



112年產業升級轉型系列活動
引領製造業邁向數位轉型 創造企業價值分享會

AI科技趨勢與AI2.0的數位轉型



Ai3 co. 董事長
中華軟協 AI大數據智慧應用促進會 會長
張榮貴 博士
james.chang@ai3.cloud
2023/9/27



Ai3 co.

張榮貴博士(貴哥)

現職

- Ai3 co. 董事長
- 錦華資訊科技股份有限公司 董事長
- 程曦資訊整合股份有限公司 共同創辦人

專長

- 人工智慧、NLP、生成式AI應用
- 智能機器人、客戶關係管理(CRM)、
客服大資料分析、對話商務
- 軟體工程、專案管理、公司經營管理

榮譽

- 2019 獲頒 資訊月 傑出資訊人才獎
- XXXX

主要資歷

- 中華軟協 常務理事
- 中華軟協 AI大數據智慧應用促進會 會長
- 全球數位產業聯盟協進會(GDDA) 理事

- 行政院人事總處 政府資料開放諮詢小組 委員
- 國科會 臺灣AI卓越中心(AICoE) 策略委員
- 經濟部 技術處法人科專計劃 委員
- 經濟部產業人才能力鑑定專業委員會 委員
-巨量資料分析師、機器學習工程師

- 淡江大學 資工研究所 兼任助理教授
- 東吳大學 法律學系&EMBA 兼任助理教授
- 中華經營智慧分享協會 傳智學院 院士
- 數位時代專欄作家

- 工業技術研究院 人工智慧應用策略諮議委員會 委員
- 東吳大學人工智慧應用研究中心諮詢委員
- 台灣雲端物聯網產業協會 技術專家委員會 委員

榮華富貴、榮耀尊貴

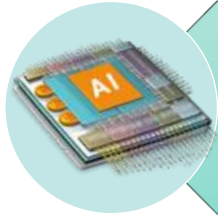


貴哥 LINE@

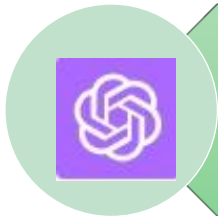
Agenda



AI科技趨勢與發展



AI 2.0的數位轉型



生成式AI應用與挑戰



生成式AI的使用指引

AI科技趨勢與發展

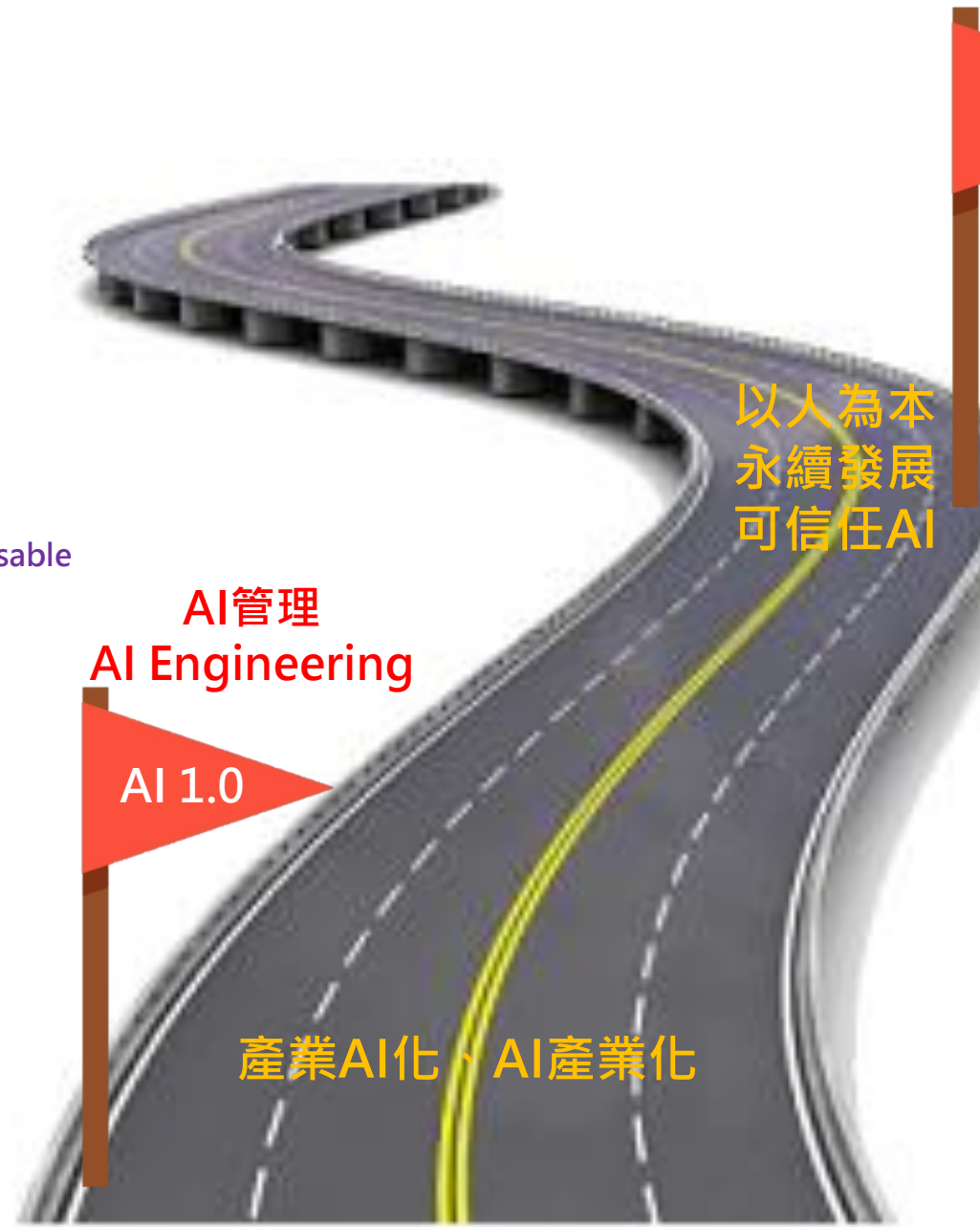
科技驅動產業變革



AI 1.0 到 AI2.0

從AI應用到AI工程 (2018-2022)

- AI工程 AI Engineering (2021)
- 超級自動化 Superautomation (2021)
- 智慧組合型業務 Intelligent Composable Business(2021)
- AI1.0將人類經驗系統化
- 以支援行業**智慧應用**為主
- 以**開發**為手段
- 著重於**應用管理**與**辨識技術**



AI管理 AI Engineering

AI 1.0

產業AI化、AI產業化

AI 2.0

AI治理 AI Governance

從AI組合創新到AI治理 (2023 -)

- 智慧決策 Decision Intelligence (2022)
- 自主系統 Autonomic System(2022)
- 生成式AI Generative AI(2022)
- AI信任風險安全管理 ARiSM(2023)
- 自適應性AI Adaptive AI(2023)
- 元宇宙 Metaverse(2023)
- 可持續性技術 Sustainable Tech(2023)
- AI2.0將人類智慧系統化
- 以支援產業**擴充與成長**為主
- 以**對話**為手段
- 著重於**治理**與**生成、沉浸式、永續**技術

