

**測試: 分析與摘要能力**

**測試工具: Google Gemini**

**Prompt**

None

附檔內容為與 台灣大哥大總經理、AppWorks 創辦人 暨 Aiworks 創辦人 的訪談逐字稿，主題為「AI 對企業和企業文化的衝擊與機會」，請分析訪談內容並生成重點摘要。

**Result**

好的，這是一份根據您提供的訪談逐字稿所生成的重點摘要：

### **AI 對企業和企業文化的衝擊與機會：訪談重點摘要**

台灣大哥大總經理暨 Aiworks 創辦人 Jamie 林之晨在訪談中，深入探討了 Agentic AI 的未來發展、企業導入 AI 的策略，並分享了台灣大哥大推動全員 AI 升級的「超人計畫」實踐經驗。

### **Agentic AI 的現況與未來**

多數台灣人尚未使用 ChatGPT 或 Gemini 等工具，顯示 AI 的普及仍處於同溫層內<sup>111</sup>。企業經營者普遍對如何導入 AI 感到焦慮<sup>2</sup>。當前的 AI 像是一個需要被告知「如何做」(How)的工具<sup>3</sup>。未來的 Agentic AI 則僅需被告知「做什麼」(What)，它將能自行找出方法<sup>4</sup>。

要達到這個目標，AI 需要大量的「脈絡」(Context)<sup>5</sup>。講者預測，Agentic AI 產業將在 2028 至 2030 年後才會趨於成熟<sup>6</sup>。

### **Agentic AI 的五個發展等級**

講者引用 Salesforce 的框架，將 Agentic AI 的成熟度分為五個等級<sup>7</sup>：

- **Level 0: 規則式自動化 (Rule-based Automation)**
  - 運用 RPA 等工具處理重複性高的工作<sup>8</sup>。
- **Level 1: 資訊檢索 (Information Retrieval)**
  - AI 能在大量文件中直接找出答案，使用者無需親自開啟檔案閱讀<sup>9</sup>。例如整合 Gemini 的 Google Workspace<sup>10</sup>。
- **Level 2: 單一領域的簡單協作 (Simple Orchestration, Single Domain)**

- AI 能在特定領域內完成較簡單的任務，例如要求 AI 撰寫一個數獨遊戲<sup>11</sup>。目前多數大型語言模型處於此階段<sup>12</sup>。
- **Level 3：跨領域的複雜協作 (Complex Orchestration, Multiple Domains)**
  - AI 能執行橫跨多個專業領域的複雜任務，如同產品經理一般，從市場調查、程式開發、上架到推廣一手包辦<sup>13</sup>。
- **Level 4：多智能體協作 (Multi-agent Orchestration)**
  - 建立一個由不同專業 AI 智能體(如產品經理、財務、營運)組成的團隊，彼此可以互相溝通協作 (A2A, agent-to-agent)，完成公司營運<sup>14</sup>。

### 台灣大哥大的 AI 轉型實踐：「超人計畫」

為因應缺工與提升生產力的挑戰，台灣大哥大啟動為期三年的「超人計畫」，目標是讓所有同仁都精通 AI 操作<sup>15</sup>。<sup>15</sup>該計畫與 Aiworks 合作，並依據員工屬性分為四個群體推動<sup>16</sup><sup>16</sup>：

#### 1. IT 工程師 (約 800 位)

- 全面導入 AI Coding，從需求定義到開發、維運皆涵蓋<sup>17</sup>。
- 成果：目前已有超過 15% 的專案使用 AI 編碼，工程師的單位生產力提升約 20%<sup>18</sup>。

#### 2. 客服人員 (約 1,500 席)

- **客服小麥 (AI 客服)**：每月服務約 50 萬人次，成功率達 97%，用戶滿意度 96%<sup>19</sup>。
- **AI 語音核身**：由 AI 接聽電話進行身份驗證，每通電話平均節省 8% 的客服服務時間<sup>20</sup>。此服務採用台灣大哥大自行研發的 ASR (語音辨識) 引擎，對台灣多種口音的辨識率高達 97%<sup>21</sup>。

#### 3. 門市人員 (約 2,000 位)

- **萬能大賣**：AI 系統協助店員向顧客推薦最適合的產品<sup>22</sup>。
- **AI 進線系統**：AI 幫助過濾打到店裡的電話，將約七成非門市業務的電話轉至客服中心，成功轉介至門市的電話，其銷售成功率提升 40%<sup>23</sup>。

#### 4. 後勤同仁 (非 IT、非客服、非門市)

- 已完成全員 AI 訓練，近半數同仁實際應用 AI 工具處理庶務性、重複性的工作<sup>24</sup>。

- 成果：員工反應平均每日可節省 10% 的工作時間<sup>25</sup>。

#### 成功關鍵：由上而下的主管驅動策略

講者分享，推動 AI 轉型成功的秘訣在於「先從主管開始」<sup>26</sup>。相較於員工有三年的學習期，公司要求 400 位主管必須在半年內學會並應用 AI，並舉辦 Demo Day 隨機抽點上台展示成果<sup>27</sup>。

