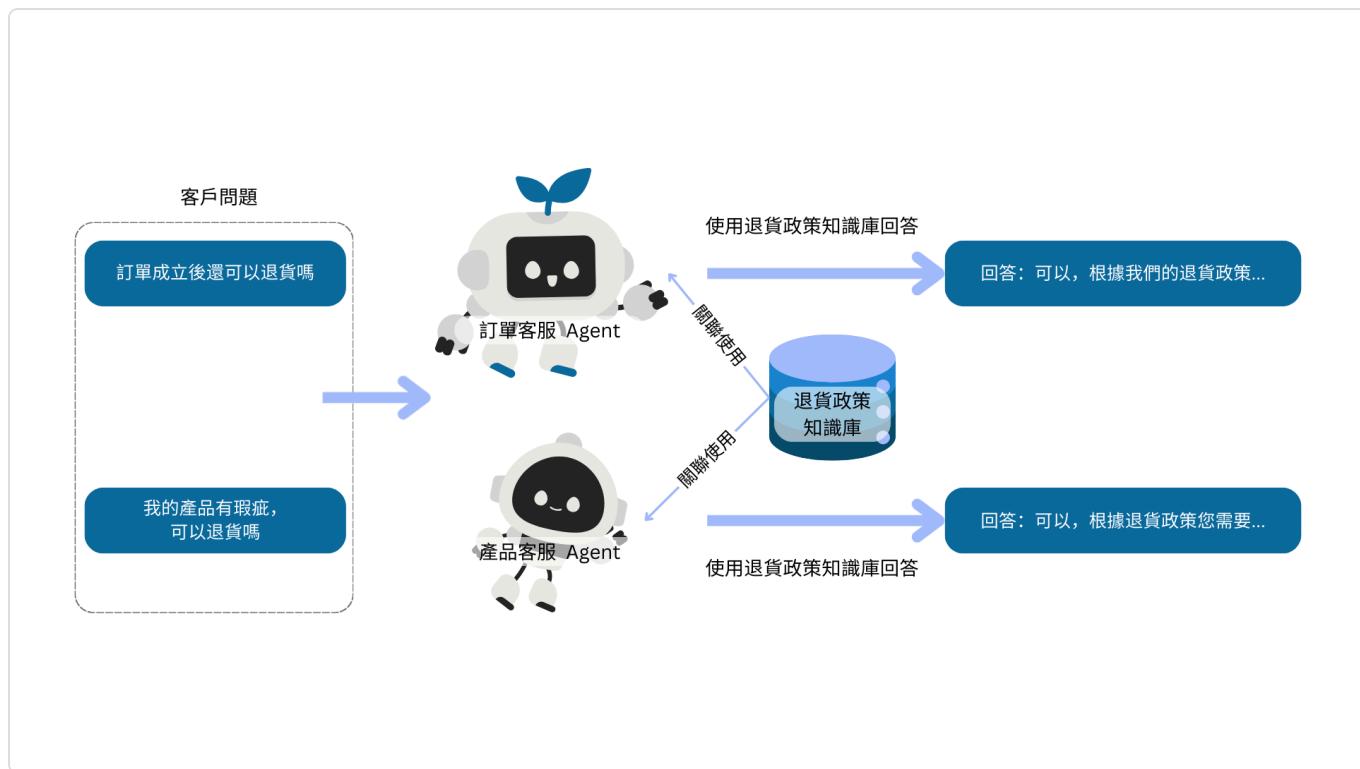
### 多個 AI 助理共用知識庫

關聯 AI 助理即是您希望將此知識庫授權給哪些 AI 助理使用。若您有兩個 AI 助理：

**產品客服 AI**

**訂單客服 AI**

兩者都需要回答和退貨相關的問題時，您可以在「[退貨政策](#)」的知識庫設定下，一次關聯以上兩個 AI 助理：



關聯多個 AI 助理示意圖

## 選擇要關聯的 AI 助理

基本

標籤管理

文件

FAQ 常見問題

搜尋測試

一般資訊 檢索模型設定 關聯 AI 助理

關聯 AI 助理

可選 AI 助理 共 10 項

搜尋可選 AI 助理

全選      已選 2 項

fbd0d84c-231e-4e3a-8a4d-b1052db9b5ed

4d224392-25aa-4482-9ab0-3c66f612391c

16e32084-f72a-433d-ab2b-e193272a2eda

da10bf5e-b8c8-4cac-85cf-dc265aeac6ff

68aa8a32-798a-473c-8cc3-6e672ae896da

RAG 速度測試

新增 AI 助理 >

< 移除 AI 助理

已選 AI 助理 共 1 項

搜尋已選 AI 助理

全選      已選 0 項

4d224392-25aa-4482-9ab0-3c66f612391c

點按新增 AI 助理

新增後會出現在已選 AI 助理區域，點按右下角「保存」後即關聯成功。

The screenshot shows the 'Link AI Assistant' section of the AI Assistant management interface. On the left, under 'General Information', there are links for 'Catalog Management', 'File', 'FAQ Common Questions', and 'Search Test'. The main area has tabs for 'Link AI Assistant' (selected), 'Search Model Settings', and 'Link AI Assistant'. Under 'Link AI Assistant', there are two sections: 'Linked AI Assistant' (共 10 項) and 'Associated AI Assistant' (共 3 項). Both sections show a list of knowledge bases with checkboxes. In the 'Associated AI Assistant' section, there are buttons for 'Add AI Assistant' and 'Delete AI Assistant'. At the bottom right are 'Cancel' and 'Save' buttons, and a circular feedback icon.

當關聯後，兩個 AI 助理就能夠共用「**退貨政策**」的知識庫，根據同樣的內容進行回答，後續維護只需要**更新一個知識庫**就能保證 AI 助理使用最新資料。

## 一個 AI 助理使用多個知識庫

除了共用知識庫外，一個 AI 助理也能使用多個知識庫。

進入 AI 助理頁面，選擇想設定的 AI 助理，點選設置



ID	AI 助理名稱	LLM	回答模式	引用結果最大數量	關聯知識庫	最後更新時間	操作
5033645b-ec76-4e35-aaaf-643eac...	claude 助理	Claude 4 Sonnet	一般(預設)	12	claude 助理的知識庫 第一次嘗試的知識庫	2025-08-07 11:18:04	
93a1a874-e62a-455a-ae7d-e9037...	第一次嘗試	Claude 3.7 Sonnet	一般(預設)	12	第一次嘗試的知識庫	2025-08-05 14:21:58	

進入模型設置，點擊「選擇知識庫」

The screenshot shows the 'Model Settings' tab selected in the top navigation bar. On the left, there's a sidebar with sections like 'Basic', 'Metrics (Beta)', 'Feedback Quality Control', 'Webhook', 'Usage Analysis', and 'Chatbot Platform'. The main area is titled 'Select Knowledge Base'. It lists several knowledge bases: 'Claude Assistant Knowledge Base' (selected), 'First Attempt Knowledge Base', 'LLM Model' (selected), 'embedding Model' (Cohere Embed V4.0), 'Reranker Model' (Cohere Rerank v3.5), and 'Maximum Number of Citations' (set to 12). A red box highlights the '+ Select Knowledge Base' button in the top right corner.

選擇要使用的知識庫並按下確認，已選擇的知識庫就會出現在列表中

This screenshot shows a modal dialog box titled 'Select Knowledge Base'. It contains two sections: 'Claude Assistant Knowledge Base' and 'First Attempt Knowledge Base'. The 'Claude Assistant Knowledge Base' section has a checked checkbox and two tabs: 'Postgraduate' and 'Undergraduate'. The 'First Attempt Knowledge Base' section has an unchecked checkbox and one tab: 'Postgraduate'. At the bottom, it says '1 item selected' and has 'Cancel' and 'Confirm' buttons.

AI 助理 (Beta)

模型設定

使用知識庫

如何選擇大型語言模型

LLM 模型

Claude 4 Sonnet (Claude)

Embedding 模型

Cohere Embed V4.0 (Cohere)

Reranker 模型

Cohere Rerank v3.5 (Cohere)

引用結果最大數量

12

儲存

最後按下「儲存」，AI 助理就能使用多個知識庫了

# 如何使用爬蟲（爬取資料）功能

## 功能用途與價值

身為企業人員，可能經常會接到長官指示，需要參考或彙整某些公開網站上的法規資料。

若具備技術背景，或有工程人員協助，或許可以透過撰寫爬蟲程式自動擷取資料；但對於非技術人員而言，通常只能手動一頁頁整理，不僅耗時費力，還容易遺漏關鍵資訊。

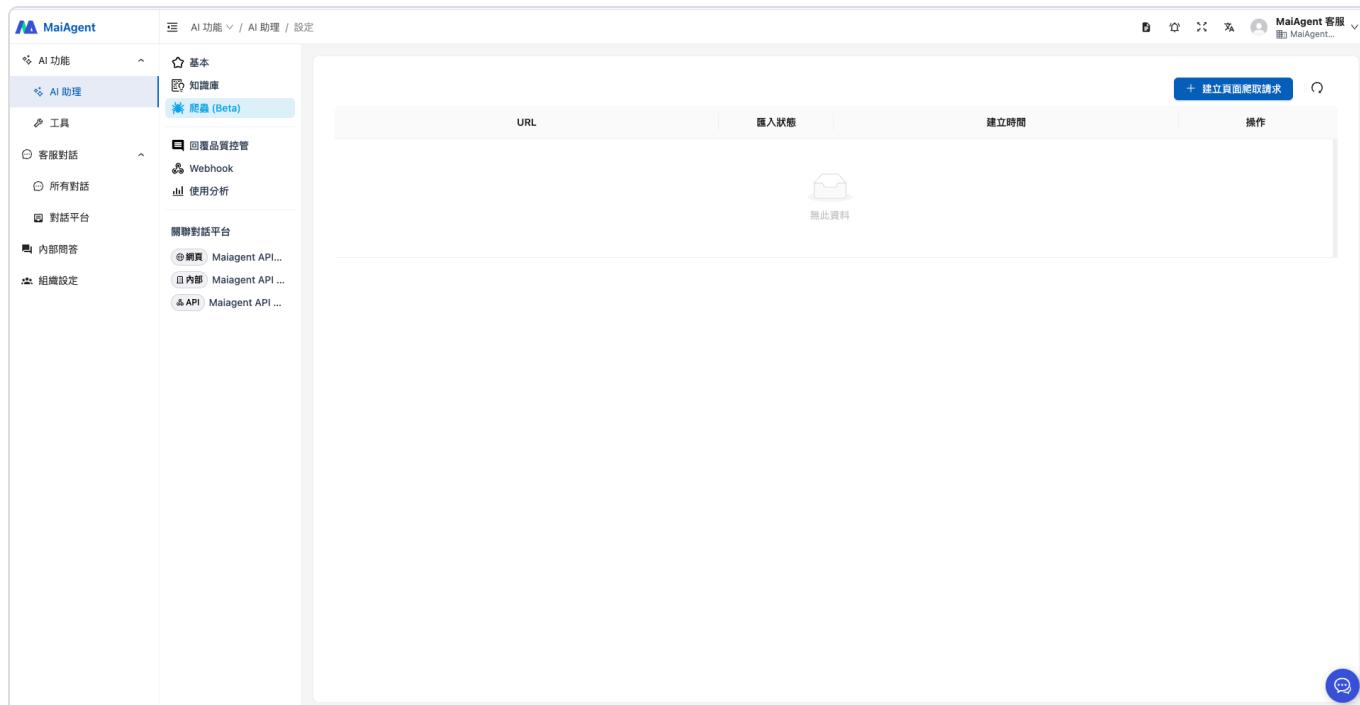
此時，您可以善用 MaiAgent 的爬蟲功能，透過 No-Code（免寫程式）方式，快速擷取網站內容，自動建立結構化資料，大幅提升資訊整理效率，將您的時間投入在更高價值的核心業務上。

## 如何進行爬蟲？

想要建立爬蟲請求，您可以：

建立頁面爬取請求

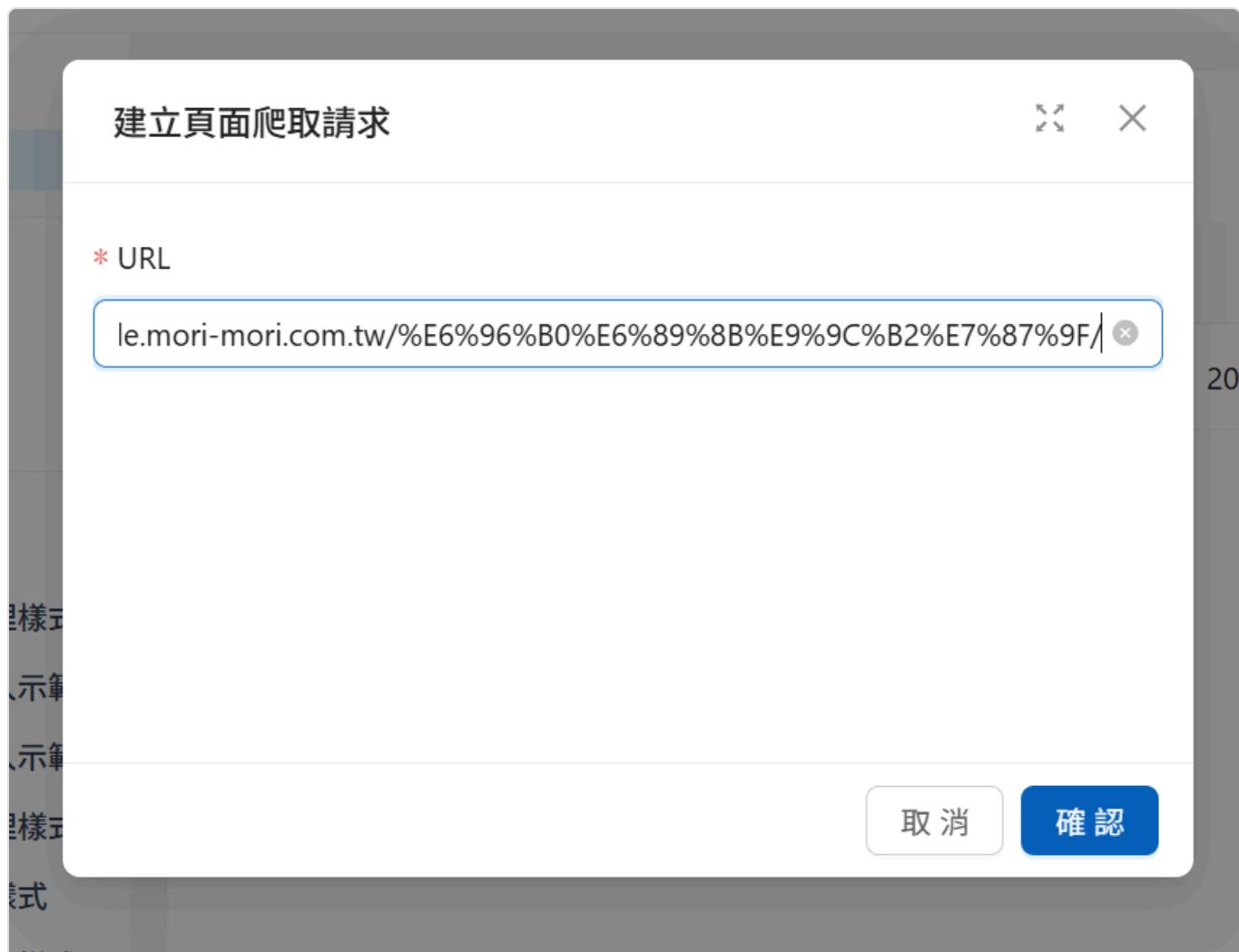
進入左側功能欄 「AI 功能 > AI 助理 > 爬蟲」，點選右上方的 「+ 建立頁面爬取請求」 按鈕。



輸入網址

輸入您要爬取頁面的網址，並按下  
[確認] 按鈕。

請注意，網址不可超過 200 字 若狀態一直未改變，可以按右上角重新整理頁面更新狀態



The screenshot shows the 'Spider' feature interface. On the left, there's a sidebar with sections like 'Basic', 'Spider (Beta)', 'Quality Control', 'Webhook', 'Usage Analysis', and 'Associated Chat Platform'. Under 'Associated Chat Platform', there are several options: 'Customized Assistant Style', 'Internal Full-screen Embedding Examples', 'API Full-screen Embedding Examples', 'Customized Assistant Style', 'Predefined Assistant Style', and 'Customized Assistant Style'. The main area displays a table with two rows of data:

	URL	Import Status	Established Time	Action
	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/%E6%96%...">https://article.mori-mori.com.tw/%E6%96%...</a>	Completed	2025-08-19 18:12:31	Import
	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/%E6%96%...">https://article.mori-mori.com.tw/%E6%96%...</a>	Completed	2025-08-19 17:57:29	Import

At the bottom right, there are buttons for '10 items/page' and a message icon.

## 檢視爬蟲資料

當狀態顯示完成後，點入右方的「匯入」，檢視爬完的資料條目。

## 選取資料

勾選擇左方的方塊，選擇您想要匯入知識庫的資料。勾選完畢後再按下「匯入」按鈕，資料將會自動匯入到該AI助理的知識庫。

如想在同一個頁面瀏覽更多資料條目，可點選右下方的「10條/頁」來擴大瀏覽範圍。

The screenshot shows the 'Page List' interface. It has a header 'Page List' and a note 'Please select the page you want to import to add content to the knowledge base.' Below is a table with columns:序號 (Index), 標題 (Title), URL, and 汇入狀態 (Import Status). There are 5 items listed:

序號	標題	URL	匯入狀態
1	新手露營如何準備？一篇帶你認識露營基本觀念和重要裝備 - Mori...	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/%E6%96%...">https://article.mori-mori.com.tw/%E6%96%...</a>	Pending Import
2	野餐準備全攻略》一篇掌握用品、食物與遊戲清單，選對地點享受...	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/%e9%87%8e%e9%a4%90%e6%ba...">https://article.mori-mori.com.tw/%e9%87%8e%e9%a4%90%e6%ba...</a>	Pending Import
3	《【露營注意事項】帳篷、LED煤油燈帶了嗎？露營裝備清單分享！》	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/notice-of-glamping/">https://article.mori-mori.com.tw/notice-of-glamping/</a>	Pending Import
4	【露營注意事項】帳篷、LED煤油燈帶了嗎？露營裝備清單分享！	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/prepare-for-picnic/">https://article.mori-mori.com.tw/prepare-for-picnic/</a>	Pending Import

At the bottom, there are buttons for 'Import' and 'Cancel', and a note 'Total 36 items | Page 1 of 4'.

頁面列表

請選擇您要匯入的網頁，以將內容新增至知識庫。

已選擇 3 項

<input type="checkbox"/>	序號	標題	URL	匯入狀態
<input type="checkbox"/>	3	【露營注意事項】帳篷、LED煤油燈帶了嗎？露營裝備清單分享！	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/notice-of-glamping/">https://article.mori-mori.com.tw/notice-of-glamping/</a>	待匯入
<input checked="" type="checkbox"/>	4	【露營注意事項】帳篷、LED煤油燈帶了嗎？露營裝備清單分享！	<a href="https://article.mori-mori.com.tw/prepare-for-picnic/">https://article.mori-mori.com.tw/prepare-for-picnic/</a>	待匯入
<input checked="" type="checkbox"/>	5	氣氛燈 系列	<a href="https://www.mori-mori.com.tw/page/002">https://www.mori-mori.com.tw/page/002</a>	待匯入
<input type="checkbox"/>	6	RV桶	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=cr0O_M7z0IY">https://www.youtube.com/watch?v=cr0O_M7z0IY</a>	待匯入

共 36 條資料 [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) > 10 條/頁 跳至  頁

[取消](#) [匯入](#)

在知識庫中就可以看到以 .md 檔呈現的資料，和一般資料一樣可以進行標籤、元資料的設定。

文件

請輸入文件名稱或 ID

全部狀態 全部檔案類型 重置篩選

批量修改解析器 批量刪除 上傳檔案

<input type="checkbox"/>	ID	檔案名稱	檔案類型	檔案大小	處理狀態	解析器	建立時間	操作
<input type="checkbox"/>	2b0b07cc...	氣氛燈-系列.md	md	212 B	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-08-19 18:15:	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">複製</a> <a href="#">刪除</a>
<input type="checkbox"/>	92f02812...	露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝備清單分享.md	md	7.5 KB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-08-19 18:15:	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">複製</a> <a href="#">刪除</a>
<input type="checkbox"/>	9fe60351...	新手露營如何準備-一篇帶你認識露營基本概念和重要裝備-MoriMori-品牌台灣官網-日本熱銷LED煤油燈藍牙音響.md	md	11.58 KB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-08-19 18:15:	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">複製</a> <a href="#">刪除</a>
<input type="checkbox"/>	d258c145...	野餐準備全攻略-一篇掌握用品-食物與遊戲清單-選對地點享受樂趣.md	md	14.96 KB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-08-19 18:00:	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a> <a href="#">複製</a> <a href="#">刪除</a>

共 12 條資料 [1](#) [2](#) > 10 條/頁 跳至  頁

## 爬蟲使用注意事項

請確保您有權限爬取目標網站內容

建議先測試小範圍資料再進行大量爬取

爬取完成後可透過搜尋測試功能驗證資料品質

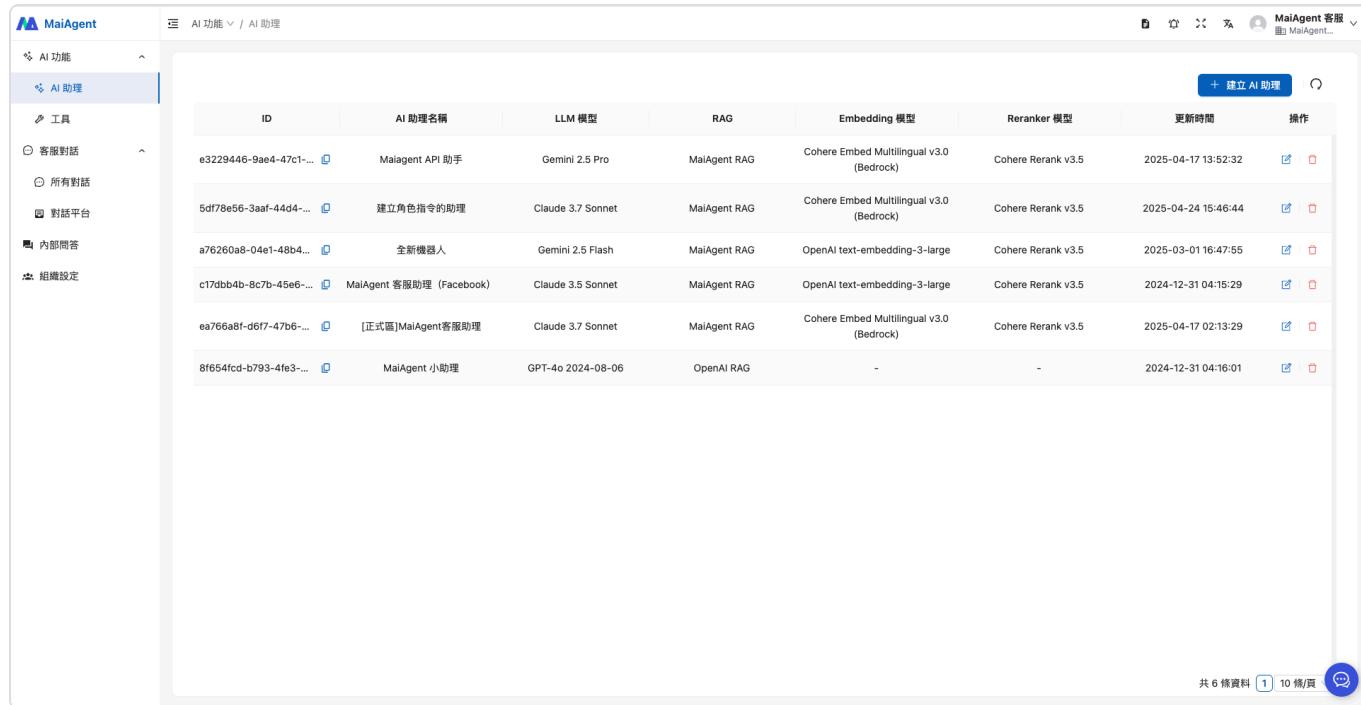
定期更新爬蟲資料以保持資訊時效性

# 如何建立 FAQ 常見問題

## 如何上傳 FAQ 常見問題

### 選擇要操作的 AI 助理

進入左側功能欄 「AI 功能 > AI 助理」，選擇要為哪個 AI 助理建立 FAQ 常見問題，點選右方的 「操作」 圖示。



The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant management interface. On the left, there's a sidebar with categories like 'AI 功能' (AI Functions), 'AI 助理' (AI Assistants), '工具' (Tools), '客服對話' (Customer Conversations), '所有對話' (All Conversations), '對話平台' (Conversation Platform), '內部問答' (Internal Q&A), and '組織設定' (Organization Settings). The 'AI 助理' section is currently selected. In the main area, there's a table listing six AI assistants with columns for ID, AI 助理名稱 (AI Assistant Name), LLM 模型 (LLM Model), RAG, Embedding 模型 (Embedding Model), Reranker 模型 (Reranker Model), 更新時間 (Update Time), and 操作 (Operations). Each row has a blue edit icon and a red delete icon. At the top right of the main area, there's a blue button labeled '+ 建立 AI 助理' (Create New AI Assistant). At the bottom right, there's a message bubble icon and text indicating '共 6 條資料 10 條/頁'.

ID	AI 助理名稱	LLM 模型	RAG	Embedding 模型	Reranker 模型	更新時間	操作
e3229446-9ae4-47c1-... <small>AI 助理</small>	Maiagent API 助手	Gemini 2.5 Pro	MaiAgent RAG	Cohere Embed Multilingual v3.0 (Bedrock)	Cohere Rerank v3.5	2025-04-17 13:52:32	
5df78e56-3aaaf-44d4-... <small>AI 助理</small>	建立角色指令的助理	Claude 3.7 Sonnet	MaiAgent RAG	Cohere Embed Multilingual v3.0 (Bedrock)	Cohere Rerank v3.5	2025-04-24 15:46:44	
a76260a8-04e1-48b4-... <small>AI 助理</small>	全新機器人	Gemini 2.5 Flash	MaiAgent RAG	OpenAI text-embedding-3-large	Cohere Rerank v3.5	2025-03-01 16:47:55	
c17dbb4b-8c7b-45e6-... <small>AI 助理</small>	MaiAgent 客服助理 (Facebook)	Claude 3.5 Sonnet	MaiAgent RAG	OpenAI text-embedding-3-large	Cohere Rerank v3.5	2024-12-31 04:15:29	
ea766a8f-d6f7-47b6-... <small>AI 助理</small>	[正式啟]MaiAgent客服助理	Claude 3.7 Sonnet	MaiAgent RAG	Cohere Embed Multilingual v3.0 (Bedrock)	Cohere Rerank v3.5	2025-04-17 02:13:29	
8f654fcf-b793-4fe3-... <small>AI 助理</small>	MaiAgent 小助理	GPT-4o 2024-08-06	OpenAI RAG	-	-	2024-12-31 04:16:01	

### 新增問答內容

進入左側功能欄 「AI 功能 > AI 助理 > 知識庫」，選擇 「FAQ 常見問題」 頁籤，點選右上方的 「+建立 FAQ」 藍色按鈕，開始新增問答內容。

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left is a sidebar with navigation links: AI 功能 (expanded), AI 助理 (selected), 工具, 客服對話, 所有對話, 對話平台, 內部問答, and 組織設定. The main area has tabs: 基本, 知識庫 (highlighted), 賽蟲 (Beta), 回覆品質控管, Webhook, and 使用分析. Below these tabs is a search bar with placeholder '請輸入問題內容' and a '搜尋' button. A large central table displays a single row of data with columns: 問題 (問題), 答案 (答案), 命中次數 (命中次數), and 操作 (操作). The '問題' column contains a small icon of a document and the text '無此資料'. The '操作' column contains a blue circular button with a white question mark icon. The top right corner shows the MaiAgent logo and the text 'MaiAgent 客服'.

## 建立 FAQ

FAQ 編輯頁面支援設定多種答案格式：

基本文字操作(粗體、底線、斜體等)

方程式

原始程式碼(HTML、XML)

連結嵌入(影片、網站)

影片為提供使用者參考連結(AI 助理尚無法讀取影片內容)

輸入

## 建立 FAQ

\* 問題

請輸入

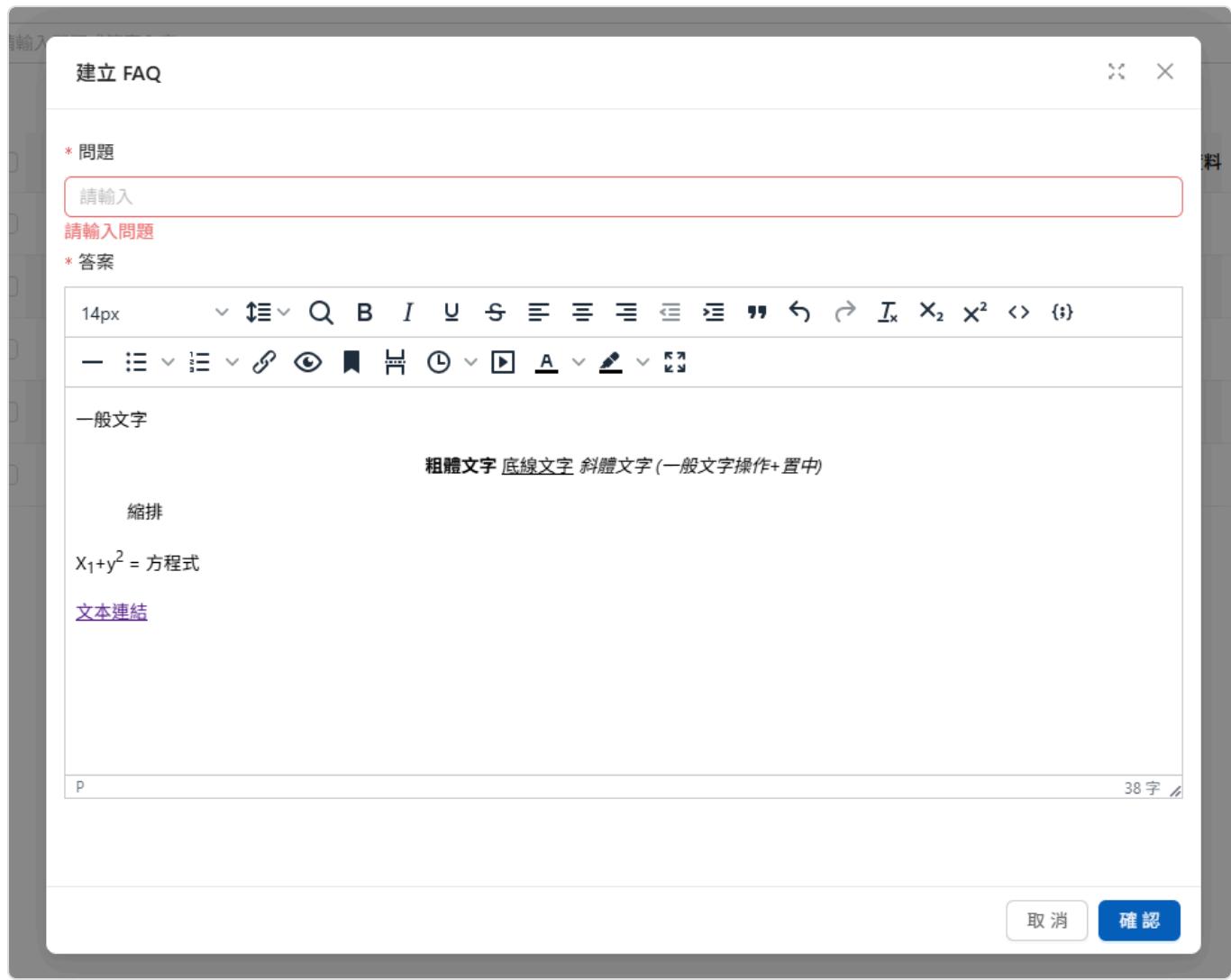
\* 答案

14px

v  $\frac{d}{dx}$  v  $\int$   $\mathcal{Q}$  B I U  $\mathcal{G}$   $\equiv$   $\exists$   $\forall$   $\neg$   $\therefore$   $\leftarrow$   $\rightarrow$   $\mathcal{I}_x$   $x_2$   $x^2$   $\leftrightarrow$  { }  
—  $\exists$   $\forall$   $\neg$   $\int$   $\mathcal{Q}$   $\mathcal{G}$   $\mathcal{B}$   $\mathcal{I}$   $\mathcal{U}$   $\mathcal{E}$   $\mathcal{D}$   $\mathcal{A}$   $\mathcal{P}$   $\mathcal{L}$

P 0字

取消 確認



#### 答案格式示意圖

讓您可以使用多種格式，清楚標示回答重點以確保資訊完整。

以電商付款方式為例，您可以新增以下問題說明線上付款方式：

建立 FAQ

\* 問題  
線上支付方式有哪些

\* 答案  
14px

只支援 LINE PAY、APPLE PAY，其餘一概不接受

P 14 字

取消 確認

建立完成後，可以點選預覽確認答案內容：

輸入

## 建立 FAQ

\* 問題

線上支付方式有哪些

\* 答案

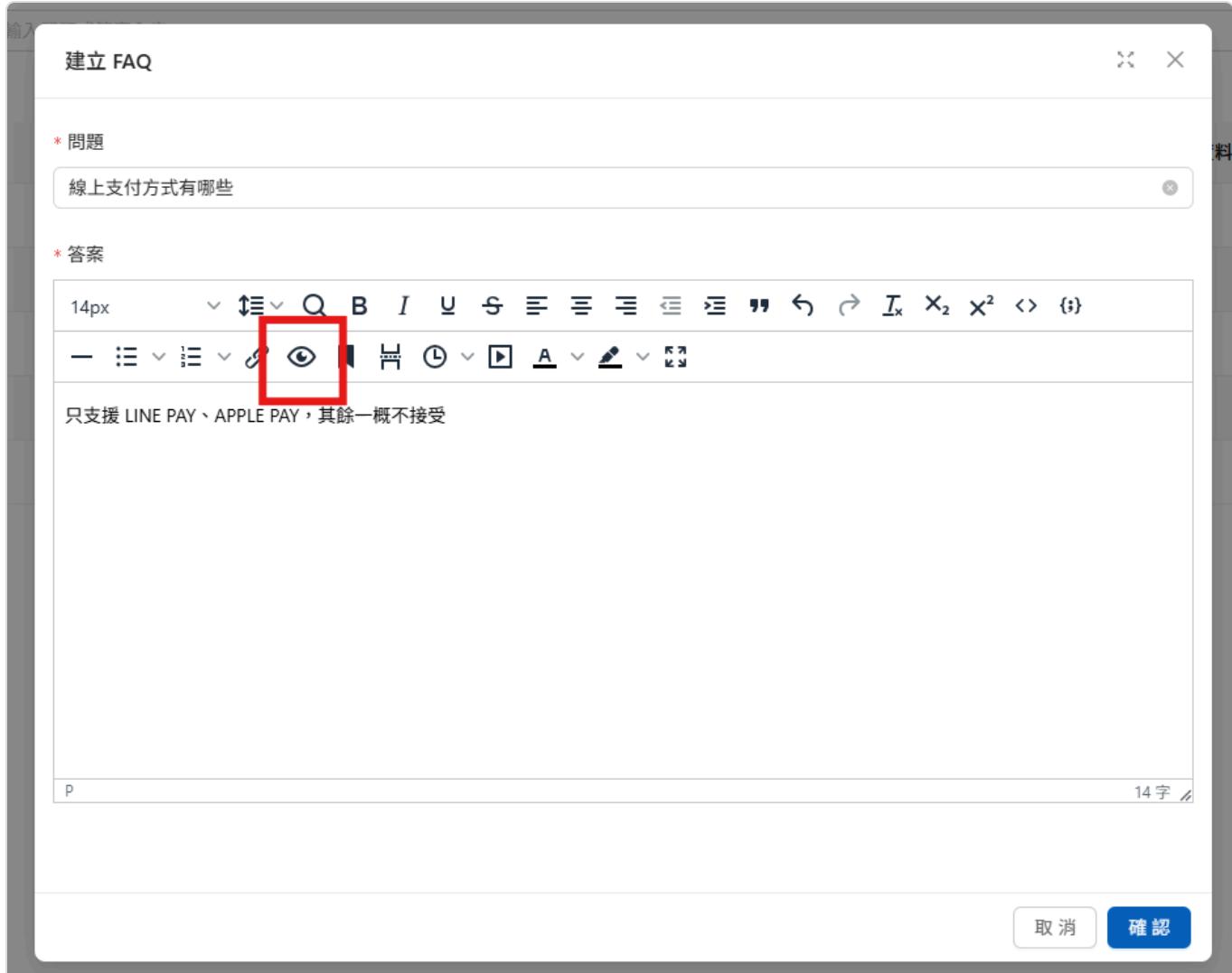
14px

—

只支援 LINE PAY、APPLE PAY，其餘一概不接受

P 14字

取消 確認



加入後按下「**確認**」，FAQ 就建立完成，AI 助理就能夠在回答時參考您提供的回答：

The screenshot shows a list of frequently asked questions (FAQs) in the MaiAgent platform. The interface includes a sidebar with basic settings like '標籤管理' and '文件'. The main area displays a table with columns: 問題 (Question), 答案 (Answer), 標籤 (Label), 元資料 (Metadata), 命中次數 (Hit Count), and 操作 (Actions). A specific row for '線上支付方式有哪些' is highlighted with a red box. The answer for this question includes a 'VIP' and '一般會員' button. At the bottom right, there's a message icon.

當客戶問及線上支付方式相關的問題，LLM 將根據 FAQ 內容回應：

This screenshot shows the AI Assistant interface. On the left, a sidebar lists various knowledge bases and tools. The main area displays a search result for '線上支付方式有哪些' (What are the online payment methods?). It shows a card with the question, a timestamp (2025-08-28 11:53:50), and a detailed response from the 'Internal\_Search\_Tool' tool. The response discusses LINE PAY and Apple Pay as supported payment methods. To the right, a sidebar shows a list of selected FAQs, including 'MaiAgent 的概述頁面長怎樣啊?' and '取消訂單後多久會退款'.

如此就能夠限制 AI 助理的回答範圍，避免其回答不正確、不符合企業規範的內容。

## 其他應用

### 產品操作指導類問答

以 **MaiAgent 平台使用** 舉例，假設您需要協助新用戶了解如何開始使用 MaiAgent 系統，您可以在 FAQ 區段中加入以下問答：

**問題：**我不會用 MaiAgent 怎麼辦？

答案過長時，可以點選預覽確認完整內容

The screenshot shows a modal window titled '建立 FAQ' (Create FAQ) with a light gray background. At the top right are close and minimize buttons. The main area contains a question box with the placeholder text '我不會用 MaiAgent 怎麼辦' and a red asterisk indicating it's required. Below the question is a toolbar with various icons for text styling (font size 14px, bold, italic, underline, etc.) and other document functions. A scroll bar is visible on the right side of the modal. The bottom right corner features two buttons: '取消' (Cancel) and '確認' (Confirm).

預覽

別擔心！我們提供完整的學習資源協助您快速上手：

新手入門指南：<https://docs.maiagent.ai/>

技術人員手冊：<https://docs.maiagent.ai/tech>

快速入門步驟：

- 1. 註冊帳號並完成信箱驗證
- 2. 建立第一個 AI 助理專案
- 3. 設定基本問答內容
- 4. 測試並發佈您的 AI 助理

• 基礎教學：

- 1. 平台介面導覽（2分鐘）
- 2. 建立第一個 AI 助理（5分鐘）
- 3. FAQ 設定教學（2分鐘）

• 進階功能：

- 1. 客製化回應設定
- 2. 數據分析使用方式
- 3. 第三方系統整合

• 常見問題快速解答：

- 忘記密碼 → 使用忘記密碼功能重設
- 無法建立助理 → 檢查網路連線及瀏覽器版本
- FAQ 無法儲存 → 確認內容格式是否正確

關閉

## 答案預覽畫面

AI 助理將根據您提供的回答，說明 MaiAgent 的可用資源及入門步驟，並且提供您答案中的連結讓使用者參考：

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with categories like 'AI 功能', 'AI 助理', '知識庫', '工具', '客服對話', '內部問答', and '組織設定'. The main area has a search bar at the top with the placeholder 'MaiAgent 怎麼用' and a dropdown menu showing '已使用知識庫' and '已使用工具 Internal\_Search\_Tool'. Below this, there's a section titled '全螢幕嵌入示範' containing text about MaiAgent's usage and a link to 'Internal\_Search\_Tool'. Further down, there's a '學習資源' section with links to '新手入門指南' and '技術人員手冊'. A '快速入門步驟' section lists three steps: '註冊帳號並完成信箱驗證', '建立第一個 AI 助理專案', and '設定基本問答內容'. At the bottom, there are sections for '已選擇 12 個參考文件' and '已選擇 5 個問答項目', followed by a text input field '請輸入您想問的問題' and a blue '傳送' button. The top right corner shows 'MaiAgent 怎麼用' and the date '2025-08-28 12:14:51'. The top right also has tabs for 'FAQs (5)' and other navigation options.

## 知識介紹

以 **LLM 技術介紹** 舉例，假設您經營一個科技教育平台，需要向一般大眾解釋什麼是大型語言模型（LLM），您可以在 FAQ 區段中加入以下問答：

**問題：LLM 的運作原理是什麼？**

提供影片連結可以鍵入答案內

輸入

## 建立 FAQ

\* 問題

LLM 的運作原理是甚麼？

\* 答案

14px

相關技術文章：<https://tech-blog.com/what-is-lm> LLM 發展歷程：<https://ai-history.com/lm-timeline> 實際應用案例：<https://examples.com/lm-use-cases>

常見迷思澄清：

誤解：LLM 擁有意識和情感  
事實：LLM 是基於統計學習的預測模型

誤解：LLM 能夠 100% 正確回答所有問題  
事實：LLM 會根據訓練資料產生回應，可能出現錯誤

誤解：LLM 會取代所有人類工作  
事實：LLM 是輔助工具，協助提升工作效率

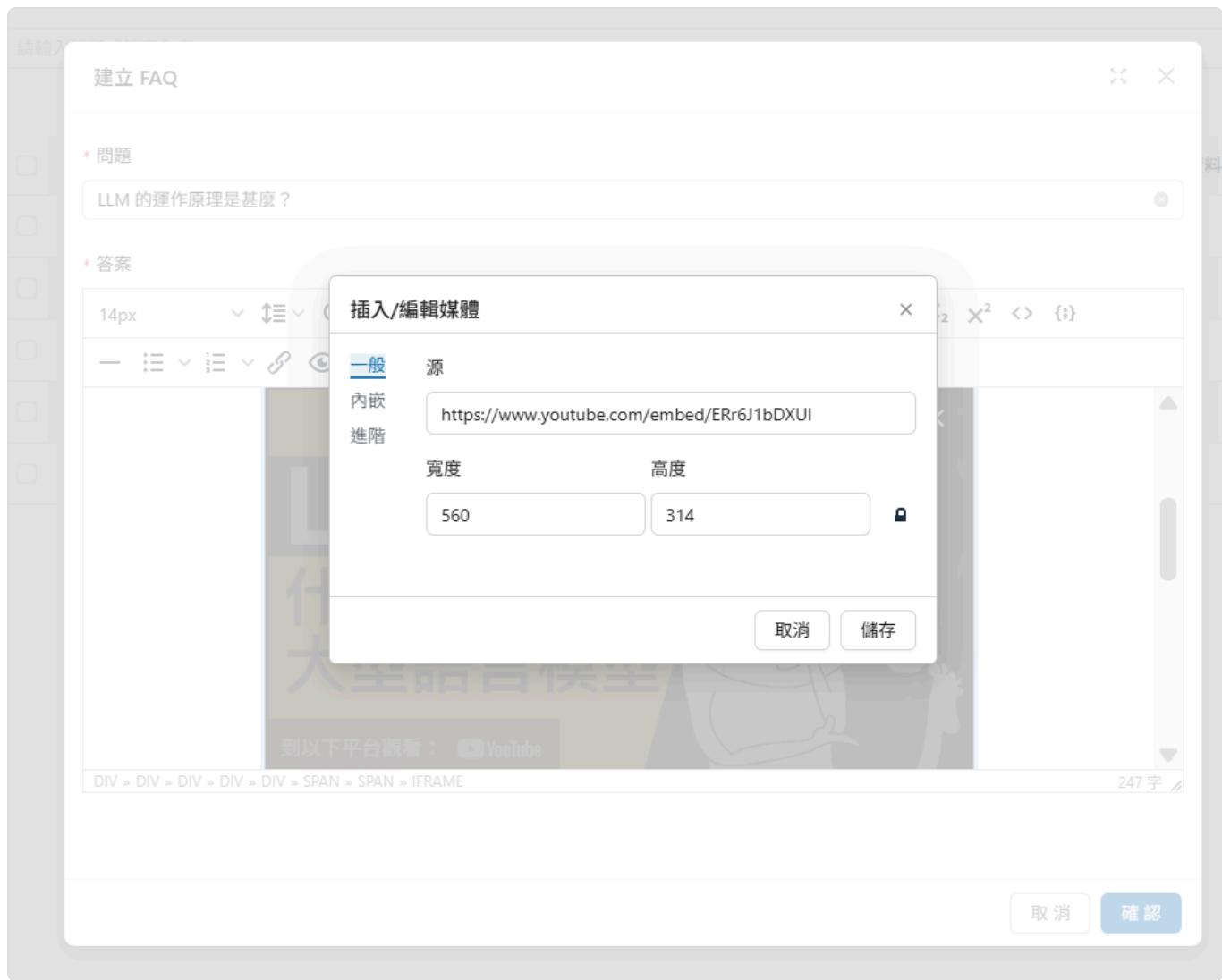
DIV » SPAN

247 字

取消 確認

點選插入

編輯媒體



鍵入連結示意圖



## 媒體插入預覽

AI 助理將根據您設定的答案回覆，並且提供影片的參考連結讓使用者訪問：

關於 LLM 運作方法的影片可以參考嗎？  
2025-08-28 12:32:04

**全螢幕嵌入示範**

根據知識庫資料，我找到了專門關於 LLM 運作原理的影片資源：

**LLM 技術詳解影片**

YouTube 影片：<https://www.youtube.com/embed/ERr6J1bDXU>

這個影片專門講解 LLM（大型語言模型）的運作原理，可以幫助您深入了解：

- LLM 的基本架構
- 訓練過程和機制
- 文字生成的原理
- 統計模式預測方法

**建議觀看方式**

結合影片和理論知識一起學習效果更好：

1. 先觀看影片 - 視覺化了解 LLM 運作
2. 對照文字說明 - 加深理論理解
3. 考慮實際應用 - 連結到 ChatGPT、Claude 等實例

這個影片應該能帶給你關於 LLM 如何運作的啟發！

所有問答話題都已完成

**文件 (12)** 已選擇 12 個文件 取消 檢視

(12個檔案 已選擇 12/12 取消全選此庫)

- 氣氛燈-系列.md
- 露營注意事項-帳篷-LED燈...
- 新手露營如何準備-一篇帶...
- 野餐準備全攻略-一篇掌握...
- 新手露營如何準備-一篇帶...
- 露營注意事項-帳篷...
- 初級露營.txt
- 露營注意事項.txt
- 露營注意事項.pdf  
**非會員**
- 初級露營.pdf  
**非會員 教學**
- 進階露營.pdf

## FAQ 管理維護要點

### 內容時效性管理

**活動資訊更新：**促銷活動、限時優惠結束後立即移除或更新相關內容

**政策同步修正：**當公司政策（如退換貨條件、服務條款）異動時，確保 FAQ 內容同步更新

**產品資訊維護**：新產品上架、規格變更、停產商品等資訊需即時反映在相關問答中

## 數據驅動優化

**回答品質提升**：針對高頻問題優化答案內容，提供更詳細和實用的資訊

**gap 分析**：透過客戶反饋和客服紀錄，發現 FAQ 未涵蓋的常見問題

## 品質控制機制

**內容正確性檢查**：定期驗證 FAQ 中的連結、聯絡資訊、技術資料是否正確

**語調一致性**：確保所有 FAQ 內容符合品牌語調和溝通風格

**多語言版本同步**：如有多語言需求，確保各語言版本內容保持同步更新

您可以透過查看 FAQ 的命中次數，確認最常被使用者詢問的問題類別，定時更新。命中次數的說明請見：[搜尋測試](#)

問題	答案	標籤	元資料	命中次數	操作
<input type="checkbox"/> MaiAgent 的概述頁面長怎樣啊？	<pre class="language-markup"><code...			5	  
<input type="checkbox"/> LLM 的運作原理是甚麼？	<div> <div class="relative mx-auto pag...			5	  
<input type="checkbox"/> 我不會用 MaiAgent 怎麼辦	<p>別擔心！我們提供完整的學習資源協...			3	  
<input type="checkbox"/> 線上支付方式有哪些	<p>僅能使用 <span style="color: #0000...</span>	VIP	一般會員	3	  
<input type="checkbox"/> 取消訂單後多久會退款	信用卡：3-7個工作天 ATM轉帳：1-3個...			5	  

這樣的管理機制讓 AI 助理能夠始終提供準確、及時且符合用戶需求的回應，提升整體客戶服務體驗。

# 文件管理：標籤及元資料

由於知識庫中可能有大量的文件或 FAQ 需要管理，MaiAgent 提供標籤管理、元資料管理功能，讓您能夠分類、整理大量的文件及 FAQ。

## 標籤管理

當您的知識庫包含大量資料時，標籤系統能幫助您快速整理文件、FAQ 屬性，或用於控制參考資料權限。例如：

產品資料知識庫（依照產品資訊分類）

- |— #帳篷
- |— #4人帳
- |— #三季帳
- |— #SnowPeak

教學內容知識庫（依照權限等級分類）

- |— #非會員
- |— #一般會員
- |— #VIP

## 新增標籤

點擊新增按鈕

標籤管理

+ 新增

ID 標籤名稱 操作

無此資料

輸入標籤名稱

新增標籤

標籤名稱

輸入標籤名稱

取消 新增

無此資料

按下新增後，剛剛輸入的標籤就會顯示如下，包含 ID、名稱等

ID 可用於開放文件權限時使用，詳情請見技術人員手冊—Query Metadata 控制項目

## 標籤管理

+ 新增

管理可在文件編輯時選擇的標籤選項。這些標籤將會在編輯文件資訊時作為建議標籤提供。

ID	標籤名稱	操作
14cba1e9-6e2c-4cbc-a480-50b72cb82e85	VIP	
6063131c-0660-4a0b-90bd-6d89bfc34181	一般會員	
8a2accf5-a5df-4f7c-8f9e-7facaffdc9a1	非會員	

## 為文件加入標籤

標籤新增完畢後，接著進入文件頁面

點擊編輯檔案資訊

請輸入文件名稱或 ID

全部狀態

全部檔案類型

重置篩選

批量修改解析器

批量刪除

上傳檔案

ID	檔案名稱	檔案類型	檔案大小	處理狀態	操作
d2bb2b6a...	初級露營.pdf	pdf	2.53 MB	完成	
a753ea88-...	進階露營.pdf	pdf	2.68 MB	完成	
c1a800a3-...	產品搭配使用情境.pdf	pdf	5.59 MB	完成	

共 3 條資料 1 / 10 條/頁

選擇標籤

依照文件需求不同，加上對應標籤 (您可以選擇多個標籤)



如此一來，加入的標籤就會顯示在對應的文件後：

## 為 FAQ 新增標籤

若您希望能為 FAQ 增加層級分類或標籤管理，您可以：

進入知識庫內的 FAQ 管理介面，選擇要編輯的 FAQ 後，點擊編輯按鈕

The screenshot shows the AI Knowledge Base interface. On the left, there's a sidebar with various sections like 'AI 功能', 'AI 助理', '知識庫' (selected), '工具', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '聯絡人', '內部問答', and '組織設定'. The main area is titled 'FAQ 常見問題' and contains a search bar and a table with two rows of data. The table columns are '問題', '答案', '標籤', and '操作'. The first row has a question about online payment methods and an answer about Apple Pay. The second row has a question about refund times and an answer about ATM withdrawal. A red box highlights the '操作' column for the first row. At the bottom right of the main area, there's a message icon.

問題	答案	標籤	操作
線上支付方式有哪些	僅能使用 Apple Pay , 其他...	url: http	[编辑] [取消]
取消訂單後多久會退款	信用卡 : 3-7個工作天 ATM...		[編輯] [取消]

選擇要加入的標籤，加入後按下「確定」

This screenshot shows a modal dialog box titled '問題: 線上支付方式有哪些'. The dialog has tabs for '標籤' (selected) and '元資料'. Below the tabs, it says '目前標籤' and has a dropdown menu with the placeholder '請選擇標籤'. A scrollable list of tags is shown, including 'VIP', '一般會員', '非會員', and '教學'. The 'VIP' tag is highlighted with a blue background.



加入後的標籤就會出現在 FAQ 欄位中

## 標籤權限存取控制

您可依照標籤的不同，控制不同用戶看到不同內容，如 VIP 客戶能看到更進階的產品教學示範，非會員只能看到通用教學示範等。

FAQ、文件皆可套用篩選

## AND 過濾器

AND 篩選標籤為開放同時符合所有標籤條件的內容。

例如：此對話是和非會員的教學相關對話，就可以使用標籤篩選，只開放同時符合「**非會員**」及「**教學**」標籤的文件讓 AI 助理使用。

如圖：篩選後 AI 助理僅能使用初級露營的文件，避免透露不相關的訊息給非會員對話使用。

The screenshot shows the AI Assistant interface with the following details:

- Left Sidebar:** Includes sections for AI Function, AI Assistant, Knowledge Base, Tools, Customer Service, Internal Questions, and Organization Settings.
- Middle Panel - Full Screen Demo:** Displays a demo titled "已使用知識庫" (Using Knowledge Base) for a document named "氣氛燈-系列.md". It includes a search bar for "Internal\_Search\_Tool" and a note about the document's content.
- Right Panel - File List:** Shows a list of 12 files. A filter bar at the top indicates "AND" filtering with "非會員" (Non-Member) and "教學" (Teaching). The results show one file: "初級露營.pdf" under the "露營資料庫" category.

## OR 過濾器

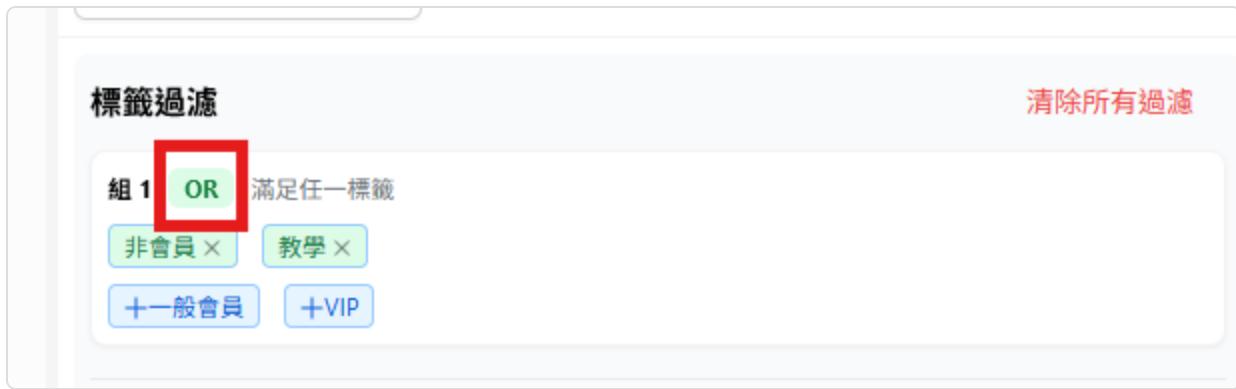
若是和會員的對話，則可以使用 OR 過濾器，讓符合一般會員或非會員的文件都能讓 AI 助理參考使用：

The screenshot shows the AI Assistant interface with the following details:

- Left Sidebar:** Same as the previous screenshot.
- Middle Panel - Full Screen Demo:** Same as the previous screenshot.
- Right Panel - File List:** Shows a list of 12 files. A filter bar at the top indicates "OR" filtering with "非會員" (Non-Member) and "教學" (Teaching). The results show three files: "露營注意事項.pdf" (under 露營資料庫), "初級露營.pdf" (under 非會員), and "進階露營.pdf" (under 一般會員).

會員就能看見比非會員多的文件內容，達到權限分級。

您可以透過點擊標籤過濾中的「AND」、「OR」切換篩選機制



篩選結果請參考：[內部問答的功能](#)

## 文件元資料管理

### 什麼是元資料？

元資料就像是文件的「身分證」，記錄文件的詳細資訊，幫助系統更好地管理和使用這些文件。

如：初級露營.pdf

元資料設定：

- 文件版本：v2.1
- 建立日期：2024-03-15
- 上次更新：2024-11-20
- 下次檢核：2025-05-20
- 更新部門：行銷部
- 版本狀態：已審核可開放

### 為什麼要使用元資料？

在資料龐雜的情況下，使用元資料能協助您更方便、迅速地維護資料品質，協助您：

#### 提升管理效率

快速識別文件狀態和版本資訊

批量管理大量文件時更有條理

減少人工查找和確認的時間

#### 確保內容品質

使用最新文件版本

追蹤文件更新歷史和版本狀態

確保AI助理使用最新且已審核的內容

設定定期檢核提醒，維持資料品質

## 為文件新增元資料

進入文件頁面，點擊編輯文件資訊：



The screenshot shows the MaiAgent file management interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: 基本 (Basic), 標籤管理 (Label Management), **文件** (File) which is highlighted in blue, FAQ 常見問題 (FAQ Common Questions), and 搜尋測試 (Search Test). The main area is a table listing three files:

ID	檔案名稱	檔案類型	檔案大小	處理狀態	操作
d2bb2b6a...	初級露營.pdf	pdf	2.53 MB	完成	MaiAgent
a753ea88-...	進階露營.pdf	pdf	2.68 MB	完成	MaiAgent
c1a800a3-...	產品搭配使用情境.pdf	pdf	5.59 MB	完成	MaiAgent

At the bottom right of the table, there's a blue button labeled '上傳檔案' (Upload File). Below the table, there are pagination controls: '共 3 條資料' (3 items total), a page number '1', '10 條/頁' (10 items per page), and a blue circular icon with a white speech bubble.

