

需求文件- 諮詢服務系統-管理端

日期：2025/03/27

▼ 0.文件版本

日期	文件版本	更新人員
20250327	V1	歐陽辰

▼ 1. 概述

- 目標：提供一個後台管理系統，搭配前台 AI 聊天機器人「諮詢服務系統」，讓管理者與審核員能輕鬆維護問答集，簡化 FAQ 管理流程，提升系統準確性，並降低人力維護成本。
- 服務優勢：
 - 前台結合「AI 的理解能力（聰明）」與「標準的固定回答（可控）」。
 - 後台無需傳統問答系統的「意圖設定」和「關鍵字配置」，提高管理效率。
 - AI 輔助內容生成與優化，減少人工操作繁瑣性。

▼ 2.UI 採用

- CSS 與 UI 相關請使用HyVUE [HyVue CMS](#)
- 說明：所有頁面使用指定的 CSS 和 UI 元件，確保一致的視覺風格。

▼ 3.角色與需求

角色	需求與痛點	主要操作行為
管理者	建立 FAQ，定期更新內容	上傳文件、用 AI 生成問答、手動修改、設定上下架時間
審核員	確保 AI 生成問答正確，避免錯誤回應	查看 AI 引用來源、人工調整內容、審核並啟用問答

▼ 4.主要頁面與模組

▼ Sitemap



▼ 主要流程

[https://www.figma.com/design/LtBdkvxiJhNPhOuob3zZRF/\[Wireframe\]-諮詢服務系統?node-id=55-18071&t=VlguR2lSEoYKHUil-4](https://www.figma.com/design/LtBdkvxiJhNPhOuob3zZRF/[Wireframe]-諮詢服務系統?node-id=55-18071&t=VlguR2lSEoYKHUil-4)

- 登入→建立知識庫→上傳資料或連結→設定生成參數→生成問答集→編輯修改→對話測試→審核啟用
- 洞察分析→問答編輯→審核啟用

▼ 頁面模組功能

模組	功能大項概述
1.登入頁	輸入帳號密碼，點擊登入
2.知識庫列表	可管理多組獨立的知識庫
3.建立問答集	建立問答
4.問答集	問答審核與管理
5.文件集	文件上傳與管理
6.洞察分析	對話紀錄
7.管理設定	權限群組、使用者管理
8.個人操作	個人資料維護
9.通知	本階段無

▼ 4大重點功能

- 文件自動生成問答：從文件快速生成問答集。
- 內容審核與上架管理：確保內容品質並靈活設定上下架。
- AI 輔助內容優化：利用對話紀錄優化問答。
- 系統管理：維護權限與用戶資料。

▼ 5.操作流程與需求詳情

▼ 建立與新增

▼ 5.1 建立知識庫

- Figma :
 - [https://www.figma.com/design/LtBdkvxiJhNPhOuob3zZRF/\[Wireframe\]-諮詢服務系統?node-id=52-13626&t=naHOfOK8r3MhEDLt-4](https://www.figma.com/design/LtBdkvxiJhNPhOuob3zZRF/[Wireframe]-諮詢服務系統?node-id=52-13626&t=naHOfOK8r3MhEDLt-4)
- 目標：導引用戶快速開始，有效銜接其他流程，但仍保有用戶自由探索的彈性
- 情境：全新使用，尚未建立知識庫與問答集
- 功能與限制：
 - 必須先建立知識庫後才能使用
 - 必須輸入任意文字建立知識庫，且不得重複
- 異常處理：
 - 阻擋未輸入文字建立知識庫，阻擋建立重名的知識庫
 - 未完成就關閉或異常則算建立失敗
- 流程：登入→知識庫列表空值頁 (點開始新增)→(loading)→建立問答集(輸入名稱後點建立)→完成
 - 後續流程1: 繼續建立問答 →前往流程[5.2 建立問答-選擇方式]
 - 後續流程2:前往我的管理介面 →不直接導引流程，逕往畫面
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-11322&t=09EpkVSfghbd3HIH-4>

