

# AI 策略藍圖

AI 實作的成功之道

# 內容

AI 整備對每個組織來說都不同。本藍圖根據對 IT 領導者和業務決策者進行 100 多次的深入訪談，突顯了成功 AI 轉型的可行策略，他們知道如何使用智慧型解決方案實現積極的業務成果。

03

執行摘要

05

定義您的商業策略

以協助確保您的 AI 專案符合策略性目標。

12

制定技術和資料策略

以奠定部署 AI 解決方案所需的基礎。

20

制定 AI 策略並取得經驗

以增強您的組織大規模支援 AI 的能力。

26

優化貴組織的結構和文化

以鼓勵普遍採用 AI 支援的工具和工作流程。

33

跨團隊和部門治理 AI

以輕鬆維護安全性、隱私權和法規合規性。

38

結語

## 執行摘要

AI 正在重塑完成工作的方式，讓組織最佳化營運、獲得競爭優勢，並更快實現更多價值。然而，能夠從 AI 獲益不僅需要取得技術，更需要一個基礎來支持負責任、可擴展並以成果驅動的採用。

成功的 AI 轉型，關鍵在於 AI 整備，或是貴組織在商務營運和工作流程中有效整合 AI 的能力。此等整備度是由五個基本驅動因素塑造而成：商業策略、技術和資料策略、AI 策略和經驗、組織和文化以及 AI 治理。

這些驅動因素共同構成一個實用的架構，用於評估組織目前的現狀，以及向前邁進所需的措施。當並行開發時，可讓團隊更快行動、管理和緩解風險，以及實現 AI 的全部價值。

我們訪談了超過

100 +

已成功部署智慧型解決方案的實際業務和 IT 領導者，  
為您帶來從 AI 大規模實現業務價值的頂尖見解。

圖 1：AI 整備的五大驅動因素



為了更加了解這些驅動因素及其對 AI 整備的影響，我們訪談了已成功部署預建或自訂 AI 解決方案以大規模創造巨大商業價值的領先組織的商業和資訊技術決策者，並在此分享他們的洞見。

以下發現結果是根據 Emerald Research 進行的 104 次深入訪談而得。<sup>1</sup> 他們確定了組織在提升 AI 整備度各個層面的新興最佳做法，並提供見解，幫助您將 AI 計劃轉化為可調整且能帶來實際商業價值的解決方案。



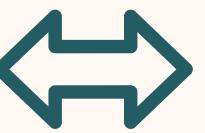
# 驅動因素 1： 商業策略

## 確保您的 AI 專案符合策略性業務目標

成功的 AI 計劃不應像技術性實驗一樣孤立地進行。相反地，應該與貴組織的總體目標緊密配合。這有助於確保您的 AI 解決方案設計可處理定義明確的業務問題，例如改善客戶體驗或提高營運效率，並可提供可衡量的業務價值。

根據領先組織的決策者的說法，這種配合需要的不僅僅是對新興技術的熱忱，更需要領導層的支持以及對成功的共同願景，以協助每個人了解您的專案目標。在您的組織為 AI 轉型做好準備時，您應該開始將智慧型技術視為實現策略目標的基本方法。

### 重點：



#### 獲得領導者和主管的支援

讓部門主管和資深領導參與您的 AI 專案，以獲得必要資源。



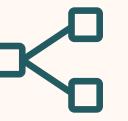
#### 清楚定義問題及解決方法

確認特定的 AI 使用案例，以改善您的業務運作的方式，並提供明確的業務價值。



#### 讓每個人對成功的願景保持一致

清楚闡明您的 AI 專案旨在達成的目標，並確保每個參與專案的人都同意該方向。



## 讓企業領導者和主管參與

AI 整備最重要的推動因素之一是領導層的支持。這不僅意味著口頭支持，還涉及主動贊助、公開贊同，以及願意將資源分配到 AI 計劃。當資深領導者支援 AI 時，這向組織的其他單位表明：這些努力不僅是實驗性或選擇性的，而是公司策略方向的中心。

成功實施 AI 的組織企業領導者表示，領導層支援在確保資金來源、協調跨職能團隊、確立風險容忍度和創新的基調方面也扮演著舉足輕重的角色。若沒有它，AI 專案往往難以獲得矚目、在技術團隊中保持孤立狀態，或無法擴展。相較之下，當主管參與並投資時，AI 會成為共同的優先事項，並整合到業務規劃、績效計量和長期願景中。

「我會告訴領導團隊『這會花費這麼多，他們需要這麼做，而且我知道我們有資金。拒絕購買此產品的原因何在？』他們看不到實際價值。那是更重要的事情。」

銷售和業務開發總監，  
科技業

「越能讓東西顯而易見，並展現其價值，效果越好。我想要一個讓領導層投入的整體計劃... 這給人一種領導者對此重視的觀感。採用這些工具有社會壓力。多層的配合和訊息傳遞可加速採用，因為大家明顯地都很重視。」

行動和互動工程主管，  
企業 SaaS

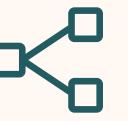
利用 Microsoft 領導者的秘訣來掌握 AI 環境

閱讀電子書

「我認為 [我們] 需要執行長和投資者的支持，以真正加快我們在 AI 方面的工作。」

AI 長，保險業





## 確定您計劃使用 AI 解決的特定問題

建立 AI 整備度的一個關鍵步驟是了解要解決的問題。雖然每個組織的策略都是獨一無二，但我們訪談的業務和 IT 決策者對 AI 部署也採取類似的方法，他們先從清楚定義使用案例、需要解決的業務問題、成功的樣貌，以及 AI 是否適合做為該項工作的工具開始著手。無論是設計用來減少流失率、改善預測或自動化重複性工作，最成功的 AI 計劃都是切實可行的，並以可衡量的價值創造為依據。

