

2023

產業 AI 使用趨勢 報告書

引言

2022年末，AI應用從專業技術領域出圈了，OpenAI 所推出地的ChatGPT為全球帶來了一波前所未有的AI浪潮，遍地開花的生成式AI應用開啟了每個人對於未來工作無限的想像。這項突破不僅對一般大眾產生極大震撼，也讓許多企業決策者意識到，AI未來將可能改寫人類的工作與生活。

歷經了一年的洗禮與資訊轟炸，2023年即將告終，台灣的企業在AI應用有方向了嗎？當AI概念越來越普及，工作者們獲益於新技術帶來的工作模式時，企業如果沒有更上轉型腳步，對於未來發展有什麼可能的潛在影響呢？中小型企業缺乏技術型人才，就沒有機會獲得AI效益的紅利嗎？

鼎新電腦透過對企業客戶調查，歸納出這份趨勢報告書，帶領您了解：在AI的概念逐漸普及的環境下，企業決策者的擔憂是什麼？有多少企業已經開始著手導入AI了？決策者們想要為企業導入AI有哪些起手式？

趨勢

- 未來已來，探索各產業AI新時代.....03
- 擁抱創新 AI應用百花齊放.....04

調查

- 企業是不想導入AI，還是想不到如何導入?.....05

應用

- 導入AI的起手式.....08
- 認識METIS Chat系列應用優勢.....09

結論

- 以智慧工作開啟企業營運新篇章.....10



未來已來，探索各產業AI新時代

我的同事不是人？解放既有繁瑣工作，迎向AI工作價值鏈

ChatGPT 掀起內容創作的風暴，徹底改變我們內容創作的思考與方式，隨著多樣AI工具出現，直接影響我們工作與生活樣貌，更引發AI取代人工的熱議。

國際研究機構麥肯錫於今年六月發布的《生成式AI的經濟潛力》研究報告中指出，生成式AI僅運用少數幾個功能，就能令企業在眾多應用上產生突出影響。未來20年，生成式AI可令勞動生產力提高0.1%~0.6%。另外，生成式AI帶來的價值增長，約75%集中在產業中四個領域：客戶服務、市場行銷、產品銷售、軟體工程和開發。

從產業面來看，對於傳統的製造業，AI可以取代原先繁重繁瑣的工作，可以通過自動化或是優化生產流程，減少人為錯誤與人力成本，並進一步進行系統監測與維護，或是預防警示，以及進行數據分析，協助人力進行決策判斷與預測市場需求等。

隨著生成式AI的進化，預測性的數據分析和機器學習將會被運用到更多的領域中，如服務業、金融業、醫療業等。在服務業中，可以帶來更個性化與適切的商品推薦，或是更及時的AI智能客服回應，在醫療業，則是能夠運用AI取代大規模重複性的行政工作或診斷，如影像判讀，預期也將有更多AI樣用解決方案進入各產業。

世界大廠競逐與新創公司的投入，AI技術應用的發展將越發大量與成熟，也將逐步對工作造成深刻的質變，AI將可逐漸取代許多重複性、繁瑣的工作，因此工作的意義、內容與性質也將有所不同，人力可以投向更具釋致力與創造力的工作領域。

隨著AI的普及與應用，AI將會更自然地融入各產業的工作價值鏈，生成式AI也將優化員工的生產力，例如天下雜誌甫出版的《數智驅動 未來企業》白皮書中訪問鼎新電腦營運長潘泰猷，提及人工智慧將與真人工作相輔相成加乘出智慧工作效益：「人工智慧等數位科技的出現，不僅讓企業員工可以從繁瑣重複的工作釋放出來、激發無限創意，更重要的是，透過跟企業超級大腦合作的方式，每一位員工都可以做自己喜歡且更具價值的工作，活得更像人。」

擁抱創新 AI應用百花齊放

除了可優化企業員工生產力，AI驅動的新浪潮已經擴及方方面面。

台灣電腦科學家暨企業家、Google台灣前董事總經理簡立峰，接受天下雜誌《數智驅動 未來企業》白皮書中訪問表示，相較於之前的人工智慧技術比較像是分析決策型AI，ChatGPT等生成式人工智慧技術則更像是內容產生型AI。在不久的將來，企業內部的各種任務都將由人工智慧大腦負責分析決策、產製內容、自動執行與驅動任務，如撰寫法律文件契約、申請產品專利、分析財務報表、規劃生產排程以及廣告內容生成與投放等，以嶄新的人機合作方式推進各項業務。