此舉雖初期引發部分主管抱怨，但最終所有主管都成功掌握 AI 工具，並能進一步帶領部屬導入應用<sup>28</sup>。講者強調，AI 轉型應是全員運動，若僅由 IT 部門主導，容易讓其他同仁產生依賴心態，阻礙普及<sup>29</sup>。

Jamie-shar...audio-test

 TXT

附檔內容為與台灣大哥大總經理、AppWorks 創辦人暨 Aiworks 創辦人的訪談逐字稿，主題為「AI 對企業和企業文化的衝擊與機會」，請分析訪談內容並生成重點摘要。

◆ 顯示思路 ▾

好的，這是一份根據您提供的訪談逐字稿所生成的重點摘要：

#### AI 對企業和企業文化的衝擊與機會：訪談重點摘要

台灣大哥大總經理暨 Aiworks 創辦人 Jamie 林之晨在訪談中，深入探討了 Agentic AI 的未來發展、企業導入 AI 的策略，並分享了台灣大哥大推動全員 AI 升級的「超人計畫」實踐經驗。

#### Agentic AI 的現況與未來

多數台灣人尚未使用 ChatGPT 或 Gemini 等工具，顯示 AI 的普及仍處於同溫層內。企業經營者普遍對如何導入 AI 感到焦慮。當前的 AI 像是一個需要被告知「如何做」(How) 的工具。未來的 Agentic AI 則僅需被告知「做什麼」(What)，它將能自行找出方法。

要達到這個目標，AI 需要大量的「脈絡」(Context)。講者預測，Agentic AI 產業將在 2028 至 2030 年後才會趨於成熟。

#### Agentic AI 的五個發展等級

講者引用 Salesforce 的框架，將 Agentic AI 的成熟度分為五個等級：

- **Level 0：規則式自動化 (Rule-based Automation)**
  - 運用 RPA 等工具處理重複性高的工作。
- **Level 1：資訊檢索 (Information Retrieval)**
  - AI 能在大量文件中直接找出答案，使用者無需親自開啟檔案閱讀。例如整合 Gemini 的 Google Workspace。
- **Level 2：單一領域的簡單協作 (Simple Orchestration, Single Domain)**
  - AI 能在特定領域內完成較簡單的任務，例如要求 AI 撰寫一個數獨遊戲。目前多數大型語言模型處於此階段。
- **Level 3：跨領域的複雜協作 (Complex Orchestration, Multiple Domains)**
  - AI 能執行橫跨多個專業領域的複雜任務，如同產品經理一般，從市場調查、程式開發、上架到推廣一手包辦。
- **Level 4：多智能體協作 (Multi-agent Orchestration)**
  - 建立一個由不同專業 AI 智能體（如產品經理、財務、營運）組成的團隊，彼此可以互相溝通協作 (A2A, agent-to-agent)，完成公司營運。

## 台灣大哥大的 AI 轉型實踐：「超人計畫」

為因應缺工與提升生產力的挑戰，台灣大哥大啟動為期三年的「超人計畫」，目標是讓所有同仁都精通 AI 操作。該計畫與 Aiworks 合作，並依據員工屬性分為四個群體推動：

### 1. IT 工程師 (約 800 位)

- 全面導入 AI Coding，從需求定義到開發、維運皆涵蓋。
- 成果：目前已有超過 15% 的專案使用 AI 編碼，工程師的單位生產力提升約 20%。

### 2. 客服人員 (約 1,500 席)

- **客服小麥 (AI 客服)**：每月服務約 50 萬人次，成功率達 97%，用戶滿意度 96%。
- **AI 語音核身**：由 AI 接聽電話進行身份驗證，每通電話平均節省 8% 的客服服務時間。此服務採用台灣大哥大自行研發的 ASR (語音辨識) 引擎，對台灣多種口音的辨識率高達 97%。

### 3. 門市人員 (約 2,000 位)

- **萬能大賣**：AI 系統協助店員向顧客推薦最適合的產品。
- **AI 進線系統**：AI 幫助過濾打到店裡的電話，將約七成非門市業務的電話轉至客服中心，成功轉介至門市的電話，其銷售成功率提升 40%。

### 4. 後勤同仁 (非 IT、非客服、非門市)

- 已完成全員 AI 訓練，近半數同仁實際應用 AI 工具處理庶務性、重複性的工作。
- 成果：員工反應平均每日可節省 10% 的工作時間。

#### 成功關鍵：由上而下的主管驅動策略

講者分享，推動 AI 轉型成功的秘訣在於「先從主管開始」。相較於員工有三年的學習期，公司要求 400 位主管必須在半年內學會並應用 AI，並舉辦 Demo Day 隨機抽點上台展示成果。

此舉雖初期引發部分主管抱怨，但最終所有主管都成功掌握 AI 工具，並能進一步帶領部屬導入應用。講者強調，AI 轉型應是全員運動，若僅由 IT 部門主導，容易讓其他同仁產生依賴心態，阻礙普及。

•

資料來源