ChatGPT 對我們的影響

ChatGPT

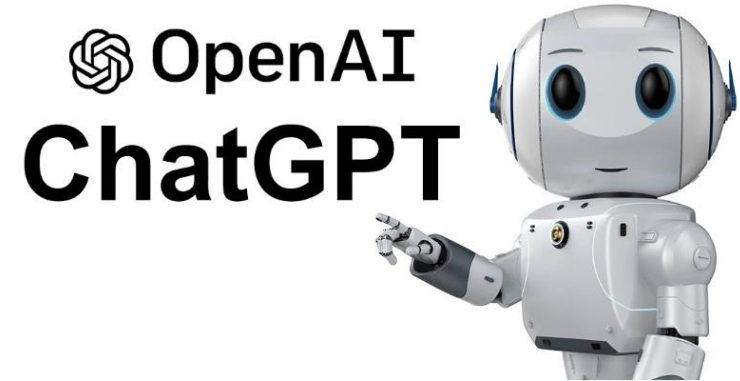
標誌一個對話世代的來臨，

就如 Siri 標誌著語音世代的來臨！

對產業發展有正面的意義！

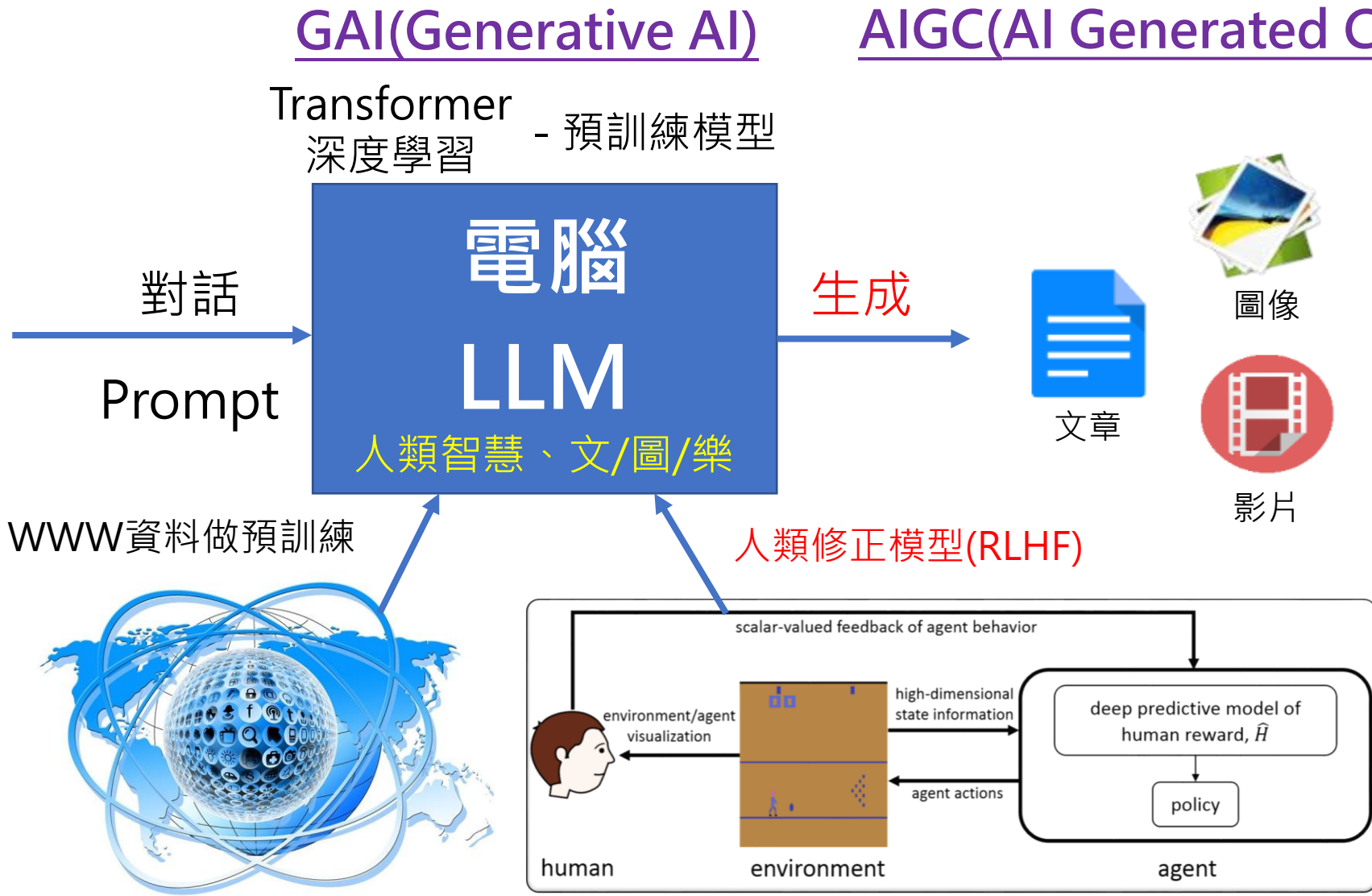
這是一個超大語言模型的生成技術，其理念：

「當我讀完全世界資料，就可以回答全世界問題！」



AI 2.0思維-將人類智慧系統化

2022
11月
30



創意發想
知識搜尋
商業流程
摘要總結
分析分類
多語翻譯

文本生成
文本翻譯
文本摘要
語意理解
實體辨識
情感分析
對話問答
程式生成
程式理解

依據Gartner報告及經驗統整：

生產力工具：面向經營

1. 書面內容擴充和創建：廣告文案、推文產生、故事創作...
2. 問答QA：根據數據和提示資訊找到答案。
3. 摘要：對話、文章、電子郵件、紀錄做摘要。
4. 對內容進行分類、彙整：文件分類、關鍵詞提取...
5. 簡化：標題、大綱、關鍵內容的提取、表格創建...
6. 聊天機器人優化 — 可以改進多種方法，包括高級對話、實體提取、整個對話情緒分類、嵌入式問題等。
7. 軟體程式設計 — ChatGPT 可以從對話編寫代碼，將代碼從一種程式設計語言轉換為另一種程式設計語言，糾正錯誤代碼以及解釋代碼。
8. 翻譯、解釋、改正文法：多國語言翻譯、解釋描述內容、文法糾正。



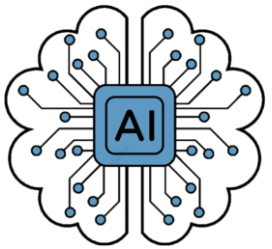
創新服務：面向客戶

1. 為民服務：改進聊天機器人意圖識別、總結對話、回答民眾問題並適度的引導民眾至所需資源。
2. 個人助理：管理日程安排、匯總電子郵件、撰寫電子郵件和答覆以及起草常用文檔。微軟 MS O365 Copilot。
3. 內容生成：文章、圖片與影片生成、影片摘要與匯整...等。
4. 個性化內容推薦：依照客戶特徵生成服務描述與推薦服務內容...等、
5. 教育：創造個人學習體驗，如導師、培訓師...。
6. 行銷：協助行銷計畫生成、提供建議與行銷內容生成。
7. 活動推廣：在網站或聊天機器人中與民眾互動，提供活動內容與描述...等。

AI思維1.0 到 AI思維2.0



- 資訊第三波，資訊科技成功發揮作業**自動化角色**(1980)



- AI思維 1.0 將人類**經驗系統化**(2017)



- AI 2.0 將人類**智慧系統化**，
讓**智力像電力**一樣隨手可得(2023)

超越想像力的未來，正朝我們而來....

AI 2.0的數位轉型



命理師幫我選車號

JA

您是一位命理師, 我要選擇車號, 這是電動車, 是公司用車, 我公司名稱是Ai3 人工智能股份有限公司, 我名字是張榮貴, 我職務是董事長. 我個人常用的數字是7、4、3、1, 請幫忙看下面車號怎樣選擇較適合? REA-9863

REA-9865
REA-9871
REA-9873
REA-9903
REA-9907
REA-9921
REA-9923
REA-9925
REA-9926
REA-9931
REA-9935

Prompt: 角色 + 描述 + 問題

您是一位命理師, 我要選擇車號, 這是電動車, 是公司用車, 我公司名稱是Ai3 人工智能股份有限公司, 我名字是張榮貴, 我職務是董事長. 我個人常用的數字是7、4、3、1, 請幫忙看下面車號怎樣選擇較適合? REA-9863 REA-9865 REA-9871 REA-9873 REA-9903 REA-9907 REA-9921 REA-9923 REA-9925 REA-9926 REA-9931 REA-9935

Ai3 co.



在命理學的視角下, 數字與五行 (金、木、水、火、土) 有密切的關聯。並且, 中國的風水學也認為, 數字會對一個人的運氣產生影響。基於您的名字和喜好的數字, 我們可以給出以下的建議:



- 1、3、4、7這幾個數字在五行中分別代表金、木、木、火。張榮貴這個名字在五行中包含有土和木。
- 您的公司名稱Ai3 人工智能股份有限公司, 這個名字在五行中含有水和木。
- 而根據五行相生的理論, 木生火, 火生土, 土生金, 金生水, 水生木。

因此, 我們應該選擇能夠產生良好相生關係的數字組合。考慮到您的名字和公司名稱, 以及您喜好的數字, 以下是我們的建議:

- REA-9873: 這個車號包含了您的喜好數字7和3, 7 (火) 可以生張榮貴的土, 3 (木) 可以生火, 而且3也出現在公司名稱中, 形成了一個很好的相生循環。
- REA-9907: 這個車號包含了您的喜好數字7和9 (火), 可以生張榮貴的土, 而且有兩個火元素, 對您個人和公司都有好的影響。

總的來說, 我會建議您選擇REA-9873或REA-9907作為公司的車號。不過, 請記住, 這只是從命理的角度來分析, 實際運氣會受到許多因素的影響, 所以請您根據自己的感覺和實際情況來做決定。