天下雜誌也整理了生成式人工智慧技術帶來的創新變革，包含隨身智慧助理、撰寫程式碼、生成文件與QA、產品開發、優化行銷溝通流程與客戶溝通體驗、嶄新的企業知識封存與問答互動、智慧製造與預測性維修、供應鏈與庫存管理等，可以想像絕大部分的應用場景都會運用到AI技術，優化企業的服務能量。

鼎新電腦PaaS平台事業處副總裁陳秀春，接受商業周刊訪問時就提到，以AI賦能各行各業的百花齊放，未來的企業要打造一個智慧工作、樂在生活的環境，「未來的智慧工作將被分為三大類，分別是能讓工作更省心省力的AI助理、讓員工回歸各自專業、釋放價值的AI夥伴及引導做對的事、把事做對的AI教練。」

由此，AI將會與人類偕同工作，共同完成任務，這將會帶來更高的效率和更好的工作體驗，對個人來說，未來的工作方式將更靈活與個性化，可以期待作更多自己擅長的事。

對企業來說，企業內的數位化系統也會從過去以流程表單為主的支持關係，因新技術、新思維的引入，轉變成為由數位系統驅動人只需簡單回應的關係，躍遷到智能思維的數智驅動模式，陳秀春也提醒，企業可以先著眼短期規劃，不求大而全，先從小處痛點著手改善，盤點企業能力，作短、中、長期的企業AI發展規畫，

創造新價值的機會來自於改變，未來已來，AI對個人就業與企業運營產生巨大的影響，它提供了智慧工作願景和想像，以及企業營運效率提升加速數位轉型進程，同時也帶來了新的就業機會和產業變革；不管是個人職涯或是企業發展，都需要重新思考並調整資源配置使用，掌握產業應用層面，對接學習和適應新的技術和工作方式，以保持競爭力和創新力。📌



企業是不想導入AI，還是想不到如何導入？

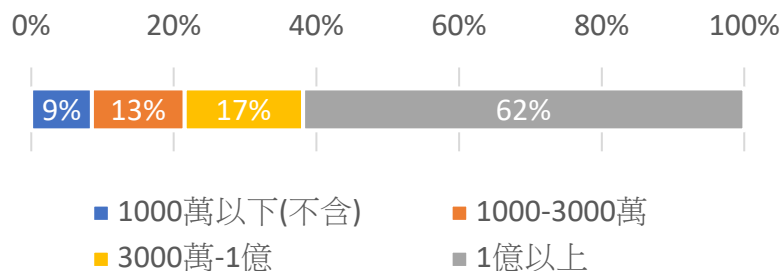
由生成式AI所掀起的浪潮，將高技術力的AI語言模型轉變成了每個人都能簡單易用的應用工具。這種轉變不僅讓企業開始思考未來營運如何透過新技術的導入，提升員工工作效率，降低企業營運的成本，使更多的人能夠受益於這些創新技術。

為了更深入瞭解各產業的客戶，對於AI趨勢的關注程度，以及企業目前導入AI應用的實際情況，我們在2023年第三季至第四季期間進行了一項調查。

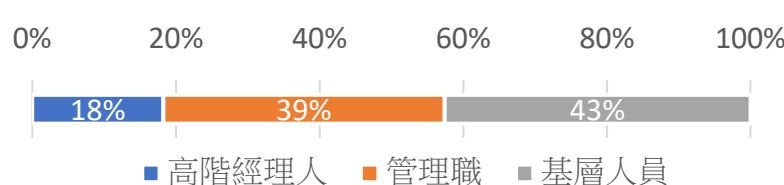
共收集了231位企業客戶的意見，詢問他們是否持續關注並瞭解目前市場上各種AI相關的新聞和趨勢議題。此外，我們也詢問他們所在的企業是否已經開始推進AI相關新技術的導入。

