

大四工工專題摘要

17	支援知識管理與客服管理之內容轉化模組
指導教授	侯建良 博士
參與學生	u930843 張聖顯 u930851 邱毅盛
摘 要	
隨著資訊科技快速發展與進步，企業組織如何有效吸收並且利用既有資訊/知識，已成為目前企業組織保有競爭力的重要課題。以現況而論，企業內部之營運與溝通主要乃使用紙本文件、文字型檔案，然而因紙本文件之處理與儲存容易造成空間浪費、效率不彰，以紙本文件傳遞訊息，錯誤之發生機率亦相形提高，造成企業組織溝通成本上升。是故，企業體紛紛將其文件轉化以電子檔案形式儲存於電腦或網際網路系統中，期望透過先進之資訊科技與網際網路進行電子化知識管理；另一方面，企業體亦試圖將文字型之電子化知識轉化為更精鍊、不同形式之表達方式，提升企業組織知識與訊息傳遞之正確性與有效性，並有效將轉化後的內容有效地應用於多元的前端系統中(如知識管理系統、顧客關係管理系統)。 在企業知識與訊息傳遞之課題中，知識文件是否有效分享乃為企業組織內部能否有效溝通之重要指標。知識文件之分享若能透過知識內容重點之分析與擷取、文件類型之判定決策，將能大為提升知識文件傳遞之正確性與有效性。另一方面，如能再將知識內容加以語音化，應用於企業對外服務的客服系統中，將可顯著提升企業內部知識有效地被外部成員所吸收；在此知識爆炸的時代，此作法對企業體之營運生態將有革命性之進展。 有鑑於此，本專題乃提出一套適用於一般個人電腦平台使用之內容轉化模組，其主要乃結合「光學辨識技術(OCR)」，以利於企業體能有效將紙本文件掃描轉化為電子檔內容，進而轉化為精鍊、語音化之內容；而經轉化後之內容可匯入企業體之「知識管理系統」、「客服語音系統」，以服務企業內部員工與外部客戶，提供系統管理者或使用者語音之方式，提升其吸收之效率。另一方面，為能精鍊經轉化之電子檔內容，本專題之內容轉化決策核心乃結合「文件關鍵字萃取技術」、「文件類型判定機制」與「知識摘要擷取技術」，已針對知識文件內容作有效整理、分析與重點擷取，並將轉化後之各種形式內容以元檔案(Metafile)表達，期能作為後續多元應用之基礎。本研究並以專利文件為驗證本研究之內容轉化案例，以確認本專題所開發之模組的理論與技術可行性。本專題之最終目的乃	

期望能透過此內容轉化模組，使企業體組織能有效地將各種形式之內容(紙張形式、文字檔案)，快速而有效地轉化為知識文件之關鍵資訊、語音訊息，並將之有效地透過多元的前端系統分享予不同對象進而提升企業組織間知識訊息之傳遞與分享效能。