

測試:分析與摘要能力

測試工具:Anthropic Claude

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

我將為您分析這份關於「AI 對企業和企業文化的衝擊與機會」的訪談逐字稿，並生成重點摘要。我已經為您整理了這份訪談的完整重點摘要。這份內容涵蓋了台灣大哥大總經理分享的 Agentic AI 發展趨勢、企業實戰經驗，以及成功推動 AI 轉型的關鍵策略。

AI 對企業和企業文化的衝擊與機會 - 重點摘要

演講背景

- 演講者身份:台灣大哥大總經理、Tech Orange 共同創辦人、AppWorks 創辦人暨 Aiworks 創辦人
- 核心議題:探討 Agentic AI 發展趨勢及其對企業帶來的機會與挑戰

AI 採用現況分析

台灣 AI 使用現況

- 台灣絕大多數人尚未開始使用 ChatGPT 或 Gemini
- 在場科技業人士可能活在「同溫層」中，多數民眾仍處於「level 負一」狀態
- 全台灣各產業都面臨缺工問題，AI 成為提升生產力的關鍵解方

Agentic AI 發展階段框架

Salesforce 五階段分類

1. **Level 0**: Rule-based automation (規則導向自動化)
 - 如 RPA、N8N 等工具
 - 執行重複性工作, 但不算真正的 agent
2. **Level 1**: Information retrieval agent (資訊檢索代理)
 - 如 Google Workspace + Gemini、Microsoft 365 + Copilot
 - 能從文件海中自動找到並整理資訊
3. **Level 2**: Simple orchestration, single domain (單領域簡單編排)
 - 在特定領域完成複雜任務
 - 例: 自動寫程式創建數獨遊戲
 - 現有大型語言模型多處於此階段
4. **Level 3**: Complex orchestration, multiple domains (多領域複雜編排)
 - 跨領域執行複雜任務流程
 - 例: 市場調查 → 程式開發 → 上架推廣
 - 相當於產品經理的工作能力
5. **Level 4**: Multi-agent orchestration (多代理協作)
 - 多個專業 agent 協同工作
 - 包含產品經理、財務、營運、DevOps 等不同角色的 agent
 - 實現 A2A (agent-to-agent) 協作

市場發展預測

- 目前 Agentic AI 市場規模仍很小
- 預計 2028-2030 年才會成熟
- 關鍵挑戰: AI 需要更多 context 才能從 automation 進化到 agentic

台灣大哥大「超人計畫」實戰經驗

三年轉型計畫概述

- 目標: 讓全體同仁在三年內精通 AI 操作, 能夠指導 agent 完成工作

- 策略: 根據不同職能分類, 採用差異化 AI 導入方式

四大職能分類與 AI 應用

1. IT 工程師(約 800 位)

- 應用重點: 全端 AI coding
- 涵蓋範圍: 需求定義 → 軟體開發 → DevOps
- 成果:
 - 超過 15% 系統與專案使用 AI coding
 - 工程師生產力提升 20%
 - 推行半年至一年的成效

2. 客服部門(約 1,500 席)

客服小麥(AI 客服)

- 每月 50 萬人次使用(占 1,000 萬用戶的 5%)
- 成功率達 97%
- 用戶滿意度 96%

AI 語音核身

- AI 先行接聽電話進行身份確認
- 每通電話節省 8% 客服時間
- 80% 用戶通過語音核身, 滿意度達 90%
- 使用台灣大哥大自主研发的 ASR(語音辨識引擎)
- ASR 正確率達 97%, 專門訓練識別台灣各種口音

3. 直營門市(約 2,000 位同仁)

萬能大賣系統

- AI 協助銷售人員分析客戶需求, 推薦適合產品

AI 進線系統

- AI 自動分流電話, 導向正確服務管道
- 確保進店客戶的銷售成功率提升 40%

4. Back Office 同仁

- 實施範圍: 全員 AI 升級
- 合作夥伴: Aiworks
- 訓練狀況: 全員完成訓練, 近半數實際使用 AI 工具
- 效益: 同仁反映可節省 10% 日常工作時間