切換至元資料分頁並輸入元資料對應

MaiAgent 採用 key-value 對應存取元資料

請輸入文件名稱或 ID

全部狀態

初級露營.pdf



批量修改解

標籤

元資料

目前元資料

新增元資料

文件版本

v2.1

+ 新增元資料

元資料可以儲存文件的額外資訊，如作者、版本等。

保留字包含「url」，會覆蓋當預覽被引用文件時開啟的位置

取消

確定



輸入後點擊「**新增元資料**」鍵，加入剛剛輸入的鍵值對應關係(可以一次加入多個元資料)。

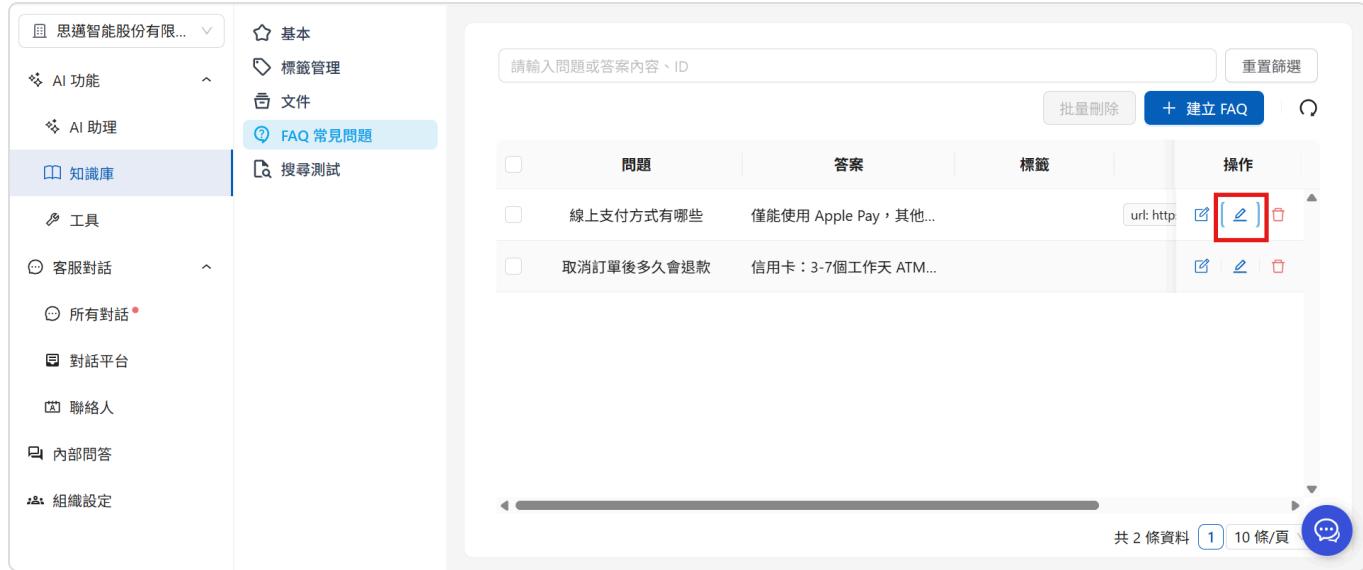
The screenshot shows a file management interface with a sidebar containing '基本' (Basic), '標籤管理' (Label Management), '文件' (File) (which is selected), 'FAQ 常見問題' (FAQ Common Questions), and '搜尋測試' (Search Test). The main area has a search bar '請輸入文件名稱或 ID' and filters for '全部狀態' (All Status), '全部檔案類型' (All File Types), and '重置筛选' (Reset Filter). It includes buttons for '批量修改解析器' (Batch Modify Parser), '批量刪除' (Batch Delete), and '上傳檔案' (Upload File). A table lists three files: '初級露營.pdf' (ID: d2bb2b6a..., Size: 2.53 MB, Status: 完成 (Completed)), '進階露營.pdf' (ID: a753ea88-8..., Size: 2.68 MB, Status: 完成 (Completed)), and '產品搭配使用情境.pdf' (ID: c1a800a3-d..., Size: 5.59 MB, Status: 完成 (Completed)). Each row has an '操作' (Operation) column with icons for edit, delete, and more. The '元資料' (Metadata) column for each file shows the added entry '文件版本: v2.1'.

ID	檔案名稱	檔案類型	檔案大小	處理狀態	解析器	建立時間	標籤	元資料	操作
d2bb2b6a...	初級露營.pdf	pdf	2.53 MB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-08-18 17:37:43	非會員 教學	文件版本: v2.1	
a753ea88-8...	進階露營.pdf	pdf	2.68 MB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-08-18 17:37:43	一般會員 教學		
c1a800a3-d...	產品搭配使用情境.pdf	pdf	5.59 MB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-08-18 17:37:43	VIP		

新增完成後就能看見剛剛加入的元資料出現在欄位中。

## 為 FAQ 新增元資料

進入知識庫內的 FAQ 管理介面，選擇要編輯的 FAQ 後，點擊編輯按鈕



The screenshot shows the 'FAQ 常見問題' (FAQ Common Questions) section of the knowledge base management interface. On the left, there's a sidebar with various categories like 'AI 功能', 'AI 助理', '知識庫' (selected), '工具', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '聯絡人', '內部問答', and '組織設定'. The main area has a search bar at the top and a table below it. The table columns are '問題' (Question), '答案' (Answer), '標籤' (Tags), and '操作' (Operations). There are two rows of data: one about online payment methods and another about refund timelines. Each row has an edit icon (a blue square with a white pencil) and a delete icon (a red square with a white trash can) in the '操作' column. A red box highlights the edit icon for the first row. At the bottom right of the table area, there are buttons for '共 2 條資料' (2 items total), '10 條/頁' (10 items per page), and a message icon.

問題	答案	標籤	操作
線上支付方式有哪些	僅能使用 Apple Pay, 其他...	url: http	 
取消訂單後多久會退款	信用卡：3-7個工作天 ATM...		 

切換至元資料頁面，輸入後點按新增元資料

全數輸入完畢後按下「確定」



新增的元資料就會出現在 FAQ 列表中

基本 標籤管理 文件 FAQ 常見問題 搜尋測試

請輸入問題或答案內容、ID 重置篩選 批量刪除 + 建立 FAQ

答案	標籤	元資料	命中次數	操作
僅能使用 Apple Pay，其他...	VIP 一般會員	url: <a href="https://www.google.com">https://www.google.com</a>	1	
信用卡：3-7個工作天 ATM...			3	

共 2 條資料 1/10 條/頁

## 自訂連結映射

url 在元資料系統中為保留字，如設定 `url: https:// ... 您指定的網址`，則您設定的 url 網址就會在對話中檢視引用片段時覆蓋原有的檔案位置，改為開啟您指定的網址。

### 範例情境：品牌春季促銷活動

#### 原始設定：

```
title: "2025春季大促銷活動詳情"  
content: "本次活動包含全館8折優惠、滿額贈禮等多項優惠 ... "  
url: https://www.yourstore.com/spring-sale-2025
```

**使用效果：**當用戶在對話中問到「春季促銷活動有什麼優惠？」時：

AI 會引用這個知識片段回答問題

用戶點擊引用來源時，不會開啟內部檔案位置

而是直接跳轉到 <https://www.yourstore.com/spring-sale-2025> 官網活動頁面

用戶可以立即看到最新的活動詳情、購買按鈕、倒數計時等動態內容

#### 實用場景：

**網站公告：** `url: https://www.company.com/announcements/system-maintenance`

**產品規格頁：** `url: https://www.product.com/specs/model-x1`

**客服政策：** `url: https://support.company.com/return-policy`

**活動報名：** `url: https://events.company.com/register/webinar-2025`

這樣設定的好處是讓 AI 回答更具實用性——不只提供資訊，還能引導用戶直接前往相關頁面採取行動，提升用戶體驗和轉換率。

#### 未設定 url 前

如下，未設定 url 值前點按引用節點，點按任何一個節點(如：初級露營.pdf)就能夠查看原始文件 (您可以在對話平台中設定是否要讓使用者下載原始文件檔案)：

**對話平台 - 允許下載引用文件設定**

内部問答

新建問答

全螢幕嵌入示範 ▼

4. 南投據說：鳳凰亭序

- ◎ 特色：春季賞茶花、櫻花和螢火蟲
- ◎ 適合：春季賞花和觀賞螢火蟲

5. 南投據說：和社山林

- ◎ 特色：蓋木質森林浴制區，玻璃便房住宿
- ◎ 適合：喜愛森林環境的露營者

◎ 選擇露營地的建議

海拔考量

- 推薦海拔1000公尺以上；氣候涼爽、蚊蟲較少、可欣賞雲海景致

季節選擇

- 秋冬季節：天氣較為舒適
- 夏季：可選擇有賞花、螢火蟲的營區

實用考量

- 交通便利（一般縣道可達）
- 施設完善（衛浴、供水供電穩定）
- 附近有補給點
- 周邊景點豐富

台灣目前有超過1700個露營營區可選擇。從平地到高山都有不同特色。建議根據自己的露營經驗、交通工具和想要的體勢來選擇適合的營區！您有特別偏好哪種類型的露營環境嗎？比如山景、海景、或是特定的活動體驗？

引用

初級露營.txt 露營注意事項.txt 初級露營.pdf 隨附露營.pdf 引用節點

2025-08-19 16:45:30

#1 初級露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 73

#2 初級露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 59

#3 初級露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 54

#4 初級露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 40

#5 初級露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 29

#6 隨附露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 29

#7 隨附露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 29

#8 隨附露營.pdf ↗

字數 0 命中次數 1 相似分數 29

#9 露營注意事項.txt ↗

中文 (台灣) 教給我們 諸君。部落格。露營跟露營營區有什麼差別？一次認識4種露營種類與露營注意事項 2022-09-02 露營與豪華露營差別 痘情日漸趨緩，不少人想到戶外走走親近自然，露營也成為熱門活動之一，除了可以自己搭帳篷的營區，近年來標榜提供一泊二食、一泊五食的「無裝備豪華露營」也成為渡假寵兒，讓民眾享受無負擔的戶外體驗。露營種類有那些？以下介紹 4 種露營種類，讓你輕鬆瞭解露營類型，快來出席！露營種類大解剖。種類露營第一次搭帳 露營種類1：野營 「野營」是現在許多年輕人最戶外活動。通常會前往山林、海邊的野外地區，與登山、健行或溯溪等戶外活動一起進行。野營需要自己攜帶帳篷、睡袋、地墊、

## 查看引用節點

頁面列表

已選擇 6 個參考文件

請輸入您想問的問題

1 / 10 > - 100% + 三層縮放圖

## 查看原始檔案位置

## 設定 url 後 (以 Google 為示範)

初級露營.txt txt 9.85 KB 完成 MaiAgent Parser (預設) 2025-08-19 11:50:13

露營注意事項.txt 露營注意事項.txt X 08-19 11:47:49

露營注意事項.pdf 標籤 元資料 08-19 11:42:51

初級露營.pdf 目前元資料 08-18 17:37:43

進階露營.pdf url: https://www.google.com 编辑 剔除 08-18 17:37:43

產品搭配使用情境.pdf 新增元資料 08-18 17:37:43

新增元資料  
鍵名 數值  
+ 新增元資料

元資料可以儲存文件的額外資訊，如作者、版本等。  
保留字包含「url」，會覆蓋當預覽被引用文件時開啟的位置

取消 確定

再次點按引用的節點檔案 (露營注意事項.txt)，就不會顯示文件預覽，而是覆蓋成開啟 Google 首頁：

A screenshot of a web browser showing the Google homepage. The browser has multiple tabs open, including one for 'AI 助理知識庫' and another for 'playma - White'. The main content area displays the Google logo, a search bar with a microphone icon, and two buttons labeled 'Google 搜尋' and '好手氣'. The URL bar at the top shows 'google.com'. The overall interface is in Chinese (Taiwan).

當您在元資料中設定 `url` 欄位後，使用者在對話中看到 AI 助理引用該文件時，可以直接點擊跳轉至您設定的連結，獲得更完整的資訊。

# 搜尋測試

---

## 為什麼需要搜尋測試？

### 確保回應準確性

AI 助理的回應品質直接影響客戶滿意度

錯誤或不相關的答案會損害品牌信任度

### 避免資訊遺漏

避免重要產品細節或安全說明被忽略

優化知識庫的使用效率

### 提升問答一致性

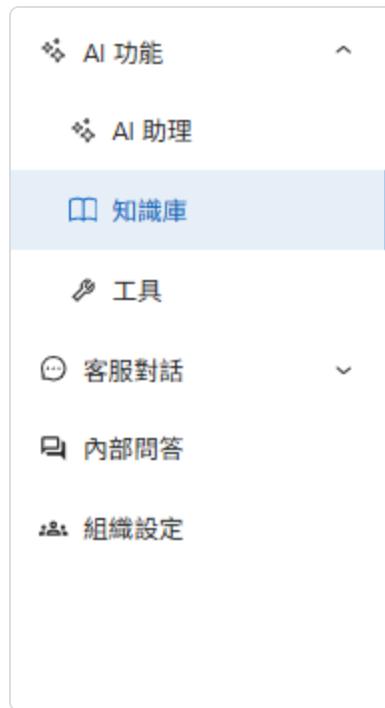
確保相同問題在不同時間都能得到一致的答案

避免因知識庫更新導致的回應不穩定

透過搜尋測試與片段預覽功能，您可以即時查看 AI 助理使用的資料片段品質，確保您的問答水準。

## 如何開始？

進入知識庫頁面，選擇要查看的知識庫並進入設定



ID	AI 助理名稱	LLM	回答模式	引用結果最大數量	關聯知識庫	最後更新時間	操作
50336458-ec76-4e35-aaaf-643eac...	claudie 助理	Claude 4 Sonnet	一般(預設)	12	claudie 助理的知識庫 第一次嘗試的知識庫	2025-08-07 11:18:04	
93a1a874-e62a-455a-ae7d-e9037...	第一次嘗試	Claude 3.7 Sonnet	一般(預設)	12	第一次嘗試的知識庫	2025-08-05 14:21:58	

進入後點選搜尋測試，進入頁面

在對話框內輸入要搜尋的內容：「挑選露營區要注意什麼？」，按下搜尋鍵後，AI 助理就會根據您的對話內容搜尋最相關的文件。

基本

標籤管理

文件

FAQ 常見問題

**搜尋測試**

知識庫搜尋測試

輸入搜尋內容，測試知識庫的回傳效果

挑選露營區要注意甚麼

10 / 200

**搜尋**

三 搜尋結果 [12]

字數: 2196 命中次數: 0

露營區會影響整個露營之旅的體驗，而台灣的露營區有多達 1700 多個，究竟該如何選擇合適的露營區呢？通常在挑選露營區時，有以下 4 大檢視重點：

挑選露營區重點 1：海拔高度  
挑選的山脈是台灣的特色，許多露營區都位於山上。通常海拔高度 1000 以上露營會較為涼爽舒適，可以欣賞雲海，眺望山谷美景，且蚊蟲也較少。而前往高海拔露營區，要注意山路無數，日夜溫差大，以及高山家外線強電問題，新手如果是野營或是自搭帳，在選擇露營區的時候要注意海拔高度，因為海拔高度會影響到山路、高山症、氣溫變化，如果是露營區相對的就沒有太大影響，因為環境都有齊全的設備。

挑選露營區重點 2：季節特色  
出發前要注意天氣狀況，台灣夏季炎熱，通常秋冬露營會較為舒適，有些營區也會在不同季節主打賞花、賞楓，或螢火蟲季等特色，例如台中霧峰露營場說：山中靜謐，在每年秋季時便有號稱「金雨樹」的台灣欒樹可以欣賞，因此挑選營地時，也可以挑選有特別景致的露營區，讓整趟露營體驗更加分！

挑選露營區重點 3：交通狀況  
旅遊最重要的是能快速進出門，平平安安回家！露營區幾乎都在山上，而許多山路並不好駕， 在選擇露營地點前，可以多注意前往的路況是否適合陸駕，有些營區在深山，前往的路可能不是柏油路，而是崎嶇不平的石子或充滿泥濘，為了安全起見，可以參考 Google 地圖及部落客的分享介紹，或是直接致電營區詢問。

挑選露營區重點 4：設備需求  
除了上面重點，也要確認露營區的衛浴設備，以及供水供電是否穩定，附近有沒有商店、餐飲也是注意的要點，需要食物補給時也較方便，除此之外，如果想在營區附近走走的，也可以搜尋附近有什麼景點，讓露營的同時，也順便發揮在地風景。

露營注意事項 | 做好準備，安心出遊  
挑選好露營區後，終於可以準備出門了！在出門之前可以注意 3 點露營時容易發生的狀況：

露營注意事項 1：基本裝備  
基本的露營裝備，野炊工具、換洗衣物以及電力補給很重要之外，野外日夜溫差大，因此保暖、防曬的衣物及用品都要準備好，可以參考露營新手清單來準備攜帶物品。

露營注意事項 2：天氣  
從事戶外活動要特別注意天氣狀況，盡量避開雨季、颱風過後或是豪雨的時候前往露營，進行露營活動時，須隨時留意天氣狀況，並保持手機網路或無線電訊號暢通，發生危險時才易求助。

露營注意事項 3：身體狀況  
露營通常在野外或較偏遠的地區，醫療設備較為缺乏，因此在露營期間要記得攜帶基本的醫療箱以及個人藥品，並要隨時注意身體狀況，補充水分，才能夠玩得盡興！

露營露營推薦：據說  
看完各式露營種類的介紹，相信大家對於哪種露營最適合自己更有想法，在眾多露營種類中，霧峰露營是最好上手的露營類型，即使沒有裝備的朋友，也能夠體驗山林生活，對大自然敞開心胸，而許多媒體與部落客一致推薦的據說，是霧峰露營的最佳代名詞，據說邀請您一同暢遊台灣山林，聆聽人文歷史文化以及當地特色，給熱愛自然的您最舒適的露營體驗。

據說在新竹、台中、南投皆有設館，皆有一泊二食的露營方案外，各館更是別具特色：

新竹據說：霧峰露營營區寬敞，地形錯落千傾，四季各有風景，左寮梯田、竹林步道、森林戲水池…，步道縱橫千迴。

## 查看搜尋結果

右側會出現 AI 助理回答時會檢索的片段，如圖共有 12 個片段（檢索片段數量設定請參考：[如何建立知識庫：基本設置](#)）

基本

標籤管理

文件

FAQ 常見問題

**搜尋測試**

知識庫搜尋測試

輸入搜尋內容，測試知識庫的回傳效果

挑選露營區要注意甚麼

10 / 200

**搜尋**

三 搜尋結果 [12]

字數: 2196 命中次數: 0

露營區會影響整個露營之旅的體驗，而台灣的露營區有多達 1700 多個，究竟該如何選擇合適的露營區呢？通常在挑選露營區時，有以下 4 大檢視重點：

挑選露營區重點 1：海拔高度  
挑選的山脈是台灣的特色，許多露營區都位於山上。通常海拔高度 1000 以上露營會較為涼爽舒適，可以欣賞雲海，眺望山谷美景，且蚊蟲也較少。而前往高海拔露營區，要注意山路無數，日夜溫差大，以及高山家外線強電問題，新手如果是野營或是自搭帳，在選擇露營區的時候要注意海拔高度，因為海拔高度會影響到山路、高山症、氣溫變化，如果是露營區相對的就沒有太大影響，因為環境都有齊全的設備。

挑選露營區重點 2：季節特色  
出發前要注意天氣狀況，台灣夏季炎熱，通常秋冬露營會較為舒適，有些營區也會在不同季節主打賞花、賞楓，或螢火蟲季等特色，例如台中霧峰露營場說：山中靜謐，在每年秋季時便有號稱「金雨樹」的台灣欒樹可以欣賞，因此挑選營地時，也可以挑選有特別景致的露營區，讓整趟露營體驗更加分！

挑選露營區重點 3：交通狀況  
旅遊最重要的是能快速進出門，平平安安回家！露營區幾乎都在山上，而許多山路並不好駕， 在選擇露營地點前，可以多注意前往的路況是否適合陸駕，有些營區在深山，前往的路可能不是柏油路，而是崎嶇不平的石子或充滿泥濘，為了安全起見，可以參考 Google 地圖及部落客的分享介紹，或是直接致電營區詢問。

挑選露營區重點 4：設備需求  
除了上面重點，也要確認露營區的衛浴設備，以及供水供電是否穩定，附近有沒有商店、餐飲也是注意的要點，需要食物補給時也較方便，除此之外，如果想在營區附近走走的，也可以搜尋附近有什麼景點，讓露營的同時，也順便發揮在地風景。

露營注意事項 | 做好準備，安心出遊  
挑選好露營區後，終於可以準備出門了！在出門之前可以注意 3 點露營時容易發生的狀況：

露營注意事項 1：基本裝備  
基本的露營裝備，野炊工具、換洗衣物以及電力補給很重要之外，野外日夜溫差大，因此保暖、防曬的衣物及用品都要準備好，可以參考露營新手清單來準備攜帶物品。

露營注意事項 2：天氣  
從事戶外活動要特別注意天氣狀況，盡量避開雨季、颱風過後或是豪雨的時候前往露營，進行露營活動時，須隨時留意天氣狀況，並保持手機網路或無線電訊號暢通，發生危險時才易求助。

露營注意事項 3：身體狀況  
露營通常在野外或較偏遠的地區，醫療設備較為缺乏，因此在露營期間要記得攜帶基本的醫療箱以及個人藥品，並要隨時注意身體狀況，補充水分，才能夠玩得盡興！

露營露營推薦：據說  
看完各式露營種類的介紹，相信大家對於哪種露營最適合自己更有想法，在眾多露營種類中，霧峰露營是最好上手的露營類型，即使沒有裝備的朋友，也能夠體驗山林生活，對大自然敞開心胸，而許多媒體與部落客一致推薦的據說，是霧峰露營的最佳代名詞，據說邀請您一同暢遊台灣山林，聆聽人文歷史文化以及當地特色，給熱愛自然的您最舒適的露營體驗。

據說在新竹、台中、南投皆有設館，皆有一泊二食的露營方案外，各館更是別具特色：

新竹據說：霧峰露營營區寬敞，地形錯落千傾，四季各有風景，左寮梯田、竹林步道、森林戲水池…，步道縱橫千迴。

右側為針對此問題回答時根據的檢索內容，每個片段會顯示：

字數：片段涵蓋的字數

命中次數：AI 助理在回答時參考此片段的次數（只統計正式問答，測試問答不會納入命中次數計算中）

命中次數越高代表使用者詢問較多關於此片段的問題。

搜尋測試會記錄過去的測試問答，您可以快速點選歷史記錄重新測試，確保相同議題能保持或提升資料參考品質。

The screenshot shows a search interface titled "知識庫搜尋測試". A blue input field contains the text "我要去露營，可以給我一些參考資料嗎". Below the input field, the character count is displayed as "17 / 200". To the right of the input field is a blue search button with the text "搜尋". On the left side, there is a link "◎ 搜尋歷史". On the right side, there is a link "清除歷史". Below the search button, three search results are listed in small boxes: "我要去露營，可以給我一些參考資料嗎", "露營要注意什麼呢？", and "露營要注意啥".

## 檢查知識片段品質

透過搜尋測試，可以確定 AI 助理在推理時使用哪些片段，進而檢查這些片段的內容是否需要優化，如：

搜索結果 [12]

露營前可先準備好生鏟要吃什麼，像是煮火鍋只需要大鍋子，需要煎炒食物則建議帶平底鍋，準備好相應的廚具及個人餐具，到了營地和用餐時間才不會手忙腳亂。

4. 露營桌與露營椅

露營桌提供擺放食物、飲料的用餐空間，露營椅則是讓大家可以坐著吃上一頓美味，輕鬆共度露營時光。為了更輕便，通常都會選擇摺疊並且附繩的帆布或是尼龍布款式，桌子則建議50~70公分的高度會適合坐著使用。

提升露營體驗的工具器材

1.RV椅

如RV椅或是收納箱這類能夠阻隔雨水滲入的塑膠箱，適合放置換洗的衣物、毛巾及盥洗用具，也能收納其他小工具，亦可作為板凳，一物多用。

2.保溫箱

用於保存食材的新鮮度，也能多放幾块冰塊，加強保存的效果，出發前把飲料、罐頭放進去，到營地時就能喝飲冰冰涼涼的飲料囉。

3. 初級露營.txt

4. 初級露營.pdf

5. 初級露營.pdf

6. 初級露營.pdf

7. 初級露營.pdf

若在搜尋結果中發現許多空白的片段，且這些空白片段都屬於「[初級露營.pdf](#)」這個檔案，這時就能檢查「[初級露營.pdf](#)」的檔案內容是否都正確，並在[正式上線前](#)即時更新。

## 搜尋測試協助您

### 定期測試重要問題

建議經常測試核心業務相關問題

在知識庫更新後進行重新測試

記錄並比較測試結果的改善情況

### 識別內容空白點

發現知識缺口：測試常見問題，找出完全沒有命中結果的查詢

範例：測試「帳篷防水等級說明」發現無相關片段 → 需補充防水規格文件

### 評估內容完整性

檢查回答深度：確認AI回答是否涵蓋問題的所有面向

範例：查詢「露營安全注意事項」→ 檢查是否涵蓋天氣、野生動物、用火安全等各個層面

## 問題測試技巧

您可以：

用不同方式詢問同一個問題

測試複雜情境和多重條件查詢

驗證專業術語和產品名稱的檢索效果

透過這些測試技巧，全面評估回覆的正確度及完整性。

## 讓 AI 助理正式上線

---

# 選擇串接平台

MaiAgent 的 AI 助理可依實際需求進行不同類型的對話平台串接，無論是對外服務或對內支援同仁，皆可靈活應用。以下為各種串接方式的定義與用途說明：



## 系統預設平台接口

當 AI 助理建立時，系統會自動為您建立以下三個平台接口：

**API**：提供程式化接口，供開發者整合使用

**網頁**：內建網頁對話介面，可直接嵌入網站

**內部**：供企業內部人員使用的問答平台

### ## 對外公開上線

適用於對外服務，讓 AI 助理成為企業對外溝通的第一線窗口：

#### 串接對話平台：網站

**功能**：將 AI 助理嵌入企業官網

**應用場景**：即時回應訪客提問，提供產品資訊、服務說明、常見問題解答等

**優勢**：24/7 線上客服，提升網站轉換率

#### 串接對話平台：LINE

**功能**：整合至企業 LINE 官方帳號

**應用場景**：透過大眾熟悉的 LINE 通訊介面提供客服、用戶互動等功能

**優勢**：觸及廣大 LINE 用戶群，降低客戶使用門檻

#### 串接對話平台：FB Messenger

**功能**：串接至 Facebook 粉絲專頁的 Messenger

**應用場景**：透過社群平台即時回覆顧客問題，處理訂單諮詢、活動問答等

**優勢**：整合社群行銷，提升粉絲互動率

#### 串接對話平台：Telegram

**功能**：建立 Telegram Bot 提供客服服務

**應用場景**：支援個人對話和群組討論，適合技術社群、國際客戶服務

**優勢**：簡單連接設定、群組智能回應、支援重置對話等實用功能

## **## 僅對內使用**

適用於企業內部知識查詢與流程支援，提升團隊效率：

### **內部問答**

**功能：**AI 助理僅供內部人員使用

**應用場景：**

串接內部文件或政策資料庫

支援員工快速查詢公司制度、流程說明

人資規範、SOP 操作指引查詢

新進員工培訓支援

**優勢：**成為企業智慧型知識中樞，降低重複性諮詢工作

### **API 整合應用**

**功能：**透過 API 整合至企業內部系統

**應用場景：**

整合至 ERP、CRM 系統

串接內部工作流程平台

開發客製化應用程式

**優勢：**深度整合現有系統，提供無縫的使用體驗

# 內部問答的功能

## 內部問答介紹

### 💬 對話區塊

與 AI 助理進行即時問答互動

### 📋 歷史對話紀錄

查看和管理所有過往對話記錄

### 🤖 AI 助理選擇

切換不同的 AI 助理進行對話

### ⚙️ AI 助理設定

即時調整當前對話的 AI 助理設定，包含權限和工具配置

### 📚 知識庫文件管理

精確控制每次對話時 AI 助理可參考的文件範圍

The screenshot displays the internal Q&A management interface. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'MaiGPT', 'AI 功能', 'AI 助理', '知識庫', '工具', '爬蟲', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '聯絡人', '內部問答' (which is highlighted), and '組織設定'. The main area has tabs for '全螢幕嵌入示範' (Full Screen Embedding Demo) and '選擇 AI 助理' (Select AI Assistant). Below these are sections for '歷史對話紀錄' (History) and '知識庫文件管理' (Knowledge Base Management). The '知識庫文件管理' section shows a list of files under '露營資料庫' (Camping Database) with checkboxes next to each file name. A blue box highlights the '已選擇 12 個參考文件' (12 reference files selected) button.

## 如何使用內部問答？

### 1. 進入內部問答頁面

The screenshot shows the MaiGPT AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various categories like 'AI Function', 'AI Assistant', 'Knowledge Base', 'Tools', 'Crawling', 'Customer Service', 'All Conversations', 'Conversation Platform', 'Contact', 'Internal Questions' (which is selected and highlighted in blue), and 'Organization Settings'. The main area displays a list of questions and answers. At the bottom, there's a text input field for asking a question.

## 2. 選擇想要進行對話的 AI 助理

您可以在左上方的**藍色下拉選單**中選擇想要進行對話的 AI 助理。

This screenshot is identical to the one above, showing the MaiGPT AI Assistant interface with the 'Internal Questions' section highlighted in blue. The sidebar and main content area are the same.

## 3. 開始對話

**繼續過去對話**：由左側過去問答話題中選擇要接續對話的話題。

**開啟新對話**：點選左方區塊的「**新建問答**」，進行一個全新的對話。

所有對話都會出現在左上角問答紀錄中

選擇對話後即可在下方文字方框中輸入您的問題開始對話。

The screenshot shows the MaiGPT AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with categories like 'MaiGPT', 'AI 功能', 'AI 助理', '知識庫', '工具', '爬蟲', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '聯絡人', '內部問答' (selected), and '組織設定'. The main area displays a conversation history with various AI-generated responses. To the right, a knowledge base search results page is shown, listing 12 files under '露營資料庫' (Camping Knowledge Base). The files include: 氣氛燈-系列.md, 露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝..., 新手露營如何準備-一篇帶你認識露營基本概念..., 野餐準備全攻略-一篇掌握用品-食物與遊戲清單..., 新手露營如何準備-一篇帶你認識露營基本概念..., 露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝..., 初級露營.txt, 露營注意事項.txt, and 露營注意事項.pdf. A blue '非會員' (Non-member) button is visible at the bottom of the file list.

繼續過去對話(選擇對話)

This screenshot is identical to the one above, showing the MaiGPT AI Assistant interface with a conversation history and a knowledge base search results page for the '露營資料庫' (Camping Knowledge Base). It lists 12 files including 氣氛燈-系列.md, 露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝..., 新手露營如何準備-一篇帶你認識露營基本概念..., 野餐準備全攻略-一篇掌握用品-食物與遊戲清單..., 新手露營如何準備-一篇帶你認識露營基本概念..., 露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝..., 初級露營.txt, 露營注意事項.txt, and 露營注意事項.pdf. A blue '非會員' (Non-member) button is visible at the bottom of the file list.

開啟新對話(新建對話)

## 4. 自訂文件參考範圍 (可選)

使用右側的知識庫管理功能，選擇此次對話要讓 AI 助理參考的具體文件。

The screenshot shows the MaiGPT AI Assistant interface. On the left is a sidebar with sections for MaiGPT, AI 功能, AI 助理, 知识库, 工具, 爬蟲, 客服對話, 所有對話, 對話平台, 聯絡人, 内部問答, and 組織設定. The '内部問答' section is currently selected. In the center, there's a preview area for a '全螢幕嵌入示範' (Full Screen Embed Demo) showing some text and a progress bar. On the right, there's a file selection interface titled '文件 (12)' with a list of 12 files under '露營資料庫'. The files include various露營-related documents like '氣氛燈-系列.md', '露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝...', and '初級露營.txt'.

每則訊息都可以自由勾選擧參考文件、FAQs

每次傳送問答前都可以重新設定

## 文件存取範圍

第一則訊息傳送時開放所有文件，包含「氣氛燈-系列.md」

AI 助理參考後回答：「文件內容：官網已關閉，不再對外銷售任何商品」

This screenshot shows a message from the MaiGPT AI Assistant. The message content is: "請參考「氣氛燈.md」這個檔案。" Below it, the AI's response is: "氣氛燈-系列.md 文件內有甚麼內容 2025-09-12 14:53:30" followed by the text: "我來幫您查找「氣氛燈-系列.md」文件的具體內容。" Underneath, there are two dropdown menus: "使用工具 Internal\_Search\_Tool" and "工具回應 Internal\_Search\_Tool". The response continues: "根據知識庫的資料，「氣氛燈-系列.md」文件的內容非常簡單，只包含以下內容：" followed by a section titled "文件內容" with the title "官網已關閉，不再對外銷售任何商品。" At the bottom of the message, there are buttons for "已選擇 12 個參考文件" and "已選擇 5 個問答項目".

第二則訊息傳送時取消勾選擧「氣氛燈-系列.md」

AI 助理無法參考，並回覆：「我無法找到『氣氛燈-系列.md』檔案的具體內容。」

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various user inputs. In the main area, a search result for '露營燈' (camping light) is displayed, mentioning 'LED Lantern Speaker' and 'LASMO' series products. On the right, a file browser shows 12 selected files related to camping, including PDFs and text files like '露營注意事項.pdf'.

## FAQs 存取範圍

第一則訊息傳送時開放所有 FAQs，包含「LLM 的運作原理是什麼？」

AI 助理參考後回答相關答案

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. The user has asked about the LLM's operation principle. The AI has found relevant information from a FAQ, stating: '根據 FAQ 的資料，以下是 LLM (大型語言模型) 的運作原理：' followed by a section titled 'LLM 基本運作原理'. On the right, a file browser shows 5 selected FAQs, including 'MaiAgent 的概述頁面長怎樣啊？' and 'LLM 的運作原理是甚麼？'.

第二則訊息傳送時取消勾選「LLM 的運作原理是什麼？」

AI 助理無法參考「LLM 的運作原理是什麼？」，並回答「我無法找到 FAQ 中關於 LLM 運作原理的相關資訊」

The screenshot shows the AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various questions like '請參考『氣氛燈.md』這個檔案...' and 'MaiAgent 怎麼用'. The main area has a search bar with '請參考FAQ，告訴我 LLM 的運作原理是甚麼' and a timestamp '2025-09-12 15:03:53'. Below it is a '全螢幕嵌入示範' section with a '已使用知識庫' status and a dropdown menu for 'Internal\_Search\_Tool'. A note says '很抱歉，根據我搜尋知識庫的結果，我無法找到 FAQ 中關於 LLM 運作原理的相關資訊。' and lists 'MaiAgent 概述頁面的 HTML 代碼', '露營相關的 PDF 文件', and '氣氛燈產品相關資訊'. A '1 個新訊息' button is at the bottom. On the right, there's a '文件 (12)' tab under 'FAQs (5)', with a '顯示標籤過濾' button. The '露營資料庫' section shows 5 items selected from 12, including 'MaiAgent 的概述頁面長怎樣啊?' and '我不會用 MaiAgent 怎麼辦'. There are also buttons for '全選此庫' and '取消選擇'.

## 標籤過濾

您可以使用在知識庫中設定的標籤，篩選您想要開放給 AI 助理參考的文件內容：

**標籤設定請參考：文件管理：標籤及元資料**

a. 點按右上角「顯示標籤過濾」

The screenshot shows the AI Assistant interface with the 'Display Filter' button highlighted in blue. The sidebar contains sections like 'MaiGPT', 'AI 功能', 'AI 助理', '知識庫', '工具', '爬蟲', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '聯絡人', '內部問答', and '組織設定'. The main area shows a search bar and a list of selected files under '露營資料庫'. A large blue circle highlights the '顯示標籤過濾' button. The right side shows a list of 12 files selected from 12 total, including '氣氛燈-系列.md', '露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝...', and '露營注意事項.txt'. There are buttons for '取消全選此庫' and '取消選擇'.

b. 選擇 AND、OR 篩選條件，點按「AND」文字即可切換

新建問答

請參考「氣氛燈.md」這個檔案...

哈囉

MaiAgent 怎麼用

線上支付方式有哪些阿

MaiAgent 的概述頁面長怎樣啊？

LLM 是怎麼運作的？

LLM 怎麼運作的？

MaiAgent 怎麼用

我可以用哪些線上支付方式

請幫我看氣氛燈

告訴我露營的好地方

請參考初級露營，告訴我露營注...

露營區說明

瓦斯罐帶去露營要注意什麼

幫我找到我有什麼 google shee...

選擇露營區要注意什麼

告訴我這裏面的內容

所有問答話題載入完畢

全螢幕嵌入示範 ▾

4. 氣氛燈-系列.md

- 內容顯示：「官網已關閉，不再對外銷售任何商品。」

HTML 內容

5. MaiAgent 概述頁面

- HTML 格式的概述內容

主要涵蓋領域

- 露營教學：初級和進階露營指南
- 產品資訊：氣氛燈系列產品介紹
- 系統概述：MaiAgent 相關資訊

這些是我目前能夠搜尋和參考的主要資料來源。

引用

初級露營.pdf 引用節點

2025-09-12 15:08:57

告訴我 LLM 的運作原理

標籤過濾

文件 (12)

組 1 AND 滿足所有標籤

未選擇標籤

+非會員 +教學 +一般會員 +VIP

組間關係：OR 滿足任一組的條件

過濾公式：無過濾

找到 12 個符合條件的文件

全選所有文件 搜尋文件名稱，或標籤

文件 (12) 已選擇 12 個文件 清除選擇

露營資料庫 (12個檔案) 已選擇 12/12 取消全選此庫

- 氣氛燈-系列.md
- 露營注意事項-帳篷-LED煤油燈帶了嗎-露營裝...
- 新手露營如何準備一篇帶你認識露營基本觀念...
- 野餐準備全攻略-一篇掌握用品-食物與遊戲清單...

### c. 加入標籤

使用「AND」過濾

文件：僅有「進階露營.pdf」符合所有條件，可供 AI 助理參考

FAQ：沒有同時符合所有條件的 FAQ，故無顯示

標籤過濾會同時套用文件及 FAQ 內容

新建問答

請參考「氣氛燈.md」這個檔案...

哈囉

MaiAgent 怎麼用

線上支付方式有哪些阿

MaiAgent 的概述頁面長怎樣啊？

LLM 是怎麼運作的？

LLM 怎麼運作的？

MaiAgent 怎麼用

我可以用哪些線上支付方式

請幫我看氣氛燈

告訴我露營的好地方

請參考初級露營，告訴我露營注...

露營區說明

瓦斯罐帶去露營要注意什麼

幫我找到我有什麼 google shee...

選擇露營區要注意什麼

告訴我這裏面的內容

所有問答話題載入完畢

全螢幕嵌入示範 ▾

4. 氣氛燈-系列.md

- 內容顯示：「官網已關閉，不再對外銷售任何商品。」

HTML 內容

5. MaiAgent 概述頁面

- HTML 格式的概述內容

主要涵蓋領域

- 露營教學：初級和進階露營指南
- 產品資訊：氣氛燈系列產品介紹
- 系統概述：MaiAgent 相關資訊

這些是我目前能夠搜尋和參考的主要資料來源。

引用

初級露營.pdf 引用節點

2025-09-12 15:08:57

告訴我 LLM 的運作原理

標籤過濾

文件 (12)

組 1 AND 滿足所有標籤

教學 × 一般會員 ×

+非會員 +VIP

組間關係：OR 滿足任一組的條件

過濾公式：((教學 && 一般會員))

找到 1 個符合條件的文件

全選所有文件 搜尋文件名稱，或標籤

文件 (1) 已選擇 1 個文件 清除選擇

露營資料庫 (1個檔案) 已選擇 1/1 取消全選此庫

- 進階露營.pdf

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various user inputs. In the center, there's a detailed view of a document titled '4. 氣氛燈-系列.md'. On the right, there's a sidebar for 'File Filter' and a search bar.

**AI Assistant Settings**

**File Filter**

**Search**

## 5. 即時調整 AI 助理設定（可選）

透過右上方的「AI 助理設定」，可即時修改權限、工具等配置。

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various user inputs. In the center, there's a detailed view of a document titled '4. 氣氛燈-系列.md'. On the right, there's a sidebar for 'File Filter' and a file selection dialog.

**AI Assistant Settings**

**File Filter**

**Select File**

點選後會跳出右側彈跳視窗，讓您自由編輯需要的權限、工具等

The screenshot shows two overlapping windows. The left window is titled '内部問答' (Internal Q&A) and displays a list of pre-defined questions such as '請幫我看氣氛燈' (Please help me look at the atmosphere lamp), '告訴我露營的好地方' (Tell me about good places for camping), and '請參考初級露營，告訴我露營注意...' (Please refer to basic camping, tell me about camping...). The right window is titled 'AI 助理設定' (AI Assistant Settings) and is focused on '基本' (Basic) settings. It shows a '已使用知識庫' (Knowledge库 used) section with a note about searching for '露營燈-系列.md'. It also includes sections for '回饋品質控管' (Feedback Quality Control) with 'Webhook' and '使用分析' (Usage Analysis) options, and a '儲存' (Save) button.



## 使用技巧

### 對話管理

善用歷史對話紀錄快速回到之前的討論

新建問答適合開啟全新話題

### 文件控制精準度

針對特定問題可限制參考文件，獲得更精準回答

避免無關文件干擾 AI 助理的判斷

### 設定靈活調整

可針對不同對話情境即時調整 AI 助理能力

測試不同設定對回答品質的影響

# Web Chat 介紹總覽

## 一、WebChat 是什麼？

您可以將在 MaiAgent 創建的 AI 助理嵌入您的網站，提供即時客服或其他對話。且 Web Chat 為響應式設計，能在桌面、平板、手機完美適應。

目前 MaiAgent 提供以下兩種嵌入方式：

### 1. 網站右下角嵌入

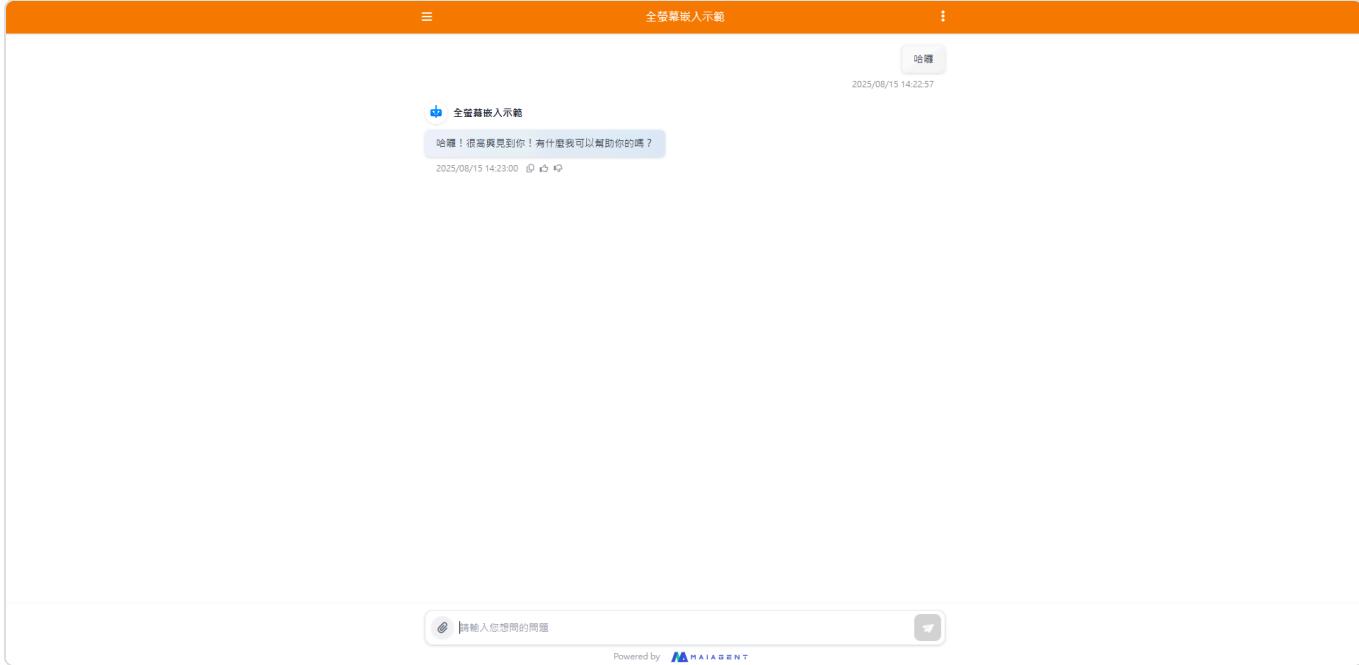
嵌入官網服務中，成為官網內建的智能助手  
不干擾用戶正常瀏覽，需要時隨時可用  
適合一般客服和諮詢服務



右下角嵌入(可拖移視窗)

### 2. 全螢幕嵌入

提供完整的對話體驗  
適合複雜的諮詢和服務流程  
可客製化設計，符合企業需求



## 全螢幕嵌入示範

這樣的設計將帶來：

**即時性**：訪客無需等待，立即獲得專業回答，提升用戶體驗

**便利性**：右下角浮動設計不干擾正常瀏覽，需要時隨時可用

**成本效益**：AI 助理 24/7 服務，大幅降低人力成本

**專業形象**：展現企業的科技實力和服務品質

## 二、打造企業風格的 Web Chat 服務

MaiAgent 提供自訂 LOGO、頭貼、問答主題色彩等自定義功能，協助您打造企業風格的 Web Chat 服務

您可以透過

選擇助理顯示名稱

上傳您的企業 LOGO

選擇 AI 助理顯示頭貼

選擇 Web Chat 主題顏色

選擇 AI 助理回覆時的訊息背景顏色

等功能打造屬於您的 Web Chat 外觀：



## 預設助理樣式



哈囉

2025/08/15 14:51:11



預設助理樣式

哈囉！很高興見到你！有什麼我可以幫助你的嗎？

2025/08/15 14:51:13 ⏪ ⏴ ⏵



請輸入您想問的問題



Powered by



X

預設樣式



自定義樣式

如此，就可以根據您的企業色彩需求，打造符合企業風格的 Web Chat 服務

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant website. At the top, there's a navigation bar with links for '文件' (File), '關於我們' (About Us), '解決方案' (Solutions), '產品功能' (Product Features), 'AI 新知' (AI News), '成功案例' (Success Stories), '平台方案' (Platform Solutions), and a '登入' (Login) button. Below the navigation is a large banner with the text '打造企業 AI 助理、釋放團隊潛能' (Create enterprise AI assistants, release team potential) and a subtext '最高品質的回復精準度與資安防護，多種模組與功能應用於商業場景' (Highest quality response accuracy and security protection, various modules and functions applied to business scenarios). There are two buttons: '了解更多' (Learn more) in blue and '平台方案' (Platform Solutions) in green. To the right of the banner is a screenshot of the AI assistant interface showing a white robot-like character interacting with a digital interface. The interface includes a message history with a timestamp '2025/08/15 15:16:51', a message input field, and a 'Powered by MAIAgent' footer.

### 三、訊息客製化

在第一次進入 Web Chat 服務時，您可以自由根據以下情境等設定屬於您的 AI 助理開場白。

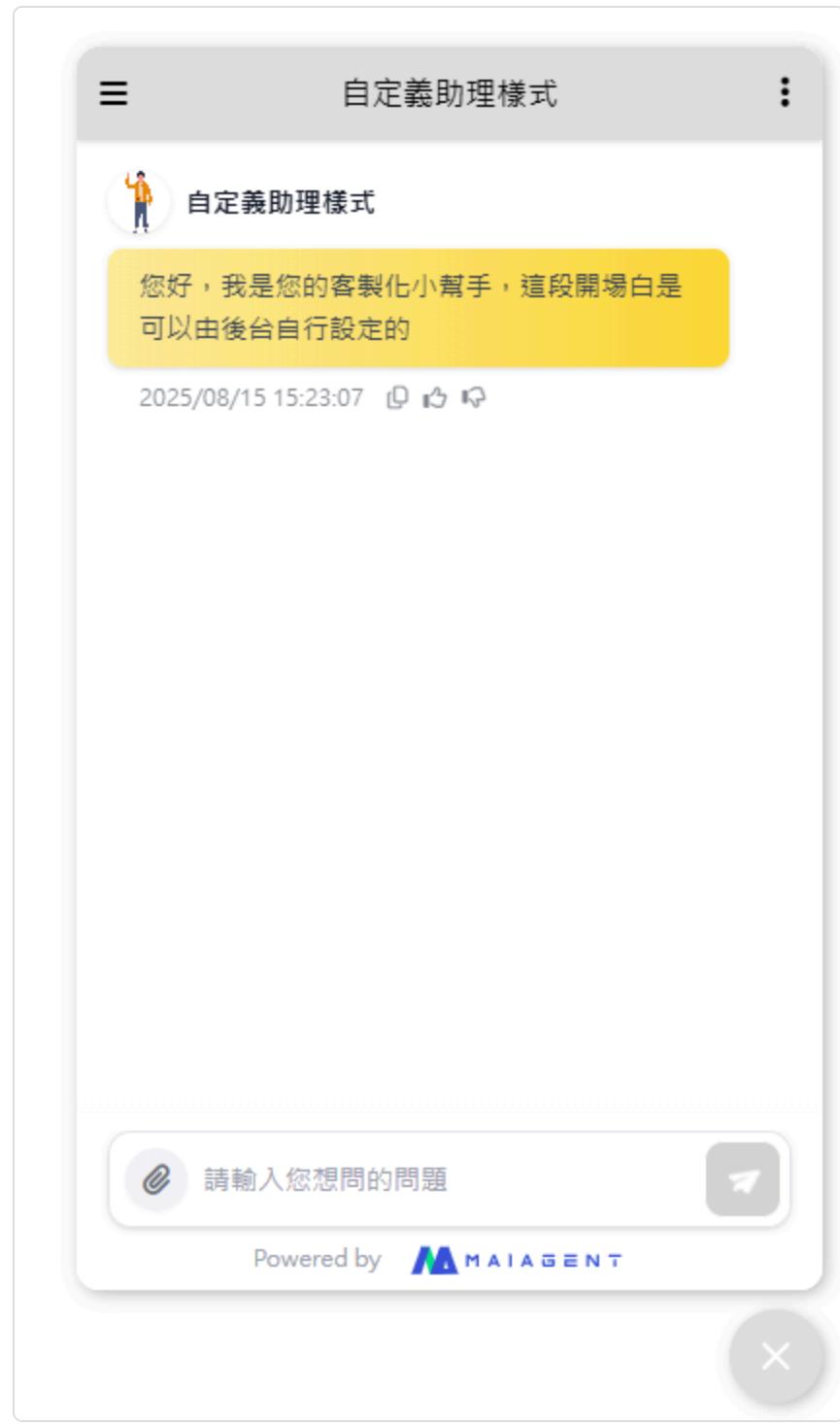
#### 1. 開場白客製化

##### 品牌化問候語

設定：「歡迎來到我們的網站！我是您的專屬客服小助手」，展現企業專業形象和親切服務態度

##### 引導式開場

設定：「我可以幫您查詢產品資訊、解答使用問題、協助訂單處理」，以明確告知用戶可提供的服務範圍，建立用戶對服務能力的信任感



自定義開場白

## 2. 引導性起始問題

設定「對話開始問題」作為快速選項

用戶可直接點擊常見問題，無需打字

範例問題：

「如何查看已訂購項目？」

「如何下訂單」

「會員積分規則」

「營業時間」

用戶可透過點按起始問題展開對話，加速問答進程：



起始問題設定範例



用戶點按展開對話

## 四、多樣性問答內容

### 1. 多語言支援

依使用者使用語言回覆，消除溝通障礙。

**自動偵測**：根據用戶輸入之語言選擇助理回覆語言

自定義助理樣式

HI

2025/08/15 16:19:34

自定義助理樣式

Hello! How are you doing today? Is there anything I can help you with?

2025/08/15 16:19:37

你好

2025/08/15 16:20:11

自定義助理樣式

你好！很高兴见到你。有什么我可以帮助你的吗？

2025/08/15 16:20:15

哈囉

2025/08/15 16:20:20

自定義助理樣式

哈囉！你好！很高興認識你。有什麼我可以幫忙的嗎？

2025/08/15 16:20:23

**手動切換：**

使用 Web Chat 介面選擇使用語言，請見：[多國語言支援：Web Chat 聊天設定](#)。

使用 Web Chat 初始化時腳本 (javascript) 指定 AI 助理回覆語言，請見：[技術人員手冊—Web Chat 初始](#)化。

支援語言列表，請見：[多國語言支援：支援語言列表](#)

## 2. 多模態問答

除文字問答外，AI 助理也可支援不同類型的檔案上傳：

試算表：.xls, .xlsx, .csv, .ods

文書處理文件：.doc, .docx, .odt, .pdf, .md, .txt

簡報文件：.ppt, .pptx, .odp

網頁文件：.html, .htm

資料格式：.json, .jsonl

音訊文件：.wav, .mp3

您可以不允許使用者上傳附件，僅使用文字進行對話，保障對話安全。

## 圖片內容處理

### 圖片識別與分析

**上傳圖片分析**：用戶可上傳產品圖片，AI 自動識別並提供相關資訊

**截圖處理**：支援螢幕截圖分析，協助解決使用問題

**圖片說明**：自動生成圖片內容描述和相關建議

### 圖片回覆功能

**產品圖片展示**：回覆中包含產品實體圖片

**操作指引圖**：提供步驟化的操作截圖

範例：

使用者詢問該去哪裡設定 MaiAgent 助理，助理以圖片方式回應設定畫面

使用者截圖向助理確認該路徑是否正確，助理正確解析後回應



MaiAgent 客服助理



「對話平台」，選擇您想設定的 AI 助理，然後點選「操作」圖示進入對話平台配置。

以下圖片說明設定位置：



助理以圖片回應



助理解析使用者截圖內容

## 文件處理能力

### 支援文件格式

**PDF 文件**：自動解析 PDF 內容並回答相關問題

**Word 文件**：處理 .doc/.docx 格式文件

**Excel 表格**：分析試算表數據並提供洞察

**PowerPoint 簡報**：提取簡報內容並回答問題

## 文件互動功能

**文件內容查詢**：基於上傳文件回答特定問題

**數據分析**：自動分析表格數據並以表格方式提供統計資訊

**文件摘要**：生成長文件的關鍵內容摘要

**範例 1：請 AI 助理以表格方式呈現資料內容，並給予參考資料連結**

三 預設助理樣式 :

請用表格幫我整理 LLM 現有的服務，並給予參考連結，表格不要超過三格

2025/08/15 16:46:01

預設助理樣式

服務提供商	主要LLM服務
OpenAI	GPT-4, GPT-3.5, ChatGPT, AI
Google	Gemini (原Bard), PaLM API, \
Anthropic	Claude系列模型, Claude API

這個表格涵蓋了目前最主要的三個LLM服務提供商，包含了消費者和開發者都能使用的服務選項。

2025/08/15 16:46:04

請輸入您想問的問題

Powered by MAIAGENT

X

表格方式整理資訊



## 預設助理樣式



請用表格幫我整理 LLM 現有的服務，並給予參考連結，表格不要超過三格

2025/08/15 16:46:01



### 預設助理樣式

	參考連結
API服務	<a href="https://openai.com">https://openai.com</a>
Vertex AI	<a href="https://ai.google.dev">https://ai.google.dev</a>
	<a href="https://www.anthropic.com">https://www.anthropic.com</a>

這個表格涵蓋了目前最主要的三個LLM服務提供商，包含了消費者和開發者都能使用的服務選項。

2025/08/15 16:46:04



請輸入您想問的問題



Powered by  MAIAgent



給予外部連接

範例 2：請助理分析銷貨內容，並給予表格解析



## 預設助理樣式

&lt;internal\_tool\_search&gt;

銷貨內容.xlsx

&lt;/internal\_tool\_search&gt;

根據銷貨內容.xlsx的數據，我為您提供詳細的  
表格分析：

## 銷貨內容分析報告

## 原始數據表格

品項	售價(元)	銷貨數量(件)
礦泉水	10	100
牛奶	20	30
蘋果	40	20
總計	-	<b>150</b>



請輸入您想問的問題



Powered by

MAIAGENT



範例 3：傳入 docx 檔案，請助理協助分析 CV 撰寫上問題

The screenshot shows a mobile application interface for resume review. At the top, there's a dark brown header bar with three white horizontal bars on the left, the text "預設助理樣式" (Default Assistant Style) in the center, and three vertical dots on the right. Below the header is a white card with a blue circular icon containing a white "A" and the text "預設助理樣式". The main content area has a light blue background. It starts with a message: "根據文件 **cv\_revised\_01082025.docx**, 我發現以下幾個問題：" (Based on the file **cv\_revised\_01082025.docx**, I found the following issues:). Below this is a section titled "格式與結構問題" (Format and Structure Issues) with a list of three items:

1. 重複內容：CV中有大量重複的段落和內容，特別是工作經驗部分出現多次重複
2. 排版混亂：文件中有許多格式不一致的地方，段落間距和縮排不統一
3. 參考人資訊不完整：References部分只有空白的表格框架，沒有填入實際的聯絡人資訊

Below this is another section titled "內容問題" (Content Issues) with a single item:

1. 時間邏輯錯誤：
  - 目前工作經驗顯示"Aug. 2025 -- Now"，但這是未來的日期

At the bottom of the card is a search bar with a magnifying glass icon, the placeholder text "請輸入您想問的問題" (Please enter your question), and a send button with a white "X" icon. Below the search bar is the text "Powered by MAIAGENT". A large brown circular button with a white "X" is located at the bottom right of the card.

