



全自動化線上客服與商業智慧分析人才培訓班

招生簡章

訓練單位 文藻外語大學

訓練期間 115/06/23 ~ 115/08/20 (全日) ; 共計 301 小時

訓練時間 每週一~五，上午 09:00~12:00，下午 13:00~17:00

訓練地點 高雄市三民區民族一路 900 號

課程簡介

在數位時代，企業不再只依靠人工客服與傳統營運模式來維持競爭力。消費者期待全天候、即時且個人化的服務體驗，同時企業也需要依據數據快速做出決策。本課程「全自動化線上客服與商業智慧分析人才培訓班」，正是因應此需求所設計，融合人工智慧客服技術與商業智慧數據分析，培養新世代數位轉型關鍵人才。本培訓課程總時數達 301 小時，共 43 天，每天 7 小時，內容完整扎實，涵蓋以下智慧客服與商業分析之三大核心技術課程：

- (1)全自動化客服系統建置:聊天機器人設計、虛擬主播導入商品介紹、客戶互動數據蒐集。
- (2)商業智慧分析:營運戰情數據儀表板設計、數據視覺化與決策支援、KPI 與顧客洞察
- (3)整合應用與專題實作:專案實務模擬、產業情境演練 (零售、服 務、教育、醫療等)、團隊合作專題實作。

課程採取理論 + 實作 + 專題的三階段設計，除基礎知識與操作演練外，更融入企業案例分析，並以團隊專題方式完成「客服系統 × 商業智慧儀表板」的整合應用，讓學員在結業時能具備完整的專案成果與職場即戰力。結業後，學員不僅能勝任 AI 客服開發工程師、商業智慧分析師、數位轉型專案助理 等職務，更

能成為企業數位轉型的推動者。本課程將帶領學員從 客服到數據，從技術到決策，全面提升數位能力，成為產業最搶手的人才。

課程特色

(1) 跨域整合，雙核心培訓

同時掌握「AI 自動化客服」與「商業智慧分析」兩大領域，培養學員從技術開發到數據決策的完整能力。

(2) 全年無休客服系統實作

從聊天機器人設計、自然語言處理到多平台整合，打造能 24/7 運作的智慧客服，提升服務效率與顧客體驗。

(3) 虛擬主播應用於商品介紹

引入 AI 虛擬人技術，學員可實際製作商品介紹影片，強化品牌行銷力，拓展數位互動新模式。

(4) 商業智慧戰情儀表板

掌握數據分析工具(Power BI)，將營運數據轉化為決策依據，培養即時數據洞察與營運分析能力。

(5) 專題實務導向

透過團隊合作完成「客服系統 × 戰情報表」的整合專案，模擬企業實際需求，累積職場即戰力。

(6) 產業案例與就業導向

融合真實企業案例，並搭配職涯規劃與模擬面試輔導，讓學員結業後可直接銜接產業需求，提升就業競爭力。

訓練目標

在數位轉型與AI普及的時代，企業需要能夠全天候服務顧客並解決方案，同時也需 要具備商業智慧分析能力的 人才，來支持營運決策。本 課程旨在培養學員同時具備【AI客服系統開發能力】與【數據分析與戰情報表設計能力】，成為企業最需要的新世代數位人才。

就業輔導

(1) 辦理就業媒合活動

經由產業介紹，了解就業展望，並透過說明撰寫履歷技巧及——健檢學員履歷，提高增加面試機會，透過模擬演練職前準備與面試技巧，強化面試能力，並教授學員有效溝通與衝突管理、性別平等與職場倫理促進穩定就業。

(2) 個別求職輔導

- 提供職涯規劃諮商管道
- 個別履歷健檢及改善建議
- 面試模擬個別指導面試技巧

(3) 團體求職輔導

- 就業市場趨勢分析市場趨勢及職種職缺狀況，引導學員做好職涯規劃及擬定結訓後就業目標，提升學員對就業市場趨勢的掌握程度及求職動能。
- 提昇求職及面試技巧針對求職及面試技巧進行主題式授課，期能提昇參訓學員的求職技巧，增進訓後就業參加面試的錄取率。
- 提升溝通與衝突管理能力針對溝通與衝突管理進行主題式授課並佐以角色扮演方式之教學方法,持續支持學員的職場適應現況，促進其保持就業穩定。
- 性別平等與職場倫理透過實際案例討論，了解勞工權益與性平法，共同維護和諧共處的友善職場。

