



數創實驗室

DataInnoLab

企業 AI 落地指南：

從導入策略、人才培養、到商業應用

陳向豪 Vincent

數創實驗室 Founder & CEO



陳向豪 Vincent
數創實驗室 Founder

把複雜技術講成白話框架，

讓非技術主管能主導 AI 專案

About Me

現任職務

- 數創實驗室社群 Founder
- 數創實驗室 Podcast 頻道 主理人
- 遠見天下雜誌 AI 專欄作家



LinkedIn

Why Me ? HOLA

- 商業實務導向的 AI 實戰權威，具備「技術→商業」轉譯能力
 - 10+ 年 AI / 大數據跨國實戰（反欺詐、推薦系統、演算法開發 etc.）
 - 前 eBay（上海）數據團隊主管 | 特力集團企業資料技術處處長
 - 帶領 10+ 人團隊，完成 40+ 個 AI / 數據大型專案
 - 曾以 AI 驅動「特力集團」年增營收 NT\$1 億+/年



專注培養「企業 AI 落地決策型人才」的教育公司，
同時經營全台最活躍的 AI 與大數據專業社群

成立時間
2023.05

社群人數
1,700+

活動地點
大台北地區

過去合作廠商
15+ 企業

過往徵才合作公司

- 雀巢集團 (Nespresso)
- Line Taiwan
- 零壹科技
- 摩速科技
- 炬識科技
- OpenNet

社群成員所屬公司

- Google 谷歌
- TSMC 台積電
- 聯發創新基地(聯發科)
- Momo 富邦媒
- Deloitte 勤業眾信
- 中研院
- Taiwan AI Labs
- 很多 Head hunters



數創實驗室活動剪影

數創小聚
數創學Bar
AI專案工作坊
AI 素養培訓營
受邀演講、徵才



受「國泰世華/天下雜誌」邀請，與 C-level 高層對談 AI 落地戰略

AI 生態系戰略演講



向國泰世華100+位C-level主管與協理，
於總行發表 AI 生態系戰略演講

與國泰世華高峰會談



「數據長」、「營運長」及「天下雜誌總監」同台，
提供 AI 落地見解



2026會務人員國際經貿專班

Section 01

企業AI導入的「點線面」升級

陳向豪 Vincent

數創實驗室社群 Founder

「東林自動化」的企業 AI 導入歷程

點

個人生產力工具

- 東林自動化的「業務人員」開始用 LLM 整理客戶會議紀錄。
- 原本會議要花 40 分鐘整理需求，現在 **10 分鐘內**搞定。
- PM 用 LLM 把工程師的技術說明改寫成客戶看得懂的版本。
- 客服主管用 LLM 將客訴紀錄整理成週報。

線

部門流程自動化

- 東林自動化開始選定一條高頻、高價值流程，進行 AI 自動化。
- 公司建立一個「**AI 客戶回應引擎**」，AI「**同時**」總結會議逐字稿、客戶需求文件、過去提案、產品規格書、維修紀錄與常見風險條款。
- 會議結束，**AI 自動總結**四大關鍵資訊給業務部：已知需求、模糊需求、技術風險、商務風險。

面

組織AI操作系統

- 東林自動化把原本的單部門流程成功經驗，升級成一套「**企業級 AI 操作系統**」
- 跨部門應用的 AI OS：
 - 業務用它查找歷史客戶案例與生成提案
 - 客服用它判讀客訴類型與建議處理優先級
 - 工程用它預測客戶故障類型與提供排查流程
 - 管理層則用它追蹤各部門的 AI 使用成效、資料品質與決策風險。