ChatGPT幫擬感謝狀

JA

請您提供幾個感謝狀的內容,我帶領淡江大學加拿大校友會學長姐,參訪 Ai3 人工智能股份以限公司,董事長張榮貴親自接待,並以"我的創業路-生成式AI、數位轉型、未來挑戰"為題做演講分享,我要印製感謝狀,感謝張榮貴董事長,請給我5個感謝狀內容文字



當然,我很樂意為您提供五種感謝狀的草案。以下是我提供的建議:

1. 感謝狀草案一:

「尊敬的張榮貴董事長,我們淡江大學加拿大校友會全體成員,對於您在忙碌的日程中抽出時間接待我們,並為我們分享寶貴的創業經驗和見識,表示由衷的感謝。您的講演「我的創業路-生成式AI、數位轉型、未來挑戰」給予我們深刻的啟示與影響,我們將會珍視並應用在我們的日常生活和工作之中。我們期待未來有更多的合作機會,再次表示衷心的感謝。」

2. 感謝狀草案二:

「尊貴的張榮貴董事長,感謝您以極具洞察力的演講,為我們淡江 ChatGPT Writer 員提供了前所未有的學習機會。您對生成式AI、數位轉型和未來挑戰的深入洞見讓我們深感啟迪。這是我們無法在書本上獲得的珍貴經驗。在此,我們深深感謝您的慷慨分享。」

3. 感謝狀草案三:

「親愛的張榮貴董事長,我們淡江大學加拿大校友會對您的熱情接待與深度分享表示最深的感激。您的經驗與見識是我們繼續學習與探索的動力,也為我們的未來指明了方向。您的慷慨分享與無私奉獻將會深深地刻印在我們每個人的心中。我們期待有更多機會與您共享智慧。」

4. 感謝狀草案四:

「敬愛的張榮貴董事長,我們對您的熱情接待及深度分享感激不盡。您分享的「我的創業路-生成式AI、數位轉型、未來挑戰」不僅提供我們深入的見解,同時也為我們啟發新的思考。我們期待有機會再次參與您的分享,再次對您的熱誠與付出表示由衷的感謝。」

5. 感謝狀草案五:

「親愛的張榮貴董事長,我們淡江大學加拿大校友會感激您的接待及寶貴分享。您的見識為我們帶來全新的視角,對於生成式AI、數位轉型及未來挑戰的理解更上一層樓。我們將繼續努力學習,將這些知識與見解融入我們的生活與工作中。再次向您表示最誠摯的感謝。」

希望以上的建議能對您有所幫助。如果有其他的需求或問題,請隨時告訴我。

Prompt :

請您提供幾個感謝狀的內容,我帶領淡江大學加拿大校友會學長姐,參訪 Ai3 人工智能股份以限公司,董事長張榮貴親自接待,並以"我的創業路-生成式AI、數位轉型、未來挑戰"為題做演講分享,我要印製感謝狀,感謝張榮貴董事長,請給我5個感謝狀內容文字



生成式AI的工具 – 影像建立工具

The screenshot shows the Microsoft Bing AI image creator interface. At the top left, it says "Microsoft Bing" with a search icon. The main heading is "影像建立工具" (Image Creator) with a "PREVIEW" button and "由以下提供: DALL·E" (Powered by: DALL·E). On the right, there's a user profile "榮貴" (Rong Gui) with a "153" credit count and a "給我驚喜" (Surprise me) button. The search bar contains the text "請給我幾張畫竹子的國畫" (Please give me several traditional Chinese ink wash paintings of bamboo). Below the search bar, there are four large image thumbnails showing different styles of bamboo ink wash paintings. To the right of these is a vertical scrollable gallery of more images, including some with faces. At the bottom left, it says "使用 AI 所建立" (Generated by AI). At the bottom right, there's a "意見反應" (Feedback) button. The footer contains "隱私權和 Cookie" (Privacy and Cookies), "內容原則" (Content Policy), "使用規定" (Terms of Use), and "意見反應" (Feedback).

生成式AI的工具 - New Bing



AI 2.0的數位轉型 - 生成式AI的衝擊

- 網路搜尋資料方式將改變，人們使用網路行為改變，
產業結構會重新改變
- 對話世代來臨，對話成為人機介面更成熟
- 人機協作更為重要，運用工具解脫人力，朝更有價值地方移動
- 知識工作者需要更多專業Know How，生產力要大幅提升
- ESG、永續成為企業經營要素
- 面向經營：提升效率、人機協作、職能改變、人要更專業
- 面向客戶：提升體驗、創新商模

AI 2.0的數位轉型 – 我們是先知先覺還是後知後覺？

AI 2.0數位轉型從何時開始？

- 2015年OpenAI成立投入大語言模型的生成式AI是一個里程碑
- Notion AI 2016成立(筆記+AI)
- 2017年Google Brain 發表Transformer
- Jasper 2021(行銷文案生成)
- 2022/7 Midjourney 首次發布服務。
- ➔ 2022/11/30 ChatGPT推出，讓世界看到生成式AI能力，世界進入AI2.0世代
- 2023 AI2.0 數位轉型開始
- 2023/1 Microsoft AOAI(Azure OpenAI)服務
- 2023/3 O365 Copilot / Ai3 QbiBot^{GPT}
- 2023/7 MS Windows Copilot / Ai3 QbiCRM^{GPT} Copilot
- 2023/6 第一部AI生成的電影 冰霜 (The Frost)



AI 2.0數位轉型 核心理念與特點為何？

- AI具備多任務的通用能力、AI具備創作能力、透過對話交談來運用
- 現有辨識為主延伸到生成
- AI成為生產者，人成為審核者，效率再次提升
- AI工具多元，智力像電力般隨手可得，更像顧問一下再您身邊，數位轉型更加速。

生成式AI應用與挑戰

-服務4.0與客戶服務再進化



服務4.0 - 先有服務思維再找科技實現

-製造思維 VS 服務思維

工業 4.0



自動化、智動化、彈性製造、關燈工廠



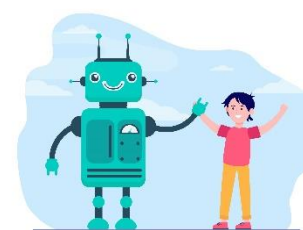
小批量生產、客製化服務、個人化製造

服務 4.0

使用者



服務行動化



流程智慧化



進度透明化

企業



作業自動化



預算有效化

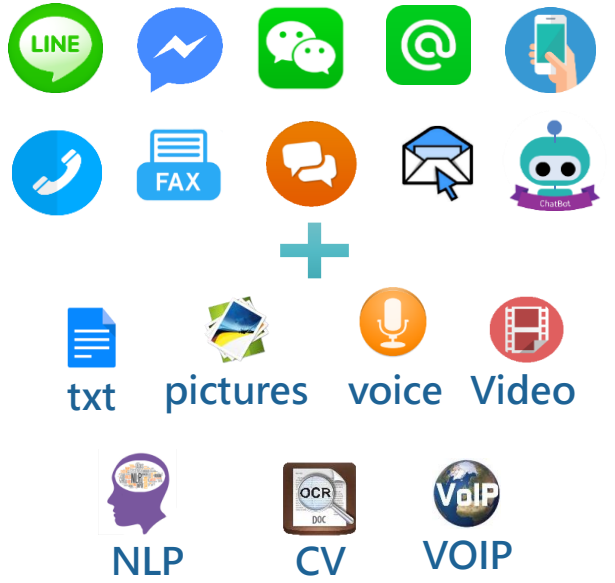


決策數據化

服務4.0=智慧服務=全通路+多媒體+AI+業務流程+數據分析

互動(Interactive)

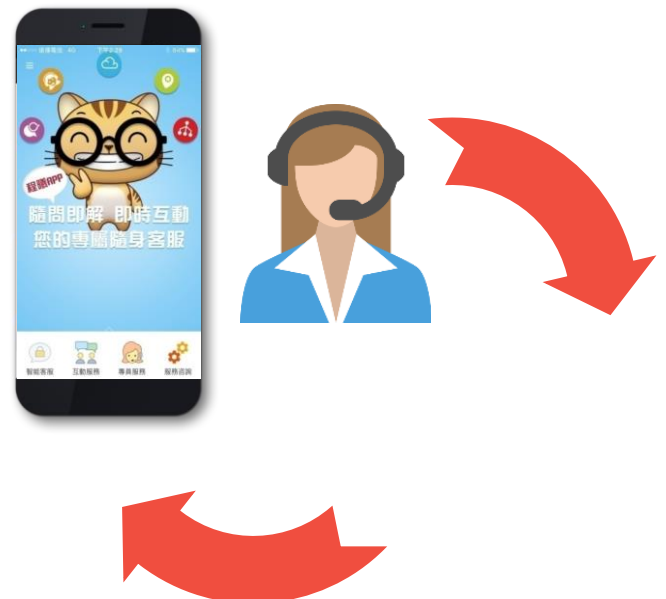
策略一：全通路多媒體



- 互動全通路-機台、遠端、通報
- 服務多媒體-文、圖、影片...等
- 文字、電話、視訊交互服務
- 一對一行銷、機台管理
- 顧客出沒點

服務(Service)