同樣重要的是，確定成功的願景並達成共識。這意味著要清楚表達質性與量化的結果，並確保所有關係人（包括領導層和交付團隊）都達成共識。共同的願景可防止分裂，讓團隊保持專注，並且為追蹤進度和 ROI 提供基準。若無此共識，即使意圖良好的 AI 工作也可能偏離方向，或無法擴大規模。

「你必須擁有一些實質的東西。你必須有一些能夠展示的東西 ... 並能夠非常詳細地解釋。不能是單純一種模糊的想法，而是需要一個非常明確的東西 .... [需要擁有] 一些關於 ROI 的暗示。比如說，我們正以更快的速度解決這個問題。我們正透過執行 x、y 和 z 來改善使用者的生活。我們正以更快的速度完成這項工作。像這樣的東西需要說明。」

技術長，金融服務業

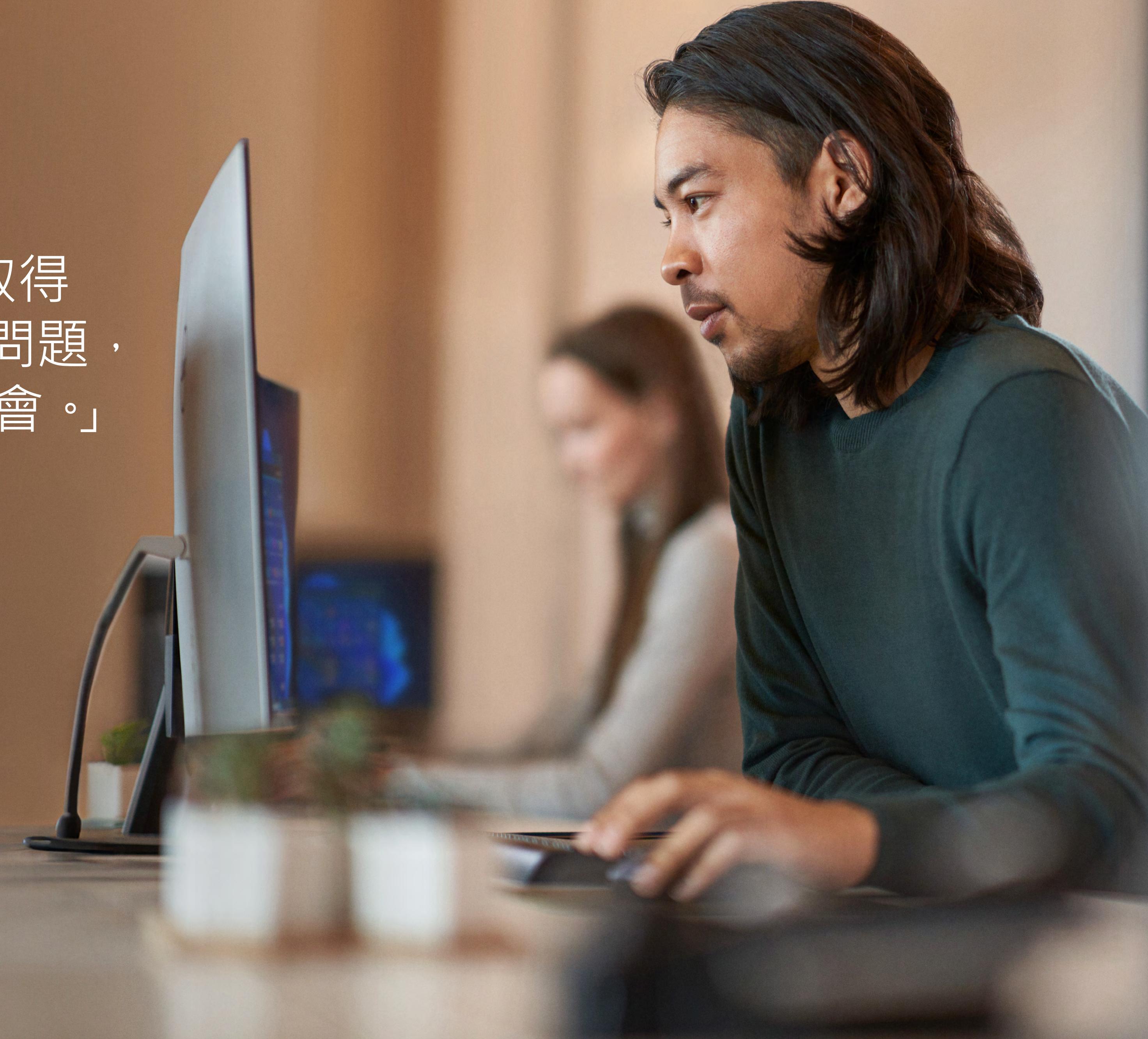


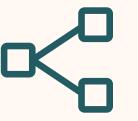
「我認為你可以想到的可能有一百萬個使用案例。重要的是，你需要確定業務問題。」

投資組合建構和客戶分析  
技術副總裁，金融服務業

「我們需要確保我們並非 [只是] 取得一個解決方案。我們必須有一個問題，以及為之取得解決方案的改進機會。」

FinServ 商業和技術轉型副總裁



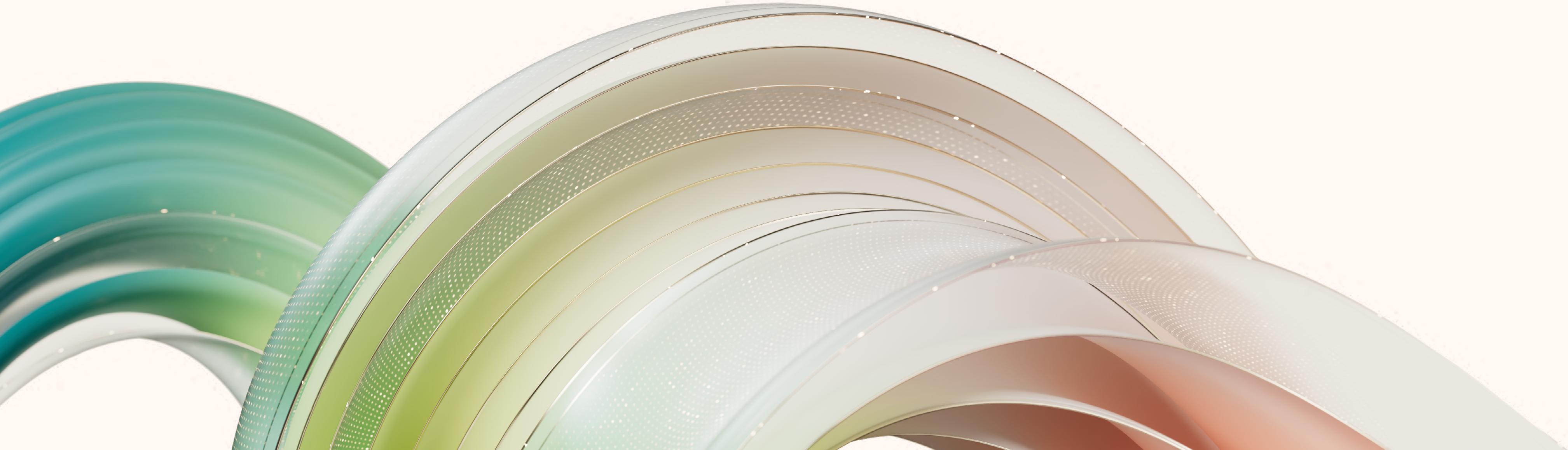