▼ 5.2 建立問答-選擇方式

- Figma : <https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-6997&t=09EpkVSfghbd3HIH-4>
- 目標：幫助用戶用適合他的方式**新增或建立問答**內容。
- 情境1：全新用，建立問答集之後，直接使用"繼續建立問答"後開始此流程。
- 情境2：用戶於問答集列表中點"建立問答"後開始此流程。
- 功能與限制：
 - 提供四種方式：AI文件生成、AI爬取網址、EXCEL匯入、手動建立
 - 上述兩種情境的進入選擇方式稍微不同
 - 情境1時：選擇"繼續建立問答"後，會先前往選單進行下方四種方式的選擇。此處會提供簡易功能文字說明
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-11286&t=09EpkVSfghbd3HIH-4>
 - 情境2時：選擇"建立問答"後，直接提供簡易版的選項展開
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-12567&t=09EpkVSfghbd3HIH-4>

▼ AI文件生成

- 可一次上傳或選擇多份文件
- 若非第一次使用，下方會顯示已使用文件，並可點擊下載查看過去已使用的文件
- 若選擇文件集，但文件集尚無文件，會導引用戶直接用文件上傳方式

▼ AI爬取網址

- 若網址無法爬取，再點選“爬取”後會出錯誤訊息
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-11365&t=RCogL9yHQ4fa8fsg-4>
- 可多次輸入網址進行爬取，會於爬取頁面清單中分別列出

▼ EXCEL匯入

- 此流程跳過“問答設定”，直接進到**[5.3 建立問答-確認內容]**流程
- 拖曳上傳頁面會簡述EXCEL所需格式，並提供範例檔案下載
- 可一次上傳多份文件
- 上傳完成的檔案，若有缺少欄位資料，會顯示上傳失敗，並附上失敗原因。若有文件失敗則無法下一步

▼ 手動建立

- 此流程跳過“問答設定”，直接進到**[5.3 建立問答-確認內容]**流程
- 可點“新增問題”一次手動建立多筆資料
- 若當中有資料空白，會有提醒訊息
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-11479&t=RCogL9yHQ4fa8fsg-4>
- 完生方式選擇後，需再進行“問答設定”
 - EXCEL匯入、手動建立因無須AI處理，略過此步驟
 - 需選擇題數和類型
 - 題數為“上限”題數，AI會生成到該數字後停下，但內容較少的話則會提早停下。選項為10, 30, 60, 90, 100，預設為30
 - 類別若不指定，則AI會依據現行系統中的分類自動分類；若想指定分類，可展開分類做選擇，亦可即時新增分類
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-11887&t=RCogL9yHQ4fa8fsg-4>
 - 首次使用則會有系統預設的分類內容 (後續由PM補充提供)

▼ 5.3 建立問答-確認內容

- Figma: <https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=4-28240&t=RCogL9yHQ4fa8fsg-4>

