# 產品需求規劃書 (Product Requirements Document)

**專案名稱**：Bombus 企業管理系統

**版本**：V6.0

**文件日期**：2025-11-21

**狀態**：正式版 (Official)

**撰寫人**：Gemini (資深系統設計規劃師)

## 1. 文件導讀與專案概述

本 PRD 旨在定義 Bombus 企業管理系統 V6.0 的詳細功能需求。本版本重點在於深化 AI 應用（面試、職能、未來的損益預測）、落實新型態工作模式（週休三日）、強化人才發展（多層次人才地圖）以及企業文化建設（EAP）。

### 1.1 產品願景

打造一套全方位、智能化的企業資源與人才管理平台，透過數據驅動（Data-Driven）與 AI 賦能，協助企業實現從人才招募、培育、績效到文化塑造的閉環管理。

### 1.2 目標使用者 (Target Audience)

* **高階管理層 (Executives)**：關注組織 ROI、未來損益、人才佈局與關鍵績效。
* **人力資源部門 (HR)**：執行招募、培訓、考核、薪酬計算與文化推廣。
* **部門主管 (Managers)**：管理團隊績效、審核假勤、進行職能評估與面試。
* **一般員工 (Employees)**：查看個人職涯、參與培訓、申請福利與協作專案。

## 2. 系統架構與部署 (Deployment & Architecture)

### 2.1 部署模式

* **需求描述**：系統需支援三種部署架構以滿足不同客戶需求。
* **功能細節**：
  1. **公有雲 (Cloud SaaS)**：AWS/Azure/GCP，多租戶架構，1-2 週快速上線。
  2. **混合雲 (Hybrid Cloud)**：敏感資料 (薪資/個資) 落地私有雲，AI 運算/報表上公有雲。需實作 TLS 1.3 + VPN 加密傳輸。
  3. **地端部署 (On-Premises)**：完全封閉環境，支援整合 AD/LDAP，資料完全掌控。

### 2.2 多語系支援 (i18n)

* **需求描述**：支援 7 種語言（繁中、簡中、英、日、韓、越、泰）。
* **功能細節**：
  + **動態切換**：無須登出即可切換 UI 語言。
  + **文件多語化**：面試表、證書、報表等輸出物需支援多語系模板。
  + **時區同步**：依據語系/地區自動調整時間顯示。
  + **AI 多語分析**：面試分析與職能生成引擎需支援多語處理。

## 3. 功能需求詳解 (Functional Requirements)

### L0 系統核心與儀表層 (System Core & Dashboard)

#### L0.0 企業管理儀表板

* **功能細節**：
  + **角色導向視圖**：區分高階主管、HR、部門主管、員工四種視圖。
  + **AI OKR 摘要**：自動生成一句話的 KR 狀態總結。
  + **Working Flow 可視化**：動態呈現部門間協作節點與資料流向。
  + **API 對應圖**：顯示模組間資料串接狀態。

#### L0.1 系統管理與權限控制

* **功能細節**：
  + **權限模型**：實作 RBAC，建立多層角色權限架構（模組/功能/資料列）。
  + **組織架構同步**：同步組織圖與部門結構。
  + **授權與稽核**：API Middleware 驗證、權限快取、操作日誌查詢。
  + **系統監控**：跨模組認證中心、System Health Board。
  + **文件管理與備份**：統一文件庫，**每日自動備份至 NAS**，並具備版本控制。

### L1 員工管理模組 (Employee Management)

#### L1.1 招募與候選人管理 (AI Enhanced)

* **功能細節**：
  + **職缺管理**：發布、簽核、104 平台整合（自動匯入）。
  + **Rite 測驗整合**：測驗結果自動寫入並備份 NAS。
  + **AI 智能面試評核表**：
    - **面試前**：設定關鍵評估維度與關鍵字庫（正向/負向及權重）。
    - **面試中**：即時記錄與關鍵字標記、錄音轉文字。
    - **AI 分析**：關鍵字匹配、語意深度分析（軟實力）、適配度評分（JD Match）。
    - **評分輸出**：綜合評分 = 關鍵字(40%) + 語意(30%) + 適配度(30%)。
    - **報告**：產出一頁式評估報告與錄用建議。

#### L1.2 員工檔案與歷程管理

* **功能細節**：
  + 主資料管理、職務異動、文件到期提醒。
  + **員工 ROI 儀表板**：計算（產出貢獻/薪資成本），追蹤培訓與績效關聯，支援多維度分析。

