



▲ 看 ChatGPT 給我們『科技始終自於人性』的啟示

對話式 AI 用於跨資訊系統溝通 提高效率同時也回歸人性

撰文 | 歡揚資訊 未來平台服務直屬事業處 資深經理 林志峰

從 OpenAI 的 ChatGPT 說起

2022 年 11 月，一個由 Elon Musk 領銜創始，專注於研究人工智慧「以預防它未來對人類產生『災難性影響』」（勞請有興趣的讀者自行科普）的非營利機構：OpenAI，利用 GPT-3.5 的大語言模型架構開發出名為 ChatGPT 的 AI 聊天機器人，開始供民眾免費註冊試用，至筆者完稿為止，這一個多月的測試結果可謂驚歎連連，各界對這支 Chatbot 聰明程度的評價不只是壓倒性的讚賞，而許多人更以難

以置信的口吻來形容它的語意識別、生成等回答能力，我的總評只有一句：「它真的聰慧、賢達啊！」。

在上個月底，多個國際科技媒體異口同聲表示，Google 高層的願景決策也受到了啟蒙，準備深入發展「對話式」AI 的搜尋模式。講到這裡，其實就是本文主題「回歸人性」想要借鏡發聲的依據；企業員工查找內部資料的情境最終章，也就是「擬人化」的對話式模式。

	數位化 約 1970 中後期	結構化 / 系統化 約 1980 中後期	網路化 約 1990 中後期	行動化 約 2010 中後期	擬人化 約 2014 中後期
解決痛點	實體資料存放，查找成本高	電子檔散落各台電腦，查找成本高	只有安裝主軟體系統的電腦才能使用系統資料	用戶使用系統前，需要坐定位、並對 PC/NB 做開機、作業系統登入等費時步驟（無法隨手使用）	App 開發門檻高、介面易用性不一，常需要重新安裝
用戶配備	• PC • 個人文書處理 / 試算表軟體	• PC • 商用軟體系統	（先有區域網路，後有網際網路） • 先有 PC 後有 NB • 先有商用軟體 Client 端，後有瀏覽器	• 智慧手持裝置 • app	• 任何智慧型裝置 • 熱門即時通或瀏覽器
實際效果	• 可將資料建入電子檔案，存放於各 OS 內建的檔案系統中	• 企業資料被梳理規範，能透過專屬系統 UI 進行資料登填、查找	• 任何電腦只要【安裝對應 Client 軟體→以瀏覽器登入系統網站】即可存取專屬系統	• 在智慧手持裝置中安裝 app 後即可隨時隨地做範圍內的系統存取	• 免學：以類似人與人交談的方式、或步驟化的引導來完成資料存取 • 免裝：透過 IM/Web • 高彈性：單一 UI 同時可做 NLU Q&A 問答
案例	• WordStar, PEII	• 以 DBase, Clipper 等工具建立的專案應用系統	• 銀行內用封閉式大型主機系統 • 電子商務網購商城	• 打卡 / 請假 / 簡易簽核... 相關 app	• 網站智能客服，多功能企業個人秘書...

