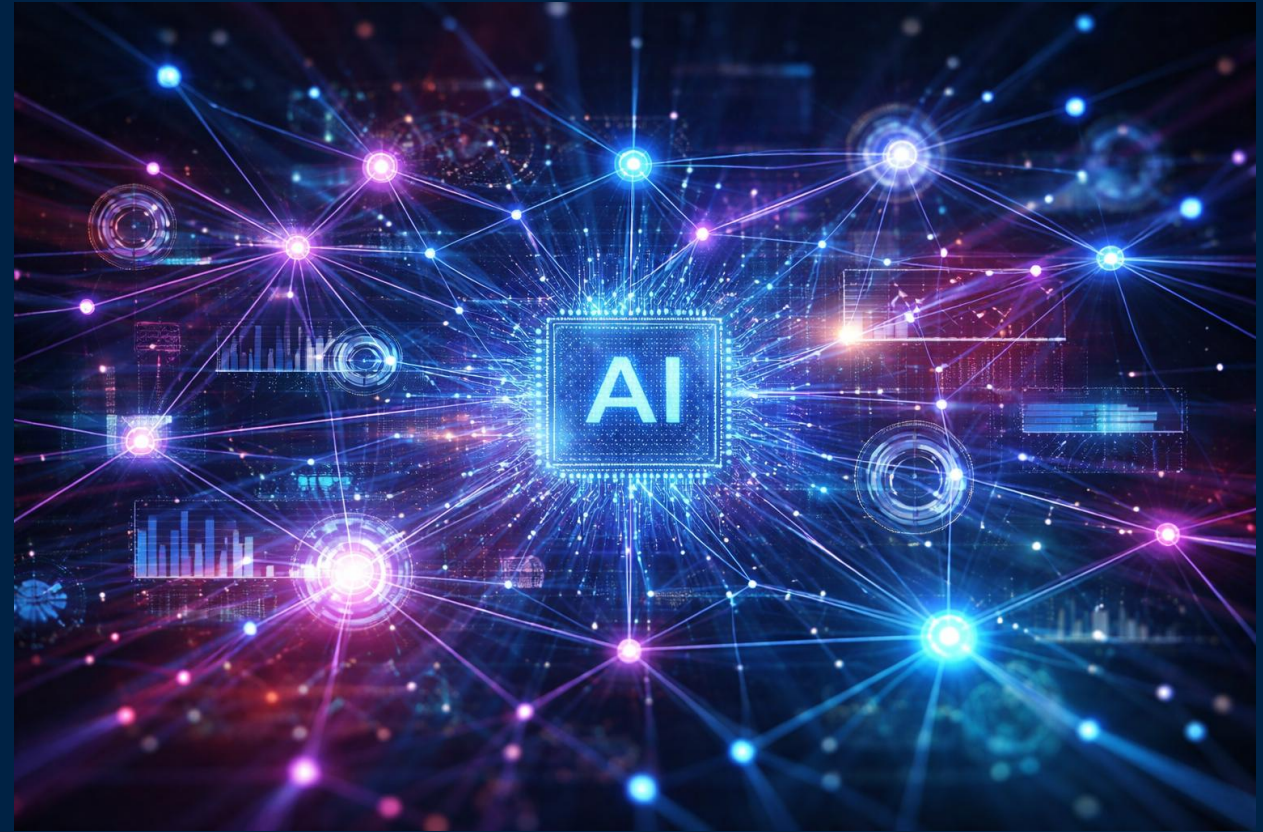


构建技术支持框架：

人工智能时代的数字学术资源
技术支持

石晓璟 – 期刊及电子产品客户经理
Garry Griffin – IT服务管理主管





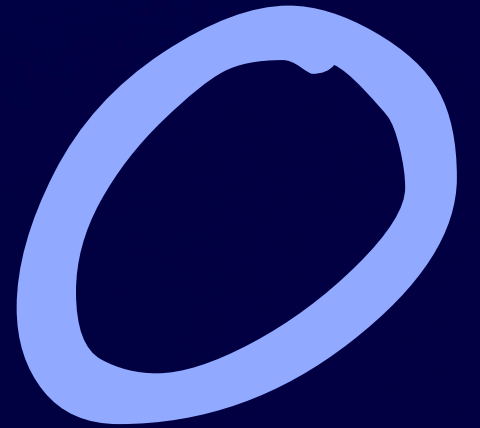
Taylor & Francis
by informa...