## 建立對成功願景的共識

清晰且共同的成功願景是任何 AI 計劃的重要組成部分。這包括以質性和量化方式定義成功的樣貌，並確保每個參與方保持一致。無論是提高客戶滿意度評分、降低營運成本，還是推出 AI 支援的新產品，具有清晰明確的願景都有助於團隊保持專注和協調。

如果沒有此等協調，AI 工作可能在不同的部門間變得零散，從而導致重複的工作、衝突的優先順序或不明確的結果。共同的願景不僅讓關係人朝相同的方向前進，還提供了衡量進度和投資報酬率的基準。來自領先組織的企業和 IT 領導者都強調計量和關鍵效能指標 (KPI) 的重要性，以獲得在隔離的試驗之外擴展 AI 和進行全企業轉型所需的清晰度。

對於不同的組織，成功看起來有所不同，而且可能會隨著時間改變，這取決於您獨特的業務挑戰和目標。



「我確定你很熟悉業務案例，但你需要包含某些計量。你的擁有權總成本看起來如何？技術負債看起來如何？機會成本為何？」

FinServ 商業和技術轉型副總裁

「這是提升生產力、提升效率、提升品質，還是這些的組合？實際上是要了解『原因』和使用案例。」

營運和業務轉型副總裁，健康保險業





# 驅動因素 2： 技術和資料策略

## 建立大規模部署 AI 所需的基礎

只有使用適當的技術和高品質的資料，才能將 AI 計劃轉化為可在整個組織中推動價值的實用商務解決方案。雖然將專案與業務目標保持一致有助於設立正確的方向，但技術和資料策略可決定組織是否可以從 AI 實驗轉向可擴展的業務影響。將資料轉化為策略性資源，將技術視為成長的催化劑，您的組織將更能負責任地進行創新、快速適應，並從 AI 中實現可衡量的價值。