#### L1.3 人才庫與再接觸管理

* **功能細節**：
  + 候選人標籤化管理、智慧媒合引擎。
  + 再接觸提醒與自動追蹤流程。

#### L1.4 職涯晉升與接班規劃 (含週休三日)

* **功能細節**：
  + 晉升路徑設定、接班人計畫建議報告。
  + **週休三日彈性工時管理**：
    - **資格**：到職 6 個月、績效 B+、職能達標、部門人力佔比 < 30%。
    - **流程**：申請 → 主管初審 → HR 複審 → 試行 3 個月 → 正式核准。
    - **監控**：每月自動計算任務完成率、協作評分；連續 2 個月未達標預警，3 個月未達標終止。
    - **分析**：成效分析（離職率/生產力）與 ROI 計算。

#### L1.5 會議管理

* **功能細節**：會議排程、記錄管理、Action Item 追蹤、Google Calendar 整合。(需確認細節)

### L2 職能管理模組 (Competency Management)

#### L2.1 職等職級管理

* **使用者故事**：作為 HR，我希望系統能根據組織架構自動生成職能管理辦法，減少文書作業。
* **功能細節**：
  + **矩陣系統**：建立職等職級對應，提供職能樹狀瀏覽。
  + **自動化文件生成**：**根據組織架構自動生成管理辦法**，並存入文件系統。
  + **Working Flow 產出**：從組織架構自動產出 Working Flow 視圖。
  + **三大職涯發展路徑**：
    1. **垂直晉升**：管理職/專業職雙軌。
    2. **橫向發展**：專業深度精進。
    3. **跨部門發展**：轉調職能差距評估與建議。
  + **AI 職涯規劃助手**：現況定位、路徑推薦、訓練連結、進度追蹤、情境模擬。

#### L2.2 職務說明書管理 (JD)

* **功能細節**：
  + 職能基準辦法設定。
  + **AI 撰寫助手**：自動產生 JD 模板。
  + 產業標準對照：對齊 ISO/行業標準。

#### L2.3 職能框架開發

* **功能細節**：
  + **模型框架**：核心職能、專業職能、管理職能、通識職能。
  + **KSA 要素**：定義知識 (Knowledge)、技能 (Skill)、態度 (Attitude)。
  + **管理工具**：CRUD 職能資料、批次角色對應工具。
  + **連動教育訓練機制**：
    - **自動觸發**：職能評估低於標準 → 自動推薦 L3 課程。
    - **自動更新**：L3 課程完成 → 自動回寫更新 L2 職能狀態（如：初階→熟練）。
    - **學習地圖**：根據職能落差自動產出個人化學習路徑。

#### L2.4 職能評估系統

* **功能細節**：自評/主管評估表、排程提醒、歷史追蹤。

#### L2.5 職能落差分析

* **功能細節**：
  + 比對 JD 與員工現況。
  + **嚴重度評估**：計算落差分數。
  + **分析維度**：部門層級與組織層級分析。

#### L2.6 AI 職能生成引擎

* **功能細節**：自動由 JD 產出職能模型，擷取 AI 行為指標，自動分類技能群集。

### L3 教育訓練管理模組 (Training & Development)

#### L3.1 培訓計畫管理

* **功能細節**：
  + **階層式文件架構**：L1 策略文件、L2 年度計畫、L3 常態課程、L4 執行細節。
  + **策略連結**：願景使命對齊、策略目標對應、職能路徑連結。
  + **計畫控管**：多層級核准、預算控制儀表板、**文件完成後自動備份至 NAS**。

#### L3.2 課程與報名管理 (含人才地圖)

* **功能細節**：
  + **課程管理**：分類 (OJT/Off-JT/SD)、講師遴選、QR Code 簽到。
  + **多層次人才地圖生成引擎**：
    1. **職能熱力圖 (Heatmap)**：紅綠燈號顯示部門職能強弱。
    2. **人才九宮格 (9-Box)**：績效 vs 潛力矩陣，區分明星/骨幹/淘汰名單。
    3. **學習發展路徑圖**：分層展示 (組織/部門/個人)，智能推薦課程順序。
    4. **關鍵人才儀表板**：接班人覆蓋率、流失風險預警 (離職傾向 > 60% 通知)。
  + **互動分析**：支援鑽取 (Drill-down) 與情境模擬。