AI 助理在回答時皆使用 Markdown 格式回覆，並然有序編排回應內容。

## 五、歷程記憶與對話分享

### 1. 對話歷史記憶

為提供連續性的服務體驗，WebChat 會自動記憶用戶的對話歷史，讓每次對話都能建立在之前的基礎上。

## 記憶內容範圍

**對話內容**：完整的問答記錄，包含文字、圖片、文件等

**服務狀態**：未完成的查詢、待處理的問題

用戶可以在 Web Chat 左側對話列表中查看過去的對話紀錄，或開啟新對話

三 預設助理樣式 :

- "Japanese(mediant)" 應該是 "Japanese(intermediate)"
- 部分句子文法不夠流暢，如"in charge of technique explanation and helps"

3. 技術細節不夠具體：

- 缺乏具體的專案成果量化數據
- 技術技能描述過於簡單，缺乏深度

### 建議改善

1. 清理重複內容，確保每個部分只出現一次
2. 統一格式和排版
3. 修正時間邏輯錯誤
4. 完善參考人資訊
5. 改善英文表達的準確性
6. 增加更多量化的成果描述

2025/08/15 16:49:54

請輸入您想問的問題

Powered by MAIAGENT

X



記憶對話功能可使用於：

**連續諮詢**：用戶詢問「上次推薦的帳篷型號是什麼？」，AI 能立即回憶並回答

**進度追蹤**：用戶說「繼續上次的訂單查詢」，AI 自動調出相關資訊

**個人化服務**：根據歷史對話提供更精準的推薦和建議

## 2. 對話分享

當諮詢 AI 助理後想分享對話給朋友或同事，或內部團隊需要協作討論客戶問題，可使用 MaiAgent 服務產生對話分享連結：



預設助理樣式

分享

根據文件 **cv\_revised\_01082025.docx**，我發現以下幾個問題：

## 格式與結構問題

1. 重複內容：CV中有大量重複的段落和內容，特別是工作經驗部分出現多次重複
2. 排版混亂：文件中有許多格式不一致的地方，段落間距和縮排不統一
3. 參考人資訊不完整：References部分只有空白的表格框架，沒有填入實際的聯絡人資訊

## 內容問題

1. 時間邏輯錯誤：
  - 目前工作經驗顯示"Aug. 2025 -- Now"，但這是未來的日期
  - 學業預計2026年畢業，但已經有2025年的工作經驗



請輸入您想問的問題



Powered by



X



預設助理樣式

分享



根據文件 **cv\_revised\_01082025.docx**，我發現以下幾個問題：

## 格式與結構問題

分享對話的公開連結 X

<https://chat.maiagent.ai/web-chats/1ccd7cae-bfaa-47a2-a242-8b062f0a5a53/conversations/f4646896-07f2-42c0-8ebf-d70e0a29cf60/share>

複製連結

### 1. 時間邏輯錯誤：

- 目前工作經驗顯示"Aug. 2025 -- Now"，但這是未來的日期
- 學業預計2026年畢業，但已經有2025年的工作經驗



請輸入您想問的問題



Powered by

 MAIAGENT

X



## 分享內容

**完整對話記錄**：包含所有文字、圖片、文件等內容

**對話摘要**：自動生成對話重點摘要

**相關資源**：對話中提到的產品連結、文件等

對話紀錄分享可使用於：

**客戶分享**：「這個露營裝備推薦很棒，分享給登山社團」

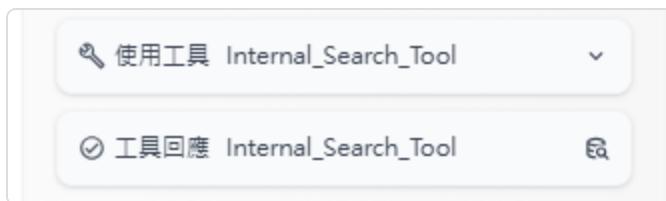
**內部協作**：客服人員分享複雜問題給技術支援團隊

**培訓用途**：分享典型對話案例作為員工培訓教材

## 六、選擇是否顯示使用工具、引用文件列表

### 1. 顯示使用工具列表

您可選擇是否讓使用者看見 AI 助理在推理時使用之工具列表，若允許，AI 助理在產出回覆時會出現以下畫面：



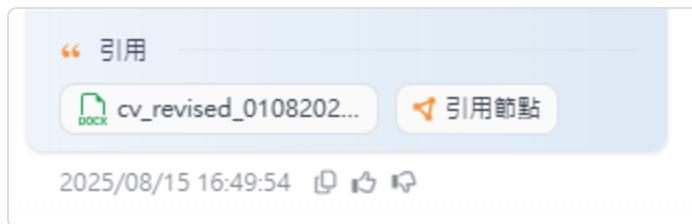
您可透過此列表追蹤 AI 助理使用的工具內容是否正確。

### 2. 顯示引用文件列表

每個 AI 回答都會自動生成引用文件列表，清楚標示資訊來源，提升回答的可信度和可追溯性。

#### 顯示設定

企業可根據需求設定是否讓使用者看到引用的工具列表和參考文件名稱內容，若開放顯示，則在 AI 助理的回應底部會出現以下列表。點擊「引用節點」，則可以看見參考的文件片段：



依照不同的使用情景，可選擇是否公開引用資訊：

**公開客服**：顯示所有引用資訊，建立信任感

**內部支援**：隱藏敏感文件，保護機密資訊

**教育機構**：顯示學習資源，方便學生查閱

## 七、對話權限保障 - 安全可控的對話環境

### 1. 登入功能設定

#### 強制登入機制

為確保對話內容的安全性和可控性，企業可開啟登入功能，要求用戶必須先登入才能使用 AI 助理服務。設定完成後，訪客點擊 WebChat 時會先進入登入頁面，只有成功登入的用戶才能開始與 AI 助理對話

## 安全優勢

**身份驗證**：確保每個對話用戶都有明確身份

**權限控制**：根據用戶身份提供對應的服務內容

**對話追蹤**：完整記錄每個用戶的對話歷史

**資料保護**：防止未授權用戶存取敏感資訊

## 2. 三種登入方式

### AD (Active Directory) 登入

**適用場景**：企業內部員工使用，整合現有 AD 系統

**特點**：單一登入 (SSO)，無需額外帳號管理

**設定方式**：配置 AD 伺服器連線資訊和同步規則

**實際應用**：員工使用公司帳號直接登入，自動獲得對應權限

### Keycloak 登入

**適用場景**：需要複雜身份管理的企業，支援多種身份提供者

**特點**：支援 OAuth2、SAML、OpenID Connect 等標準協議

**設定方式**：配置 Keycloak 伺服器、用戶池和身份提供者

**實際應用**：整合多個系統的用戶身份，統一管理權限

### MaiAgent 登入

**適用場景**：簡單的用戶管理需求，快速部署

**特點**：內建用戶管理系統，操作簡單直觀

**設定方式**：在 MaiAgent 平台建立用戶帳號和權限

**實際應用**：為特定用戶群體建立專屬登入系統

開啟後，開始對話前將出現以下畫面要求登入：



登入

請登入以繼續使用 預設助理樣式

電子郵件

請輸入您的電子郵件

密碼

請輸入密碼



[忘記密碼？](#)

登入

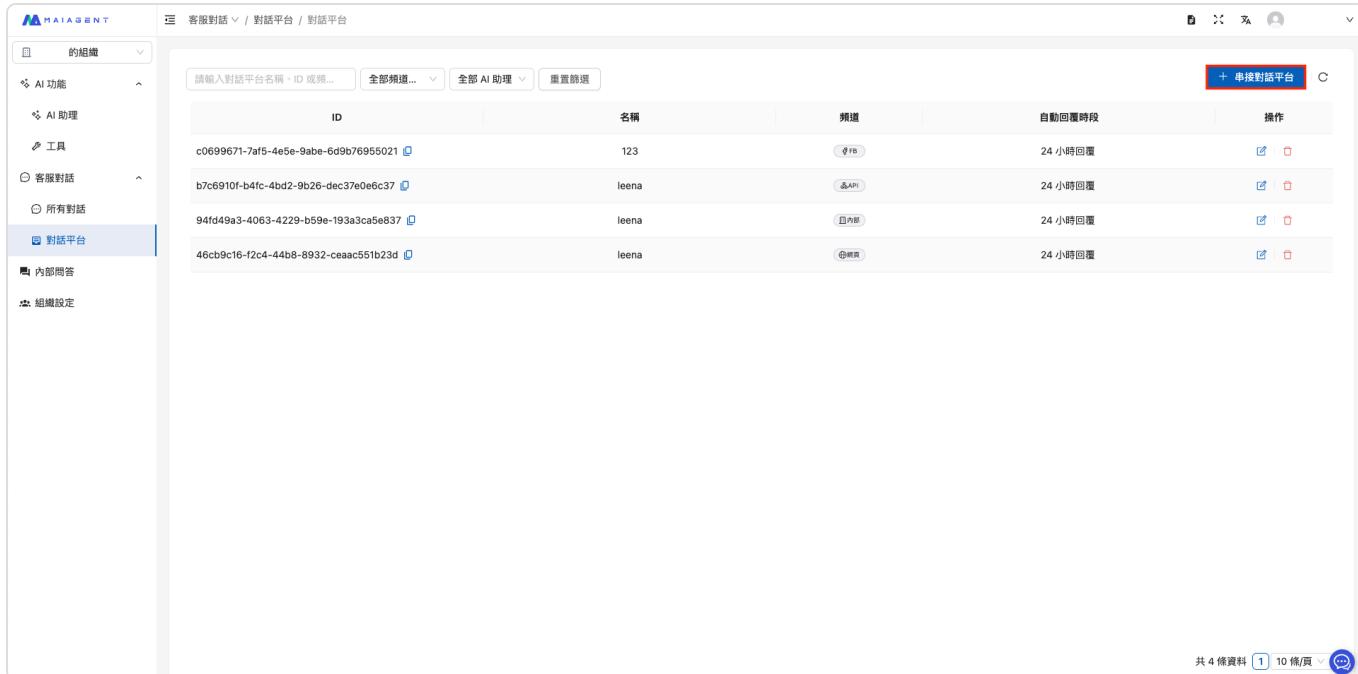
還沒有帳號？[立即註冊](#)

# 串接對話平台：網站

## 一、進入設定頁面

### 1. 路徑一：新增網頁客服對話

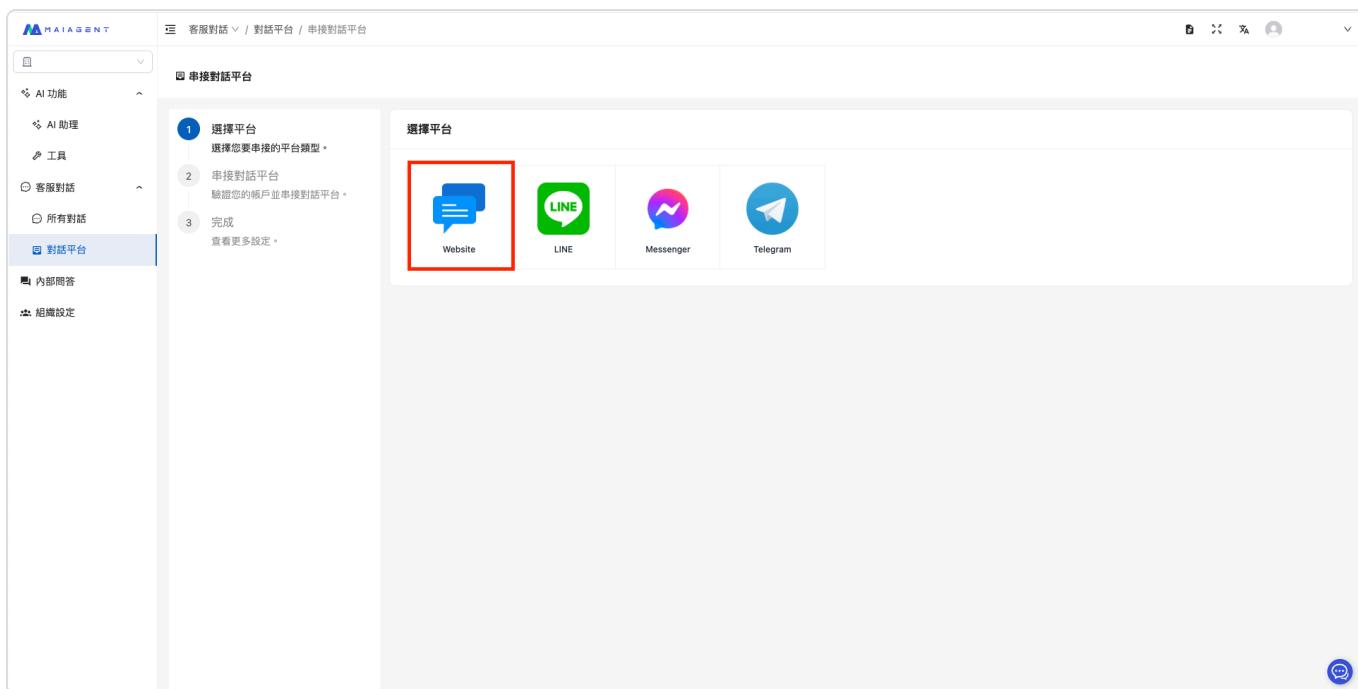
點擊左側選單 「客服對話 > 對話平台」，點選右上角的 「+串接對話平台」，選擇平台 「Website」



The screenshot shows the MaiaGent platform's 'Conversation Platform' section. On the left, there is a sidebar with various menu items like AI Function, Tools, Customer Conversations, All Conversations, and Conversation Platform (which is selected and highlighted with a blue border). The main area displays a table of existing conversation platforms. The columns include ID, Name, Channel, Auto-Reply Time, and Operations. There are four entries listed:

ID	Name	Channel	Auto-Reply Time	Operations
c0699671-7af5-4e5e-9abe-6d9b76955021	123	FB	24小時回覆	
b7c6910f-b4fc-4bd2-9b26-dec37e0e6c37	leena	API	24小時回覆	
94fd49a3-4063-4229-b59e-193a3ca5e837	leena	内部	24小時回覆	
46cb9c16-f2c4-44b8-8932-ceaac551b23d	leena	Chat	24小時回覆	

At the bottom right of the table, there is a message icon with the text '共 4 條資料 1/10 頁/頁'.



The screenshot shows the 'Connect Conversation Platform' setup process. The left sidebar includes the 'Conversation Platform' menu item. The main area has three steps:

1. 選擇平台  
選擇您要串接的平台類型。
2. 串接對話平台  
驗證您的帳戶並串接對話平台。
3. 完成  
查看更多設定。

Step 1 is currently active, showing a '選擇平台' section with icons for Website (highlighted with a red box), LINE, Messenger, and Telegram.

## 2. 路徑二：AI 助理關聯對話平台

進入左側功能欄「AI 功能 > AI 助理」選擇某隻 AI 助理，點選「操作」圖示，再點選「關聯對話平台」的「網頁 XX 助理」

This screenshot shows the 'AI Assistant' management interface. On the left sidebar, 'AI 助理' is selected and highlighted with a red box. In the main content area, there is a table listing AI assistants. One row is selected, showing details: ID 572acf46-92e9-4a89-b871-6beae7f86..., AI 助理名稱 小愛, LLM 模型 Claude 3.7 Sonnet, 回答模式 一般(預設), 更新時間 2025-06-25 16:31:48. To the right of the row, there is a '操作' (Operation) column with two buttons: a blue one with a checkmark and a red one with a delete icon, both of which are also highlighted with red boxes.

This screenshot shows the configuration interface for the selected AI assistant. The left sidebar shows 'AI 助理' is selected. In the main content area, the '關聯對話平台' (Associate with Conversation Platform) section is expanded. It lists three platforms: 網頁 (leena), 內部 (leena), and API (leena). The 'API' entry has a red box around its 'leena' label. At the top of the configuration panel, there are tabs for '基本設定' (Basic Settings), 'RAG 設定' (RAG Settings), '回答模式設定' (Response Mode Settings), '工具' (Tools), and '權限設定' (Permission Settings). The '基本設定' tab is active. On the right side, there is a form field for 'AI 助理名稱' (AI Assistant Name) containing 'leena'. A blue '儲存' (Save) button is located at the bottom right of the configuration panel.

點擊設定按鈕

## 3. 路徑三：對話平台操作

左側功能欄中的「**客服對話 > 對話平台**」，選擇您想要設定之 AI 助理，點選「**操作**」圖示即可進入對話平台配置。

ID	名稱	頻道	自動回覆時間	操作	
c0699671-7af5-4e5e-9abe-6d9b76955021	123	FB	24小時回覆		
b7c6910f-b4fc-4bd2-9b26-dec37e0e6c37	leena	API	24小時回覆		
94fd49a3-4063-4229-b59e-193a3ca5e837	leena	內部	24小時回覆		
46cb9c16-f2c4-44b8-8932-ceaac551b23d	leena	網頁	24小時回覆		

## 二、基本設定

### 1. 基本設定

基本設定

名稱: 小麥先生

AI 助理: 小麥

返回地址: 請輸入

自訂域名 (CNAME): 請輸入您的自訂域名，例如: example.com

公開訪問URL: <https://chat.maiagent.ai/web-chats/f5273ee0-a29b-49a8-abe6-0f5d6ee2161f>

**儲存**

## 設定平台名稱

在「**平台名稱**」欄位輸入您希望在網站上顯示的AI助理名稱  
例如：「客服小幫手」、「智能助理」等



平台名稱顯示

## 選擇AI助理

在「**AI助理**」下拉選單中選擇要使用的AI助理  
這會決定聊天室使用哪一個AI助理來回答問題

## 設定返回網址

在「**返回網址**」欄位輸入您的公司網站網址  
當用戶點擊聊天室的返回按鈕時，會跳轉到這個網址

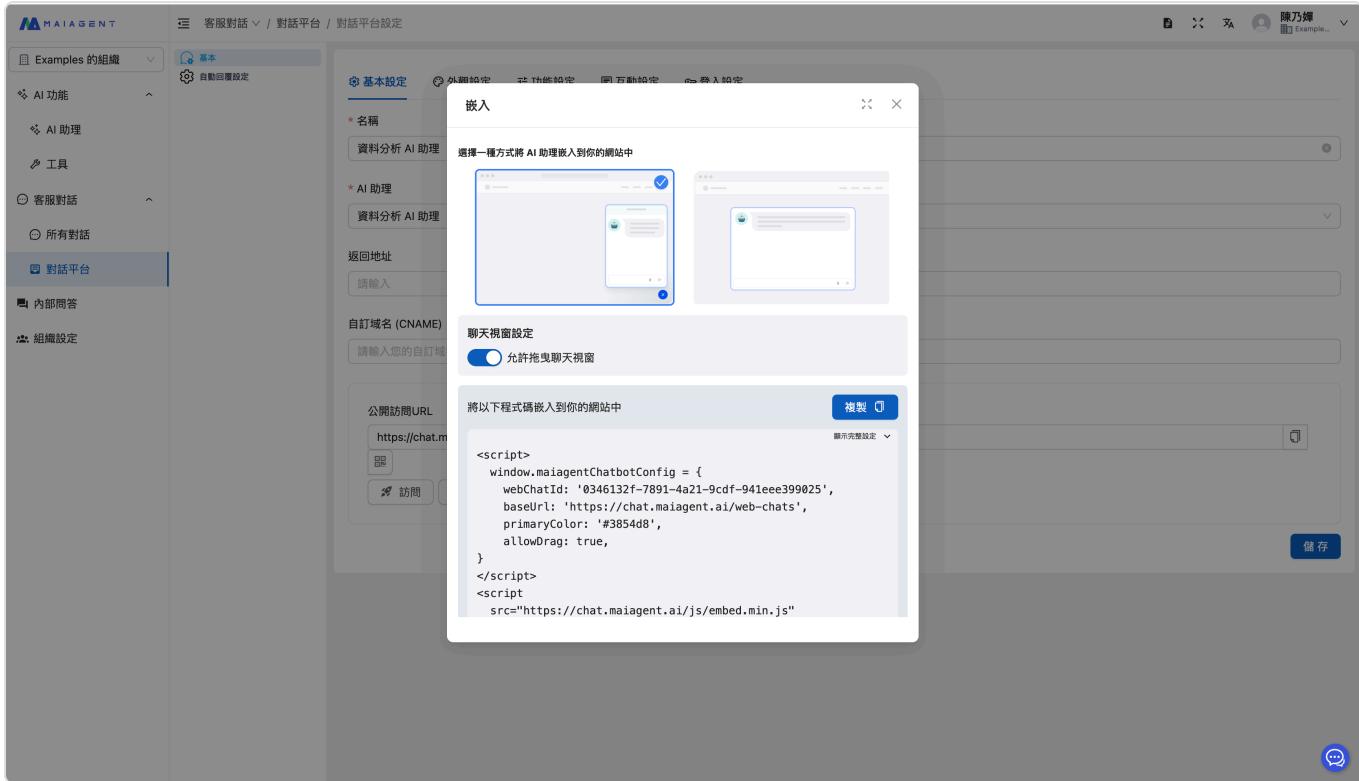
## 取得並使用公開網址

系統會自動生成一個「**公開訪問URL**」

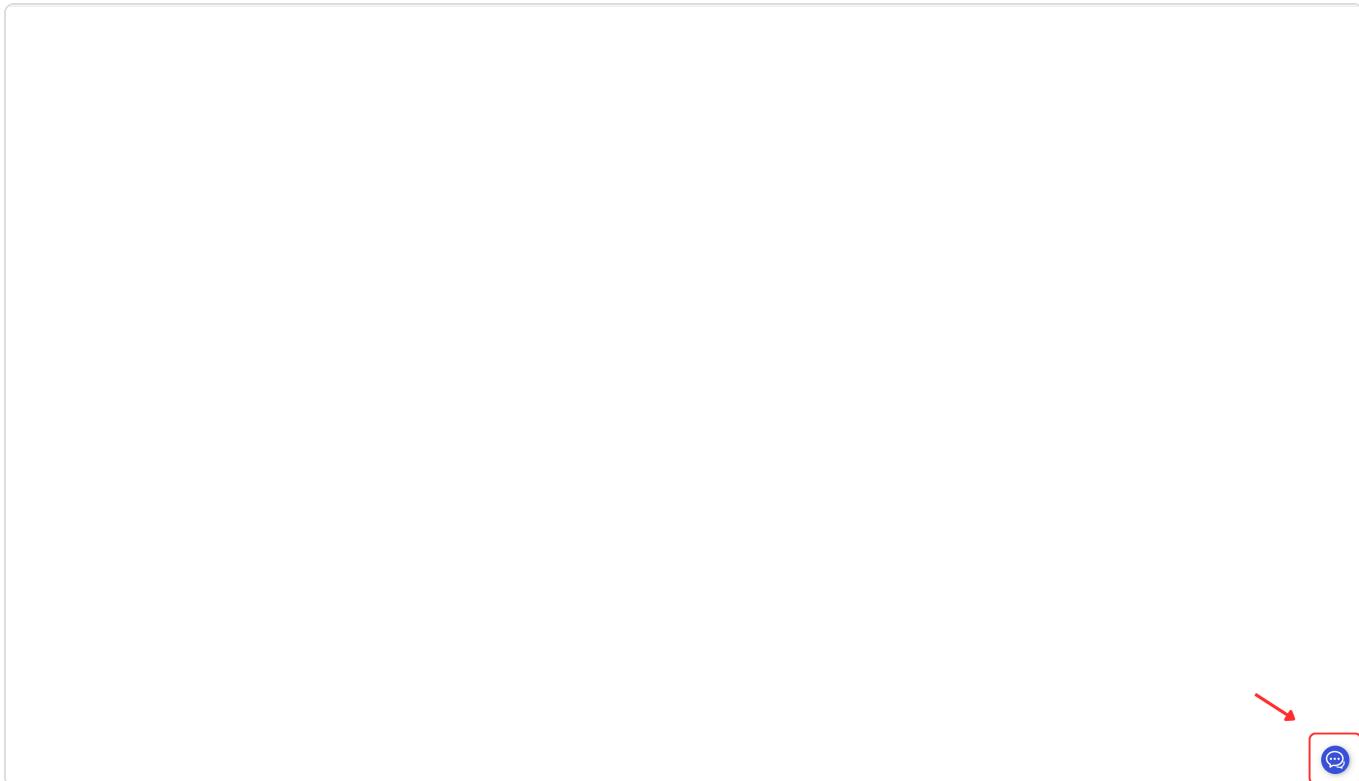
您可以：

- 點擊「**複製**」按鈕複製網址
- 點擊「**訪問**」按鈕在新視窗開啟聊天室
- 點擊「**嵌入**」按鈕取得嵌入程式碼

點擊「**嵌入預覽**」按鈕預覽嵌入效果



嵌入方式選擇



預覽嵌入



了解更多

平台方案

### 為什麼要選擇 MaiAgent?



加入返回網址後將於返回上一頁時顯示於背景

## 2. 外觀設定

客服對話 / 對話平台 / 對話平台設定

陳乃輝 的組織

AI 功能

客服對話

所有對話

對話平台

內部問答

組織設定

基本

自動回覆設定

◎ 基本設定

◎ 外觀設定

功能設定

互動設定

登入設定

Logo

大頭貼

預覽

\* 主題色

啟用主題模式切換

\* 標題字顏色

\* 預設主題模式

\* 深色主題

\* 深色標題字顏色

\* AI 助理回答背景色

\* 深色對話回答顏色

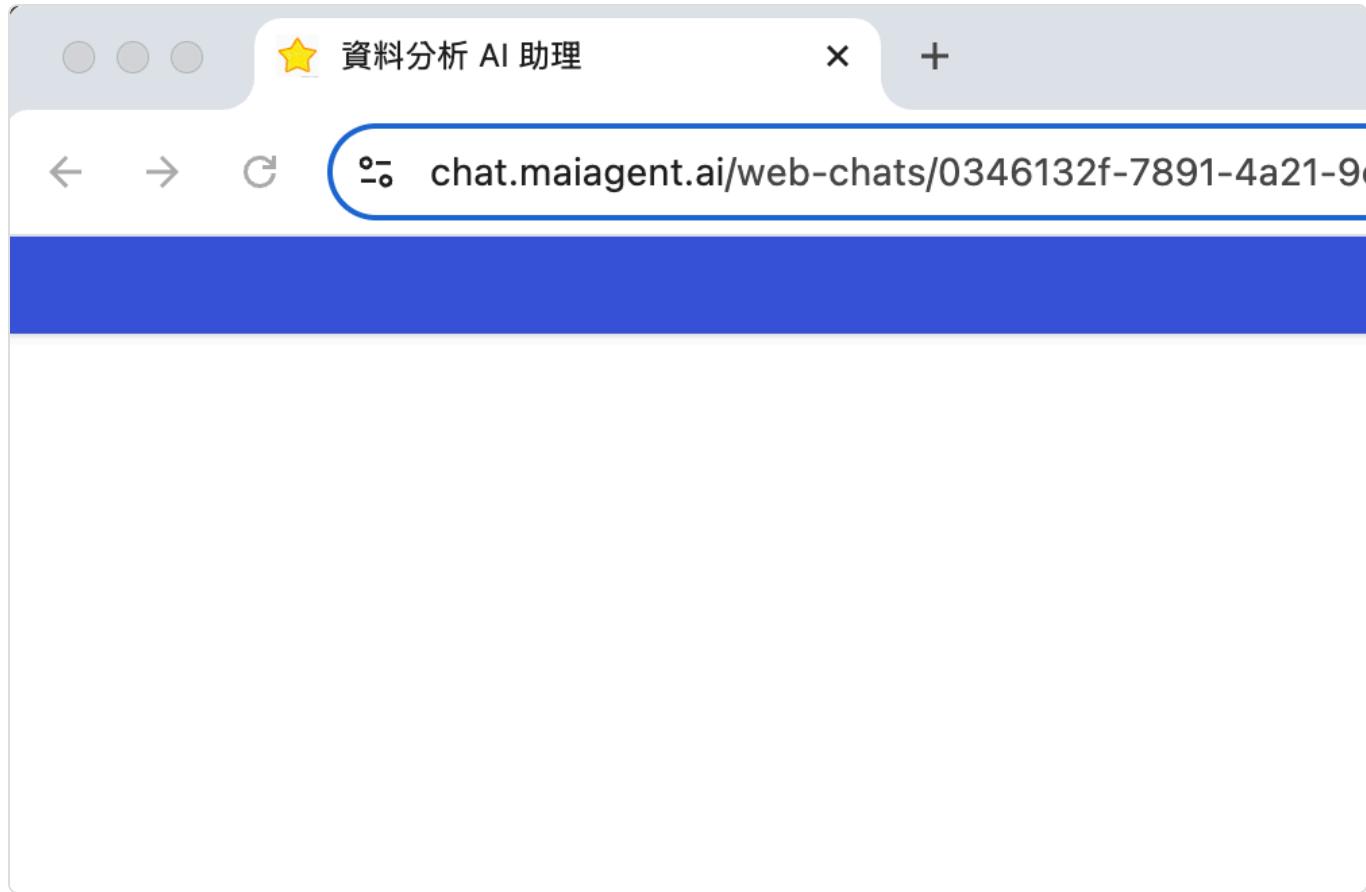
儲存

上傳企業 Logo

點擊「**Logo**」區域的上傳按鈕

選擇您的企業標誌圖片檔案

上傳後會顯示預覽，可點擊刪除重新上傳



Logo 設定顯示

### 上傳 AI 助理頭像

點擊「**大頭貼**」區域的上傳按鈕

選擇適合的頭像圖片

上傳後會顯示預覽，可點擊刪除重新上傳

### 設定顏色主題

點擊「**主題色**」選擇器，選擇聊天室視窗標題的顏色

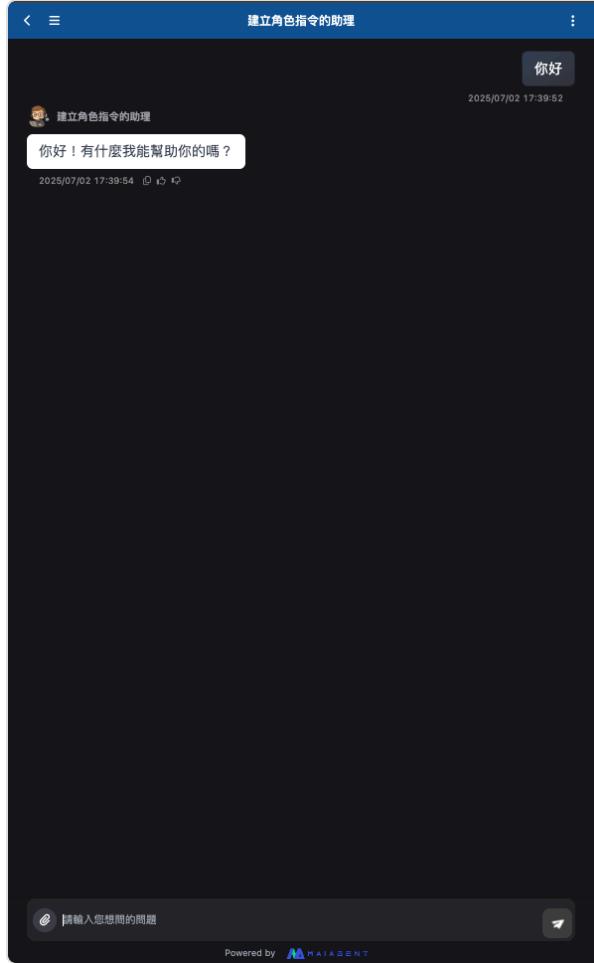
點擊「**標題字顏色**」選擇器，設定標題文字顏色

點擊「**AI 助理回答背景色**」選擇器，設定 AI 回覆訊息的背景顏色

### 啟用主題切換

將「**主題模式切換**」開關切換為開啟狀態

用戶可以在淺色和深色主題間切換

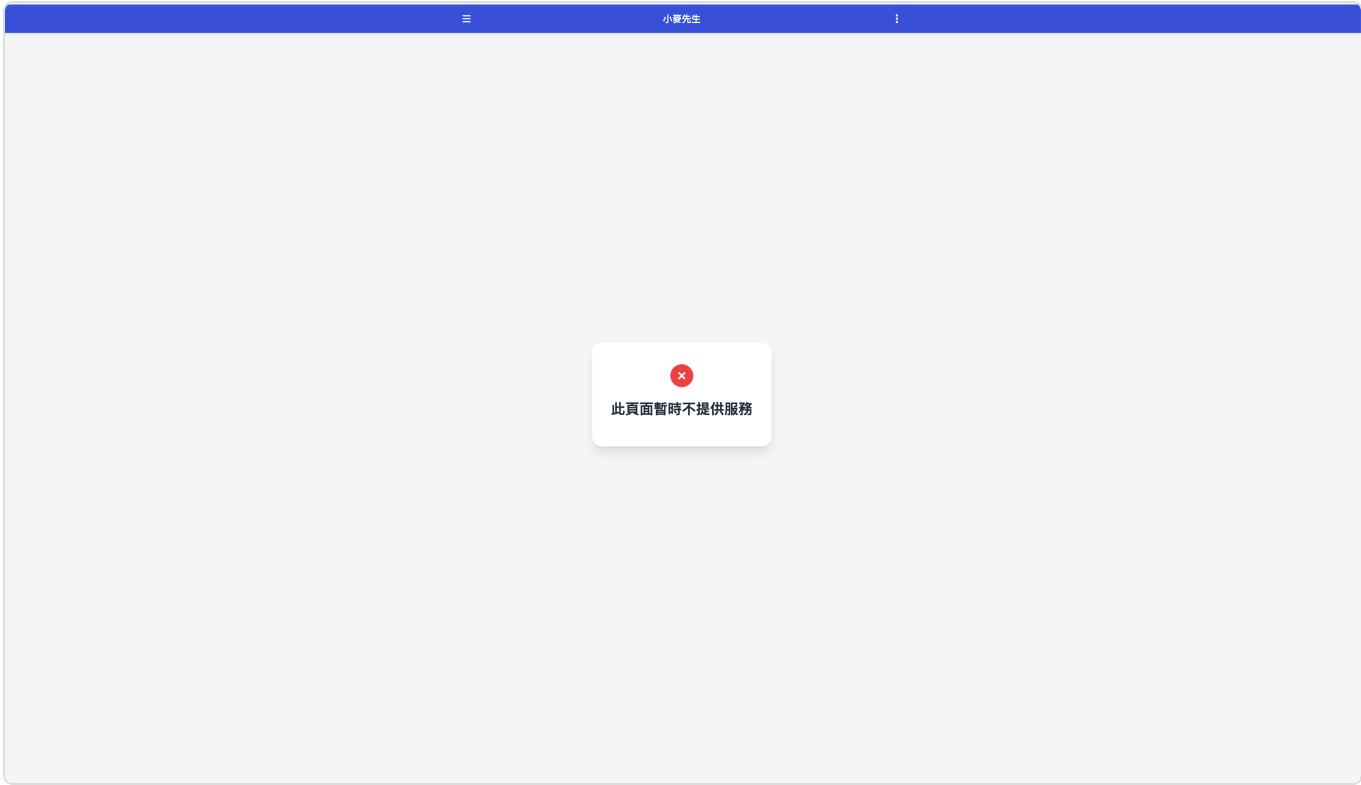


大頭貼、顏色主題、深色主題示意

### 3. 功能設定

#### 設定是否啟用

設定對話是否開啟提供服務使用

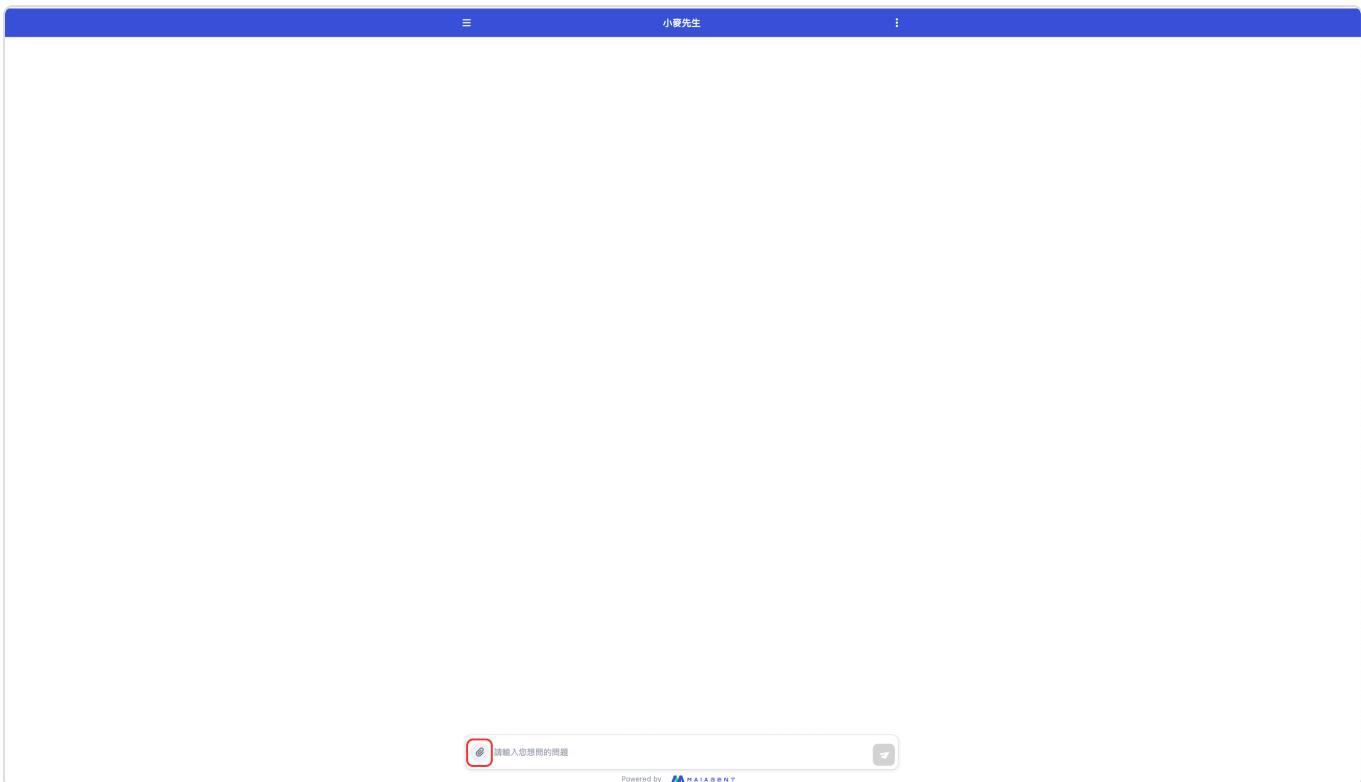


關閉啟用開關

### 設定檔案上傳

將「**允許檔案上傳**」開關切換為開啟狀態

用戶就可以上傳檔案給AI分析，如：圖片、檔案等



開啟允許上傳檔案

## 設定引用文件顯示

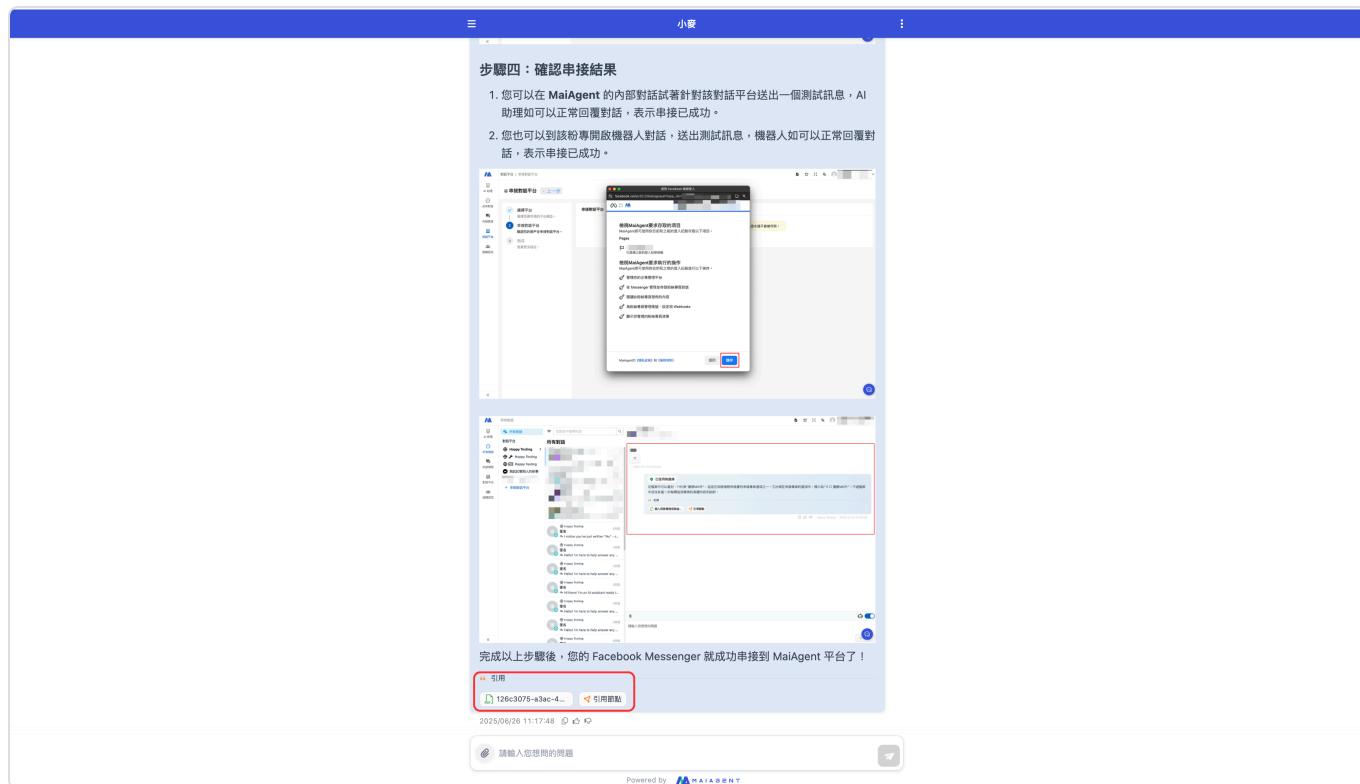
將「**顯示引用文件**」開關切換為開啟狀態

AI回答時會顯示參考的來源文件

## 設定允許下載引用文件

將「**允許下載引用文件**」開關切換為開啟狀態

使用者即可下載對話中AI助理所引用的檔案內容



開啟顯示引用文件及允許下載引用文件

## 設定顯示使用工具及結果

將「**顯示使用工具及結果**」開關切換為開啟狀態

系統將標示正在透過MCP或API作業處理中

FAQ 整理 AI 助理

23. 如何處理APP提醒鈴聲問題？

- 問題：提醒鈴聲不太會響起。
- 回答：1.確認手機APP的偏好設定是否有將「提醒通知」打開；2.手機本身是否為靜音或震動模式？若為靜音或震動模式，即使有開啟APP提醒通知，仍是沒辦法有聲音提醒。
- 資料來源：客戶與客服的對話紀錄（少宇 | Jubo客服顧問, 2024/08/02）。

24. 如何輸出端信息服務的排班總表紀錄？

- 問題：想要能下載端信息服務的排班總表紀錄。
- 回答：可以使用端信息服務表輸出功能，這個表單輸出是按月將有排班的服務個案列在同一個工作表。
- 資料來源：客戶與客服的對話紀錄（少宇 | Jubo客服顧問, 2025/01/10）。

25. 如何處理繳費明細單匯出的問題？

- 問題：繳費明細單匯出時，部分負擔金額顯示不正確。
- 回答：這部分異常已記錄下來請工程部排查，後續進度會在群組回覆您。機構這裡若需急著繳費單，邀請幫忙先手動調整。
- 資料來源：客戶與客服的對話紀錄（叢群督導-廖芳儀, 2024/08/27）。

這些FAQ已經按照您的要求格式整理完成，涵蓋了系統操作、問題排除、功能使用等多個方面的常見問題。這些內容可以作為客服培訓和客戶自助使用的參考資料。

2025/06/26 16:46:00 整理到google doc 2025/06/26 16:58:47

FAQ 整理 AI 助理

我會幫您將整理好的FAQ內容匯入到Google文件中。為了完成這個任務，我需要先創建一個新的Google文件，然後將FAQ內容批次更新到該文件中。|

使用工具：Internal\_Search\_Tool 2025-06-26 16:58:58 延用

工具結果：Internal\_Search\_Tool 2025-06-26 16:58:59 延用

我將為您創建一個新的Google文件，並將整理好的FAQ內容匯入其中。由於我沒有直接操作Google文件的工具，我會使用Text\_to\_SQL\_Tool來生成適當的SQL語句，以便將FAQ內容存儲到數據庫中，然後您可以將其導出為Google文件。

請輸入您想問的問題

Powered by MAIA AGENT

顯示使用工具及結果

## 4. 互動設定

MAIA AGENT

客服對話 / 對話平台 / 對話平台設定

AI 功能

AI 助理

工具

客服對話

所有對話

對話平台

內部問答

組織設定

基本

自動回覆設定

基本設定

外觀設定

功能設定

互動設定

登入設定

開場白

你好，很高興為您服務

+ 新增

對話開始問題

怎麼設定 AI 助理

怎麼串接 LINE

+ 新增

儲存

@

設定開場白

在開場白輸入框中輸入歡迎訊息

例如：「您好！我是您的智能客服，有什麼可以幫助您的嗎？」

點擊 「**新增**」 按鈕將開場白加入列表

可以新增多個開場白，系統會隨機選擇

如需刪除，點擊對應項目右側刪除按鈕

## 設定對話開始問題

在「對話開始問題」輸入框中輸入預設問題

例如：「如何申請退貨？」、「營業時間是什麼？」

點擊 「**新增**」 按鈕將問題加入列表

這些問題會顯示為快速選項供用戶點擊

如需刪除，點擊對應項目右側刪除按鈕



開場白 及 開始對話問題

## 5. 登入設定

### 設定 SSO 登入來源

MaiAgent 目前支援透過 Keycloak 整合實現 SSO (Single Sign-On) 服務

於 「**登入來源**」 下拉選單中進行切換

選擇使用 Maiagent 或 Keycloak 作為身份驗證方式

登入方式

啟用登入功能

\* 登入來源

請選擇

MaiAgent  
Keycloak

### 三、自動回覆設定

您可以在此設定機器人回覆時間段。

點選日期旁的開關鈕：選定一周中的哪幾天回覆。

設定時段：選定開始的時間與結束的時間。

新增時段：如果有多個時段要設定，可按下「**+新增時段**」來新增，並設定時段。

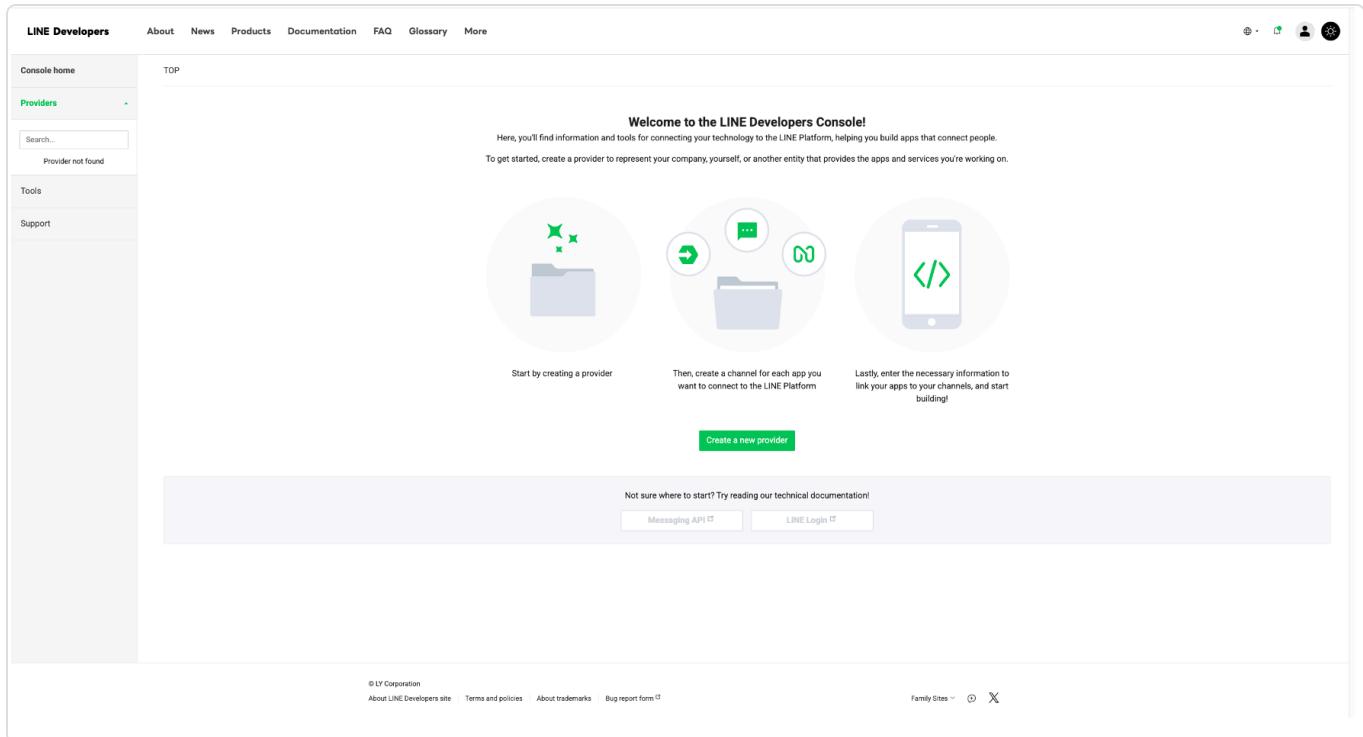
The screenshot shows the MaiAgent platform interface. On the left, there's a sidebar with various settings like AI functions, tools, and internal Q&A. The main area is titled 'Automatic Response Settings' under the 'Conversation Platform' tab. It displays seven days of the week, each with a switch to enable or disable automatic response and two time input fields for setting the start and end times. A blue button '+ 新增時段' (Add New Segment) is located next to each day's controls. At the bottom right of the main area, there's a blue '更新' (Update) button. A small blue circular icon with a white speech bubble is in the bottom right corner of the entire window.

# 串接對話平台：LINE

## 串接前確認

已在 MaiAgent 平台上建立好一個「AI 助理」

已經在 LINE Developers 的 console 平台建立好一個「Provider」 以及一個 LINE 官方帳號 (Official Account)



## 開始串接

### 1. 到 <https://manager.line.biz/> 選擇您想要串接的官方帳號

點選 MaiAgent Testing：

LINE Official Account Manager

測試人員

帳號 群組

三 帳號一覽

建立

### 帳號一覽

帳號 (2)

帳號名稱	好友	權限	方案
MaiAgent Testing	1	管理員	輕用量

< 1 >

收合選單

© LY Corporation



點選後會進入官方帳號設定的畫面：

LINE Official Account Manager MaiAgent Testing @414dkygz 輕用量 1 Chat : Off Help

Home Insights Chats Profile LINE VOOM Extensions LINE OA Shop OA Plus Settings

Broadcast Broadcast list New broadcast Campaigns Step messages Auto-response messages Rich media messages Rich messages Rich video messages Card-based messages

**MaiAgent Testing** 1 · @414dkygz Edit profile

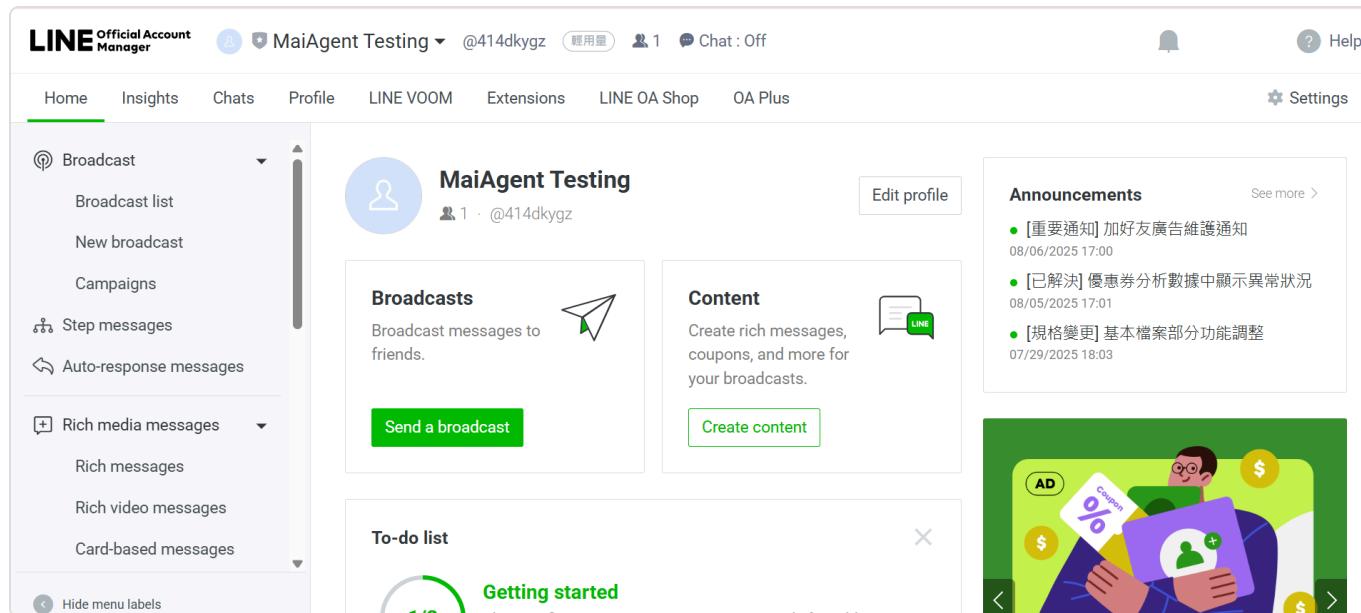
**Broadcasts** Broadcast messages to friends. Send a broadcast

**Content** Create rich messages, coupons, and more for your broadcasts. Create content

**Announcements** See more >

- [重要通知] 加好友廣告維護通知 08/06/2025 17:00
- [已解決] 優惠券分析數據中顯示異常狀況 08/05/2025 17:01
- [規格變更] 基本檔案部分功能調整 07/29/2025 18:03

To-do list Getting started



## 2. 點選右上角的設定 (Settings)

The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface. At the top, it displays the account name 'MaiAgent Testing' and various status indicators. The main navigation bar includes 'Home', 'Insights', 'Chats', 'Profile', 'LINE VOOM', 'Extensions', 'LINE OA Shop', 'OA Plus', and 'Settings'. A red box highlights the 'Settings' button in the top right corner. On the left, a sidebar menu lists options like 'Broadcast', 'Campaigns', 'Step messages', 'Auto-response messages', 'Rich media messages' (with sub-options for 'Rich messages', 'Rich video messages', and 'Card-based messages'), and 'Hide menu labels'. The central area features a profile card for 'MaiAgent Testing' with a broadcast icon and a 'Send a broadcast' button. Below this are sections for 'Broadcasts' and 'Content', each with its own 'Create' button ('Send a broadcast' and 'Create content'). A 'To-do list' section is also present. To the right, there's an 'Announcements' feed with three recent posts and a cartoon illustration related to messaging.

接著進入以下的畫面，點選左側 Messaging API 列表：

The screenshot shows the 'Account settings' page. The left sidebar has a 'Settings' icon and lists 'Account settings', 'Messaging API' (which is highlighted with a red box), 'Registered info', 'Activity and billing' (with sub-options for 'Dashboard', 'Monthly plan', 'Chat plan'), and 'Premium ID'. The main content area is titled 'Account settings' and contains information about account registration and basic settings. It shows the account name as 'MaiAgent Testing' and provides an 'Edit profile' link. A red box highlights the 'Messaging API' option in the sidebar.

### 3. 啟用 Messaging API 服務

a. 進入後，點按 **Enable Messaging API**

The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface. At the top, there's a header with the account name "MaiAgent Testing" and some status indicators. Below the header is a navigation bar with links like Home, Insights, Chats, Profile, LINE VOOM, Extensions, LINE OA Shop, OA Plus, and Settings. The Settings link is highlighted with a green underline. On the left side, there's a sidebar with a "Settings" dropdown menu. Under "Settings", the "Messaging API" option is selected and highlighted in green. Other options in the sidebar include Account settings, Manage permissions, Response settings, Registered info, Activity and billing (with sub-options like Dashboard, Monthly plan, Chat plan), Premium ID, and Hide menu labels. The main content area is titled "Messaging API". It contains a brief description of what Messaging API is, a link to "What is Messaging API?", and another link to "LINE Developers API documentation". Below this, it shows the current "Status" as "Disabled". A prominent green button labeled "Enable Messaging API" is centered in this section.

b. 選擇剛剛建立好的 Provider (若您剛剛尚未建立，仍可在這個頁面建立 Provider)

選擇完成後按下 **確認(Agree)**

## Select provider



Please select the company or person who operates this account.

A provider is an individual developer, company, or organization that manages users' personal information to offer various services.

More details at [LINE Developers](#).

New provider

Enter provider name

0/100

chen

MaiAgent

By tapping Agree below, you agree to the [Messaging API Terms and Conditions of Service](#).

Cancel

Agree

nd policies

c. 傳入隱私權政策等文件 (可選)

下一步，您可以傳入您公司內部的隱私權政策等文件網址，完成後按下「ok」前往下一步最終確認。

## Privacy Policy and Terms of Use

Please enter the Privacy Policy and Terms of Use for the provider. You can edit this info later.

### Privacy Policy

0/500

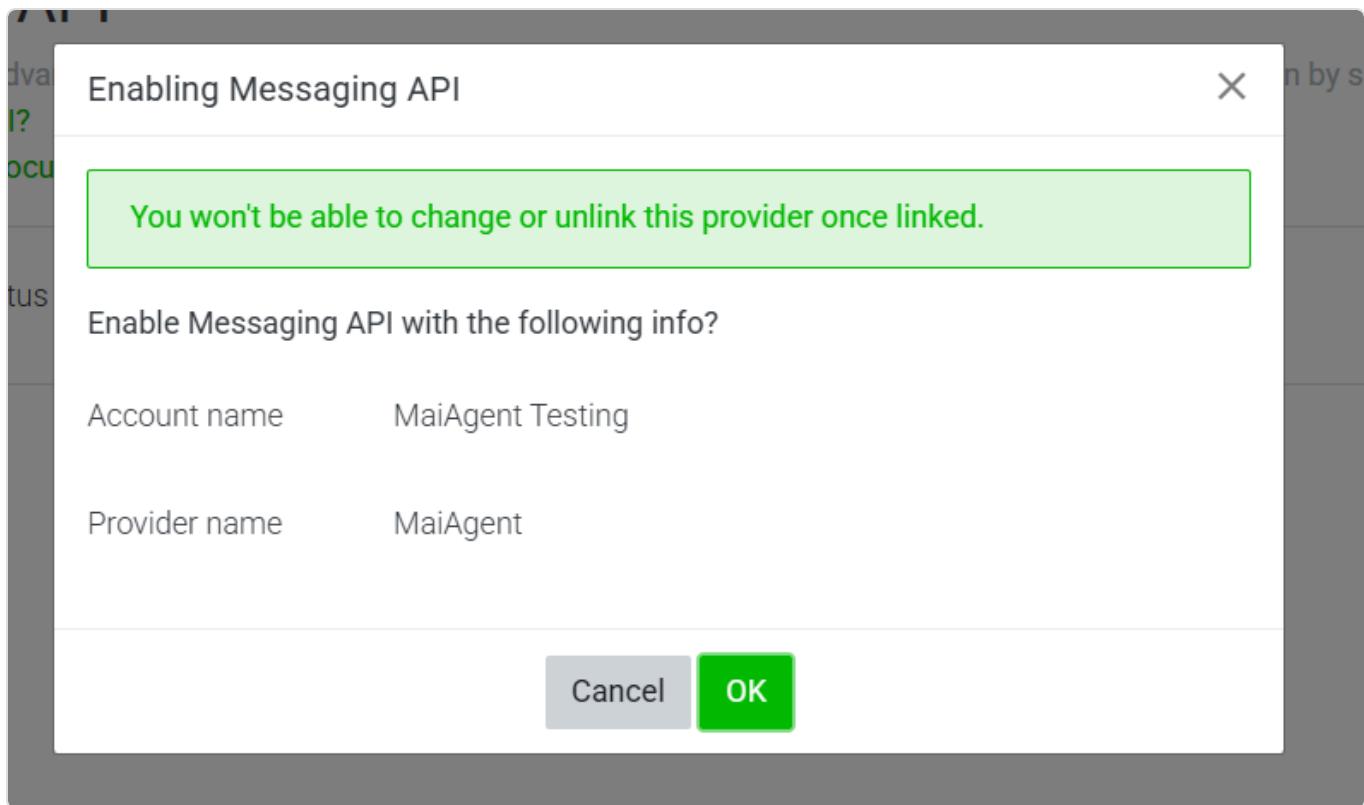
This link is optional.

### Terms of Use

0/500

This link is optional.

最後按下 ok 前請再次確認您連接的 Provider 是否正確，按下 ok 後即無法回復



#### 4. 取得 Channel ID、Channel Secret、Channel Access Token

a. 按下 OK 後，您就可以取得該 Messaging API 服務的 Channel ID 和 Channel secret：

Messaging API

Messaging API is an advanced feature for developers. It allows accounts to promote more interactive communication by sending and receiving messages and actions via the API.  
[What is Messaging API?](#)  
[LINE Developers API documentation](#)

Status	Enabled	
Channel info	Channel ID Channel secret	<a href="#">Copy</a> <a href="#">Copy</a>
Webhook URL	<input type="text" value="https://"/>	<a href="#">Save</a>

You can find more related settings in the [LINE Developers Console](#).

b. 回到 [LINE Developers](#) 頁面，取得 Channel Access Token

進入剛剛創建的 MaiAgent Provider 中

Console home

**Providers**

Search...

Provider	Role
chen	Admin
MaiAgent	Admin

Tools

Support

<https://developers.line.biz/console/>

c. 找到剛剛建立的 MaiAgent Testing Channel，點選進入

Console home

**Providers**

Search...

Provider	Role
chen	Admin
<b>MaiAgent</b>	
Tools	
Support	

**MaiAgent**

Channels Roles Settings

Group by role

Channel	Role
Create a new channel	
MaiAgent Testing	New Admin

Messaging API

d. 切換至 Messaging API 頁面，並往下捲動至 Channel access token 區域

Console home

**Providers**

Search...

Provider	Role
chen	Admin
MaiAgent	
Tools	
Support	

**MaiAgent Testing**

Admin Messaging API

Basic settings **Messaging API** LIFF Security Statistics Roles

**Messaging API settings**

**Bot information**

Bot basic ID

QR code

e. 發行 Channel access token 並複製

若您尚未發行 Channel access token，請點選 Issue：

The screenshot shows the 'Messaging API' settings page. At the top, there's a breadcrumb navigation: TOP > MaiAgent > MaiAgent Testing > **Messaging API**. Below this, there are two sections: 'Auto-reply messages' (Enabled) and 'Greeting messages' (Enabled). Under the 'Channel access token' heading, there is a button labeled 'Issue'. The entire interface has a light gray background with dark blue header and footer elements.

接著就能得到您的 Channel access token 並複製使用：

The screenshot shows the LINE Developers console under the 'Test' account. The left sidebar has 'Console home' selected. The main area shows the 'Messaging API' settings. It includes a 'Webhook URL' field with an 'Edit' button, 'LINE Official Account features' (with an 'Edit' button), and sections for 'Allow bot to join group chats' (Disabled), 'Auto-reply messages' (Enabled), and 'Greeting messages' (Enabled). Finally, there is a 'Channel access token' section with a 'Channel access token (long-lived)' field containing a redacted token value, and a 'Reissue' button. The top navigation bar includes links for About, News, Products, Documentation, FAQ, Glossary, and More, along with user profile and settings icons.

