Onsites AI

PRODUCT MANUAL · EDITION 2.0

產品手冊

六個產品，一個資料庫

Chat、Mail、CRM 與 Docs 共用同一條客戶記錄，Copilot 負責起草，Desk 負責執行。從第一次對話，到報價、訂單、合約與發票——不必重複錄入，也不會在系統之間丟失。



版本	釋出	適用範圍	文件編號
第 2.0 版	2026 年 11 月	雲端 · 專屬雲 · 地端	ONS-PM-TW-2.0

© 2026 Onsites AI · 本文件隨產品迭代更新，最新版本見 onsitesai.com/tw/download.html

目錄

CONTENTS

第一部分 · 產品與架構

01 **產品概覽** 定位、價值主張與六產品矩陣 03

02 **系統架構** 通路層、工作臺、資料層與 AI 層 04

03 **統一資料模型** 一次錄入，全鏈路引用 06

第二部分 · 產品詳解

04 **Onsites Chat** 全通路服務收件箱 07

05 **Onsites Mail** 信箱、銷售單據與郵件自動化 08

06 **Onsites CRM** 客戶檔案、管線與業務單據 09

07 **Onsites Docs** 檔案庫、線上編輯與分享控制 10

08 **Copilot 與 AI 能力層** 起草、檢索、工具呼叫與計費 11

09 **Onsites Desk 智慧代理** 規劃、執行、審批與留痕 12

第三部分 · 落地與採購

10 **典型業務場景** 外貿、跨境電商與製造業服務檯 13

11 **部署形態** 雲端、專屬雲與地端部署 14

12 **安全與合規** 加密、訪問控制、審計與資料邊界 15

13 **方案與價格** 三檔方案、加購與成本結構 16

14 **上線路線圖** 30 / 60 / 90 天與資料遷移 17

15 **常見問題** 選型、計費與遷移的十個答案 18

附錄

A **術語表** 統一口徑，便於內部對齊 19

B **通路清單、版本記錄與支援** 接入對照與修訂歷史 20

文件用途

用於產品選型、內部評審與採購立項。內容覆蓋產品構成、架構、能力邊界、部署方式、安全控制與價格結構。

適用讀者

業務負責人、客服與銷售主管、IT 與安全團隊，以及需要評估供應商的技術決策者。

價格口徑

本文件價格均為美元（USD），按年付口徑。最終報價以合約與訂單為準；價格調整會在官網與本文件同步更新。

版本與回饋

第 2.0 版，2026 年 11 月釋出。勘誤與建議請傳送至 support@onsitesai.com。

01 OVERVIEW

一個工作區，六個產品，零重複錄入

Onsites AI 把客服、銷售、單據與文件放在同一套系統裡。Chat、Mail、CRM 與 Docs 共用一份客戶記錄，Copilot 負責起草與檢索，Desk 負責把任務真正執行完。團隊不必在四五個工具之間搬運資訊，交接也不會丟失上下文。

1.1 產品定位

大多數團隊的客戶資訊是碎的：對話在客服工具裡，郵件在信箱裡，報價在表格裡，合約在某個同事的電腦裡。Onsites AI 的判斷是——這些環節本來就是同一條業務鏈路上的不同階段，應該共享同一份資料。因此六個產品不是六個可以各自為政的模組，而是同一個資料庫上的六種檢視與操作方式。

對使用者而言，這意味著三件事：客戶資料只錄入一次，此後每個環節直接引用；客戶從任何通路進來，接手的人都看得到完整歷史；單據從對話里長出來，編號、金額與稅率逐項繼承。

6 個	10 條	1 份	15 秒
產品共用一套 資料模型與許可權	客戶通路匯入 同一個服務佇列	客戶記錄貫穿 對話到回款	雲端工作區 開通所需時間

1.2 六產品矩陣

01 · 服務
Onsites Chat
全通路匯入一個收件箱，AI 值守與多語種即時互譯。

02 · 客戶
Onsites CRM
客戶檔案自動成型，管線、商機與跟進一目瞭然。

03 · 單據
Onsites Mail
信箱與報價、訂單、合約、發票同處一個編輯器。

04 · 文件
Onsites Docs
100+ 格式線上預覽與協同編輯，外鏈可控。

05 · AI 能力
Onsites Copilot
貫穿四個產品：起草、改寫、翻譯、檢索並標註出處。

06 · AI 執行
Onsites Desk
通用智慧代理：規劃步驟、呼叫工具、跨產品執行任務。

圖 1-1　六個產品的關係：前四個是「做業務的地方」，後兩個是「把業務做快的 AI 層」。它們讀寫同一份資料。

1.3 什麼團隊適合，什麼團隊不適合

適合

客戶從多通路進來、單個訂單要經過報價與合約的團隊：外貿與跨境賣家、自有官網與電商客服、製造業與裝置服務商、B2B 服務與代理機構。共同點是**對話與單據強相關**，且資訊在工具之間搬運的損耗明顯。

可能不適合

只需要一個網站線上聊天視窗、不做客戶沉澱的團隊；已有深度客製且難以遷移的核心 ERP；以及必須依賴行業專用認證（如特定行業的專用合規套件）的場景。這類需求建議直接與我們溝通評估。

1.4 本手冊怎麼讀

第二部分逐章介紹四個工作臺與兩層 AI；第三部分說明落地、採購與注意事項。時間有限時，建議按 **第 3 章 → 第 4 章 → 第 13 章** 的順序讀。

02

ARCHITECTURE

四個工作臺、一層資料、兩層 AI

整套系統只有一條主線：通路把客戶送進來，工作臺把人接住，資料層把一切沉澱成記錄，AI 層在這份記錄上讀與寫。理解這條主線，就能理解為什麼某個功能一定會出現在某個產品裡。

