映海 Storywave

HONG KONG FENGQI STORYWAVE DIGITAL TECHNOLOGY LIMITED

AI 應用教程課件 · AI Application Courseware

試閱 PREVIEW

AI 客服機器人搭建（RAG）

Building AI Customer Service Bots with RAG

基於知識庫的問答與客服。以 OpenAI API 與向量資料庫 為主要工具，8 章完整課件，隨課附 RAG 架構圖與評測表。

版本 Edition	企業版 Team
主要工具 Tool	OpenAI API 與向量資料庫
章節 Chapters	8 章，含附錄 A、附錄 B
授權 Licence	20 人團隊授權
貨號 SKU	SW-C-013-T
版本日期 Version	2026-10

香港風起映海數字科技有限公司 · 香港尖沙咀梳士巴利道3號星光行7樓721A室
www.storywave.hk · info@storywave.hk · +852 6658 8222 · BR 81060540-000-08-26-4

目錄 Contents

第 1 章　課程導覽與學習目標 3
取得完整版 Get the full edition 4

試閱 PREVIEW

第 1 章　課程導覽與學習目標

Course Overview and Learning Goals

本課件面向希望把 AI 用進日常工作的職場人士、內容創作者與中小企業團隊，圍繞「基於知識庫的問答與客服」這一類工作，以 OpenAI API 與向量資料庫 作為主要工具，從環境準備、需求拆解、提示詞與參數設計，一路做到可重複執行的工作流與品質檢查。完成全部章節後，你會得到RAG 架構圖與評測表，並能在自己的業務裡複製第六章的案例做法。

學習目標 Learning goals

- 能說明 OpenAI API 與向量資料庫 在「基於知識庫的問答與客服」中最適合承擔與不適合承擔的環節。
- 能把一個模糊的工作要求拆成輸入、處理、輸出與驗收四個部分。
- 能寫出結構完整、可複用、可回歸測試的提示詞或配置。
- 能把單次操作串成工作流，並設置錯誤處理與人工覆核點。
- 能用統一的檢查表評估輸出質量，持續迭代。

如何使用本課件 How to use this courseware

- 每章先讀「本章要點」，再做章末的練習；練習以你手頭的真實材料為佳。
- 第四章與第六章的範例可以直接複製使用，把方括號裡的變數換成你的內容。
- 附錄的範本與檢查表建議列印或存入團隊知識庫，作為日常工作的對照。

本章要點

主題：基於知識庫的問答與客服

主要工具：OpenAI API 與向量資料庫

交付物：RAG 架構圖與評測表

案例：用 200 份 FAQ 搭建一個能引用來源的客服機器人

試閱 PREVIEW

取得完整版 Get the full edition

這是《AI 客服機器人搭建（RAG）》的試閱版，包含封面、目錄與第一章。完整版共 8 章，含附錄 A 提示詞範本 10 則與附錄 B 內訓大綱，付款確認後可在帳戶中心即時下載。

- 入門版 Starter：前 5 章 + 英文摘要
- 進階版 Pro：全部 8 章 + 附錄 A
- 企業版 Team：全部 8 章 + 附錄 A、B，20 人授權

https://www.storywave.hk/product/rag-chatbot-pro

試閱 PREVIEW