策略二：人機協作



- 智能機器人、瑕疵檢測機台
- 自主式服務、自動化設備
- 查詢、諮詢、辦理
- 自然語意理解與對話
- 人機無縫接軌服務

分析(Analysis)

策略三：數據匯流整合分析



- 顧客畫像、機台資訊
- 智能貼標、管理重點
- 消費行為、產線行為
- 精準行銷、效率掌握
- 斷點分析、異常分析
- 服務優化、避險措施

普發現金的國家服務隊

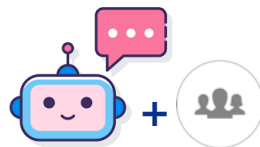
客服 X 300 +

大量人力接聽首日近兩萬通服務

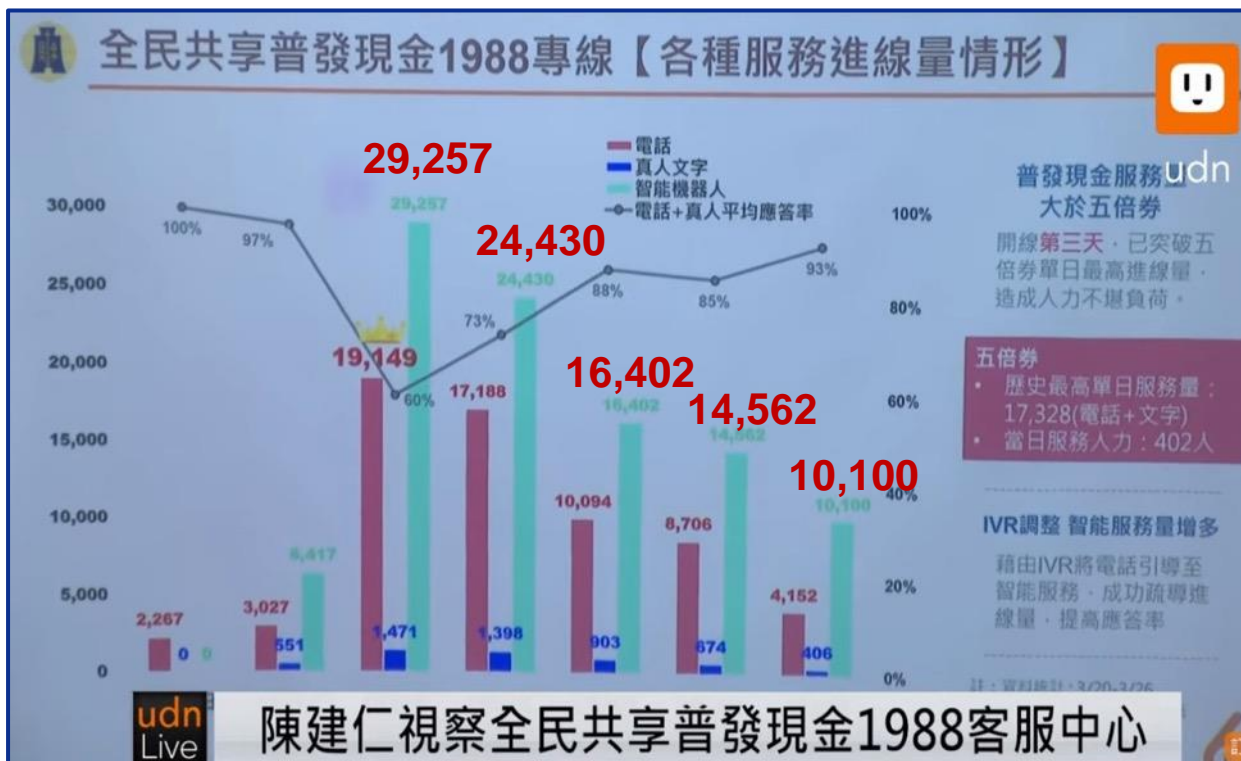


搭配

ChatBot x 1 + 文字客服 x 6



首日服務近三萬通智能進線



提供網頁通路智能客服，無論是手機、平板或電腦都可以使用

AI機器人有效緩解民眾進線
成功演繹『人機協作』真諦



參考來源：0328陳建仁視察全民共享普發現金1988客服專線中心, Youtube, 2023.3.28

國際雲服務應用SaaS

Ai3 Cloud

國際全通路智能客服雲
Omnichannel Cotact Center

START



配發全球電話號碼與文字管道，透過Ai3的雲端系統
讓印度、菲律賓的英語客服人員，進行全球性的服務

- 新型態的服務模式，國際使用者電話或文字接入，服務在印度、菲律賓處理，主管單位則在臺灣。
- 以席次計費，相對較少的預算就可以建立國際服務體系。
- 累積客戶資料，從實驗、嘗試、運行、擴充，利用雲端服務來完成，協助企業轉型。