### 重點：



#### 有效的 AI 解決方案需要高品質的資料

確保您的資料保持一致且最新，以協助提高 AI 解決方案的準確性和可靠性。



#### 準備適用於 AI 的資料是一個持續的過程

持續優化您的資料，並了解高品質、AI 就緒的資料需要投入時間和努力。



#### 知道何時購買以及何時建置

考量購買預建 AI 工具還是根據您的特定需求建置自訂 AI 模型，何者比較合理。



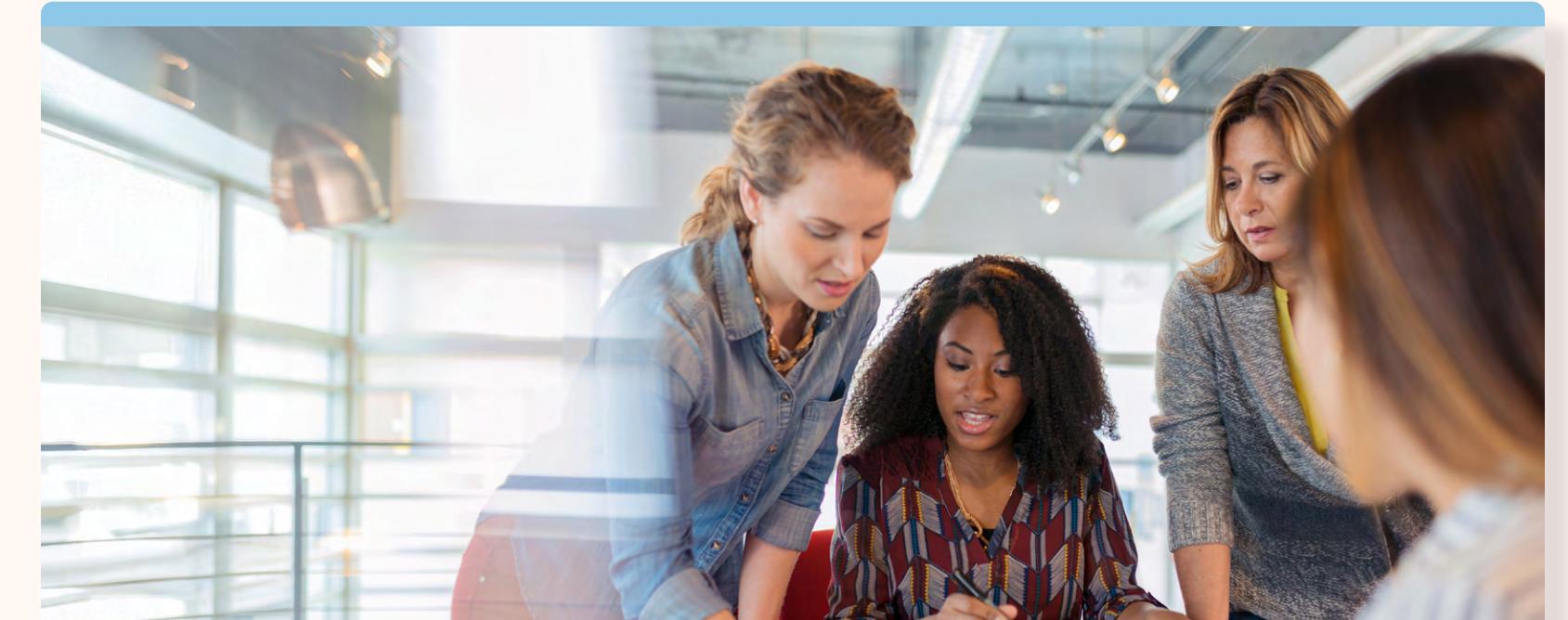
## 專注於業務資料的品質與一致性

領先組織的業務和 IT 領導者表示，確定資料優先順序並確保一致的資料品質是 AI 整備的基礎。這意味著從一開始就將資料視為策略性資源，確定最有價值的來源、打破資料孤島，使其更易於存取，並隨著時間維持其完整性。其中還涉及清理、註釋和驗證資料，以消除錯誤，以及建立資料字典或語意資料模型，以確保您的資料與業務目標完全一致。

品質不佳的資料會導致不可靠的預測、偏差的結果和失敗的部署。簡潔、一致的資料可讓 AI 模型從值得信賴的輸入中學習，從而提高其準確性和可靠性。此外，它還為在組織中擴展 AI 奠定了基礎，若無此基礎，即便是最具潛力的 AI 計劃也面臨建立在不穩固的基礎上的風險。

「我們需要確保我們有技術能力。我們有資料嗎？因為在某些情況下，沒錯，我們有資料，但資料不對....[在] 資料格式 [或] 結構方面...我們需要進行完整的稽核...因為垃圾進，垃圾出。」

數位、AI 和創新協調流程領導者，  
汽車業



「[我最好的]建議是排定資料的優先順序。確保你具有一致的資料品質 [而且] 你的資料基礎結構代表 AI 堆疊。」

技術長，金融服務業



組織和管理業務資料的  
關鍵技術包括：

### 標記和註釋資料

標記和註釋資料，以減輕偏差，並提高 AI 解決方案輸出的可靠性。

### 打破資料孤島

將不同的資料來源連接在一起，以簡化 AI 模型的使用和擷取，  
並減少錯誤輸出的可能性。

### 納入即時資料

結合即時資料整合，提高 AI 模型的相關性和有效性。

### 轉換適用於 AI 的資料

將原始資料（如文字和影像）轉換為可輕易由 AI 解決方案處理的  
結構化格式。

「第一步是處理我們的資料，[並建立] 穩固的語意資料模型、資料字典，這是由我饋送。顯然，基礎資料越好，答案就越好.... [建立資料字典] 在於以業務的角度看我們的資料，並將其對應到我們的系統實作。」

投資組合建構和客戶分析  
技術副總裁，美國金融服務業



「我們正對一切內容編目並提供定義。這項工作並非一蹴而成。這是一項要執行數年的資料治理計劃。」

資料與數位轉型主管，  
零售電子商務

「許多事情都可能出錯。因此，你必須這樣面對，『讓我們從最基本的開始。讓我們不要嘗試一次丟進十幾段資料。讓我們反覆進行這個過程。』」

數位分析服務工程副總裁，  
銀行業、金融服務業和資本市場

## 準備適用於 AI 的業務資料需要時間

準備適用於 AI 的資料不是一次就完成的工作，而是一個持續的過程。隨著組織在 AI 旅程中漸趨成熟，支援智慧型系統的資料也必須演進。這意味著定期優化、標記和擴充資料集，以提高其品質和相關性。其中還涉及建立反饋迴圈，使用 AI 輸出來發現資料中的缺口或不一致，並將這些洞見饋送回系統。