#### L3.3 線上測驗系統

* **功能細節**：多題型題庫、自動組卷、防作弊、自動評分與證書。

#### L3.4 培訓成效追蹤與回饋

* **使用者故事**：作為培訓主管，我需要驗證課程是否真的改變了員工行為，而不只是上完課就忘。
* **功能細節**：
  + **TTQS 系統**：符合 TTQS 規範的訓練需求分析、計畫、執行紀錄、成效評估。
  + **成效評估 (Kirkpatrick)**：L1 反應、L2 學習、L3 行為、L4 成果。
  + **Level 3 行為評估：三個月反饋分享會機制**：
    - **自動觸發**：完訓後 90 天自動發送會議邀請。
    - **議程結構**：學員分享 (30min, STAR 法則) → 主管回饋 (30min) → AI 分析 (30min)。
    - **量化指標**：
      * 行為轉化率 = (實際應用內容 / 課程總內容) × 100%
      * 績效提升度 = (訓後績效 - 訓前績效) / 訓前績效 × 100%
      * 知識留存率、主管滿意度。
    - **決策建議**：轉化率 < 50% 建議停開或改版；個人 < 40% 啟動輔導。
    - **連動**：結果回寫 L2 職能評估與 L5 績效考核。
  + **ROI 儀表板**：計算投資成本 vs 效益量化分析。

### L4 專案管理模組 (Project Management)

#### L4.1 專案與任務管理

* **功能細節**：
  + WBS 任務分解、目標與驗收條件設定。
  + **隱形成本計算**：人力成本 (工時 × 人員時薪)、總成本可視化。

#### L4.2 專案協作與進度追蹤

* **功能細節**：
  + 成員協作介面、**自動提醒與阻礙回報**。
  + 週報/雙週報節點追蹤。
  + 整合績效系統資料。

#### L4.3 專案績效與毛利 (High Permission)

* **功能細節**：
  + **OKR 連動**：任務對應關鍵結果，產出貢獻度報表。
  + **專案毛利計算**：
    - 收入追蹤。
    - 成本結構：直接成本 (人力/設備/外包) + 間接成本 (管理/行政)。
    - 公式：毛利率 = (收入 - 成本) / 收入 × 100%。
    - **Variance Alert**：發送效能偏差自動提醒。
  + **未來損益預測 (AI)**：
    - 基於歷史數據與當前進度，預測完工時的 P&L。
    - 提前預警虧損風險並優化資源。

#### L4.4 專案報表與分析

* **功能細節**：一頁式報告、多專案熱力圖、成本偏差預警、自動產出成果摘要。

#### L4.5 專案自動化引擎

* **功能細節**：週期性任務排程、異常通知 (Slack/Email)、自動歸檔知識庫。

### L5 績效管理模組 (Performance Management)

#### L5.1 過程管理系統與毛利計算

* **使用者故事**：作為財務長，我需要一套彈性的參數設定系統，以精確計算各部門的真實毛利與獎金池。
* **功能細節**：
  + **目標管理**：OKR/SMART 設定、任務進度視覺化。
  + **毛利計算參數設定系統**：
    - **基本薪資設定**：維護薪資、歷史紀錄、等級對照。
    - **部門參數設定**：成本中心代碼、間接成本分攤比例、毛利目標、獎金池權重。
    - **職稱參數設定**：薪資級距、績效係數、獎金分配比例。
    - **計算公式設定**：
      * 人力成本 = 月薪 ÷ 工時 × 係數 (含加班/福利分攤)。
      * 成本歸屬規則 (依部門/專案)。
      * 毛利 = 營收 - Σ(直接成本 + 分攤間接成本)。
    - **獎金分配規則**：設定毛利達成率與獎金池提撥比例 (分級距)。
  + **毛利計算引擎**：
    - API 同步財務營收、自動計算人力成本、自動分攤間接成本。
    - 定期結算獎金池與個人獎金。
  + **儀表板**：即時毛利監控、歷史趨勢、部門排行榜、個人績效視圖。