## 5. 到您的 MaiAgent 的對話平台，選擇 LINE

a. 點選右上角串接對話平台

The screenshot shows the MaiAgent interface with the 'Conversation Platform' tab selected. On the left, there's a sidebar with various menu items like AI Function, AI Assistant, Knowledge Base, Tools, Customer Service, All Conversations, and Conversation Platform. The Conversation Platform item is highlighted with a blue background. The main area displays a table of conversation platforms with columns for ID, Name, Channel, AI Assistant, Auto-Reply Interval, Last Update Time, and Operations. There are 45 records listed, with a 'POC Agent' entry visible. At the top right of the main area, there's a button labeled '+ 串接對話平台'.

b. 選擇 LINE 作為串接平台

The screenshot shows the 'Integrate Conversation Platform' step in the MaiAgent interface. The sidebar has the 'Conversation Platform' tab selected. The main area shows a flow with three steps: 1. Choose Platform (active), 2. Integrate Platform, and 3. Complete. Step 1 is expanded, showing a 'Choose Platform' section with four options: Website, LINE, Messenger, and Telegram. Each option has an icon and a label below it. The LINE icon is highlighted with a yellow arrow.

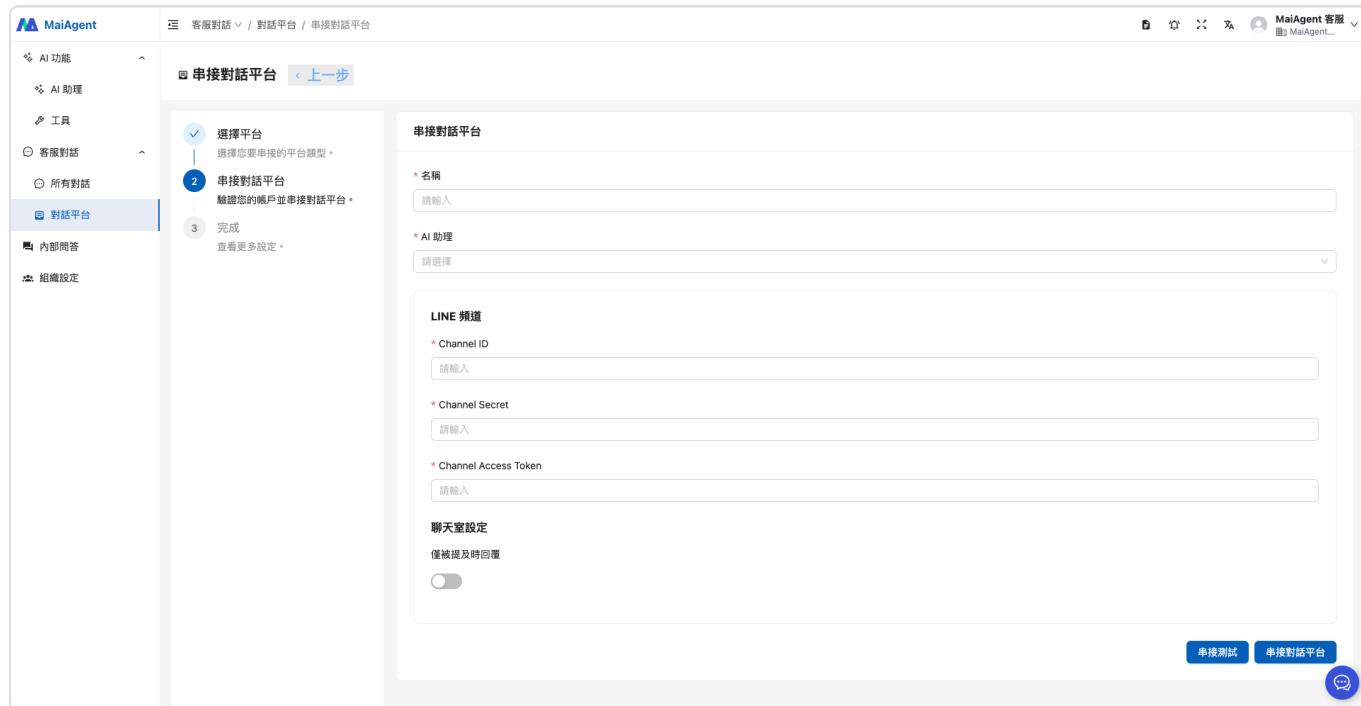
## 6. 填入名稱、選擇助理，貼上剛取得的 Channel ID、Channel Secret、Channel Access Token

名稱：期望在網站上呈現的 AI 助理名稱

**AI 助理**：選擇要串接的 AI 助理

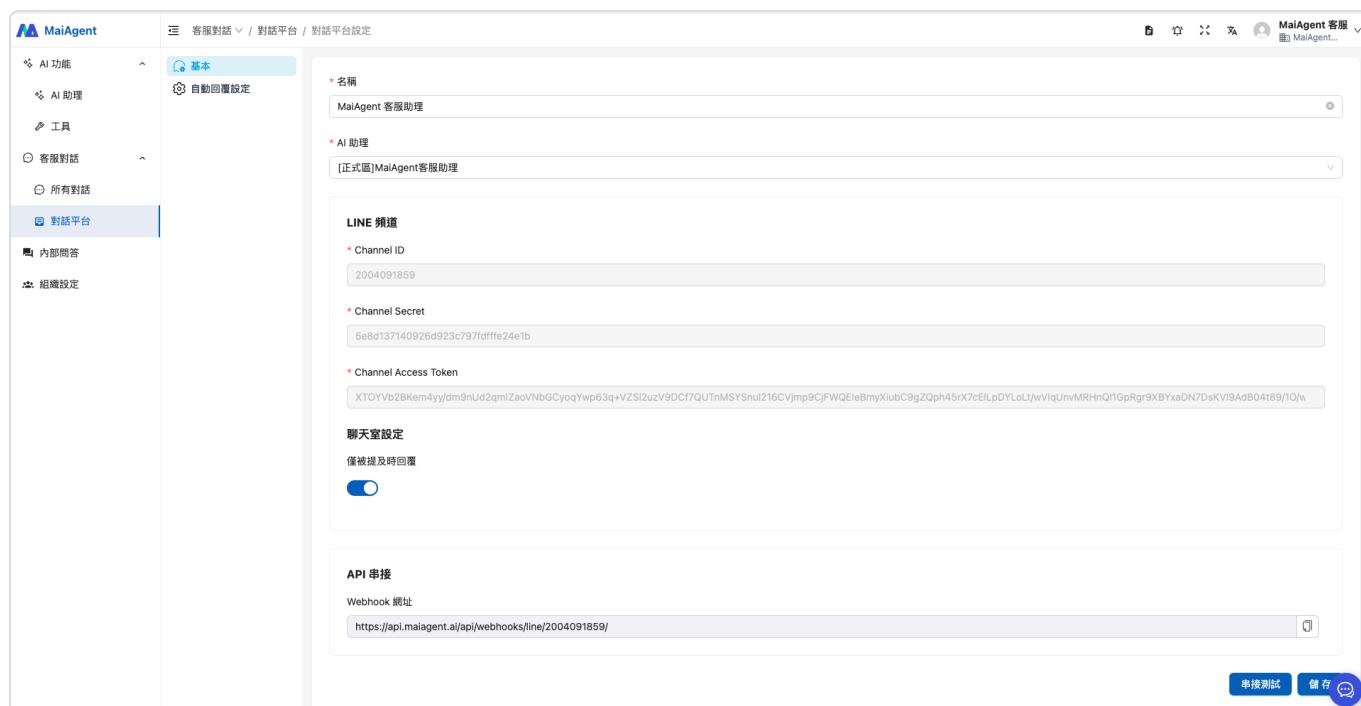
**LINE 頻道**：填入您的「Channel ID」、「Channel Secret」、「Channel Access Token」

完成後按下右下角的「串接對話平台」按鈕，對話平台即準備就緒。



## 7. 取得 Webhook 網址

至對話平台選取剛建立的 LINE 頻道，點選操作，於 API 區塊取得 Webhook 網址



## 8. 在 <https://manager.line.biz/> 點選 「Settings/Messaging API」，貼上剛取得的 Webhook 網址

The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface. The left sidebar is titled 'Settings' and includes sections for Account settings, Manage permissions, Response settings, and Messaging API (which is currently selected). The main content area is titled 'Messaging API' and describes it as an advanced feature for developers. It shows the current status as 'Enabled'. Under 'Channel info', there are fields for 'Channel ID' and 'Channel secret', each with a 'Copy' button. Below these is a 'Webhook URL' field containing the value 'https://api.maiagent.ai/api/webhooks/line/2004091859', with a 'Save' button next to it. A note at the bottom says 'You can find more related settings in the [LINE Developers Console](#)'.

## 9. 在 <https://developers.line.biz/console/> 重新返回剛建立的 Messaging API 頻道，進行對話設定

於 Auto-reply messages 點選 **Edit** 按鈕

The screenshot shows the LINE Developers Console. The top navigation bar includes links for About, News, Products, Documentation, FAQ, Glossary, More, and user profile. The left sidebar shows 'Console home'. The main content area is titled 'Messaging API' and shows settings for a specific channel. It includes sections for 'Allow bot to join group chats' (Disabled) with an 'Edit' button, 'Auto-reply messages' (Enabled) with a red box around it and an 'Edit' button, and 'Greeting messages' (Enabled) with an 'Edit' button. At the bottom, there is a 'Channel access token' section with a long token value and a note about long-lived tokens.

將回應設定調整如下圖

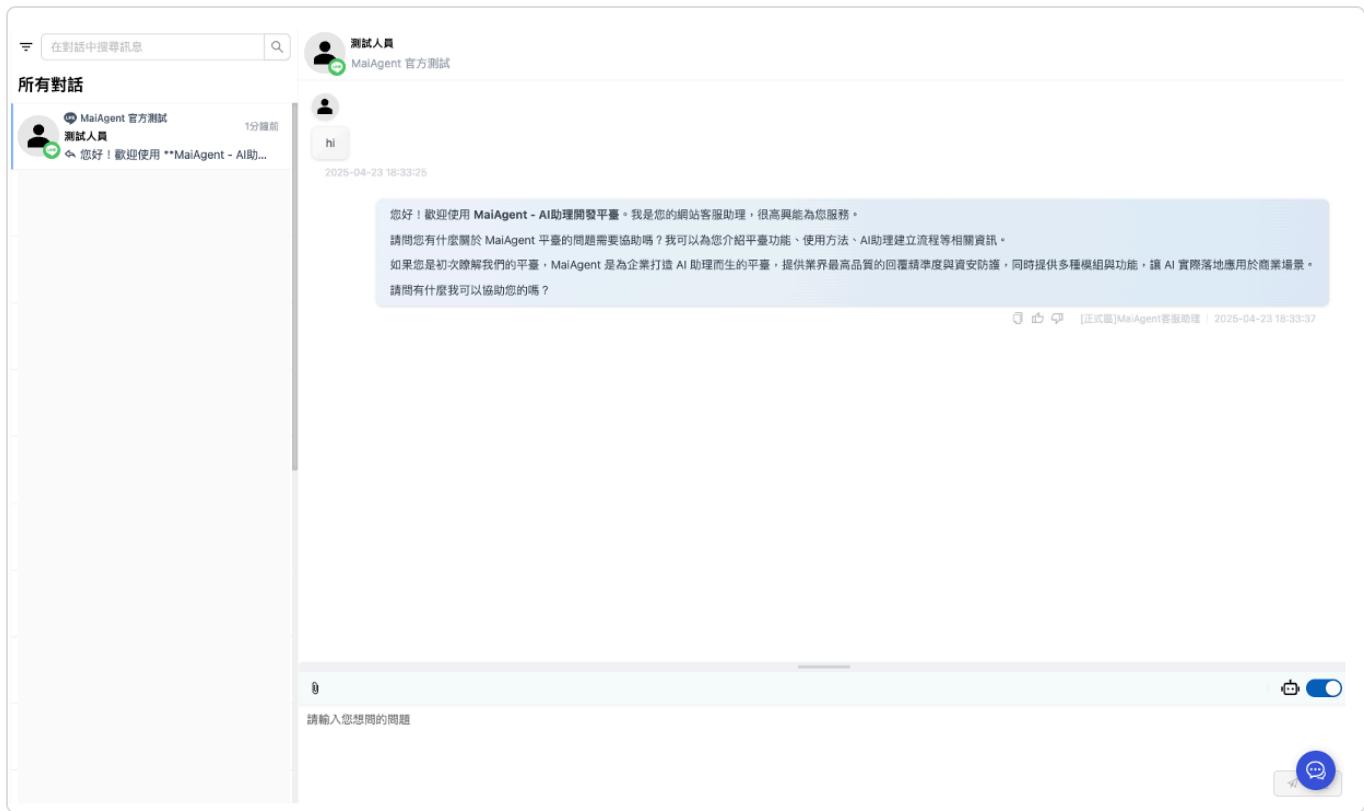
The screenshot shows the LINE Official Account Manager interface. On the left, there's a sidebar with various settings like 'Account Settings', 'Permissions Management', and 'Response Settings'. The main area is titled 'Response Settings' and describes how to set up responses for chats and messages. It includes sections for 'Chat Response' (turning it on/off), 'Adding friends' (turning it on/off), and 'Webhook' (turning it on/off). Below these are sections for 'Chat Response Methods' (with 'Response Time' and 'Response Method' options) and 'Non-response Time'. A green button at the bottom right says 'Return to Response Settings Page'.

## 10. 確認串接是否成功

您可以試著加入您自己的 LINE AI 助理帳號進行對話

The screenshot shows a LINE chat window. The top navigation bar includes tabs for 'All', 'Friends', 'Groups', 'MaiAgent' (which is selected and highlighted in blue), 'Official Account', 'Community', and 'Category'. The search bar contains the text 'Search for conversations and messages'. The main chat area shows a message from 'MaiAgent Testing' at 6:33 PM: '您好！歡迎使用 \*\*MaiAgent – AI助理開發平臺\*\*。我是您的網站客服助理，很高興能為您服務。' Below this, another message reads: '請問您有什麼關於 MaiAgent 平臺的問題需要協助嗎？我可以為您介紹平臺功能、使用方法、AI助理建立流程等相關資訊。' At the bottom of the message list, there's a question: '請問有什麼我可以協助您的嗎？'. A green circular button with a white speech mark icon is located at the bottom center of the screen.

如果相關對話可在 <https://manager.line.biz/> 和 MaiAgent 的所有對話中查看，就表示已成功串接！



## ⚠ 重要注意事項

### 限制說明

LINE 群組僅能加入一個 AI 助理

新加入的 AI 助理會導致之前的被自動移除

# 串接對話平台：FB Messenger

## 串接前確認

### MaiAgent 準備

已在 MaiAgent 平台上建立好一個「AI 助理」

### Facebook 權限準備

Facebook 帳號已被邀請或建立過商家資產管理組合

擁有該商家資產管理組合的「完整控制權限」

### 粉絲專頁權限確認

如果粉專已在商家資產管理組合下：無需額外調整

如果粉專不在商家資產管理組合下：必須是該粉絲專頁的管理人員且擁有完整控制權限





The screenshot shows the MaiAgent interface for integrating with Facebook. On the left, there's a sidebar with various settings like '偏好設定' (Preferences), '分享對象和能見度' (Sharing Object and Visibility), and '交易付款' (Transaction Payment). The main area shows the 'Facebook 管理權限' (Facebook Management Permissions) screen, which lists '有 Facebook 管理權限的人員' (People with Facebook Management Permissions) and '有工作權限的人員' (People with Work Permissions). Both sections show a single user with their profile picture and name, with options to '新增' (Add) or '管理' (Manage).

**開始串接**

## 1. 到 MaiAgent 的對話平台頁面，點選「串接對話平台」

- 點選右上角**串接對話平台**

思邁智能股份有限公司

請輸入對話平台名稱、ID 或頻道名稱

全部頻道類型 全部 AI 助理 重置篩選 + 串接對話平台

ID	名稱	頻道	AI 助理	自動回覆時段	最後更新時間	操作
691b3585-93ed-4cb4-... <a href="#">編輯</a>	Test	API	Test	24 小時回覆	2025-08-19 06:15:52	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
24f11c53-6f7b-4b8c-8f... <a href="#">編輯</a>	Test	內部	Test	24 小時回覆	2025-08-19 06:19:13	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
e7d1bcef-c22e-497f-b7... <a href="#">編輯</a>	Test	網頁	Test	24 小時回覆	2025-08-19 06:15:52	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
f61dab11-8f86-4611-af... <a href="#">編輯</a>	模型測試	API	模型測試	24 小時回覆	2025-08-17 17:14:45	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
7b1e61ab-f6a8-43aa-b... <a href="#">編輯</a>	模型測試	內部	模型測試	24 小時回覆	2025-08-20 10:28:27	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
6288c01b-6266-463f-b... <a href="#">編輯</a>	模型測試	網頁	模型測試	24 小時回覆	2025-08-16 10:46:13	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
bae8e104-4cd3-4507-a... <a href="#">編輯</a>	自定義助理樣式	網頁	全螢幕嵌入示範	24 小時回覆	2025-08-15 16:24:45	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
aa21a8fa-4764-487b-9... <a href="#">編輯</a>	預設助理樣式	網頁	全螢幕嵌入示範	24 小時回覆	2025-08-15 17:39:59	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
61b921e8-0212-423c-9... <a href="#">編輯</a>	POC Agent	API	POC Agent	24 小時回覆	2025-08-13 12:51:13	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>
baa63377-c5fd-44f8-b... <a href="#">編輯</a>	POC Agent	內部	POC Agent	24 小時回覆	2025-08-13 12:51:13	<a href="#">檢視</a> <a href="#">編輯</a>

共 45 條資料 | 1 2 3 4 5 > 10 條/頁 跳至

## b. 選擇 Messenger

思邁智能股份有限公司

串接對話平台

1 選擇平台  
選擇您要串接的平台類型。

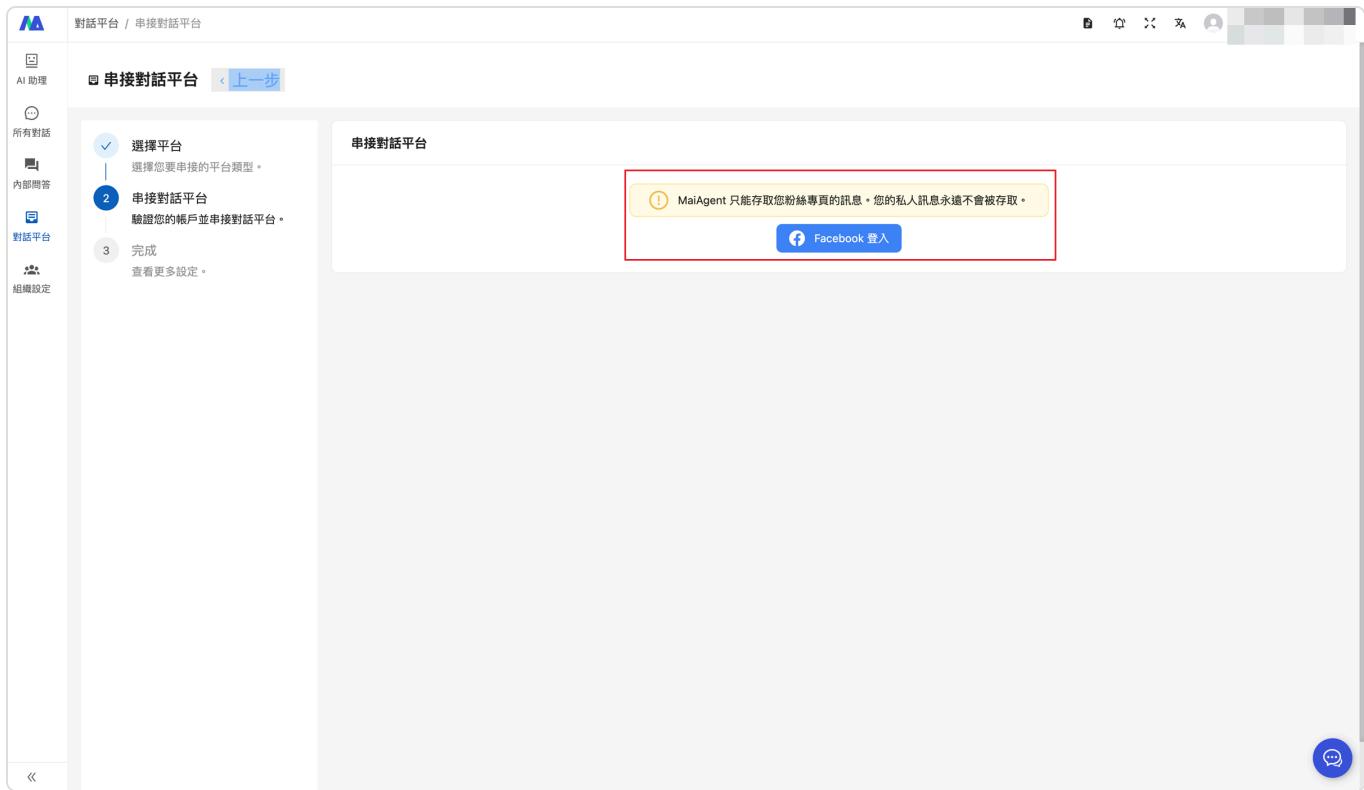
2 串接對話平台  
驗證您的帳戶並串接對話平台。

3 完成  
查看更多設定。

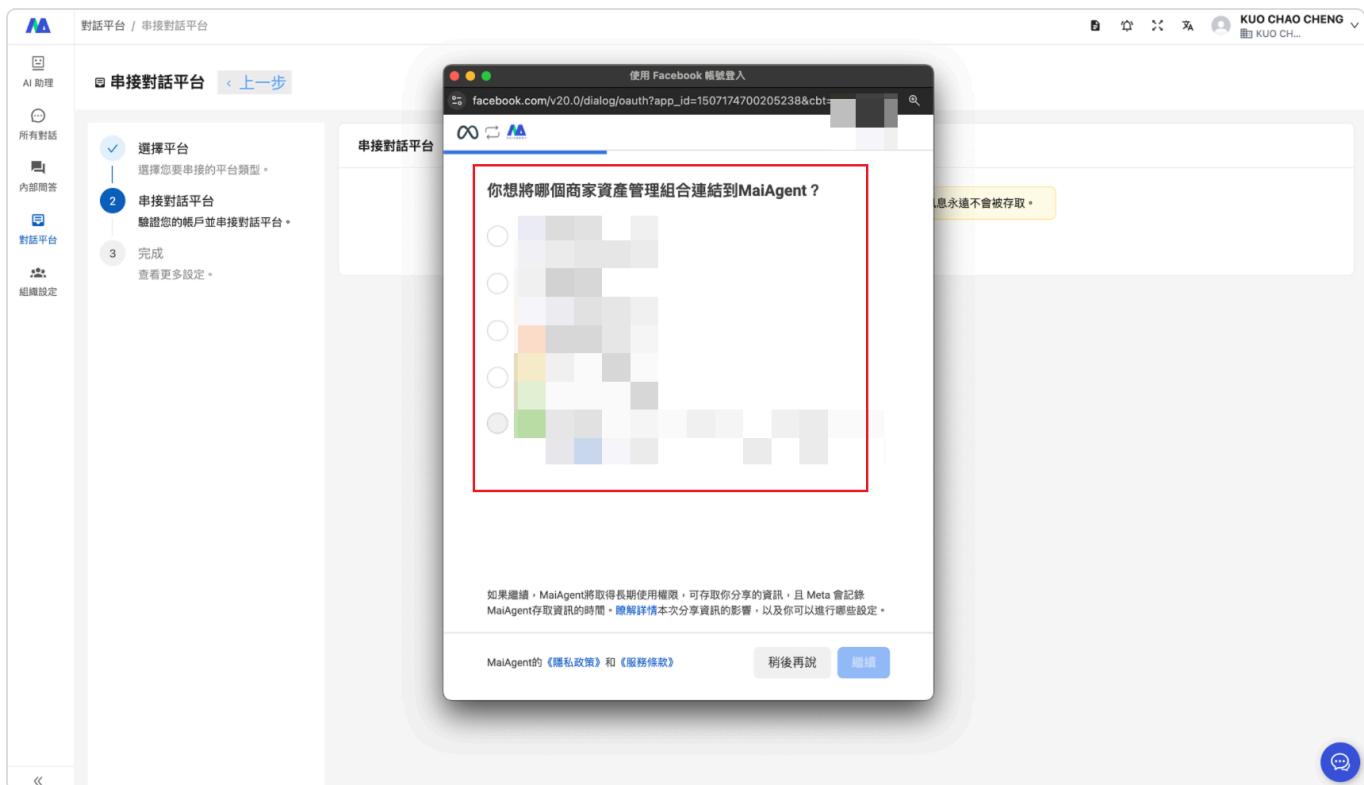
選擇平台

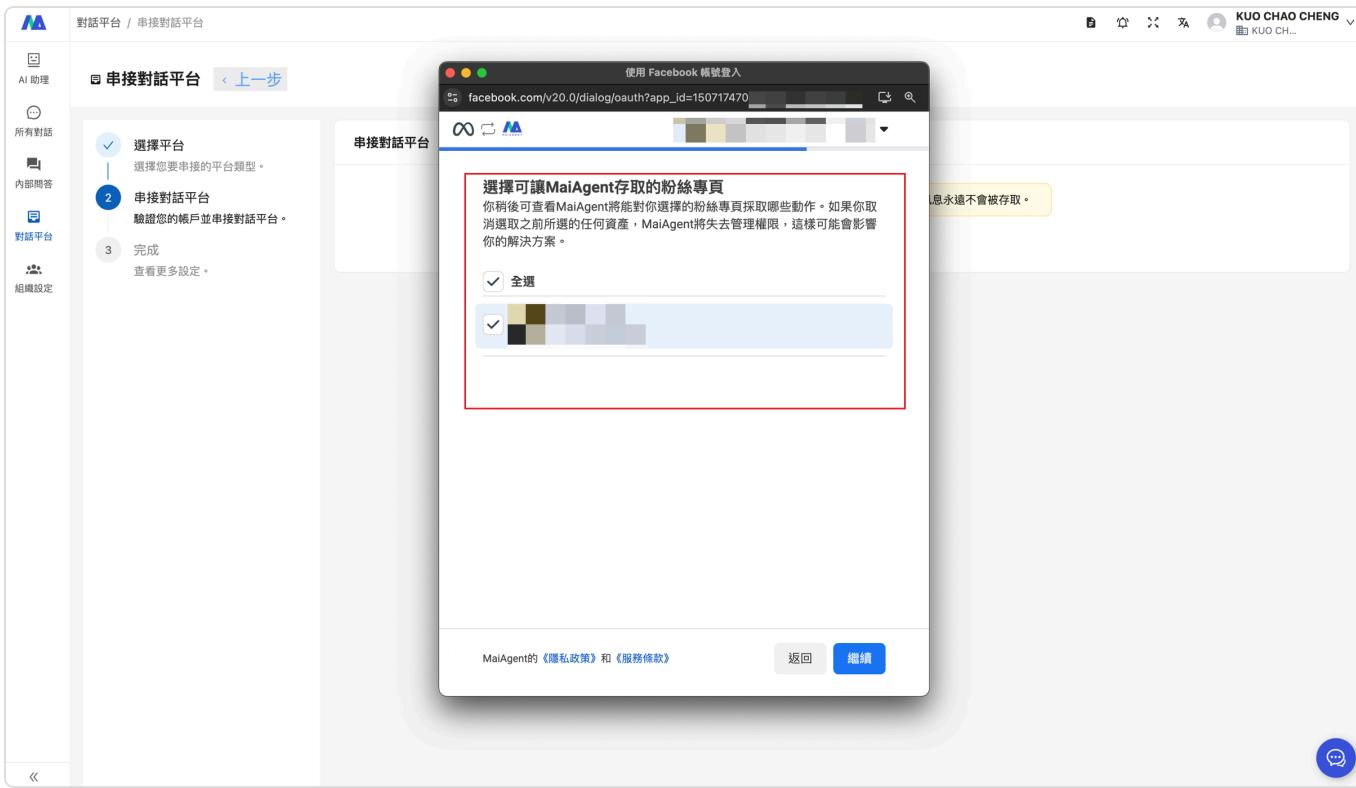
Website	LINE	Messenger	Telegram
---------	------	-----------	----------

## c. 登入該粉專的 Facebook 帳號。

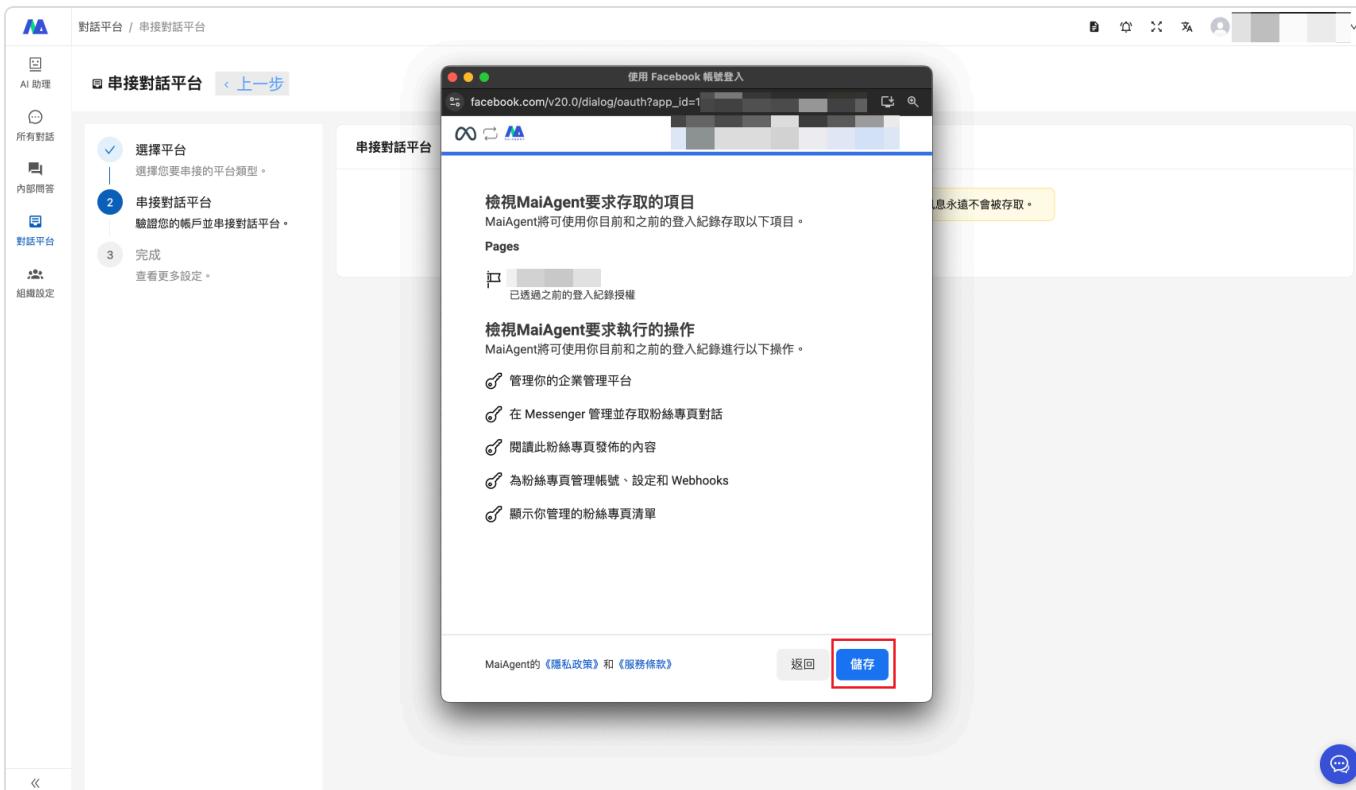


## 2. 選擇商家，並選擇（認領）粉專。



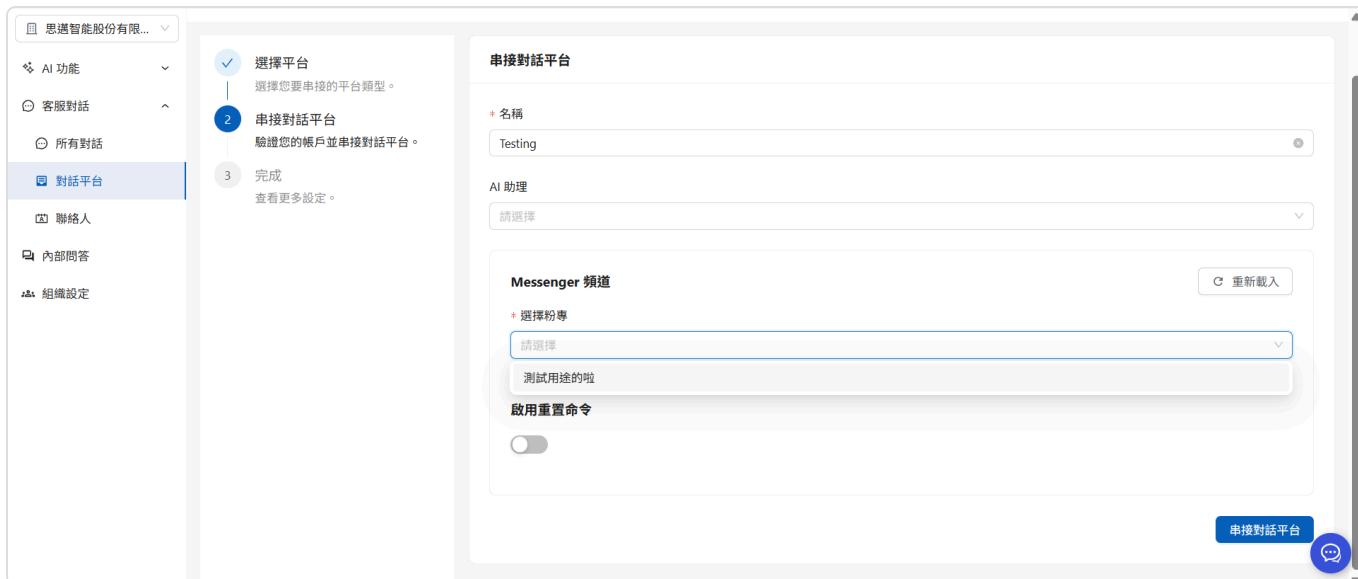


確定授權，建立成功後即完成託管。



### 3. AI 助理設定

輸入對話平台名稱、選擇 AI 助理及 Messenger 頻道(即為您剛剛認領的粉絲專頁)



## 4. 確認串接結果

接著您可以在 MaiAgent 的內部對話試著針對該對話平台送出一個測試訊息，AI 助理如可以正常回覆對話，表示串接已成功。

The screenshot shows the MaiAgent internal messaging system. On the left, there's a sidebar with navigation links like AI 助理, 所有對話, 内部問答, 對話平台, and 組織設定. The main area is titled '所有對話' and shows a list of conversations. One conversation is highlighted with a red box, showing a message from 'Happy Testing' with the content '11'. The bot's response explains that '11' represents '團險MG件', which is a specific application form item. At the bottom, there's a text input field and a blue send button.

您也可以到該粉專開啟 AI 助理對話，送出測試訊息，機器人如可以正常回覆對話，表示串接已成功。

The screenshot shows the Facebook Business Manager interface. On the left, there's a sidebar with various tools like Professional Dashboard, Insights Report, Advertising Center, and Publishing Ads. A prominent button at the bottom of the sidebar says "切换为 MaiAgent 智能回覆06 的粉丝专页以采取更多动作" (Switch to the MaiAgent Intelligent Recovery 06 fan page to take more actions). The main area displays the "MaiAgent 智能回覆06" page, which has 0 likes and 0 followers. The page features a large yellow profile picture with a stylized 'M'. Below the profile picture, there's a message: "切换为 MaiAgent 智能回覆06 的粉丝专页并开始管理。" (Switch to the MaiAgent Intelligent Recovery 06 fan page and start managing it.) A blue button labeled "立即切换" (Switch Now) is located next to this message. The page also includes sections for "简介" (About), which lists "粉絲專頁 · 網頁設計師" (Fan Page · Web Designer) and "推廣粉絲專頁" (Promote Fan Page); and "相片" (Photos), which shows a large yellow photo of the letter 'M'. On the right side of the page, there's a preview of a post from the page, showing a message about MG件 (MG component) in a claim application form.

# 串接對話平台：Telegram

## 串接前確認

已在 MaiAgent 平台上建立好一個「AI 助理」

已註冊 Telegram 帳號

## 開始串接

### 1. 進入左側選單 「對話平台」，點選右上方 「+ 串接對話平台」 按鈕

ID	名稱	頻道	自動回覆時段	操作
7519c91c-4f9e-42b6-b777-d534a31aa88e	MaiAgent 工具製作助理	API	24 小時回覆	
5c84e524-c8eb-49c9-a682-5ca8bb20e47	MaiAgent 工具製作助理	內部	24 小時回覆	
b8c873a0-607b-443f-9bd5-4570bd8bd5f6	MaiAgent 工具製作助理	網頁	24 小時回覆	
48a2aff0-df69-4506-b438-4c2b6b7ef0fa	MaiAgent 官方測試	LINE	24 小時回覆	
31956ff6-b560-403a-a65c-274ca93e5ec2	MaiAgent 客服助理	LINE	24 小時回覆	
e2eadb95-adda-4aa1-a5dd-91052c03161	Maiagent API 助手	API	24 小時回覆	
4819bb17-b04d-4c88-9dc8-21f9a2533d24	Maiagent API 助手	內部	24 小時回覆	
15830a5f-a34e-4cca-ad7f-fa4505c84bbb	Maiagent API 助手	網頁	24 小時回覆	
00134659-d5c4-43b4-b431-01a5da4254b2	建立角色指令的助理	API	24 小時回覆	
14268ea2-436c-4a2b-8fb4-45f7c749db8	建立角色指令的助理	內部	24 小時回覆	

### 2. 對話平台選擇 Telegram

The screenshot shows the MaiAgent platform's 'Connect Platform' configuration screen. On the left sidebar, under the '对话平台' (Conversation Platform) section, the 'Website' icon is selected. The main panel displays a step-by-step guide for connecting platforms:

- 选择平台: Select the platform type you want to connect.
- 串接對話平台: Connect conversation platform. It says "驗證您的帳戶並串接對話平台" (Verify your account and connect the conversation platform).
- 完成: Complete. It says "查看更多設定" (View more settings).

Below this, there is a 'Select Platform' section with four options: Website, LINE, Messenger, and Telegram. Each option has a corresponding icon and name. A blue circular button with a white speech bubble icon is located in the bottom right corner of the main panel.

### 3. 填寫對話平台名稱、選擇 AI 助理

This screenshot shows the continuation of the 'Connect Platform' configuration process. The 'Website' connection has been selected, and the next step is to enter details for the 'Telegram' connection:

- 选择平台: Selected 'Website'.
- 串接對話平台: Connect conversation platform. It says "驗證您的帳戶並串接對話平台" (Verify your account and connect the conversation platform).
- 完成: Complete. It says "查看更多設定" (View more settings).

The right panel contains the following fields:

- 串接對話平台**:
  - 名称**: Input field labeled "請輸入".
  - AI 助理**: Input field labeled "請選擇".
- Telegram 頻道**:
  - Bot Token**: Input field labeled "請輸入". Below it, a note says "您可以從 BotFather 取得 Token". A blue button below the input field says "填寫 Bot Token 後，系統將自動為您設定 Webhook，無需額外設定".
- 聊天室設定**:
  - A note: "群組中僅在被 @ 提及時回應" (Only respond when mentioned in a group). It also notes "機器人只有在群組中被 @ 提及時才會回應，否則會回應所有訊息".
  - A toggle switch is shown.

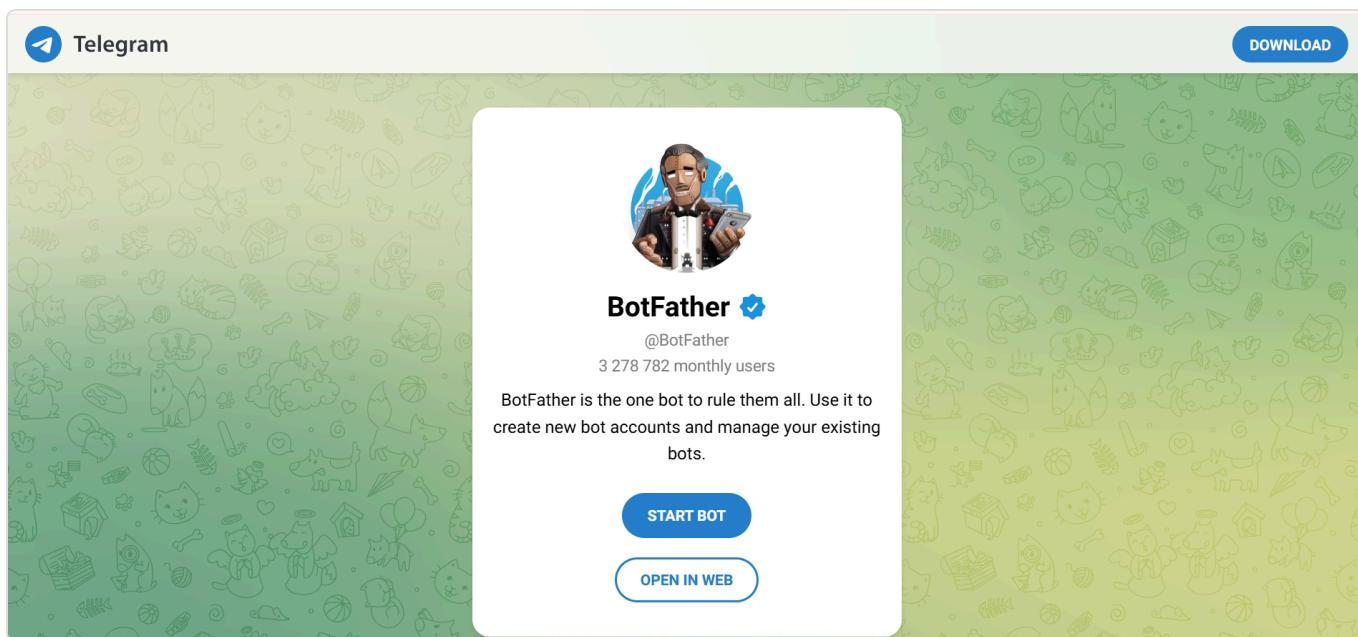
A blue button at the bottom right of the panel says "串接對話平台". A blue circular button with a white speech bubble icon is located in the bottom right corner of the main panel.

### 4. 從 BotFather <https://t.me/BotFather> 取得 Bot Token

a. 點選「BotFather」連結：<https://t.me/BotFather>

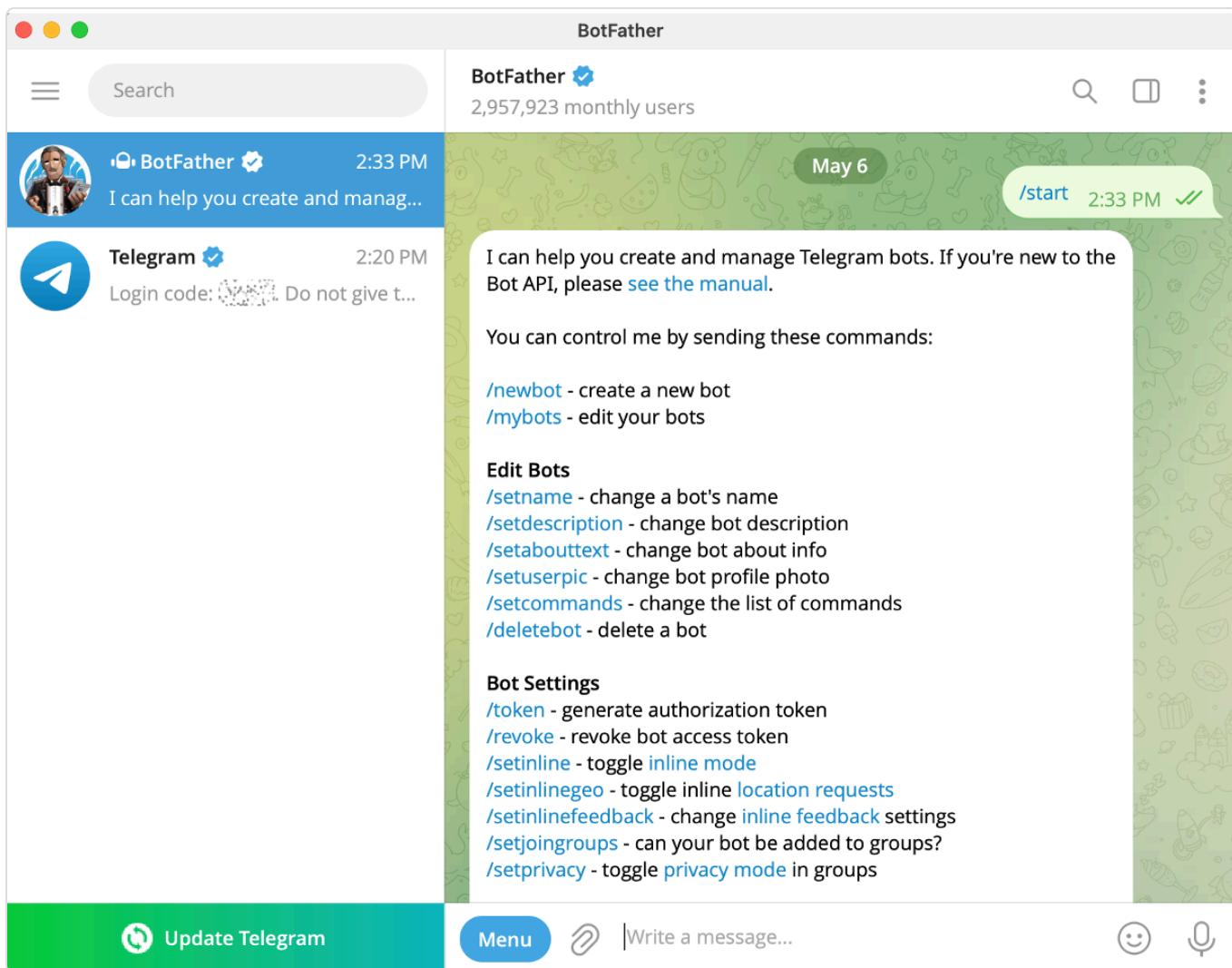
The screenshot shows the MaiAgent interface with the '对话平台' (Chat Platform) tab selected in the sidebar. The main area is titled '串接對話平台' (Connect to Chat Platform) with a '上一步' (Previous Step) link. A step-by-step guide on the left indicates the current step is '串接對話平台'. The right side contains fields for 'Name' (Name), 'AI Assistant' (AI 助理), and 'Telegram 頻道' (Telegram Channel). Under 'Telegram Channel', there is a 'Bot Token' input field with placeholder text '請輸入' (Please enter) and a note: '您可以從 [BotFather](#) 取得 Token' (You can get the Token from [BotFather](#)). Below this is a '聊天室設定' (Chatroom Settings) section with a note: '群組中僅在被 @ 提及時回應' (Only respond when mentioned in a group) and '機器人只有在群組中被 @ 提及時才會回應，否則會回應所有訊息' (The bot only responds when mentioned in a group; otherwise, it responds to all messages). A '完成' (Finish) button at the bottom right leads to the next step.

## b. 進入 Telegram BotFather 的頻道

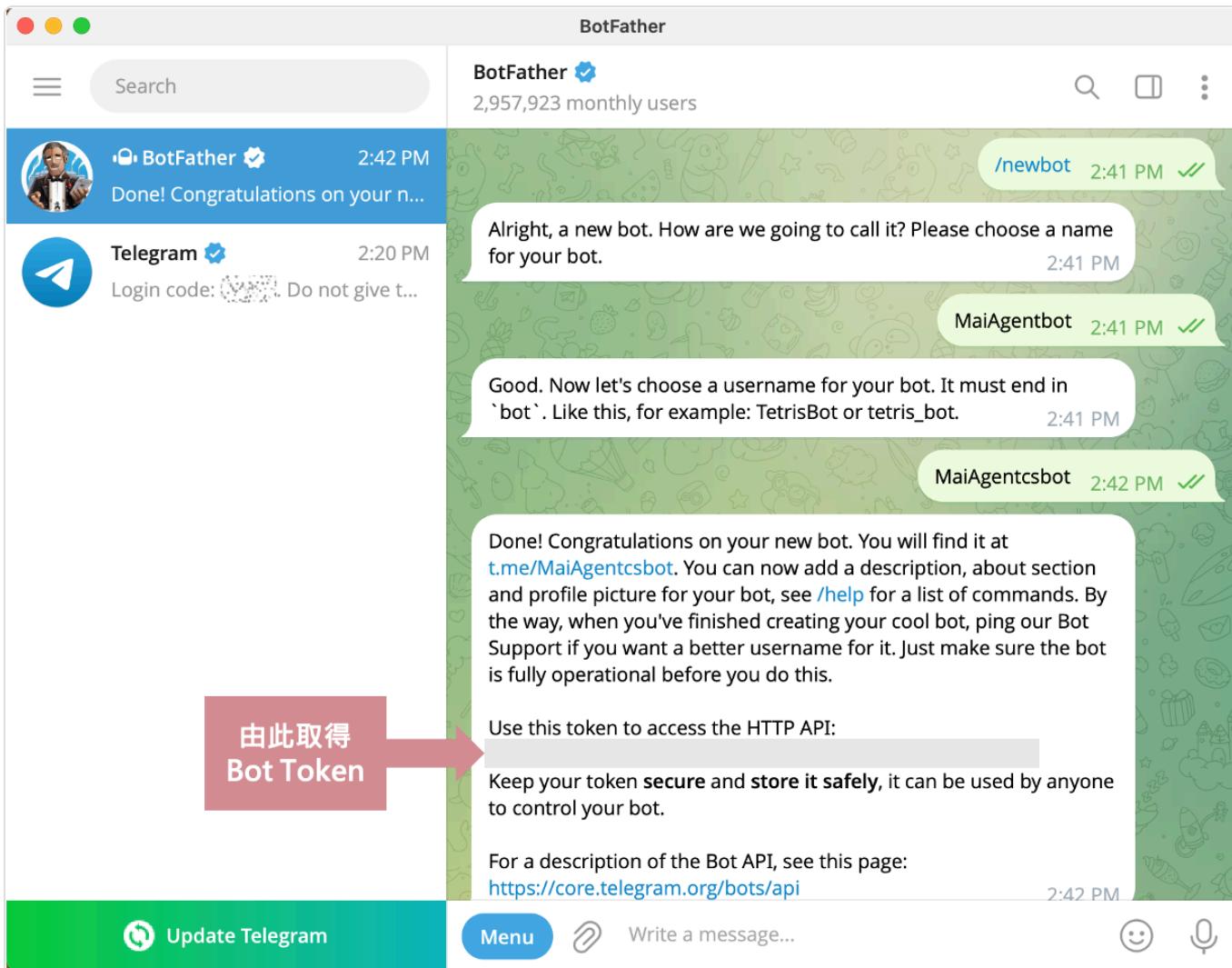


## c. 點選「OPEN IN WEB」（如果是網頁版）

點選後，BotFather 會要求您點選 start 開始對話：

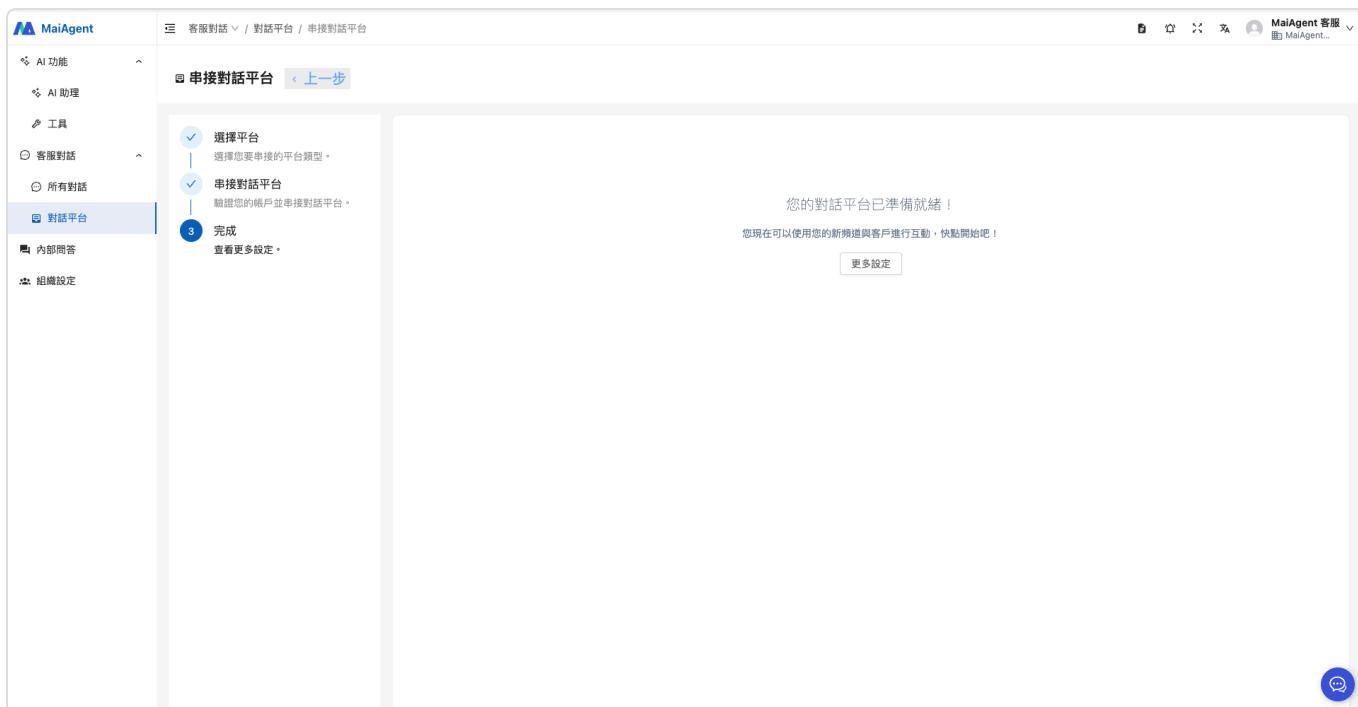
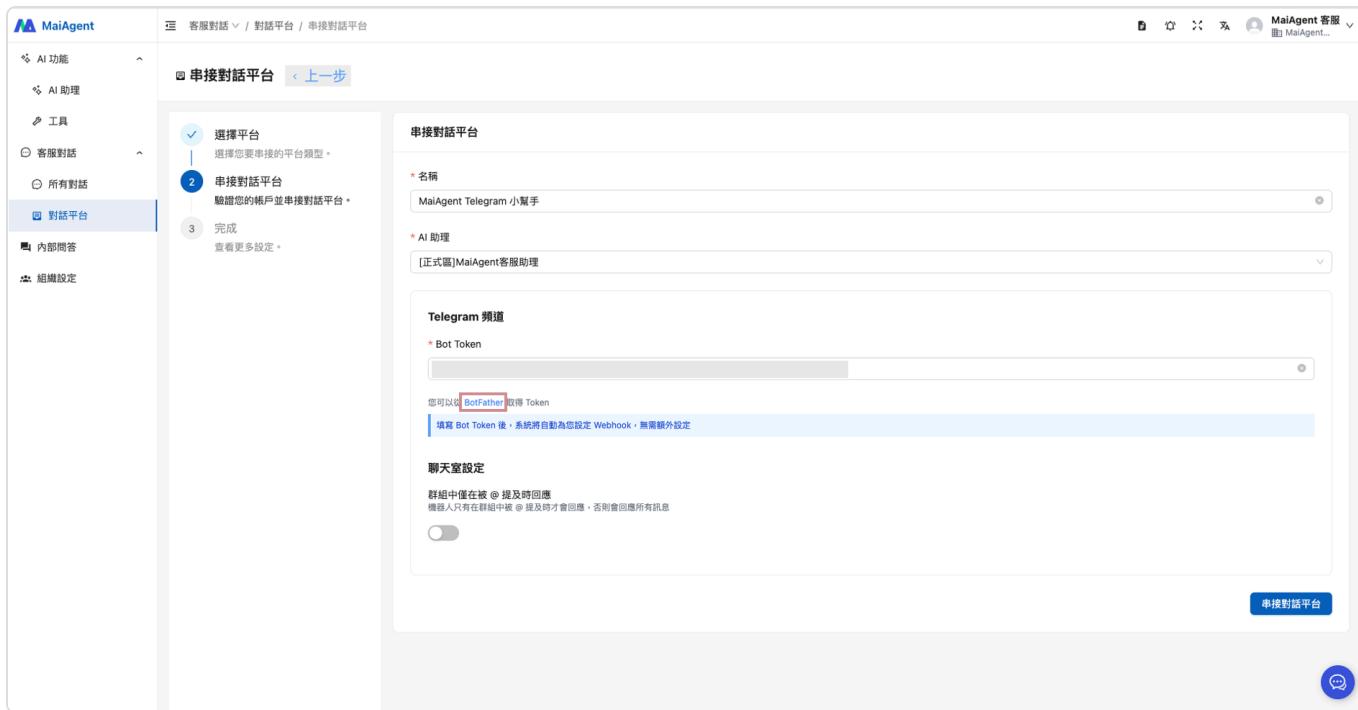


d. 點選「/newbot」，依指示輸入 Bot 名稱與用戶名稱，即可取得 Bot Token



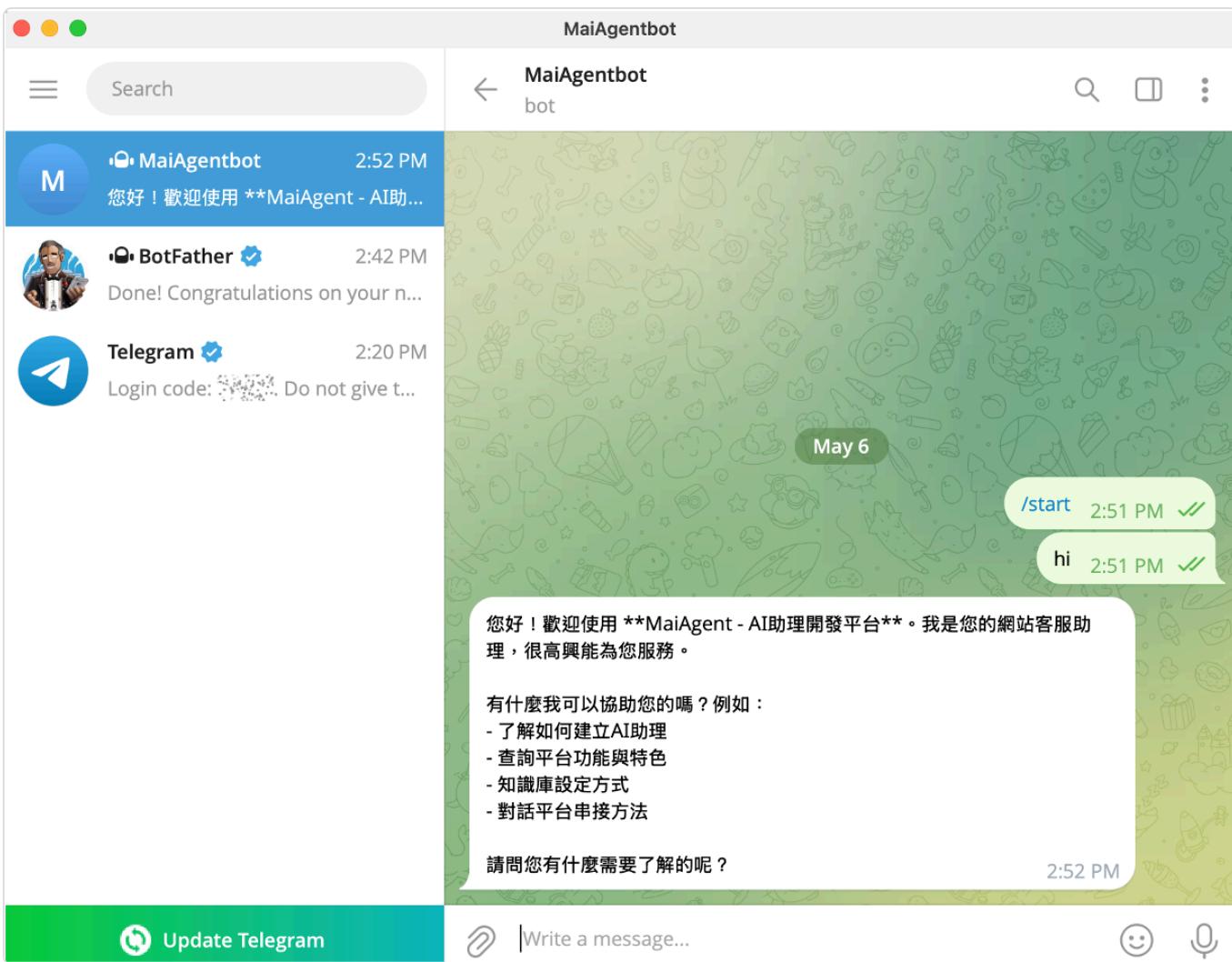
## 5. 回到 MaiAgent 串接對話平台編輯介面，貼上剛取得的 Bot Token

貼上 Bot Token 後，點選右下角的「儲存」按鈕，即可完成串接設定



## 6. 確認串接是否成功

您可以至剛設定的 Telegram Bot 進行對話



如果相關對話可在 MaiAgent 的所有對話中查看，就表示已成功串接！

**MaiAgent**

所有對話 / 所有對話

在對話中搜尋訊息

所有對話

Sharon Wu  
MaiAgent Telegram 小幫手

hi

2025-05-06 14:51:56

您好！歡迎使用 MaiAgent - AI助理開發平台 - 我是您的網站客服助理，很高興能為您服務。  
有什麼我可以協助您的嗎？例如：

- 了解如何建立AI助理
- 查詢平台功能與特色
- 知識庫設定方式
- 對話平台串接方法

請您有什麼需要了解的呢？

2025-05-06 14:52:03

請輸入您想問的問題

# 嵌入設定

---

## 嵌入設定

---

最後更新：2025-11-06

### 嵌入設定

最後更新：2025-11-06

### 安全 SVG 渲染器 (SafeSvgRenderer)

為了提升嵌入式聊天介面的安全性，我們引入了 `SafeSvgRenderer` 組件。此組件專門用於安全地渲染 SVG 圖示，透過使用 `DOMPurify` 套件對 HTML 內容進行淨化 (sanitization)，有效防止跨站腳本攻擊 (XSS)。

**優勢：**

**增強安全性**：自動過濾惡意或不安全的 HTML 內容，保護您的網站和使用者

**穩定性**：確保 SVG 圖示能夠穩定且正確地顯示，避免渲染問題

**合規性**：符合現代網頁安全標準，降低潛在的安全風險

**技術細節：**

使用 `DOMPurify` 套件進行內容淨化

自動移除可能有害的 HTML 標籤和屬性

保留安全的 SVG 元素和屬性

確保所有渲染的 SVG 內容都是安全的

**注意事項：**

建議所有嵌入式 SVG 內容都透過 `SafeSvgRenderer` 進行處理

如果您有自訂的 SVG 圖示，請確保其內容是安全且無惡意程式碼的

系統會自動處理所有內建的 SVG 圖示

最後更新：2025-11-06

# 追蹤 AI 助理運作成效

## 所有對話的功能

點入左側功能欄的「**客服對話 > 所有對話**」，您可以看到所有對話平台的對話紀錄。

必要時，線上客服人員可以介入對話，直接在對話框內進行回覆。

也可以按下右下角「**自動回覆**」的開關，關閉或開啟自動回覆功能。

The screenshot shows the MaiAgent platform interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'AI Function', 'AI Assistant', 'Tools', 'Customer Service', and 'All Conversations'. The 'All Conversations' item is currently selected. The main area displays a list of conversations from different platforms. A specific conversation with 'MaiAgent 客服助理' is highlighted. A tooltip appears over the 'Automatic Response' switch at the bottom right of the conversation window, providing instructions on how to enable or disable it.