AI導入的真正價值，正從「個人效率」升級成「組織能力」

「東林自動化」如何從個人AI助理升級到組織作業系統？

點

個人生產力工具

每個人使用AI提升自己的工作效率



撰寫郵件 / 報告



摘要會議 / 文件



翻譯 / 整理資料



生成初稿 / 提案

價值：個人工作更快、更省力

❗ 限制：效率停留在個人，組織流程未改變

線

單流程自動化

AI嵌入關鍵流程，讓跨部門協作更順暢

客戶需求

技術判斷

提案回覆



AI



AI



• 會議紀錄
• 需求文件
• 歷史提案

• 技術可行性
• 風險評估
• 資源估算

• 提案生成
• 條款檢核
• 回覆建議

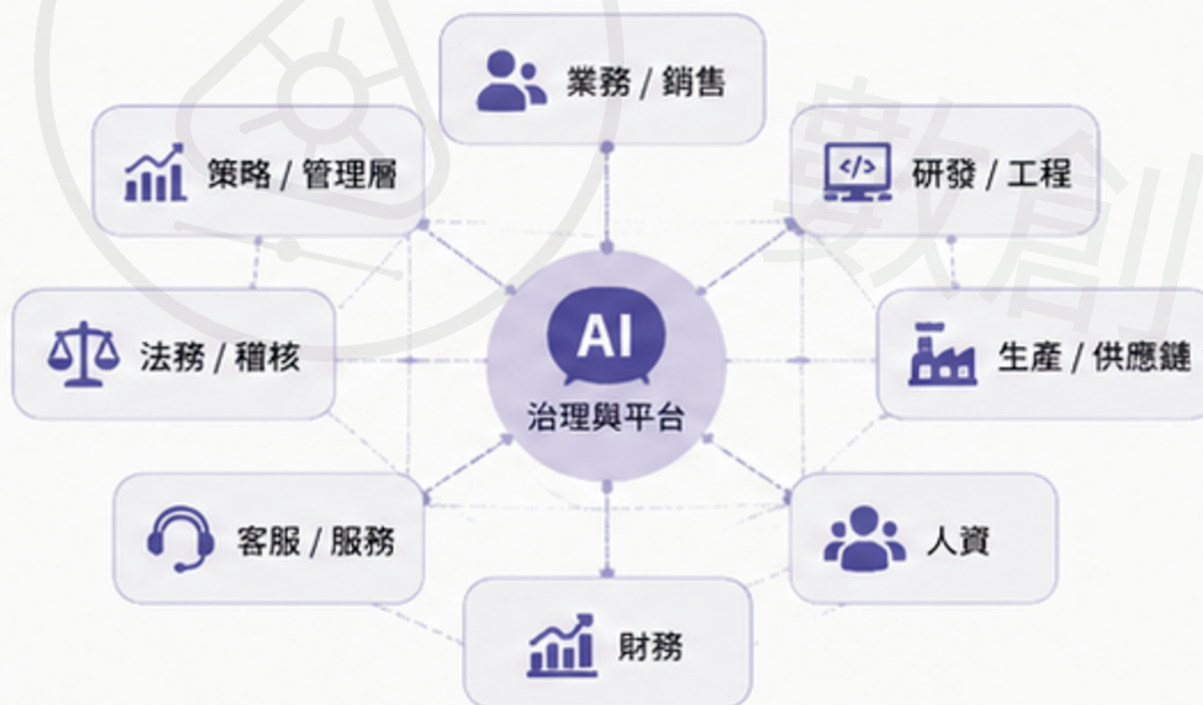
價值：流程加速、品質提升、錯誤減少

⚙️ 改變：AI成為流程中的協作節點

面

組織的AI操作系統

AI能力擴散全公司，成為日常運作的基礎設施



價值：形成可擴散、可複製、可持續進化的組織能力



知識資產化



治理與安全



數據驅動決策



全員協同進化

◆ 結果：AI從工具升級為企業核心能力與競爭優勢

企業導入 AI 為什麼常常卡住？

以下三個結構性因素，最常讓企業導入 AI 卡在試點、難以規模化

1



缺少明確 Owner

問題不在沒人做，而是沒人真正端到端負責、把專案串起來。任務被切碎、交接斷層，決策因此停擺。



責任沒接起來



跨部門斷點



事情有人做、沒人扛

責任無法閉環

2



KPI 與驗收不清

企業需要的不只是推動進度的人，更是能定義「成功是什麼」的人。當 KPI 與驗收標準不清，團隊就無法判斷專案是否真的有效。



成功標準模糊



只能催進度



無法判斷是否有效

成功無法被定義

3



治理與風險壓力升高

當 AI 專案牽涉治理、合規、風險與責任，挑戰就不再只是做出 Demo。企業需要能平衡速度、風險與責任的角色，讓 AI PM / 專案 Owner 成為治理接口。



合規



風險



責任



治理

AI PM 走向治理接口

企業內部 AI 升級的關鍵人才：AI PM (AI產品/ 專案經理)

AI PM 是什麼？



需求轉譯

把模糊的 AI 想法，
轉成可執行的專案



跨部門協調

協調業務、技術與
管理層的期待



驗收與推進

定義成功標準、
驗收方式與推進節奏



為什麼管理層需要 AI PM？



降低錯誤投資

避免在需求不清、指標不明
時就投入資源



提升跨部門協作效率

減少業務、技術、主管之間的
認知落差



提高 AI 落地成功率

讓專案有明確 owner、
節奏與驗收機制



2026會務人員國際經貿專班

Section 02

AI PM 應該會什麼？

陳向豪 Vincent