1. 关于我们 · *Who We Are*
2. 构建技术支持框架 · *Frameworks for Support*



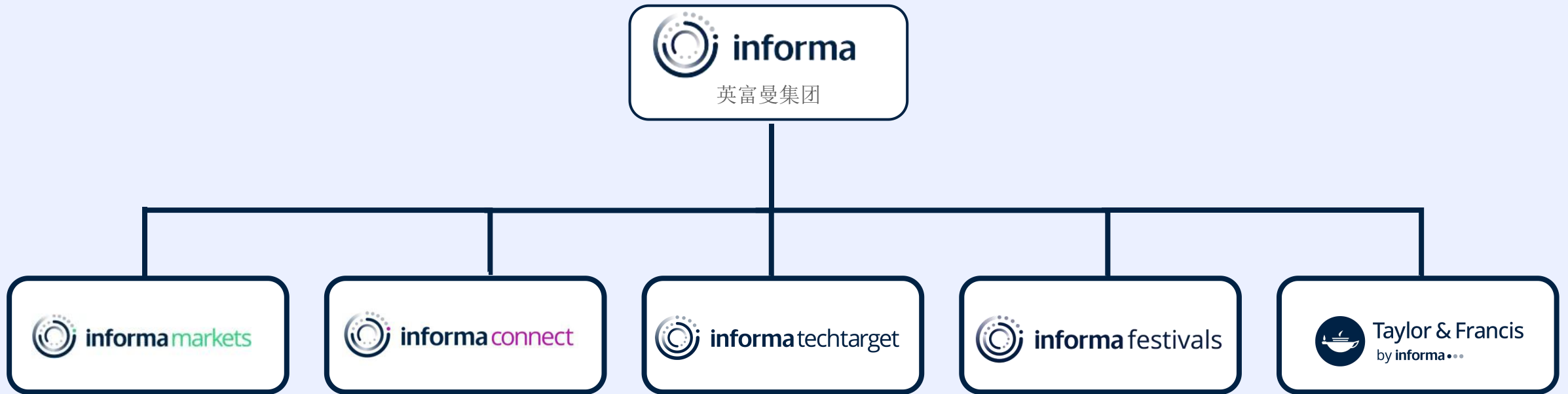
关于我们

Who We Are



英富曼集团 (Informa Group)

Informa是一家全球领先的会展、数字服务和学术知识集团。Taylor & Francis是Informa Group旗下的学术出版事业部。



Taylor & Francis

旗下拥有六大值得信赖的品牌



混合出版与
开放获取期刊



人文与社会科学
大本营



前沿
科学研究



开放获取
研究成果



开放研究
平台与工具



开放获取
医学研究期刊

Taylor & Francis

公司概况

Taylor & Francis始于1798年，是一家全球领先的、广泛覆盖各个学科知识和研究领域的优质出版商。

220多年来，我们一直秉持高质量的服务和学术水平，出版了诸多经典学术著作。

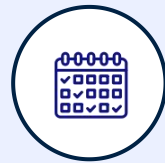
服务包括学术期刊、图书、电子书、教科书和参考书，涵盖了大量学科领域，包括人文社科、科学技术和医学。