2.1 分層檢視

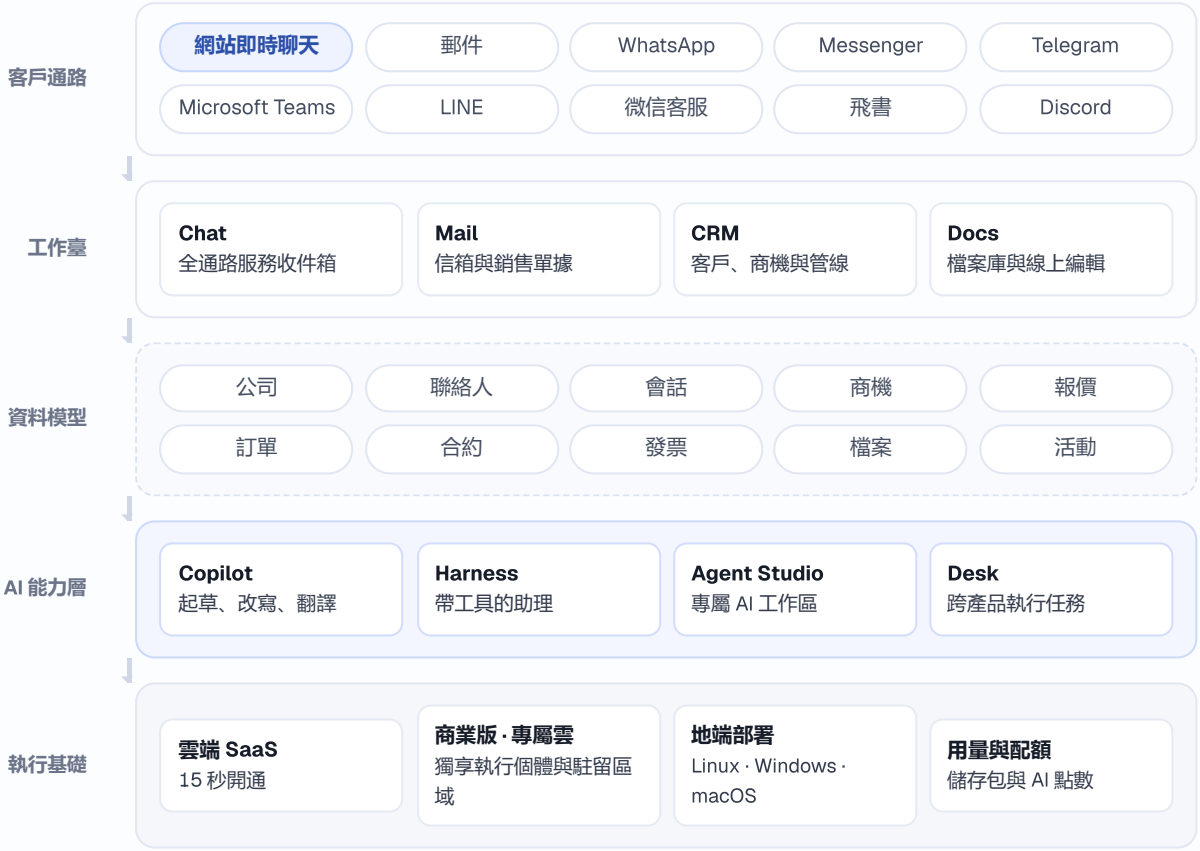

圖 2-1　系統分層。箭頭表示依賴方向：下層不反向依賴上層；四個工作臺沒有各自的資料庫，AI 層也不維護獨立副本。

2.2 三條主線

主線一

通路 → 會話 → 客戶

十條通路統一轉成會話，按信箱、電話與通路 ID 歸併到聯絡人。客戶第一次來就會建檔，來源與訪客旅程隨之歸檔。

主線二

會話 → 商機 → 單據

商機從對話中產生，報價、訂單、合約與發票逐級引用上一環的資料。編號、金額與條款繼承，不靠複製貼上。

主線三

記錄 → AI → 動作

AI 讀同一份記錄：Copilot 在輸入框旁起草，Desk 領到任務後跨產品執行。每一步都落在日誌裡，可回看、可審計。

2.3 每一層負責什麼

分層	職責	關鍵點
客戶通路	把外部訊息轉成統一格式的會話	原生接入，不依賴第三方中介軟體。
工作臺	承載人機協作的介面與流程	四個產品各自完整可用，合起來共享客戶記錄與許可權。
資料模型	定義實體、關係與狀態流轉	狀態變更留痕；匯出為標準格式，隨時可撤離。
AI 能力層	起草、檢索、翻譯、呼叫工具	只讀本工作區資料；回答標註來源；不用於訓練。
執行基礎	部署形態、儲存與配額	同一套映象跑在雲端、專屬雲或客戶機房。

2.4 四條設計原則

- **單一資料來源。**客戶、商機、單據只有一份，改動在某一處發生，其他地方看到的就是同一結果——不存在「同步一下」這個步驟。
- **漸進式採用。**可以只用 Chat 接客服，再逐個點亮 Mail、CRM、Docs；AI 可以整體關掉，也可以只對部分成員開放。
- **AI 可替換。**Copilot 與 Desk 可指向自有模型端點；地端部署下模型、金鑰與儲存完全由客戶提供。
- **資料可撤離。**對話、聯絡人、文件均支援標準格式匯出；免費版不保留服務端備份，定期匯出即是自留副本。

2.5 擴充套件與整合面

系統預設不與外部系統強耦合，但為需要打通的組織留了四個明確的接入面。它們都是「可選」的：不做任何整合，產品本身依然完整。

接入面	用法	說明
郵件協議	IMAP / SMTP 收發	接入任意自有網域信箱，匯入歷史郵件；賬號數量不限（商業版）。
API 與資料匯入	客戶、商機、單據的讀寫	用於對接 ERP、財務或自建系統；資料可批次匯入與匯出。
OpenAI 相容介面	把 Copilot 能力開放給外部系統	工具與資料經相容介面開放，外部系統可呼叫，也可讓它代你在四個產品中執行操作。
MCP 工具	給 Desk 擴充套件可執行的動作	接入企業內部系統與自有模型，能力邊界隨接入面擴充套件。

> **實施提示**　如果只是想把網站聊天接起來，第一天不必碰 CRM 與單據。先讓 Chat 跑起來，等團隊習慣了「一個佇列處理所有通路」，再開 CRM 與 Mail，遷移阻力會小很多。

2.6 一條訊息的完整鏈路

把上面五層串起來看，一條 WhatsApp 訊息進來之後會發生什麼：

STEP 01
接入
通路訊息轉成統一會話，附來源、UTM 與訪客旅程；工作時間外也照常落庫。

STEP 02
歸併
按手機號、信箱與通路 ID 匹配聯絡人；匹配不到就新建，衝突進待確認佇列。

STEP 03
值守
AI 員工按通路與班次接管，即時互譯並給出回覆草稿；人工可隨時接手。

STEP 04
成交
商機從會話裡生成，報價、合約與發票引用同一條記錄，狀態變更自動回寫。

STEP 05
留痕
每一步寫進活動與審計日誌；Desk 執行的動作同樣記錄操作人、時間與內容。

圖 2-2　一條通路訊息的五段鏈路。前兩段由系統自動完成，後三段由人機協作完成。

03

DATA MODEL

一次錄入，全鏈路引用

「一個資料庫」不是口號，而是十個實體之間固定的引用關係。只要關係是固定的，業務就能沿著關係往前走：對話掛到聯絡人上，商機掛到聯絡人上，單據掛到商機上——中間不需要人工搬運。

