

114 年度高教深耕計畫第二期主冊專章(國際化行政支持系統)

「24 小時線上客服支援與 AI 導引服務計畫」成果報告

填表人：鄭 O 霖

填表日期：115 年 月 日

一、基本資料	
工作項目名稱	24 小時線上客服支援與 AI 導引服務計畫
承辦單位	圖書暨資訊處
承辦人	鄭 O 霖圖資長
二、執行內容	
<p>1. 計畫說明</p> <p>本計畫旨在打造一個全天候、無間斷的校園資訊服務體系。透過整合先進的生成式人工智慧 (Generative AI) 技術與校園知識庫，建置一套能與使用者進行自然語言互動的線上客服系統。系統不僅具備自然對話介面，更深度整合至校園 APP 中，確保師生與境外生能隨時隨地透過行動裝置獲取精確的校務資訊與行政導引。</p>	
<p>2. 計畫目標</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 建置自動化服務機制：開發具備即時對話功能的服務及 APP 介面，提供 24 小時不打烊的客服支援。➤ 強化資訊檢索精準度：建立 RAG (檢索增強生成) 系統，結合校園專屬知識庫，提供準確且具備背景知識的回應。➤ 自動化資訊更新：透過爬蟲技術抓取校園最新消息，確保 AI 助理掌握即時動態。➤ 提升行政效率：藉由 AI 分流常見問題，降低各行政單位人工回覆之負擔。	
<p>3. 計畫參與人員</p> <p>孫 O 慧、許 O 岑、郭 O 諭</p>	
三、活動紀錄	
<p>1. 活動內容</p> <p>核心活動包含：</p> <ul style="list-style-type: none">• 需求開發與模型串接：完成後端網頁管理介面開發，並成功串接 ChatGPT 語言模型。• 校園知識庫建置 (RAG)：蒐集教務、學務及國際處之常見問題 (FAQ) 與宣導資訊，轉換為 AI 可理解之資料格式。• AI 助理角色調教：針對南臺科大校園情境進行 Prompt 語法優化，使其成為專屬校園助理。• 系統壓力測試與整合：進行資料驗證與系統測試，並完成與校園 APP 的介面整合。	

- **自動化機制建立**：架設爬蟲伺服器抓取學校首頁動態，並開發專屬主機供各單位自行更新知識庫。

2. 活動成果

計畫已於 12 月中旬圓滿達成各項預定指標：

- **完成系統開發**：建置完成具備即時互動能力的 24 小時 AI 客服系統。
- **內部測試達成**：10 月中旬已開放特定單位進行測試並收集回饋進行優化。
- **爬蟲機制上線**：11 月中旬完成校園網頁爬蟲，實現資訊自動抓取與同步。
- **知識庫全面整合**：12 月中旬將所有蒐集與爬取的資料轉換存放至知識庫，並開放指定單位自行維護內容。

3. 具體效益

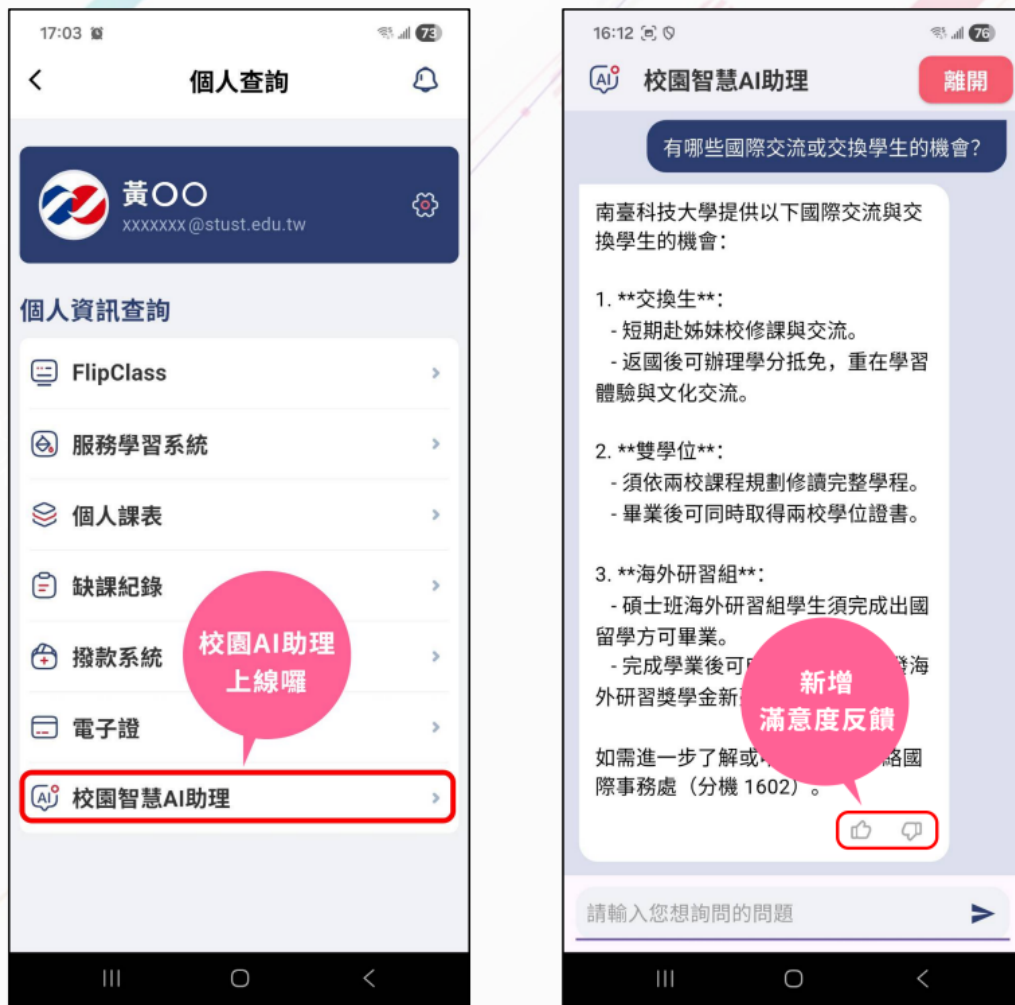
- **提升資訊可及性**：使用者可透過校園 APP 隨時提問，大幅縮短查詢行政資訊的時間。
- **確保資料時效性**：建立自動化爬蟲與單位更新機制，維持知識庫內容的準確性與即時性。
- **優化使用者體驗**：AI 助理能以自然語言進行互動，並針對特定情境給予導引，滿意度顯著提升。
- **行政數位轉型**：成功開發角色權限設計，讓行政單位能自主管理知識領域，達成行政流程智慧化。

四、高教深耕國際化指標

成果陳述

- **外生語言支援無障礙**：本系統利用 ChatGPT 之多語系處理能力，能支援境外學生以其母語或英語查詢校園規則、註冊流程及獎助學金資訊，克服語言溝通障礙。
- **強化國際處行政輔導**：已整合國際處各組之宣導資訊與常見問題至 AI 知識庫，提供境外生精準的專業輔導與生活引導，完善其在台學習之支持系統。

五、計畫相關圖片



南臺科技大學 APP「校園智慧 AI 助理」