這項持續進行的工作需要一個資料基礎，才能根據組織的需求進行調整和擴展。商務條件轉變、出現新的資料來源、預期改變，曾經被視為已是 AI 就緒的資料可能不再充足。將資料整備視為持續不斷的紀律（而非有期限的專案）的團隊，可開發更具復原能力的系統，並隨著時間獲得支持創新所需的業務敏捷性。

「資料素養極為重要，而我們今天缺乏這一點。資料素養使命也是我們平行開始著手的，以便訓練更多人提高資料感知能力，並且協助我們提高資料品質，無論他們使用何種方式管理資料。」

行動資訊長，製造業





## 知道何時購買以及何時建置 AI 解決方案

決定是否購買或建置 AI 工具是一項策略性決策，這決定了採用的步調、成本和影響。購買預建解決方案可提供速度、更低的初期投資以及最低的技術性經常開支。這些工具非常適用於一般使用案例，例如摘要、內容生成或工作效率提升。建立您自己的 AI 模型可讓您更深入自訂、全面控制資料，並更符合您的特定業務需求，但比起購買，建置也需要更高的預算、更多的時間和技術專業知識。

更深入了解關鍵 AI 解決方案與策略

閱讀電子書

根據已成功部署 AI 的企業指出，正確的選擇有賴於您的特定目標、資源和整備程度。購買可以加快早期成功，並支援跨團隊快速調整規模，而建置對於差異化或特殊使用案例可能是必要的。將這項選擇視為刻意的權衡，有助於組織更有效地分配時間、人才及預算。如此也可確保 AI 投資符合業務優先順序，而不只是技術抱負。無論您選擇購買或建置，領先的組織都同意 AI 技術正在快速發展，因此您充分探索選項的意願非常重要。

「你可以立即購買並繼續使用，也可以在了解這些細微變化之後，花一些時間建置。」

資深產品總監，電子商務

「許多不同的廠商正在這個領域提供解決方案，但 [我的] 公司在評估和試用其中幾個工具方面做得相當不錯，利用數個 ... 廠商找出最合適的方案。」

產品策略總監，電信業

「仍然言之過早。許多 GenAI 還是實驗性的，對吧？發展如此迅速。很難知道我今天購買的工具實際上明天是否會繼續存在，或能隨著市場和一切都不斷改變下實際滿足我的需求。」

資安長，基礎結構和國防業





領先組織的決策者在選擇購買或建置 AI 模型時，會提出以下問題：

「我們有人才可以適當建置模型嗎？」

如果您必須僱用外部人才來進行，請考慮購買，因為第三方建置和實作 AI 工具的速度可能更快。如果您已經擁有具備必要知識和經驗的內部團隊，請考慮建置自己的工具。

「我們是否受到時間的限制？」

如果您需要快速取得解決方案或成果，請考慮購買，以更快的速度設定智慧型解決方案。如果您有時間開發符合您獨特需求的 AI 解決方案，請考慮自行建置。

「此解決方案是現有應用程式的一部分嗎？」

如果您的解決方案是獨立應用程式，請考慮購買預建的解決方案以節省時間。如果您的解決方案是設計成屬於內部計劃的一部分，請考慮建置，因為您的團隊已熟知技術。

「我們的技術堆疊能否輕易地整合 AI 工具？」

如果您的資料系統和第三方提供者解決方案相容，則購買可更快地發揮更大的影響力。如果您的系統是完全獨一無二或是專有的，則建立自訂 AI 模型可能是比購買和實作預建解決方案更好的選擇。

圖 2：選擇購買預建 AI 模型或建置自己的模型的決定因素

	購買 (預建)	建置 (自訂)
速度	更快的部署速度	更長的開發週期
成本	更低的初期成本	對時間、人才和基礎結構更高的投資
自訂	有限的彈性	針對獨特的業務需求量身打造
需要專業知識	對 AI 功能的基本了解	需要熟練的 AI 和機器學習團隊
合規性需求	僅限於廠商定義的政策和組態	可經過設計以符合特定需求



# 驅動因素 3： AI 策略和經驗

## 獲得大規模支援 AI 所需的專業知識

若無將計劃和策略轉化為實際解決方案所需的工具、流程和知識，公司將無法從 AI 計劃實現任何重大的商業價值。雖然定義明確的成功願景很重要，但業務和 IT 領導者強調組織也必須開發技術專業技能和可重複的流程，讓團隊可以大規模且一致地開發和部署 AI 解決方案。

重點：



### 從小規模開始，在過程中學習

以易於實作和調整的焦點、低風險專案來展開您的 AI 計劃。



### 根據 AI 業務價值排列 AI 使用案例的優先順序

將您的實作工作重點放在提供最大投資回報潛力的專案上。



### 使用計量來引導反覆改進和調整規模

透過追蹤 KPI，對 AI 部署進行資料驅動的改進。



## 利用早期試驗做為學習機會

領先業界的組織表示，從小規模做起是為 AI 採用造勢最有效的方法之一。企業可以專注於低風險、易於實作的使用案例，快速獲得實務經驗，而不會因複雜性而不堪重負。這些早期試驗可做為優化資料管道、評估模型績效及塑造治理做法的測試平台。更重要的是，它們為反覆改進創造了空間，讓團隊能夠從真實世界的回饋意見中學習、調整其做法，並隨著他們的自信和專業技能成長而逐漸擴展 AI 功能。