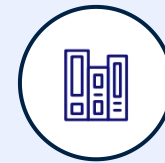
220+
年的历史



2,500+
期刊数量



8,400+
每年出版图书数量



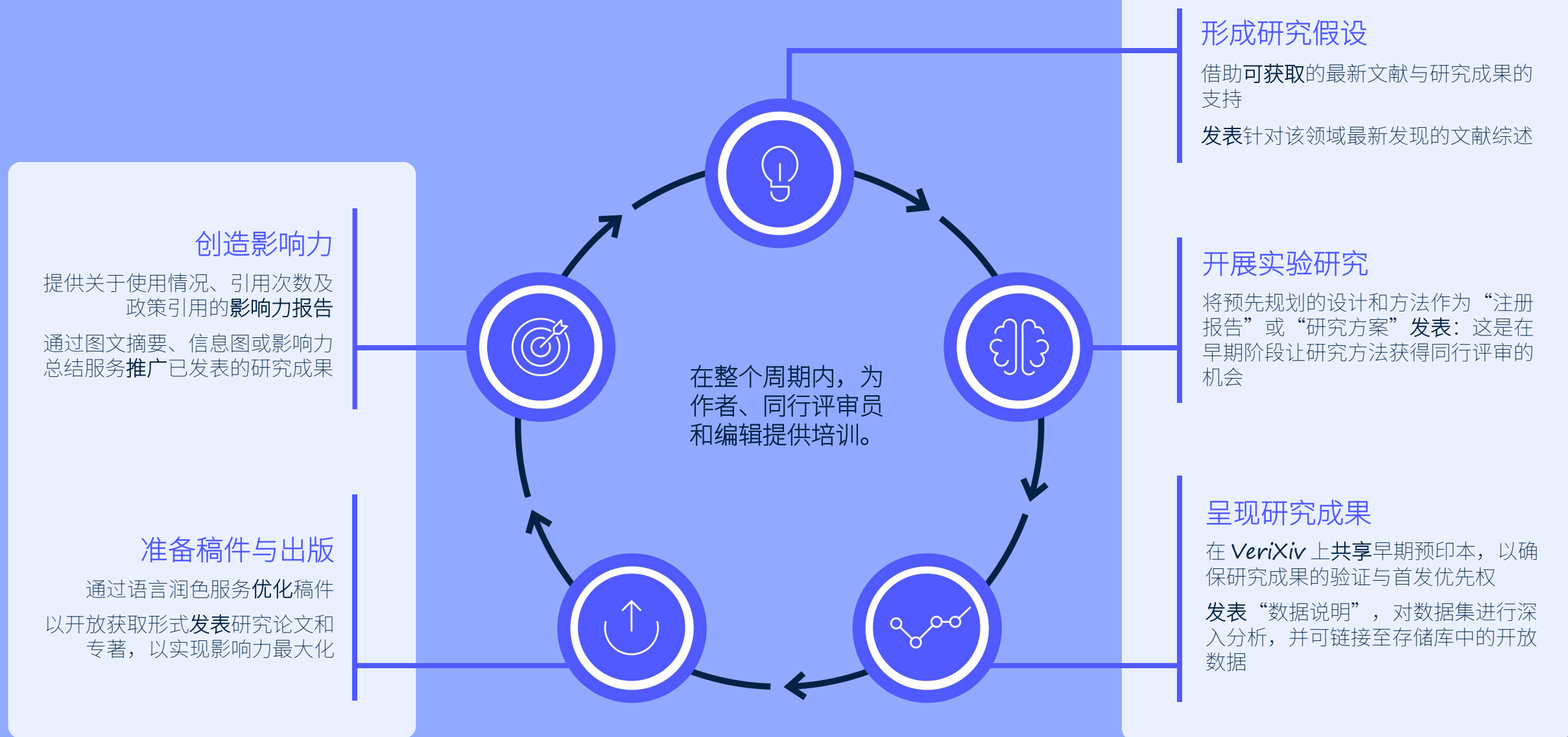
202,000+

累计出版图书总量

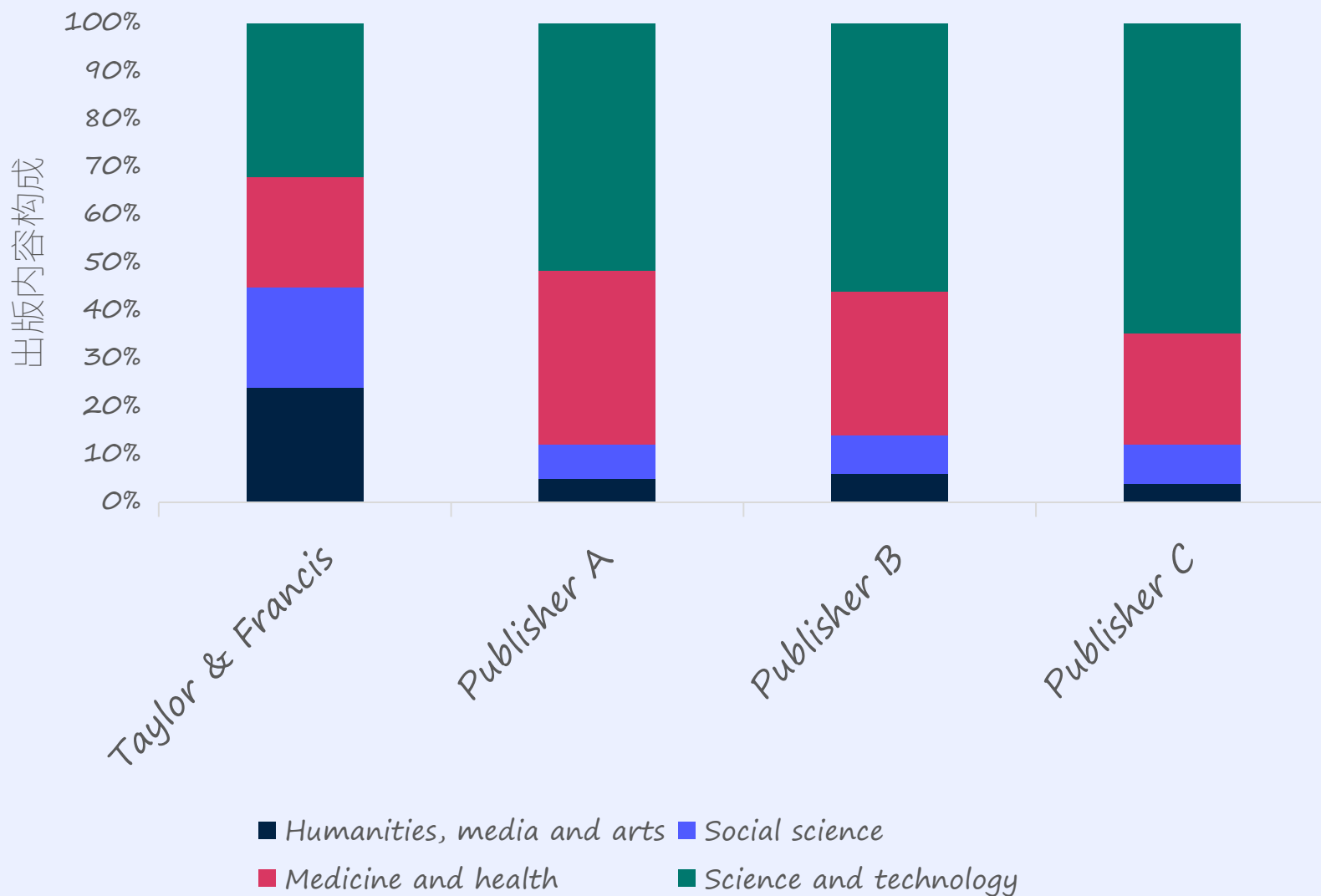


5,552,000+
累计发表文章数量

我们提供覆盖研究全生命周期的出版服务



我们拥有所有主要出版商中最为均衡全面的出版组合。



数字科学。(2018-) Dimensions[软件]。源自: <https://app.dimensions.ai>。访问日期: 2025年7月11日, 依据许可协议使用。