(4) 其他

- 訓練職種相關的工作職缺蒐集、即時更新及就業推介
- 建立職訓班學員 LINE 群組，即時將最新工作職缺與徵才資訊提供給所有學員，滿足受訓學員想快速掌握最新職缺的需求，並積極協助確認徵才資訊的有效性，鼓勵學員投遞履歷表及把握求職機會。
- 提醒學員積極配合於訓後電話抽查、郵寄問卷等就業調查與職缺推薦參考。

課程規劃

單元課程名稱	課程綱要	授課時數 (小時)
Python 基礎課程設計	<ul style="list-style-type: none"> ● Python 程式簡介 ● 動態資料型別與運算式 ● 序列資料結構與非序列資料結構 ● 函數與流程控制 ● 敘述句與資料型態、程式模組 ● 輸入與輸出、錯誤與例外處理 ● 物件與類別觀念、標準函數庫應用 	18H
數位基礎概念與環境建置	<ul style="list-style-type: none"> ● 數位轉型趨勢 ● AI、IoT、雲端、數據在產業的應用 ● 什麼是 ChatGPT ● ChatGPT 在各行各業的應用 ● LINE Messaging API 介紹 ● Webhook 與 Webhook URL 設定 ● 設定 LINE 開發者帳號與建立機器人 ● 申請 OpenAI API Key 	7H
ChatGPT 與 LINE 的整合開發	<ul style="list-style-type: none"> ● LINE 官方範例解析 ● 回應使用者訊息的基本功能 ● 發送與接收 ChatGPT 訊息 ● 記憶上下文對話 ● 設計多輪對話流程 ● 限制回應內容與風格調整 	14H
整合開發進階功能與實務應用	<ul style="list-style-type: none"> ● 對話設計思維 ● 客戶常見問題 (FAQ 蒐集) ● 對話樹狀設計法 ● 使用者體驗 (UX) 在客服中的應用 ● 意圖與關鍵字設計 ● Intent 訓練 ● 常見問答設計 ● 測試與調整 ● 實作工作坊 <p>Demo 互動測試，學員分組設計一個「商品查詢客服」</p>	21H
生成式人工智慧搜尋內容	<ul style="list-style-type: none"> ● AI 工具介紹、指令要領講解與實作 ● 文字、圖片、影片 ● 網站文章關鍵詞研究流程 ● 網站文章關鍵詞研究要點介紹、AI 指令講解、實作 ● 找出主題關鍵字組合 ● 規劃核心與群集關鍵字、篩選、規劃、匹配 AI 與搜 	14H