- 目標: 幫助用戶可以**確認新生成問答的內容**、並能即時調整
- 情境: 透過**[5.2 建立問答-選擇方式]**方式，經過loading畫面產生完本批次問答後，可開始進行確認內容的動作
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-11370&t=15J1IHvBHDEbdQ4f-4>
- 功能與限制：
 - ▼ 相似問題檢測
 - 此處為系統自動偵測，若有"相似的Q"(向量太接近)，會自動進入相似問題頁面；後續[問答集]中另可主動點擊讓系統進行偵測
 - 偵測情況1: 因**[5.2 建立問答-選擇方式]**中有EXCEL匯入、手動建立方式，不經過AI處理，可能產生和過去題庫中類似的Q，造成題目重複或干擾，應該只要保留一組，但因為剛才內容是人工添加的，需要告知並經人工判斷
 - 偵測情況2: **[5.2 建立問答-選擇方式]**中經過AI產生的方式，當系統發現新生成的Q和題庫既有Q太相似時，會再檢查A是否也相似:
 - 若A的方向不同: 其實是問不同題目，會再重新生成一個差異更大的Q，系統自動排除
 - 若A的方向相同: 是同個題目，但可能規則有更改，會需要進入"相似問題頁"交給管理員人工判斷
 - ▼ 生成結果確認
 - 提供逐題編輯: 問題、回答、分類、(待擴充插圖)
 - 使用AI生成的：AI文件生成、AI爬取網址兩種方式，可以於此處再次進行"問答設定"再次生成
 - ▼ 測試問答
 - 此處也提供用戶針對**此批**問答進行對話測試
 - 測試中若發現有超出範圍的狀況，可即時新增額外回答，存成新的一筆
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-8430&t=15J1IHvBHDEbdQ4f-4>
 - User可重複進行結果確認編輯和測試，當用戶認為沒問題後可點"儲存"將當前剩餘下的所有題目匯入"待審核"問答中
 - 若該帳號是無審核權限的"管理者"，只能選擇"前往我的管理介面"，無法進入待審核問答頁面
 - 若該帳號是有審核權限的"審核員"，可以"立即審核問答"直接前往審查

▼ 問答集

▼ 5.4 審核問答

- Figma:<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=42-29018&t=15J1IHvBHDEbdQ4f-4>
- 目標: 正式對外前的**檢查**，並能夠做上架**排程**
- 情境1: 剛從**[5.3 建立問答-確認內容]**確認完生成結果，想馬上審批上架
- 情境2: 剛從**[5.3 建立問答-確認內容]**確認完生成結果，需要挑選幾題做上架日期調整
- 情境3: 審核員登入後，直接前往此待審核問答，確認其他同仁建立的題目狀況，進行逐題查看審核
- 功能與限制:
 - 提供"審核通過全部"，讓情境1的情況可以快速通過上線
 - 提供搜尋和篩選可挑問題作篩選或設定日期(篩選同後續**[5.5編輯問答]**<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-21231&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>)
 - 因可能累積許多批次的問答，此處亦保留"相似檢測"功能，確保不同批次間也不會有相似問題
 - 亦可於此處進行對話測試，確保上線問答沒問題
 - 應應情境3，除了可快速勾選批次審核通過之外，也可以一題一題審核，此處審核完一題會自動前往下一題，減少每一筆都要再點開一次的操作
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=42-29018&t=15J1IHvBHDEbdQ4f-4>
 - 逐筆審核時，可供查看問題、回答和來源文件，以及當初建立此題的時間與帳號，幫助審核員掌握狀況

▼ 5.5 編輯問答

- Figma:<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-11908&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>
- 目標: 讓管理員可以對**已上線題目**做查找、修改與**優化**
- 情境1: 因真實用戶反映、管理員自己測試、規則更新調整等狀況，管理員希望**修改特定問答內容**
- 情境2: 管理員想**掌握當前題庫概況**，快速知道有哪些內容，服務品質如何，並能**偵測問題調整問題**
- 功能與限制
 - 對應情境1，提供表格查找、排序、篩選等功能，讓管理員快速找到目標題目
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-17423&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>
 - 對應情境2，提供分類篩選、相似問題偵測、對話測試，讓管理員可以掌握內容分布與服務品質

<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-23746&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>

- 針對找到待改善的問題，提供逐題編輯內容和上下架狀態調整
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-16721&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>

▼ 提供"更新回答"功能

<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-18091&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>

- 流程: 單筆或勾選多筆→ 更新回答按鈕→ 選擇更新方式(上傳文件/爬取網址/從文件集選擇)→ 新舊結果比較與編修→更新完成
- 例如可勾選預設題庫，使用客戶自己的文件資料來"更新回答"
- 提供匯出功能，讓管理員可以使用EXCEL自行整理再匯入
- 提供"新增問答"，讓管理員確認還少哪些題目以後進行新增