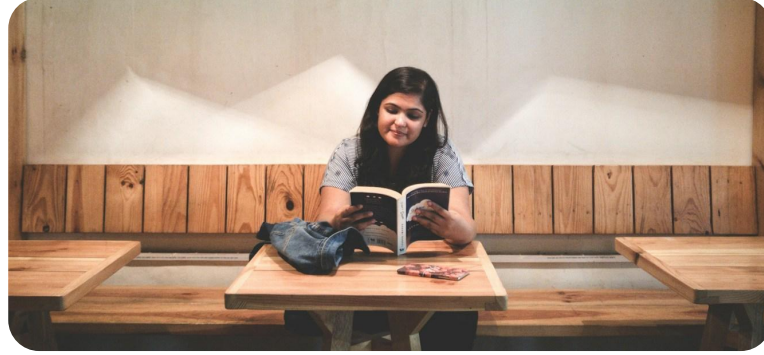
Taylor & Francis旗下Routledge

在所有知识领域和出版格式中均处于领先地位的图书出版品牌



助力教研 驱动卓越

我们的教材、参考书及手册内容专为提升学习成果而设计，旨在满足师生多元化的需求。



人文社科领域的领军者

我们出版了超过半数的人文与社会科学（HSS）教材及专业著作，其中包括朱迪斯·巴特勒（*Judith Butler*）、伯特兰·罗素（*Bertrand Russell*）、保罗·吉尔罗伊（*Paul Gilroy*）、埃里希·弗洛姆（*Erich Fromm*）、玛丽·米奇利（*Mary Midgley*）和马塞尔·莫斯（*Marcel Mauss*）等开创性学者的著作。



开放获取图书的先驱

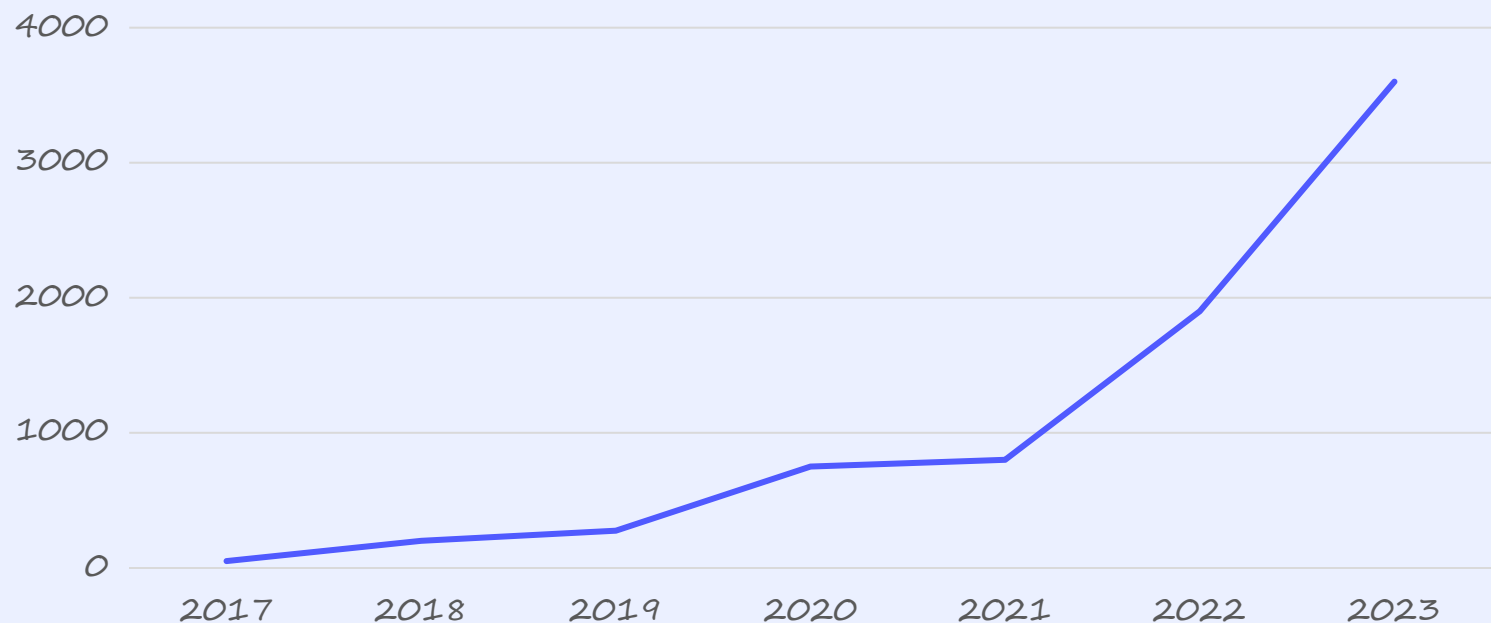
我们出版开放获取图书及章节已有十余年历史。凭借业内最灵活的开放获取图书出版方案，以及“承诺开放（*Pledge to Open*）”等创新模式，我们为更多作者提供了选择开放获取出版的机会。