此方法為 AI 的永續成長奠定了堅實的基礎。早期、範圍明確的成功不僅可展示實際價值，還能在組織中建立信任，獲得主管贊助並激勵團隊。這些初始的努力提供了一個測試和優化負責任 AI 做法的實用環境，當中可以密切監視公平性、安全性和合規性。最重要的是，他們將 AI 的採用從理論轉變為實務。透過從實際應用中學習，組織可獲得見解，從而精進策略、指導治理和促進更聰明的投資。

「無論做何投資，從小規模開始，然後逐漸調整規模。進行一定程度的 [ 概念證明 ]，了解可能達到的可行性，以及所需的方法 .... 一旦擁有穩固的方法後，調整規模和運作來配合成長，隨著產品不斷演進，這一點非常重要。」

技術長，金融服務業

「老實說，我一開始自己先做了初步的工作 ... 我是怎麼做到的？就是在網路上閱讀 [ 和 ] 結合嘗試不同事物。我覺得這真的需要許多 [ 反覆試驗 ] 學習。」

投資組合建構和客戶分析技術副總裁，金融服務業

## 專注於影響最大的 AI 使用案例

有效的 AI 採用從選擇要解決的問題開始。根據業務影響確定使用案例的優先順序意味著確定 AI 如何協助團隊克服真正的挑戰，方法包括提高效率、增加收益或提升客戶體驗。也需要根據潛在投資收益、與策略目標保持一致以及實施複雜度來評估潛在專案。這種有紀律的方法可協助團隊將初始開發工作重點放在可實現且有意義的高價值試驗上。

[查看當今創造業務價值的主要 AI 使用案例](#)

閱讀電子書

「從小型使用案例開始，並隨著時間建置在這些案例的基礎上。我會說，『不要嘗試立即做到完美』，如此可讓創新在沒有巨大的期望下進行，然後廣泛應用。他們不需要知道 AI 為何可行，也不知道 AI 如何運作。他們只需要知道它可行，並讓他們使用它、探索它。」

營運長，商業房地產服務



+50%

超過一半的受調決策者在不到一年就看到了自訂 AI 應用程式的投資回報。<sup>1</sup>

「嘗試建置一般解決方案非常困難。對於概念證明 ... 嘗試先找出業務使用者所提出的實際問題 ... 解決這些問題，然後從此擴展。」

投資組合建構和客戶分析  
技術副總裁，金融服務業





在各行各業中，決策者最常用的計量包括：

★ 輸出品質

💰 投資報酬率

👍 使用者滿意度

👉 使用者參與

↔ 影響幅度

⌚ 完成時間

👤 使用者數量



「ROI？那真的很難衡量。我試過。實際上，我認為，我們可以使用的最佳取代物是採用和參與，僅僅是工具的使用情況。」

產品管理副總裁，  
行銷機構

## 對 AI 專案進行資料驅動的改進

在 AI 計劃初期建立可衡量的成功指標是必要的，即使是使用量這種簡單的計量。等待完美的計量會延遲進度，並混淆早期的價值訊號。相反地，領先的組織建議從可以追蹤的地方開始，例如工具的使用頻率、使用者，以及用於哪些類型的工作。這些基本指標為了解採用、確定摩擦點和引導反覆改進提供了起點。

從一開始就測量 KPI 可建立責任制和焦點。如此可讓企業領導者和各個團隊對 AI 成功的樣貌有共同的理解，並有助於確認是否有辦法處理預定的問題。例如，使用量資料可以顯現模式，指導未來的開發和調整規模決策。在以學習為目標的早期試驗中，即使是簡單的計量也可以提供所需的反饋迴圈，以進一步鞏固您的策略，並為更廣泛的投資建立案例。

「你根據在 AI 到位之前和之後的支出來衡量投資報酬率。預期 [ 你 ] 支出將減少，但還未確定，因為我們才剛部署了這些系統。它們剛剛投入生產。全都是新加入的。」

開發決策者，科技業





# 驅動因素 4： 組織和文化

## 鼓勵團隊使用 AI 推動價值創造

AI 專案的成功不只仰賴於技術。若無適當的組織架構和文化，即便是最有希望的舉措，也可能會停滯不前或完全失敗。透過協調組織各層級的人員（包括員工、團隊和業務領導者）以滿足實現大規模 AI 驅動價值創造的各種需求，為 AI 轉型做好準備。

### 重點：



#### AI 並沒有一體適用的方法

針對組織的文化和 AI 整備度，量身打造您的採用策略。



#### 以協作方式著手 AI 專案

建立跨職能團隊，確保您的 AI 解決方案相關、實用且可調整。



#### 培養持續學習的文化

投資訓練機會，協助團隊發揮 AI 專案的商業價值。



#### 逐步推出是採用的一個關鍵部分

逐步擴展您的 AI 專案以優化策略、訓練團隊並盡量減少中斷。



## 根據您的工作場所文化制定採用策略。

在公司制定 AI 轉型策略時，請考慮團隊和個人工作者對 AI 技術的看法，以及對於將智慧解決方案納入業務營運是否有任何抗拒。當人們對 AI 感到不信任或擔心會取代其工作時，他們創造了抗拒變革的文化，使工作者不太可能嘗試使用新技術。然而，當人們將 AI 視為成長的機會時，他們可創造創新推動的文化，加快部署速度，更快實現投資回報。

