

測試: 分析與摘要能力

測試工具: Microsoft Copilot

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

以下是針對訪談逐字稿的重點整理與分析，將內容濃縮為核心觀點與案例，方便快速掌握精華：

---

## 訪談主題

AI 對企業與企業文化的衝擊與機會 — 聚焦 *Agentic AI* 的發展階段、應用實例，以及企業推動 AI 轉型的策略與文化變革。

---

### 1 Agentic AI 的定義與發展階段

- 從 **Automation AI** → **Agentic AI**:
  - 現在多數 AI 仍需人類告訴 *how*(如何做)，未來的 Agentic AI 只需告訴 *what* 或 *where*，AI 會自行決定 *how*。
  - 關鍵在於 AI 必須掌握大量 **context**(情境脈絡) 才能自主完成任務。
- **Salesforce** 五階段框架 (Level 0–4) :

| Level | 特徵                    | 範例   |
|-------|-----------------------|--|
| 0     | Rule-based automation | RPA、自動化流程                                      |
| 1     | 資訊檢索型 Agent           | Gemini + Google Workspace、Copilot + Office 365 |

|   |                  |                                 |
|---|------------------|---------------------------------|
| 2 | 單領域簡單編排          | 單一領域自動完成任務，如寫數獨遊戲               |
| 3 | 多領域複雜編排          | 市場調查→開發→上架→推廣                   |
| 4 | 多 Agent 協作 (A2A) | PM Agent、財務 Agent、營運 Agent 協同工作 |

- 成熟期預估：2030 年前後才會進入大規模成熟應用。
- 

## ②台灣大哥大 AI 轉型策略 —「超人計畫」

- 三年計畫：全員精通 AI 操作，能有效指揮 Agent 完成工作。
- 四類員工分層推進：
  1. IT 工程師(約 800 人)
    - 全端 AI coding, 15% 系統導入 AI, 生產力提升 20%。
  2. 客服中心(約 1500 席)
    - AI 客服「小麥」：每月 50 萬人次使用，成功率 97%、滿意度 96%。
    - AI 語音核身：節省 8% 服務時間，ASR 語音辨識正確率 97%。
  3. 直營門市(約 2000 人)
    - 「萬能大賣」AI 推薦系統提升銷售精準度。
    - AI 電話分流系統提升進店轉換率 40%。
  4. 後勤部門
    - 全員 AI 培訓，近半員工已用 AI 處理庶務，平均節省 10% 工作時間。

## ③推動 AI 文化變革的關鍵

- Top-down 推動：
    - 先要求 400 位主管半年內完成 AI 學習並實作 Demo Day，帶動全員跟進。
    - 避免由 IT 部門單獨主導，確保 AI 普及到非 IT 員工。
  - 主管角色轉變：
    - 學會 AI 後能判斷部屬適用場景，主動推動應用落地。
  - 缺工與生產力提升：
    - 台灣人口減少、各產業缺工，AI 是提升單位產能的關鍵解方。
-

## 4 與 Aiworks 的合作模式

- 背景: AppWorks School 轉型為 Aiworks, 專注企業員工 AI upskill。
  - 導入流程:
    1. AI 素養講座(優先主管參與)
    2. 部門需求訪談與流程分析
    3. 客製化課程設計
    4. 顧問與數位幕僚賦能
    5. 技術輔導 → 培養數位種子
  - 案例: 協助大型壽險公司 15 部門、200 位員工完成 AI 賦能。
- 

## 🔍 核心洞察

- AI 對企業的衝擊: 不僅是技術導入, 更是組織文化與工作模式的重構。
  - 成功關鍵: 明確分層推進、主管先行、結合實際業務場景落地。
  - 長期機會: Agentic AI 成熟後, 將重塑企業運作邏輯與人力結構。
- 

如果你需要, 我可以幫你將這份摘要轉成一張「AI 轉型策略藍圖」圖表, 讓整個脈絡與案例一目了然, 方便內部簡報或培訓使用。

你要我幫你做這張圖嗎?



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。

以下是針對訪談逐字稿的重點整理與分析，將內容濃縮為核心觀點與案例，方便快速掌握精華：

## 📍 訪談主題

AI 對企業與企業文化的衝擊與機會 – 聚焦 *Agentic AI* 的發展階段、應用實例，以及企業推動 AI 轉型的策略與文化變革。

### 1 Agentic AI 的定義與發展階段

- 從 **Automation AI** → **Agentic AI**：
  - 現在多數 AI 仍需人類告訴 *how*（如何做），未來的 Agentic AI 只需告訴 *what* 或 *where*，AI 會自行決定 *how*。
  - 關鍵在於 AI 必須掌握大量 **context**（情境脈絡）才能自主完成任務。
- **Salesforce** 五階段框架（Level 0–4）：
- 成熟期預估：2030 年前後才會進入大規模成熟應用。

### 2 台灣大哥大 AI 轉型策略 –「超人計畫」

- 三年計畫：全員精通 AI 操作，能有效指揮 Agent 完成工作。
- 四類員工分層推進：
  1. **IT 工程師**（約 800 人）
    - 全端 AI coding，15% 系統導入 AI，生產力提升 20%。
  2. **客服中心**（約 1500 席）
    - AI 客服「小麥」：每月 50 萬人次使用，成功率 97%、滿意度 96%。
    - AI 語音核身：節省 8% 服務時間，ASR 語音辨識正確率 97%。
  3. **直營門市**（約 2000 人）
    - 「萬能大賣」AI 推薦系統提升銷售精準度。
    - AI 電話分流系統提升進店轉換率 40%。
  4. **後勤部門**
    - 全員 AI 培訓，近半員工已用 AI 處理庶務，平均節省 10% 工作時間。

### 3 推動 AI 文化變革的關鍵

- **Top-down 推動：**
  - 先要求 400 位主管半年內完成 AI 學習並實作 Demo Day，帶動全員跟進。
  - 避免由 IT 部門單獨主導，確保 AI 普及到非 IT 員工。
- **主管角色轉變：**
  - 學會 AI 後能判斷部屬適用場景，主動推動應用落地。
- **缺工與生產力提升：**
  - 台灣人口減少、各產業缺工，AI 是提升單位產能的關鍵解方。

### 4 與 Aiworks 的合作模式

- **背景：**AppWorks School 轉型為 Aiworks，專注企業員工 AI upskill。
- **導入流程：**
  1. AI 素養講座（優先主管參與）
  2. 部門需求訪談與流程分析
  3. 客製化課程設計
  4. 顧問與數位幕僚賦能
  5. 技術輔導 → 培養數位種子
- **案例：**協助大型壽險公司 15 部門、200 位員工完成 AI 賦能。

### 核心洞察

- **AI 對企業的衝擊：**不僅是技術導入，更是組織文化與工作模式的重構。
- **成功關鍵：**明確分層推進、主管先行、結合實際業務場景落地。
- **長期機會：**Agentic AI 成熟後，將重塑企業運作邏輯與人力結構。

如果你需要，我可以幫你將這份摘要轉成一張「AI 轉型策略藍圖」圖表，讓整個脈絡與案例一目了然，方便內部簡報或培訓使用。

你要我幫你做這張圖嗎？