

地端 LLM 導入系列報導之三：應用場域篇

選對題目 比什麼技術都重要

導入地端 LLM 成功與否，關鍵不在技術多新、串接多廣，而在於「題目選得對」。應該從資料容易整理、語意能夠檢索、風險可以控管的任務開始。規則清楚、零容錯的流程，留給 RPA 或 BI 系統；而語意模糊、文件分散、需要彙整與引導式互動的任務，才是 LLM 的主場。

文／許旭安

生成式 AI (GenAI) 雖然強大，但它不是萬能。根據筆者眾多導入建議建議，許多企業任務其實更適合用傳統工具（例如機器學習／Excel／BI 工具／RPA）的組合拳來處理。若一開始就把 LLM 套用在不適合的任務上，只會讓導入流程更複雜、失敗機率更高。

為什麼不是所有流程都適合交給 LLM？

在選題之前，應該先問三個問題：

1. 這個任務真的需要語意理解與生成能力嗎？
2. 是否可以用 RPA、SQL、BI 工具更便宜穩定地解？
3. 回答錯誤的代價能承受嗎？

三種常見壞題目： 為什麼一開始就會失敗？

■ 一開始就整合多系統 (ERP、CRM、API...)

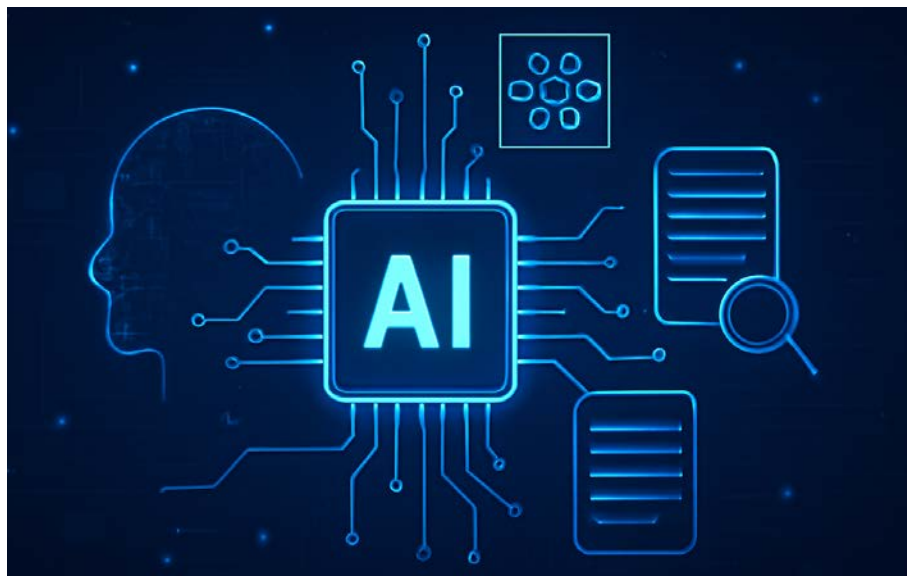
資料來源五花八門、格式各異，還牽涉權限與頻繁更新。開發團隊光是做 ETL、Schema 對齊、版本管理就消耗大量人力。更糟的是，這種場景常讓 RAG 抓不到正確上下文，導致模型回應飄忽不定，準確率難以控制。

■ 把 Excel 跨表運算丟給 RAG

這類任務看似簡單，實際上對語意檢索極不友善。公式藏在備註裡、數據分散多欄，RAG 很難在 Top-K 抓到對的內容，光單一 Excel sheet 就常常聽到多數團隊無法克服，更不用說是跨表的運算，反而讓 LLM 產出「看似合理其實錯誤」的答案，造成更大的風險。計算應交給 SQL、BI 工具；LLM 最適合做說明與彙整。

■ 零容錯的資料查詢（如保單試算、交易金額）

這類任務實際上是 Text-to-SQL 的變體，不容出錯。即便有 99% 準確率，也不等於商業可用。若沒設



計好查詢語句範圍、結果交叉驗證、人為覆核機制，就可能在客服現場直接造成商業損失。

十大「好題目」標準：從這裡起步最穩

● 業務對齊性：與部門 KPI 連結，能量化效益

好題目必須綁住清楚 KPI，例如：回應時降低 40% 使處理效率提升。請先定義標準與量測方式，避免只憑體感。

● 風險可控性：即使錯誤，也不會造成業務事故

初期題目應選擇容錯度高的場景，如內部搜尋、文件摘要等。建議設立錯誤預算與人審機制，並保留「查無資料就不答」的安全邏輯。

● 治理友善性：能落實權限、稽核與追蹤機制

是否能依角色控管權限？是否有稽核日誌？是否能回溯來源？治理的目標是讓 AI 使用在制度內、安全可控，不怕出錯。

● 資料整備性：格式清晰、語意一致、版本可控

優先處理數位原生的純文字或固定版型 PDF，避免圖文混排、手寫掃描等資料地雷。術語需一致、格式需整齊，方便模型檢索與理解。

● 語意檢索性：查得到對的內容，模型抓得到上下文

文件需具標題、段落、關鍵詞，並有良好切塊 (chunking) 與排序 (re-ranking) 策略，才能提高引用命中率與回答準確度。

● 整合單純性：盡量先從單一資料源或系統開始

若題目需要整合多系統、多 API，開發與維運成本會急升。理想的題目應能在兩週內完成資料接入與檢索驗證。

● 可驗證性：每個答案都能對應出處

模型回答應附帶明確引用來源（如原始段落、頁碼），錯誤可溯源、爭議可核對。若查不到，就該拒答。

● 輸出可用性：能被人直接採用或輕微編修

例如客服內部建議回覆、會議摘要、條款比較報告等。輸出應有標準格式或模板，讓用戶能一鍵採用或微調後使用。

● 變更接受性：現場願意配合 AI 協作新流程

如果使用者抗拒新工具、只想維持舊流程，效果再好也難落地。需評估是否有 champion 團隊、是否

提供必要訓練與回饋機制。

● 法遵清晰性：使用情境符合產業法規，無灰色地帶

尤其在金融、政府等高法遵產業，部分資料查詢、報價、試算等行為不可用 AI 自動完成。題目若牽涉法規爭議，建議延後處理。

適合導入的場景：

從內部知識管理 (KM) 與文件查詢先開始。常見應用包括 SOP、內規、人資手冊、維修指引、教育訓練教材、產品 FAQ 等。而且大多已存在既有知識庫或雲端文件夾中。只要經過簡單整理與權限設計，即可用 LLM 快速建構內部智慧助理。

結語：選對題目，才有成功的一半

導入地端 LLM 不該從「技術炫技」或「整合規模」開始，而是從一個資料穩、風險低、用戶有感的好題目啟動。當第一題成功，才有辦法逐步擴展到跨部門與全企業應用。記得：不是做越多越厲害，而是先做對、再做大。



許旭安 (Bob Hsu)，現任未來巢科技董事長，曾任美商Synergies智能科技數位轉型總監、席思人工智能學院總經理、天元數位科技共同創辦人兼執行長，持續用AI與大數據協助產業數位轉型，輔導經驗橫跨十幾個產業，因企管自學橫跨技術背景，長年致力於科技教育，願成為非資訊背景人的科技傳教士。