3.1 十個核心實體

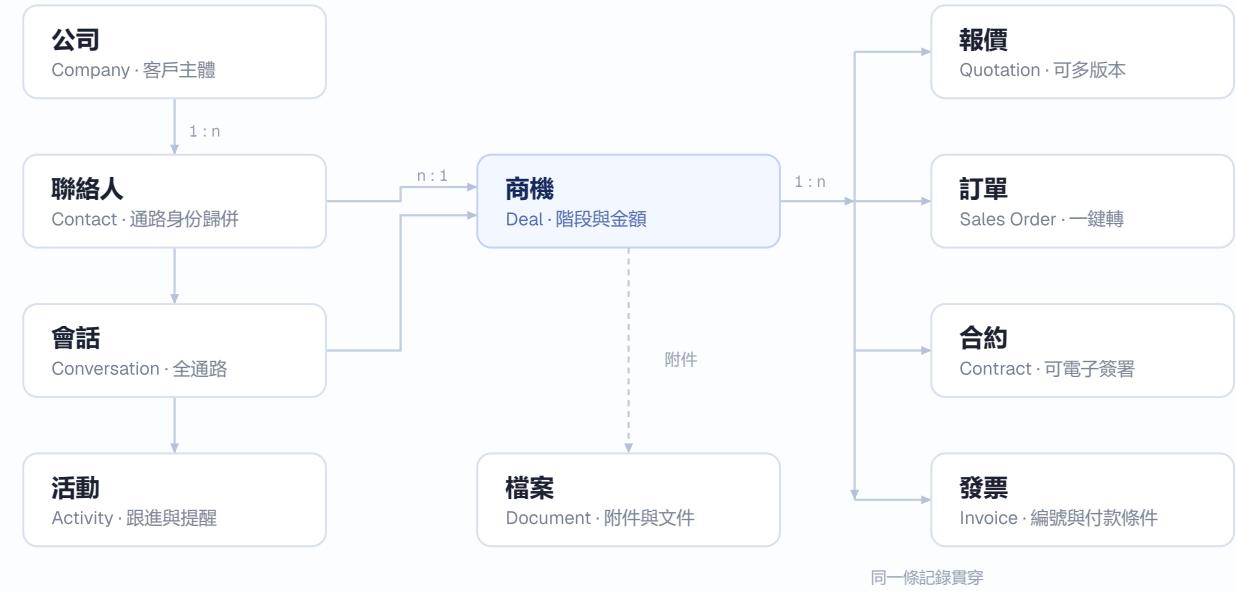

圖 3-1　十個核心實體。實線為強引用（刪除受約束），虛線為弱引用（檔案可獨立存在）。單據之間不復制資料，只引用同一商機。

3.2 引用關係帶來的四個結果

- **客戶不必重複建。**同一個人在網站聊天、再發一封郵件，系統按信箱、電話與通路 ID 歸併到同一個聯絡人；公司由網域與名稱匹配，衝突時進入待確認，不靜默合併。
- **單據不會對不上。**報價轉為訂單時繼承行專案與價格，合約與發票再繼承訂單的編號與付款條件。任何一步修改都生成新版本，舊版本保留可查。
- **交接不丟上下文。**換人接手、跨時區接力時，新接手的人看到的是會話、歷史單據與售後記錄，AI 讀到的也是同一份，不必重新問客戶。
- **統計口徑唯一。**管線金額、成交週期、回款情況都從同一批記錄聚合，不同報表之間不會出現兩套數字。

與常見組合的差別

「客服工具 + 表格 + 信箱」

三套系統各自有客戶名單，靠人複製貼上對齊。訂單改了價，表格與郵件裡的報價不會跟著變；交接時最常聽到的一句話是「我另外發你一份最新的」。

Onsites AI

一套記錄，多個檢視

同一個商機在 Chat 裡是會話旁的客戶面板，在 CRM 裡是看板卡片，在 Mail 裡是那張報價單。改一處，處處一致；許可權決定誰能看到哪一面。

04

PRODUCT 01 · 服務

Onsites Chat：全通路匯入一個收件箱

客戶不會只從一個地方來。網站掛件、郵件、WhatsApp、Messenger、Telegram、Teams、LINE、微信客服、飛書與 Discord 全部匯入同一個佇列：誰在等、等了多久、之前買過什麼，接手的人一眼就能看到。

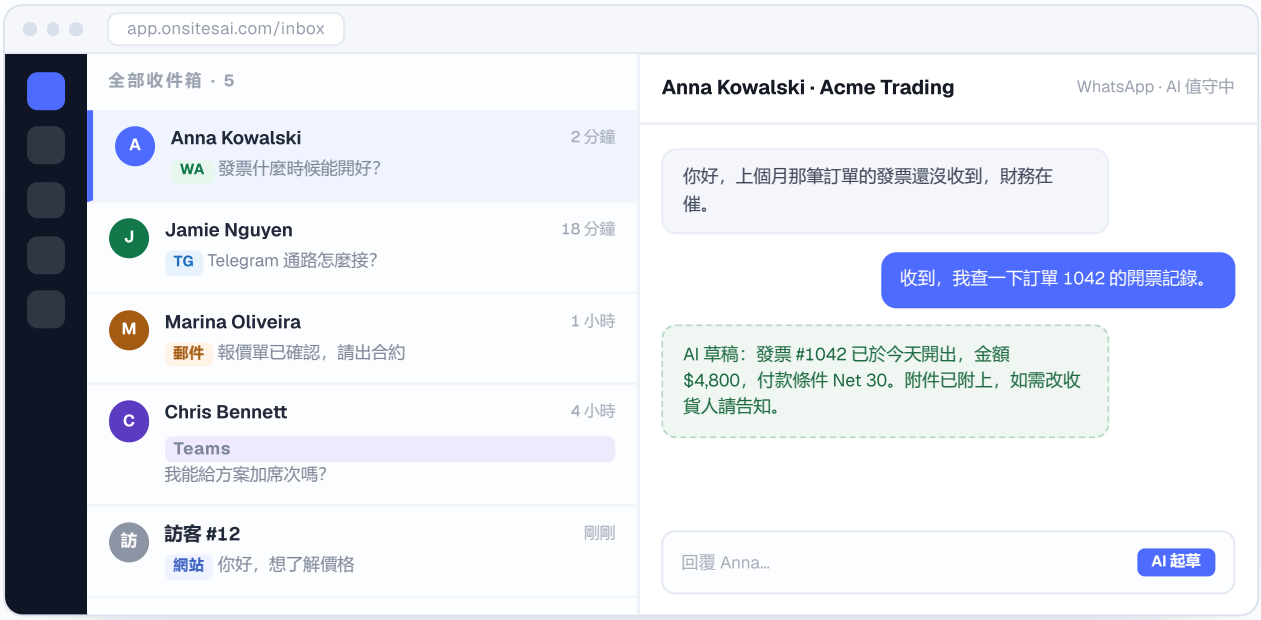

圖 4-1　服務收件箱示意：左側十個通路同列一個佇列，右側會話旁常駐客戶檔案與 AI 草稿，草稿引用歷史訂單。

4.1 收件箱與協作

- **一個佇列，十個入口。**各通路訊息統一排隊，可按通路、標籤、負責人與優先順序分組；切換通路不會換個地方找客戶。
- **客戶面板常駐。**會話一側固定顯示歷史會話、關聯的 CRM 檔案、往來單據與售後記錄，不必另開視窗。
- **團隊協作。**分配、標籤、內部備註、SLA 跟蹤與鍵盤快捷鍵；內部備註不進客戶可見區，只留在團隊這邊。
- **訪客旅程。**來源通路、UTM 引數與站內瀏覽路徑隨會話呈現，第一次開口之前發生了什麼也能看到。