▼ 文件集

▼ 5.6 上傳文件

- Figma:<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=2-28238&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>
- 目標:讓管理員可**上傳**供此管理系統使用的文件，並**順暢連接**文件管理或生成問答
- 情境1: 管理員大概了解系統需要準備一些文件，想**一次上傳多份**以後再開始操作
- 情境2: 管理員想掌握目前有哪些文件，發現還可以再**補充新文件**
- 功能與限制:
 - 與**[5.2 建立問答-選擇方式]**的前面流程相同，但無手動建立。分歧處在完成文件的上傳之後，此處可選擇要前往"建立問答"或是繼續留在文件集中做其他操作<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-29651&t=laqrGewKdorB4bcZ-4>
 - 除了上傳文件時可連接生成問答，也可於清單列表中勾選多筆，接續問答生成流程<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-26890&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
 - EXCEL亦可上傳於此文件集之中，可接續匯入流程。但EXCEL匯入和文件AI生成不可同時進行，若批次勾選多個檔案，混用時會有阻擋訊息
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-27795&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>

▼ 5.7 文件管理

- Figma:<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-26193&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
- 目標: 讓管理員可以掌握**有哪些文件**，並清楚**文件和題目的關係**

- 情境1: 查看有哪些文件，確認文件內容
- 情境2: 已知要刪除文件，確認影響哪些題目
- 功能與限制:
 - 可用通過檔案類型、是否有題目使用來篩選查找文件
 - 可點開文件查看它在系統中被上傳、使用的狀況，並可前往查看有使用此文件生成的問答<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-26807&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
 - 也將文件下載查看內容
 - 刪除文件提醒: 刪除時會請用戶確認，並告知有哪些關聯文件，用戶可查看並選擇是否同步刪除
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-30103&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>

▼ 對話紀錄

▼ 5.8 對話紀錄

- Figma：<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-68743&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
- 目標：讓管理者追蹤用戶與系統的互動紀錄，並可針對反饋調整。
- 情境：檢查問答效果或用戶行為，發現有問題的進行調整。
- 功能與限制：
 - 篩選：支援按日期、對話關鍵字、用戶回饋(有幫助/沒幫助/語意超出FAQ範圍)篩選。
 - 對話內容: 除了記錄對話內容，此處方便管理員確認回答正確性，會在回答處增加來源文件，但真實前台不會有來源文件。
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-68868&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
 - 有好評、負評或超出範圍的對話紀錄會有標籤紀錄，可能一個session的對話同時有多個標籤
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-69021&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
 - 超出範圍的回答後方可新增回答，方式同
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-8430&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>

▼ 系統管理 直接用W00CMS套HyVUE即可: [SuperCMS](#)

▼ 5.9 權限管理

- 目標：管理不同角色群組的操作權限。
- 情境：調整團隊成員的後台存取權。

- 功能與限制：
 - 查看：顯示所有權限群組。
 - 編輯：新增群組，或編輯群組的權限。
 - 權限範圍：可以針對左側列表的進入做控制，例如某個群組無法進入「待審核問答」，即無法做審核的設定
<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-69202&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>

▼ 5.10 使用者管理

- Figma：<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-69273&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
- 目標：維護用戶帳號的權限狀態。
- 情境：新增或移除團隊成員的存取權。
- 功能與限制：
 - 查看：列出所有用戶。
 - 編輯：修改權限或狀態。

▼ 5.11 個人資料維護

- Figma：<https://www.figma.com/design/zeg1QSBtMQhca7sL9t4Plu/需求文件用?node-id=1-69725&t=TiuHiF4F9RLP7FsL-4>
- 目標：讓用戶管理自己的帳戶資訊。
- 情境：用戶查看個人資料或登出帳號。
- 功能與限制：
 - 查看：顯示個人資料。
 - 登出：可選擇登出
 - 路徑：從右上角呼叫功能選單進行操作

▼ 6.附件

- Figma 總覽：[需求文件用 – Figma](#)