企業資訊作業的未來



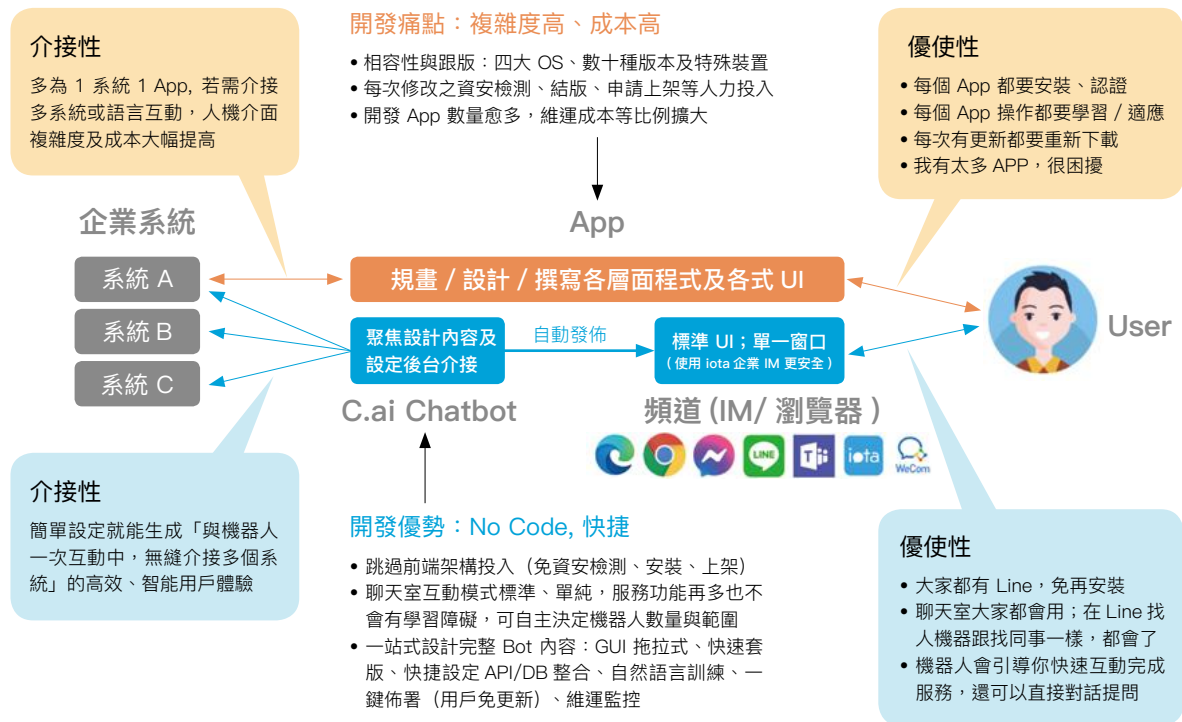
其實「擬人化」的科技應用早已在其他領域出現，例如 VR、AR、人形 / 動物形機器人……等，但它們各自也都有特定的技術環節未突破，因此距離普及階段還可能有數（十）年之遙。但誰不希望這些擬人服務能儘快克服困難，順利上市呢？

以員工視角 發展資訊系統的最後一哩路

所以，如果我們把近 50 年企業資訊系統的發展進程視為一個整體的大計畫，那麼實現「擬人化」的對話服務，對用戶（員工）而言就好比是去完善當初為了「數位化 / 資訊化」而未竟的最後任務，即：讓員工沒有額外負擔的存取企業所賦予的、營運過程必要的專屬資料與資訊，不再需要逐一學習各類查找、填報、跨系統作業……等的操作功能與順序；不再需要反覆進、出各類系統與功能，折磨工作者的

精神力與聚焦力，存取這些既存的資訊使用成本將大幅降低，讓同仁能夠保有更多的時間與能量，投入更有價值的企業活動。

但各位不要誤會，聊天室只是機器人與用戶互動的人機介面，存在目的絕非「取代」各系統既有價值，而是去最大化「優化」系統使用「效率」。因此，這個轉變是有機會最小化既有系統再造的成本。另外，雖然還有很多類型的人機互動情境是無法在 Chatbot 互動中完成（例如：複雜多層次的資料建檔、撰寫 / 排版文件、展現高度互動的儀表版……等），但 AI 還是可以先聽聽我們想做什麼，當員工表達「我要寫公文時」，機器人自動幫您另外打開公文系統的撰寫畫面，讓大家不用再去記憶這些功能的路徑、位置，這也是一種非常方便的隨口服務。所以我們可以大膽的預測，不久的未來企業內部的智能員