	尋內容	
虛擬主播應用	<ul style="list-style-type: none"> ● 虛擬主播程式操作 主流虛擬主播程式的深入教學 虛擬主播程式的設置與自定義功能 ● 虛擬主播在實際場景中的運用 虛擬主播技術在不同行銷場景中的應用案例 虛擬主播的互動性與觀眾參與策略討論 	21H
營運分析基礎與數據收集整理	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運分析的價值與企業應用情境 ● 營運數據的來源 (銷售、客服、財務、行銷) ● KPI 與指標設計基礎 (ROI、轉換率、LTV、CAC 等) ● 案例分享：如何用數據驅動決策 ● 資料型態 (結構化 / 非結構化) ● Excel / Google Sheets 基礎數據清理技巧 ● 缺漏值與異常值處理 <p>Demo：清理一份真實營運數據</p>	28H
資料視覺化與 Excel 與 Power BI 商務應用	<ul style="list-style-type: none"> ● 基礎統計指標 (平均數、中位數、標準差) ● 描述性分析在營運數據的應用 ● 視覺化工具：Excel 樞紐分析表、Power BI 初探 ● Demo：製作銷售報表與簡單 Dashboard ● Excel 進階函數 (VLOOKUP、INDEX MATCH、IF、SUMIFS) ● Power BI 基礎操作 (匯入、清理、建立簡單圖表) <p>Demo：建立一份「月營運報告」</p>	28H
顧客與市場分析	<ul style="list-style-type: none"> ● RFM 模型 (Recency, Frequency, Monetary) ● 案例：如何用顧客分群做行銷決策 <p>Demo：分群顧客資料，製作行銷對策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 銷售漏斗 (Sales Funnel) 設計與分析 ● 銷售轉換率與營收貢獻分析 ● 案例：不同產品線的獲利比較 <p>Demo：利用數據發現銷售瓶頸</p>	14H
財務與成本分析與行銷數據分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 成本結構與損益表基礎 ● 損益兩平分析 (Break-Even Point) ● 財務 KPI (毛利率、營業利益率、淨利率) <p>Demo：用真實數據分析某企業損益</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 行銷管道數據 (SEO、廣告、社群) ● 數位行銷成效指標 (CTR、CPA、CPC、ROI) ● 案例：廣告投資效益評估 <p>Demo：設計一份行銷成效分析報告</p>	21H
營運問題診斷與預測決策分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運問題診斷與決策分析 ● 問題定義：如何找到營運瓶頸 ● 假設檢驗與數據驗證 ● 案例：客服滿意度與營收關聯 	21H

	<p>Demo：以數據找出「營收下降」的原因</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 競爭情報與市場資料蒐集 ● SWOT 與五力分析（數據化呈現） ● 案例：競品價格策略與影響 <p>Demo：設計「競爭對手分析報告」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 時間序列分析簡介（趨勢、季節性） ● 營收預測基礎方法（移動平均、線性回歸） ● 案例：預測未來 3 個月銷售量 <p>Demo：用 Excel / Power BI 做簡單預測模型</p>	
專業證照輔導	<ul style="list-style-type: none"> ● PAS AI 應用規劃師考題解析 ● Microsoft AI-900 考題解析 	21H
專題實作-企業實戰案例	<p>1.實作內容</p> <p>企業實戰案例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (企業實作-製造業案例客服與營運分析) ● (企業實作-服務業案例客服與營運分析) ● (企業實作-零售業案例客服與營運分析) ● (企業實作-智慧醫療業案例客服與營運分析) ● (企業實作-金融業案例客服與營運分析) <p>2.實作目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 輔導每組學生採用課程的範例，延伸至企業需求的項目，製作專題成果與展示。 	42H
就業輔導與就業媒合	<ul style="list-style-type: none"> ● 產業介紹及履歷撰寫技巧經由產業介紹，了解就業展望撰寫履歷技巧，提高增加面試機會 ● 面試技巧、就業輔導:模擬演練職前準備與面試技巧，強化面試能力。 ● 學員個人一對一履歷健檢:登錄網路人力銀行二家進行履歷投遞。 	7H
教務管理規定	<ul style="list-style-type: none"> ● 教務管理與開訓致詞 ● 培訓計畫教務管理規定介紹 ● 文藻大學校園環境與教學資源介紹 ● 數位系環境與教學資源介紹 	3H
成果發表暨就業媒合	成果發表、就業媒合會	7H
青年就業相關政令宣導	青年就業相關政令宣導	1H
職場管理與溝通技巧	<ul style="list-style-type: none"> ● 性別平等與職場倫理 ● 有效溝通與衝突管理 ● 壓力調適與情緒管理 	10H
產業趨勢分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 產業趨勢課程:了解地區性產業需求與未來展望。 	3H