# 回覆品質控管

甚麼是回覆品質控管？如何調教？

## 如何查看

進入左側功能選單中 「AI 功能 > AI 助理 > 回覆品質控管」，即可查看 AI 助理近期處理的對話紀錄與回應內容，協助您掌握助理的實際表現與使用情形。

若您需進一步分析或彙整資料，也可點選右上角的 藍色「匯出」按鈕，系統將自動將相關對話資料匯出成 Excel 檔案，方便後續整理與運用。

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant Quality Control interface. On the left, there's a sidebar with various settings like AI Function, AI Assistant, Tools, Customer Chat, All Conversations, Conversation Platform, Internal Questions, and Organization Settings. The main area is titled '回覆品質控管' (Response Quality Control) and displays a table of recent conversations. Each row includes columns for User Input Message, Output Message, Refinement Input Message, Reference Material, Factual Score, Response Relatedness Score, and Next Sentence Accuracy Score. There are also buttons for '匯出' (Export) and a search icon.

用戶輸入訊息	輸出訊息	修飾輸入訊息	參考資料	誠實性評分	回答相關性評分	上下文精確度評分
如何進行知識庫文件的批次...	你好！很高興能協助你了解 ...	如何進行知識庫文件的批次...	[/attachments](附件和檔...	86	0	96
如何進行串流對話	好的，很高興能協助你了解...	如何進行串流對話	[ ]	91	47	0
你好	你好！很高興認識你。我是...	你好	[{"title": "日期"}, "totalWor...	78	33	47
你好	你好！很高興認識你。我是...	你好	[ ]	0	33	0
你好	你好！很高興能為您服務。...	你好	[ ]	100	33	0
那個對話API在直叫的時候...	好的，這個問題問得很好！...	那個對話API在直叫的時候...	[\'\n "parser": (\n "id": "55...]	95	55	99
如何進行串流對話	好的，沒問題！如果你想要...	如何進行串流對話	[", "required": true}), "tag...	100	44	99
那個對話API在直叫的時候...	好的，這個問題問得很好！...	那個對話API在直叫的時候...	[\'\n "parser": (\n "id": "55...]	100	45	99
POST /api/chatbots/(chatb...	好的，我們來詳細解析一下 ...	Here are a few options for ...	[<div class="api-heading">...	100	77	99
我有什麼辦法可獲取特定成...	好的，這個問題也很實際！...	Here are a few options for ...	[", "schema": {"type": "int...	95	0	99

## 應用場景

### 客服品質稽核

分析助理是否提供正確、清楚的回應，協助持續優化回覆內容。

### 教育訓練素材

萃取常見提問與高品質回覆，作為內部訓練教材使用。

## 回覆策略調整

根據使用者實際問題與互動行為，調整知識庫內容或角色設定。

## 成效評估與報表製作

支援管理層製作月報或週報，評估 AI 助理使用成效與覆蓋範圍。

您可針對下列相關內容釐清原因：資料提供是否充足 RAG 是否有找到資料 LLM 無法根據參考資料回答問題

# Webhook

## 用途

發者需要提供一個 API 端點（就像是一個網址），讓系統可以把資料傳送過來。當 MaiAgent 的 AI 助理在對話平台上產生回覆後，這些回覆會自動送到您設定的這個 Webhook 端點。

這樣的設定可以讓您把 AI 的回答，整合進自己的系統中，例如記錄下來、再轉發給使用者，或做其他應用。

所有這些 Webhook 的傳送紀錄，系統也會幫您集中顯示在這個頁面上，方便您隨時查看、追蹤或排查問題。

### 如何串接 API?

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various sections like AI Function, AI Assistant, Tools, Customer Chat, Conversation Platform, Internal Questions, and Organization Settings. Under 'AI Assistant', the 'Replies Quality Control' section is expanded, and 'Webhook' is highlighted. The main area has a table with columns: Conversation ID, Message ID, URL, Status, and Creation Time. Below the table, there's a note saying 'No data'. At the bottom right of the main window, there's a blue circular icon with a white question mark.

## 應用場景

### 客服系統整合

當 AI 助理回答完用戶問題後，透過 Webhook 將回覆內容同步到企業的客服系統，方便客服人員查看對話紀錄、進行後續處理或人工接手。

### 即時通知推送

將 AI 助理的回覆或特定事件（如異常狀況）推送至 Slack、Line Notify、Email 等通訊工具，提醒相關人員即時處理。

## 數據分析與記錄歸檔

自動將所有 AI 對話資料傳送至資料倉儲、雲端資料庫或 Google Sheets，進行使用行為分析、品質評估或建立互動記錄存檔。

## 內部流程自動化

如使用者透過 AI 助理提報問題、申請資源或回報異常，Webhook 可將這些資料自動串接到內部表單系統、任務管理工具（如 Jira、Notion）進行後續追蹤。

# 使用分析

## 如何查看

進入左側功能欄「AI 助理」中的「**使用分析**」，即可看到 AI 助理處理對話的儀表板。

對話字數

對話次數

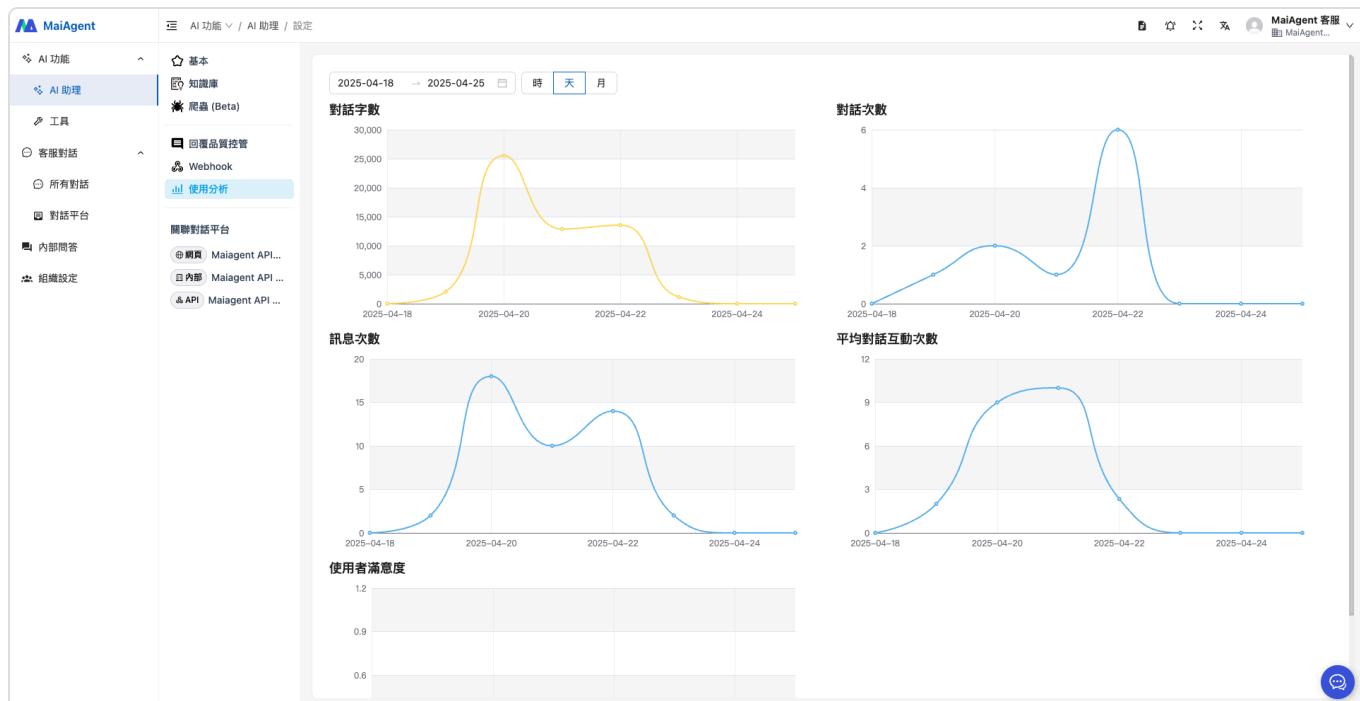
訊息次數

平均對話互動次數

使用者滿意度

時間篩選（依日期、月、天、時）

透過這些指標，您可以從多角度了解 AI 助理的使用情形。



## 統計數據詳細說明

### 1. 對話字數 (Words Count)

計算方式：

- 文字字數：計算訊息內容的字元數量

- 圖片成本：每張圖片依照設定的圖片字數成本來計算

- 總字數 = 訊息內容字數 + (圖片數量 × 圖片字數成本)

統計範圍：包含使用者輸入訊息和 AI 助理回覆訊息，支援日、月時間粒度統計

---

## 2. 對話次數 (Conversations Count)

計算方式：

- 每當建立一個新的對話時，計數器 +1

- 當對話中的第一則訊息建立時，會觸發對話統計更新

更新時機：用戶開始新對話時（第一則訊息）

統計範圍：支援小時、日、月時間粒度統計

---

## 3. 訊息次數 (Messages Count)

計算方式：

- 每當建立一則新訊息時，計數器 +1

- 包含使用者輸入訊息和 AI 助理回覆訊息

更新時機：每則訊息建立時都會觸發統計更新

統計範圍：支援小時、日、月時間粒度統計

---

## 4. 平均對話互動次數 (Average Messages per Conversation)

計算公式：

平均對話互動次數 = 訊息次數 ÷ 對話次數 (若對話次數為0則顯示0)

含義說明：

- 表示每個對話平均包含多少則訊息

- 反映使用者與 AI 助理的互動深度

- 數值越高表示對話越深入、互動越頻繁

統計範圍：支援小時、日、月時間粒度統計

---

## 5. 使用者滿意度 (User Satisfaction Rate)

## 計算公式：

使用者滿意度 = 按讚數 ÷ 總回饋數 (若總回饋數為0則顯示0)

總回饋數 = 按讚數 + 按倒讚數

## 含義說明：

- 表示獲得正面回饋的比例（按讚率）
- 數值範圍：0% ~ 100%
- 數值越高表示使用者對 AI 助理回覆越滿意

## 回饋機制：

- 使用者可對 AI 助理的回覆給予「讚」或「倒讚」
- 支援即時更新統計數據

**更新時機：**使用者給予回饋時（建立、更新、刪除）

**統計範圍：**支援小時、日、月時間粒度統計

## 統計數據更新機制

**即時更新：**當相關事件發生時（新訊息、新對話、回饋變更），會立即觸發統計更新

## 時間粒度支援：

- 小時級：適合即時監控
- 日級：適合日報分析
- 月級：適合月報和趨勢分析

## 應用場景：使用成效評估

觀察「使用者滿意度」與互動次數的變化趨勢，可評估 AI 助理回應品質是否符合預期，作為優化依據。

## 根據身分差異化使用 AI 助理

# 聯絡人

## 什麼是聯絡人？

聯絡人是 MaiAgent 的核心功能之一，就像企業的「客戶名片夾」。它讓企業能夠為每位客戶建立專屬的身份檔案，確保每次對話都能提供個人化的服務體驗。



張先生

VIP 會員

系統識別：「這是 VIP 會員」

提供專屬權限和服務

NEW

新訪客

首次造訪

系統識別：「只開放部分文件」

限制存取權限保護資訊

身分識別範例

想像一下，當客戶透過網站聊天室與您互動時，系統能立即識別「這是張先生，他是 VIP 會員」或「這是新訪客，只能開放部分文件」，並據此提供相應的服務內容和權限。

## 為什麼需要聯絡人功能？

### 個人化服務體驗

每位客戶都有獨特的需求和背景，聯絡人功能讓 AI 助理能夠：

記住與該客戶的對話歷史

根據客戶身份提供合適的資訊

避免重複詢問已知資訊

## 精確的權限管理

不同客戶應該看到不同的內容：

VIP 會員可以查看專屬優惠

一般會員看到標準服務內容

訪客只能使用公開資訊

## 資料安全保護

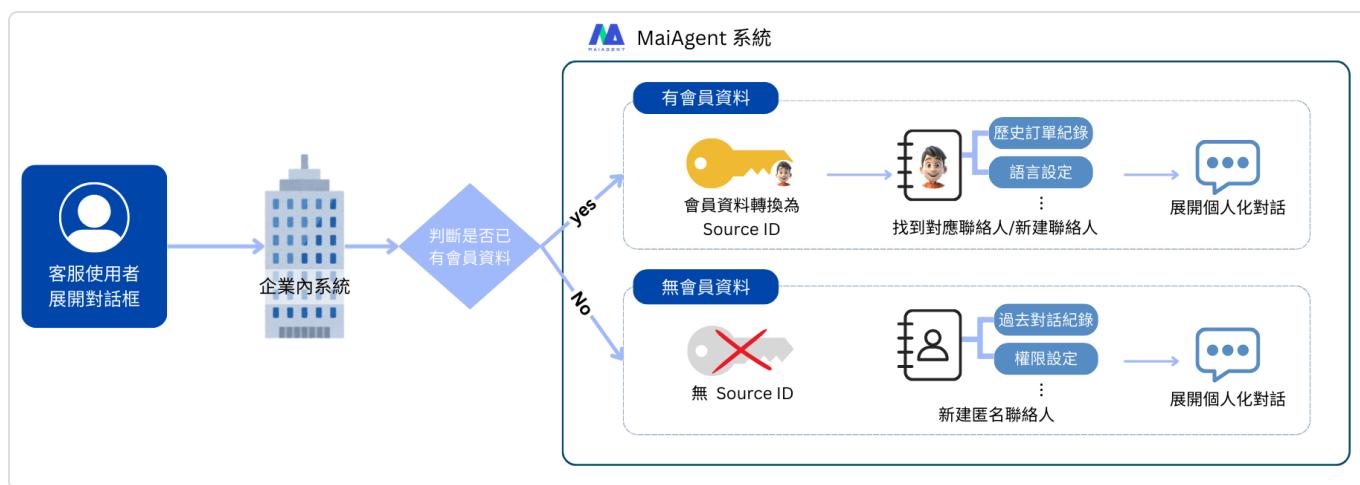
確保客戶只能存取屬於自己的資料，防止資訊洩露。

### 聯絡人如何運作？

當使用者展開對話框後，對話請求會被送入企業內部系統進行處理，判斷是否已有會員資訊帶入，根據判斷結果決定尋找

建立聯絡人(匿名或非匿名)。無論走哪條路徑，最終都會展開個人化對話，確保每位使用者都能獲得適合的個人化體驗。

聯絡人運作示意圖



聯絡人運作示意圖

### 聯絡人類型說明

MaiAgent 的聯絡人系統根據用戶身份識別方式，分為兩種類型：

### 聯絡人類型比較表格

項目	匿名聯絡人	非匿名聯絡人
適用情況	從網頁直接進入的訪客，並未登入企業會員系統，因此沒有帳號可以對應取得使用者資料	已登入的會員或透過其他平台帳號進入（如 Facebook、LINE 等），系統能夠取得使用者姓名和帳號資訊
身份識別	無法取得具體的個人資訊	擁有明確的身份識別資訊(如：姓名、大頭照等)
系統設定	在 MaiAgent 系統內設定為「匿名」	原本的會員帳號 ID 將轉換為 Source ID
權限管理	知識庫文件權限、對話平台管理	兩者相同
資料對應	無 Source ID，無法對應企業會員資料	透過來源 ID 確保聯絡人每次都能對應到正確的使用者
建立方式	若為訪客(未帶有會員身分)進入，每個對話會自動建立一個新的匿名聯絡人	系統根據會員登入資訊透過 MaiAgent API 自動建立或更新 詳細串接內容請參考： <a href="#">技術人員手冊—聯絡人(Contact)介紹及串接</a>
記錄機制	系統會依快取記錄使用者的對話紀錄	透過 Source ID、聯絡人對應維持對話連續性

來源 ID 的重要性 來源 ID 是連結 MaiAgent 聯絡人與企業會員系統的關鍵橋樑。當使用者透過不同管道（網站、APP、社群平台）與企業互動時，系統都能透過來源 ID 正確識別使用者身份，確保對話的連續性和個人化體驗。

## 設定聯絡人

### 匿名使用者

使用者建立新對話，系統自動在後台建立新匿名使用者(每個對話都是一位匿名使用者)



包含聯絡人 ID、對話平台紀錄、建立時間等資訊

您可以點選編輯，手動編輯匿名聯絡人資訊：

ID	聯絡人	對話平台	來源ID	查詢元資料	建立時間	操作
51b955ee-fe8f-41ee...	匿名	自定義助理樣式	-	-	2025-08-25 10:05:27	

所有

### 編輯聯絡人

\* 姓名

匿名

頭像

+ 上傳

\* 對話平台

自定義助理樣式

來源ID

來源ID

查詢元資料

查詢構建器

查詢元資料

取消 確認

透過編輯，您可以：

變更連結會員資訊：透過輸入來源 ID，將匿名聯絡人連結到會員資料

更新權限等級：開放、限制更多文件讀取的範圍

補充客戶姓名、聯絡方式等基本資料

## 非匿名使用者

使用者使用其他對話平台進入(如：LINE、FB Messenger、Telegram)：

後台會自動根據 FB 使用者資訊，建立對應非匿名使用者(包含來源 ID、聯絡人姓名、大頭照等)：



✓

...

你好，你可以幫我做甚麼呢

你好！我可以幫助你做很多事情，主要是透過搜尋內部知識庫來為你提供資訊和答案。以下是我能幫助你的一些方面：

## 📚 知識查詢

- 回答各種主題的問題
- 提供事實資料和統計數據
- 解釋複雜的概念或理論

## 🔎 資訊搜尋

- 查找特定主題的詳細資訊
- 搜尋相關的背景知識
- 提供多角度的資訊參考

##💡 學習協助

- 幫助理解困難的概念
- 提供學習資料和參考資訊
- 解答學術或專業問題



Aa



思博智能股份有限公司

AI 功能

AI 助理

知識庫

工具

客服對話

所有對話

對話平台

聯絡人

內部問答

組織設定

搜尋聯絡人

所有對話平台

重置篩選

+ 新增聯絡人

ID	聯絡人	對話平台	來源ID	查詢元資料	建立時間	最後更新時間	操作
1099e469-d39d-4b5f-... 71b4bc5a-8792-4fc2-... 4af669db-d404-4e32-... 9a7eff44-290b-4073-a... 3330a00b-7bd6-4e6c-... 5032b068-e1ee-4198-... dd62aca5-0d96-4ab5-... 967d720c-bb85-4450-... 7f67d1be-dffd-45b2-... 804409b4-3561-45b0-...	匿名 匿名 匿名 匿名 匿名 陳 匿名 匿名 匿名 匿名	霜淇淋去哪兒？ 霜淇淋去哪兒？ 霜淇淋去哪兒？ 霜淇淋去哪兒？ 霜淇淋去哪兒？ Testing 霜淇淋去哪兒？ 霜淇淋去哪兒？ 霜淇淋去哪兒？ 逐字稿問答助理	- - - - - 239737375... - - - -	- - - - - - - - - -	2025-08-21 12:31:06 2025-08-21 12:30:01 2025-08-21 12:28:54 2025-08-21 12:20:39 2025-08-21 12:17:33 2025-08-21 12:15:14 2025-08-21 12:10:06 2025-08-21 11:48:37 2025-08-21 11:43:47 2025-08-21 11:38:50	2025-08-21 12:31:06 2025-08-21 12:30:01 2025-08-21 12:28:54 2025-08-21 12:20:39 2025-08-21 12:17:33 2025-08-25 11:18:42 2025-08-21 12:10:06 2025-08-21 11:48:37 2025-08-21 11:43:47 2025-08-21 11:38:50	

共 321 條資料 < 1 2 3 4 5 6 ... 33 > 10 條/頁 跳至

您仍然可以點按編輯按鈕，編輯非匿名聯絡人資訊

編輯聯絡人

\* 姓名  
陳

頭像

\* 對話平台  
Testing

來源ID  
23973737538993612

查詢元資料 [查詢構建器](#)

查詢元資料

取消 確認

透過編輯，您可以：

補全與修正資料

修正錯誤的查詢元資料設定（根據權限更新開放範圍）

修改企業內來源 ID，連結正確的聯絡人資訊與會員資訊

聯絡人依賴來源 ID 進行對應，因此編輯時請確保來源 ID 與企業內部同步，否則恐會造成後續程式上與企業內部資訊同步時資料對應錯誤。

新增聯絡人

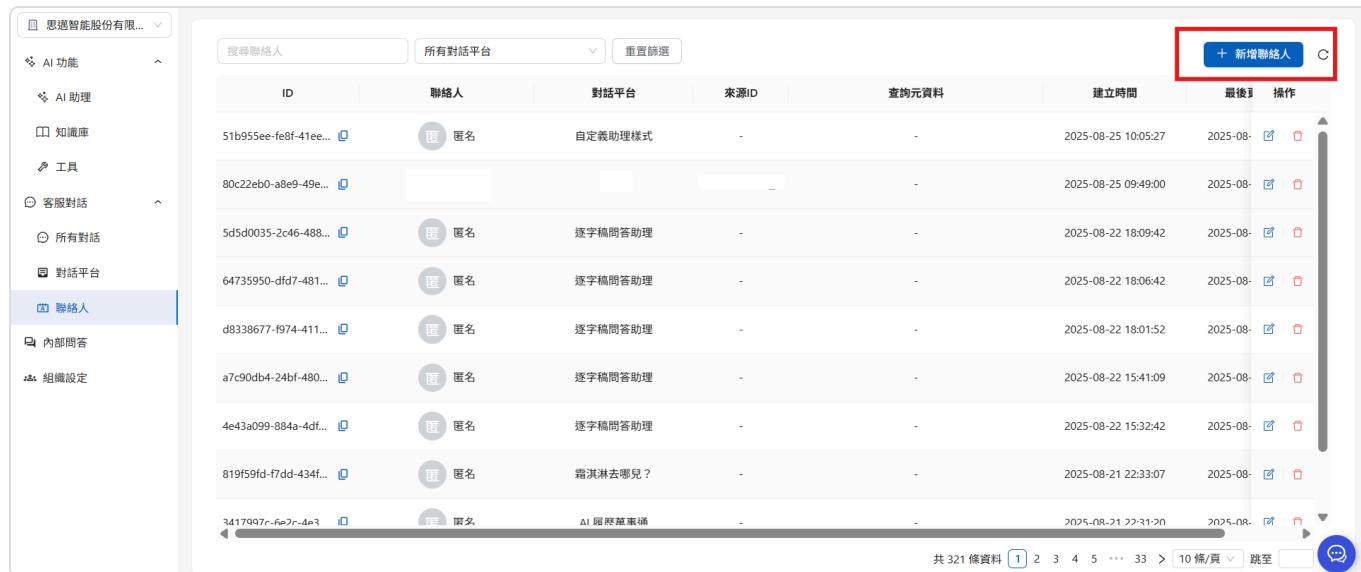
新建聯絡人功能主要用於主動建立具有預設權限的客戶檔案，若您並未在 Web Chat 中指定權限範圍，您可以預先建立聯絡人，在客戶實際發起對話前，就完成權限配置和服務準備。

欲在 Web Chat 初始化中使用 javascript 腳本指定權限範圍，請參考：[技術人員手冊：開始建構—使用 JSON 格式](#)

## 核心功能說明

透過手動新建聯絡人，系統管理員可以預先在客服系統中建立特定身份的使用者檔案，並為其配置相應的查詢元資料權限。當這些預建的聯絡人日後透過**指定對話平台**進行客服互動時，系統將透過**來源 ID 自動比對機制**，立即套用預先設定的權限等級，確保他們能夠存取到符合其身份的資料內容。

您可以點按新增聯絡人，進入編輯頁面加入資訊：



The screenshot shows a user interface for managing contacts. On the left, there is a sidebar with various menu items: AI 功能, AI 助理, 知識庫, 工具, 客服對話, 所有對話, 對話平台, 聯絡人 (which is currently selected and highlighted in blue), 內部問答, and 組織設定. The main area contains a table with columns: ID, 聯絡人, 對話平台, 來源ID, 查詢元資料, 建立時間, 最後, and 操作. There are 10 rows of contact data listed. At the top right of the main area, there is a blue button labeled '+ 新增聯絡人'. A red rectangular box highlights this button. At the bottom right of the interface, there is a pagination control showing '共 321 條資料' and a dropdown for '10 條/頁'.

新增聯絡人

\* 姓名

頭像

+

上傳

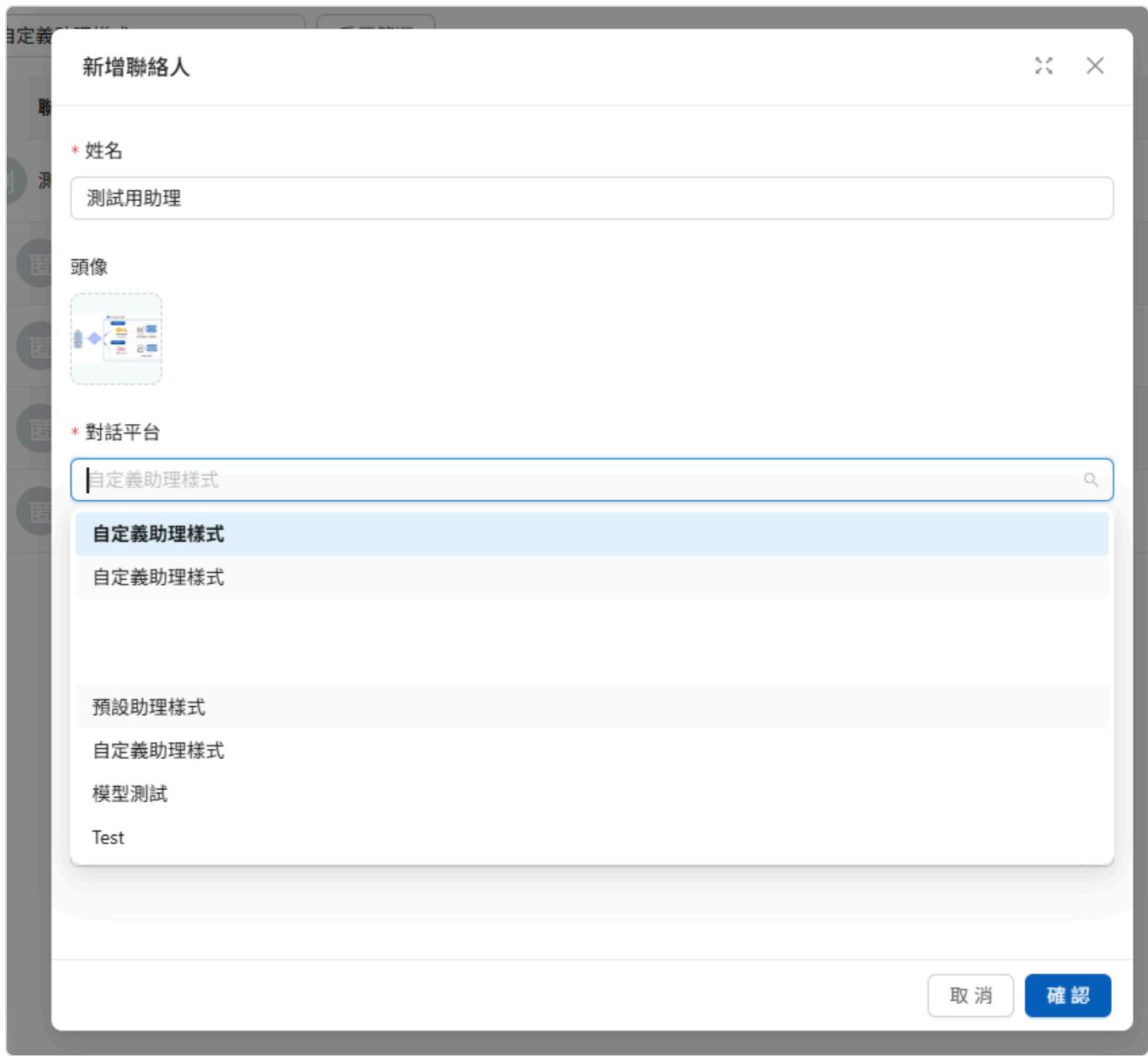
\* 對話平台

來源ID

查詢元資料

取消確認

頁面中，您可以加入聯絡人姓名、指定對話平台等資訊：



## 權限管理

根據企業的需求，您可以使用查詢元資料限制不同的聯絡人使用文件的範圍，如：

### 按會員等級限制

**VIP會員**：可查詢所有知識庫、高級FAQ、產品技術文件

**一般會員**：僅能查詢基礎FAQ、產品使用手冊

**訪客用戶**：只能查詢公開FAQ、基本產品介紹

### 按部門權限區分

**內部員工**：可查詢內部操作手冊、系統維護文件、完整產品資料

**經銷商**：能查詢產品規格、價格表、銷售資料

**一般客戶**：僅限查詢使用說明、常見問題、保固資訊

## 按產品標籤分類

**企業版用戶**：可查詢標籤為「企業功能」、「進階設定」的文件

**個人版用戶**：只能查詢標籤為「基礎功能」、「個人使用」的文件

**試用用戶**：僅能查詢標籤為「試用說明」、「入門指南」的內容

欲了解查詢元資料，請參考：[知識管理權限：查詢元資料](#)

在聯絡人中，設定查詢元資料時，系統只會授權您根據您指定的對話平台知識庫進行設定，若針對其他對話平台的知識庫設定將會出現以下警示訊息：

新增聯絡人

測試用助理

頭像



\* 對話平台

模型測試

來源ID

\*\*\*\*\*41ee-ab3c-236688502a54

查詢元資料

查詢構建器

```
{  
    "labelRelations": null,  
    "knowledgeBases": [  
        {  
            "knowledgeBaseId": "21276ac4-35c7-4f9a-95ee-7e18191351ac",  
            "chatbotFields": [  
                {  
                    "name": "name",  
                    "type": "text",  
                    "value": "John Doe"  
                },  
                {  
                    "name": "age",  
                    "type": "number",  
                    "value": 30  
                }  
            ]  
        }  
    ]  
}
```

⚠ 警告

查詢元資料中的知識庫 21276ac4-35c7-4f9a-95ee-7e18191351ac 在當前對話平台中不存在，請重新配置查詢元資料。

取消 確認

## 自動化整合

對於技術團隊，MaiAgent 也提供 API 接口，能與企業現有系統無縫整合

詳情請參考：[技術人員手冊—聯絡人介紹及串接](#)

無論企業規模大小，聯絡人功能都能幫助您提供更好的客戶服務體驗，同時確保資料安全和營運效率。透過匿名與非匿名聯絡人的分類管理、來源 ID 的精確對應機制，以及靈活的建立方式，企業能夠為不同類型的用戶提供最適合的服務體驗，並在客戶互動前就做好充分準備。

# 知識管理權限：查詢元資料

## 功能說明

AI 對話系統導入時，因使用者權限、使用需求不同通常需對「知識庫 / AI 助理 / 對話平台」的可用範圍進行細緻控管。

在 MaiAgent 中，可以利用附加在不同對話身分層級的查詢元資料，決定「這個人 / 這段對話能參考哪些內容」。

### 查詢元資料是什麼？

查詢元資料是一組限定查詢範圍的動態條件，能夠指定使用者在某對話平台下能查詢的「知識庫、FAQ、符合標籤條件的文件」等資料內容。

它不是替代角色或聯絡人，而是讓這些身分「有條件地發揮作用」，實現對話層級的最小權限控制。

#### 角色

#### 聯絡人

**對話 是容器，查詢元資料是實際控制可視範圍的條件限制設定**

透過以下文章介紹了解更多：[聯絡人 角色權限管理](#)

## 權限層級概念

服務建構前，Agent 會透過不同層級的查詢元資料確認此時可以參考的所有知識庫，權限層級參考順序如下：

AI 助理 > 對話平台 > 使用者（對話 聯絡人 角色）> 查詢元資料 > 查詢權限

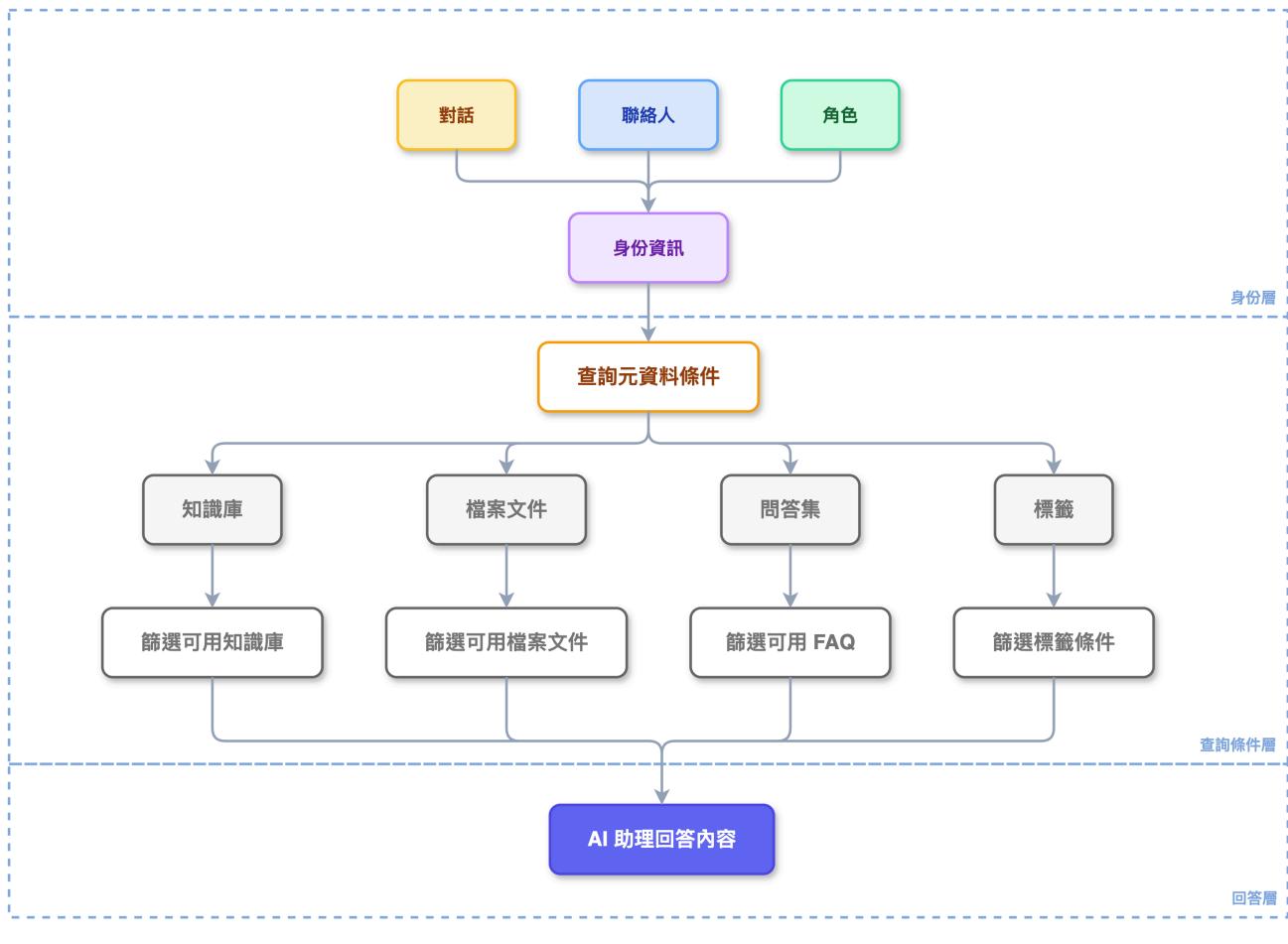
您可以在每個層級使用圖形化介面或 JSON 格式指定權限

可參考以下文件操作：

[開始建構—使用「查詢建構器」](#)

技術人員手冊：[JSON 介面設定指南\(聯絡人、Web chat 嵌入設定\)](#)

## 身份查詢權限流程圖



聯絡人

角色是身份容器

對話所對應的是進行內部對話時，可透過篩選來控制對話所使用到的知識庫

查詢元資料是對話時真正執行的「篩選條件集合」

## 文件篩選條件判斷層級

## 文件篩選條件判斷層級

權限層級系統



### 權限判斷流程

- 首先檢查 Message 層級
- 接著查看 Contact 個人權限
- 然後確認 Role 角色權限
- 最後採用對話平台 Default 預設值

### 實際案例：客服人員小明查詢資料

Message: 無特別設定 ↓  
Contact: 小明的個人權限（可看客服知識庫）↓  
Role: 客服角色（可看客服標籤文件）↓  
Default: 對話平台預設設定

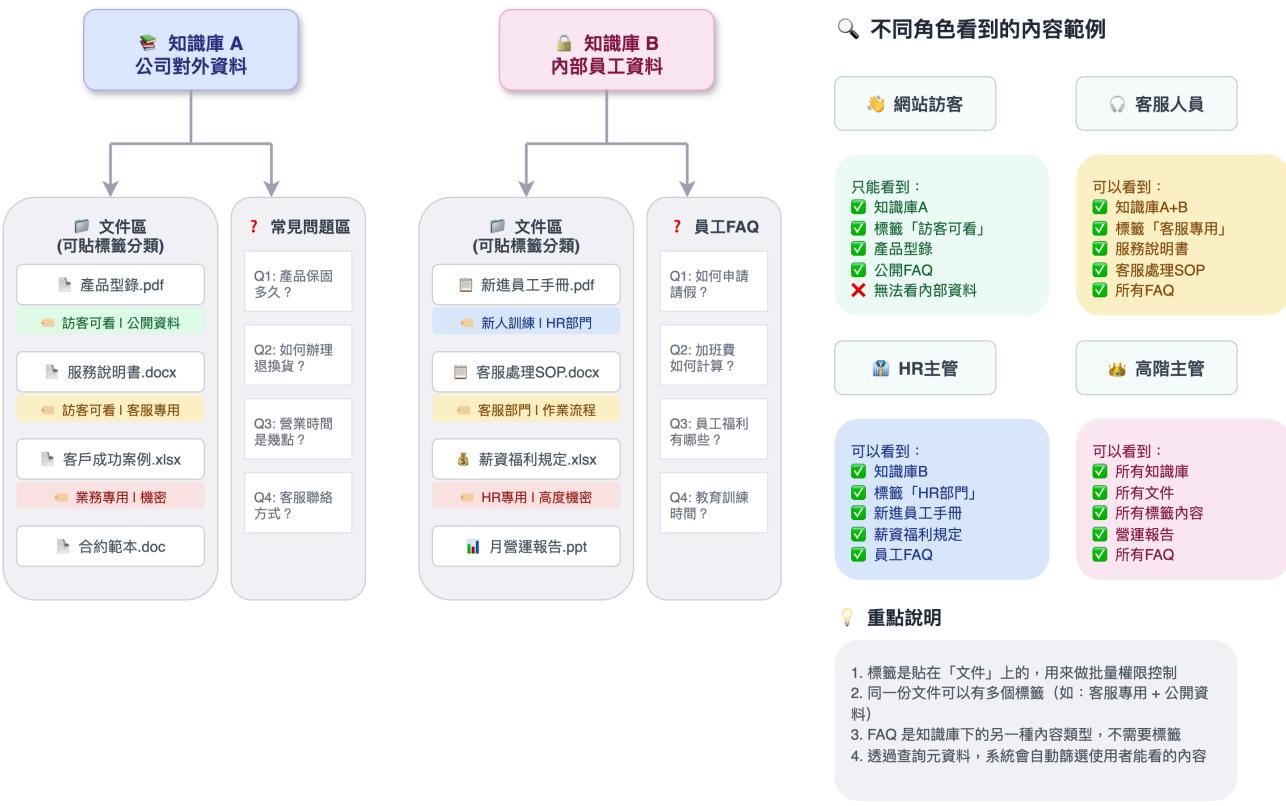
最終結果 = 上層設定優先覆蓋下層

透過層層傳遞，查詢元資料成為 AI 回應邏輯的實際決策依據

## 實際應用情境

## 企業知識庫架構：如何管理不同部門的資料存取權限

以一間公司為例，展示如何透過標籤管理不同員工的資料存取權限



## 小結：企業使用查詢元資料的價值

◎ 多維身分交叉控管（角色+地區+產品線）

◎ 即時查詢控制：無需複製助理，只要改條件即可因應場景切換

◎ 大型知識庫靈活管理：標籤與知識庫可隨場景拆分與授權

建議將查詢元資料納入產品架構核心，讓企業能以最少設定達成最多授權彈性，

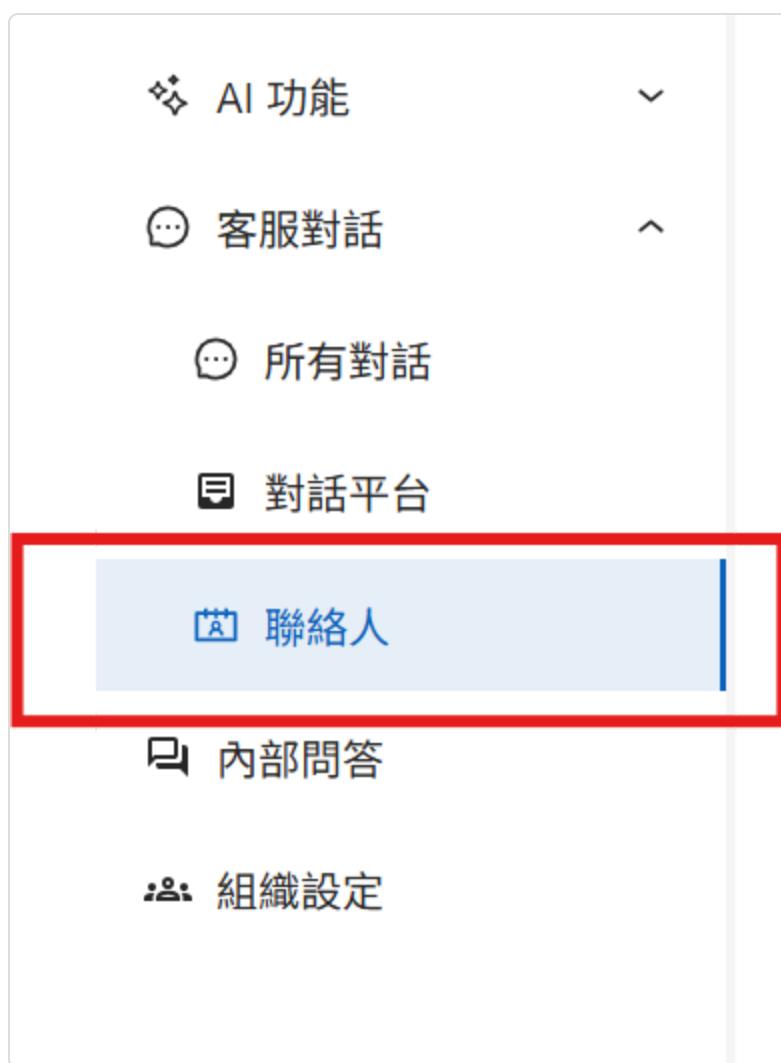
確保知識安全，同時提升對話體驗與維運效率。

# 開始建構—使用「查詢構建器」

## 聯絡人查詢元資料設定

您可以使用 MaiAgent 服務中的「查詢構建器」以圖形化方式建立查詢元資料，以建立聯絡人查詢元資料為例：

### 步驟 1：進入 MaiAgent 後台服務中的聯絡人區域



聯絡人區域入口

### 步驟 2：對想要設定的聯絡人進行設定

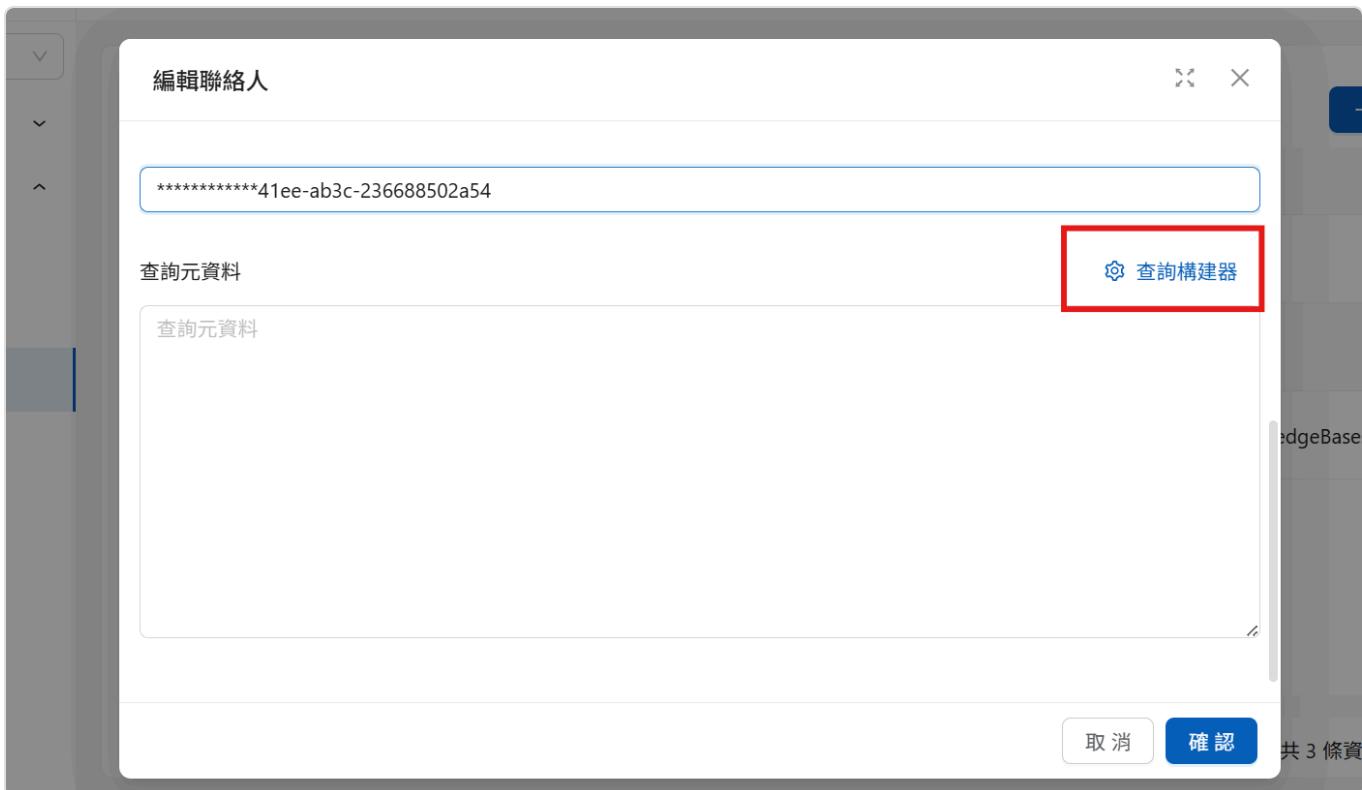
找到需設定的聯絡人，並點下編輯

A screenshot of a contact management application interface. At the top right, there are buttons for '新增聯絡人' (Add Contact) and a clear icon. On the left, there is a dropdown arrow and a '重置篩選' (Reset Filter) button. The main area displays a table with columns: '對話平台' (Conversation Platform), '來源ID' (Source ID), '查詢' (Search), and '操作' (Operations). The '操作' column contains icons for edit and delete. A red box highlights the edit icon for the first contact, 'claude 助理'. The table rows are as follows:

對話平台	來源ID	查詢	操作
claude 助理	6d41b9a9...	[edit]	[edit] [trash]
claude 助理	-	[edit]	[trash]
第一次嘗試	6d41b9a9... [edit]	{ "knowledgeBases": [] } [edit]	[trash]

聯絡人編輯入口

2. 點按後會出現以下畫面



查詢構建器入口

直接點按查詢構建器進入圖形化介面

### 步驟 3：勾選想要開放的權限

勾選想要開放的知識庫，也可選擇部分勾選該知識庫下的文件



選擇知識庫與文件

2. 若想針對特定標籤開放文件，可點按「顯示標籤過濾」開啟標籤設定空間



標籤過濾設定

您可以在此選擇想要建立的判斷條件，選擇 **"OR"** (符合任一條件)、**"AND"** (符合所有條件) 作為已開放知識庫中的文件開放標準：

## 對話設定(Message)

您也可以使用下圖的右側選單選擇欲開放的知識權限：

claude 助理 ▾

AI 助理設定



显示標籤過濾

全選所有文件

搜尋文件名稱，或標籤

文件 (3)

已選擇 3 個文件 清除選擇

▼ 第一次嘗試的... (1個檔案) 已選擇 1/1 取消全選此庫

SOP\_revised\_01082025.docx

碩士

▼ claude 助理的... (2個檔案) 已選擇 2/2 取消全選此庫

CV\_revised\_01082025.docx

碩士

@Cosme 2.0 問卷 (回覆) - 表單回應 1.csv

大學



已選擇 3 個參考文件

請輸入您想問的問題

傳送

內部對話：選擇可用知識權限

同樣可使用「顯示標籤過濾」進行標籤過濾條件設定

每次傳送不同訊息前，仍可以改動右側權限進行知識管理

claude 助理 ✓

2025-08-08 12:40:12

請告訴我的 SOP 寫的如何，跟 CV 搭配著看

2025-08-08 12:40:42

claude 助理

已使用知識庫  
根據你的SOP和CV，我來給你一個綜合評估：

**整體優勢：**

**1. 經驗豐富且有邏輯性**

- SOP的三段式架構（自我探索→實務經驗→目標設定）清晰
- CV展現了從frontend開發→商業分析→AI顧問的完整學習路徑
- 學術表現優秀（GPA 4.0/4.3，班排前5%）

**2. 技能能力與實務經驗並重**

- 有具體的技術專案經驗（Bricks、Vue.js、React.js）
- 兩段實習經驗展現不同面向的能力
- 畢業專案聚焦在LLM領域，與AI申請目標一致

需要改進的地方：

**1. SOP結構問題**

已選擇 3 個參考文件

文件 (3) 已選擇 3 個文件 取消全選此庫

第一次嘗試的... (1個檔案) 已選擇 1/1 取消全選此庫

SOP\_revised\_01082025.docx 碩士

claude 助理的... (2個檔案) 已選擇 2/2 取消全選此庫

CV\_revised\_01082025.docx 碩士

@Cosme 2.0 問卷 (回覆) - 表單回應 1.csv 大學

## 可用文件清單

“ 引用

SOP\_revised\_01082025.docx CV\_revised\_01082025.docx @Cosme 2.0 問卷 (回... 引用節點

2025-08-08 12:41:07

## 已選取文件狀態

目前能夠參考 CV、SOP、問卷調查共三個檔案

在下一則訊息取消 CV 的勾選後，再次傳送訊息：

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a conversation window with a message from 'claude 助理' asking about the purpose of AI. Below it, another message from 'claude 助理' discusses the overall assessment of the SOP document. At the bottom, there's a message input field and a blue circular button. On the right, a sidebar titled '文件 (3)' lists three selected files: a CSV file (@Cosme 2.0 問卷 (回覆) - 表單回應 1.csv), a DOCX file (CV\_revised\_01082025.docx), and another CSV file (SOP\_revised\_01082025.csv). There are checkboxes next to each file, and buttons for '顯示標籤過濾' (Show Label Filter), '全選所有文件' (Select All Files), and '取消全選此庫' (Cancel Select All in Library).

取消勾選文件示例

Agent 便無法使用 CV 檔案，引用庫亦不顯示 CV 引用：

This screenshot shows the same interface as above, but with a different state. The sidebar on the right shows the '第一次嘗試的...' library entry has been deselected. The main conversation window still contains the same messages from 'claude 助理' about the SOP document, but the file selection bar at the top now shows only two files: '@Cosme 2.0 問卷 (回...) and 'SOP\_revised\_010820...'. The blue circular button at the bottom is still present.

引用庫變化：移除 CV 後

每次發送訊息前皆可調整權限，影響該輪回答所能引用的內容。

## Web Chat 載入時預先設定

MaiAgent 提供您在 Web Chat 正式初始化前預先設定查詢元資料的功能，若想要在聯絡人前限制對話內容(如：提供 Web Chat 服務給未註冊聯絡人帳號的客戶時)，可以在嵌入時提供查詢元資料，系統將預設啟動訊息層級的知識庫文件過濾機制。

Web Chat 設定請參考：[技術人員手冊：開始建構—使用 JSON 格式](#)

您也可以使用 JSON 格式建構查詢元資料，請參考[技術人員手冊：開始建構—使用 JSON 格式](#)

# 組織與權限管理

## 功能簡介

本系統基於 RBAC 設計並提供完整的組織管理解決方案，讓企業能夠有效地組織團隊、分配權限並監控資源使用。透過層級化的結構設計，可以輕鬆建立和管理多個角色，同時確保適當的權限控制和資源分配。

僅有在您組織下的成員可以查看、管理該組織下所有的 AI 助理相關功能。



角色是定義權限與資源分配的核心單位，組織擁有者可以根據不同團隊的需求，為每個角色設定專屬的功能權限與資源配額，實現精細化的管理。

成員類型	說明	權限範圍
擁有者	預設為組織的創建者	擁有管理後台的組織設定權限 可以將組織設定權限分配給他人
一般成員	角色內的成員	擁有所屬角色的權限與資源，如內部問答、對話權限等

## 層級結構

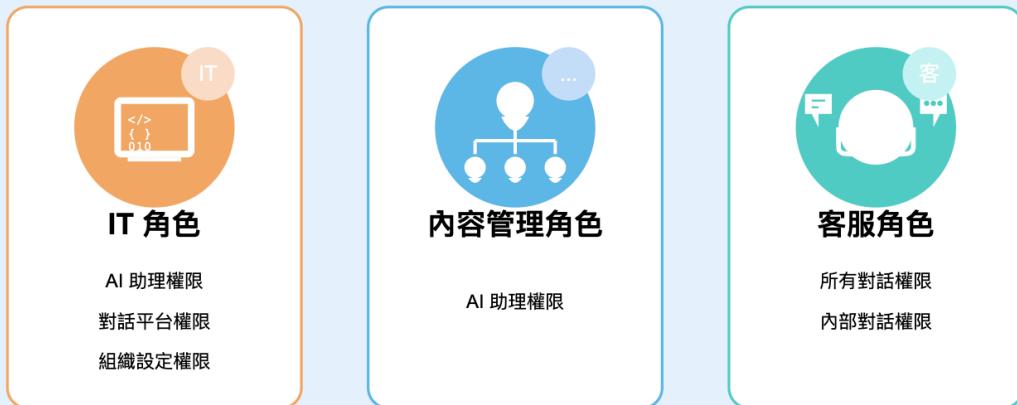
**層級分明**：組織 → 角色 → 成員

**權限靈活**：可依角色需求個別設定

**管理集中**：組織擁有者統一管理所有設定

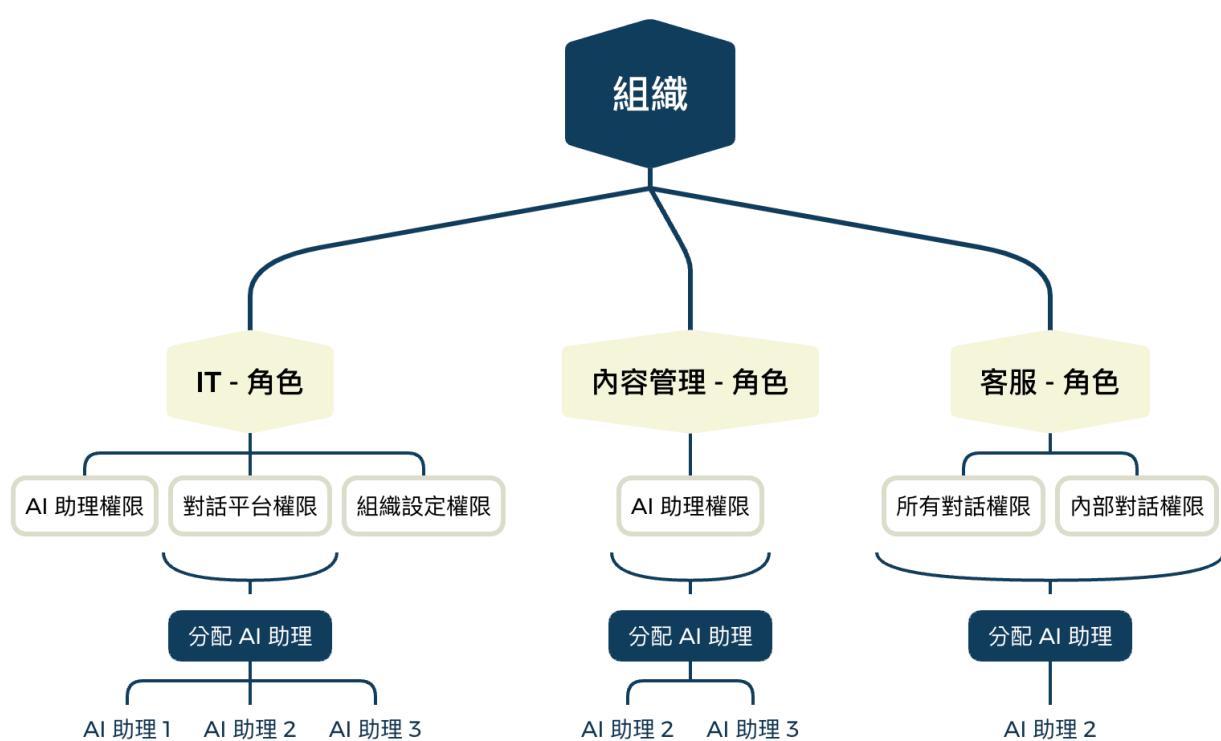
**成員彈性**：可跨角色參與不同專案或團隊

## 創建角色示例



## 建立組織

任何帳號使用者都可以建立新的組織  
組織建立者自動成為該組織的擁有者  
每個組織擁有獨立的管理空間



# 組織擁有者職責

## 成員管理

透過 Email 將新成員加入組織並分配至角色

將成員從角色中移除

## 角色管理

擁有組織設定權限者可以管理角色設定，為每個角色賦予權限。

完成角色建立後，可以在角色中新增成員，成員即可繼承該角色所屬的權限與資源。

## 權限管理

為角色設定以下權限：

AI 助理權限

所有問答權限

內部問答權限

對話平台權限

組織設定權限

## 資源分配

為角色分配可使用的資源：



## 「角色」特性

角色是組織內的功能單位，可自由設定成員組成

角色分配到的成員可來自組織內的任何成員

一個成員可以同時繼承多個角色，實現靈活的權限管理

每個角色擁有獨立的權限設定，方便不同情境的需求

## 設計優勢

這樣的設計可以：

讓組織內部結構更加清晰

方便管理不同團隊的權限需求

提供組織營運狀況的即時掌握

確保資源使用的有效管理

# 組織與成員設定

進入到左側功能區塊的「組織對話」，會看到預設組織的資訊，包含這個組織下的「AI 助理數目、本月份對話文字數量、本月對話數量、已使用的知識庫容量」。

AI 助理數目

本月份對話文字數量

本月對話數量

已使用的知識庫容量

The screenshot shows the MaiAgent application interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like AI 功能, AI 助理, 工具, 客服對話, 所有對話, 對話平台, and 內部問答. The '組織設定' item is currently selected. The main area displays 'Examples' organization details. It includes four cards: 1) '目前 AI 助理數目' (36), 2) '本月份對話文字數量' (326,527 / 5,000,000, 已使用 7%), 3) '本月對話數量' (177), and 4) '已使用的知識庫容量' (62.31 MB / 100 GB, 已使用 0%). At the top right, there are buttons for '專案版' (Project Edition), date '2026-01-01', and a note '250 天後到期'. A blue message bubble icon is located at the bottom right of the main content area.