1

雲端架構可支援異地值機

可由異地客服向不同國家客戶提供服務

2

支援跨國管理運作超容易

有效管理CS與異地客服人員服務效率

3

數據監控 / 效率透明

提供CS服務報表與戰情監控數據

4

具備可擴充智能服務彈性

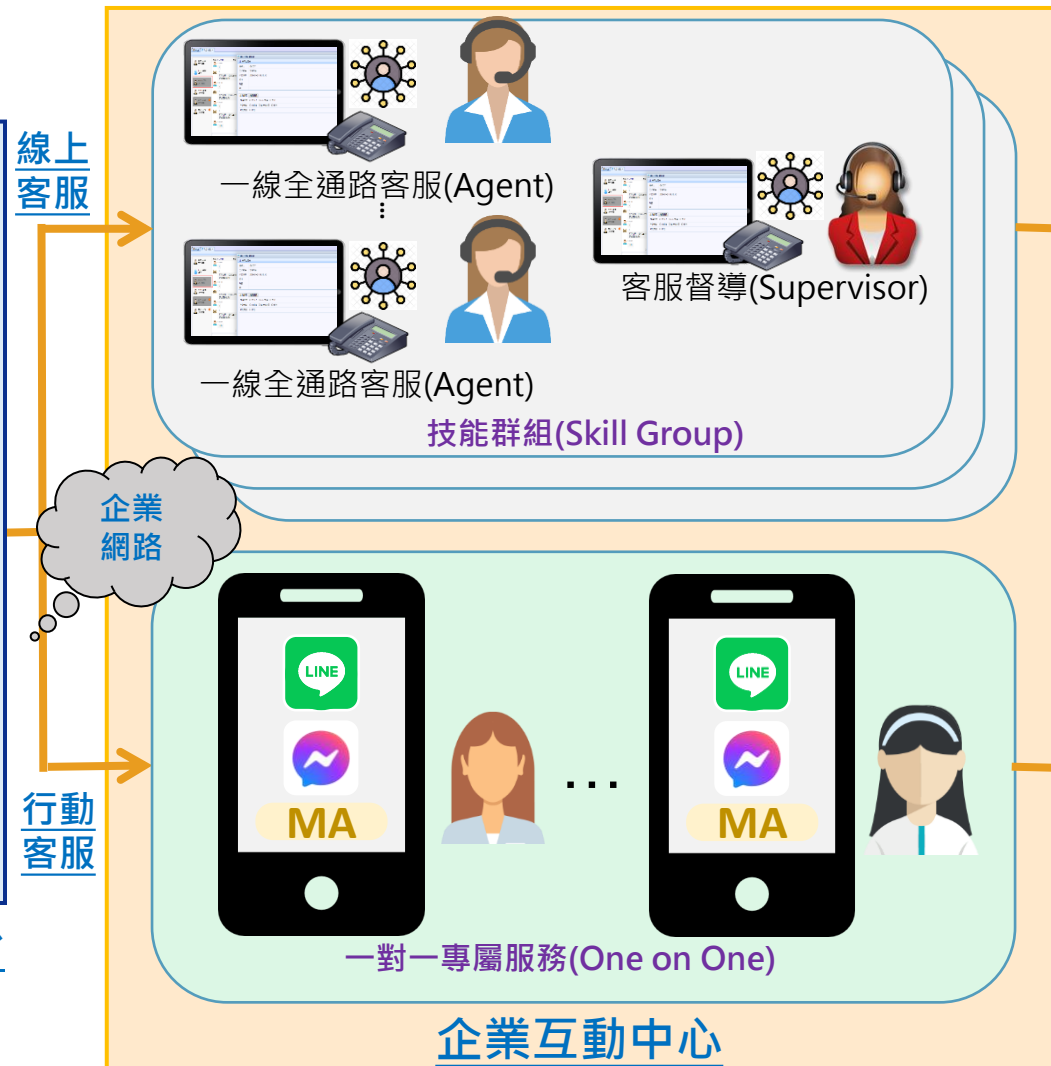
可因應服務量增加彈性擴充智能服務

智慧化全通路服務平台-服務V4.0的實踐

互動-全面體驗



服務-隨處營運



分析-數據決策



全才 VS 專才

GPT 全才

VS

Ai3 專才

GPT 可以回答大量概念性方向性的問題！

但是不一定能夠回答針對性、精準的各別企業產品問題

僅能是大眾使用工具但需要融入產業應用場景

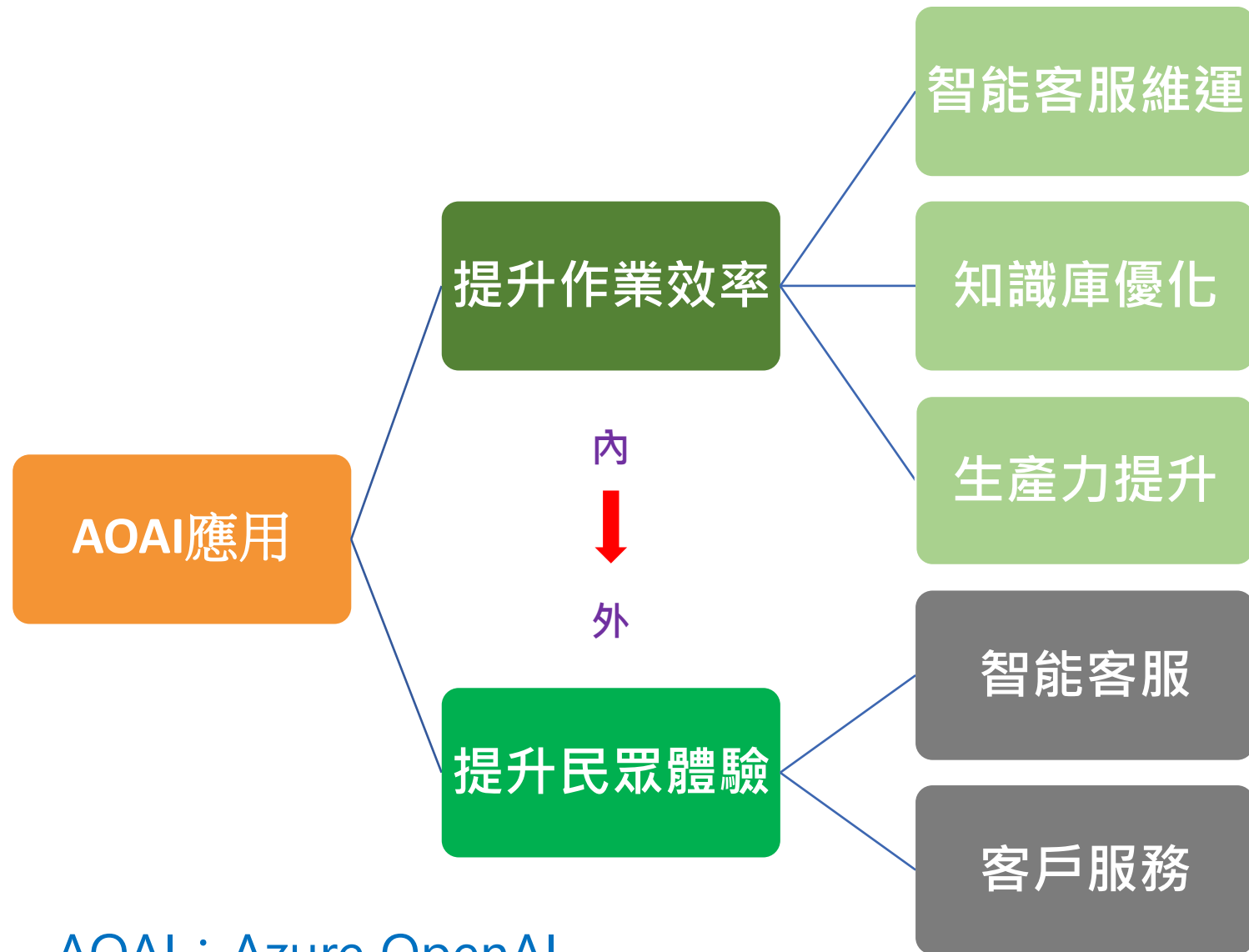
01

我們已經知道如何讓他對特定領域運用專精的回答，把AI的應用內嵌到企業的應用場景！

02

03

譬如餐飲業、公部門、金融、企業內部應用...



工具
Copilot

應用
GPT inside

QbiCRM^{GPT} Copilot

QbiBot^{GPT}



對話分析助理

e-Contact⁺ CRM Contact

顯示傳單功能表 搜尋功能表

工作檯

- 日常辦公
- 聯絡人
- 企業
- 日曆
- 文件
- 待辦工作項 (165)
- 我發起的流程

工作檯設定

客戶關係

系統管理

系統監控

系統維護

膚質介紹

找出你真實膚質的好方法

膚質檢測：教你如何判斷自己的膚質

簡單的說，膚質是皮膚的外觀、觸感和特性的描述。

化妝品公司將膚質分為四大類(不過這種分類經常沒用):

- 中性膚質 (皮膚沒有出油或乾癢的區域)
- 油性膚質 (全臉的皮膚都很油，完全沒有乾癢的區域)
- 乾性膚質 (皮膚乾癢緊繃，甚至有些脫皮，完全沒有出油的區域)
- 混合性膚質 (T字部位出油，其他部位是中性或乾性膚質)

青春痘膚質被分類為油性或混合性膚質，有時候會單獨被分類為一種膚質。乾性性膚質有時也會單獨被列為一種膚質。但是我們認為每一個人的皮膚多少都會乾裂，這會在這篇文章中解釋。

知識對話小幫手

知識目錄：油性膚質產品

請問油性膚質產品特性

正在搜尋：請問油性膚質產品特性

正在為您產生解答...

建議油性肌膚可以多攝取富含抗氧化物[1]，或具有抗發炎效果的食物，並減少攝取過多造成腸胃菌叢失衡，容易引起體內發炎的食物，降低肌膚因飲食不當而長痘痘的可能性，可購買產品理膚寶水[2] 相關服務可聯絡客服電話[1][2]

資料來源：
[1] 膚質介紹
[2] 產品購買

如何檢測膚質? 購買折扣?
感品特性? 如何攝取營養?

想要問問什麼呢?

『企業知識管理中心』 對話式知識管理

e-Contact⁺ CRM Contact

顯示傳單功能表 搜尋功能表

ChatGPT分析

話後總結：客戶詢問解憂靈優惠活動，並想了解購買方法，客服人员已引導前往採購網址

購買意願：高
客戶滿意度：滿意
客戶情緒：期待
服務派工：無
活動代理：無電，母親節
自動貼標：解電
訂單號碼：無

- 對話分析助理：
- 自動話後小結
 - 通話簡述
 - 情緒分析
 - 智能貼標
 - 對話數據分析

Ai3 Q比

程購資訊的創辦人是誰

14:15:13

程購資訊的共同創辦人是Ai3人工智能公司的董事長張榮貴。

14:15:18

怎麼去你們公司

14:15:34

Ai3人工智能公司的地址是115台北市南港區惠愛路273號9樓，您可自行開車或是搭乘大眾交通工具到我們公司！

14:15:42

電話

14:15:47

Ai3人工智能公司的電話號碼為：+886-2-77066101。

14:15:51

請輸入訊息

員工助理機器人 客服機器人

標楷體 14 A⁺ A⁻ Aa A₀ 中 A

B I U ab x₂ x³ A A A

內文 無間距 標題 1

尋找 取代 選取 編輯

聽寫 編輯器

中秋節檔期特賣活動(內部用)