數創實驗室社群 Founder

AI 專案評估不是憑感覺，而是六大面向的系統性思考

模組 3：AI Agent 與自主決策

了解 AI Agent 的底層原理，學習評估與規劃 AI Agent 應用

模組 4：AI 系統性能評估

掌握 RAG 與 Agent 關鍵評估指標，從感覺走向標準化驗收

模組 2：RAG 與資料準備度

公司擁有的資料，足夠支撐你搭建 AI 所需要的知識庫嗎？

模組 5：AI 成本與技術選型

學習雲端、地端的選型邏輯，為專案找出兼具實務可行性與成本效益的落地路徑

模組 1：AI 專案價值評估

先確定這個問題適合 AI 解，再投入資源

模組 6：AI ROI 計算方法

學習商業視角評估專案，再開口提案之前，就能預判這個數字會不會過關。

AI 專案 實戰框架



AI 專案價值評估矩陣的 Y 軸：拆解「商業價值度」



財務影響度

- 直接營收貢獻 (帶來新客、Cross/ Upsell?)
- 成本節約幅度 (降低財務支出)



流程效率提升度

- 時間縮短比例 (單任務的時間縮短幅度)
- 自動化可覆蓋率 (工作流可自動化百分比)



用戶體驗度

- 服務即時性 (等待時間減少比例)
- 服務品質一致性 (回答更專業、標準化、穩定)



市場競爭力

- 差異化強度 (產品/服務是否更獨特)
- 數據資產護城河 (私有數據能否轉換為競爭壁壘)

高

商業價值度

低



需求挖掘：找出適合 AI 落地的具體工作流

老闆說「大家回去想想哪裡能用 AI」，然後呢？

Step 01 列出日常任務

彙整週報

處理客訴

審核請購單

更新報表

回覆重複問題

Step 02 列出日常任務

哪裡耗時？
時間黑洞在哪

哪裡出錯？
錯誤頻率最高

哪裡重複？
人在做機器的事

怎麼補？
現在的解決方法

Step 03 掃描矩陣：哪些亮最多燈？

任務	耗時	出錯	重複	補
週報	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
客訴	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
請購單	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
報表	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
重複問題	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

亮燈越多 → 越值得優先收斂

Step 04 寫問題陳述

每週彙整
6 個部門週報
花 4 小時
錯誤率 10 %
...

每天 30 通客訴，
前五大類
佔 65%
錯誤率 12 %
...