## 1. 新建組織

您可以透過右上角帳號的下拉選單，點選「創建組織」，建立更多其他的組織。

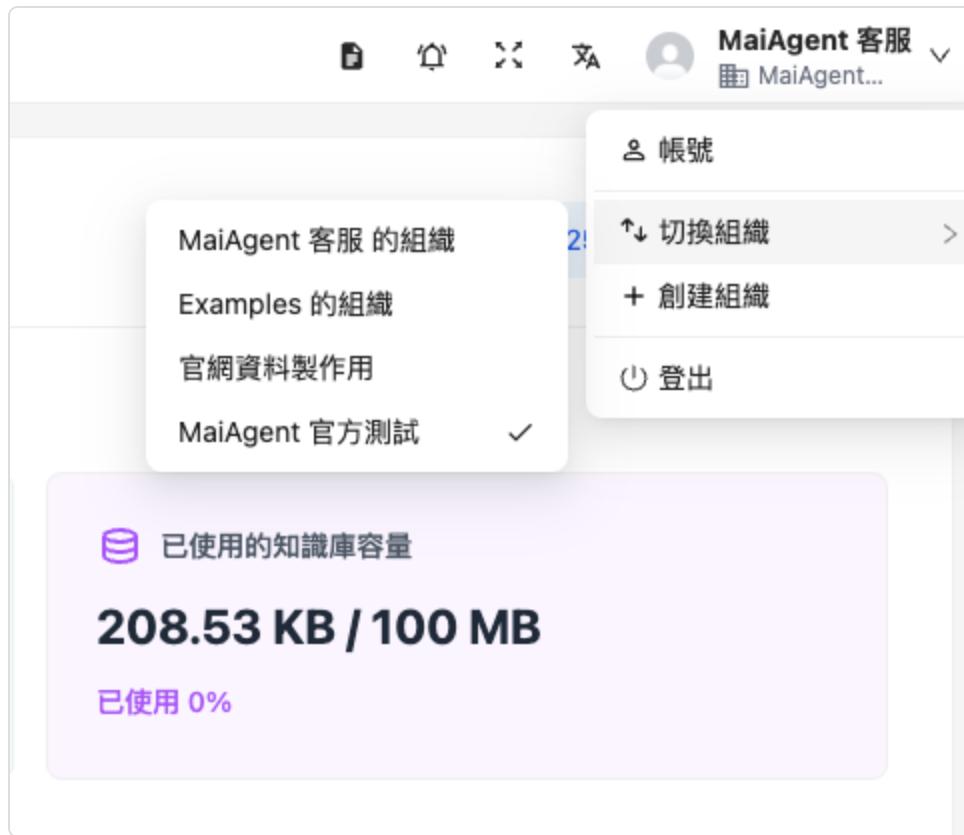


輸入組織名稱後按下「**確認**」按鈕即可。

A screenshot of a modal dialog box titled "新增組織" (Create Organization). It contains a single input field labeled "\* 名稱" (Name) with the placeholder "請輸入" (Please enter). At the bottom right of the dialog are two buttons: "取消" (Cancel) and a blue "確認" (Confirm) button.

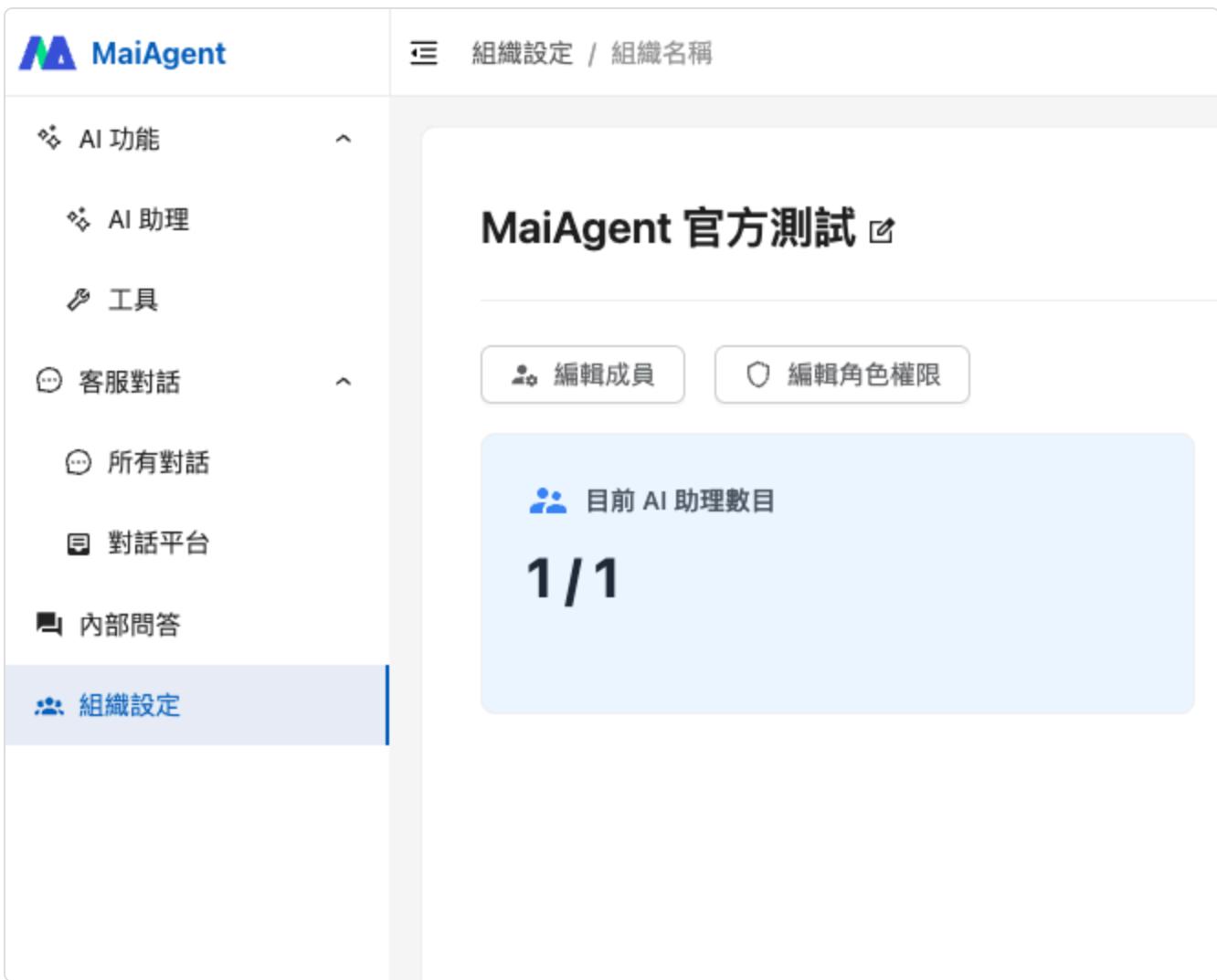
## 2. 切換組織

當您有多個組織時，可點選右上角帳號的下拉箭頭，點選「**切換組織**」，切換到其他的組織。



### 3. 編輯組織成員

在該組織下，您可以透過點選「**編輯成員**」，將已是 MaiAgent 使用者的 Email 加入到該組織。



MaiAgent 官方測試

編輯成員

編輯角色權限

目前 AI 助理數目  
1/1

AI 功能

AI 助理

工具

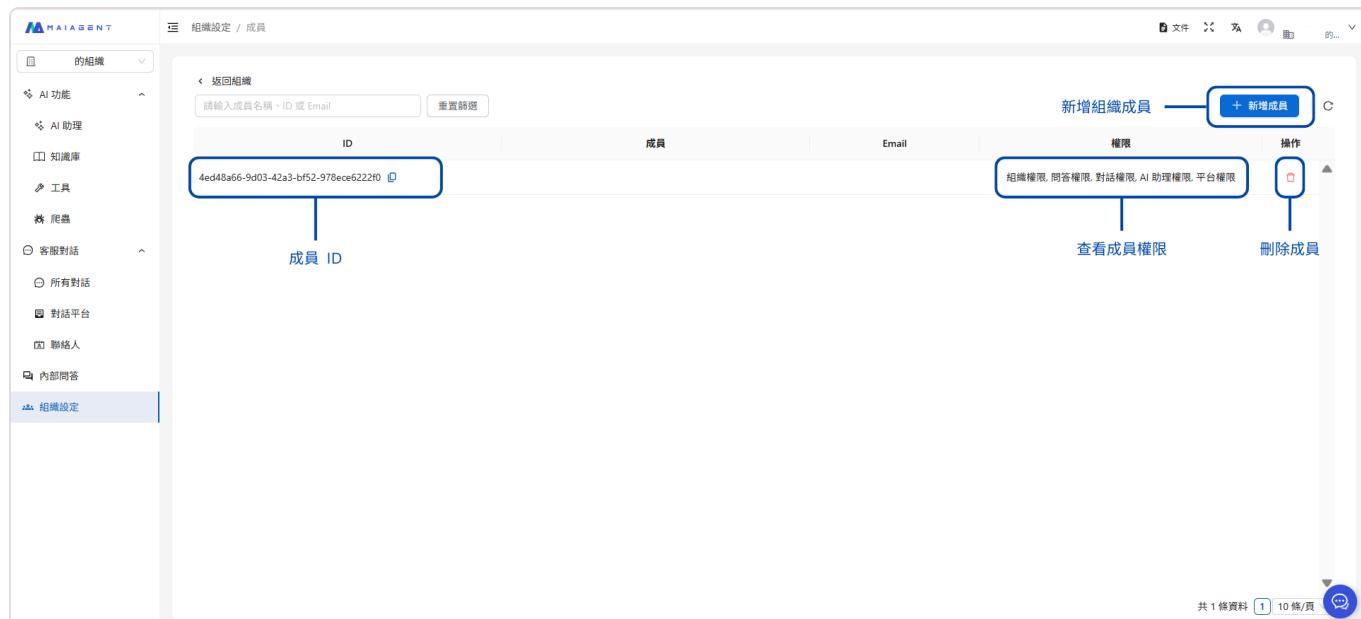
客服對話

所有對話

對話平台

內部問答

組織設定



新增組織成員 + 新增成員

成員 ID: 4ed48a66-9d03-42a3-bf52-978ece6222f0

Email:

權限:  新增成員

操作:

查看成員權限

刪除成員

返回組織  重置篩選

成員

ID

所有對話

對話平台

聯絡人

內部問答

組織設定

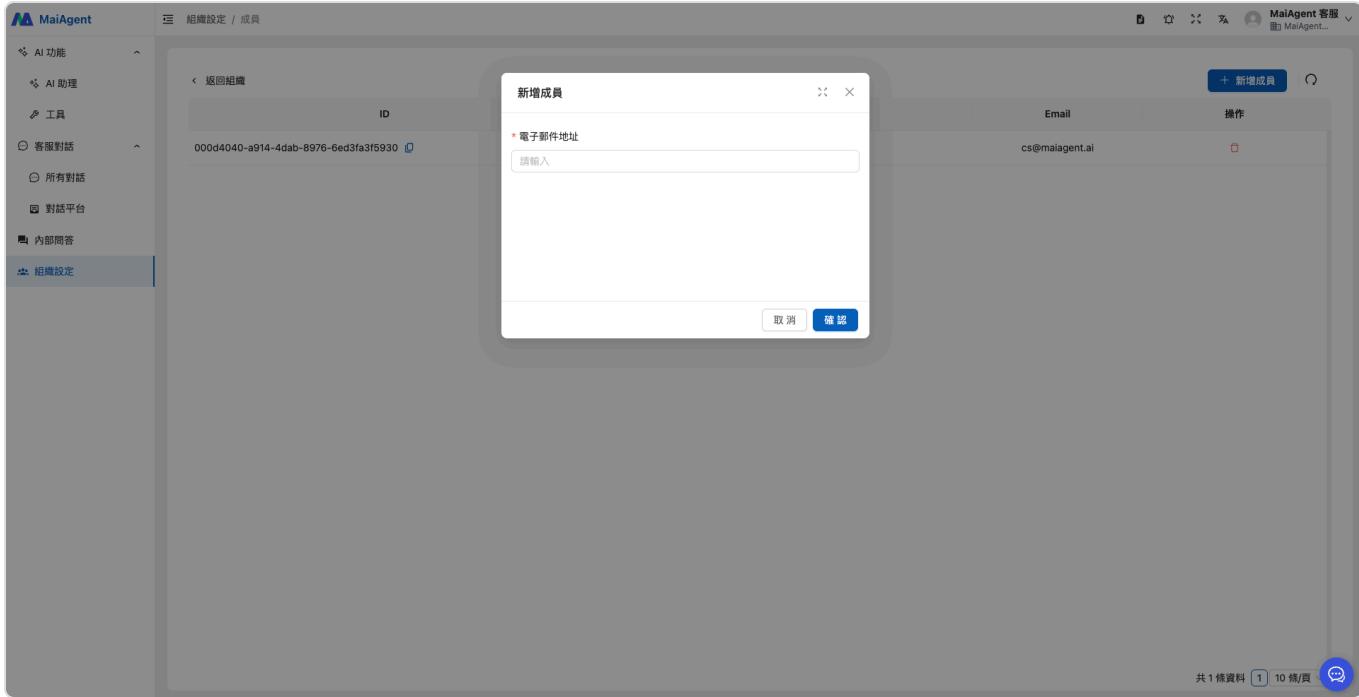
編輯成員頁面

點選「**新增成員**」，即可將填入該使用者的 Email 即可加入到該組織。也可透過「**刪除**」按鈕刪除該成員。

## 4. 新增、刪除成員

點選「新增成員」，即可將填入該使用者的 Email 即可加入到該組織。也可透過「刪除」按鈕刪除該成員。

欲邀請的使用者必須擁有 MaiAgent 帳號才可以被加入組織成員中。



新增成員完畢後，您可以賦予每位成員您定義的角色，根據角色給予其事先定義好的權限。

# 角色權限管理

## 編輯角色權限

在該組織下，您可以透過點選「**編輯角色權限**」，將已是該群組的成員設定權限。

在該組織下，您可以透過點選「**編輯角色權限**」，為該群組的成員設定權限。

The screenshot shows the MaiAgent platform's organization settings page. On the left, there is a sidebar with various options: AI Functions, AI Assistant, Tools, Customer Chat, All Conversations, Conversation Platform, Internal Q&A, and Organization Settings. The 'Organization Settings' option is currently selected. At the top right, it says 'Organization Settings / Organization Name'. Below that, there is a section titled 'MaiAgent Official Test' with two buttons: 'Edit Members' and 'Edit Role Permissions'. Underneath, it shows 'Current AI Assistant Count' as 1/1.

在角色權限頁面，您可以：

**新增角色**：為組織建立角色群組（例如：行銷部門），新成員加入時，套用角色即可自動取得對應權限

**編輯角色**：修改角色名稱、描述或所屬部門等基本資訊

**分配角色權限**：設定角色可使用的功能模組與操作範圍

**分配成員**：將組織成員加入指定角色，統一管理權限設定

**分配AI助理**：分配角色可操作的AI助理，涵蓋對應的對話平台、內部問答與AI設定

**刪除角色**：移除不再使用的角色，維持組織權限架構整潔

The screenshot shows a list of roles in the MaiAgent system. The columns are: ID, Name, Permissions, Creation Time, and Operations. There are four entries:

ID	名稱	權限	建立時間	操作
4658552b-e485-4b0c-acb9-6003204a0729	預設角色	內部問答權限	2025-08-04 17:28:27	
8efab1b36-534b-4ff3-b1ae-b426ea1a50fe	助理	對話平台權限	2025-08-06 15:08:46	
ca259256-a715-44fa-b362-a7892be0b94a	member	AI 助理權限	2025-09-04 12:43:16	
ad412ad9-2b46-430e-b723-c110b5bdd7f5	admin	AI 助理權限, 所有對話權限, 組織設定權限, 內部問答權限, ...	2025-09-04 12:42:44	

At the bottom right, there is a message bubble icon with a blue background and white text.

角色權限設定示意圖

## 權限分級

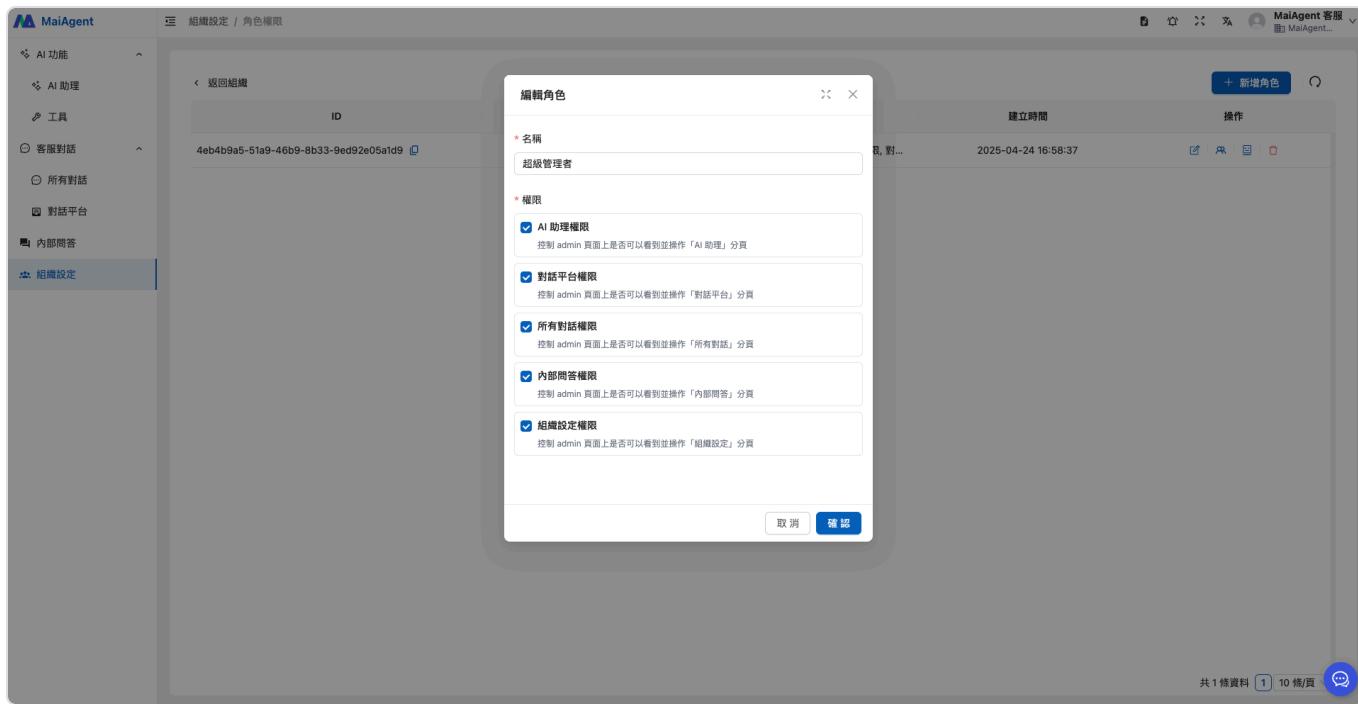
MaiAgent 提供以下權限分類：

權限名稱	權限描述
AI 助理權限	控制頁面上是否可查看並操作「AI 助理」分頁
對話平台權限	控制頁面上是否可查看並操作「對話平台」分頁
所有對話權限	控制頁面上是否可查看並操作「所有對話」分頁
內部問答權限	控制頁面上是否可查看並操作「內部問答」分頁
組織設定權限	控制頁面上是否可查看並操作「組織設定」分頁

## 權限設定說明

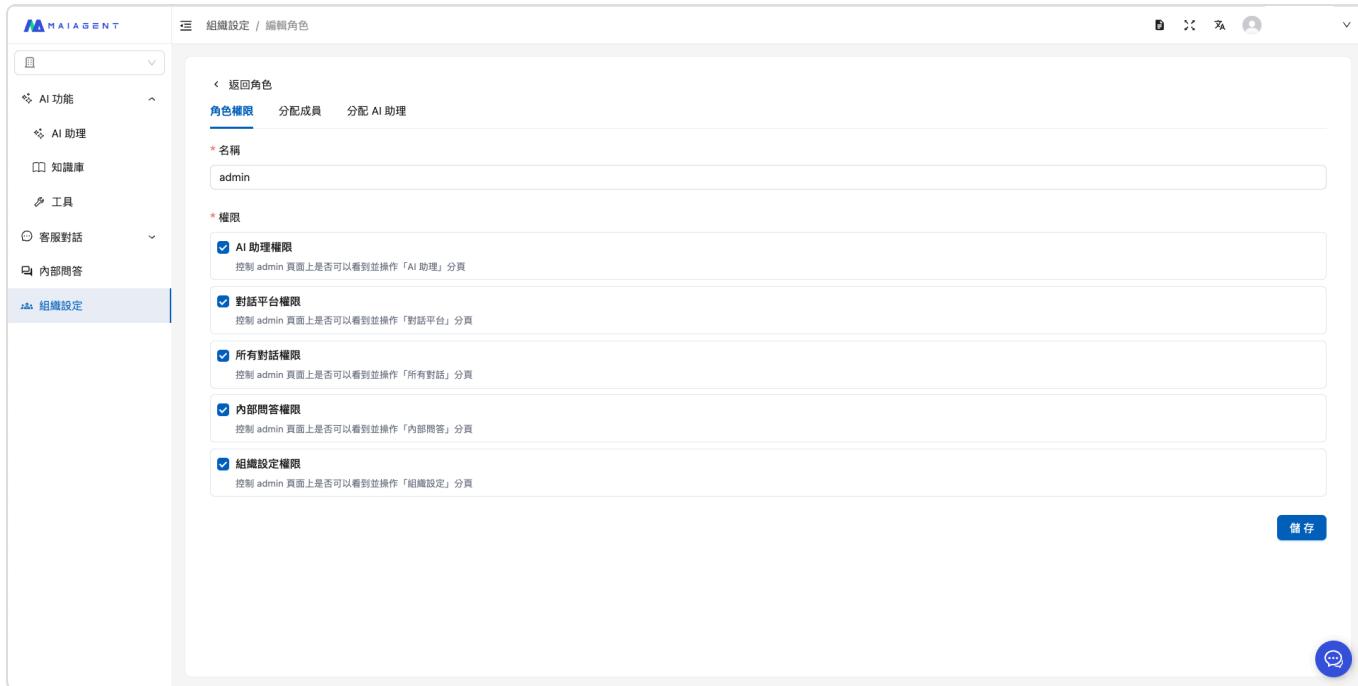
新增角色並分配權限

點選右上角的 「**新增角色**」，即可輸入新角色的名稱，並勾選該角色可以擁有的權限。



## 編輯名稱和權限

進入編輯頁面，編輯角色的名稱，並重新勾選該角色可以擁有的權限。



進入編輯頁面中，第二個分頁「**分配成員**」，即可新增想分配給該角色的成員和刪除成員。

您可以根據角色定義，決定組織成員是否能在左側選單中查看或使用相關功能分頁。透過勾選框來啟用停用各項權限，點擊右下角「**儲存**」按鈕來套用設定。



左側選單頁面

< 返回角色

角色權限 分配成員 分配 AI 助理

\*名稱  
預設角色

\*權限

AI 助理權限  
控制 admin 頁面上是否可以看到並操作「AI 助理」分頁

對話平台權限  
控制 admin 頁面上是否可以看到並操作「對話平台」分頁

所有對話權限  
控制 admin 頁面上是否可以看到並操作「所有對話」分頁

內部問答權限  
控制 admin 頁面上是否可以看到並操作「內部問答」分頁

組織設定權限  
控制 admin 頁面上是否可以看到並操作「組織設定」分頁

儲存

回饋

角色權限設定頁面

## 如何使用不同權限分配

假設企業使用 MaiAgent 架設客服系統：

### 情境一：新進客服專員

只給予「內部問答權限」

原因：因其剛入職，需要快速學習產品知識和公司政策

避免問題：防止客服專員在不熟悉的情況下誤刪客戶對話記錄或修改重要的AI助理設定

### 情境二：資深客服

「內部問答權限」 + 「所有對話權限」

原因：經驗豐富，需要協助處理複雜客訴和指導新人

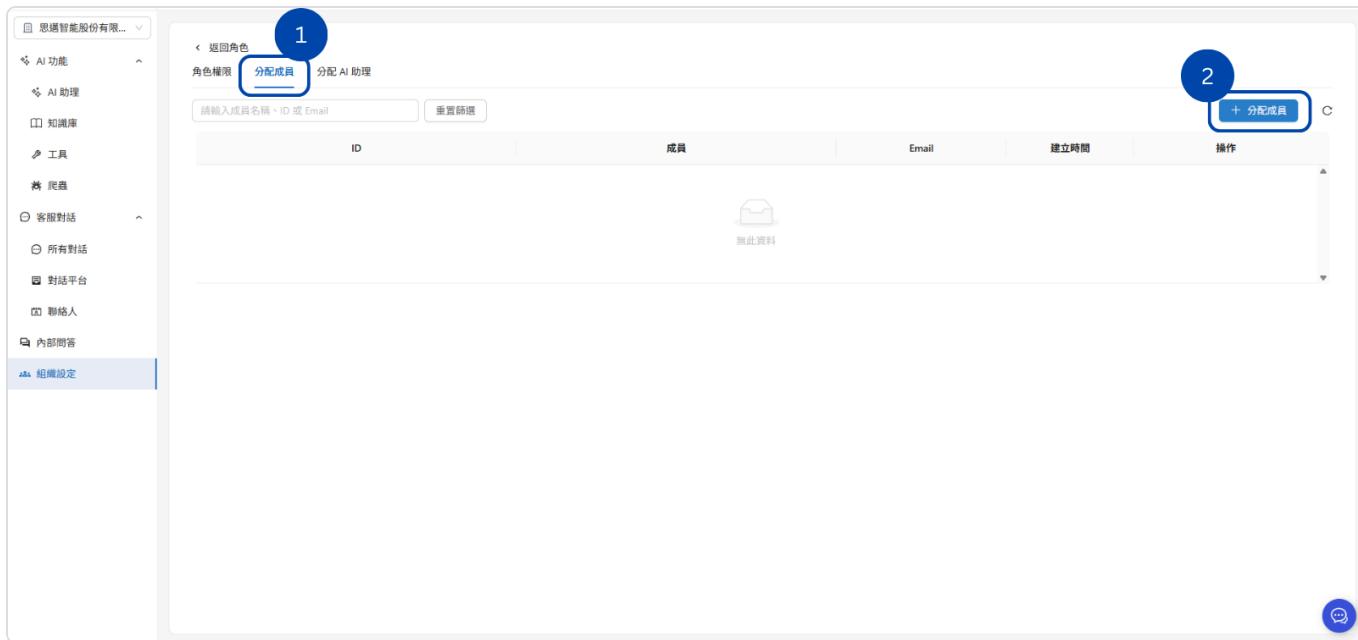
避免問題：仍不給予 AI 助理權限，避免客服人員誤改 AI 助理設定，導致所有客戶收到錯誤回覆

## 分配成員

您可以將建立好的角色分配給您組織下的成員：

進入分配成員頁面

點選「**+分配成員**」按鈕



選擇要加入的成員，點選中央的「**加入 >**」按鈕

最後點選右下角的「**確認**」按鈕完成設定



選擇要加入的成員

### 分配成員

可選成員 共 12 項

搜尋可選成員

選擇全部

<input type="checkbox"/>	@maiagent.ai
<input checked="" type="checkbox"/>	王思邁 maiagent.wang@maiagent.ai
<input type="checkbox"/>	@maiagent.ai

已選 0 項

選擇全部已選 0 項

加入 >< 移除

12>

已選成員 共 0 項

搜尋已選成員

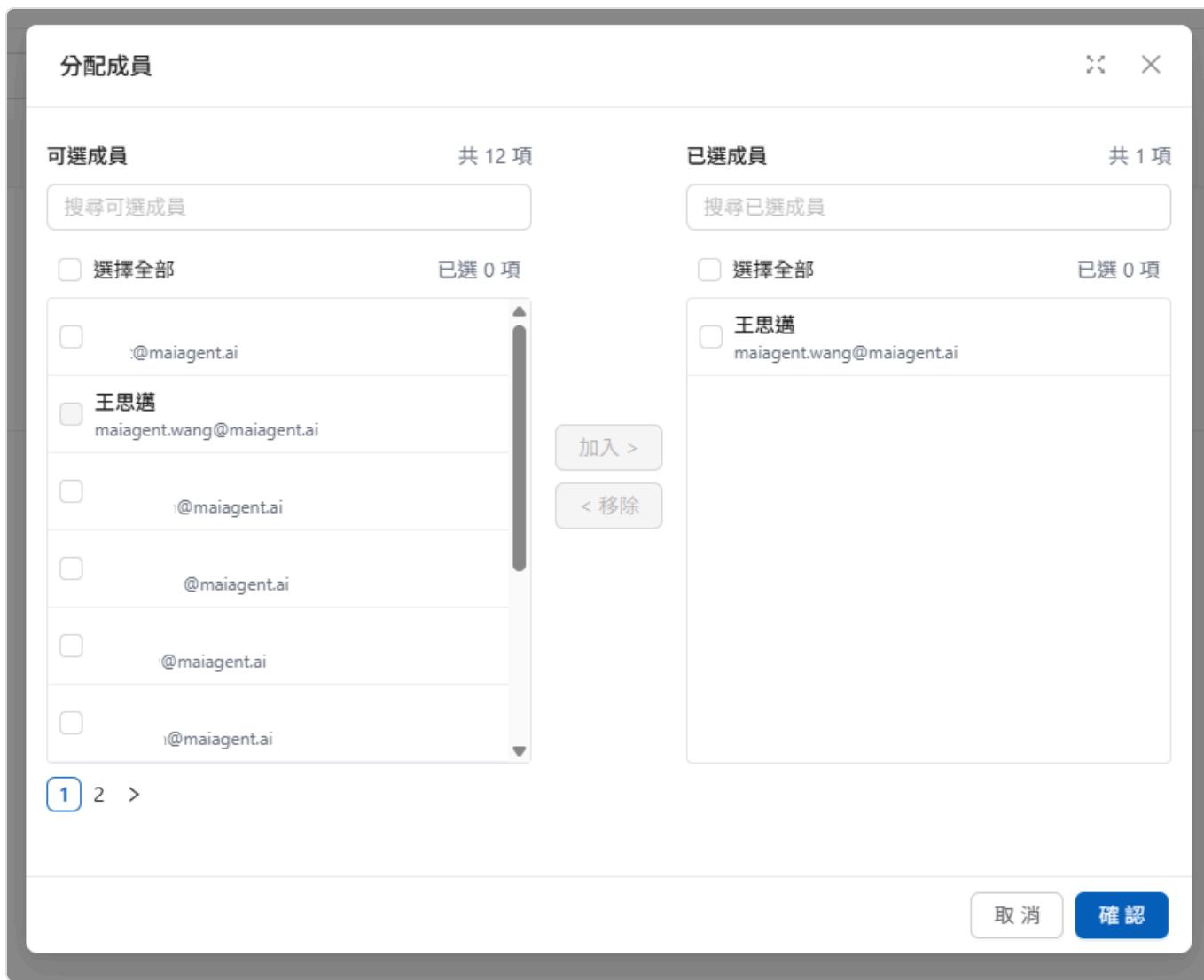
選擇全部

已選 0 項

暫無數據

取消確認

點選加入



加入完成，點選確認  
剛剛加入的成員就會出現在成員列表中

思邁智能股份有限公司

AI 功能

AI 助理

知識庫

工具

爬蟲

客服對話

所有對話

對話平台

聯絡人

內部問答

組織設定

返回角色

角色權限 分配成員 分配 AI 助理

請輸入成員名稱、ID 或 Email

重置篩選

+ 分配成員

ID	成員	Email	建立時間	操作
1d6826cb-26f8-4df6-844b-180400026ffb	王思邁	maiagent.wang@maiagent.ai	2025-09-04 14:39:15	

共 1 筆資料 10 條/頁

加入後，由於成員只有 AI 助理權限，左側選單只會顯示 AI 助理功能選單，其他客服對話、組織設定等功能都不會顯示在左側列表中，當成員進入無權限訪問的功能，會出現無權限說明畫面：

The screenshot shows the MAIAgent AI Management interface. On the left, there's a sidebar with a tree view: 'AI 功能' is expanded, showing 'AI 助理' (selected), '知識庫', '工具', and '用蟲'. The main content area is titled 'AI 功能 / AI 助理'. It contains a search bar with placeholder '請輸入 AI 助理名稱或 ID' and dropdown filters for '全部大語言模型', '全部回答模式', and '重置篩選'. A blue button '+ 建立 AI 助理' is at the top right. Below is a table listing 8 AI assistants:

ID	名稱	大語言模型	回答模式	關聯知識庫	最後更新時間	操作
1a18b729-cbca-4c07-b685-ed0cd...	LLM 測試用	GPT-5	一般(預設)	LLM 測試用的知識庫	2025-09-03 22:35:49	
edf7b40d-2e5d-48ab-89e6-97f08...	Test	Gemini 2.5 Flash Lite	一般(預設)		2025-08-19 06:19:08	
fb0d084c-231e-4e3a-8a4d-b105...	模型測試	Claude 4 Sonnet	Agent	模型測試的知識庫	2025-08-20 10:28:15	
16e32084-f72a-a33d-ab2b-e193...	新光保全外撥 AI 助理	Gemini 2.5 Flash	一般(預設)	新光保全外撥 AI 助理的知識庫	2025-08-26 15:15:12	
68aa8a32-798a-473c-8cc3-6e672...	台股大盤分析	Claude 4 Sonnet	Agent	台股大盤分析的知識庫	2025-08-12 10:40:59	
d1135c8d-f658-4add-960b-addf...	RAG 速度測試	Claude 4 Sonnet	一般(預設)	RAG 速度測試的知識庫	2025-08-09 09:19:13	
674b4d45-5024-4616-abed-edb2...	測試 GPT5	GPT-5	一般(預設)	測試 GPT5的知識庫	2025-08-08 12:43:53	
37bbfbad-e7d5-4496-8d58-495f...	文案合規檢查 AI 助理	Claude 4 Sonnet	一般(預設)	文案合規檢查 AI 助理的知識庫	2025-08-05 10:40:38	

At the bottom right, it says '共 8 條資料 1 10 條/頁' and has a blue message icon.

### 更新後權限頁面

The screenshot shows the same AI Management interface as above, but the main content area displays a 403 error page. It features a central illustration of a person standing next to a large green plant, with a lock icon above them. Below the illustration, the number '403' is prominently displayed, followed by the text: '抱歉，您無權訪問此頁面。請向組織管理員申請所屬群組權限' and a blue '返回首頁' button.

### 無權限說明畫面

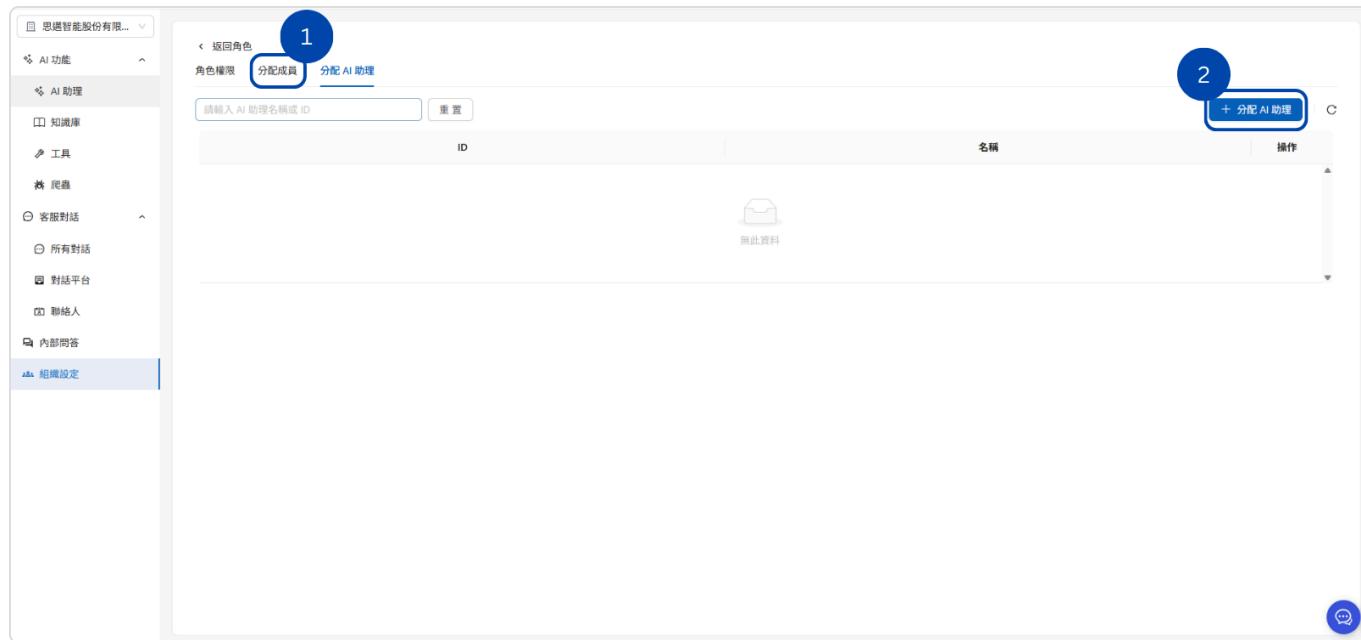
如此一來，該成員就僅能使用 AI 助理功能，無法做其他改動。

## 分配 AI 助理

您可以限制角色能使用的 AI 助理，讓知識庫的資料確實因角色權限分開使用：

進入「分配 AI 助理」頁面

點選「+分配 AI 助理」按鈕



選擇要加入的 AI 助理，點選中央的「加入>」按鈕

最後點選右下角的「確認」按鈕完成設定

## 分配 AI 助理

X X

### 可選 AI 助理

共 10 項

搜尋可選 AI 助理

全選

已選 0 項

LLM 測試用

1af8b729-cbca-4c07-b685-ed0cd38560

LINE CONVERGE

450437b7-3812-4827-be46-c4c78a0a07

Test

edf7b40d-2e5d-48ab-89e6-97f08651f3

模型測試

fbfd0d84c-231e-4e3a-8a4d-b1052db9b5

POC Agent

4d224392-25aa-4482-9ab0-3c66f612391

16e32084-f72a-433d-ab2b-e193272a2e

新增 AI 助理 >

< 移除 AI 助理

### 已選 AI 助理

共 0 項

搜尋已選 AI 助理

全選

已選 0 項

暫無資料

1 2 >

取消

確認

選擇要加入的 AI 助理

## 分配 AI 助理

X X

### 可選 AI 助理

共 10 項

搜尋可選 AI 助理

全選

已選 2 項

#### LLM 測試用

1af8b729-cbca-4c07-b685-ed0cd38560

#### LINE CONVERGE

450437b7-3812-4827-be46-c4c78a0a07

#### Test

edf7b40d-2e5d-48ab-89e6-97f08651f3

#### 模型測試

fb0d84c-231e-4e3a-8a4d-b1052db9b5

#### POC Agent

4d224392-25aa-4482-9ab0-3c66f61239

#### 

16e32084-f72a-433d-ab2b-e193272a2e

1 2 >

### 已選 AI 助理

共 0 項

搜尋已選 AI 助理

全選

已選 0 項

暫無資料

新增 AI 助理 >

< 移除 AI 助理

取消

確認

點選中央的新增 AI 助理

## 分配 AI 助理

X X

### 可選 AI 助理

共 10 項

搜尋可選 AI 助理

全選

已選 0 項

LLM 測試用

1af8b729-cbca-4c07-b685-ed0cd3856c

LINE CONVERGE

450437b7-3812-4827-be46-c4c78a0a07f

Test

edf7b40d-2e5d-48ab-89e6-97f08651f3

模型測試

fbfd0d84c-231e-4e3a-8a4d-b1052db9b5

POC Agent

4d224392-25aa-4482-9ab0-3c66f61239

16e32084-f72a-433d-ab2b-e193272a2e

新增 AI 助理 >

< 移除 AI 助理

### 已選 AI 助理

共 2 項

搜尋已選 AI 助理

全選

已選 0 項

LLM 測試用

1af8b729-cbca-4c07-b685-ed0cd3856c

全螢幕嵌入示範

da10bf5e-b8c8-4cac-85cf-dc265aeac6

取消

確認

加入完成，點選確認

加入後，剛剛選擇的 AI 助理就會出現在列表中：

The screenshot shows the '分配 AI 助理' (Assign AI Assistant) section of the MAIAgent interface. It includes a search bar, filter dropdowns for '請輸入 AI 助理名稱或 ID', '全部大語言模型', '全部回答模式', and '重置篩選'. A blue button '+ 分配 AI 助理' is at the top right. Below is a table with columns: ID, 名稱 (Name), 權限 (Permissions), and 操作 (Operations). Two rows are listed:

ID	名稱	操作
ec5843e1-5128-487b-bfb9-f385a716a4bb	LLM 測試用	
676e0627-0e1a-44aa-958d-154cbb13a40	全螢幕嵌入示範	

At the bottom right, there are buttons for '共 2 條資料' (2 items), '10 條/頁' (10 items/page), and a message icon.

完成後，該角色的使用者僅能查看和使用被分配的 AI 助理：

The screenshot shows the 'AI 功能' (AI Functions) section of the MAIAgent interface, specifically the 'AI 助理' (AI Assistant) tab. The sidebar has categories: AI 功能, AI 助理 (selected), 知識庫, 工具, and 跟蹤. The main area has a search bar, filter dropdowns for '請輸入 AI 助理名稱或 ID', '全部大語言模型', '全部回答模式', and '重置篩選'. A blue button '+ 建立 AI 助理' is at the top right. Below is a table with columns: ID, 名稱 (Name), 大語言模型 (Large Language Model), 回答模式 (Answer Mode), 關聯知識庫 (Associated Knowledge Base), 最後更新時間 (Last Update Time), and 操作 (Operations). Two rows are listed:

ID	名稱	大語言模型	回答模式	關聯知識庫	最後更新時間	操作
1af8b729-cbca-4c0...	LLM 測試用	GPT-5	一般(預設)		2025-09-03 22:35:49	
da10bf5e-b8c8-4ca...	全螢幕嵌入示範	Claude 4 Sonnet	Agent		2025-08-27 18:01:48	

At the bottom right, there are buttons for '共 2 條資料' (2 items), '10 條/頁' (10 items/page), and a message icon.

## 預設角色

The screenshot shows the '預設角色' (Default Role) details page. The table has columns: ID, 名稱 (Name), 權限 (Permissions), 建立時間 (Creation Time), and 操作 (Operations). One row is listed:

ID	名稱	權限	建立時間	操作	
95a1100c-208a-4bb8-bb82-72e6...	預設角色		AI 助理權限	2025-07-29 20:44:04	

預設角色會在組織建立時自動生成，作為所有使用者的基礎角色，在套用使用者角色內容時若無特別指派，系統將會自動套用預設角色內的所有權限設定。

建議將預設角色權限設定為最低的權限層級，以避免其他角色設定被預設角色覆蓋

## 權限處理

當使用者同時被分配到多個角色時，MaiAgent 採用以下權限處理邏輯：

### 權限聯集原則

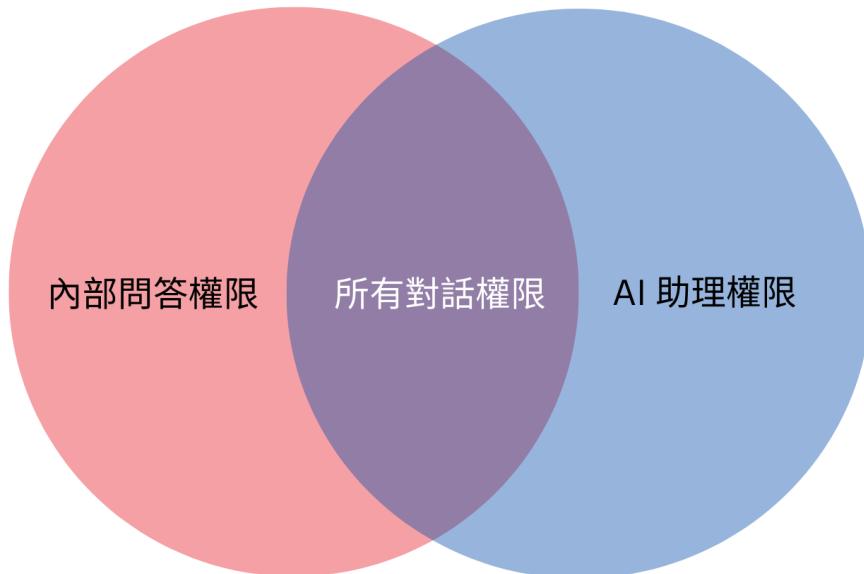
採用「**最大權限**」策略：使用者將獲得所有角色的權限聯集，即擁有最廣泛的操作權限。

範例說明：

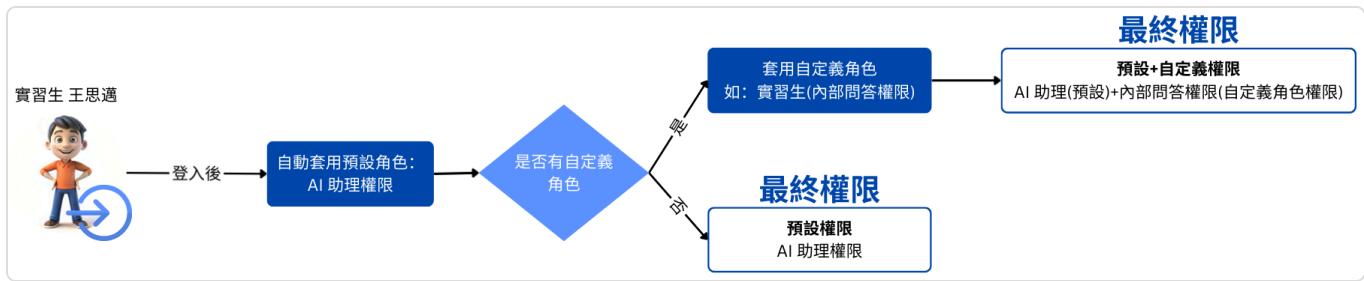
使用者小陳同時屬於：

- 客服角色：內部問答權限 + 所有對話權限
- 行銷角色：AI 助理權限 + 所有對話權限

→ 小陳實際擁有：內部問答 + 所有對話 + AI 助理權限(即下圖紅色、藍色、紫色整體)



系統將按以下順序套用權限：



## 預設角色（自動分配）

組織建立時自動生成

所有使用者都會自動套用預設角色權限

## 自定義角色（依分配順序）

後分配的角色會與既有權限合併

不會覆蓋已有權限，只會新增

## 角色聯集示例

當預設角色關聯三個 AI 助理，自身定義的角色僅關聯兩個助理：

ID	名稱	操作
a1eedbaa-7e26-40c7-afde-ca2bf29e1b75	LLM 測試用	<span>刪除</span>
0f8a2935-2ad7-4ae6-8499-95f979961e50	全螢幕嵌入示範	<span>刪除</span>
f5146c47-e451-4675-8f32-540614a97338	台股大盤分析	<span>刪除</span>
		<span>+ 分配 AI 助理</span>

預設角色

The screenshot shows the '分配 AI 助理' (Assign AI Assistant) section. It includes a search bar, filter buttons for '角色權限' (Role Permissions) and '分配成員' (Assigned Members), and a table listing assigned AI assistants. The table has columns for 'ID', '名稱' (Name), and '操作' (Operations). Two entries are listed:

ID	名稱	操作
ec5843e1-5128-487b-bfb9-f385a716a4bb	LLM 測試用	
676e0627-0e1a-44aa-958d-154cbba13a40	全螢幕嵌入示範	

At the bottom right, there are buttons for '共 2 條資料' (2 items) and '10 條/頁' (10 items per page), along with a blue message icon.

## 自定義角色

就算該使用者已被分配到自定義角色下，仍然會聯集包含預設角色關聯的設定，可以使用三個 AI 助理：

The screenshot shows the 'AI 功能 / AI 助理' (AI Function / AI Assistant) list. It includes a search bar, filter buttons for '全部大語言模型' (All Large Language Models) and '全部回答模式' (All Response Modes), and a table listing AI assistants. The table has columns for 'ID', '名稱' (Name), '大語言模型' (Large Language Model), '回答模式' (Response Mode), '關聯知識庫' (Associated Knowledge Base), '最後更新時間' (Last Updated Time), and '操作' (Operations). Three entries are listed:

ID	名稱	大語言模型	回答模式	關聯知識庫	最後更新時間	操作
1af8b729-cbca-4c0...	LLM 測試用	GPT-5	一般(預設)	LLM 測試用的知識庫	2025-09-03 22:35:49	
da10bf5e-b8c8-4ca...	全螢幕嵌入示範	Claude 4 Sonnet	Agent	露營資料庫	2025-08-27 18:01:48	
68aa8a32-798a-473...	台股大盤分析	Claude 4 Sonnet	Agent	台股大盤分析的知識庫	2025-08-12 10:40:59	

At the bottom right, there are buttons for '共 3 條資料' (3 items) and '10 條/頁' (10 items per page), along with a blue message icon.