課程師資

講師/助教	姓 名	最高學歷/經歷(年資)/專長
講師	王立勳	<p>【學歷】 國立高雄第一科技大學管理研究所財務金融組博士</p> <p>【經歷】 文藻外語大學國際企業管理系教授兼新媒體管理學院-院長</p> <p>【專長】 財務金融、公司治理、風險管理財務管理、投資學、國際企業管理、統計學、企業經營模擬、國際財務管理。 個人學術專業網站介紹: https://reurl.cc/89kLAR</p>
講師	陳泰良	<p>【學歷】 國立雲林科技大學/管理研究所博士</p> <p>【經歷】 文藻外語大學數位內容應用與管理系-副教授兼主任</p> <p>【專長】 1. AI 客服機器人系統開發 2. 智慧醫療/財金科技系統開發 3. 人工智慧與機器學習 4. 3D/VR 多媒體技術 5. 資訊管理/企業管理 6. 國際期刊(SCI/SSCI): 20 篇 7. 產官學合作案(國科會/教育部/高雄市立小港醫院..)超過 20 案，金額超過 1000 萬元 8. 個人產學專業詳細資料請參閱網站: https://reurl.cc/qYWMK3</p>
講師	蘇彥衍	<p>【學歷】 美國紐約州州立大學賓漢頓分校 系統科學與工業工程系博士</p> <p>【經歷】 文藻外語大學數位內容應用與管理系-副教授</p> <p>【專長】 1.數位內容、數位學習、數位典藏 2.新媒體行銷 3.文化創意產業 4.數位媒體設計與應用 5.網站設計與建置、網際網路應用</p>

講師	陳宗興	<p>【學歷】 私立龍華科技大學電子工程系畢業</p> <p>【經歷】 華梵大學-兼任業界講師 巨匠電腦-專任講師 艾立克程式學院-創辦人</p> <p>【專長】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物件導向技術、Visual Basic.NET/Visual C#程式設計 2. 關聯式資料庫應用系統開發 3. E-Market Place 商務系統規劃 4. SQL Server 實務系統建置 5. 專案計劃主持 6. 專案管理 EPM 7. MySQL 資料庫管理 8. PHP 網站應用系統 9. JSP 與 Servlet 元件開發 10. 知識管理 11. Microsoft SharePoint Server 建置與客製化開發 12. 製造業 ERP 十年經驗 13. AI Service、.net core 與 Java 微服務系統建構。 14. AIOT 物聯網開發與建構。
講師	傅嘉賢	<p>【學歷】 國立成功大學空專企業管理畢業</p> <p>【經歷】 華梵大學-兼任業界講師 巨匠電腦-專任講師</p> <p>【專長】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 伺服器程式設計 2. 使用者端動態網頁程式設計 3. JAVA、Raspberry Pi、Python 程式設計 4. 機械學習與深度學習 5. Java / JavaSE / Web 建置開發 / PHP / MySQL 6. Android 手機應用程式開發(Java) 7. Arduino / Raspberry Pi 物聯網應用開發 8. Python 應用程式開發 9. 網路管理
講師	余至杰	<p>【學歷】 台灣科技大學工業管理系學士畢業</p> <p>【經歷】 阿里巴巴台灣分公司-高級客戶經理 博晟科技股份有限公司-專案主任</p> <p>【專長】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子商務概論

		2. 跨境電商實務 3. 自媒體營銷 4. 顧客市場分析
講師	林宜慶	【學歷】 大葉大學資管碩士資畢業 【經歷】 華梵大學-兼任業界講師 巨匠電腦-專任講師 【專長】 1. Google 網路關鍵字行銷企劃 2. Facebook、IG、Tiktok 行銷企劃 3. 影音企劃與拍攝 4. 電商自媒體經營 5. 人像攝影 6. 數據分析 7. 企業營運分析
講師	盧美宇	【學歷】 英國萊斯特大學行銷管理碩士畢業 【經歷】 華梵大學-兼任業界講師 宜蘭力麗威斯汀度假酒店-人資副理 【專長】 1.行銷類：行銷管理概論、陌生客開發、消費心理與銷售、客戶分析與行銷技巧 2.客戶管理類：客戶抱怨與處理方法、顧客關係管理 3.人資管理類：人資管理概論、企業管理概論、人員招募與有效甄選實務、績效制度訂定、職能管理與發展、內部講師訓練、初中階管理人員培訓、職前準備與面試技巧 4.人際關係類：職場管理與壓力調適、職場全方位禮儀訓練、溝通與雙贏式協調、說話藝術語表達技巧、服務文化概論 5.其他類：開會技巧、簡報技巧、時間管理、觀光工廠服務設計概念
講師	劉國茜	【學歷】 國立國防醫學院公共衛生所系碩士畢業 【經歷】 華梵大學-兼任業界講師 博晟科技股份有限公司-專案經理 全域科技股份有限公司-專案經理 【專長】 1. 物聯網開發與建構 2. 醫學人工智慧