4.2 AI 值守與即時互譯

AI 員工可以按通路與班次接管會話：客戶用母語提問，AI 即時互譯並給出符合語氣的回覆；遇到需要人來決定的事，轉接時保留完整上下文，接手的人不用讓客戶再說一遍。翻譯與起草按 AI 點數計費，不按席次加收；轉人工時，接手的人看到的是同一段對話。

4.3 通路與版本

網站即時聊天	**郵件**	WhatsApp	Messenger	Telegram
Microsoft Teams	LINE	微信客服	飛書	Discord

圖 4-2　深色兩枚免費版可用（網站聊天、最多 3 個自有網域信箱）；其餘八條自商業版起開放，不單獨收費。接入要點見附錄 B。

檢索　跨會話、客戶與檔案的全文搜尋，關鍵詞與自然語言都能查。例如直接問「誰問過付款條件」，會連同來源會話一起列出來。

05

PRODUCT 02 · 單據

Onsites Mail：信箱與單據同一個編輯器

報價單、銷售訂單、合約與商業發票不是四個工具裡的四份檔案，而是同一個編輯器裡、同一條記錄上的四種狀態。郵件負責往來，單據負責成交，兩者之間沒有複製貼上。

5.1 單據的四段狀態

狀態 01

報價單

在會話旁呼叫信頭、模板與共享產品目錄，幾步出單；可多版本，舊版保留。

狀態 02

銷售訂單

客戶確認後一鍵轉單，編號、金額、折扣與條款逐項繼承，不重新錄入。

狀態 03

合約

按訂單生成合約文字，支援線上簽署；簽署狀態與檔案自動回寫客戶檔案。

狀態 04

商業發票

編號與稅率繼續繼承，付款條件隨訂單；狀態變更全程留痕，可作審計依據。

圖 5-1　單據的四段狀態。每一段只引用上一段，不復制資料；任何一次修改都生成新版本，舊版本可查。

5.2 信箱本身也是完整的

- **接入方式自由。**透過 IMAP / SMTP 接入自有網域信箱並匯入歷史郵件；賬號數量不限，商業版另支援 Gmail 類個人賬號。
- **共享收件箱。**團隊共用一個收件箱，支援分配、協同與內部備註；免費版最多 3 個賬號共用一個。
- **簽名與模板。**統一簽名與回覆模板，減少成員之間的格式差異。
- **垃圾與釣魚過濾。**內建 AI 過濾，命中後進隔離區，不會直接進主佇列。
- **狀態與審計。**單據狀態流轉與郵件動作都記錄操作人、時間與細節。

5.3 自動化與批次觸達（商業版）

能力	說明
郵件規則	按發件人、主題、標籤等條件自動分派、打標與歸檔，收件箱可以一次清空。
多步跟進序列	按階段與時間自動觸發下一步跟進，客戶回覆即自動停止，不漏單也不打擾。
訂閱通訊	訂閱名單與行銷郵件統一編排、批次投遞，退訂偏好由系統維護。
AI 郵件自動化	觸發條件、延遲與分支組成工作流程；AI 起草後可自動傳送，用量按預付點數計費。

成本量級　AI 從會話起草一份報價約 3 點（約 $0.03）；帶工具完成一次多步處理約 24 點（約 $0.24）。點數價格在三個版本上一致，不隨方案變化。

06

PRODUCT 03 · 客戶

Onsites CRM：客戶檔案從對話里長出來

沒有人願意為了填 CRM 而填 CRM。所以這裡的客戶檔案是自動成型的：對話與郵件裡出現的公司、聯絡人、聯絡方式被持續提取並補全，管線與預期金額隨之更新，開箱即用。

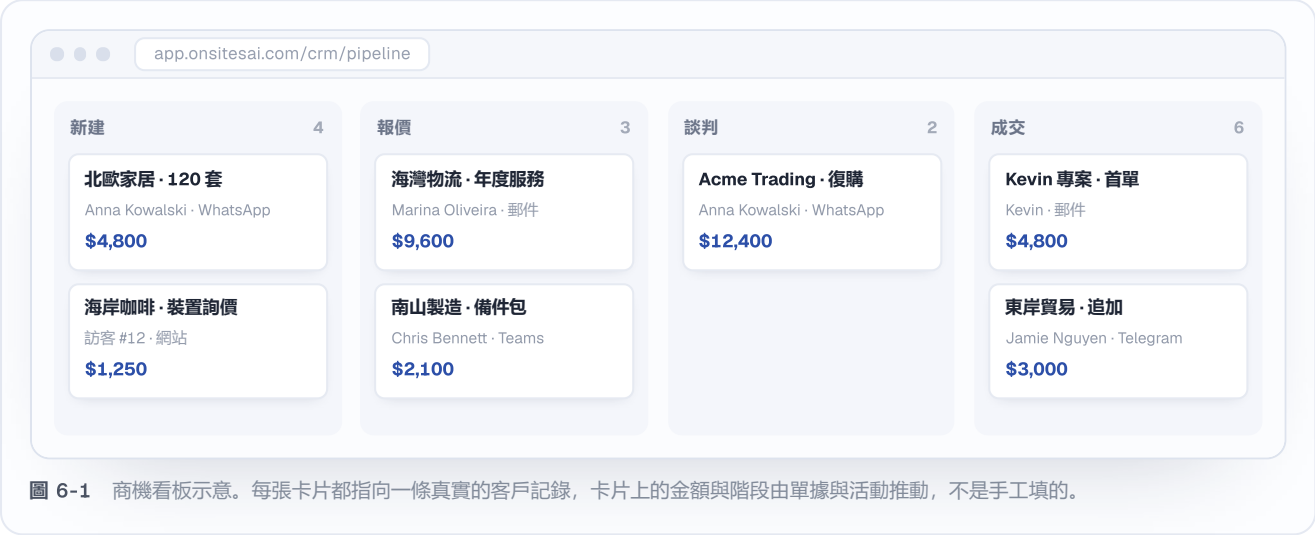

圖 6-1　商機看板示意。每張卡片都指向一條真實的客戶記錄，卡片上的金額與階段由單據與活動推動，不是手工填的。

6.1 自動建檔與持續補全

客戶第一次開口時，系統從訊息裡提取公司、聯絡人、信箱、電話與所在國家，按網域與名稱匹配現有客戶；匹配不上就新建，衝突時進入待確認，不靜默合併。此後的每次往來都會補齊欄位，團隊只在必要時手工修正。

6.2 管線與檢視

- **列表與看板兩種檢視。**看板按階段拖動，列表按列排序篩選；同一份資料，兩種看法。
- **自定義欄位與工作臺。**按行業補充欄位（規格、櫃型、交期等），並把這些欄位帶到報價與訂單模板裡。
- **會話自動關聯。**任何通路進來的會話都掛在對應商機下，翻看歷史時不必在工具之間跳轉。
- **AI 查詢與總結。**按客戶檢索全部往來，一鍵生成會話摘要與專案進展；回答標註來源記錄。