工秘書就會逐漸普及，理由就是「回歸人性」；本質就是「提高效率」。

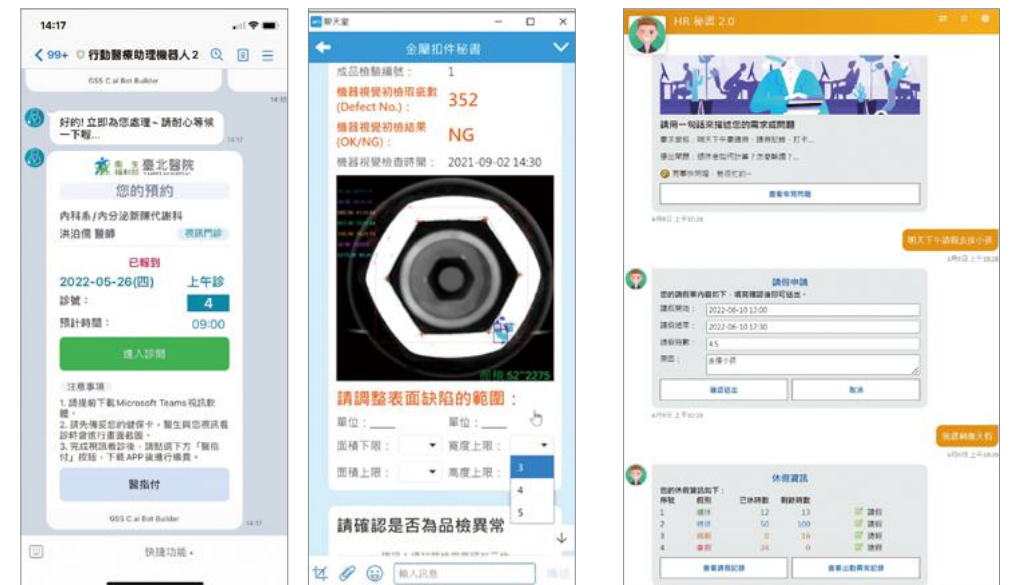
Bot 較 App 更有發展潛力及優勢

在提昇「效率」的面向來說，app 的成就已經十分偉大，在特定的應用場景中，UI 設計得當的 app 必然可比 Chatbot 更到位、易用、及擄獲人心，只不過這樣的「場景專注」優勢，也變成它自身的限制。如同本文前述，因為「擬人化」讓 Chatbot 能夠在多樣化的服務場景中維持互動的簡單直覺，這個特性 app 就難以仿效，加上功能較強的 Chatbot 聊天室也有圖 / 文 / 影音 / 按鈕排版併茂的能力，若透過特別設計，也能模仿出前述 app 的場景專注力，讓它的應用彈性及對其他軟體的替代性更寬廣。

「10 分鐘自主建立對話服務」未來優勢現在先掌握！

筆者有幸主導翹揚「Iota C.ai 對話服務平台」之籌劃設計，深知一個高效的聊天機器人生成工具，對於信賴聊天機器人服務的企業夥伴有著莫大的推進力量。Iota C.ai 已經能夠做到非常強大、且具高異動彈性的多樣化聊天機器人服務，讓管理者自主建立同時整合公司既有系統、整合自然語言理解的個人智能秘書。

當企業想自食其力完成這種效果，不論用於服務對內員工或對外客戶，需從程式語言及架構決策、對話設計、系統整合、頻道整合、部署、認證、資安、自然語言引擎選擇、訓練與調教、到維運及優化……等，組織投入一系列龐雜的工作，這樣的負擔絕對無法對企業產生合理的投資報



酬。因此，這也是近年來超過 50 家企業、機關夥伴們選擇 Iota C.ai 做為「自主快速導入對話服務」的主因。

上面範例截圖均為平台實際生成之機器人，企業 IT 自行 no code 設計、改善、佈署上線，在平台上可以「一站式」全部搞定！這樣的強大彈性，也讓 Iota C.ai 得到 2022 年台灣精品獎的光榮肯定！

了解更多 Chatbot 應用情境