需求收斂：把解法翻回可驗證的問題

需求語言：我們想做 AI 客服



判斷錨點

量化指標

Q1：哪裡耗時？

客服平均數回覆 12 分鐘。尖峰時段等待超過 30 分鐘

Q2：哪裡出錯？

退貨政策回答錯誤率 15%。每月產生 47 筆客訴

Q3：哪裡重複？

前五大問題佔總量 60%。查單、退貨、密碼重設為大宗

Q4：現在怎麼補？

資深客服人工覆核。每天多花 2 小時、排班壓力大

模型取舍鐵三角：延遲—成本—品質



但在實務上，只看是否回答正確還不夠

還要看回答有沒有根據資料，
以及有沒有真的回答到問題

Faithfulness



有沒有出現幻覺

回答是否根據提供的資料

Answer Relevance

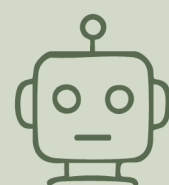


有沒有答到問題重點

回答是否真正回到使用者在問的事

那這三個指標，實務上怎麼評？

常見做法之一，是用 LLM 協助評估



LLM-as-a-Judge

是用另一個 LLM 當評審，依照預先寫好的標準來評估回答品質

STEP
01

先決定要評哪個指標

Faithfulness/Answer Relevance

STEP
02

拿什麼資料對照回答

參考答案／檢索資料／使用者問題／etc.

STEP
03

把規則寫清楚，交給 LLM 判定

例如先定義什麼算答對、什麼算幻覺、什麼算沒答到重點

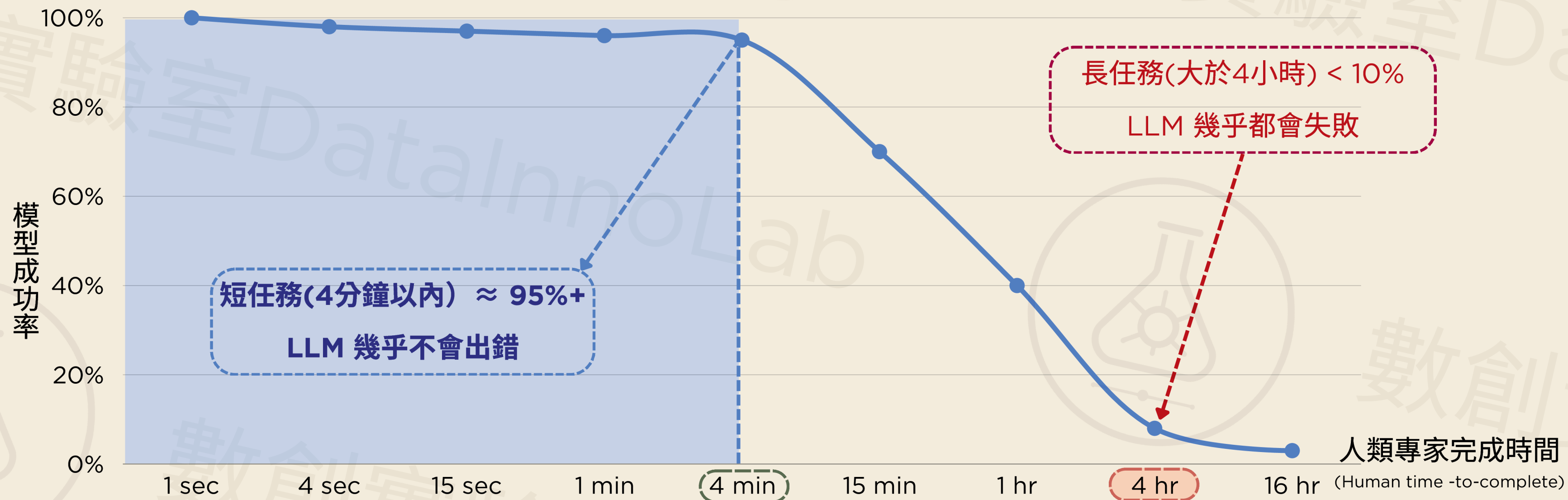
例如評 Faithfulness 時，會把檢索資料一起提供給 LLM，再根據「回答中的內容不能被檢索資料支持」這個規則來判定