6.3 報價、合約與回款在同一頁

物件	掛在誰身上	說明
報價單	商機	支援多版本與審批；傳送後狀態回寫，客戶確認即轉訂單。
銷售訂單	商機	繼承報價的行專案與價格，形成可執行訂單。
合約	商機	線上簽署，簽署狀態與檔案自動歸檔到客戶檔案。
商業發票	商機	編號、金額、稅率與付款條件繼續繼承，回款節點可見。

與 Chat 的關係　Chat 裡點開客戶面板，看到的就是這裡建的那條記錄；在 CRM 改一個欄位，Chat 側立刻一致。兩邊沒有各自的副本，也沒有「同步中」。

07

PRODUCT 04 · 文件

Onsites Docs：檔案庫與可控的分享

報價的附件、合約的掃描件、客戶的圖紙與產品的圖片，最後總會落在某個地方。Onsites Docs 就是那個地方：一個工作區一個檔案庫，100 多種格式直接看，能改的當場改，外鏈可以限時、限次、隨時吊銷。



圖 7-1　檔案庫與分享面板示意。預覽覆蓋 Office、PDF、圖片、影片、音訊、CAD 與壓縮包，分享連結按受眾、有效期與次數控制。

7.1 四種日常用法

- **線上預覽 100+ 種格式。**影片、音訊、圖片、CAD 圖紙、壓縮包都能直接看，不必下載或裝額外軟體；同事發來的未知格式也有人先看一眼。
- **線上編輯。**Word、Excel、PowerPoint 與文字檔案可直接編輯，多人同時改同一份，改動即時可見。
- **任意型別歸檔。**不能線上開啟的檔案照樣能存、能分享，不會因為格式不支援而卡住流程。
- **私有檔案與資料夾。**按受眾分享給客戶、合作伙伴或團隊；外鏈可設有效期與開啟次數上限，並可隨時吊銷。

7.2 與 Chat、Mail 的銜接

文件可以直接從會話或郵件裡遞交給客戶：在 Chat 的回覆框選擇檔案，或在 Mail 的單據編輯器裡附加附件，客戶收到的都是一條帶許可權的連結，而不是一個可能被轉發出去的裸檔案。檔案庫不計檔案數，也不額外佔用席次——儲存按工作區計算，超出後按 $1/GB/月 加購。

已包含

一個工作區一個檔案庫

檔案庫、協同編輯、100+ 格式預覽、外鏈控制都在所有版本里，不設功能分層。

儲存口徑

按席次計入，不按檔案數

免費版 100 MB；商業版每席次 5 GB；專屬雲每席次 10 GB。文字訊息佔用極小，附件才是主要消耗。

08

PRODUCT 05 · AI 能力

Copilot 與 AI 能力層：起草、檢索、執行

AI 在這裡不是附加功能，而是三種粒度不同的能力：在輸入框旁起草一句話，在獨立面板裡帶著工具查一件事，在工作區裡配置一個能長期幹活的助理。三者共用一套預付點數。

8.1 四層能力，四個使用場景

L1 · Copilot · 就在回覆框裡
生成草稿、潤色措辭、調整語氣、譯成客戶的語言、把長會話壓成摘要。選中文字即可改寫，不打斷當前工作。
3–6 點 / 次
≈ $0.03–0.06

L2 · Harness · 帶工具的獨立助理
掌握本工作區的 CRM、手冊與進行中的會話，可呼叫工具查資料；執行過程逐步展示，答案標註來源記錄。
15 點 / 次
帶工具 24 點

L3 · Agent Studio · 專屬 AI 工作區
自選模型與工具，許可權範圍限定在本工作區內，團隊可以搭出直接投入使用的助理，並接入自有模型端點。
已包含
不額外計費

L4 · Desk · 排程層，把能力變成動作
領到自然語言交代的任務後規劃步驟、跨 Chat / Mail / CRM / Docs 執行，按點數計費，執行前需人工審批。
按消耗計點
見第 9 章

圖 8-1　AI 能力自下而上分為四層：越是靠近具體動作，許可權越窄、審批越嚴。前兩層是「給建議」，後兩層才「動手做」。

8.2 點數怎麼算

動作	點數	約合美元	典型用法
起草 / 翻譯	3	≈ $0.03	回覆草稿、郵件改寫、跨語言互譯
回覆建議	6	≈ $0.06	基於上下文與歷史給出可傳送的回覆
Harness 提問	15	≈ $0.14	查客戶、查手冊、總結會話
Harness 帶工具	24	≈ $0.24	需要跨記錄查詢或多步檢索的問題
Agent Studio	已包含	—	自建助理，只消耗其呼叫的模型用量

點數價格三檔一致，摺合每點 $0.0091 至 $0.0077；點數永不過期。

8.3 資料邊界與出處

- **只讀本工作區。** Copilot、Harness、Agent Studio 與 Desk 在兩種方案下都只讀取當前工作區的資料，不會跨工作區檢索。
- **回答帶出處。** 每個答案標註它引用了哪條會話、哪個客戶欄位或哪份檔案，便於複核；引用不到的，就不寫進答案。
- **不用於訓練，可整體關閉。** 客戶資料不會用於訓練共享或公開模型；地端部署下模型與金鑰完全由客戶提供，預設不出內網。AI 能力可按工作區或成員關閉，其餘功能照常。

消費上限　預設軟性上限：接近額度時提醒、不中斷；可改為硬性上限，達到即停止呼叫。點數用完時扣費暫停，收件箱照常可用。

09

PRODUCT 06 · AI 執行

Onsites Desk：交代任務，然後看它做完

Copilot 回答「怎麼回這條訊息」，Desk 回答「把這件事辦完」。它與 Cursor、OpenCode 這類工具同類：自主規劃步驟、呼叫工具、連續執行，只是它的操作物件是客戶、單據與文件，而不是程式碼倉庫。

9.1 一次任務的五個階段

01 接收
自然語言交代
「追討每一張逾期發票」「起草給 Anna 的回覆」「#1042 號發票在哪」都可以直接說。

02 規劃
拆成可執行步驟
先查哪些記錄、再調哪個工具、寫回哪個欄位，步驟在介面上逐步展開。

03 審批
寫操作先問人
讀取可以自主完成；涉及發出郵件、修改單據等寫操作，執行前請求確認。

04 執行
跨產品落地
在 Chat 發訊息、在 Mail 出單據、在 CRM 改欄位、在 Docs 存檔，一次任務可跨多個產品。

05 留痕
全量日誌
讀了什麼、寫了什麼、花了多少點，逐條記錄；隨時可回看與匯出。

圖 9-1　Desk 的執行鏈路。審批環節是硬性的：沒有確認，寫操作不會發生。

9.2 適合交給它的三類事

型別	例子
批次查詢與整理	「列出本月所有已報價未成交的客戶」「上週有哪些會話提到交期」
跨記錄的動作	「按逾期天數排序，給每家發一封催款郵件草稿」「把這份合約的簽署狀態同步到商機」
有固定套路的流程	「新潛在客戶進來後，查是否有歷史訂單，有則標記復購併分配給原負責人」