		3. 機器學習 4. 深度學習
--	--	--------------------

訓練費用

參訓身分別	費用
非補助對象(自費生)	每人費用\$66,500 元
符合產業新尖兵計畫補助對象 (計畫生)	符合參訓資格的青年需先繳交 1 萬元訓練費用(自付額)。扣除 1 萬元自付額之其他訓練費用由勞動部先行墊付；另外超過 10 萬的部分需自行負擔。

招生名額 30人。

招生對象 高中/職(含)以上，且對廣告投放、製作數位客服系統有興趣者。

報名日期 115/01/01 ~ 115/06/20

甄試日期 115/06/22

甄試方式

1. 口試: 了解報名、學習態度及就業意願。
2. 線上考試：主題電腦基本操作應用。題型包含:選擇、是非題(線上筆試測驗題採用單選、是非混合題，共 25 題)
3. 報名相關資料書面資格審查: 報名相關資料書面審查(身分證正反影本、最高學歷證書影本、參訓資格切結書、參訓契約書、就業意願同意書)。
4. 錄取名單分為正取與備取，依總分排序公布。
5. 錄取公告將於指定日期公布於本系計畫課程官方網站/公告專區，並同步以電子郵件通知學員。

錄取通知 115/06/22

洽詢窗口

文藻外語大學 數位內容應用與管理系。07-3426031#6302 高語辰小姐；07-3426031#6301 陳泰良主任。

報名方式

1. 計畫生請自行利用台灣就業通「產業新尖兵計畫網」完成報名 (<https://elite.taiwanjobs.gov.tw/>)。
2. 自費生請以傳真或 E-mail 方式寄送報名表，經本單位通知錄取後，使得繳納費用完成報名。

注意事項

1. 訓練期間，計畫生如因個人因素辦理離訓者，請於離訓前 5 日向本單位提出申請，並由本單位確認完成離訓流程，離訓手續方能完成。
2. 計畫生如有違反「產業新尖兵計畫」規定，或訓練期間違反參訓資格（如就業或升學等）者，本單位得要求計畫生退出計畫補助。
3. 本課程訓練總時數為 301 小時，計畫生請假時數上限為 29 小時，若超過時數上限，將無法領取學習獎勵金。

請假規範

1. 學員於受訓期間需依規定辦理請假，未依規定辦理請假時，均以曠課論，視同請假。
2. 請假最小單位以 1 小時計算，未滿 1 小時則以 1 小時計算。
3. 每節課遲到/早退逾者，以曠課 1 小時計算。
4. 學員不得有冒名上課或代簽到(退)之情形，簽到請字跡工整易辨識。
5. 請假時數合計若超過全期訓練時數 10%，則無法領取後續學習獎勵金，請學員務必注意。
6. 請假除緊急狀況外均應事先填妥請假卡，並由行政人員審核通報。由本校行政人員於出缺勤系統登錄請假狀況。
7. 學員若遇緊急狀況需請假，應即時於 LINE 群組告知助教，或以電話方式聯繫，無故曠課或點名未到者，視同請假。

8. 如遇不可抗力之因素、政府政策之規定等因素須調課，無法按新課表日期到課者，仍須按規定辦理請假手續。
9. 上課如有問題請立即反映助教，助教與講師將協助處理，以免影響學習進度。