透過這項調查，對目前AI趨勢有高度關注和瞭解的企業，能更清楚掌握目前市場對於AI技術的需求，以及AI導入所能帶來的效益，進而制定相應的AI策略和規劃。

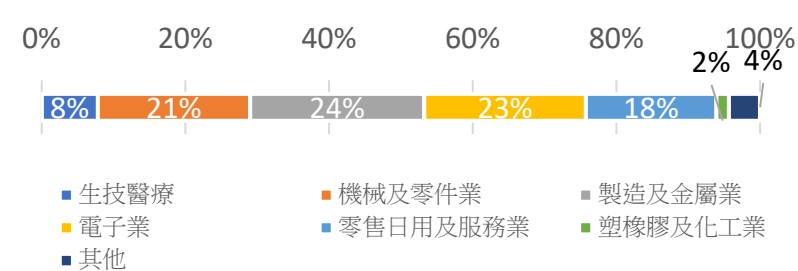
調查企業規模分布



調查職稱分布



調查行業分布



※調查期間：2023/8月~2023/10月

※調查規模：231位企業高階管理者/IT資訊人員/行政人員等

調查結果顯示，超過9成的受訪者對各種AI發展新聞和趨勢議題都保持高度關注，並且已經有超過3成受調的企業，已經開始導入或正在規劃導入AI技術，其中以生技醫療業導入程度最高，達44%，其他如零售、電子產業則緊跟其後。

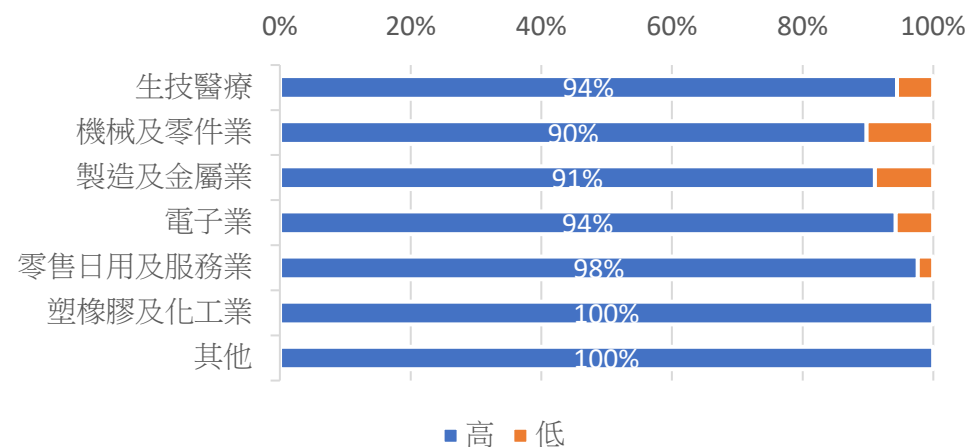
從調查結果反映出，員工普遍希望能透過新工具提升工作效率，而且也已經有不少企業決策者意識到了這個趨勢；目前抱持觀望態度的企業，則主要還在評估導入AI所可能增加的營運成本，能否將效益進行量化，尚未大規模推動AI技術的導入。

疫情後，台灣各產業都面臨了全新的營運挑戰，過去仰賴大量人力的產業，現在普遍面臨缺工及不斷成長的人力成本，而未來工作者的工作型態也因這些新技術而有所改變，這些接踵而至的環境變因，讓企業必須不斷調整未來營運的策略。AI技術有望成為未來企業營運重要的突破口，提升營運效率，減輕人力不足的壓力，降低人力成本負擔，在運用數據分析以及自動化流程，長遠還能提升營運決策的品質，為企業創造更大的競爭力。

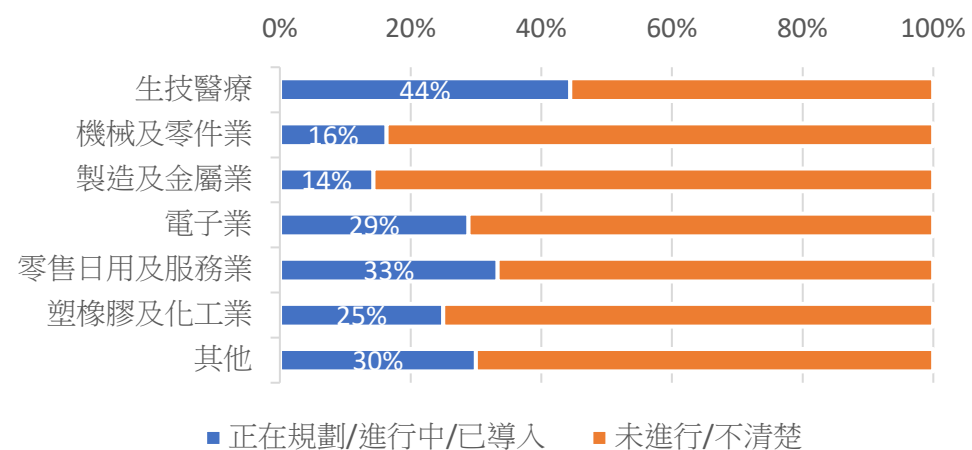
※調查期間：2023/8月~2023/10月

※調查規模：231位企業高階管理者/IT資訊人員/行政人員等

調查企業關注AI發展趨勢的程度(依產行業)