我们恪守伦理与诚信

携手整个科研界共同抵制学术不端行为



我们每年调查数千起涉嫌学术不端的案件



2017年至2023年间，Taylor & Francis在文章已发表或未发表阶段涉及的伦理案件数量。



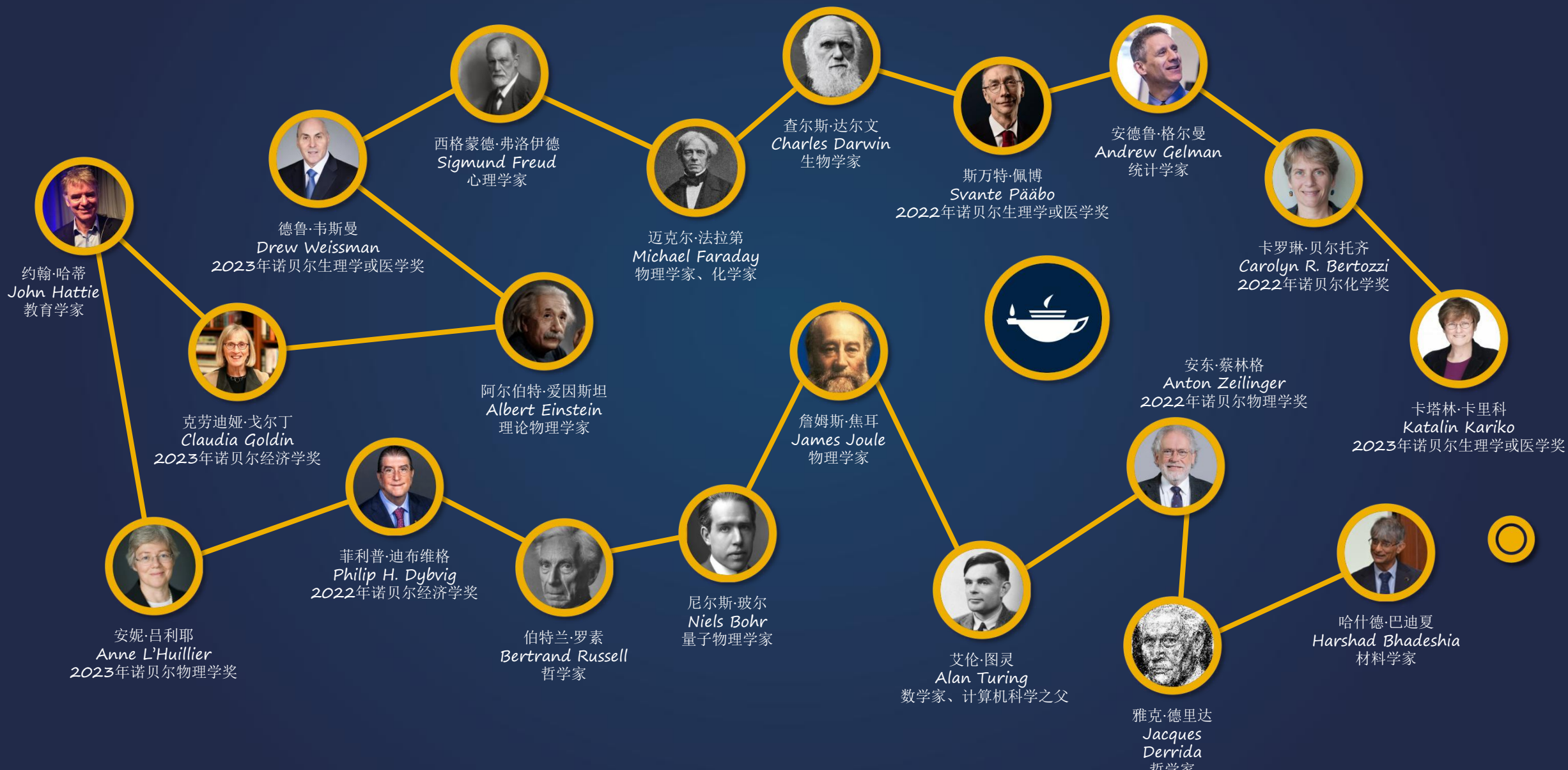
我们是提升科研标准的领军者。

C O P E

STM

UNITED2ACT
AGAINST PAPER MILLS

诸多学术泰斗选择Taylor & Francis出版他们的旷世之作



最新举措

创新赋能，捍卫科研诚信、提升可及性并推动开放获取发展

出版商对“正在调查中”的文章添加临时在线通知



Taylor & Francis新增基于GetFTR技术的标识功能，用于标记被撤稿或已更新的参考文献



高校支持出版商的开放获取图书资助计划



Taylor & Francis发布面向作者、编辑及审稿人的人工智能应用扩展指南

Library Technology Guides

Taylor & Francis集体资助试点项目中的期刊已达成全面开放获取出版的目标



Taylor & Francis加入DAISY联盟的“包容性出版合作伙伴计划”