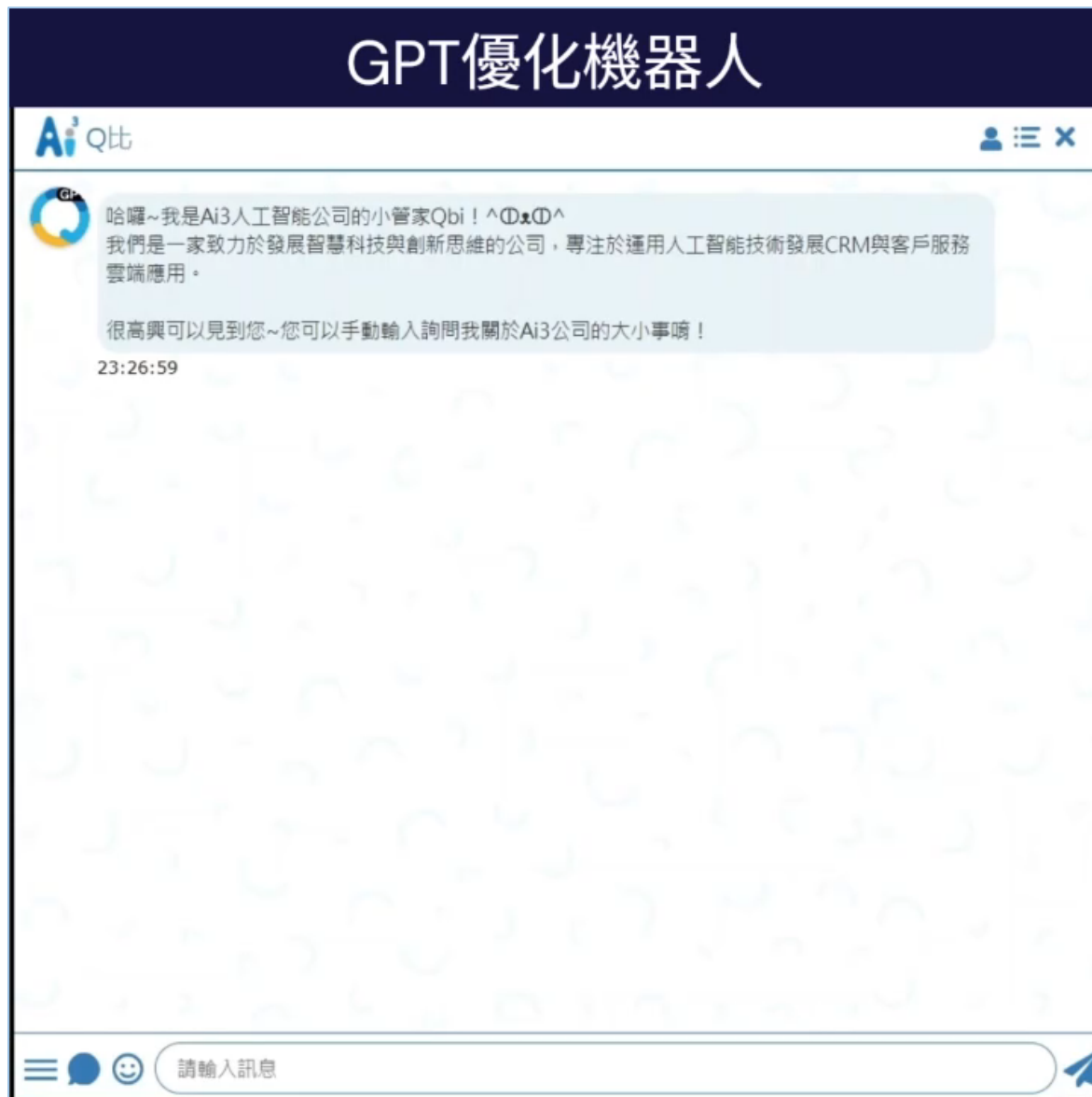


日期：2023年9月10日至9月15日

活動地點：台北市南港區重陽路273號9樓

1. 月光花漾保養系列推廣

在這個浪漫的中秋佳節，我們特別推出了全新的「月光花漾保養品系列」，以自然花卉成分為基礎，讓您的肌膚散發出如月



2023
5月
10

The screenshot shows the e-Contact+ CRM system interface. The top navigation bar includes the system name, user profile (Jimmy), and various utility icons. A left-hand navigation menu lists various system functions. The main content area displays a table of records under the heading '最近打開記錄'.

類型	名稱
知識與公告	化妝品介紹
員工	Jimmy
服務總機管	總機
員工	Mark
聯絡人	LN_Zora Liao
聯絡人	馬克
參數文案管	文案
聯絡人	Jimmy (未來公司)
聯絡人	楊家碩
員工	楊家碩 (未來公司)
聯絡人	FB_楊家碩
員工	楊家碩 (未來公司)
部門	未來公司(Jimmy)

客服人員專注於服務客戶了解問題，QbiCRM自動替你找出答案

小型企業創新研發計畫(SBIR)

狀態: 已發佈 開始日期: 2023-06-02 修改時間: 2023-06-02 14:08 預計下次修改日期: 2024-10-14 負責人: 系統管理員

[訂閱](#) [轉寄](#) [我要討論](#) [點閱率圖表](#) [彈出](#) [編輯](#)

公開範圍

附件 [全部下載](#)

檔案名	上傳時間	大小
閱覽 下載 112年SBIR申請須知V1.pdf	2023-06-02	549K
閱覽 下載 計畫書撰寫說明.pdf	2023-06-02	117K
閱覽 下載 SBIR線上申請系統操作說明(中央型)1110810.pdf	2023-06-02	8.91M
閱覽 下載 Teams視訊會議操作說明.pdf	2023-06-02	717K

內容

補助中小企業創新研發

核心資源
透過政府補助協助中小企業提升創新研發能量，強化企業專利布局，培育高階研發人力。

計畫內容
補助經費與計畫期程：一、先期研究 / 先期規劃案 (Phase1)：僅限個別申請，補助上限新臺幣100萬 (計畫期程6個月)。二、研究開發 / 細部計畫案 (Phase2)：(一) 個別申請：補助上限新臺幣1,000萬元 (計畫期程以2年為限)。 (二) 研發聯盟：補助上限新臺幣5,000萬元 (計畫期程以2年為限)。三、加值應用 (Phase2+)：(一) 個別申請：補助上限新臺幣500萬元 (計畫期程以1年為限)。 (二) 研發聯盟：補助上限新臺幣2,500萬元 (計畫期程以1年為限)。四、補助款上限為計畫總經費50%。五、申請期間：隨到隨受理

申請條件
國內符合「中小企業認定標準」所稱依法登記成立，並合於下列基準之獨資、合夥、有限合夥事業或公司：實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人者。

主辦單位
經濟部中小企業處

聯絡人
陳昱涵

聯絡電話

知識對話小幫手

知識目錄: 小型企業創新研發計畫(SBI...)

[要怎麼申請](#)

正在搜尋: 要怎麼申請

正在為您產生解答...

申請方式有一般申請和工商憑證申請兩種，一般申請需要填寫基本資料並同意個人資料提供同意書，工商憑證申請需要使用憑證IC卡與讀卡機，並先申請憑證，登入時輸入公司統一編號、密碼，並輸入驗證碼，若以工商憑證登入，請使用讀卡機插入工商憑證後，輸入PIN碼。 [1]

資料來源：
[\[1\] 小型企業創新研發計畫\(SBIR\)](#)

[如何進行一般申請？](#)

[如何進行工商憑證申請？](#)

[需要填寫哪些資料？](#) [如何找回密碼？](#)

想要問問什麼呢?