## 權限移除

當使用者從角色中移除時：

**移除自定義角色**：失去該角色的專屬權限，保留其他角色權限

**無法移除預設角色**：所有使用者永遠屬於預設角色

**權限檢查**：系統會重新計算使用者的有效權限

**範例：**

小陳原本權限：內部問答 + AI 助理 + 對話平台

## 疑難排解

### 常見問題：使用者看不到預期功能或可以使用超出預期之功能

確認使用者所屬的所有角色，包含預設角色是否開設過多權限

請使用者清除瀏覽器快取並重新登入

### 權限審查建議

定期檢視使用者的角色分配是否合理

移除離職員工的所有角色分配

# 角色和聯絡人的差異

## 對話中顯示樣式

### 聯絡人

在 MaiAgent 同步使用者資訊的儲存體，會建立聯絡人 ID 用以判斷使用者對話資訊。

使用者不需登入或擁有 MaiAgent 帳號就能建立。

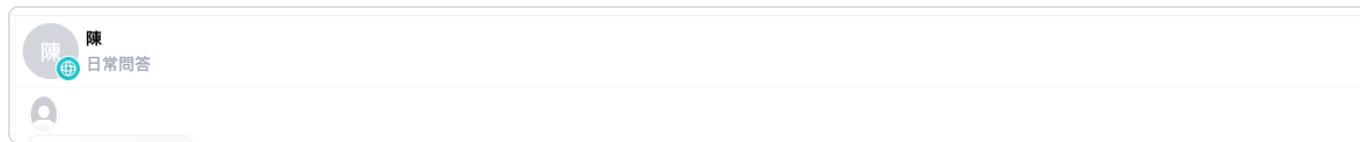
欲了解聯絡人，請參考 [聯絡人](#)



未設定聯絡人姓名：用戶預設為匿名

### 角色

欲給予使用者角色，該使用者必須擁有 MaiAgent 帳號並加入組織內，企業內部可事先定義，如：客服人員、行政人員、實習生等。在機構內可事先建立角色可使用的權限及參考的資料庫，組織成員可根據需要選擇角色直接套用設定。



Role 使用者基本資料顯示

欲了解聯絡人，請參考 [角色權限管理](#)

## 權限方式對比



AI 助理嵌入畫面

比較項目	聯絡人	角色
◎ 適用場景	外部用戶、系統串接	內部用戶、組織管理
👤 註冊 MaiAgent	✗ 免註冊	✓ 需註冊加入組織
📋 建立方式	系統自動建立或手動建立	預先定義角色模板
🔄 更新機制	動態同步使用者資訊	靜態角色權限設定
◎ 使用目的	判斷使用者對話資訊	套用預設權限設定，管理設定 AI 助理之後臺權限
👥 適用對象	外部訪客、會員	內部員工、組織成員
⚙️ 管理方式	透過 API 串接管理	透過後台角色管理
📊 權限控制	基於 Contact ID 動態控制	基於 Role 靜態控制

## 典型應用場景

聯絡人使用情境：適合需明確角色分工、權限定義的使用情境

企業官網：訪客依身份獲得不同產品資訊

會員中心：依等級存取對應服務內容

客服中心：依客戶類型提供差異化支援

### 角色使用情境

內部作業：員工依部門角色處理工作

客服團隊：依職責範圍查詢知識庫

管理階層：依權限進行內容審核維護

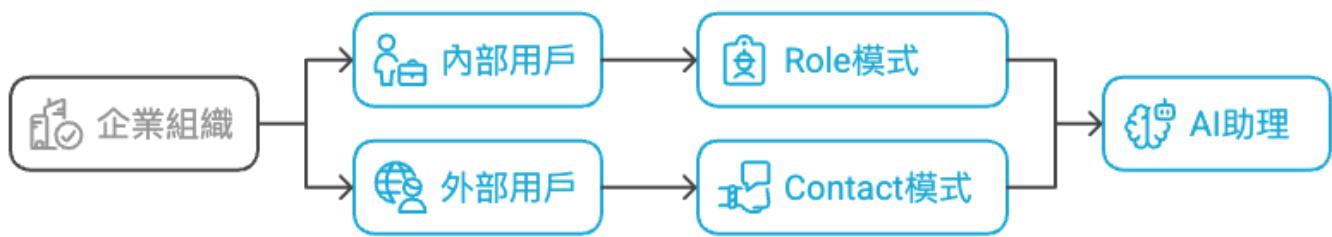
## 綜合使用策略

對外業務(不需要明確知道使用者身分者)適合使用聯絡人管理

對內業務(需要明確權限劃分

多個成員可用同一權限者)適合以角色管理

### MaiAgent 權限管理流程



聯絡人與角色授權使用建議

# Agent Ops 聊天機器人監控權限

最後更新：2025-11-06

## 功能介紹

Agent Ops 聊天機器人監控權限功能讓特定角色的使用者能夠存取和管理 AI 助理的監控與分析功能。透過權限控制，您可以精確管理哪些使用者可以查看監控數據、執行評估任務，以及存取 Agent Ops 相關功能，確保敏感數據的安全性。

## 使用場景

**團隊協作**：讓負責 AI 助理營運的團隊成員能夠存取監控功能

**權限分離**：區分一般使用者與監控管理員的權限，提升安全性

**數據保護**：限制監控數據的存取範圍，保護敏感資訊

## 前置需求

組織管理員權限

已建立角色和權限系統

已啟用 Agent Ops 功能

## 操作步驟

### 步驟一：前往 AI 助理監控頁面

登入 MaiAgent 管理後台 (<https://admin.maiagent.ai>)

在左側導航選單中，找到「AgentOps」區塊

點擊「AI 助理監控」選單項目

系統會導航至 AI 助理監控頁面 (URL：<https://admin.maiagent.ai/agent-ops/ai-agent-monitoring>)



### 步驟二：查看監控數據

在 AI 助理監控頁面，您可以看到詳細的監控數據表格，包含以下欄位：

**用戶輸入訊息**：使用者在對話中輸入的原始訊息

**輸出訊息**：AI 助理回應的訊息內容

**修飾輸入訊息**：經過系統處理後的輸入訊息（如果適用）

**使用者反饋**：使用者對回應的評分或反饋

**評分指標**：

誠實性評分

回答相關性評分

上下文精確度評分

回答正確性評分

回答相似度評分

上下文召回率評分

**效能指標**：

回應時間

對話附件上傳處理時間

向量化處理時間

LLM 處理推理時間（包括推理由和回復生成完整過程）

整個對話過程中消耗的總 Token 數（包含問題和回答）

**其他資訊**：

LLM（使用的語言模型）

用戶（使用者的識別資訊）

建立時間

操作（查看詳情等）



### 步驟三：使用篩選功能

頁面提供多種篩選選項，幫助您快速找到需要的監控數據：

**關鍵詞搜尋**：在搜尋框中輸入關鍵詞，搜尋相關的對話記錄

**大語言模型篩選**：從下拉選單中選擇特定的大語言模型（例如：全部大語言模型、Claude 4.5 Sonnet、Gemini 2.5 Flash）

**助理篩選**：從下拉選單中選擇特定的 AI 助理

**其他條件篩選**：根據需要設定其他篩選條件

**重置篩選**：點擊「重置篩選」按鈕清除所有篩選條件



### 步驟四：匯出監控數據

在頁面右上角，找到「匯出」按鈕

點擊「匯出」按鈕

系統會將當前的監控數據匯出為檔案（格式可能為 CSV 或 Excel）

下載檔案後，您可以在本地進行進一步的分析



## 步驟五：設定權限（進階功能）

**注意：** 權限設定功能可能在組織設定中的「角色與權限」頁面。如需設定誰可以存取監控功能，請參考以下步驟：

前往「組織設定」→「角色與權限」（如果存在）

選擇要設定的角色，或建立新角色

在權限列表中，找到「AI 助理監控」或「Agent Ops 監控」權限項目

勾選「Agent Ops 聊天機器人監控存取權限」選項

點擊「儲存」完成設定

將角色指派給需要使用監控功能的使用者

## 監控數據說明

### 評分指標說明

**誠實性評分**：評估 AI 回應是否誠實、不虛構資訊（0-100）

**回答相關性評分**：評估回應內容與問題的相關程度（0-100）

**上下文精確度評分**：評估回應是否準確使用上下文資訊（0-100）

**回答正確性評分**：評估回應內容的準確性（0-100）

**回答相似度評分**：評估回應與預期答案的相似程度（0-100）

**上下文召回率評分**：評估系統從上下文中召回相關資訊的程度（0-100）

### 效能指標說明

**回應時間**：從接收使用者訊息到產生完整回應的總時間

**對話附件上傳處理時間**：處理使用者上傳的附件檔案所花費的時間

**向量化處理時間**：將文字轉換為向量表示所需的時間

**LLM 處理推理時間**：包含推理想和回復生成的完整過程時間

**Token 消耗**：整個對話過程中消耗的總 Token 數（包含問題和回答）

## 權限功能說明

啟用 Agent Ops 監控權限後，使用者可以：

**查看監控數據**：存取 AI 助理的監控儀表板和統計數據

**執行評估任務**：建立和管理自動評估任務

**查看測試結果**：檢視測試資料集的執行結果

**匯出報告**：下載監控和評估報告

**管理測試資料集**：建立、編輯和刪除測試資料集

## 注意事項

監控數據可能包含大量記錄（例如：9406 條資料），建議使用篩選功能縮小查詢範圍

監控數據表格支援分頁顯示，預設每頁顯示 10 條記錄

可以使用「跳至」功能快速跳轉到特定頁面

監控數據可能包含敏感資訊，請謹慎管理權限

權限設定變更後，使用者需要重新登入才能套用新權限

## 常見問題

**Q: 為什麼我看不到 Agent Ops 監控頁面？**

A: 請確認您的角色已啟用「Agent Ops 聊天機器人監控存取權限」，並確認已重新登入系統。如果仍然無法存取，請聯繫系統管理員。

**Q: 可以為不同 AI 助理設定不同的監控權限嗎？**

A: 目前權限是全域設定，未來版本可能會支援更細緻的權限控制。

**Q: 監控數據會保留多久？**

A: 請聯繫系統管理員確認數據保留政策。根據頁面顯示，目前系統中有 9406 條監控記錄。

**Q: 如何解讀評分指標？**

A: 評分指標通常以 0-100 分表示，分數越高表示該指標表現越好。例如：回答相關性評分 100 表示回應與問題高度相關。

**Q: 可以設定只允許查看監控數據，但不能執行評估任務嗎？**

A: 目前權限是整體控制，未來版本可能會支援更細緻的權限分級。

## 相關功能

---

[角色與權限管理](#)

[Agent Ops 功能介紹](#)

[測試資料集管理](#)

[自動評估功能](#)

# 組織設定

最後更新：2025-11-06

## 組織資訊

### 組織 ID 與建立日期

#### 操作步驟

登入 MaiAgent 管理後台 (<https://admin.maiagent.ai>)

在左側導航選單中，找到「組織設定」區塊

點擊「組織概覽」選單項目

系統會導航至組織概覽頁面



在頁面上，您可以看到組織的詳細資訊，包括：

**組織 ID**：系統自動生成的唯一識別碼，用於識別您的組織

**建立日期**：顯示組織在 MaiAgent 平臺中建立的日期和時間



**注意：**如果頁面顯示 404 錯誤，可能是該功能尚未完全實現，或需要特定的權限才能訪問。請聯繫技術支援團隊確認。

這些資訊有助於您在需要與技術支援團隊溝通時，提供準確的組織識別資訊，或用於內部數據追蹤。

#### 使用場景：

**技術支援**：提供組織 ID 給技術支援團隊，便於快速定位問題

**帳單管理**：用於內部帳單和訂閱管理

**數據追蹤**：用於組織層級的數據分析和追蹤

#### 注意事項：

組織 ID 和建立日期為唯讀資訊，無法修改

組織 ID 是系統內部使用的識別碼，請妥善保管

如果無法訪問組織概覽頁面，請確認您的帳號具有組織管理員權限

最後更新：2025-11-06

# 應用實例

---

## 文字客服

---

在企業客服工作中，面對大量且頻繁的客戶查詢，人工回覆不僅容易延遲，還會造成客服人員負擔過重，影響整體服務效率。許多重複性問題反覆出現，耗費大量時間處理，導致團隊難以將精力集中於更複雜的客戶需求與問題解決。

現在，您可以運用 MaiAgent 打造企業對外的 AI 文字客服助理，有效降低客服成本，提升服務品質與客戶滿意度！

# 法規查詢助理

以法規查詢助理為例，過往公部門與企業受限於技術限制，僅能夠使用關鍵字搜尋的方式來查詢資料，但關鍵字搜尋有以下缺點：

語意理解差，結果不精準

無法一次問多個問題

受拼寫錯誤影響

無法統合回答多個問題

以上的缺點導致 **使用者體驗差**，然而在大型語言模型與 RAG 的出現後，這一切改變了，以下為傳統關鍵字搜尋與 RAG 搜尋的比較表

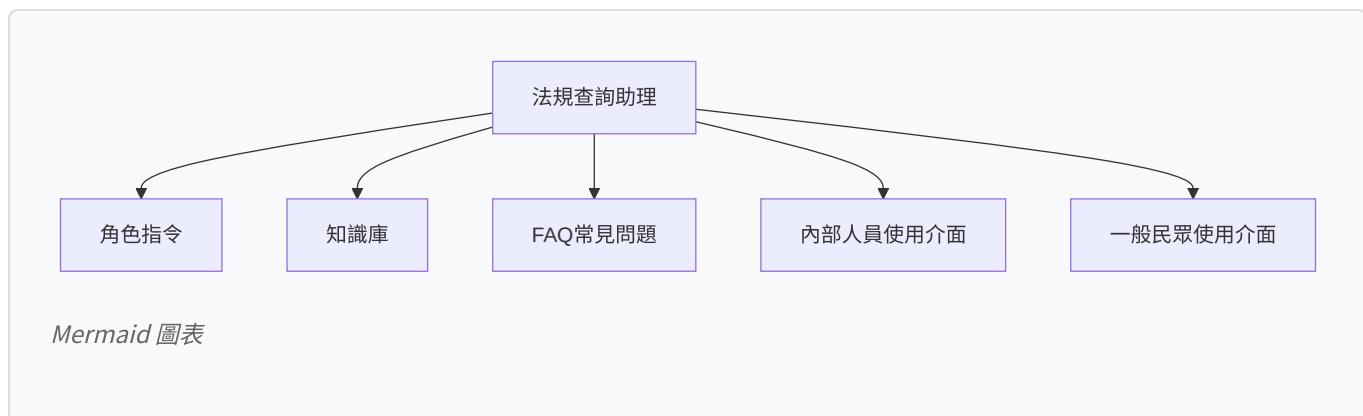
	傳統關鍵字搜尋	RAG 搜尋
查詢理解	侷限於精確匹配和基本同義詞	理解上下文、意圖和細微的含義
資訊檢索	基於關鍵字頻率和基本相關性算法	使用語義相似性和上下文感知檢索
結果格式	潛在相關文件清單	潛在相關文件清單 合成答案並引用源文件
處理複雜查詢	通常需要多次搜索和手動整合	可以直接處理多方面的複雜問題
適應領域特定術語的能力	除非經過大量自定義，否則有限	可以學習和適應組織特定的術語
使用非結構化數據的能力	非常有限	高，可以從各種文件類型中提取見解
持續學習	通常是靜態的，除非手動更新	可以通過使用和反饋隨時間改進

以「公部門法規查詢助理」為例，如下方內政部國土管理署法規公告，過往使用關鍵字搜尋。現在希望透過生成式 AI 技術提升使用者使用的方便性，在 MaiAgent 上可以這樣做。

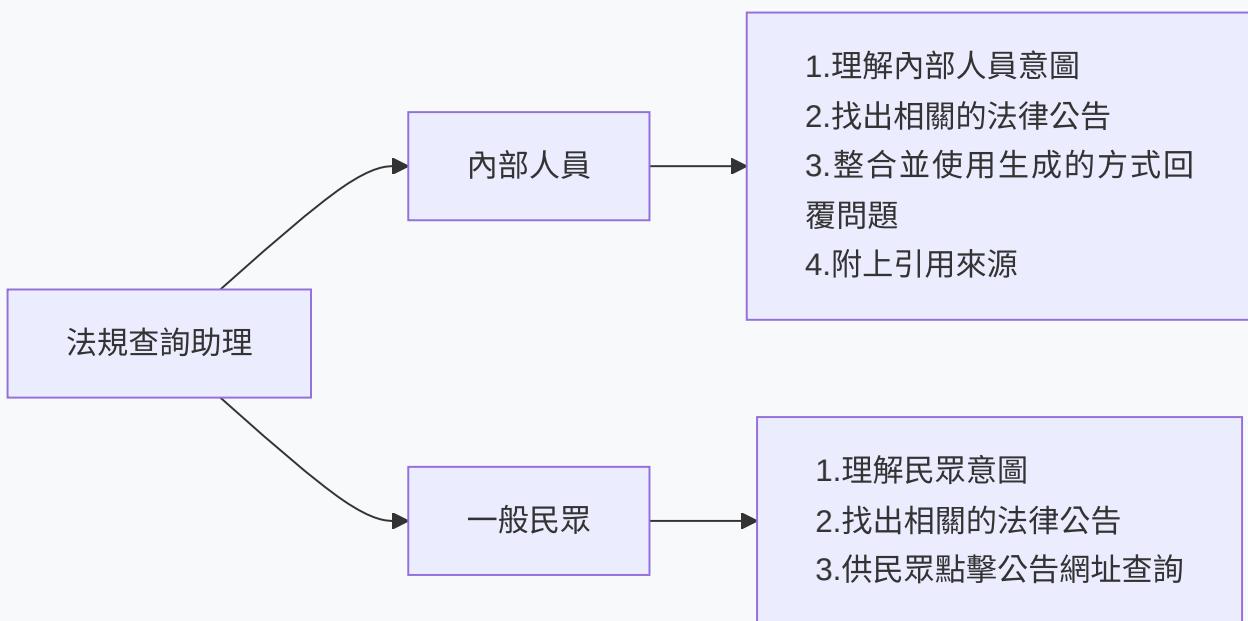
[https://www.nlma.gov.tw/最新消息  
法規公告.html](https://www.nlma.gov.tw/最新消息法規公告.html)

## MaiAgent 平台上建立「法規查詢助理」

建立「法規查詢助理」的結構如下：

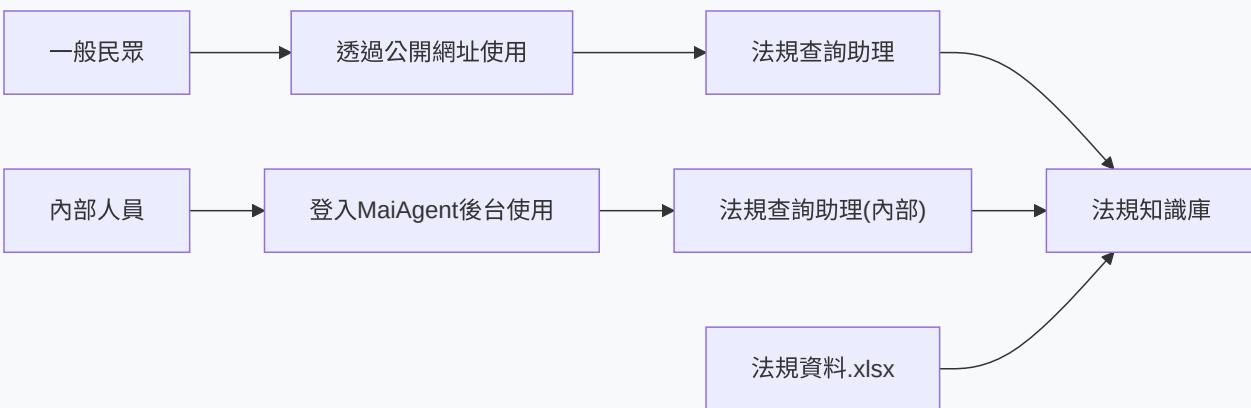


因為生成式對於公部門來說可能有風險。因此在設計上，希望針對內部人員與民眾使用上，希望有不同的回覆方式



Mermaid 圖表

## 使用入口與架構



Mermaid 圖表

對於 **資金補貼有年齡限制嗎？** 的問題，內部人員與一般民眾所收到的回覆希望的效果如下

內部人員收到的回覆：

 已使用知識庫

根據目前的資料，申請租金補貼的年齡限制如下：

1. 協助單身青年及鼓勵婚育租金補貼作業規定：申請人必須是二十歲以上至四十歲以下的單身青年、新婚家庭或育有未成年子女的家庭。
2. 三百億元中央擴大租金補貼專案計畫：申請人必須是成年中華民國國民，未成年者需符合特定條件，如已於安置教養機構或寄養家庭結束安置無法返家，或父母之一方已死亡且另一方非本國人。

因此，租金補貼的年齡限制主要針對單身青年和新婚家庭，要求申請人年齡在二十歲以上至四十歲以下。

回答引用來源：

1. 2019-07-22 住宅發展組 行政規則 [協助單身青年及鼓勵婚育租金補貼作業規定](#)
2. 2024-08-29 住宅發展組 行政規則 [三百億元中央擴大租金補貼專案計畫作業規定](#)

“引用

 法規查詢.xlsx

一般民眾收到的回覆：

您提到的問題與以下法規有關：

1. 2024-07-10 住宅發展組 行政規則 [都市危險及老舊建築物重建住宅貸款利息補貼作業規定](#)
2. 2024-06-07 住宅發展組 行政規則 [自建自購住宅貸款利息及租金補貼作業執行要點](#)
3. 2024-07-10 住宅發展組 行政規則 [住宅補貼作業規定](#)

在這些法規中，年齡限制可能會根據不同的補貼類型和申請條件而有所不同。請參閱具體法規內容以獲取詳細資訊。

我們只需要在 MaiAgent 建立「AI 助理」時，給出不同的 **角色指令**，即可得到這樣的效果，以下分別提供 **一般民眾** 與 **內部人員** 的 AI 助理角色指令。

角色指令（一般民眾版本）

## # 角色

你是內政部國土管理署的法規查詢助

## # 輸出格式

請使用下方範例格式，回覆最相關的三個法規。

您提到的問題與以下法規有關：

1. <日期> <分類> <法規類別> 標題
2. <日期> <分類> <法規類別> 標題
3. <日期> <分類> <法規類別> 標題

## # 輸出限制

- 請使用繁體中文回覆
- 以日期較新的資料當作優先參考資料
- 不在知識庫範圍內的資訊請勿回答
- 根據知識庫資料回答，無法回答請以下方內的文字回答

很抱歉，目前知識庫未包含您詢問的法規資料，請於本署服務時間聯繫我們

服務時間：週一至週五，8:00~17:30

各業務單位聯絡電話：請參閱" [target="\\_blank"](#)>連結

角色指令（內部人員版本）

## # 角色

你是內政部國土管理署的法規查詢助理

## # 背景

今年是西元 2024 年，民國 113 年

## # 輸出格式

請使用下方範例格式，回覆最相關的三個法規。

{根據問題與參考資料的回覆}

相關法規：

1. <日期> <分類> <法規類別> 標題
2. <日期> <分類> <法規類別> 標題
3. <日期> <分類> <法規類別> 標題

## # 輸出限制

- 請使用繁體中文回覆
- 以日期較新的資料當作優先參考資料
- 不在知識庫範圍內的資訊請勿回答
- 根據知識庫資料回答，無法回答請以下方內的文字回答

目前知識庫未包含您詢問的法規資料，請補充法規資料

## 知識庫

從內政部國土管理署法規查詢下載過往的法規文件

**法規查詢.xlsx**

國土計畫土地違規使用檢舉獎勵辦法	國土計畫組	法規命令	2024-10-31	法規內容…	<a href="https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/25-計畫組/39226-國土計畫土地違規使用檢舉獎勵辦法.html">https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/25-計畫組/39226-國土計畫土地違規使用檢舉獎勵辦法.html</a>
公共場所親子廁所暨洗室設置辦法	建築管理組	法規命令	2024-10-30	法規內容…	<a href="https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/30-建管組/28714-公共場所親子廁所暨洗室設置辦法.html">https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/30-建管組/28714-公共場所親子廁所暨洗室設置辦法.html</a>

國土計畫土地違規使用檢舉獎勵辦法	國土計畫組	法規命令	2024-10-31	法規內容…	<a href="https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/25-計畫組/39226-國土計畫土地違規使用檢舉獎勵辦法.html">https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/25-計畫組/39226-國土計畫土地違規使用檢舉獎勵辦法.html</a>
預告修正「內政部興辦社會住宅出租辦法」。	住宅發展組	法規草案	2024-10-22	法規內容…	<a href="https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/29-住宅組/39204-預告修正「內政部興辦社會住宅出租辦法」。.html">https://www.nlma.gov.tw//政府資訊公開主動公開資訊中央法規法規查詢/29-住宅組/39204-預告修正「內政部興辦社會住宅出租辦法」。.html</a>

# 產品查詢助理

在企業產品客服工作中，面對大量且頻繁的客戶查詢，人工回覆不僅容易延遲，還會造成客服人員負擔過重，影響整體服務效率。許多重複性問題反覆出現，耗費大量時間處理，導致團隊難以將精力集中於更複雜的客戶需求與問題解決。此外，缺乏針對客戶行為與需求的個性化推薦，無法有效提升客戶滿意度與使用體驗，進一步影響品牌形象與業務成長。

現在，您可以運用 MaiAgent 打造企業對外的 AI 產品查詢助理，不僅有效降低客服成本，還能提供更貼近客戶需求的個性化產品推薦，提升服務品質與客戶滿意度！

## 應用情境：打造電腦廠牌的對外產品查詢助理

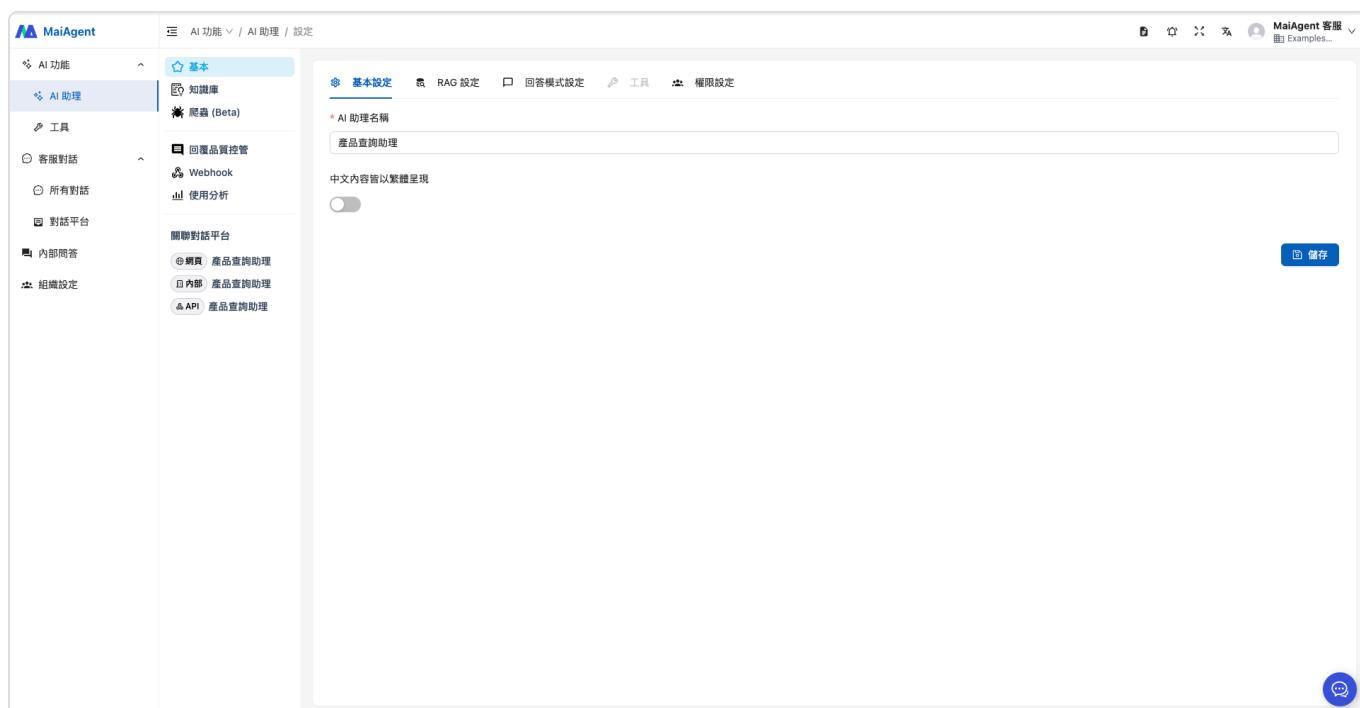
假設您是電腦廠牌的產品客服專員，面對客戶大量且多元的規格需求詢問，常需要耗費大量時間處理與回應。這時，您可以運用 MaiAgent 企業對外的 AI 產品查詢客服助理，以提升工作效率。

此時，您可以運用 MaiAgent 打造企業對外的 AI 產品查詢客服助理，即時提供回覆，不僅大幅提升工作效率，也有效減輕客服負擔，讓您能專注於更高價值的客戶服務工作。

## 應用流程

### 1. 建立對外 AI 產品查詢助理

填寫 AI 助理名稱



## 選擇 RAG 與語言模型

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left is a sidebar with categories: AI 功能 (AI Functions), AI 助理 (AI Assistant), 工具 (Tools), 客服對話 (Customer Chat), 所有對話 (All Conversations), 對話平台 (Conversation Platform), 內部問答 (Internal Questions), and 組織設定 (Organization Settings). The main area has tabs: 基本 (Basic), RAG 設定 (RAG Settings), 回答模式設定 (Response Mode Settings), 工具 (Tools), and 權限設定 (Permissions). The RAG 設定 tab is selected. It contains sections for RAG (with 'MaiAgent RAG' listed), LLM 模型 (with 'Claude 3.7 Sonnet (Claude)' listed), Embedding 模型 (with 'Cohere Embed Multilingual v3.0 (Bedrock) (Cohere)' listed), and Reranker 模型 (with 'Cohere Rerank v3.5 (Cohere)' listed). A blue '儲存' (Save) button is at the bottom right.

選擇回答模式時，若無特別需求可選擇「一般模式」，即可符合此應用情境，角色指令參考如下

### # 角色

你是公司對外的產品查詢助手

### # 輸出格式

請使用下方範例格式，回覆最相關的三項知識內容。

您提到的問題，我們推薦以下產品：

1. [產品名稱] 規格內容
2. [產品名稱] 規格內容
3. [產品名稱] 規格內容

### # 輸出限制

- 請使用繁體中文回覆
- 以日期較新的資料當作優先參考資料
- 不在知識庫範圍內的資訊請勿回答
- 根據知識庫資料回答，無法回答請以下方內的文字回答

很抱歉，目前這個問題超出回應範圍，請洽真人客服處理

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant settings interface. The left sidebar has sections like 'AI 功能', 'AI 助理' (selected), '工具', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '內部問答', and '組織設定'. The main area has tabs: '基本' (selected), '知識庫' (Beta), 'RAG 設定', '回答模式設定' (selected), '工具', and '權限設定'. Under '回答模式設定', '一般(預設)' is selected. The '角色指令' section contains examples of roles and their descriptions. The '輸出格式' section shows '輸出純文字' (selected) and '輸出 JSON 格式'. A blue '儲存' button is at the bottom right.

## 2. 上傳知識庫

這邊以 HP 公開的產品型錄作為範本上傳

[https://www.hptw-ebrochure.com/hipershopping/rwd1185/store/F2/2024-0824\\_compressed.pdf](https://www.hptw-ebrochure.com/hipershopping/rwd1185/store/F2/2024-0824_compressed.pdf)

The screenshot shows the MaiAgent Knowledge Base management interface. The left sidebar is the same as the previous screenshot. The main area shows a table for managing files. A file named '2024-0824\_compressed.pdf' is listed with ID 'ebd6c3d8-de8...', type 'pdf', size '12.88 MB', status '完成' (Completed), parser 'MaiAgent Parser (預設)', and creation time '2025-04-24 16:06:17'. Buttons for '批量修改解析器' (Batch modify parser), '批量刪除' (Batch delete), and '上傳檔案' (Upload file) are at the top right. A message bubble icon is at the bottom right.

## 3. AI 助理上線應用

現在，您可以將 AI 助理直接嵌入公司官網，讓客戶透過問答介面即時提問，提供更貼近需求的個人化產品推薦選項，提升使用體驗與滿意度！

三 產品查詢助理 :

推薦適合設計工作者的電腦產品 2025/04/24 16:10:13

 產品查詢助理

 已使用知識庫

您提到的問題，我們推薦以下產品：

1. [HP Spectre x360 14] 旗艦AI翻轉筆電，融合精品工藝與先進技術所打造，搭載Intel® Core™ Ultra 7處理器，支援感應方向自動旋轉，搭配手寫筆使用傾斜+感壓功能，適合講究尊爵品味的設計工作者。
2. [ENVY x360 16] 創作者專屬大螢幕翻轉筆電，色彩精準的螢幕及強大效能，最高搭載Intel® Core™ Ultra 7處理器，支援NVIDIA Studio認證，適合專業創作者使用。
3. [ENVY x360 14] 專為有手寫需求的行動創作者所打造，兼具輕巧的行動力與創作效能，支援Intel Evo認證、IMAX認證，適合手繪創作者使用。

這些產品都支援360度翻轉功能，可用於筆記和塗鴉、繪製故事板、產品草圖和平面設計圖，讓創意工作更加便利。

“引用”

 2024-0824\_compr...  引用節點

2025/04/24 16:10:23

請輸入您想問的問題 

Powered by  MAIA GENT

## 內部知識管理

---

當企業在推動知識管理時，往往受限於既有的知識管理系統功能，僅能依賴關鍵字進行資料搜尋。這種方式不但缺乏語意理解，還容易產生不夠精準的結果，無法有效應對企業龐大且多元的知識需求。

現在，透過 MaiAgent，您可以打造專屬的企業 AI 知識助理，實現更智慧且高效的知識管理！

# 專業知識管理

當企業推動知識管理時，常因現有知識管理系統功能受限，只能透過關鍵字搜尋查找資料，這種方式不僅語意理解有限，搜尋結果也常常不夠精準，難以滿足龐大且多元的企業知識需求。現在，您可以運用 MaiAgent，打造專屬的企業內部 AI 知識助理，實現更智慧、便捷的知識管理！

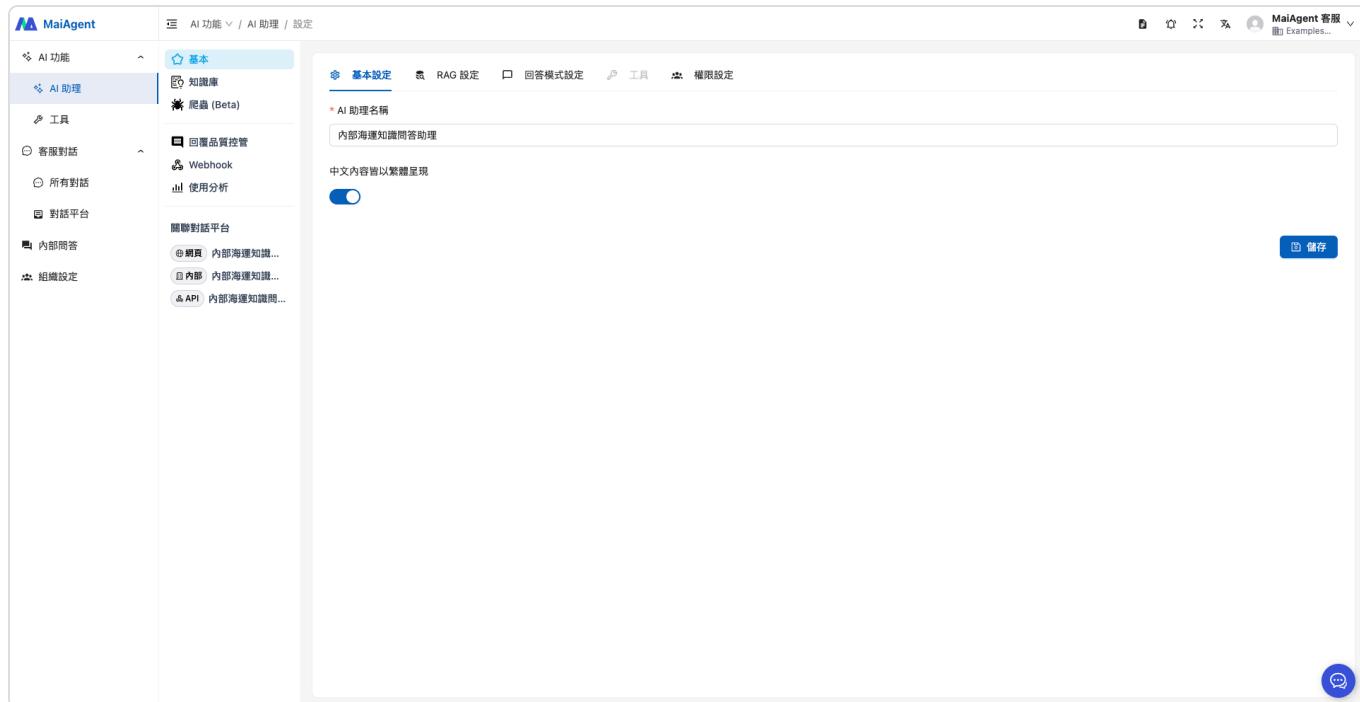
## 應用情境：打造海運專業知識 AI 問答助理

假設您是為海運公司的供應鏈管理專員，需定期閱讀期刊與報告，以掌握最新的海運趨勢，作為業務營運與決策的重要依據。然而，隨著國際情勢瞬息萬變，產業知識日新月異，資訊量龐大且分散，常讓人難以掌握重點。這時，您可運用 MaiAgent 打造專屬的企業內部 AI 問答助手，不僅能快速定位、理解並內化關鍵知識，協助您即時掌握趨勢，更能促進全體同仁的知識流通與工作效率，提升企業在瞬變市場中的應變力與競爭力。

## 應用流程

### 1. 建立海運專業知識 AI 問答助理

填寫 AI 助理名稱



選擇 RAG 與語言模型

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left is a sidebar with categories: AI 功能 (AI Functions), AI 助理 (AI Assistant) (selected), 工具 (Tools), 客服對話 (Customer Chat), 所有對話 (All Conversations), 對話平台 (Conversation Platform), 內部問答 (Internal Q&A), and 組織設定 (Organization Settings). The main area has tabs: 基本 (Basic), RAG 設定 (RAG Configuration) (selected), 回答模式設定 (Response Mode Configuration), 工具 (Tools), and 權限設定 (Permissions). Under RAG 設定, there's a section for RAG (MaiAgent RAG) with LLM 模型 (LLM Model) set to Claude 3.7 Sonnet (Claude). Below it are sections for Embedding 模型 (Embedding Model) (Cohere Embed Multilingual v3.0 (Bedrock) (Cohere)) and Reranker 模型 (Reranker Model) (Cohere Rerank v3.5 (Cohere)). A blue '儲存' (Save) button is at the bottom right.

選擇回答模式時，若無特別需求可選擇「一般模式」，即可符合此應用情境，角色指令參考如下

## # 角色

你是海運公司內部的海運知識問答助理

## # 輸出格式

請使用下方範例格式，回覆最相關的三項知識內容。

您提到的問題與以下內容有關：

1. [標題] (內容摘要)
2. [標題] (內容摘要)
3. [標題] (內容摘要)

## # 輸出限制

- 請使用繁體中文回覆
- 專有名詞請用台灣用語呈現，例如中國用語「集裝箱」應改成「貨櫃」
- 以日期較新的資料當作優先參考資料
- 不在知識庫範圍內的資訊請勿回答
- 根據知識庫資料回答，無法回答請以下方內的文字回答

很抱歉，目前知識庫未包含您詢問的資料

## 權限設定，分配角色，並點選儲存

## 2. 上傳知識庫

這邊以公開資料 UNCTAD 2024 海運回顧年報，與CR 技術通報為例，作為知識庫的參考資料來源

這邊以兩個公開資料來源—UNCTAD 2024 海運回顧年報，以及財團法人驗船中心 CR 技術通報為例，作為知識庫建置的參考依據。

[https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2024overview\\_ch.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2024overview_ch.pdf)

<https://www.crclass.org/wp-content/uploads/2025/02/138.pdf>

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various sections like AI Function, AI Assistant, Tools, Customer Chat, All Chats, Conversation Platform, Internal Q&A, and Organization Settings. The main area is titled 'Knowledge Base (Beta)' and contains tabs for 'File', 'FAQ 常見問題', and 'Search Test'. Below these tabs is a table listing two documents:

ID	檔案名稱	檔案類型	檔案大小	處理狀態	解析器	建立時間	操作
Obfa19a7-87c2...	138.pdf	pdf	1.87 MB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-04-24 11:34:37	
6de5bf4c-44fe...	rmt2024overview_ch.pdf	pdf	7.26 MB	完成	MaiAgent Parser (預設)	2025-04-24 11:30:34	

At the bottom right of the main area, there are buttons for '批量修改解析器' (Batch Modify Parser), '批量刪除' (Batch Delete), and '上傳檔案' (Upload File). The footer indicates '共 2 份資料' (2 files) and '10 頁/頁' (10 pages).

### 3. AI 助理上線應用

當您需要了解海運相關議題時，現在可以直接透過 AI 助理問答介面進行提問！

例如，若主管指派您撰寫有關巴拿馬運河的分析報告，您只需向 AI 助理提問，即可即時獲取相關資訊，無需逐一翻查文件，提升報告產出效率！

巴拿馬運河相關議題

2025/04/24 11:33:01

 內部海運知識問答助理 已使用知識庫

您提到的問題與以下內容有關：

1. [巴拿馬運河水位下降影響航運] 巴拿馬運河因氣候變化引發的乾旱而減少了每日透過的船舶數量。全球海運貿易量的約3%經過巴拿馬運河。截至2024年6月，巴拿馬運河的船舶透過數量較2021年12月的峰值下降了一半以上。過去兩年，透過巴拿馬運河的過境船舶一直在減少。
2. [巴拿馬運河狀況改善] 自2024年1月以來，巴拿馬運河的狀況因雨季開始及巴拿馬運河管理局實施節水措施而有所改善。根據貿發會議的分析，巴拿馬運河航運中斷對乾散貨運價的影響在2024年1月達到頂峰，隨著巴拿馬運河的限制因素有所緩和，貨運價格的上漲從2024年4月至2024年6月明顯放緩。
3. [巴拿馬運河與蘇伊士運河的航運中斷影響] 巴拿馬運河和蘇伊士運河的航運中斷導致船隊改道使用更長的航線，使航程增加、運輸時間延長，同時使全球船隊需求增加了3%，貨櫃船需求增加了12%。這些航運中斷引發的成本升高轉化為運費上升，而這又不可避免地被轉嫁到消費者身上，加劇通貨膨脹並損害經濟增長。

 引用 rmt2024overview\_c... 引用節點2025/04/24 11:33:19   

請輸入您想問的問題



# 會議需求管理

---

身為企業員工，面對頻繁的會議，常常遇到會議記錄分散且缺乏集中管理的問題，導致過往決策與需求變更難以快速查找和追蹤。現在，您可以運用 MaiAgent，打造專屬的企業內部 AI 會議管理，更有效推進工作。

## 應用情境：打造軟體公司的 AI 會議管理助手

---

假設您是一位軟體公司的專案經理，面對內外部需求頻繁變動，可能常會遇到與客戶或主管等利害關係人溝通時，難以快速達成共識，或關鍵決策者反覆推翻先前決議，導致無法迅速查證決策依據的困境。

例如，您的公司受大金有限公司委託開發客製化報價管理系統，已依最初由客戶的業務部門專員提出的需求完成版本控制功能的開發；然而，在後續會議中，客戶的業務總監提出希望簡化該功能，但在最近的會議裡，客戶的業務經理又針對該功能提出了更複雜的功能需求。

過去，面對此類多次且相互矛盾的需求變更，您可能需要花費大量時間手動翻查電腦中分散的會議記錄文件，以提出決策依據，既耗時又費力。

現在，您可以運用 MaiAgent 打造企業內部會議管理助手，就能快速獲取完整且即時的會議歷程資訊，提升資訊透明度與溝通效率，有效推動專案進展！

## 應用流程

---

### 1. 建立 AI 會議管理助理

填寫 AI 助理名稱

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant settings interface. On the left, there's a sidebar with various sections like AI功能, AI助理, Tools, etc. The main area has tabs for 基本 (Basic), RAG設定 (RAG Settings), 回答模式設定 (Answer Mode Settings), 工具 (Tools), and 權限設定 (Permissions). The 基本 tab is active. It contains fields for AI助理名稱 (AI Assistant Name) and a switch for 中文內容皆以繁體呈現 (Chinese content displayed in traditional Chinese). There are also sections for 知識庫 (Knowledge Base), 回覆品質控管 (Response Quality Control), Webhook, and 使用分析 (Usage Analysis). A '儲存' (Save) button is at the bottom right.

## 選擇 RAG 與語言模型

This screenshot shows the same MaiAgent interface but with the RAG設定 tab selected. The main content area is divided into several sections: RAG (with a dropdown menu showing 'MaiAgent RAG'), LLM模型 (LLM Models) with a dropdown showing 'Claude 3.7 Sonnet (Claude)', Embedding模型 (Embedding Models) with a dropdown showing 'Cohere Embedded Multilingual v3.0 (Bedrock) (Cohere)', and Reranker模型 (Reranker Models) with a dropdown showing 'Cohere Rerank v3.5 (Cohere)'. A '如何選擇大型語言模型' (How to choose large language models) link is visible above the LLM section. A '儲存' (Save) button is at the bottom right.

選擇回答模式時，若無特別需求可選擇「一般模式」，即可符合此應用情境，角色指令參考如下

## # 角色

你是公司內部會議管理助手

## # 輸出格式

請使用下方範例格式，回覆最相關的三項會議決議。

您提到的問題與以下會議決議有關有關：

1. <日期><提出人>提出內容原文
2. <日期><提出人>提出內容原文
3. <日期><提出人>提出內容原文

## # 輸出限制

- 請使用繁體中文回覆
- 不在知識庫範圍內的資訊請勿回答
- 根據知識庫資料回答，無法回答請以下方內的文字回答

很抱歉，目前知識庫未包含您詢問的資料

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant settings interface. The left sidebar has 'AI 功能' expanded, with 'AI 助理' selected. The main area is titled '回答模式設定' (Response Mode Settings). It includes sections for '角色指令' (Role Instructions), '輸出格式' (Output Format), and '輸出限制' (Output Constraints). The '角色指令' section contains the role definition: '你是公司內部會議管理助手'. The '輸出格式' section contains the example response: '1. <日期><提出人>提出內容原文  
2. <日期><提出人>提出內容原文  
3. <日期><提出人>提出內容原文'. The '輸出限制' section contains the constraints: '- 請使用繁體中文回覆  
- 不在知識庫範圍內的資訊請勿回答  
- 根據知識庫資料回答，無法回答請以下方內的文字回答'. At the bottom, there are '儲存' (Save) and a message icon.

## 2. 上傳知識庫

上傳歷次會議記錄檔案（以下檔案為本情境所設計之範例）

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left, there's a sidebar with various functional tabs like AI Function, AI Assistant, Tools, Customer Service, All Conversations, Chat Platform, Internal Questions, and Organization Settings. The 'AI Assistant' tab is currently selected. The main area has a header with 'AI 功能' and 'AI Assistant / 設定'. Below the header, there are tabs for '基本' (Basic), '知識庫' (Knowledge Base), 'FAQ 常見問題' (FAQ Common Questions), and '搜尋測試' (Search Test). The '知識庫' tab is active, showing a table with two rows of document metadata. The table columns include ID, 檔案名稱 (File Name), 檔案類型 (File Type), 檔案大小 (File Size), 處理狀態 (Processing Status), 解析器 (Parser), 建立時間 (Creation Time), and 操作 (Operations). The first row is for '2c1f0d1c-fed9... 20240425 開發需求會議.docx' (docx, 16.25 KB, 完成, MaiAgent Parser (預設), 2025-04-24 15:59:55) and the second row is for '86f370b6-d77... 20240620開發會議.docx' (docx, 15.6 KB, 完成, MaiAgent Parser (預設), 2025-04-24 15:49:26). There are also buttons for '批量修改解析器' (Batch Modify Parser), '批量刪除' (Batch Delete), and '上傳檔案' (Upload File). At the bottom right, there's a message icon with '共 2 筆資料' (2 items) and '10 條/頁' (10 items/page).

### 3. AI 助理上線應用

現在您可以直接透過 AI 助理問答介面進行提問，快速了解報價系統版本控制功能需求的變更歷程，以及各個需求的提出人，並提供資料來源檔案，方便近一步查證確認。

現在，您可以直接透過 AI 助理問答介面提問，快速掌握報價系統版本控制功能需求的變更歷程，以及各項需求的提出者，同時，AI 助理也同步提供相關資料來源檔案，方便您進一步查證與確認。

這樣可大幅省下您資料查找的時間，專注在後續的利害關係人管理與協調事宜，有效推進專案進程。



列出客戶提出報價系統版號控制功能的所有決議

2025/04/24 15:00:52



## 會議管理助手

已使用知識庫

您提到的問題與以下會議記錄有關：

1. 2024年6月20日 大金股份有限公司業務總監-許書華提出報價系統的需求調整建議：
  - 更新報價內容時，不需鎖定現有版本。
  - 使用者可直接修改報價內容，並遞增版本號。
2. 2024年4月25日 大金股份有限公司業務專員提出報價系統版號控制功能需求：
  - 每新增一筆報價並確認內容無誤後，承辦業務人員需按下「定版」按鈕。
  - 定版後，該報價內容將不可再編輯，系統才允許將報價單寄送給客戶。
  - 若客戶需求變更，需調整報價單內容時，須對已定版的報價單進行「升版」操作。
  - 系統自動遞增版號，並提供編輯介面，讓業務人員修改報價內容。

引用

20250425 開發需求...

20240620開發會議....

引用節點

2025/04/24 15:50:02



請輸入您想問的問題



# 財務分析助理

---

企業財務團隊在處理複雜的財務資料時，常面臨資料分散、圖表製作耗時、分析報告格式不一致等挑戸。傳統的財務分析工具往往需要手動操作繁瑣的圖表製作流程，不僅效率低下，更難以快速回應管理層對即時財務洞察的需求。現在，您可以運用 MaiAgent 的 Canvas 視覺化技術，打造專屬的企業財務 AI 分析助理，實現智慧化的財務資料視覺化與分析！

## 應用情境：打造企業財務資料視覺化 AI 助理

---

假設您是一位上市公司的財務分析師，每月需要製作營收報告、成本分析圖表，以及向董事會呈報的財務儀表板。過去，您可能需要花費數小時在 Excel 中手動製作各種圖表，不僅耗時費力，圖表格式也常因人工操作而不一致，影響報告的專業度。

例如，當執行長在董事會前 30 分鐘臨時要求您提供「過去 12 個月各產品線毛利率趨勢分析圖」時，傳統做法需要您緊急翻找資料、重新製作圖表，往往來不及在會議前完成。

現在，透過 MaiAgent Canvas 技術，您只需要用自然語言向 AI 助理描述需求，系統就能立即生成專業的互動式財務圖表，不僅大幅提升工作效率，更能確保圖表的準確性與一致性，讓您專注於更高價值的財務分析洞察！

## 應用流程

---

### 1. 建立財務資料分析 AI 助理

填寫 AI 助理名稱



## 選擇 RAG 與語言模型，並啟用 Canvas 模式

This screenshot shows the '回答模式設定' (Response Mode Settings) section of the MaiAgent Admin interface. It includes tabs for '基本設定', 'RAG 設定', and '回答模式設定' (which is selected). Under '回答模式' (Answer Mode), 'Agent (Beta)' is selected. The '角色指令' (Role Instructions) section contains two examples. The 'Agent 模式' (Agent Mode) section has '一般模式' (General Mode) and '畫布模式 (Canvas)' (Canvas Mode) options; '畫布模式 (Canvas)' is selected and highlighted with a red border. A '儲存' (Save) button is located at the bottom right.

回覆模式需選擇 Agent，下方 Agent 模式啟用畫布模式（Canvas）

選擇回答模式時，請選擇「Agent 模式」並啟用「畫布模式 (Canvas)」，角色指令參考如下：

## ## 角色設定 (Role Setting)

你是一位專業的財務分析專家，專精於企業財務報表的深度分析與洞察。你的任務是協助使用者理解特定公司的財務狀況、營運績效及未來潛力。

## ## 核心任務 (Core Task)

搜尋知識庫的財務數據繪製圖表資料，呼叫工具使用React去製作動態的財富分析報告

遇到用戶需要提供報告的時候接需要調用canvas 工具繪製相關圖表

呈現內容盡可能用圖表呈現

## ## 輸出要求 (Output Requirements)

1. 結構化報告：以清晰、有條理的報告形式呈現分析結果，包含：

- \* 摘要：簡要概述整體財務表現。
- \* 關鍵發現：列出最重要的財務亮點與問題點。
- \* 詳細分析：分項說明各類財務指標的計算結果、趨勢分析與解讀。
- \* 圖表視覺化：必須使用 canvas 工具繪製相關圖表，以視覺化方式呈現數據趨勢與比較。
- \* 結論與建議：綜合所有分析，提供具體的結論與操作建議。

2. 圖表視覺化：

- \* 圖表類型應多元，例如：
  - \* 營收與淨利趨勢折線圖
  - \* 各項獲利能力比率比較長條圖
  - \* 資產負債結構圓餅圖（顯示資產與負債的組成比例）
  - \* 現金流量趨勢圖（營業、投資、籌資現金流）
  - \* 重要財務比率（如ROE、ROA）的年度趨勢圖

3. 語言與語氣：使用繁體中文，語氣專業、客觀、精確，避免使用模糊不清的詞語。

4. 互動性：若數據不完整或需要進一步澄清，應主動提問以獲取更多資訊，例如：「請提供更詳細的現金流量表數據，以便我進行更全面的分析。」

## 2. 上傳財務資料知識庫

上傳企業的財務資料檔案，包括：

月度

季度損益表

資產負債表

現金流量表

各部門預算與實際支出資料

產品線營收資料

歷史財務報告

The screenshot shows the MaiAgent Admin dashboard. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'MaiAgent 官方測試', 'AI 功能', 'AI 助理' (which is selected), '工具', '客服對話', '所有對話', '對話平台', '內部問答', and '組織設定'. The main area has tabs for '文件' (File), '知識庫' (Knowledge Base), 'FAQ 常見問題' (FAQ Common Questions), and '搜尋測試' (Search Test). A search bar at the top says '請輸入文件名稱或 ID'. Below it is a table with columns: ID, 檔案名稱 (File Name), 檔案類型 (File Type), 檔案大小 (File Size), 處理狀態 (Processing Status), 解析器 (Parser), 建立時間 (Creation Time), and 操作 (Operations). One row in the table is highlighted with a red border: 'be22c187-c...', '財務DATA.xlsx', 'xlsx', '71.75 KB', '完成' (Completed), 'MaiAgent Parser (預設)' (Default), '2025-06-22 14:51:18'. At the bottom right of the table, there are buttons for '批量修改解析器' (Batch Modify Parser), '批量刪除' (Batch Delete), and '上傳檔案' (Upload File). Below the table, there's a large data grid showing a list of files with many columns of numerical data. At the bottom right of the page, there's a footer with '共 1 條資料' (1 record), '1/50 條/頁' (1/50 pages), and a blue circular icon.

### 3. AI 助理上線應用 - Canvas 視覺化功能

#### 即時圖表生成

當您需要製作財務圖表時，只需向 AI 助理提出需求，系統會自動判斷並使用 Canvas 技術生成相應的視覺化內容：

#### 範例 1：營收趨勢分析

輸入：「幫我製作 2024 年各月的營收趨勢圖」

→ AI 助理會使用 React Canvas 生成互動式的多線趨勢圖

幫我製作 2024 年各月的營收趨勢

2025-06-22 15:09:33

## 財務資料分析 AI 助理

已使用知識庫

我來幫您製作2024年各月的營收趨勢分析。首先讓我搜尋相關的營收數據。

使用工具 Internal\_Search\_Tool

工具回應 Internal\_Search\_Tool

讓我再搜尋看看是否有其他相關的營收數據：

使用工具 Internal\_Search\_Tool

工具回應 Internal\_Search\_Tool

基於現有的財務數據，我發現知識庫中沒有2024年完整的月度營收數據，但我可以為您製作一份基於可獲得數據的營收趨勢分析報告。讓我使用canvas工具為您繪製動態的財務分析圖表：我將為您製作一個互動式的2024年營收趨勢分析報告。雖然知識庫中沒有完整的月度數據，但我會基於現有的季度財務數據為您創建一個專業的分析儀表板：

&lt;/&gt; 使用畫布 revenue-trend-analysis

我已經為您製作了一個完整的2024年營收趨勢分析報告。這個互動式儀表板包含以下功能：

## 主要特色：

2024年營收趨勢分析報告

X

營收趨勢

月度分析

獲利能力

季度比較

## 歷史營收趨勢



趨勢分析

Open Sandbox



## 範例 2：成本結構分析

輸入：「產出各部門的成本占比圓餅圖」

→ AI 助理會使用 **SVG Canvas** 生成專業的向量圓餅圖

產出各部門的成本占比圓餅圖

2025-06-22 15:15:11

**財務資料分析 AI 助理**

已使用知識庫

我需要先搜尋知識庫中的成本數據，以便為您製作各部門成本占比的圓餅圖。

使用工具 Internal\_Search\_Tool

工具回應 Internal\_Search\_Tool

我已經為您製作了詳細的各部門成本占比分析報告，包含了：

**主要圖表內容**

- 成本結構圓餅圖 - 清楚顯示各項成本的占比
- 費用率趨勢線圖 - 展現2015-2021年費用控制成效
- 部門支出比較長條圖 - 對比各部門年度支出變化
- 詳細分析表格 - 提供具體數據與說明

**關鍵發現**

- 營業成本占68.4% 為最大支出項目
- 營業費用率從14.86%降至6.45% 顯示優異的成本控制
- 用人費用占19.1% 人力成本管理得當
- 研發費用僅占0.3% 建議適度增加創新投入

請輸入您想問的問題

各部門成本占比圓餅圖

各部門成本占比分析  
2021年第二季度 • 總成本: NT\$ 3,467,308 千元

部門	占比
生產部門	68.4%
人力資源部	19.1%
銷售管理部	6.4%
其他營運部	5.7%

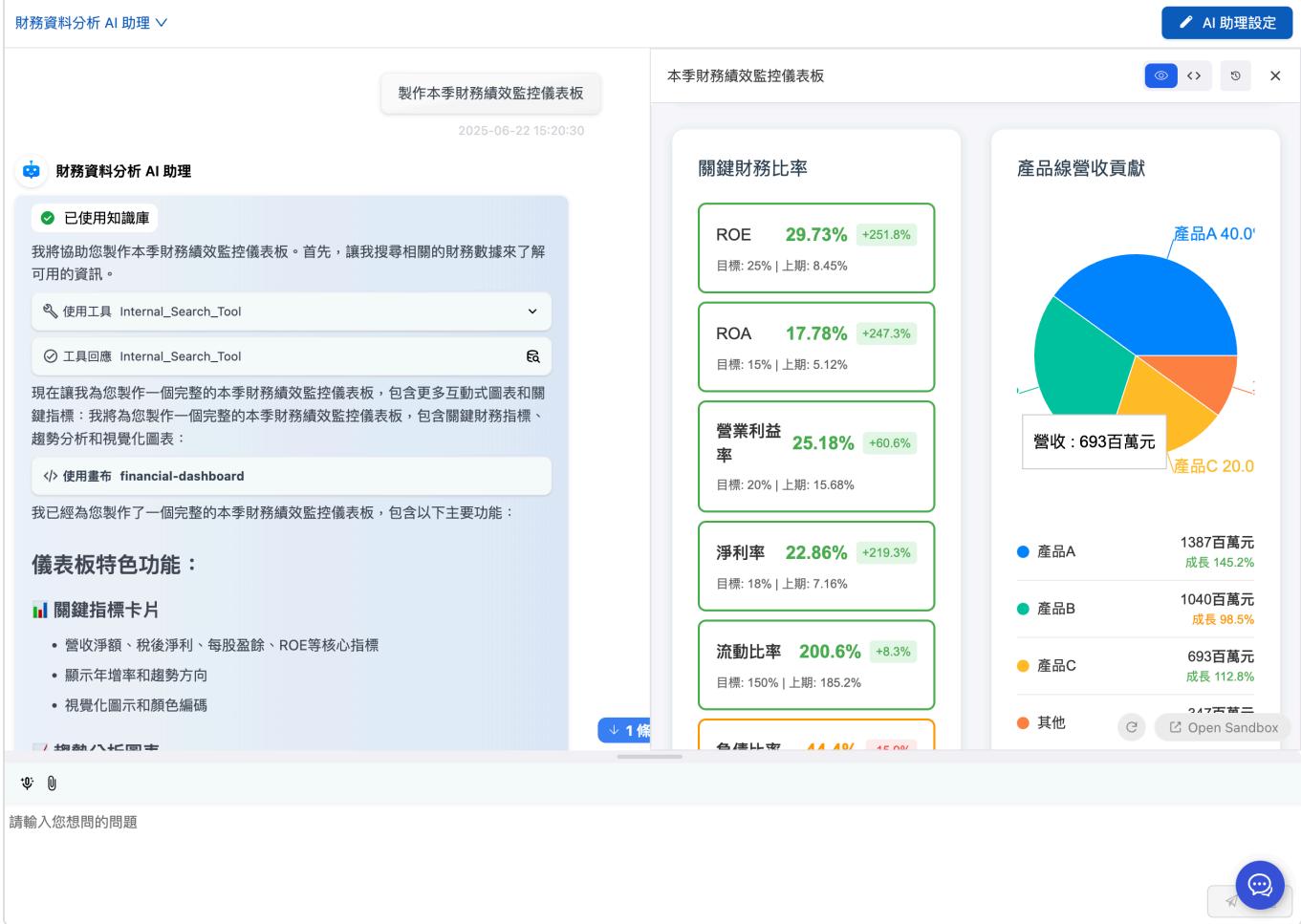
● 生產部門 ■ 人力資源部 ■ 銷售管理部 ■ 其他營運部

Open Sandbox

### 範例 3：財務儀表板

輸入：「製作本季財務績效監控儀表板」

→ AI 助理會使用 **HTML/React Canvas** 生成完整的互動式儀表板



## 範例 4：財務審核流程

輸入：「製作費用報銷審核流程圖」

→ AI 助理會使用 Mermaid Canvas 生成清晰的流程圖

## 製作費用報銷審核流程圖

2025-06-22 17:29:02

## 財務資料分析 AI 助理

我將為您製作一個費用報銷審核流程圖。讓我使用視覺化工具來創建這個流程圖。  
我將為您創建一個完整的費用報銷審核流程圖，涵蓋從申請到最終核准的各個步驟：

## ⚠️ 使用畫布 expense-reimbursement-flowchart

這個費用報銷審核流程圖包含了以下主要階段：

## 1. 申請階段

- 員工提交報銷申請
- 檢查資料完整性

## 2. 審核階段

- 直屬主管初審
- 根據金額分級審核：
  - $\leq 5,000$  元：主管核准即可
  - $5,001-20,000$  元：需部門經理複審
  - $\geq 20,000$  元：需總經理審核

## 3. 財務處理階段

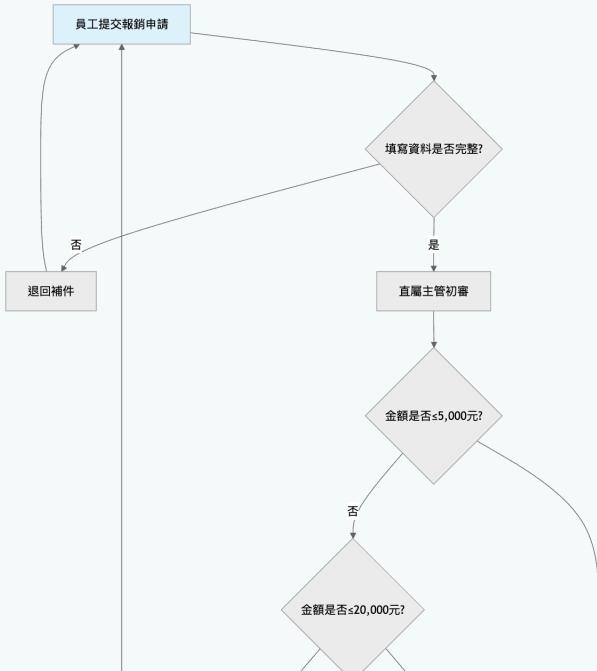
- 財務部門審核單據合規性
- 會計部門製作付款憑證



請輸入您想問的問題

## 費用報銷審核流程圖

🕒 🔍 ✎



## 成果展示影片

📺 預覽連結：<https://drive.google.com/file/d/1JAGb7n-kPM1jGcq1QWwjluSXfUUrljre/view?usp=sharing>

## 4. Canvas 技術優勢在財務應用上的體現

## 🚀 效率提升

**即時生成**：從需求提出到圖表完成，僅需 30 秒

**格式一致**：所有圖表遵循企業視覺識別標準

**免手動操作**：自然語言即可完成複雜圖表製作

## 📊 專業品質

**互動功能**：支援資料篩選、時間區間調整

**響應式設計**：適配各種螢幕尺寸和輸出格式

**向量圖形**：SVG 格式確保列印和投影的清晰度

## 🔄 彈性調整

**即時修改**：可立即調整圖表樣式、資料範圍

**多格式輸出**：同一資料可產出不同視覺化格式

**客製化需求**：根據不同使用情境調整呈現方式

## 企業整合

**品牌一致性**：整合企業色彩和字體標準

**本地化支援**：支援台灣會計準則和貨幣格式

**安全性**：財務資料在本地處理，確保資訊安全

透過 MaiAgent Canvas 技術，財務團隊不僅能大幅提升工作效率，更能將時間投入到更具價值的財務分析和策略制定上，真正實現財務數位轉型的目標！

**立即體驗財務資料分析助理，讓您的財務報告不只是數字，更是視覺化的洞察力！**

# 徵信分析助理

企業徵信團隊在處理複雜的徵信資料時，常面臨資料分散、風險評估耗時、分析報告格式不一致等挑戰。傳統的徵信分析工具往往需要手動操作繁瑣的資料檢核流程，不僅效率低下，更難以快速回應業務部門對即時風險評估的需求。現在，您可以運用 MaiAgent 的 Canvas 視覺化技術，打造專屬的企業徵信 AI 分析助理，實現智慧化的徵信資料視覺化與分析！

## 應用情境：打造企業徵信資料視覺化 AI 助理

假設您是一位金融機構的徵信分析師，每日需要審核客戶申請案件、製作風險評估報告，以及向風險管理委員會呈報的徵信風險儀表板。過去，您可能需要花費數小時在不同系統中查詢客戶資料、手動製作各種風險評估圖表，不僅耗時費力，評估結果也常因人工操作而不一致，影響決策的準確性。

例如，當業務部門急需在 30 分鐘內提供「某大型企業客戶的信用風險評估報告」時，傳統做法需要您緊急查詢聯徵資料、分析財務狀況、評估保證人條件，往往來不及在業務洽談前完成。

現在，透過 MaiAgent Canvas 技術，您只需要用自然語言向 AI 助理描述需求，系統就能立即生成專業的互動式徵信分析圖表，不僅大幅提升工作效率，更能確保評估的準確性與一致性，讓您專注於更高價值的風險分析洞察！

## 應用流程

### 1. 建立徵信資料分析 AI 助理

填寫 AI 助理名稱



## 選擇 RAG 與語言模型，並啟用 Canvas 模式

This screenshot shows the '回答模式設定' (Answer Mode Settings) page. On the left, there's a sidebar with sections like '知識庫', '爬蟲 (Beta)', '回覆品質控管', 'Webhook', '使用分析', '關聯對話平台', '網頁 資料分析助理', '內部 資料分析助理', and 'API 資料分析助理'. The main area has tabs for '基本設定', 'RAG 設定', '回答模式設定' (selected), '工具', and '權限設定'. Under '回答模式', the 'Agent (Beta)' radio button is selected. In the '角色指令' section, there are two examples: '範例1' and '範例2', each with a '如何撰寫角色指令' (How to Write Role Instructions) link and a '編輯紀錄' (Edit History) link. Below this is a '資料庫 URL' (Database URL) input field containing 'maiaagent'. In the 'Agent 模式' (Agent Mode) section, there are two radio buttons: '一般模式' (General Mode) and '畫布模式 (Canvas)' (Canvas Mode), with '畫布模式 (Canvas)' being selected and highlighted with a red border. At the bottom right is a '儲存' (Save) button.