成功推動的關鍵策略

Top-Down 推動模式

1. 主管先行: 400 位主管半年內完成 AI 學習 (vs. 一般同仁三年計畫)
2. 強制展示: 主管必須在 Demo Day 上台展示 AI 應用成果
3. 隨機抽檢: 增加學習壓力, 確保真實掌握技能

推動成果

- 400 位主管全數完成學習並能實際部署 AI
- 部分主管已實作 MCP, 讓 agent 管理其他 agent
- 主管從初期抗拒轉為積極支持, 並主動帶領團隊學習

推動建議

- 避免 IT 主導: 會讓同仁認為「交給 IT 處理即可」
- 強調全民化: AI 應讓所有非 IT 人員都能使用
- 管理階層帶頭: 主管學會後再帶領團隊, 效果最佳

Aiworks 企業服務模式

服務特色

- 採用顧問式導入服務
- 客製化課程設計
- 提供數位幕僚賦能

實際案例: 大型壽險公司

1. 啟蒙階段: 舉辦內部 AI 講座提升認知
2. 需求分析: 15 個部門 70 位同仁參與需求調研
3. 客製化培訓: 根據工作流程設計專屬課程

4. 賦能實施: 200 位同仁接受數位賦能
5. 技術輔導: 持續提供顧問支持
6. 種子培養: 培養內部數位種子人才

產業洞察與未來展望

電信業獨特優勢

- 客群最多元化(涵蓋各職業、各區域)
- 大量語音數據可用於訓練 ASR
- 每月處理數十萬分鐘客服語音, 訓練出最懂台灣口音的語音識別系統

轉型必要性

- 台灣人口減少, 各產業面臨缺工危機
- AI 不僅是工作效率提升工具, 更是解決人力短缺的關鍵
- 企業必須積極往 Agentic AI 方向發展

成功關鍵要素

1. 循序漸進: 無法跳躍式發展, 需逐步從 Level 0 推進到 Level 4
2. **Context** 積累: AI 需要深度了解企業環境才能發揮效用
3. 組織變革: 需要 top-down 的文化轉型和領導支持
4. 持續學習: 建立內部數位種子, 形成自我增強循環

結語

AI 轉型是一場必然的企業革命, 成功的關鍵在於領導階層的決心、系統性的推動策略, 以及對不同職能採取差異化的導入方式。台灣大哥大的「超人計畫」提供了一個值得參考的實務範本, 展示了如何在組織內部成功推動 AI 轉型。

主要亮點包括:

1. **Salesforce** 的 AI 發展五階段框架, 清楚說明了從基本自動化到多代理協作的進化路徑

2. 台灣大哥大「超人計畫」的實務經驗，展示了如何針對不同職能（IT、客服、門市、後勤）採用差異化的 AI 導入策略
3. **Top-down** 推動模式的成功關鍵，特別是讓管理階層先學會 AI，再帶領團隊的策略
4. 具體的量化成果，包括生產力提升 20%、客服成功率 97%、節省工作時間 10% 等實際數據

這份摘要可以作為其他企業推動 AI 轉型的參考指南，提供了從策略規劃到具體實施的完整框架。

00:00: 台灣絕大多數的人都
還沒有開始用。 00:03:
ChatGPT 或 Gemini 嗎。
00:04: 所以其實。 00:06:
或許我們好像會覺得這距離
已經 00:09: 已經非常遙
遠了。 00:10: 但事實上。
PASTED 活在一個同
00:14: 所以其

S 以下內容為與 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。

我將為您分析這份關於「AI 對企業和企業文化的衝擊與機會」的訪談逐字稿，並生成重點摘要。

AI 對企業和企業文化的衝擊與機會 - 重點摘要
Document



我已經為您整理了這份訪談的完整重點摘要。這份內容涵蓋了台灣大哥大總經理分享的 Agentic AI 發展趨勢、企業實戰經驗，以及成功推動 AI 轉型的關鍵策略。

主要亮點包括：

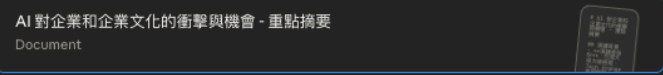
1. **Salesforce 的 AI 發展五階段框架**，清楚說明了從基本自動化到多代理協作的進化路徑
2. 台灣大哥大「超人計畫」的實務經驗，展示了如何針對不同職能（IT、客服、門市、後勤）採用差異化的 AI 導入策略
3. **Top-down 推動模式**的成功關鍵，特別是讓管理階層先學會 AI，再帶領團隊的策略
4. 具體的量化成果，包括生產力提升 20%、客服成功率 97%、節省工作時間 10% 等實際數據