#### L5.2 考核週期管理

* **功能細節**：月/季/年考核模式、自動化流程引擎、自定義表單。

#### L5.3 360 度回饋系統

* **功能細節**：多維度回饋 (上/下/同/自)、匿名保護、視覺化報表、**整合 L2 職能評估結果**。

#### L5.4 績效紀錄與日誌系統

* **功能細節**：
  + 分類日誌 (成就/問題/觀察)。
  + 整合考核資料與趨勢檢索。
  + 自動連結 L4 專案成果與 L3 培訓成效。

#### L5.5 績效分析與改善計畫

* **功能細節**：個人/團隊儀表板、PIP 追蹤管理、整合教育訓練 ROI 與員工 ROI。

### L6 文化管理模組 (Culture Management)

#### L6.1 企業文化手冊管理 (含 EAP & 員工旅遊)

* **功能細節**：
  + **文化手冊**：願景/使命/價值觀編輯、多語系支援、傳播機制 (新進導讀/故事分享)。
  + **文化評估**：認同度調查、行為觀察記錄、AI 落實分析。
  + **EAP 員工協助方案**：
    - **諮詢服務**：心理諮商預約 (匿名/額度管理)。
    - **健康促進**：健檢追蹤、壓力管理工作坊。
    - **危機干預**：主動關懷流程、重大事件支援。
    - **隱私保護**：匿名代碼機制，HR 僅見整體數據。
    - **成效評估**：使用率儀表板 (去識別化)、影響力分析 (EAP vs 留任率)。
  + **員工旅遊活動紀錄**：提案/報名/執行/回饋全流程，連結 L6.6 影響力評估。

#### L6.2 獎項資料庫管理

* **功能細節**：目錄與時程追蹤、智慧篩選推薦、截止提醒。

#### L6.3 文件儲存庫

* **功能細節**：分類與標籤、多格式批次上傳、到期提醒、**整合 L0 備份機制**。

#### L6.4 AI 申請助理

* **功能細節**：
  + 自動產生申請檢核表。
  + **AI 萃取**：從各模組撈取資料填入格式。
  + **AI 文案**：生成亮點、成果、摘要。
  + **簡報輸出**：支援 PPT/PDF/Keynote 格式。

#### L6.5 智慧文件分析

* **功能細節**：缺漏偵測、品質評估、合規風險儀表板。

#### L6.6 影響力評估引擎

* **功能細節**：
  + 整合 L3/L4/L5 數據分析成效。
  + **報獎潛力模型**：自動評估獲獎機率。
  + **文化影響力評估**：量化分析文化活動 (含 EAP/員旅) 對組織績效、滿意度與留任率的具體貢獻。

## 4. 非功能性需求 (Non-Functional Requirements)

1. **安全性 (Security)**：
   * 所有個資欄位需加密儲存 (AES-256)。
   * 傳輸層使用 TLS 1.3。
   * 符合 ISO 27001 標準。
2. **效能 (Performance)**：
   * 頁面載入時間 < 2 秒。
   * 支援 10,000+ 並發使用者。
3. **可用性 (Availability)**：
   * 公有雲模式 SLA 99.9%。
   * 支援每日自動異地備份。
4. **相容性 (Compatibility)**：
   * 支援主流瀏覽器 (Chrome, Edge, Safari, Firefox)。
   * RWD 響應式設計，支援手機/平板操作。

## 5. 使用者體驗設計詳解 (Detailed UX Design)

本章節針對四類目標使用者，分別定義關鍵任務流程、故事地圖與旅程地圖，確保設計符合角色需求。

### 5.1 高階管理層 (Executives) - 戰略與決策者

**核心目標**：快速掌握組織營運狀況、財務風險與人才佈局，進行數據驅動的決策。

#### A. User Flow (關鍵流程)：未來損益風險決策

* **場景**：CEO 每月定期檢視公司財務健康度，發現某專案有虧損風險並指派行動。

graph TD  
 Start[登入儀表板] --> ViewDB[查看企業管理儀表板 L0.0]  
 ViewDB --> CheckAlert{系統發出<br>未來損益紅燈?}  
 CheckAlert -- 無異常 --> End[檢視結束]  
 CheckAlert -- 有異常 --> DrillDown[點擊鑽取專案詳情 L4.3]  
 DrillDown --> ViewAI[查看 AI 未來損益預測報告]  
 ViewAI --> CheckRoot[查看成本偏差原因]  
 CheckRoot --> AssignAction[指派 PM 提出改善計畫]  
 AssignAction --> Track[加入追蹤清單]