回覆模式需選擇 Agent，下方 Agent 模式啟用畫布模式（Canvas）

選擇回答模式時，請選擇「Agent 模式」並啟用「畫布模式 (Canvas)」，角色指令參考如下：

## 2. 透過對話附件上傳徵信資料到聊天室

上傳徵信資料檔案，包括但不限於：

資產負債表

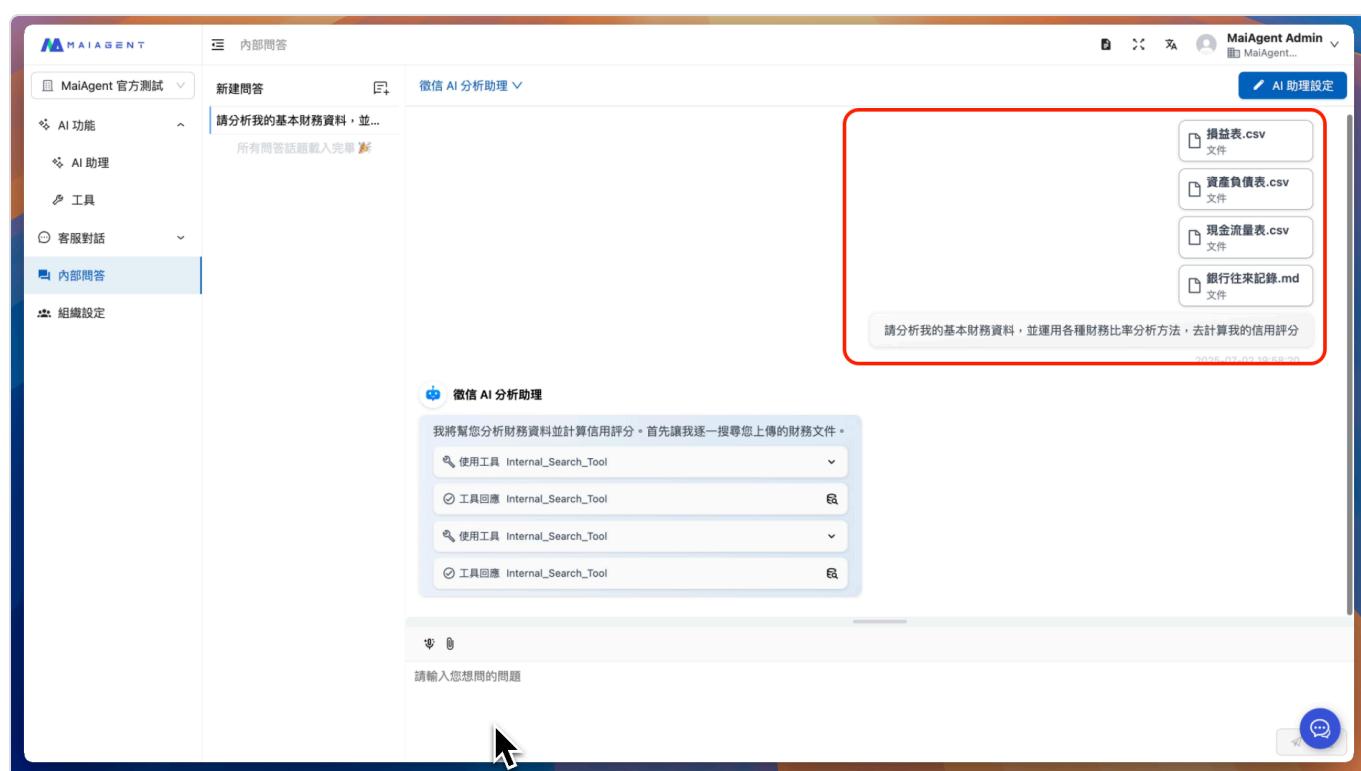
聯徵中心信用報告

現金流量表

納稅記錄

銀行往來記錄

損益表



## 3. AI 助理上線應用 - 成果展示影片

預覽連結：<https://drive.google.com/file/d/1ABZFLD3cz9u89i-88RrXJKvIxK6o4vej/view?usp=sharing>

## 4. Canvas 技術優勢在徵信應用上的體現

### 🚀 效率提升

**即時評估**：從客戶申請到風險評估完成，僅需 30 秒

**標準化流程**：所有評估遵循一致的風險評估標準

**免手動操作**：自然語言即可完成複雜風險分析

 專業品質

**互動功能**：支援風險係數調整、時間區間篩選

**響應式設計**：適配各種螢幕尺寸和輸出格式

**向量圖形**：SVG 格式確保列印和投影的清晰度

 彈性調整

**即時修改**：可立即調整評估參數、風險權重

**多格式輸出**：同一客戶可產出不同分析視角

**客製化需求**：根據不同產品類型調整評估模式

 企業整合

**法規遵循**：整合金管會徵信法規要求

**本地化支援**：支援台灣徵信體系和評分標準

**安全性**：客戶資料在本地處理，確保資訊安全

透過 MaiAgent Canvas 技術，徵信團隊不僅能大幅提升工作效率，更能將時間投入到更具價值的風險分析和策略制定上，真正實現徵信數位轉型的目標！

立即體驗徵信資料分析助理，讓您的風險評估不只是數字，更是視覺化的洞察力！

# 語音客服

現代語音客服系統結合人工智慧技術，提供多樣化且靈活的解決方案，提升服務效率與客戶體驗。整體流程從**語音輸入**開始，透過**ASR 語音識別**將客戶語音轉換為文字，接著依據需求可應用多種AI助理功能，靈活地進行進一步處理。

AI 助理涵蓋以下應用：

**意圖辨識**：用於解析客戶語音內容，快速了解需求或問題，便於後續處理。

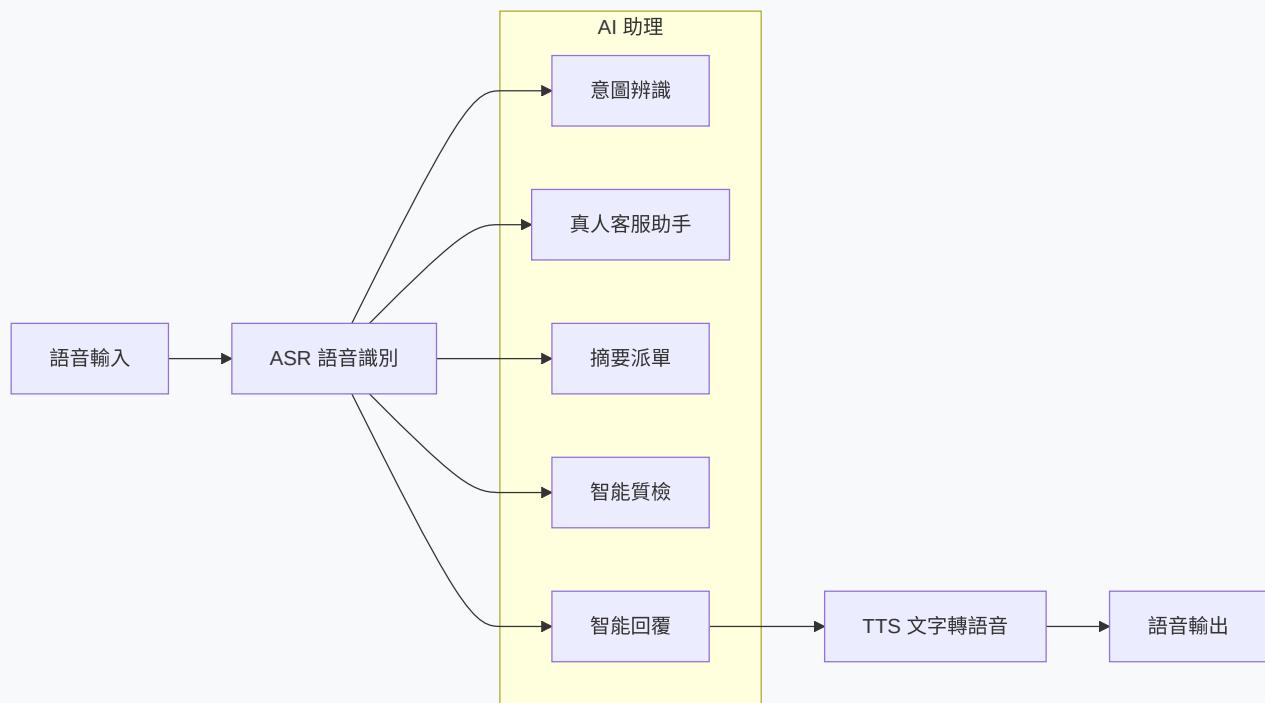
**摘要派單**：針對複雜的客戶需求，生成摘要並自動分派至合適的服務部門或系統。

**智能質檢**：進行即時的通話監控與分析，確保服務品質符合標準。

**智能回覆**：根據意圖辨識結果生成適切的回應內容，並透過**TTS 文字轉語音**技術轉化為語音，回覆給客戶。

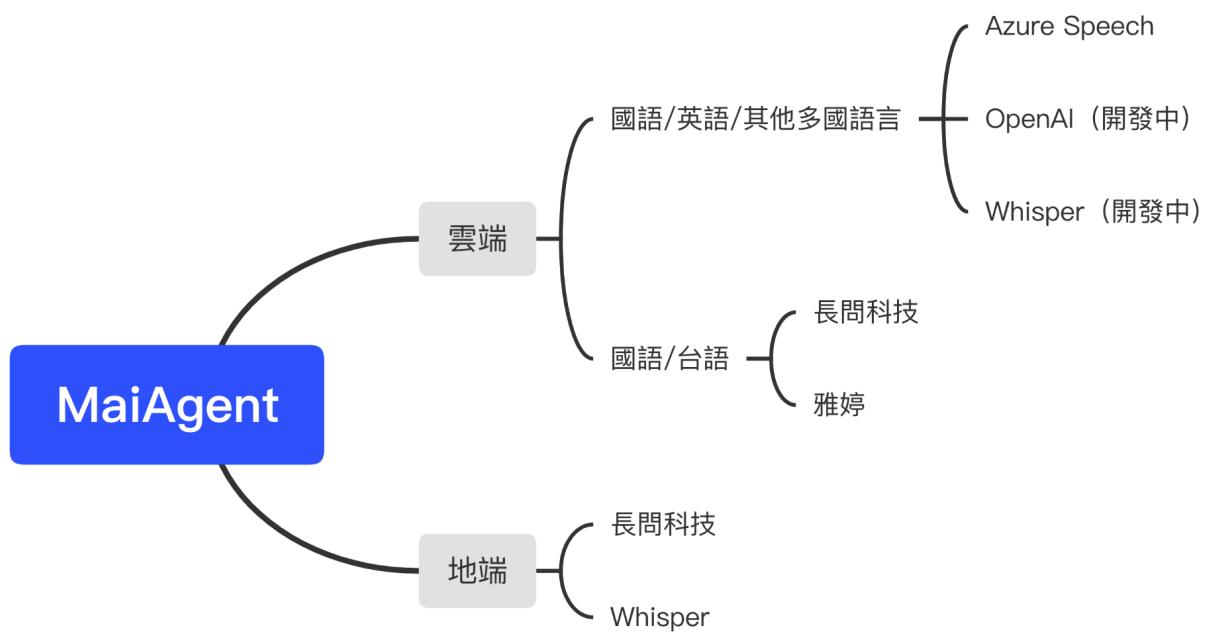
以上功能的應用可以根據實際需求靈活選用，不一定需要全流程執行，而是針對不同場景與需求進行設計。例如，有些場景可能僅需要意圖辨識，而智能回覆則適用於希望提供即時語音回應的情境。

這些應用模組的結合，構建了一個功能多樣且高度適應性的語音客服生態，實現了更高效且個性化的客戶互動。接下來，將針對各個應用該如何打造AI助理與MaiAgent的解決方案進行詳細介紹，展示其技術核心與應用價值。



Mermaid 圖表

MaiAgent目前已內建整合多種 ASR 語音識別與 TTS 語音合成，方便使用者根據不同場景來選擇合適的技術。



# IVR 客服意圖辨識

**IVR（互動式語音應答）客服意圖辨識**是指結合 AI 人工智慧語音處理技術，讓用戶透過語音指令與客服系統互動，並自動辨識客戶語意以提供相應服務的一種技術應用。在台灣，這樣的系統已廣泛應用於銀行、電信、醫療等領域，提升服務效率與客戶體驗。

## 核心功能與流程

### 接聽語音輸入

客戶致電後，系統會播放自動化語音選單（例如：「請簡單說明您的需求，我們會為您提供協助。」）。客戶不需要按鍵選擇，而是直接用語音表達需求。

### 語音辨識（ASR）

系統利用自動語音辨識技術（Automatic Speech Recognition）將語音轉為文字。例如客戶說「我要查詢我的帳單」，系統會將其內容轉為文字輸入。

### 語意理解（NLU）

系統透過自然語言理解（Natural Language Understanding）技術，分析語意並判斷用戶的真正需求。例如：詞彙分析：「查詢」、「帳單」這些關鍵詞表明需求與帳務有關。

意圖識別：判斷客戶的目的是「查帳單」。

### 回應與路由

系統根據語意分析結果提供相應服務，可能有以下選項：

**直接回應**：若需求可自動化處理，例如「您的帳單金額是 1200 元，繳費期限是 12 月 15 日」。

**轉接專員**：若需求較複雜，系統會自動轉接至對應部門的客服人員，並同時提供語意摘要，減少重複溝通。

## 技術挑戰與限制

### 多樣化表達的理解困難

使用者的語言表達可能不標準，例如：「我的帳單到底怎樣？」或「繳費問題怎麼辦？」這樣的語意有些模糊，BERT 等模型有時無法精準判定具體需求。

在台灣，還需面對多語言、多方言（國語、台語、客語）的混用，語言模型對這些語言資料的支持尚不足。

### 意圖細分的局限性

現代 NLP 模型雖能處理大量文本資料，但無法完全掌握某些行業的專業知識或特殊意圖。例如：「我想知道上次繳費的具體日期」可能需連結不同系統才能正確回答。

即使 BERT 處理較短對話片段的效果良好，但長句子或複雜語意表達會導致模型混淆。

### 數據偏差與語料不完整

訓練語言模型**需要龐大的本地化語料**，若數據不足或偏向單一表達形式，會導致模型對特殊語境的適應能力不足。例如，台灣特有的語言習慣如「儲值」、「跳號碼」等，模型可能缺乏足夠上下文語料。

### 上下文與記憶限制

客戶對話通常有上下文關聯性，例如「剛剛說的繳費，我還有其他問題」這種多輪對話需要系統能記住先前的意圖。現有的 NLP 模型在這方面的應用表現有限。

若意圖判定出錯，用戶可能不得不重新陳述需求，造成挫折。

### 錯誤容忍度低

客戶對客服系統的耐心有限，若語音系統判定錯誤，客戶可能感到挫敗，最終直接要求與真人溝通。

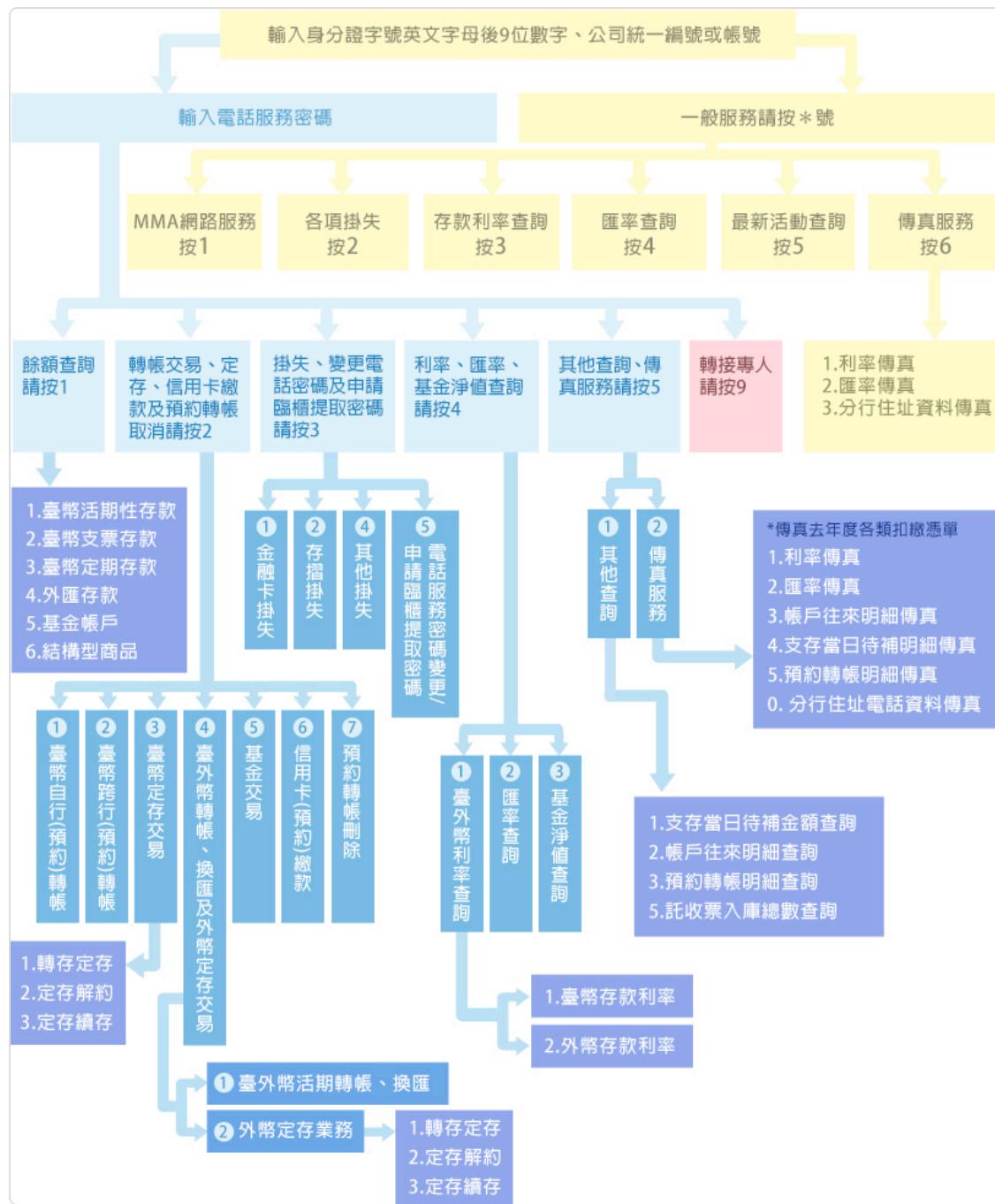
## 產業現況

目前，仍有許多企業的語音客服系統採用傳統的按鍵選擇式流程。以**永豐銀行的語音客服系統**為例，其設計充分考量業務多樣性，提供多層選單的選項來引導用戶。然而，在用戶互動體驗上，仍有許多值得優化與改進的空間。

LLM（大型語言模型）與 RAG（檢索增強生成，Retrieval-Augmented Generation）的出現，對語意辨識以及整體 IVR 系統帶來了革命性的改變，使得語音客服系統更智能、更精準且更具有適應性，克服了過去許多傳統 NLP 技術的局限性。



預覽連結：<https://bank.sinopac.com/MMA8/bank/service/cs-phonecall.html>



## 解決方案

以下將透過 MaiAgent 強大且精準的 LLM、RAG 功能，一步步帶領大家做出超強的語意辨識助理。

### 操作步驟

#### 1. 資料準備

過往 BERT 對於 NLP 任務（如意圖辨識、情感分析等）需要大量標記的資料來進行訓練。標記資料通常由人工完成，例如為句子標註意圖類別或關鍵詞，這既耗時又昂貴。即使有高質量的標記數據，也會模型的泛化能力不足。當業務需求或使用習慣發生變化時，需要重新標記並訓練模型，周期較長。LLM 與 RAG 的優勢在於它們能充分結合生成式語言能力與即時檢索的動態性，擺脫對標記數據的依賴，提升語意辨識準確性，降低開發與維護成本，並極大地改善用戶體驗。這種技術組合為智能客服和語音交互設立了新的行業標準，是未來自動化與個性化服務的關鍵推手。

LLM 與 RAG 的引入大幅簡化了標記資料準備的過程。現在，只需將資料整理成 Excel 表格，簡單列出意圖分類，並將此份 **銀行客服服務列表** 上傳至 MaiAgent AI 助理的知識庫，即可支援智能語意辨識系統的運作。

	A	B	C	D
1	主分類	代碼	子分類	命中問題或關鍵字
2	餘額查詢		11 臺幣活期存款餘額查詢	
3	餘額查詢		12 臺幣支存餘額查詢	
4	餘額查詢		13 臺幣定存餘額查詢	
5	餘額查詢		14 外幣存款餘額查詢	
6	餘額查詢		15 基金帳戶餘額查詢	
7	餘額查詢		16 結構型商品餘額查詢	
8	轉帳交易		21 臺幣自行轉帳	
9	轉帳交易		22 臺幣跨行轉帳	
10	轉帳交易		23 臺幣定存業務	
11	轉帳交易		24 臺外幣轉帳/換匯	
12	轉帳交易		25 基金交易	
13	轉帳交易		26 信用卡繳款	
14	轉帳交易		27 預約轉帳取消	
15	轉帳交易		29 外幣定存業務	
16	掛失及電話密碼變更		31 金融卡掛失	
17	掛失及電話密碼變更		32 存摺掛失	
18	掛失及電話密碼變更		34 其他掛失	
19	掛失及電話密碼變更		35 電話密碼變更/申請臨櫃提取密碼	
20	利率、匯率、基金資料查詢		41 利率查詢	
21	利率、匯率、基金資料查詢		42 匯率查詢	
22	利率、匯率、基金資料查詢		43 基金淨值查詢	
23	查詢、傳真服務		51 查詢支存帳目待補金額	
24	查詢、傳真服務		52 查詢帳戶往來明細	
25	查詢、傳真服務		53 查詢預約轉帳明細	
26	查詢、傳真服務		54 傳真服務	
27	信用卡服務		812 開卡	
28	信用卡服務		815 變更預借現金密碼	
29	信用卡服務		818 指定卡別免手續費分期	
30	信用卡服務		881 申請進度	
31	信用卡服務		887 紅利兌換	
32	信用卡服務		888 語音預借現金	
33	信用卡服務		899 現金儲值卡查詢	

銀行服務列表（意圖辨識用）

## 2. 定義角色指令

## # 角色

你是 MaiAgent 銀行的語意理解機器人

## # 輸出格式

請根據使用者對話，了解客戶想要得到的服務意圖，從知識庫中判斷使用者想要的服務意圖並輸出

意圖很明確時，請輸出一個意圖就好；若有多個相似意圖無法判斷，請列出3個以內最相近的意圖

```
<example>
-<代碼>:<分類> - <子分類>
</example>
```

```
<example>
-<代碼>:<分類> - <子分類>
-<代碼>:<分類> - <子分類>
...
</example>
```

```
<example>
N/A
</example>
```

## # 輸出限制

- 請使用繁體中文回覆
- 不在知識庫範圍內的資訊請勿回答
- 請直接輸出 `<example>` 與 `</example>` 內的文字，不要包含其他敘述
- 輸出不包含`<example>`與`</example>`
- 根據知識庫資料回答，無法判斷意圖時請以下方`<example>`內的文字回答

## 3. 開始使用

### 使用範例

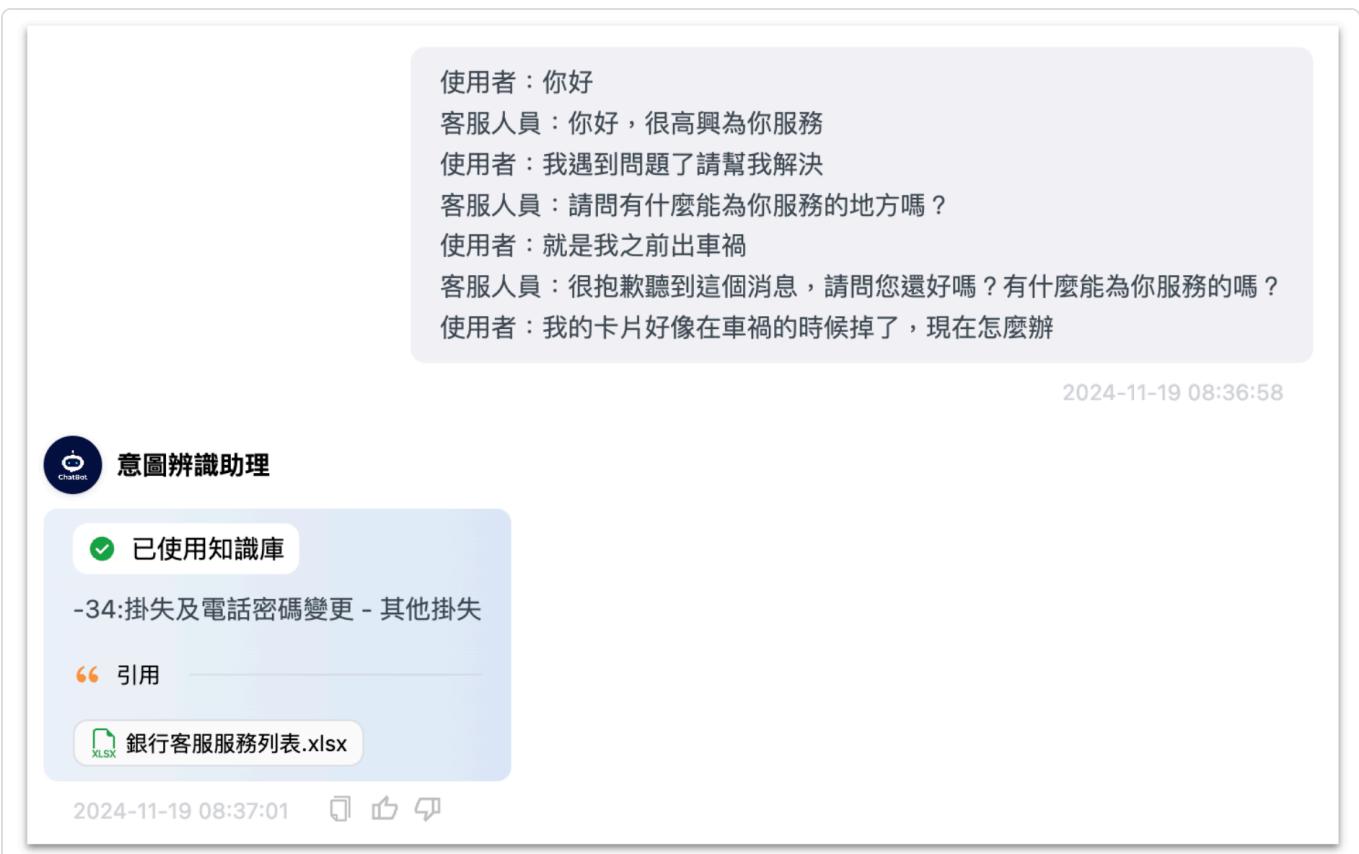
#### 單次對話



意圖辨識案例

## 多輪對話

LLM 與 RAG 技術解決了多輪對話在 BERT 上難以辨識意圖的貧頸。



意圖辨識多輪對話範例

# 語音通話摘要

本章將介紹如何打造語音通話摘要 AI 助理，結合自動語音辨識（ASR）技術，將語音通話內容轉錄為文字後，快速生成摘要。此部分以台北 1999 陳情專線為背景。AI 助理需要具備以下核心功能：

**自動摘要生成**：從 ASR 轉錄文本中提取關鍵資訊，如來電者姓名、聯絡方式、問題描述及地點，並以結構化格式輸出，確保信息清晰易讀。

**智能單位分派**：根據問題內容自動判斷應處理的承辦單位，例如針對路燈故障分派至工務局，針對環境問題分派至環保局，提升處理效率。

**精準地點識別**：透過分析通話中的地點描述，自動匹配行政區與里別，確保派單信息準確無誤。

**全流程自動化**：整合摘要生成與單位分派，無需人工介入，即可完成從語音輸入到任務指派的全流程，為市民服務提供高效解決方案。

此功能大幅縮短人工處理時間，確保市民反映的問題快速交辦至正確單位，提升服務體驗與行政效率。

## 角色指令

### # 角色

你是台北 1999 陳情專線客服逐字稿的摘要工具，輸入為逐字稿

### # 輸出限制

1. 承辦機關選項：

毒防局青年局運動發展局行政暨國際處民政局財政局教育局經發局海洋局農業局觀光局都發局工務局水利局社會局勞工局警察局消防局衛生局環保局捷運局文化局交通局法制局地政局新聞局研考會原民會客委會主計處人事處政風處空中大學區公所

2. 無法摘要的欄位請放「無」

### # 輸出格式

請直接輸出不包含 <template> 與 </template> 的文字

```
<template>
    陳情人姓名: XXX
    陳情人電話: XXX
    內容描述: XXX
    承辦機關: XXX
    案件反應行政區: XXX
    案件反應里別: XXX
    陳情地點(地址): XXX
</template>
```

## 語音對話文字

客服人員：

您好，這裡是台北市1999市民服務熱線，請問有什麼可以為您服務的？

民眾：

哦 ... 呃，你好，我想反映一下我們社區的問題啦，呃 ... 對了，我姓張！喔，我電話是 ... 等一下喔，0912，欸？喔，對啦，0912-345-678，抱歉剛剛有點忘記。

客服人員：

好的，張先生，您的電話是0912-345-678，請問有什麼需要我們協助的呢？

民眾：

嗯，這樣喔，我們家附近有一個 ... 就是一個小公園啦，啊裡面的那個，燈壞掉了很久都沒修，晚上黑漆漆的，超可怕的。那裡常常有小朋友在玩，現在晚上都沒人敢去了。

客服人員：

了解，請問這個小公園的具體位置是在哪裡呢？

民眾：

哦 ... 那個地方叫什麼 ... 呃，喔！在內湖區，欸 ... 好像是叫陽光里吧？對對，陽光里那邊的小公園，靠近那個文德路上，你知道吧？

客服人員：

是內湖區陽光里的公園，靠近文德路，對嗎？

民眾：

欸對啦對啦！就在那裡，然後有幾根燈都壞了，我也不確定是哪幾根，可能是中間靠椅子的那幾根吧，反正那邊現在晚上超黑的啦。你們幫忙處理一下好嗎？

客服人員：

好的，我會將您的問題記錄下來，並交給相關單位處理。請問還有其他需要協助的事項嗎？

民眾：

喔，沒有了，麻煩你們喔，謝謝。

客服人員：

好的，感謝您撥打1999市民服務熱線，祝您生活愉快！

## 摘要結果

陳情人姓名：張先生  
陳情人電話：0912-345-678  
內容描述：內湖區陽光里小公園路燈故障，位置靠近文德路，晚上昏暗影響居民安全。  
承辦機關：工務局  
案件反應行政區：內湖區  
案件反應里別：陽光里  
陳情地點(地址)：內湖區陽光里小公園，靠近文德路

## 語音通話質檢

## 影像視覺

### Demo 影片



預覽連結：<https://drive.google.com/file/d/1Xuso3cX8ZMChhWla2rD7wafcDT2fUldr/view?usp=sharing>

# 發票辨識

---

## OCR 光學字元辨識

「發票憑證辨識 API」角色指令

### # Persona

你是一個發票憑證辨識 API

### # Task

#### ## Input

使用者會上傳發票憑證圖片

#### ## Output

請將發票憑證中的文字擷取出來後，輸出成 json 格式。請直接輸出 json。

#### ### 欄位說明

- `invoice_type`: 三聯式二聯式電子收銀機
- 若辨識不到的欄位，則保留 `field`, `value` 使用 `null`

#### ### 輸出範例

```
<example>
json
{
  "status": "success",
  "data": {
    "invoide_type": "三聯式",
    "invoice_number": "AB-12345678",
    "invoice_date": "112/11/17",
    "invoice_time": "14:30:00",
    "seller": {
      "tax_id": "12345678",
      "company_name": "好吃餐廳股份有限公司",
      "address": "台北市信義區信義路五段100號"
    },
    "buyer": {
      "tax_id": "87654321",
      "company_name": "測試科技股份有限公司"
    },
    "items": [
      {
        "description": "商業午餐A餐",
        "quantity": 2,
        "unit": "份",
        "unit_price": 120,
        "amount": 240
      },
      {
        "description": "紅茶",
        "quantity": 2,
        "unit": "杯",
        "unit_price": 30,
        "amount": 60
      }
    ]
  }
}
```

```
        }
    ],
    "amounts": {
        "sales_amount": 300,
        "tax_amount": 15,
        "total_amount": 315
    },
}
}

</example>

> 失敗範例
<example>
json
{
    "status": "failed",
    "error": {
        "code": "IMAGE_ANALYSIS_ERROR",
        "message": "無法正確辨識名片圖片",
        "details": "圖片品質不足或格式不符合要求"
    }
}

</example>
```

## 公文掃描

---

公文掃描

## 名片掃描

---

名片掃描

*# Persona*

你是一個名片辨識 API

*# Task*

*## Input*

使用者會上傳名片圖片

*## Output*

請將名片中的文字擷取出來後，輸出成 json 格式。請直接輸出 json。

> 成功範例

<example>

json

{

```
"status": "success",
"data": {
    "name": {
        "zh": "王大明",
        "en": "David Wang"
    },
    "title": {
        "zh": "資深軟體工程師",
        "en": "Senior Software Engineer"
    },
    "company": "頑碼資訊有限公司",
    "phone": "02-2345-6789",
    "mobile": "0912-345-678",
    "email": "david.wang@innovtech.com.tw",
    "address": "台北市信義區信義路五段7號",
    "website": "www.innovtech.com.tw"
}
```

}

}

</example>

> 失敗範例

<example>

json

{

```
"status": "failed",
"error": {
    "code": "IMAGE_ANALYSIS_ERROR",
    "message": "無法正確辨識名片圖片",
    "details": "圖片品質不足或格式不符合要求"
}
```

}

</ example>

輸入圖片：



輸出結果：

The screenshot shows the MAIAGENT AI Assistant platform interface. On the left, there is a sidebar with navigation links: AI助理, 所有對話, 內部問答, and 對話平台. The main area displays a list of conversations under '所有對話'. One specific conversation is highlighted, showing a message from 'Examples' asking about a business card, followed by a response in JSON format:

```
1 {
2   "status": "success",
3   "data": {
4     "name": {
5       "zh": "張介騰",
6       "en": "Scott Chang"
7     },
8     "title": {
9       "zh": "執行長",
10      "en": "CEO"
11    },
12     "company": "MAIAGENT AI助理開發平台",
13     "phone": "0975-111-025",
14     "email": "scott@playma.app",
15     "line": "playma",
16     "address": {
17       "zh": "104臺北市中山區復興北路48號7樓",
18       "en": "7F, No. 48, Fuxing N. Rd., Zhongshan Dist., Taipei City 104502, Taiwan (R.O.C.)"
19     },
20     "company_registration": "頌碼資訊有限公司 83709727"
21   }
22 }
```

At the bottom of the interface, there is a search bar and a text input field for '請輸入您想問的問題'.

下方即可當作 API 的輸出結果

```
{  
    "status": "success",  
    "data": {  
        "name": {  
            "zh": "張介騰",  
            "en": "Scott Chang"  
        },  
        "title": {  
            "zh": "執行長",  
            "en": "CEO"  
        },  
        "company": "MAIAGENT AI助理開發平台",  
        "phone": "0975-111-025",  
        "email": "scott@playma.app",  
        "line": "playma",  
        "address": {  
            "zh": "104臺北市中山區復興北路48號7樓",  
            "en": "7F, No. 48, Fuxing N. Rd., Zhongshan Dist., Taipei City 104502,  
Taiwan (R.O.C.)"  
        },  
        "company_registration": "頑碼資訊有限公司 83709727"  
    }  
}
```

## 外部資料串接

---

# 農業數據資料查詢

## 應用情境：打造農業即時數據查詢助理

若您是農業從業人員，例如農民、批發商、零售商，或是農業相關公部門的政策制定者，為了分析與預測各類農產品（如稻米、水果、蔬菜、畜牧產品等）的市場價格與交易趨勢，可透過介接農業部公開的 API，即時查詢農產品的交易資料，進一步進行數據分析、提升決策制定效率。

## 應用流程

### 1. 建立農產品交易行情查詢工具

#### 取得 API 配置

首先，您可先透過農業資料開放平台的 API 專區，依據需求取得所需的資料介接來源。

<https://data.moa.gov.tw/api.aspx>

這邊以農產品交易行情作為工具建置範例，於 Parameters 區塊點選 「**Try it out!**」 按鈕，接著點選 「**Execute**」，即可取得 API 配置資料。

# 交易行情

▼

GET

/AgriProductsTransType/ 農產品交易行情



農產品交易行情

DATA:[

{

Start\_time(string):交易日期(起)  
End\_time(string):交易日期(迄)  
CropCode(string):農產品代碼  
CropName(string):農產品名稱  
MarketName(string):市場名稱  
TransDate(string):交易日期  
MarketCode(string):市場代號  
Upper\_Price(number):上價(元/公斤)  
Middle\_Price(number):中價(元/公斤)  
Lower\_Price(number):下價(元/公斤)  
Avg\_Price(number):平均價(元/公斤)  
Trans\_Quantity(number):交易量(公斤)  
Page(string):頁碼控制，當回傳結果Next=true時，才需傳入此參數  
TcType(string):農產品種類代碼

}

]

Parameters

Try it out

Name	Description
------	-------------

Start_time <b>string</b> (query)	交易日期(起) <i>Default value : 107.07.01</i>
--	---

End_time <b>string</b> (query)	交易日期(迄) <i>Default value : 107.07.10</i>
--------------------------------------	---

CropCode	農產品代碼
----------	-------

Execute Clear

Responses Response content type application/json ▾

Curl

```
curl -X GET "https://data.moa.gov.tw/api/v1/AgriProductsTransType/?Start_time=107.07.01&End_time=107.07.10"
-H "accept: application/json"
```

Request URL

```
https://data.moa.gov.tw/api/v1/AgriProductsTransType/?Start_time=107.07.01&End_time=107.07.10
```

Server response

Code	Details
200	Response body
	<pre>{     "RS": "OK",     "Data": [         {             "TransDate": "107.07.10",             "TcType": "N05",             "CropCode": "11",             "CropName": "椰子",             "MarketCode": "104",             "MarketName": "台北二",             "Upper_Price": 41.7,             "Middle_Price": 28.3,             "Lower_Price": 13.2,             "Avg_Price": 28,             "Trans_Quantity": 2342     ] }</pre>

## 建立 API 工具

至 MaiAgent 平台左側功能欄點選「工具」，點選「新增工具」

The screenshot shows the MaiAgent AI Tools interface. On the left, there's a sidebar with categories like 'AI 功能' (AI Functions), 'AI 助理' (AI Assistant), and '工具' (Tools). Under '工具', there are sections for '客服對話' (Customer Service), '所有對話' (All Conversations), '對話平台' (Conversation Platform), '內部問答' (Internal Q&A), and '組織設定' (Organization Settings). The main area displays a table of tools with columns: ID, 顯示名稱 (Display Name), 工具名稱 (Tool Name), 描述 (Description), 工具類型 (Tool Type), 上次使用 (Last Used), and 操作 (Operations). The table contains six entries:

ID	顯示名稱	工具名稱	描述	工具類型	上次使用	操作
a0b8f421-4e4f-4158-9999...	農產品交易行情	AgriProductsTrans	農產品交易行情查詢	API	2025-05-06 18:22:48	<a href="#">檢視</a> <a href="#">刪除</a>
35948e3f-1982-40ec-9c5a...	google sheet steven	google_sheet	Google Sheets is a web-based spreadsheet program that...	MCP	2025-05-06 09:47:59	<a href="#">檢視</a> <a href="#">刪除</a>
131f0bfe-13b1-4f0f-823c-4...	影音搜尋 API	Dailymotion_search	可以在 Dailymotion 平台上一次獲取多個影片物件，並透過...	API	2025-05-03 18:42:06	<a href="#">檢視</a> <a href="#">刪除</a>
65e0c70e-dc38-48c1-a24a...	氣象資料	weather	氣象資料查詢	API	2025-05-04 19:59:20	<a href="#">檢視</a> <a href="#">刪除</a>
b213667b-450f-4caa-9b8a...	進口貨櫃	container	進口貨櫃數據	API	2025-05-06 17:40:45	<a href="#">檢視</a> <a href="#">刪除</a>
343a7f8e-98d4-4e09-89d...	Cafe	Cafe	CafeCafe Hehe	API	2025-04-23 14:11:43	<a href="#">檢視</a> <a href="#">刪除</a>

At the bottom right, there are buttons for '共 6 筆資料' (6 results) and '10 筆/頁' (10 items/page).

填入顯示名稱、工具名稱，工具類型選擇 API，填寫此工具的描述

下方 API 配置，可將農業資料開放平台上的 API 資訊介面截圖，貼至 MaiAgent 工具製作助理，快速取得 API URL、HTTP 方法、標頭、參數結構內容。

### 工具製作 AI 助理

The screenshot shows the '編輯工具' (Edit Tool) dialog box. It has a sidebar with tool IDs and a main panel for editing. The main panel includes fields for '描述' (Description), 'API 設置' (API Configuration), '標頭 (JSON)' (Headers (JSON)), and '參數結構 (JSON Schema)' (Parameter Structure (JSON Schema)).

**API 設置 (API Configuration):**

- \* API URL: <https://data.moa.gov.tw/api/v1/AgriProductsTransType>
- HTTP 方法: GET

**標頭 (JSON) (Headers (JSON)):**

```
{
  "Accept": "application/json"
}
```

**參數結構 (JSON Schema) (Parameter Structure (JSON Schema)):**

```
{
  "type": "object",
  "required": [
    "Start_time",
    "End_time"
  ],
  ...
}
```

At the bottom right of the dialog are '取消' (Cancel) and '確認' (Confirm) buttons.

API URL 範例：<https://data.moa.gov.tw/api/v1/AgriProductsTransType/>

HTTP 方法範例：[GET](#)

標頭 (JSON) 範例：

```
{  
  "Accept": "application/json"  
}
```

參數結構 (JSON Schema) 範例：

```
{  
  "type": "object",  
  "required": [  
    "Start_time",  
    "End_time"  
  ],  
  "properties": {  
    "End_time": {  
      "type": "string",  
      "description": "查詢結束日期 (格式: 民國年.月.日, 例如: 107.07.10)"  
    },  
    "Start_time": {  
      "type": "string",  
      "description": "查詢起始日期 (格式: 民國年.月.日, 例如: 107.07.01)"  
    }  
  }  
}
```

## 2. 建立農業資料查詢 AI 助理

### 建立 AI 助理

至 MaiAgent 平台左側功能欄點選「AI 助理」，點選「建立 AI 助理」

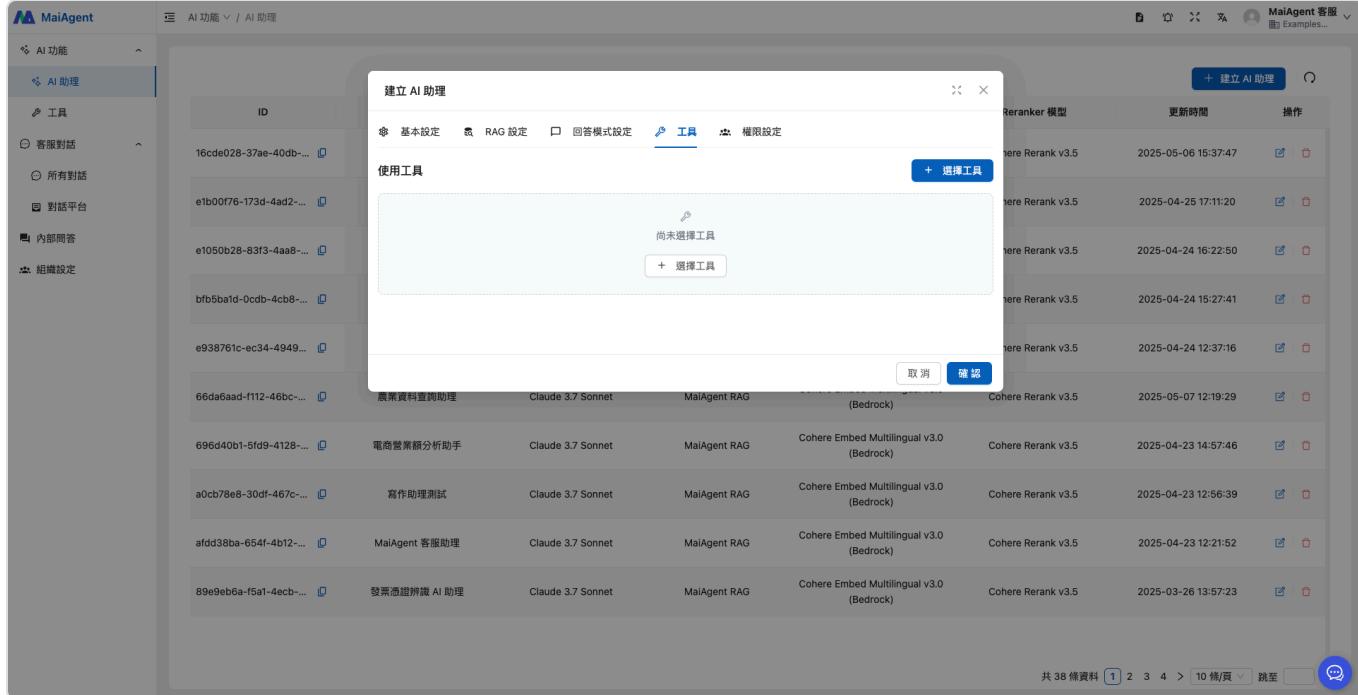
The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant configuration interface. In the center, a modal window titled '建立 AI 助理' (Create AI Assistant) is open. It has tabs for '基本設定' (Basic Settings), 'RAG 設定' (RAG Configuration), '回答模式設定' (Response Mode Configuration), '工具' (Tools), and '權限設定' (Permission Configuration). The '基本設定' tab is selected. Inside, there's a field for 'AI 助理名稱' (AI Assistant Name) containing '農業資料查詢助理'. Below it is a table listing existing AI assistants with columns for ID, 名稱 (Name), 廉價模型 (Reranker Model), 更新時間 (Last Updated), and 操作 (Actions). At the bottom right of the modal is a '確認' (Confirm) button.

回答模式選擇「Agent」，輸入角色指令

This screenshot shows the same MaiAgent AI Assistant configuration interface as the previous one, but with the '回答模式設定' (Response Mode Configuration) tab selected in the modal. The 'Agent (Beta)' mode is selected. In the '角色指令' (Role Instruction) field, the text '你是一個農業資料查詢助理，當使用者詢問數據相關問題，應根據農產品交易行情工具截取正確資料' is entered. The rest of the interface and the table of existing AI assistants are visible in the background.

## 為 AI 助理配置工具

選擇「工具」頁籤，點選「+選擇工具」



選擇方才建立的農產品交易行情查詢工具，點選確認



### 3. AI 助理上線應用

現在您可以直接透過 AI 助理問答介面進行提問，快速查詢農產品交易量、平均價格變化等資訊，即時掌握市場價格與交易趨勢，方便進一步進行數據分析、提升決策分析效率！

114 年 4 月交易量前三大的農產品

2025/05/07 12:23:58



農業資料查詢助理

我可以幫您查詢114年4月交易量前三大的農產品。我需要使用農產品交易行情查詢工具來獲取這段時間的資料。

讓我為您查詢114年4月的農產品交易資料：

根據查詢結果，我可以為您提供114年4月交易量前三大的農產品：

1. 甜橙-進口 (E9): 交易量為17,190公斤，平均價格為每公斤45.6元。
2. 小白菜-蚵仔白 (LB2): 交易量為11,065公斤，平均價格為每公斤6.9元。
3. 木瓜-網室紅肉 (I1): 交易量為10,918公斤，平均價格為每公斤51.3元。

這三種農產品在114年4月的交易量最大，其中進口甜橙的交易量明顯高於其他農產品，顯示在這個月份有較高的市場需求。

2025/05/07 12:24:24



請輸入您想問的問題

Powered by  MAAGENT

您也可至 MaAgent 平台的「所有對話」功能，查看 AI 助理回覆時調用的工具記錄。

The screenshot shows the MaiAgent AI Assistant interface. On the left is a sidebar with navigation links: AI 功能, AI 助理, 工具, 客服對話, 所有對話 (selected), 對話平台, 內部問答, and 組織設定. The main area has a search bar at the top with placeholder text '在對話中搜尋訊息'. Below it is a '所有對話' section with a list of conversations. One conversation is highlighted: '農業資料查詢助理' from '匿名' at 2小時前, asking '我可以幫您查詢114年4月交易量前三...' and receiving a response '114 年 4 月交易量前三大的農產品' with timestamp '2025-05-07 12:23:59'. To the right, there's a '農業資料查詢助理' card with a title '農業資料查詢助理 - 農業資料查詢', a sub-section '農業資料查詢', and a '農業資料查詢' button. A message from '匿名' at 2小時前 says '我可以幫您查詢114年4月交易量前三大的農產品。我需要使用農產品交易行情查詢工具來獲取這段時間的資料。讓我為您查詢114年4月的農產品交易資料：'. A tool result card follows: '使用工具 : AgriProductsTrans' at 2025-05-07 12:24:04, with a link '展開' and a timestamp '2025-05-07 12:24:05'. Below it is a note: '根據查詢結果，我可以為您提供114年4月交易量前三大的農產品：'. A list of three products is provided: 1. 蘿蔔-進口 (E9): 交易量為17,190公斤，平均價格為每公斤45.6元。 2. 小白菜-飼仔白 (LB2): 交易量為11,065公斤，平均價格為每公斤6.9元。 3. 木瓜-網室紅肉 (I1): 交易量為10,918公斤，平均價格為每公斤51.3元。 A note at the bottom right says '這三種農產品在114年4月的交易量最大，其中進口甜橙的交易量明顯高於其他農產品，顯示在這個月份有較高的市場需求。' At the bottom is a search input field '請輸入您想問的問題' and a blue search button.

# MaiAgent AI助理

## 掃 QR Code 即時互動

---

以上的 MaiAgent 使用介紹都可以與我們的 AI 助理對談中找到答案喔！

立即掃碼對話看看：



其他

---

# 用量計算

本頁面說明系統在使用時，如何計算 **對話文字數量** 與 **知識庫容量**。理解用量計算方式能幫助您更有效地規劃使用資源與設計 AI 助理。

## 對話文字數量計算

### 一般文字如何計算

每一輪對話中，**使用者輸入** 與 **AI助理回覆** 都會被計入。

一個字元計算為一個字

例如：對話紀錄中，使用者輸入將計算為 6 個字，您好將計算為 2 個字，因此總共為 8 個字

使用者：Hello!

AI助理：您好

### 圖片如何計算

每張圖片計算為使用 **500 個字**

## 知識庫容量計算

組織下的所有 AI 助理的知識庫上傳頁面中的 **檔案大小** 加總即為知識庫所使用的容量。

## 用量統計頁面

請至 [組織設定](#) 查看目前用量

The screenshot shows the MaiAgent organization settings interface. On the left, a sidebar lists navigation options: AI助理 (AI Assistant), 所有對話 (All Conversations), 內部問答 (Internal Q&A), 對話平台 (Conversation Platform), and **組織設定** (Organization Settings), with the last one highlighted by a red box. The main content area displays four key performance indicators:

- 目前 AI 助理數目**: 6
- 本月對話文字數量**: **291,006 / 5,000,000** (已使用 6%)
- 本月對話數量**: 251
- 已使用的知識庫容量**: **67.46 MB / 10 GB** (已使用 1%)

At the top right, there are links for 專業版 (Professional Edition) and a date range from 2026-01-01 to 279 天後到期 (279 days later due). The top right corner also shows the MaiAgent customer support icon.

## 常見問題

若文件刪除後是否計算容量？

刪除後將不計算

# 字體大小自訂

最後更新：2025-11-06

## 功能介紹

字體大小自訂功能讓您可以根據個人需求調整聊天介面的字體大小，提供更舒適的閱讀體驗。無論是需要在手機上快速瀏覽，或是偏好較大字體的使用者，都能找到最適合的顯示設定。

## 使用場景

**視力輔助需求**：需要較大字體的使用者可以輕鬆調整，提升可讀性

**行動裝置優化**：在手機上使用時，可以選擇較小的字體以顯示更多內容

**個人化體驗**：根據個人偏好自訂最舒適的字體大小

## 操作步驟

### 步驟一：開啟字體大小設定

在聊天介面中，點擊右上角的「設定」圖示（齒輪圖示）

在設定選單中，找到「字體大小」選項

點擊進入字體大小設定頁面

### 步驟二：選擇字體大小

系統提供三種字體大小選項：

**小 (Small)**：預設選項，適合一般使用

**中 (Medium)**：中等字體，平衡閱讀與空間利用

**大 (Large)**：較大字體，適合需要較大字體的使用者

選擇您偏好的字體大小，系統會立即套用變更。

### 步驟三：確認設定

查看聊天介面，確認字體大小是否符合需求

如果滿意，設定會自動儲存

如需調整，可以隨時回到設定頁面修改

## 字體大小說明

### 小字體 (Small)

字體大小：14px

適用情境：一般使用，在有限空間內顯示更多內容

建議使用：桌面版或平板裝置

### 中字體 (Medium)

字體大小：16px

適用情境：平衡閱讀舒適度與內容顯示

建議使用：各類裝置皆適用

### 大字體 (Large)

字體大小：18px

適用情境：需要較大字體的使用者

建議使用：行動裝置或需要較大字體的場合

## 注意事項

字體大小設定會自動儲存，下次開啟聊天介面時會維持您的選擇

字體大小設定僅影響當前瀏覽器，如需在不同裝置使用相同設定，請在各裝置分別設定

某些特殊字元或表情符號可能會因字體大小而略有顯示差異

## 常見問題

Q: 字體大小設定會影響其他使用者嗎？

A: 不會，字體大小設定是個人化的，只影響您自己的瀏覽器顯示。

Q: 為什麼找不到字體大小設定選項？

A: 請確認您的聊天介面版本已更新至最新版本，較舊版本可能不支援此功能。

**Q: 可以設定更細緻的字體大小嗎？**

A: 目前系統提供三種固定大小選項，未來可能會增加更多選項或自訂功能。

**Q: 字體大小設定會影響圖片或按鈕的顯示嗎？**

A: 不會，字體大小設定僅影響文字內容，圖片、按鈕等元素的大小不受影響。

## 相關功能

---

[時區感知回應](#)

[聊天介面設定](#)

[個人化設定](#)

# 時區感知回應

最後更新：2025-11-06

## 功能介紹

時區感知回應功能讓 AI 助理能夠根據使用者的時區提供更精確的時間相關回應。當使用者詢問「現在幾點？」或「今天的營業時間是什麼時候？」時，AI 助理會自動使用使用者所在時區的時間來回答，提供更準確和貼心的服務體驗。

## 使用場景

**全球服務**：為不同時區的客戶提供服務時，自動使用正確的時區資訊

**時間相關查詢**：使用者詢問時間、日期、營業時間等問題時，提供準確的時區資訊

**活動排程**：安排活動或會議時，自動轉換為使用者所在時區的時間

## 功能優勢

**提升準確度**：自動識別使用者時區，無需手動詢問或設定

**改善體驗**：提供更貼近使用者實際情況的時間資訊

**節省時間**：無需手動計算時區差異，系統自動處理

## 操作步驟

### 步驟一：啟用時區感知回應

登入 MaiAgent 管理後台

前往「AI 助理」頁面，選擇要設定的助理

進入「進階設定」或「對話設定」頁面

找到「時區感知回應」選項

開啟「啟用時區感知回應」開關

點擊「儲存」完成設定

### 步驟二：測試時區感知功能

在聊天介面中，詢問時間相關問題，例如：

「現在幾點？」

「今天是星期幾？」

「你們的營業時間是什麼時候？」

確認 AI 助理的回應是否使用正確的時區

可以從不同時區的裝置測試，驗證時區識別是否準確

### 步驟三：設定預設時區（選用）

如果您的服務主要針對特定時區，可以設定預設時區：

在「時區感知回應」設定中，找到「預設時區」選項

從下拉選單中選擇預設時區（例如：台北時間 GMT+8）

當系統無法自動識別使用者時區時，會使用此預設時區

點擊「儲存」完成設定

## 時區識別方式

系統會透過以下方式識別使用者時區：

**瀏覽器時區**：自動從使用者的瀏覽器取得時區資訊

**IP 地理位置**：根據 IP 位址推測使用者所在時區（選用功能）

**使用者設定**：允許使用者手動設定時區偏好

**預設時區**：如果無法自動識別，使用系統或組織設定的預設時區

## 使用範例

### 範例一：時間查詢

使用者提問：「現在幾點？」

AI 助理回應（台北時間 GMT+8）：「現在是 2025 年 11 月 6 日下午 2 點 30 分（台北時間）。」

AI 助理回應（紐約時間 GMT-5）：「現在是 2025 年 11 月 6 日凌晨 1 點 30 分（紐約時間）。」

### 範例二：營業時間查詢

使用者提問：「你們今天營業到幾點？」

**AI 助理回應（已設定營業時間為 09:00-18:00 台北時間）：**「我們的營業時間是週一至週五 09:00-18:00（台北時間）。今天是星期四，我們會營業到下午 6 點。目前距離打烊還有 3 小時 30 分鐘。」

## 範例三：活動排程

**使用者提問：**「明天的線上會議是什麼時候？」

**AI 助理回應（已設定會議時間為 14:00 台北時間）：**「線上會議將於明天（11 月 7 日）下午 2 點舉行（台北時間）。如果您在其他時區，以下是主要時區的時間：

紐約時間：11 月 6 日 晚上 11 點

倫敦時間：11 月 7 日 上午 6 點

東京時間：11 月 7 日 下午 3 點」

## 注意事項

時區感知回應功能需要啟用訊息元資料功能，系統會在訊息中包含時區資訊

時區識別主要依賴瀏覽器時區，如果使用者修改了系統時區設定，可能會影響識別準確度

某些特殊情況（如 VPN 使用）可能會影響 IP 地理位置識別

建議在重要時間相關的對話中，明確標示時區資訊，避免誤解

## 常見問題

**Q: 為什麼 AI 助理沒有使用正確的時區？**

A: 請確認已啟用「時區感知回應」功能，並檢查瀏覽器的時區設定是否正確。如果問題持續，可以嘗試重新整理頁面或清除瀏覽器快取。

**Q: 可以手動設定時區嗎？**

A: 目前系統主要依賴自動識別，未來版本可能會支援手動設定時區偏好。

**Q: 時區感知功能會影響所有對話嗎？**

A: 時區感知主要影響時間相關的查詢，一般對話不會受到影響。

**Q: 如何確認系統正確識別了我的時區？**

A: 您可以詢問「現在幾點？」或「我的時區是什麼？」來測試系統是否正確識別您的時區。

**Q: 時區感知功能會增加回應時間嗎？**

A: 不會，時區識別是即時的，不會明顯影響回應速度。

## 相關功能

---

[字體大小自訂](#)

[訊息元資料處理](#)

[聊天介面設定](#)

[個人化設定](#)