Taylor & Francis宣布启动“集体资助 (Collective Funding)” 试点项目



维基百科的志愿者编辑将可访问Taylor & Francis旗下的所有期刊

THE BOOKSELLER

我们在研究生态系统中的角色 规模化地出版高质量成果

知识管理

与研究人员、资助机构、学术机构及学术学会携手合作



学术验证

每月依托编辑政策，通过同行评审与出版前核查，对 **75,000** 篇文章进行严格把关



创新引领

无障碍出版、人工智能、开放研究及可持续发展领域的领军者



我们的期刊将 **2,500** 多个科研社群与知识用户紧密相连

知识应用

确保研究成果触达每一位需要它的人



成果推广

元数据标引、市场营销、媒体关系及尖端内容平台



永久保存

为每一项研究成果的确切学术记录提供永久存续的归宿

Taylor & Francis 助力向开放科研的可持续转型

我们致力于构建一个人人皆可获取可信知识的未来



在推进开放科研方面，我们是值得信赖的合作伙伴

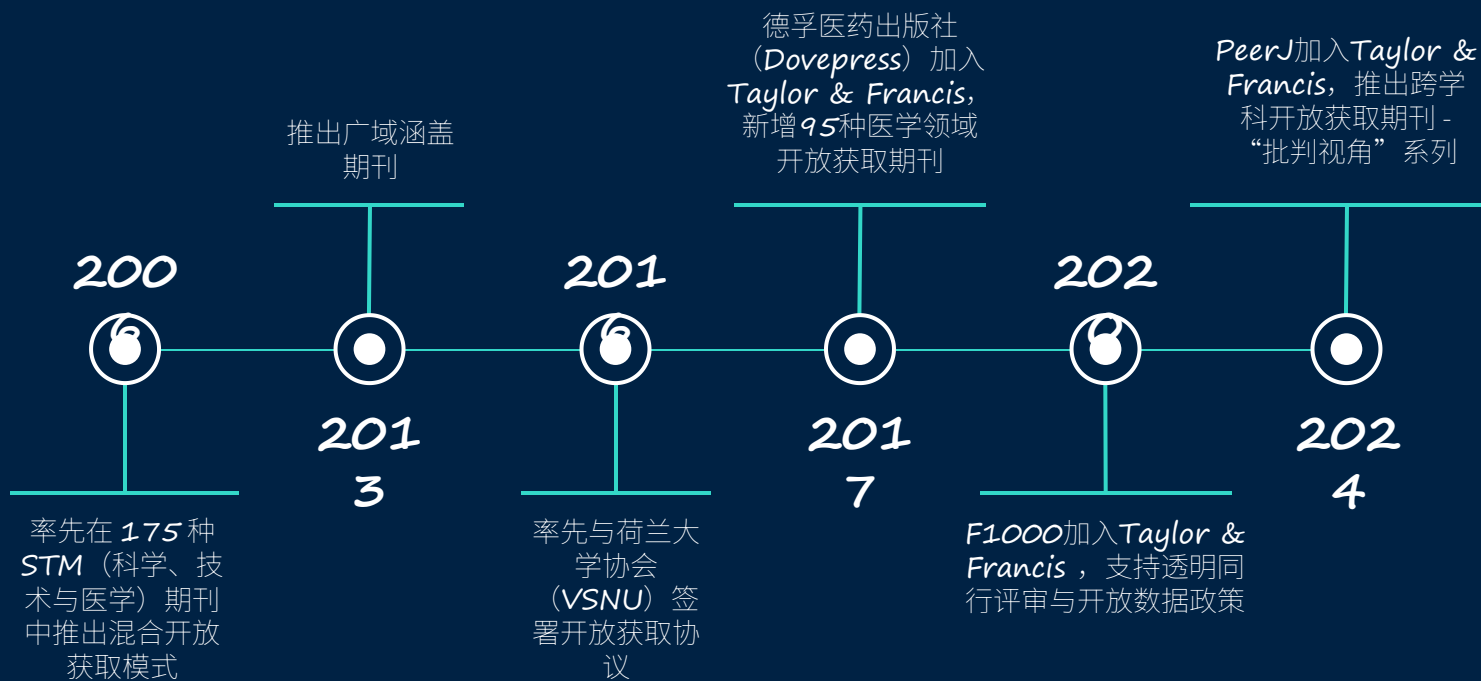


提供比其他任何出版商都更多的开放获取途径



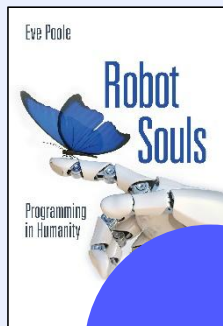
领先的开放获取图书出版商

自2006年起引领开放研究



Taylor & Francis的学术研究人工智能 推进知识探索，重塑出版未来

推进知识探索



500
+

人工智能领域著作，包括与权威机构人工智能促进协会合作出版的系列丛书



300
+

聚焦人工智能或融合人工智能方法的期刊 - 包括全球首本专注于心理学与人工智能交叉领域的研究期刊



重塑出版未来

“合理运用人工智能将加速研究成果从实验室向临床应用的转化。在我看来，这正是其根本价值所在。”

Leon Heward-Mills
研究者服务部门董事总经理

人工智能与科研社群



与人工智能开发者建立审慎的合作关系



为机构提供创新许可条款



为使用人工智能的研究人员制定清晰政策

引领行业领先的可持续发展进程

我们是唯一在业务运营及所有印刷图书与期刊方面均实现碳中和®认证的出版商



80%的印刷期刊采用无塑料包装



经认证的负责任采购纸张确保我们的产品不涉及森林砍伐



75%的图书采用“按需印刷”模式以最大限度减少浪费并降低退货率



我们靠近客户所在地印制图书，显著降低运输碳排放



自2020年以来，我们的印刷供应链排放量已减少逾30%



我们始终致力于实现无障碍获取，产品设计面向所有人
无障碍出版的领先出版商

全球16%的人口患有某种形式的残疾
我们的目标是确保所出版的内容惠及每一个人

殊荣见证

经独立第三方数字无障碍认证计划Benetech评定，我们以99%的“致力无障碍 (Born accessible)”评级成为“全球认证无障碍™”出版商

我们在ASPIRE出版商评分中获得100%满分，荣获无障碍声明验证的“黄金”等级，并成为全球首家通过ASPIRE验证的出版商。

Adherence >
Issue
an article
Journal homepage

Listen

自2021年以来，我们的“文本转音频”功能累计使用次数已超过700万次。

REVIEW

Generative AI/LLMs for Plain Information for Patients, Care, General Public: Opportunities,