0/1000

知識預覽頁面

使用者資訊

知識目錄選取

發問訊息

滿意度、快速複製

答案回應、資料來源

知識附件下載

相關問題

訊息發送

客服工作檯

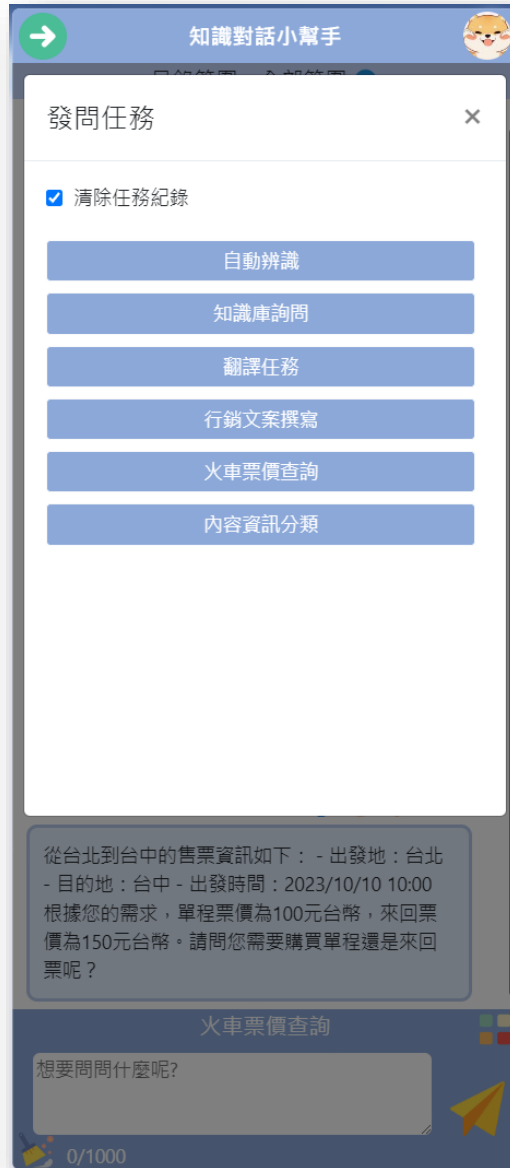
VR_1692618916931
ECagent
00:06

當前沒有進行中的會話。

清理已關閉房間

1111電商-根據日期、館別常有不同活動衍生許多FAQ

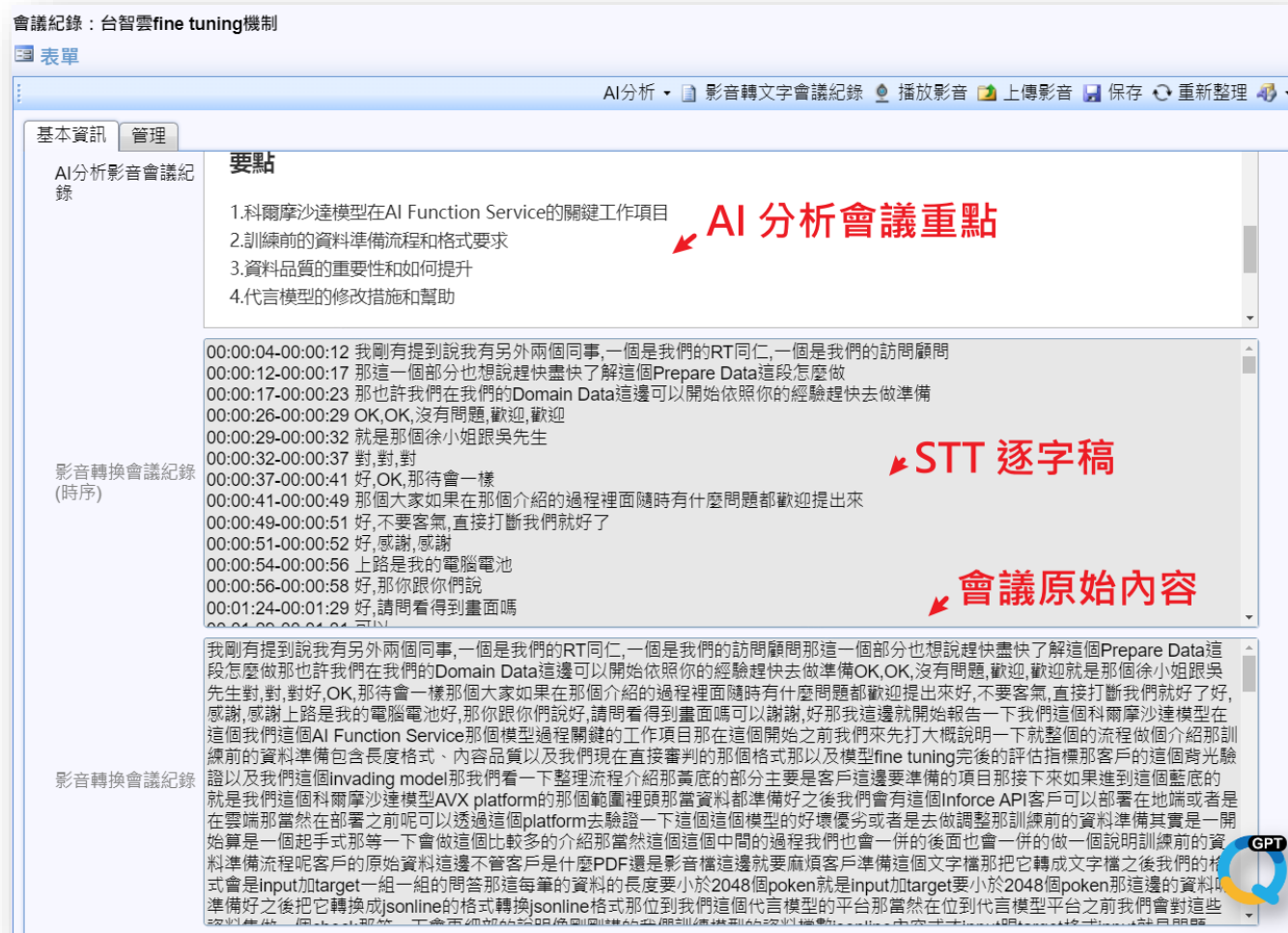




AI 會議記錄生成

★ 匯入：部門會議視訊錄影

★ 輸出：逐字稿、討論過程、討論目的總結、要點、執行要點



QbiCRM^{GPT} Copilot 應用- 員工助理 - 幫您規劃課程



知識對話小幫手

知識目錄：全部範圍

@您是一位資訊行業資深管理顧問, 公司要辦理儲備主管訓練, 培養目前有潛力的幹部未來可以成為一位稱職的主管, 參訓主管有負責專案管理的專案經理, 擔任管理的職務課長、負責技術的技術經理, 公司所在產業是客戶服務領域, 發展 Omni channel Contact Center、Chatbot、CRM的整體解決方案, 公司核心技能是AI、CTI、CRM、Cloud來發展。公司以AI技術發展CRM與客戶服務雲端應用, 以智慧科技、創新思維、發展有溫度的互動服務。著力於自然語言處理技術、數據分析技術、通訊整合技術, 提供雲端全通路智能客服解決方案, 協助企業迅速建構與客戶互動的多元化平台, 進行對話商務, 也同步進行資訊的蒐集、分析, 讓企業更加了解客戶行為及輪廓, 開創智慧對話商務大未來。目前預計舉辦2天的培訓課程, 請提供課程名稱, 但要避開儲備幹部, 也請提供完整的課程規劃與每堂課的講授內容。

正在搜尋：@您是一位資訊行業資深管理顧問, 公司要辦理儲備主管訓練, 培養目前有潛力的幹部未來可以成為一位稱職的主管, 參訓主管有負責專案管理的專案經理, 擔任管理的職務課長、負責技術的技術經理, 公司所在產業是客戶服務領域, 發展 Omni channel Contact Center、Chatbot、CRM的整體解決方案, 公司核心技能是AI、CTI、CRM、Cloud來發展。公司以AI技術發展

想要問問什麼呢?

0/1000

知識對話小幫手

知識目錄：全部範圍

正在為您產生解答...

課程名稱：資訊行業主管培訓課程
課程規劃：
第一天：
1. 課程介紹與目標設定
- 認識培訓目標及預期成果
- 解釋課程內容與結構
2. 主管角色與職責概述
- 主管的定義與特點
- 主管的角色與職責
- 主管的領導風格與能力
3. 專案管理基礎
- 專案管理概述
- 專案生命週期與流程
- 專案管理工具與技巧
4. 團隊管理與領導力發展
- 團隊管理的重要性與原則
- 領導力的基本概念與特質
- 領導風格與影響力的培養
第二天：
1. 技術經理的角色與責任
- 技術經理的定義與特點
- 技術經理的職責與挑戰
- 技術經理的技能與能力要求

想要問問什麼呢?

0/1000

知識對話小幫手

知識目錄：全部範圍

- 專案管理工具與技巧
4. 團隊管理與領導力發展
- 團隊管理的重要性與原則
- 領導力的基本概念與特質
- 領導風格與影響力的培養
第二天：
1. 技術經理的角色與責任
- 技術經理的定義與特點
- 技術經理的職責與挑戰
- 技術經理的技能與能力要求
2. Omni channel Contact Center
- Omni channel的概念與優勢
- Omni channel Contact Center的架構與功能
- Omni channel Contact Center的實施與管理
3. Chatbot技術與應用
- Chatbot的基本原理與技術
- Chatbot在客戶服務領域的應用案例
- Chatbot的發展趨勢與挑戰
4. CRM整體解決方案
- CRM的概念與價值
- CRM的核心功能與模組
- CRM的實施與管理策略
每堂課的講授內容將依照課程規劃進行, 包括理論講解、實例分析、個案討論、小組活動等教學方法, 以提高參訓主管對相關知識的理解與應用能力。

想要問問什麼呢?