這份摘要可以作為其他企業推動 AI 轉型的參考指南，提供了從策略規劃到具體實施的完整框架。



以下內容為與 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。

我將為您分析這份關於「AI 對企業和企業文化的衝擊與機會」的訪談逐字稿，並生成重點摘要。



我已經為您整理了這份訪談的完整重點摘要。這份內容涵蓋了台灣大哥大總經理分享的 Agentic AI 發展趨勢、企業實戰經驗，以及成功推動 AI 轉型的關鍵策略。

主要亮點包括：

- 1. **Salesforce 的 AI 發展五階段框架**，清楚說明了從基本自動化到多代理協作的進化路徑
- 2. 台灣大哥大「超人計畫」的實務經驗，展示了如何針對不同職能（IT、客服、門市、後勤）採用差異化的 AI 導入策略
- 3. **Top-down 推動模式**的成功關鍵，特別是讓管理階層先學會 AI，再帶領團隊的策略
- 4. 具體的量化成果，包括生產力提升 20%、客服成功率 97%、節省工作時間 10% 等實際數據

這份摘要可以作為其他企業推動 AI 轉型的參考指南，提供了從策略規劃到具體實施的完整框架。

Retry



Claude can make mistakes. Please double-check responses.

Reply to Claude...



Sonnet 4



AI 對企業和企業文化的衝擊與機會 - 重點摘要

演講背景

- 演講者身份：台灣大哥大總經理、Tech Orange 共同創辦人、AppWorks 創辦人暨 Aiworks 創辦人
- 核心議題：探討 Agentic AI 發展趨勢及其對企業帶來的機會與挑戰

AI 採用現況分析

台灣 AI 使用現況

- 台灣絕大多數人尚未開始使用 ChatGPT 或 Gemini
- 在場科技業人士可能活在「同溫層」中，多數民眾仍處於「Level 負一」狀態
- 全台灣各產業都面臨缺工問題，AI 成為提升生產力的關鍵解方

Agentic AI 發展階段框架

Salesforce 五階段分類

- Level 0: Rule-based automation** (規則導向自動化)
 - 如 RPA、N8N 等工具
 - 執行重複性工作，但不算真正的 agent
- Level 1: Information retrieval agent** (資訊檢索代理)
 - 如 Google Workspace + Gemini、Microsoft 365 + Copilot
 - 能從文件海中自動找到並整理資訊
- Level 2: Simple orchestration, single domain** (單領域簡單編排)
 - 在特定領域完成複雜任務
 - 例：自動寫程式創建數獨遊戲
 - 現有大型語言模型多處於此階段
- Level 3: Complex orchestration, multiple domains** (多領域複雜編排)
 - 跨領域執行複雜任務流程
 - 例：市場調查 → 程式開發 → 上架推廣
 - 相當於產品經理的工作能力
- Level 4: Multi-agent orchestration** (多代理協作)
 - 多個專業 agent 協同工作
 - 包含產品經理、財務、營運、DevOps 等不同角色的 agent
 - 實現 A2A (agent-to-agent) 協作

市場發展預測

- 目前 Agentic AI 市場規模仍很小
- 預計 2028-2030 年才會成熟
- 關鍵挑戰：AI 需要更多 context 才能從 automation 進化到 agentic

台灣大哥大「超人計畫」實戰經驗

三年轉型計畫概述

- 目標：讓全體同仁在三年內精通 AI 操作，能夠指導 agent 完成工作
- 策略：根據不同職能分類，採用差異化 AI 導入方式

四大職能分類與 AI 應用

1. IT 工程師 (約 800 位)

- 應用重點：全端 AI coding
- 涵蓋範圍：需求定義 → 軟體開發 → DevOps
- 成果：
 - 超過 15% 系統與專案使用 AI coding
 - 工程師生產力提升 20%
 - 推行半年至一年的成效

2. 客服部門 (約 1,500 席)

客服小麥 (AI 客服)