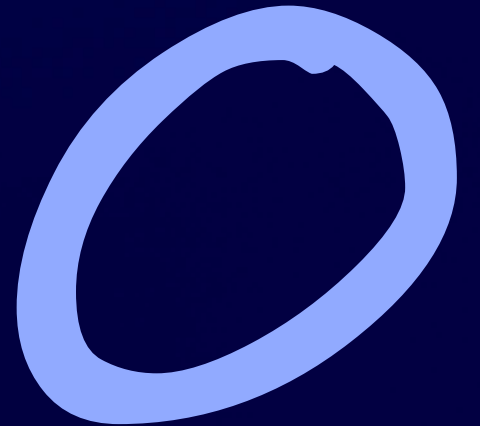
Avishek Pal , Tenzin Wangmo , Trishna Bharadia , Mithi Ah

Mayank Bhailalbhair Bhandari , Rohitbhai Kachhadiya , ...show all

Pages 2227-2249 | Received 16 Mar 2025, Accepted 28 Jun 2025, Published online: 30

构建技术支持框架

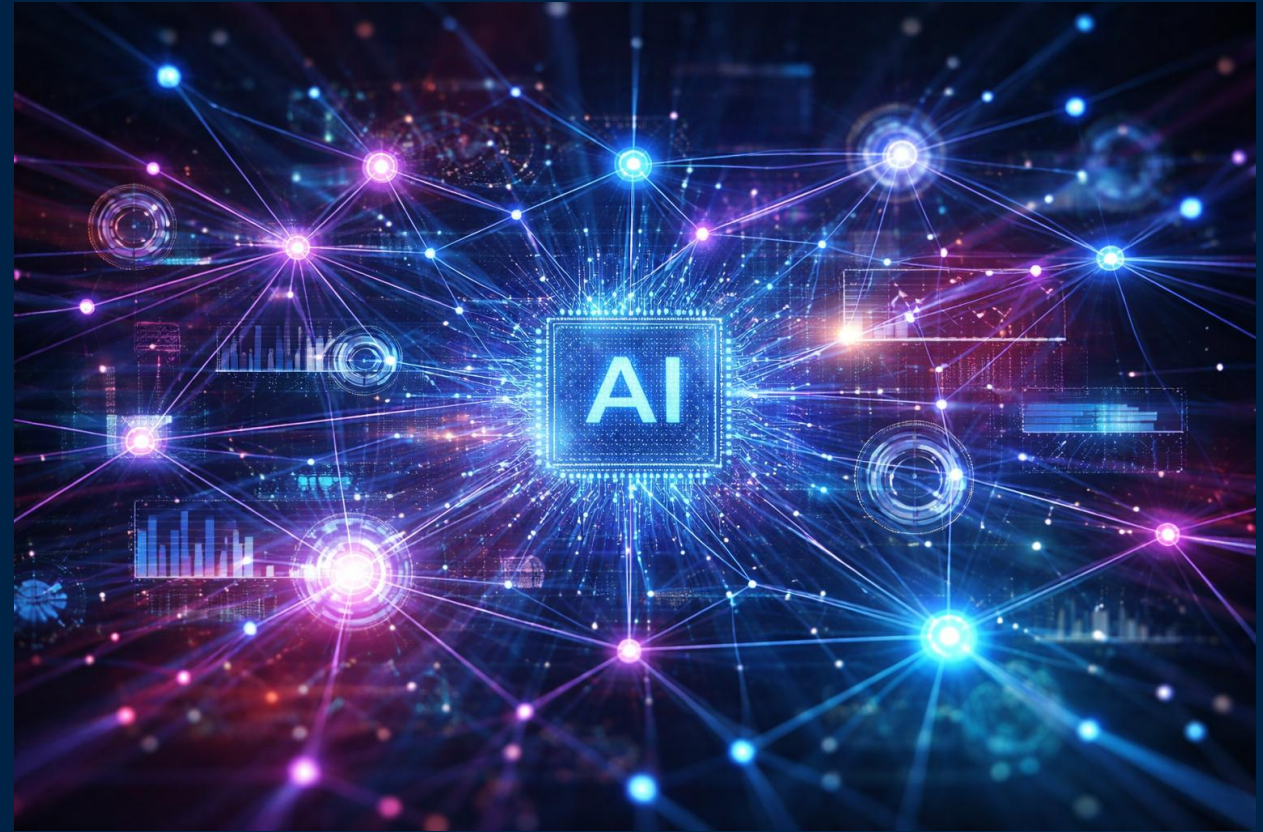
Frameworks for Support



构建技术支持框架：

人工智能时代的数字学术资源
技术支持

石晓璟 – 期刊及电子产品客户经理
Garry Griffin – IT服务管理主管



Taylor & Francis 技术支持架构

Taylor & Francis技术支持体系概览

- 多层次架构(Multi level)
- 以用户为中心(Customer Focus)

何谓支持框架?