調查產行業企業導入AI應用現況(依產行業)



台灣企業導入AI，是不想要？還是想不到？

儘管各種AI應用在個人工作者的生活中，鼎新電腦也針對還未開始為企業導入AI的客戶探詢原因，歸納出了四個主要的疑慮：

1.對第三方AI應用有資訊安全的疑慮

許多企業擔心引入第三方AI應用後，是否會洩漏敏感的營運商業機密或客戶隱私資訊,造成資安危機。

2.中小型企業可能缺乏專業的技術能力

資源及人力有限的中小企業，難以聘僱或無法負擔技術人力或專業人才自建AI系統。

3.擔憂導入的成本高昂成為企業營運壓力

企業普遍認為AI的建置與人才培訓成本高，也擔心投入資源後，無法看到明確的投資報酬率。

4.目前還未能想到企業的應用場景

市場上目前缺少企業實際導入AI的具體案例，也未能設想AI能廣為應用的場景，也是目前仍抱持著觀望態度的原因之一。

面對這些疑慮與擔憂，可以從市場上挑選有能力提供技術與資源的品牌，提供解決方案，減輕企業部屬自有AI應用的難度，也可以先進行企業內部訪談，與員工交流新技術導入時可能該注意哪些潛在會發生的狀況。

其次，可以從單點開始著手進行導入AI，避免一次全面性的導入而為企業內部帶來如：人員培訓、系統更新、平台建置...這些大量的營運成本，未來也能夠階段性、有目標性的評估導入新技術所獲得的效益。

最後，AI的使用場景雖然已經大量單點式的發生在每個工作者的日常工作中，像是：

- 程式人員利用生成式AI加速軟體開發與維護
- 行銷人員用來生成大量廣告文案
- 市調人員利用文件解析工具快速歸納分析
- 客服人員透過聊天機器人過濾潛在客戶的需求...等等。

然而仍有許多場景未被發掘，這些使用場景多數是需要另外花費時間客製與開發，對於有需求的企業來說，都會希望能有一個簡單又低成本的解決方案。📌

導入AI的起手式

企業導入AI該從何開始? 建議可以從「單點」、「通泛」的場景作為開始著手試驗。以大多數企業員工都可能會遇到的工作業務，且不會立即影響核心業務的場景，藉由透過AI應用，實證能夠提升員工與客戶體驗。


適合企業著手 AI應用導入的通泛應用場景：

- 為客戶服務建構AI產品查詢平台
- 公司規章及工作流程智慧助理
- 業務外勤人員建構AI資訊平台

建構AI產品查詢平台：可以有效提升客戶服務體驗。透過AI技術，可以實現智能化的產品查詢、推薦和解答常見問題等功能。這樣一來，客戶可以更方便地獲取所需的產品資訊，同時也減輕了企業客服人員的工作負擔。此外，AI還可以分析客戶的需求和偏好，進一步提供個性化的產品推薦，提升銷售轉化率和客戶忠誠度。

建構AI公司規章、工作流程智慧助理工具：可以提升企業員工的工作效率和溝通效能。AI助理可以幫助員工自動完成重複性工作、提供即時的工作指引和解答問題等。這不僅節省了員工的時間和精力，還提高了工作的準確性和效率。同時，AI還可以整合企業內部的資源和知識，實現知識共享和協作，促進企業內部的合作和創新。

建構AI資訊平台：可以提供業務外勤人員所需的即時資訊和工具支持。例如，利用AI技術分析大數據，提供準確的市場趨勢和競爭情報，幫助業務外勤人員制定更有效的銷售策略；同時，AI還可以整合企業內部和外部的資訊來源，提供即時的客戶資料、產品資訊和銷售工具等，方便業務外勤人員在外出工作時隨時獲取所需的資訊和工具。

企業可以先著手建起這些場景，實證AI助力企業提升客戶服務體驗、員工工作效率和溝通效能，以及業務外勤人員的資訊和工具支持。在導入這些應用場景時，企業需要根據自身的需求和情況，選擇適合的AI技術和解決方案，同時也需要考慮數據隱私和安全等問題，確保順利實施和運營。 