#### B. User Story Map (使用者故事地圖)

| **Activity (活動)** | **Task (任務)** | **Details (細節)** |
| --- | --- | --- |
| **營運監控** | 檢視全景儀表板 | 查看 OKR 達成率、部門 Working Flow、關鍵 KR 摘要 |
|  | 監控財務健康 | 查看即時毛利、未來損益預測、部門成本分析 |
| **人才佈局** | 檢視人才地圖 | 查看組織職能熱力圖、接班人覆蓋率、關鍵人才流失預警 |
|  | 審核高階晉升 | 審核部門主管級以上的人事異動與調薪 |
| **文化推廣** | 定義企業價值 | 發布企業願景與核心價值觀 (L6.1) |
|  | 評估文化影響 | 查看 EAP 使用成效、員工滿意度與留任率分析 |

#### C. User Journey Map (使用者旅程：年度策略會議準備)

| **階段** | **觸發/意識 (Awareness)** | **行動 (Action)** | **結果 (Result)** | **痛點/機會 (Pain Points & Opportunities)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **場景** | 收到年度策略會議通知，需準備公司現況報告。 | 登入系統，進入 L0 儀表板與 L3 人才地圖。 | 系統自動生成「年度組織戰力分析報告」。 | **痛點**：以往需跨部門索取 Excel 拼湊數據。  **機會**：AI 自動摘要各部門 KR 亮點與風險，節省 80% 準備時間。 |
| **情緒** | 焦慮 (數據分散) | 專注 (分析數據) | 滿意 (一鍵產出) | 提供「一鍵匯出 PPT」功能。 |

### 5.2 人力資源部門 (HR) - 系統運營與賦能者

**核心目標**：高效執行行政作業（招募/計薪），轉型為策略夥伴（人才發展/文化建設）。

#### A. User Flow (關鍵流程)：AI 輔助招募與入職

* **場景**：HR 處理新職缺申請，使用 AI 篩選履歷並完成新人入職。

graph TD  
 Start[接收職缺申請] --> Publish[發布至 104 並開啟 AI 篩選 L1.1]  
 Publish --> Screen[AI 自動排序候選人]  
 Screen --> Arrange[安排面試 & 發送 Rite 測驗]  
 Arrange --> Interview[主管完成 AI 面試評核]  
 Interview --> Offer[系統生成 Offer & 核薪]  
 Offer --> Onboard[候選人接受 & 觸發入職流程]  
 Onboard --> AutoSet[自動建立 L1 檔案 & 指派 L3 新人訓]

#### B. User Story Map (使用者故事地圖)

| **Activity (活動)** | **Task (任務)** | **Details (細節)** |
| --- | --- | --- |
| **人才獲取** | 管理職缺 | 職缺發布、簽核、渠道管理 (104) |
|  | 篩選面試 | AI 履歷解析、安排面試、面試評分表管理 |
| **人才發展** | 培訓規劃 | 制定年度培訓計畫 (L3.1)、維護課程庫 |
|  | 成效追蹤 | 管理三個月反饋會、計算培訓 ROI |
| **薪酬績效** | 結算薪資獎金 | 設定毛利參數 (L5.1)、計算獎金池、發放薪資 |
|  | 績效考核管理 | 發起考核週期、追蹤評核進度、校準績效分佈 |
| **員工關係** | 關懷與福利 | 管理 EAP 預約 (L6.1)、舉辦員工旅遊、處理勞資爭議 |

#### C. User Journey Map (使用者旅程：處理大量招募)

| **階段** | **觸發/意識 (Awareness)** | **行動 (Action)** | **結果 (Result)** | **痛點/機會 (Pain Points & Opportunities)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **場景** | 公司擴編，需在 1 個月內招募 20 位工程師。 | 啟用 L1.1 AI 智能篩選與 104 整合功能。 | 系統自動過濾 500+ 履歷，推薦 Top 50 候選人。 | **痛點**：人工篩選履歷耗時且標準不一。  **機會**：AI 依據 JD 自動評分並標註關鍵字，大幅提升初篩效率。 |
| **情緒** | 壓力 (時間緊迫) | 期待 (工具輔助) | 輕鬆 (效率提升) | 增加「批次面試邀請」功能。 |

### 5.3 部門主管 (Managers) - 團隊教練與績效負責人

**核心目標**：提升團隊績效，確保專案獲利，培育部屬能力。

#### A. User Flow (關鍵流程)：週休三日申請審核

* **場景**：部屬申請週休三日試行，主管需評估部門人力與個人績效。

graph TD  
 Start[收到員工週休三日申請 L1.4] --> CheckQual[查看系統資格檢核結果]  
 CheckQual --> CheckCap[檢視部門人力排班表]  
 CheckCap --> CheckPerf[檢視員工近期績效與 ROI]  
 CheckPerf --> Decide{是否核准?}  
 Decide -- 核准 --> NextLvl[送交 HR 複審]  
 Decide -- 駁回 --> Feedback[填寫駁回原因 & 建議]  
 NextLvl --> Monitor[進入試行期監控儀表板]