- 信息技术基础架构库(ITIL)
- 设有安全保障的灵活性(Flexible with Guardrails)
- 良好实践与最佳实践(Good and Best Practice)

我们的核心需求是什么?

- 稳健且适应人工智能时代(Robust and Adaptable for the AI age)



核心支持挑战

无障碍访问环境(*Accessibility*)

- 读者普惠性无障碍访问环境
Accessibility for all readers
- 平台导航(*Navigation of platforms*)
- 发现关联内容(*Discovering relevant content*)



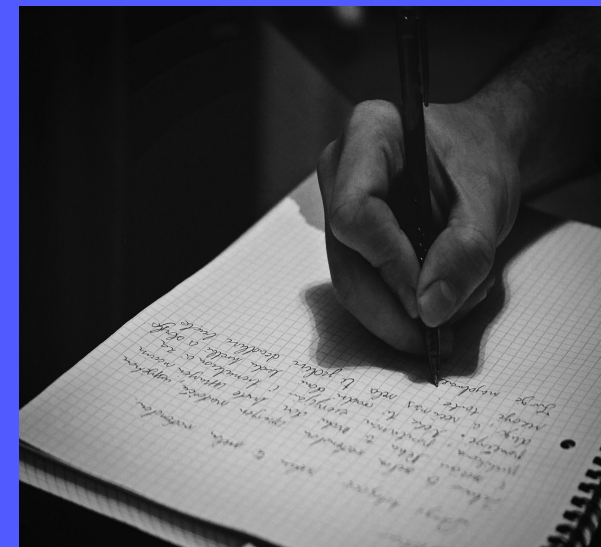
图书馆员面临的挑战(*Librarian Challenges*)

- 订阅管理(*Managing subscriptions*)
- 访问故障排除(*Troubleshooting access*)
- 系统集成(*Systems integrations*)



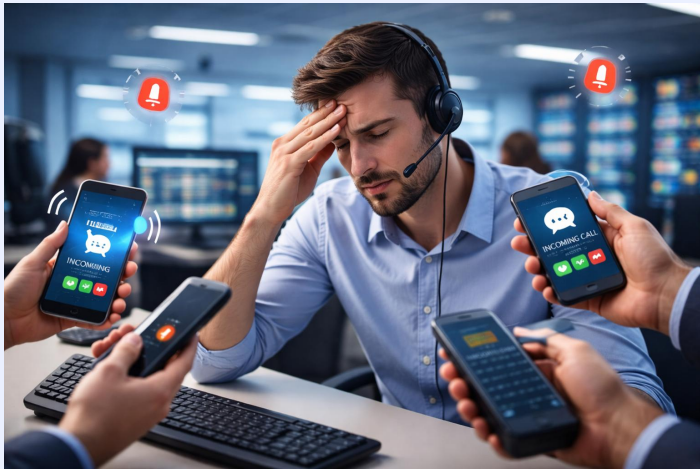
作者关注的问题(*Author Concerns*)

- 投稿系统阻滞(*Submission systems struggles*)
- 内容可见度(*Content visibility*)
- 精准受众投递(*The right audience*)



挑战的复杂性

多渠道联络与差异化支持响应，包括电子邮件、电话，及即时通讯等



针对不同类型机构与企业的独特需求，还要兼顾多样化用户类型以及平台差异性，如：电子书与期刊

全球化的多语言用户群体，全球分布的支持团队以及业务利益相关方



技术支持自动化：流程优化

“自动化正在通过压缩响应时间与提高效能来重塑技术支持。”

聊天机器人(Chatbots)

即时性交互(Instantaneous)

查询闭环解决(Query resolution)

无需人工干预(Human intervention free)



自助服务(Self Service)

赋予自主权(Empowerment)

排除故障(Troubleshooting)

节省时间(Time saving)



自动化可扩展性(Automated Scalability)

日益增长的服务请求(Growing number of requests)

一致性(Consistency)

质量(Quality)



运用人工智能提升客户体验

基于预测性分析的用户需求预判

支持工单的智能路由



主动式技术支持：防患于未然

面向实时故障识别的监控体系

- 可疑活动
- 系统稳定性



通过反馈闭环实现系统的迭代优化

- 实时反馈
- 随机与计划性交流

结语：利用自动化与人工智能重塑技术支持体系

自动化精简流程
(Automation Streamlines Processes)

技术不仅是工具
(Technologies are not just tools)

创新(Innovation)



人工智能增强个性化服务与可扩展性
(AI Enhances Personalisation and Scalability)

更完善、更高效支持框架的推动者
(Enablers of a better, more efficient support framework)

结语：

“随着我们不断创新，我们的目标始终不变：提供稳健且可靠的技术支持，为数字时代的读者、馆员及作者赋能，共创学术成功。”



Taylor & Francis
by informa•••

Thank you

taylorandfrancis.com

联系我们



微信公众号: TandF学术



知乎: Taylor and Francis



新浪微博: TandF-China



搜狐: Taylor & Francis



哔哩哔哩: TaylorandFrancis



Taylor & Francis中国

地址: 北京市海淀区中关村大街甲59号

文化大厦2102 & 2103室

邮件: marketing@tandfchina.com