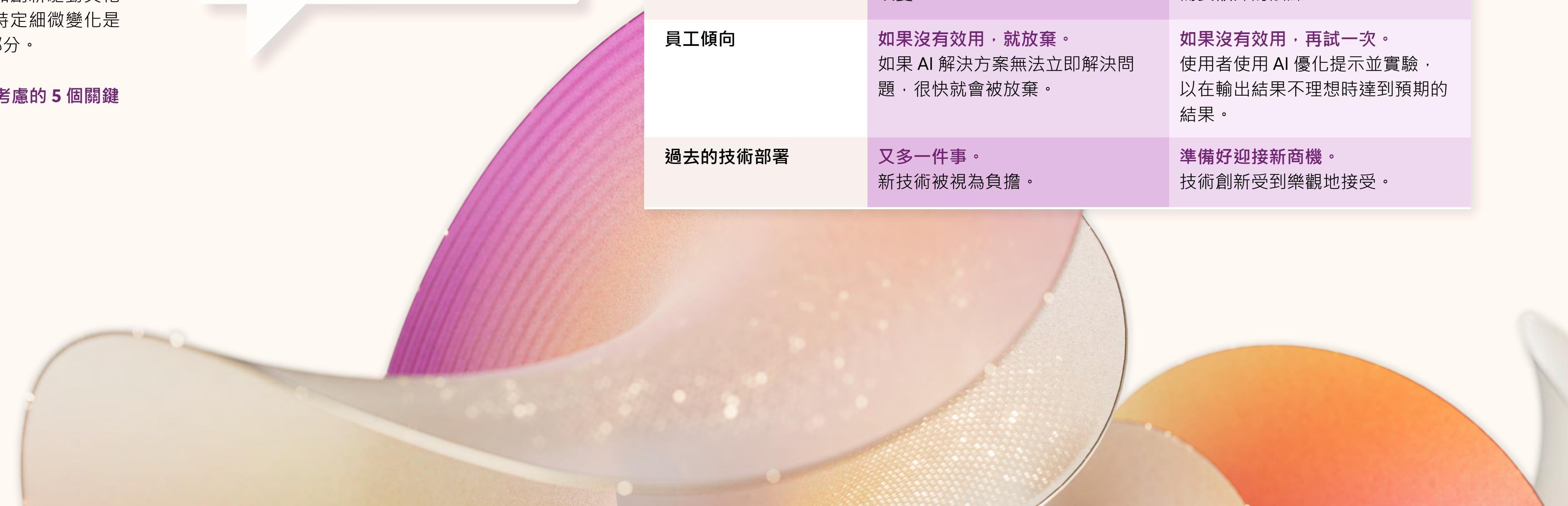
雖然大多數公司具有抗拒變革和創新驅動文化的特徵，但了解貴組織文化的特定細微變化是制定有效採用策略的一個基本部分。

**發掘在訓練團隊使用 AI 時需要考慮的 5 個關鍵因素**

閱讀電子書

圖 3：抗拒變革和創新驅動文化的主要特徵

	抗拒變革的文化	創新驅動的文化
員工對 AI 的看法	<b>不要取代我。</b> AI 引發了對工作保障的擔憂，減緩了採用速度。	<b>不要阻礙我。</b> AI 振奮人心，並受到熱切採用。
員工對工作的觀點	<b>不要逼我改變。</b> 長期確立的工作流程和習慣難以改變。	<b>協助我成長。</b> AI 被視為是提升績效的機會，即使需要額外的訓練。
員工傾向	<b>如果沒有效用，就放棄。</b> 如果 AI 解決方案無法立即解決問題，很快就會被放棄。	<b>如果沒有效用，再試一次。</b> 使用者使用 AI 優化提示並實驗，以在輸出結果不理想時達到預期的結果。
過去的技術部署	<b>又多一件事。</b> 新技術被視為負擔。	<b>準備好迎接新商機。</b> 技術創新受到樂觀地接受。





## 在整個開發流程中鼓勵協作

領先的組織表示，成功的 AI 計劃需要組織中各個部門的貢獻，而不只是 IT 團隊。與其讓開發人員和資料科學家單獨建立 AI 解決方案，不如考慮建立跨職能團隊（由您的法務、營運、人力資源和 IT 團隊中的人才組成）以確保您的 AI 專案制定時符合商業目標、道德標準和使用者需求。

建立多元化團隊可彙集不同的觀點，有助於驗證 AI 解決方案的有效性，並及早發現潛在的風險和偏差。雖然軟體測試通常由 IT 團隊獨自執行，但我們訪談的業務和 IT 決策者強調，將使用者納入 AI 測試過程是必要的，因為相同的提示或輸入通常會產生不同的結果。

「針對每個營業單位，我們選擇了對業務有良好知識、在業務領域有良好關係、溝通能力佳的關鍵人員，為 AI 團隊提供機會，也讓我的 AI 團隊告知他們一些功能，並讓他們思考可以在哪些地方使用這些功能。」

AI 長，保險業



「有業務支持者 ... 與你合作。不要獨自進行開發。這不是夢想之地，不是建立了，[ 使用者 ] 就會來 [ 的地方 ]。」

業務決策者，零售業

「讓人們去看看。現在有一些公司進入市場進行自動化測試，但到目前為止，我還沒看過有任何一家公司在無法預測的輸出中能夠進行良好的測試。到此之前，必須有人為介入並做一些更嚴格的測試。」

管理總監，  
首席資料架構師，專業服務





「許多員工對 AI [ 和機器學習 ] 感到雀躍不已。當我們提供訓練課程時，報名人數超過名額，因為人們了解它對他們的 [ 學歷履歷 ] 有利，讓他們更具競爭力，且在人員數量方面更具韌性。」