9.3 它不做什麼

邊界一
不越過審批
任何對外傳送、刪除或狀態變更都要人確認。審批記錄與執行日誌一起留存，事後可以追到是誰點的確認。

邊界二
不跨出工作區
能訪問的範圍由工作區許可權與接入的工具決定；沒有接入的系統，它既看不到也改不了。

9.4 桌面客戶端與雲端

Desk 在瀏覽器裡可用，也有 Windows 桌面客戶端，適合需要長時間掛任務或連線內網系統的場景。客戶端只作為本地的執行入口，資料仍按所在部署形態存放：SaaS 工作區與企業內網執行個體經同一套 API 互通，敏感資料可以不出內網。

專案	說明	備註
桌面客戶端	Windows 10 / 11	版本 0.1.14，安裝包 276 MB，公佈 SHA-256 校驗值，升級就地完成。
雲端使用	瀏覽器直接使用	無需安裝，適合以 Chat / Mail 為主的日常協作。
工具擴充套件	MCP 工具與企業自有系統	可執行範圍隨接入面擴充套件，接入前不影響現有功能。

點數消耗　Desk 按實際呼叫計點，簡單查詢通常在幾十點以內；建議先設軟性上限觀察兩週。

10

SCENARIOS

三個團隊，三種斷點

產品的價值不在功能清單上，而在某個具體環節斷掉的時候。下面三個場景描述的都是「資訊在工具之間搬運時損耗」的典型形態——如果你的團隊也有類似的一段，那麼它就是最值得先補的地方。

10.1 外貿出口商：報價與合約分散在個人手裡

斷點。客戶在 WhatsApp 上問價，業務員在 Excel 裡算，報價單是個舊模板，合約由另一位同事按上一單改。改完之後哪一版是最終版，只能靠群裡翻記錄。客戶再問「上次那個價還算數嗎」，需要去翻三處。

換成 Onsites 之後。WhatsApp 訊息進同一佇列，聯絡人自動建檔；報價從會話裡生成，引用共享產品目錄裡的價格；客戶確認後一鍵轉訂單，合約與發票繼續引用同一份資料。歷史版本自動保留，客戶再問價時，開啟客戶記錄就能回答。

10.2 跨境電商：多平台訊息與售後記錄割裂

斷點。自有官網、郵件與幾個社媒通路各有一套收件箱，客服每天在視窗之間切換；售後記錄留在聊天記錄裡，下一班同事接手時要重讀一遍；同一個買家換了通路再來，認不出來。

換成 Onsites 之後。十條通路匯入一個佇列，按通路打標但共用客戶檔案；AI 值守先回一輪常見問題並即時互譯，轉人工時保留上下文；交接班靠會話裡的內部備註與摘要，不用口頭轉述。買家換通路進來，系統按信箱與電話認出是同一個人。

10.3 製造業服務檯：報價要問工程，答覆要等排產

斷點。客戶問裝置改造，銷售需要工程確認規格，工程在另一個系統裡查圖紙，來回幾輪郵件後才敢報價；報完價客戶等合約，合約又卡在法務。整個鏈條裡最慢的不是做事，而是等訊息。

換成 Onsites 之後。會話裡直接調出該客戶的歷史訂單與圖紙（Docs 支援 CAD 線上預覽），報價單引用目錄價格並註明依賴的規格；合約按訂單生成，簽署狀態回寫商機；Desk 可以把「哪些報價超過三天沒有跟進」整理成一份清單，交給銷售逐條處理。

10.4 共同的規律

常見斷點	通常的做法	在 Onsites AI 裡的接法
通路各自為政	開多個視窗輪詢	十條通路一個佇列，按通路打標
客戶重複建檔	靠人記、靠備註	按信箱 / 電話 / 通路 ID 歸併，衝突待確認
單據版本混亂	檔名加 v2 / final	版本自動生成，舊版保留可查
交接靠口頭	群裡問「這單到哪了」	會話 + 單據 + 活動在一條記錄上

說明　以上為典型用法的描述，不構成效果承諾。實際收益取決於團隊規模、通路結構與既有流程；建議用免費版或 60 天試點先驗證一兩個環節。

11

DEPLOYMENT

雲端、專屬雲與地端：同一套映象

三種部署形態跑的是同一套軟體，功能完全一致，區別只有三處：資料放在哪、由誰維護、怎麼付費。因此選型時不必擔心「地端版本功能會少一塊」。

11.1 三種形態

雲端 SaaS

共享基礎設施，按工作區隔離；15 秒開通，無需安裝。資料存放在 Onsites 雲端。

商業版 · 專屬雲

你的雲上一臺獨享執行個體，自有資料庫與執行時，仍由我們運維；可指定執行個體與備份所在區域。

地端部署

跑在你的機房或私有云，可完全離線；AI 模型與儲存由你提供，兩樣我們都不收費。

同一套映象 · 同一套功能 · 同一套 API ｜ 升級、備份與排障方式一致

圖 11-1　三種形態共用一套映象。雲主機與內網伺服器裝的是同一個安裝包，因此遷移與混合使用不需要重做架構。

11.2 對比

對比項	雲端（SaaS）	地端部署
開通時間	15 秒，無需安裝	約 24 小時，由我們安裝除錯
資料位置	Onsites 雲端；專屬雲可選區域	你的機房或你的私有云
離線執行	—	✓ 完全離線，用離線包升級
計費	$15 / 席次 / 月（年付 $180）	$20 / 席次 / 月（年付 $240），10 席次起，另加一次性 $299 安裝部署費
AI 與儲存	點數按需購買，儲存 $1/GB/月	由你提供，我們不收費
維護與升級	由我們託管運營	安裝、更新與技術支援由我們提供

11.3 地端的四步上線

STEP 01

環境評估

確認架構、資料駐留與隔離要求，給出可直接採購的資源清單。

STEP 02

安裝部署

一次性 $299 後由我們完成安裝、配置與資料遷移除錯，約 24 小時。

STEP 03

接入 AI 與儲存

填入自有模型金鑰或內網端點，指定磁碟位置；這兩項我們不收費。

STEP 04

試點與採購

完整產品跑 60 天，跑完再按席次購買授權。

資源清單　支援 Linux · Windows · macOS；最低 1 臺虛擬機器 · 4 核 · 8 GB 記憶體 · 3 Mbps 頻寬。可連外網，也可完全離線，離線環境用離線包升級。

為什麼不自助安裝　部署由我們完成，不發放自助安裝包——一次裝錯拖累的是生產環境，內網不需要「先連網啟用一下」。

12

SECURITY

安全與合規：資料在誰手裡，寫清楚

客戶資料是客戶託付給我們的資產。兩條路線（雲端與地端）都具備加密、訪問控制與審計記錄；選擇地端時，全部資料可以留在你自己的網路內。下面逐項說明控制點，不寫「企業級安全」這類無法驗證的形容詞。