0/1000

生成式AI的使用指引



行政院及所屬機關（構）使用生成式AI參考指引（草案）

- 一、為使行政院及所屬機關（構）（以下簡稱各機關）使用生成式AI提升行政效率，並避免其可能帶來之國家安全、資訊安全、人權、隱私、倫理及法律等風險，特就各機關使用生成式AI應注意之事項，訂定本參考指引。
- 二、**生成式AI產出之資訊**，仍需業務承辦人就其風險進行客觀且專業的最終判斷，**不得取代業務承辦人自主思維、創造力及人際互動**。
- 三、**製作機密文書**應由業務承辦人親自撰寫，**禁止使用生成式AI**。
前項所稱機密文書，指行政院「文書處理手冊」所定之國家機密文書及一般公務機密文書。
- 四、業務承辦人不得向生成式AI提供涉及**公務應保密、個人及未經機關（構）同意公開之資料**，亦不得向生成式AI詢問可能涉及機密業務之問題，或運用生成式AI蒐集或處理個人資料。
- 五、各機關**不可完全信任生成式AI產出之資訊**，亦不得以未經確認之產出內容直接作成行政行為或作為公務決策之唯一依據。
- 六、各機關使用生成式AI作為執行業務或提供服務**輔助工具時**，**應適當揭露**。
- 七、使用生成式AI應**遵守資通安全、個人資料保護、著作權與相關資訊使用規定**，並注意其侵害智慧財產權與人格權之可能性。
各機關得依使用生成式AI之設備及業務性質，訂定使用生成式AI之規範或內控管理措施。
- 八、各機關應就所辦**採購事項**，**要求得標之法人、團體或個人注意本參考指引**，並遵守各該機關依前點所訂定之規範或內控管理措施。
- 九、**公營事業機構、公立學校、行政法人及政府捐助之財團法人**使用生成式AI，得準用本參考指引。
- 十、**行政院及所屬機關（構）以外之其他機關得參照本參考指引**，另訂各該機關使用生成式AI之規範。

資策會發布「生成式AI導入指引-企業應具備的AI素養」



目錄

引水人的領航	01
第壹章 生成式 AI 發展趨勢	02
第一節 基本定義與技術潛力	02
第二節 產業應用機會	03
第三節 生成式 AI 導入案例	05
第貳章 生成式 AI 導入與評估	06
第一節 整體分析	06
第二節 策略思考	06
第三節 導入評估	08
第四節 自我查核表	11
第參章 生成式 AI 風險管理	12
第一節 生成式 AI 風險管理項目	12
第肆章 生成式 AI 資源參考	15
第一節 生成式 AI 資源盤點	15
附錄	16

需要持續思索的問題

- 科技發展帶來**衝擊**也帶來**機會**！
- ChatGPT、GPT、生成式AI帶來**更多想像**與**創意**！
- 當**智力**像**電力**一樣隨手可得，政府、個人如何轉變？
- 數位轉型、智能機器人、人機協作、對話商務...，帶來更多獲益！
- **強調減碳**、更要**重視零碳**，透過科技提供新服務，提供更多**不產碳的服務**
- **生成式AI**、**更多科技運用**，成為最佳生產力幫手
- 更多想像等您來挖掘.....

接下來大家要比的，正是人類的想像力、冒險力與雄心壯志

—大數據作者 麥爾荀伯格 Viktor Mayer-Schönberger

延伸閱讀-貴哥演講、文章分享

數位時代專欄文章

1. 迎接服務變革新時代，用客戶、企業視角建構服務4.0思維！
<https://www.bnext.com.tw/article/67302/service4.0>
2. 轉型「服務4.0」提高黏著度！靠三策略實踐
<https://www.bnext.com.tw/article/67711/service-4.0>
3. 建構數據思維，企業經營的新驅動力
<https://www.bnext.com.tw/article/68074/data-thinking>
4. 「對話式商務」怎麼做才會成功？掌握6大要點成獲利新動力
<https://www.bnext.com.tw/article/68311/convers-business-spout>
5. 與AI「談」戀愛的時代來臨？語意分析進化，機器人和你可能聊得來！
<https://www.bnext.com.tw/article/68099/relationship-with-ai->
6. 讓你從數據認識顧客，OMO全通路商務互動怎麼融入商務系統？
<https://www.bnext.com.tw/article/68956/omo-business-system-chang>
7. 「機器學習」到底在學什麼？揭開AI人工智慧的面紗
<https://www.bnext.com.tw/article/69653/machan-ai-guay>
8. 顧客喜好百百種，該怎麼「貼對標籤」助業績成長？
<https://www.bnext.com.tw/article/70700/customer--label>
9. 想把數據發揮最大價值？先掌握資料治理關鍵兩大建設、四大制度
<https://www.bnext.com.tw/article/71939/data-governance-how-to>

卓越雜誌專欄文章

1. ChatGPT讓致力隨處可用與機器對話變成一種享受, 2023.4月 p88
<https://readfi.news/12840/>

財訊雜誌專欄文章

1. ChatGPT、生成式AI來臨的AI 2.0世代
<https://www.wealth.com.tw/articles/6edebadf-3614-46b5-8233-914221869587>

雲端聯網產業協會專欄文章

1. 從產品發展到雲服務的經驗談 - IT到OT轉型
<http://www.twcloud.org.tw/xmdoc/cont?xsmsid=01249594489957008833&sid=0M175385620428808281>

CIO IT經理人雜誌 8月號

1. AI 內嵌應用場景 享受 AI 服務無負擔
<https://www.cio.com.tw/an-ai-embedded-application-scene-enjoys-no-burden-on-ai-services/>

演講分享

- 2023/4/7 從AI科技看ChatGPT的發展與對產業衝擊
➢ https://ai.cisanet.org.tw/talk_content.php?id=47
- 2022/2/17 專題演講—客戶服務新體驗，數位轉型新起點
➢ <https://www.youtube.com/watch?v=Dt8YVx-ZKr8>
- 2021/11/10 QbiAI客服平台 企業數位轉型推手
➢ https://www.youtube.com/watch?v=btPH_rsebDM&t=5s
- 2021/3/31 「AI Engineering」推廣暨交流媒合會
-(2)AI Engineering概念-企業AI落地與深化
➢ <https://www.youtube.com/watch?v=z20-06SvGQs>
- 2021/3/9 科技部工程科技推展中心 講題：AI世代的服務變革
➢ <https://www.youtube.com/watch?v=QFqMspS6IUQ>
- 2020/9/31-2021/2/9【人工智慧發展與產業應用-啟動AI思維系列課程】中華軟協 共16集
➢ <https://ai.cisanet.org.tw/talk.php>
- 2020/9/15【數位轉型 台灣最行】第20集：工業4.0即製造業的服務4.0
➢ https://ai.cisanet.org.tw/talk_content.php?id=8
- 2020/9/9【數位轉型 台灣最行】第19集：工業4.0即製造業的服務4.0
➢ https://ai.cisanet.org.tw/talk_content.php?id=7
- 2020/7/10【後疫情時代的智慧服務#3】系列演講，講題：新世界的服務4.0
➢ <https://youtu.be/Kr7k0kKg4aI>
- 2019/3/23【2019扶輪青年發展講座-如何擁抱AI的未來】
➢ <https://www.youtube.com/watch?v=NF1La28KI8c&feature=youtu.be>
- 2018/10/31 AI台灣-智慧服務_第二堂
➢ <https://www.youtube.com/watch?v=-pg7MHeufRA&feature=youtu.be>
- 2018/10/30 AI台灣-智慧服務_第一堂
➢ <https://www.youtube.com/watch?v=m-NN14Xwrl0&feature=youtu.be>
- 2018/12/25 淡江專題演講：新一代企業服務新管道 整合AI的全通路服務平台
➢ https://www.youtube.com/watch?v=u0NLa6YBj_w&feature=youtu.be
- 2018/2/14 淡江大學專題演講：從人的服務到AI機器人服務
➢ https://youtu.be/Xgw_6taJjk



圖示：
■ 非公開課程
• 公開課程