- 每月 50 萬人次使用 (占 1,000 萬用戶的 5%)
- 成功率達 97%
- 用戶滿意度 96%

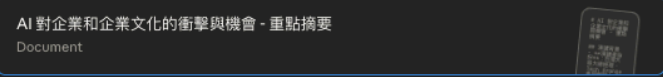
AI 語音核身

- AI 先行接聽電話進行身份確認

00:00 台灣絕大多數的人都還沒有開始用。00:03 ChatGPT 或 Gemini 跟。00:04 所以其實。00:06 或許我們好像會覺得這商業世界。00:09 已經在準備。00:10 但事實上。00:14 所以其

以下內容為與 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。

我將為您分析這份關於「AI 對企業和企業文化的衝擊與機會」的訪談逐字稿，並生成重點摘要。



我已經為您整理了這份訪談的完整重點摘要。這份內容涵蓋了台灣大哥大總經理分享的 Agentic AI 發展趨勢、企業實戰經驗，以及成功推動 AI 轉型的關鍵策略。

主要亮點包括：

1. **Salesforce 的 AI 發展五階段框架**，清楚說明了從基本自動化到多代理協作的進化路徑
2. 台灣大哥大「超人計畫」的實務經驗，展示了如何針對不同職能（IT、客服、門市、後勤）採用差異化的 AI 導入策略
3. **Top-down 推動模式**的成功關鍵，特別是讓管理階層先學會 AI，再帶領團隊的策略
4. 具體的量化成果，包括生產力提升 20%、客服成功率 97%、節省工作時間 10% 等實際數據

這份摘要可以作為其他企業推動 AI 轉型的參考指南，提供了從策略規劃到具體實施的完整框架。

Claude can make mistakes. Please double-check responses.

Reply to Claude... Sonnet 4

2. 客服部門 (約 1,500 席)

客服小麥 (AI 客服)

- 每月 50 萬人次使用 (占 1,000 萬用戶的 5%)
- 成功率達 97%
- 用戶滿意度 96%

AI 語音核身

- AI 先行接聽電話進行身份確認
- 每通電話節省 8% 客服時間
- 80% 用戶通過語音核身，滿意度達 90%
- 使用台灣大哥大自主研發的 ASR (語音辨識引擎)
- ASR 正確率達 97%，專門訓練識別台灣各種口音

3. 直營門市 (約 2,000 位同仁)

萬能大賣系統

- AI 協助銷售人員分析客戶需求，推薦適合產品

AI 進線系統

- AI 自動分流電話，導向正確服務管道
- 確保進店客戶的銷售成功率提升 40%

4. Back Office 同仁

- 實施範圍：全員 AI 升級
- 合作夥伴：Aiworks
- 訓練狀況：全員完成訓練，近半數實際使用 AI 工具
- 效益：同仁反映可節省 10% 日常工作時間

成功推動的關鍵策略

Top-Down 推動模式

1. 主管先行：400 位主管半年內完成 AI 學習 (vs. 一般同仁三年計畫)
2. 強制展示：主管必須在 Demo Day 上台展示 AI 應用成果
3. 隨機抽檢：增加學習壓力，確保真實掌握技能

推動成果

- 400 位主管全數完成學習並能實際部署 AI
- 部分主管已實作 MCP，讓 agent 管理其他 agent
- 主管從初期抗拒轉為積極支持，並主動帶領團隊學習

推動建議

- 避免 IT 主導：會讓同仁認為「交給 IT 處理即可」
- 強調全民化：AI 應讓所有非 IT 人員都能使用
- 管理階層帶頭：主管學會後再帶領團隊，效果最佳

Aiworks 企業服務模式

服務特色

- 採用顧問式導入服務
- 客製化課程設計
- 提供數位幕僚賦能

實際案例：大型壽險公司

1. 啟蒙階段：舉辦內部 AI 講座提升認知
2. 需求分析：15 個部門 70 位同仁參與需求調研
3. 客製化培訓：根據工作流程設計專屬課程
4. 賦能實施：200 位同仁接受數位賦能
5. 技術輔導：持續提供顧問支持
6. 種子培養：培養內部數位種子人才