Agent 複合錯誤傳播 (Compound Error)

雖然長程任務會累加錯誤，但可以用「人類專家完成時間」當作規劃指標

前沿模型成功率 vs 任務長度 任務越長，AI 成功率指數衰減

人類需要 4 分鐘以內的任務，LLM 的成功率接近 100%；但人類需要大於 4 小時，則降低低於 10%



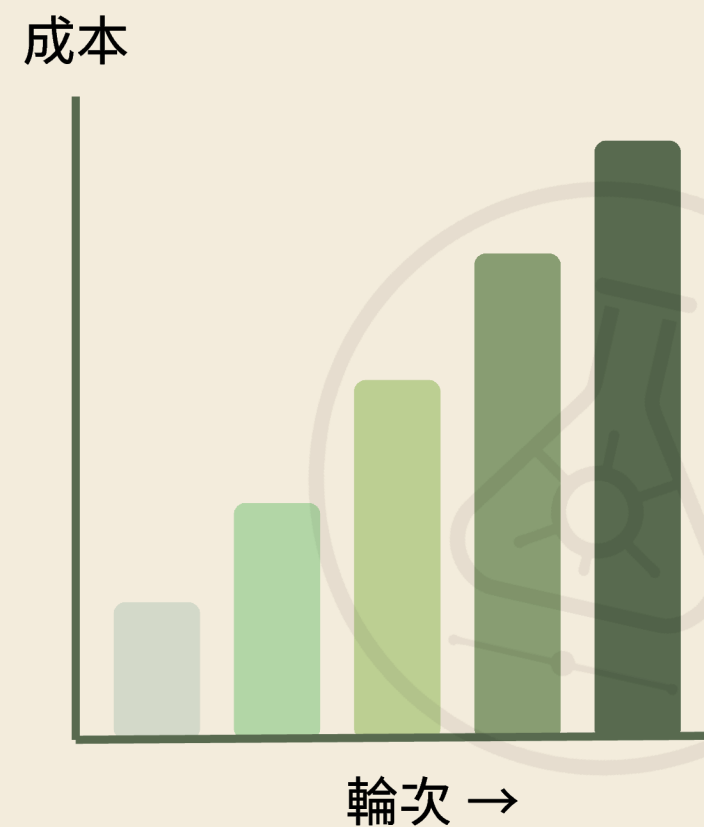
Source: Measuring AI Ability to Complete Long Tasks (METR, March 2025)

