

花蓮縣政府 函

地址：97001花蓮縣花蓮市府前路17號
承辦人：陳英傑
傳真：03-8235531
電話：03-8224526
電子信箱：gordy0811@hl.gov.tw

受文者：花蓮縣花蓮市明恥國民小學

發文日期：中華民國107年7月12日
發文字號：府人訓字第1070133678號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：花蓮縣政府107年建置人事AI客服實施計畫。(1070133678_Attach002.doc)

主旨：本府人事AI客服機器人（以下簡稱iBot）預定將於107年7月31日完成建置上線，請貴機關學校人員配合辦理，檢附「花蓮縣政府107年建置人事AI客服實施計畫」1份，請查照。

說明：

一、旨揭計畫目的：肇化人工智慧（AI）創新人事服務，藉由iBot的協助達成人力精省，以主、被動服務模式，並透過自動應答技術，讓同仁即時掌握福利及服務訊息，達成「服務就在您身邊」的效果，提升服務效能。

二、實施對象：本府及所屬機關學校、本縣鄉鎮市公所及代表會之公務人員。

三、本計畫擬定三大面向之服務指標如下，並請貴機關學校配合辦理：

（一）「會員人數」為提升iBot會員人數，並提出問答回饋，以修正iBot問答之正確率，請貴機關學校於107年8月10日（星期五）前以電子郵件回覆「會員彙整表」（見實施計畫附件1），協同精進iBot服務效能。

107/07/12



(二) 「推廣說明會」

- 1、本府將培訓種籽教師至各機關學校辦理iBot推廣說明會，向同仁推廣iBot之建置理念、使用方式及交換意見。
- 2、請鄉（鎮、市）公所及本府所屬設有專任人事機構之機關學校規劃期程辦理，可採取獨辦或合辦方式辦理，並於107年8月17日（星期五）前提報本府貴機關學校之辦理期程及辦理方式。

(三) 「創新服務提案」iBot智能客服應用可以非常多元並加以創新升級，使用者也能成為設計者，若有創新服務內容提案，請於107年8月31日（星期五）前以電子郵件填報回覆「創意集客點子提案單」（見實施計畫附件2）。

正本：本府所屬一-二級機關、本縣各鄉鎮市公所、本縣各鄉鎮市民代表會、花蓮縣立體育高級中等學校、本縣各公立國民中-小學

副本：本府人事處

2018-07-12
17:24:19
電子公文
交換章