產業洞察與未來展望

電信業獨特優勢

- 客群最多元化 (涵蓋各職業、各區域)
- 大量語音數據可用於訓練 ASR
- 每月處理數十萬分鐘客服語音，訓練出最懂台灣口音的語音識別系統

轉型必要性



以下內容為與 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。

我將為您分析這份關於「AI 對企業和企業文化的衝擊與機會」的訪談逐字稿，並生成重點摘要。

AI 對企業和企業文化的衝擊與機會 - 重點摘要

我已經為您整理了這份訪談的完整重點摘要。這份內容涵蓋了台灣大哥大總經理分享的 Agentic AI 發展趨勢、企業實戰經驗，以及成功推動 AI 轉型的關鍵策略。

主要亮點包括：

- Salesforce 的 AI 發展五階段框架**，清楚說明了從基本自動化到多代理協作的進化路徑
- 台灣大哥大「超人計畫」的實務經驗，展示了如何針對不同職能（IT、客服、門市、後勤）採用差異化的 AI 導入策略
- Top-down 推動模式的成功關鍵**，特別是讓管理階層先學會 AI，再帶領團隊的策略
- 具體的量化成果，包括生產力提升 20%、客服成功率 97%、節省工作時間 10% 等實際數據

這份摘要可以作為其他企業推動 AI 轉型的參考指南，提供了從策略規劃到具體實施的完整框架。

📄 🗨️ 🗑️ Retry



Claude can make mistakes. Please double-check responses.

Reply to Claude...



Sonnet 4



萬能大資系統

- AI 協助銷售人員分析客戶需求，推薦適合產品

AI 進線系統

- AI 自動分流電話，導向正確服務管道
- 確保進店客戶的銷售成功率提升 40%

4. Back Office 同仁

- 實施範圍：全員 AI 升級
- 合作夥伴：Aiworks
- 訓練狀況：全員完成訓練，近半數實際使用 AI 工具
- 效益：同仁反映可節省 10% 日常工作時間

成功推動的關鍵策略

Top-Down 推動模式

- 主管先行：400 位主管半年內完成 AI 學習（vs. 一般同仁三年計畫）
- 強制展示：主管必須在 Demo Day 上台展示 AI 應用成果
- 隨機抽檢：增加學習壓力，確保真實掌握技能

推動成果

- 400 位主管全數完成學習並能實際部署 AI
- 部分主管已實作 MCP，讓 agent 管理其他 agent
- 主管從初期抗拒轉為積極支持，並主動帶領團隊學習

推動建議

- 避免 IT 主導：會讓同仁認為「交給 IT 處理即可」
- 強調全民化：AI 應讓所有非 IT 人員都能使用
- 管理階層帶頭：主管學會後再帶領團隊，效果最佳

Aiworks 企業服務模式

服務特色

- 採用顧問式導入服務
- 客製化課程設計
- 提供數位幕僚賦能

實際案例：大型壽險公司

- 啟蒙階段：舉辦內部 AI 講座提升認知
- 需求分析：15 個部門 70 位同仁參與需求調研
- 客製化培訓：根據工作流程設計專屬課程
- 賦能實施：200 位同仁接受數位賦能
- 技術輔導：持續提供顧問支持
- 種子培養：培養內部數位種子人才

產業洞察與未來展望

電信業獨特優勢

- 客群最多元化（涵蓋各職業、各區域）
- 大量語音數據可用於訓練 ASR
- 每月處理數十萬分鐘客服語音，訓練出最懂台灣口音的語音識別系統

轉型必要性

- 台灣人口減少，各產業面臨缺工危機
- AI 不僅是工作效率提升工具，更是解決人力短缺的關鍵
- 企業必須積極往 Agentic AI 方向發展

成功關鍵要素

- 循序漸進：無法跳躍式發展，需逐步從 Level 0 推進到 Level 4
- Context 積累：AI 需要深度了解企業環境才能發揮效用
- 組織變革：需要 top-down 的文化轉型和領導支持
- 持續學習：建立內部數位種子，形成自我增強循環

結語

AI 轉型是一場必然的企業革命，成功的關鍵在於領導階層的決心、系統性的推動策略，以及對不同職能採取差異化的導入方式。台灣大哥大的「超人計畫」提供了一個值得參考的實務範本，展示了如何在組織內部成功推動 AI 轉型。