#### B. User Story Map (使用者故事地圖)

| **Activity (活動)** | **Task (任務)** | **Details (細節)** |
| --- | --- | --- |
| **團隊管理** | 審核日常作業 | 假勤審核、加班費簽核、週休三日申請 (L1.4) |
|  | 分配任務 | 專案 WBS 拆解 (L4.1)、任務指派、進度追蹤 |
| **績效與輔導** | 績效評核 | 設定部門 OKR、進行部屬績效打分、PIP 面談 |
|  | 職能評估 | 定期評估部屬職能 (L2.4)、查看職能落差分析 |
| **招募與面試** | 面試評選 | 定義面試關鍵字 (L1.1)、進行面試評分、錄用決策 |

#### C. User Journey Map (使用者旅程：年底績效考核)

| **階段** | **觸發/意識 (Awareness)** | **行動 (Action)** | **結果 (Result)** | **痛點/機會 (Pain Points & Opportunities)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **場景** | 收到系統通知，需在 2 週內完成團隊 10 人的績效考核。 | 進入 L5 模組，調閱部屬全年度專案成果、CITA 紀錄與 OKR 數據。 | 完成評分並送出，系統自動計算建議獎金。 | **痛點**：容易憑近期印象打分 (Recency Bias)。  **機會**：系統整合全年度數據與 AI 摘要，提供客觀依據。 |
| **情緒** | 煩躁 (工作量大) | 認真 (回顧數據) | 釋懷 (完成任務) | 提供「績效評語產生器」輔助撰寫回饋。 |

### 5.4 一般員工 (Employees) - 自我實踐與成長者

**核心目標**：清晰的職涯發展路徑，便捷的行政服務，公平的績效回饋。

#### A. User Flow (關鍵流程)：職能落差填補與培訓報名

* **場景**：員工發現自己職能不足，主動尋求培訓並更新職涯地圖。

graph TD  
 Start[查看個人職涯地圖 L2.1] --> ViewGap[發現'數據分析'職能有落差]  
 ViewGap --> ClickRec[點擊系統推薦課程]  
 ClickRec --> Apply[報名 L3 教育訓練課程]  
 Apply --> Attend[參加課程 & 完成測驗]  
 Attend --> Share[參加 3個月後反饋會 L3.4]  
 Share --> Update[系統自動更新職能等級]  
 Update --> CloseGap[職能落差消除]

#### B. User Story Map (使用者故事地圖)

| **Activity (活動)** | **Task (任務)** | **Details (細節)** |
| --- | --- | --- |
| **個人成長** | 職涯規劃 | 查看職涯路徑 (L2.1)、檢視職能落差、制定 IDP |
|  | 學習進修 | 報名課程、進行線上測驗 (L3.3)、查看學習地圖 |
| **工作與績效** | 目標管理 | 設定個人 OKR、更新任務進度、填寫自評表 |
|  | 專案協作 | 回報專案進度 (L4.2)、查看任務清單 |
| **福利與行政** | 申請服務 | 申請週休三日 (L1.4)、預約 EAP 諮商 (L6.1)、請假 |
|  | 查詢資訊 | 查看薪資單、公司規章、文化手冊 |

#### C. User Journey Map (使用者旅程：申請週休三日試行)

| **階段** | **觸發/意識 (Awareness)** | **行動 (Action)** | **結果 (Result)** | **痛點/機會 (Pain Points & Opportunities)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **場景** | 得知公司開放週休三日政策，希望有更多時間進修或陪伴家人。 | 進入 L1.4 模組，系統自動檢核資格 (績效/年資)。送出申請。 | 主管與 HR 核准，下個月開始週五休假。 | **痛點**：擔心影響考績或被貼標籤。  **機會**：系統透明呈現績效要求，達標即可申請，減少心理負擔。 |
| **情緒** | 期待 (生活平衡) | 緊張 (等待審核) | 開心 (獲得核准) | 試行期間提供「產出效率儀表板」讓員工自我監控。 |

## 6. 附錄與參考文件

* Bombus 企業管理系統 V6.0 - 完整流程圖.html
* BS\_獎金辦法2025年.xlsx (參考用)