以METIS Chat應用建構企業AI平台的優勢

METIS Chat應用是基於鼎新電腦自有向量式語言分析模型，結合Open AI GPT生成式AI大模型作為人機互動的介面，研發而成的多項工具，目前包含：ChatFile、Chat QA及Chat BI等數個Chat對話式交互AI應用正在發展中。

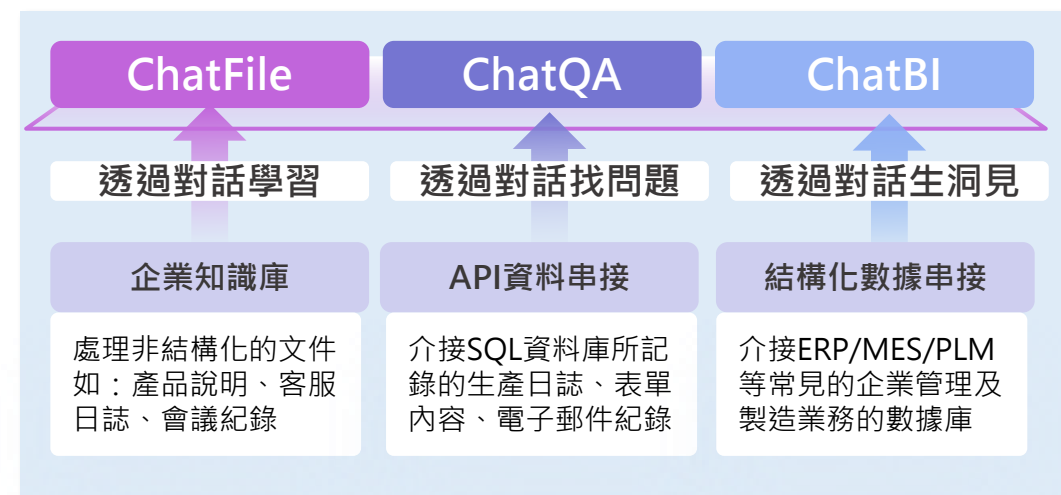
企業透過METIS Chat應用建構AI平台的優勢：

低成本快速部署AI平台： METIS以SaaS訂閱方式提供服務，方案彈性且能夠，能夠，平價SaaS應用月租方案形式，企業可以選擇適合的方案線上訂閱，服務開通後即可開始建構企業AI知識平台。

無代碼建構： 在不需要技術人員及程式語言編輯能力下，中小型規模的企業也能著手建置自有的「企業ChatGPT」。只需將相關的Office Word、Excel、PDF等類型的文字檔案上傳，就能建構像是「產品知識平台」、「企業規章流程助理」、「客戶服務平台」...等AI應用。

企業級資安防護微軟雲： 文件存取於微軟Azure企業級雲端空間，為企業知識庫打造具備充分隱私的資安環境，避免敏感機密資料外流。

簡單易用的介面： 直覺的對話交互介面，員工學習使用門檻低，能快速提升企業知識的使用率，減少企業內部溝通成本與資訊斷層。✔



企業知識交互新形態

認識對話式AI知識應用 ChatFile

了解詳情



總結：以智慧工作開啟企業營運新篇章

人工智慧正在高速發展，無時無刻都有全新的AI應用推出，都將會為企業營運帶來革命性的改變。隨著機器學習、生成式AI到智慧助理，新技術為工作者堆疊出「智慧工作」的想像，過去許多需要由人完成的工作，如：文章撰寫、資料分析、客戶服務，逐漸地可透過AI為人提升效率，降低每個人的工作壓力，提升企業的生產力。

然而，要讓AI真正為企業員工帶來幫助，企業除了要擁抱新技術之外，從管理和文化都要著手改變：首先，企業領導者先建立數位化願景，建構企業的資料庫與知識庫，策畫出AI轉型的策略與藍圖，並讓員工了解AI的重要性與企業的方針；其次，透過教育與實務，建構AI運用的認知，鼓勵創新思維並且嘗試實現；最後，企業在建構可靠的數據治理下，確保AI能在企業中的各個場景可有效且合乎規範的運行。

企業從管理、文化與技術三方面兼顧，有序且架構清晰的進行轉變，方能突破過去的框架，透過AI建構嶄新的營運模式，拓展未來新商機。人與AI的協作，實踐企業之中每個人都能智慧工作，讓每個職務的工作都能更加人性化，同時為台灣的企業保有在市場上的競爭力。📌