12.1 九個控制點

控制點	具體做法
加密	全站傳輸使用 TLS 1.3；在我們基礎設施上靜態儲存時同樣加密，金鑰與資料分開存放。
訪問控制	基於席次的許可權決定團隊內誰能看到什麼，角色可收窄為只讀；移除席次即同時收回訪問權。
工作區隔離	各工作區之間相互隔離，資料不跨工作區流動，AI 檢索同樣受限。
審計記錄	文件與對話的狀態變更記錄操作人、時間與細節；日誌可隨資料匯出，數月之後仍可作審批依據。
檔案分享控制	私有檔案與資料夾，按受眾分享；外鏈可設有效期與開啟次數上限，並可隨時吊銷。
AI 資料邊界	只讀本工作區；每個回答顯示引用來源；不用於訓練共享或公開模型。
資料駐留	雲端資料存放在 Onsites 基礎設施內；專屬雲可指定執行個體與備份所在區域，區域在開通時固定。
備份與匯出	付費雲端工作區自動備份；免費版不保留服務端副本，需自行匯出。對話、聯絡人與文件均可以標準格式匯出，不收匯出費。
降級與披露	降級不會刪除已存資料，停止儲存包後資料保留。安全報告傳送至 support@onsitesai.com，一個個工作天內確認。

12.2 資料邊界



圖 12-1　一次 AI 呼叫的四個邊界點。任何一環預設，都不應把資料送進模型。

12.3 雙方的責任劃分

事項	雲端 / 專屬雲（我們負責）	地端（客戶負責，我們支援）
主機與網路	基礎設施、可用性與補丁	伺服器、網路與作業系統
備份	付費工作區自動備份	按隨授權提供的指令碼自行執行
模型與金鑰	由平台統一呼叫	客戶提供端點與金鑰，我們不持有
升級	由我們滾動釋出	我們提供離線包與升級支援

免費版提醒　免費版工作區不保留服務端副本，定期使用匯出功能即是你唯一的副本。這一點在選型階段最容易被忽略，建議在開通當天就約定匯出節奏。

13

PRICING

方案與價格：三項費用，價格公開

席次、儲存、AI 點數三項分開計價，每一項都有公開單價。三檔方案跑的是同一個產品，差別只在席次數、通路與執行個體是否獨享——不存在「某些功能要另外加錢解鎖」。

13.1 三檔方案

專案	免費版	商業版	商業版 · 專屬雲
價格	$0，永久	$15 / 席次 / 月	$20 / 席次 / 月
席次	最多 3 個	無上限，從第 1 席起計費	無上限，最少 10 席
Chat 通路	僅網站即時聊天	全部十個通路	全部十個通路
信箱賬號	最多 3 個自有網域	不限，含 Gmail 類	不限
儲存	100 MB	每席次 5 GB	每席次 10 GB，上限 1 TB
郵件自動化	—	✓	✓
掛件水印	顯示	永久去除	永久去除
AI 能力	✓ 點數另購	✓ 點數另購	✓ 點數另購

年付口徑：商業版 $180 / 席次 / 年，專屬雲 $240 / 席次 / 年。地端為獨立報價：$20 / 席次 / 月（年付 $240），10 席次起，另加一次性 $299 安裝部署費；AI 模型與儲存由客戶提供，這兩項我們不收費。

13.2 每席次年費對比



圖 13-1　每席次年費。地端與專屬雲同為 $240 / 席次 / 年，差別在執行個體歸屬與是否另有安裝部署費。

13.3 加購：儲存與 AI 點數

加購項	單價	可選檔位與規則
儲存（按月滾動）	$1 / GB / 月	10 GB · $10/月；50 GB · $50/月；100 GB · $100/月；500 GB · $500/月。隨時可停，已存資料不會被刪除。
AI 點數（一次性）	$25 起，永不過期	入門 $25 / 2,500 點；團隊 $50 / 5,000 點；規模 $100 / 10,000 點。免費版工作區同樣可買，不必升級方案。

13.4 一個 10 人團隊的第一年

專案	計算	金額
商業版席次	10 席 × $180	$1,800 / 年（含 50 GB 儲存）
加一份 $100 點數包	一次性，10,000 點	**合計 $1,900 / 年**，折算每席次每月約 $15.8

計費規則　席次按年計費，中途增席按剩餘時間折算到續費日；點數永不過期，用完即暫停扣費；儲存按月滾動、隨時可停。沒有接入費，也沒有「聯絡銷售」才知道的價格。

14

ROLLOUT

上線路線圖：30 / 60 / 90 天

一次把六個產品全開，通常不是最快的做法。更穩的節奏是：先讓一個通路跑通，再補上客戶與單據，最後讓 AI 接手重複勞動。下面給出一個可以直接照著排的時間表。

14.1 四段節奏

第 1 周

跑通一個通路

開通工作區，接網站聊天與 1–2 個常用信箱；把離線留言表單與自動回覆配好，讓訊息先進得來。

第 2–4 周

建立客戶記錄

匯入既有客戶與歷史郵件；統一標籤與分配規則；在 Chat 裡開始用客戶面板，讓團隊習慣「先看記錄再回話」。

第 2 個月

單據上鍊

配置信頭、編號規則與產品目錄；用報價 → 訂單 → 合約 → 發票跑通第一單，確認版本與審批能被複核。

第 3 個月

AI 與自動化

開啟 Copilot 與 AI 值守，先只給一個通路；用點數上限控制消耗；再逐步放開郵件自動化與 Desk 任務。

圖 14-1　四段節奏。前兩段幾乎沒有風險，後兩段才涉及流程變更與預算。

14.2 資料遷移清單

來源	方式	注意
歷史郵件	IMAP 拉取，匯入共享收件箱	先導一個賬號驗證附件與編碼，再批次匯入。
客戶與聯絡人	表格匯入或 API 寫入	按信箱與電話去重；空欄位留空，不要填佔位符。
產品與價格	目錄批次匯入	先定幣種與單位，報價單會鎖定目錄價格。
檔案與圖紙	按資料夾上傳到 Docs	同步規劃外鏈策略，避免歷史檔案被繼續裸發。
自定義欄位	按行業補充	欄位會帶到單據模板，命名前先與財務對一遍。

14.3 角色與許可權建議

管理員

1–2 人

管席次、通路接入、信頭與編號規則；不參與日常會話。

客服 / 銷售

按席次

處理會話與商機；可發單據但不能改價格體系與模板。

只讀

財務 / 管理層

檢視單據與報表；角色可收窄為只讀，移除席次即收回許可權。

三條可以驗證的判據　① 同一客戶的會話與單據能在一條記錄上看到；② 報價轉訂單後，金額與條款無需人工核對；③ 交接班時，下一位同事不需要問「這單到哪了」。三條都成立，再談擴席次。

15

FAQ

常見問題：十個最常被問到的答案

Q1 免費版是不是試用？到期會怎樣？

不是試用。免費版是永久方案，最多 3 個席次，Chat、Mail、CRM、Docs 的功能全給，不做功能閹割，也不需要綁信用卡。只有在需要更多席次或網站聊天以外的通路時才升級。