哪種成本上升是正常的，哪種是 Agent 失控？

真正拉高成本的，往往不是這一題本身，而是前面累積下來的內容。

正常膨脹

對話越長，歷史越多
每輪 Input 變大
成本逐步、可預測上升



失控暴衝

規劃任務

執行工具

檢查結果

未達成？

無限重試

風險 1 | 任務目標模糊

「幫我優化這份報告」
改語氣？改結構？濃縮篇幅？

風險 2 | 停止條件不明

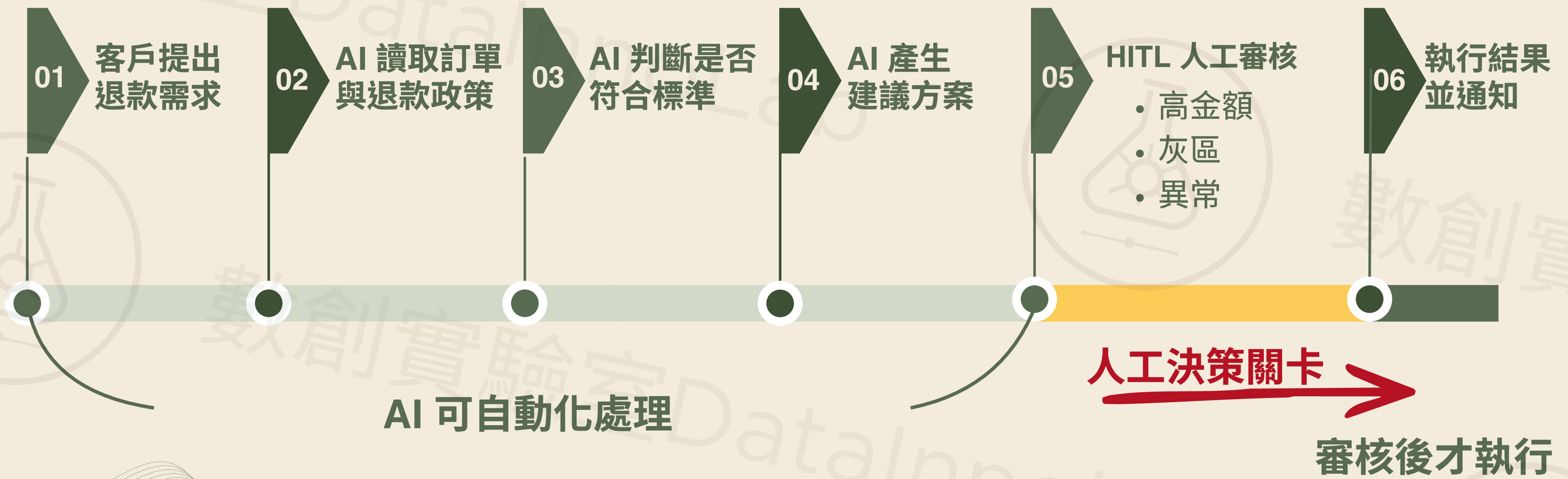
「找到最好的方案」
什麼叫最好？做到哪裡才算停？

風險 3 | 工具失敗無停損

API 一直失敗，但 Agent 沒有停損條件
一直重試直到超時或超預算

哪一步不能讓 AI 自己做完？

一旦進入高風險決策，就必須設人工審核點（HITL）





專注培養企業 AI 落地判斷型人才的教育公司

我們相信，企業導入 AI 的關鍵，不只在技術與工具，更在於是否有人能在真實業務場景中，判斷價值、可行性、風險與驗收標準。

課程諮詢：contact@datainnolab.ai

01



看懂 AI 的可能與限制

不只追逐新工具，而是理解 AI 在企業場景中能做什麼、不能做什麼。

02



做出正確的落地判斷

能評估需求是否值得做、方案是否可行，以及成本與風險是否可控。

03



推動跨部門有效對齊

把技術語言轉成商業決策語言，協助管理層、業務與工程團隊對齊行動。

歡迎訂閱「數創電子報」，助您增強 AI 導入決策力！

公司不缺 AI 資訊，而是 AI 落地的判斷力

從真實企業場景出發，拆解決策背後的技術、管理與商業邏輯，為高階主管與 AI 專案推動者打造即戰力。



過往各期內容

- 【Vol.40】 AI 專案上線後，品質就真的穩了嗎？
- 【Vol.39】 AI 產出的品質，到底該由誰說了算？
- 【Vol.38】 導入 AI 後，效率不升反降 17.7%？問題可能不在工具
- 【Vol.37】 你的 AI Agent 可能正在一本正經地亂講話
- 【Vol.36】 企業真正正在找的 AI 人才，跟你想的不一樣
- 【Vol.35】 AI 專案失敗的第一名原因，不是技術
- 【Vol.34】 為什麼很多 AI 專案，一開始選題就註定失敗？
- 【Vol.32】 Zapier 的產品準確率不到 50%，但還是上線了
- 【Vol.28】 88% 企業已經從 AI 看見 ROI，為什麼你的專案還卡在 POC？
- 【Vol.27】 AI 用越多反而越虧？很多團隊低估了真正的成本

⋮