Q2 十個通路要分別加錢嗎？

不用。商業版每個席次都包含全部通路，不按通路收接入費，也沒有「通路包」。免費版只支援網站即時聊天，其餘通路在商業版起開放。

Q3 AI 是按人頭收費嗎？

不是。AI 用預付點數，三檔方案點數價格一致，不與席次繫結；點數永不過期，用完自動暫停扣費，收件箱照常可用。也可以整體關閉 AI。

Q4 我們的資料會被用來訓練模型嗎？

不會。AI 只讀取本工作區的資料，不會用於訓練共享或公開模型，每個回答都會標註引用的來源記錄。地端部署下模型與金鑰完全由客戶提供。

Q5 能只買 CRM，不買 Chat 嗎？

可以。六個產品各自完整可用，也可以分批開通。它們共用一份資料模型，因此先上哪一個都不影響後續補齊——這也是建議「先跑通一個通路再補客戶記錄」的原因。

Q6 能不能接入我們自己的模型？

可以。Agent Studio 支援接入自有模型端點；地端部署可指向內網模型，資料不出網。接入自有模型時，我們不收取模型費用。

Q7 地端部署要準備什麼？誰來裝？

最低 1 臺虛擬機器、4 核 8 GB 記憶體、3 Mbps 頻寬，Linux / Windows / macOS 均可。安裝由我們完成，一次性 $299，約 24 小時；內網可以完全離線安裝與升級。

Q8 可以先試點再買嗎？

地端路線提供 60 天試點：支付 $299 安裝部署費後開始，完整產品、全部功能，跑完再按席次購買授權。雲端則可以先從免費版開始，隨時升級。

Q9 資料匯出是什麼格式？能帶走嗎？

對話、聯絡人與文件都能以標準格式匯出，不鎖定格式、不收取匯出費。需要注意的是：免費版工作區不保留服務端備份，定期匯出即是你唯一的副本。

Q10 Desk 會不會自己亂髮訊息給客戶？

不會。讀取類操作可以自主完成，但發出郵件、修改單據等寫操作在執行前必須人工確認；讀了什麼、寫了什麼、花了多少點，全部留痕可查。

A

APPENDIX A

術語表：把說法統一起來

選型會上最常見的浪費，是同一個詞在不同人嘴裡指不同東西。下面這些定義在本手冊內保持一致，也可以直接拿去對齊內部口徑。

術語	定義
工作區	一個獨立的租戶空間，擁有自己的成員、資料、許可權、通路與計費。工作區之間相互隔離。
席次	一個可登入並佔用許可權的成員名額。計費按席次，許可權隨席次授予與收回。
通路	客戶訊息進入系統的入口，如網站聊天、郵件、WhatsApp、Telegram、微信客服等。
會話	一個客戶在一段連續時間內的訊息集合。會話掛在聯絡人上，可關聯商機與單據。
聯絡人 / 公司	客戶的兩個層級：公司是主體，聯絡人是公司裡的人。同一聯絡人可從多個通路歸併。
商機	一次有金額與階段的銷售機會。報價、訂單、合約與發票都掛在商機上。
單據	報價單、銷售訂單、合約與商業發票的統稱。四者按順序引用，不復制資料。
共享收件箱	團隊共用的郵件佇列，支援分配、協同與內部備註，而不是每人一個互不相通的信箱。
內部備註	只對團隊可見的說明，寫在會話或客戶上，客戶看不到。
AI 點數	AI 用量的預付計量單位。按動作扣減，永不過期，可在任何方案下購買。
Copilot	內嵌在各產品輸入區的 AI 助理，負責起草、改寫、翻譯與總結。
Harness	帶工具呼叫能力的獨立 AI 助理，可檢索 CRM、手冊與會話並展示執行過程。
Agent Studio	可自選模型與工具的 AI 工作區，用於搭建團隊自用的助理。
Desk	排程層智慧代理：接收自然語言任務，規劃步驟並跨產品執行，寫操作需人工審批。
專屬雲	我們雲上一臺為你獨享的執行個體，自有資料庫與執行時，可選資料駐留區域，仍由我們運維。
地端部署	整套系統安裝在你自己的機房或私有云，可完全離線；模型與儲存由客戶提供。

縮寫 IMAP / SMTP：郵件收取與投遞協議。UTM：投放來源引數。SLA：服務時限約定，此處指首次響應與解決的時限跟蹤。MCP：模型上下文協議，用於給智慧代理接入外部工具。

APPENDIX B

通路清單、版本記錄與支援

B.1 十條通路一覽

通路	型別	免費版	接入要點
網站即時聊天	自有掛件	✓	貼上一段指令碼即可；含離線留言表單。
郵件	IMAP / SMTP	✓	自有網域信箱；免費版最多 3 個賬號。
WhatsApp	個人號 / 官方 API	—	兩種形態都支援，按號碼授權。
Facebook Messenger	主頁授權	—	需主頁管理員完成授權。
Telegram	個人號 / 機器人	—	機器人適合群與通知，個人號適合一對一。
Microsoft Teams	組織接入	—	適合已有 Teams 作為內部協作平台的團隊。
LINE	官方賬號	—	面向日本與東南亞市場。
微信客服	客服賬號	—	面向中國大陸客戶，需要客服賬號資質。
飛書	應用授權	—	面向使用飛書作為辦公平台的團隊。
Discord	伺服器機器人	—	適合社羣與開發者社群。

B.2 版本記錄

版本	日期	主要變化
2.0	2026 年 11 月	重寫為完整產品手冊：新增系統架構、資料模型、四個產品詳解、AI 能力層、Desk 執行鏈路、部署與安全、價格結構與上線路線圖；補充通路清單與術語表。
1.0	2026 年	初版：產品構成與三檔方案邊界的簡要說明（4 頁）。

B.3 獲取幫助

事項	方式	說明
產品支援	support@onsitesai.com	使用問題、配置協助與遷移諮詢。
地端評估	官網「申請地端部署」表單	一個個工作天內給出可直接執行的部署答覆。
安全報告	support@onsitesai.com	直達開發團隊；一個個工作天內確認，修復釋出前持續同步。
文件與手冊	onsitesai.com/tw/download.html	本手冊、地端指南與安全白皮書的最新版本。

關於本文件 本手冊中的價格、能力與限制以釋出日為準；產品迭代後我們會同步更新。若本文件與合約條款存在差異，以合約為準。文中未標註來源的數字均為產品自身計量口徑（如通路數量、儲存容量），不包含第三方統計。

Onsites AI

START IN 15 SECONDS

整段客戶關係，一個工作區。

免費版包含 Chat、Mail、CRM 與 Docs，最多 3 個席次，永久免費。需要全部通路時按席次升級；資料不能出網時，選地端部署——同一套軟體，由你決定放在哪裡。

免費開始

onsitesai.com/tw/start.html

聯絡我們

support@onsitesai.com

© 2026 Onsites AI 保留所有權利

ONS-PM-TW-2.0 · 第 2.0 版 · 2026 年 11 月