策略與轉型資深總監，  
製造業

「投資在人身上。投資人才。投資培訓和以逐步的方式雇用 ... 技術型專業人員。不要不了解使用案例，不了解可做的投資層級，就進行大規模招聘。」

技術長，金融服務業

## 持續為員工提供訓練機會

讓人員做好 AI 轉型的準備與準備商務系統一樣重要。為了大規模實現 AI 的商業價值，團隊首先必須獲得適當使用智慧型解決方案所需的技術技能和信心。透過提供學習途徑、認證或實際操作，工作者可以更深入了解 AI 的運作方式，並更加認識其帶來的益處，最終使您的組織更可能接受 AI 工具並推動其採用。

探索讓團隊具備 AI 技能的 10 個最佳做法

閱讀電子書



## 業務和 IT 領導者建議：



### 從一組進階使用者開始

尋找一組願意試用 AI、進行實驗的員工，並分享他們的回饋意見。一組隨機的使用者不一定都能與新技術互動。



### 定期收集使用者回饋意見

設定審查會議或要求書面回饋意見，讓初始使用者負起責任。開放式「試一試」的做法，不會獲得所需的回饋意見。



### 協作和分享知識

讓使用者使用 AI 工具進行協作並分享其經驗，並讓使用者更輕鬆地基於彼此的學習成果，鞏固 AI 使用案例。



### 定義部署的時間範圍

創造緊迫感可促使使用者提供更直接的意見或想法。如果您表示有一週、一個月或一個季度的時間探索 AI，便能更快獲得回饋意見並更快地反覆改進。

## 逐步推出是成功部署的關鍵

將 AI 的採用劃分為可管理的階段，讓團隊有時間來了解、測試和調整新的工具和工作流程。此策略有助於減少中斷並建立信心，同時創造回饋意見和反覆改進的空間。逐步推出您的 AI 專案也突顯了潛在的實作挑戰或文化摩擦，以防它們成為更廣泛採用的障礙。



「我們從小規模開始，可能是幾百名 [使用者]。這是刻意的。一旦他們開始 [試用 AI]，各種想法就油然而生。有些事情是人們自己想出來的，我們的計劃中並沒有包含。」

採購長，  
電信業

「部署前測試和使用案例特定的部署有助於在非常小的規模上證明價值，做為試驗以向領導展示其價值。」

資深技術總監 –  
照護服務與提供，醫療保健業



# 驅動因素 5： AI 治理

部署 AI，同時維護安全性、隱私權和法規合規性。

AI 治理是一個架構，可確保以負責且合乎道德的方式開發及部署 AI 解決方案，並符合貴組織的價值。隨著智慧型解決方案漸漸嵌入商務營運中，治理提供了管理風險、確保合規性和建立信任所需的護欄。然而，有效的 AI 治理並不僅在於控制，也在於協調。它彙集了法務、合規性、IT 和業務領導者，以定義如何在組織中使用和監控 AI。

重點：



## 獲得 AI 技術的信任需要時間

了解早期的 AI 模型在接觸到更多資料、回饋意見和實際使用之前，可能會導致不一致的結果。



## 與您的安全性和合規性團隊協作

確定負責保護您的業務資料和系統的人參與開發流程。



## 建立護欄，並隨著時間調整

建立規則和系統，協助確保團隊安全、合乎道德且有效地使用 AI。



信任您的 AI 解決方案將有效運作是一個持續的過程。大多數公司持續驗證其 AI 輸出的準確性。

### 建立對 AI 解決方案的信任需要時間

AI 系統的建立是透過使用來學習和改進。早期的輸出可能不一致或不完整，但這些缺陷是過程的一部分，而不是暫停進展的理由。隨著模型暴露於更多資料、回饋意見和真實案例，準確性會隨著時間而提高。了解這種動態的組織更有能力充滿信心地前進，即使第一天的結果並不完美。

信任技術並不意味著忽略其限制，而是要建立合適的機制來監控、評估和引導其發展。領先的組織表示，早期採用應該與明確的期望、反饋迴圈和問責制搭配。接受和管理學習過程的團隊，更有可能建立自己的專業知識、避免對早期缺陷過度反應，並及早實現價值。進步不是來自等待完善，而是來自與系統互動並隨著時間而加以塑造。

**探索如何建立對 AI 解決方案的信任**

閱讀電子書





## 在開發期間與安全性與合規性團隊合作

當 AI 治理建立在已確立的結構上時，最能發揮效用。安全性、合規性和風險管理團隊對組織政策、法規義務和作業控制有深入的了解。他們早期的參與可確保 AI 系統整合到資料保護、隱私、存取管理和稽核整備的現有架構中。此協作有助於使用已信任和測試的工具和流程，處理 AI 所引入的獨特風險，例如模型漂移、資料外洩和偏差。

與這些團隊合作也會加速負責任 AI 的採用。它利用現有的治理工具避免重複的工作，並確保系統之間的一致性。隨著 AI 跨部門擴展，集中協調有助於政策隨著企業需求而演進。團隊將 AI 工作與已確立的做法協調一致，可以更快進展、降低風險，並保持整個組織的信任。



「我們有一個 AI 團隊、一個資料團隊，以及道德治理團隊來管理 AI 發展。」

數位、AI 和創新協調流程領導者，  
汽車業

「合規團隊使用資料治理原則，希望確保我們適當地處理客戶資料。就因為我們有客戶資料並且用於內部，並不表示每個人都有權查看或使用該資料 ... 因此，所有這些團隊，從合規性到法務，到隱私權，到網路安全性，都有其作用。」

資料科學總監，  
零售技術



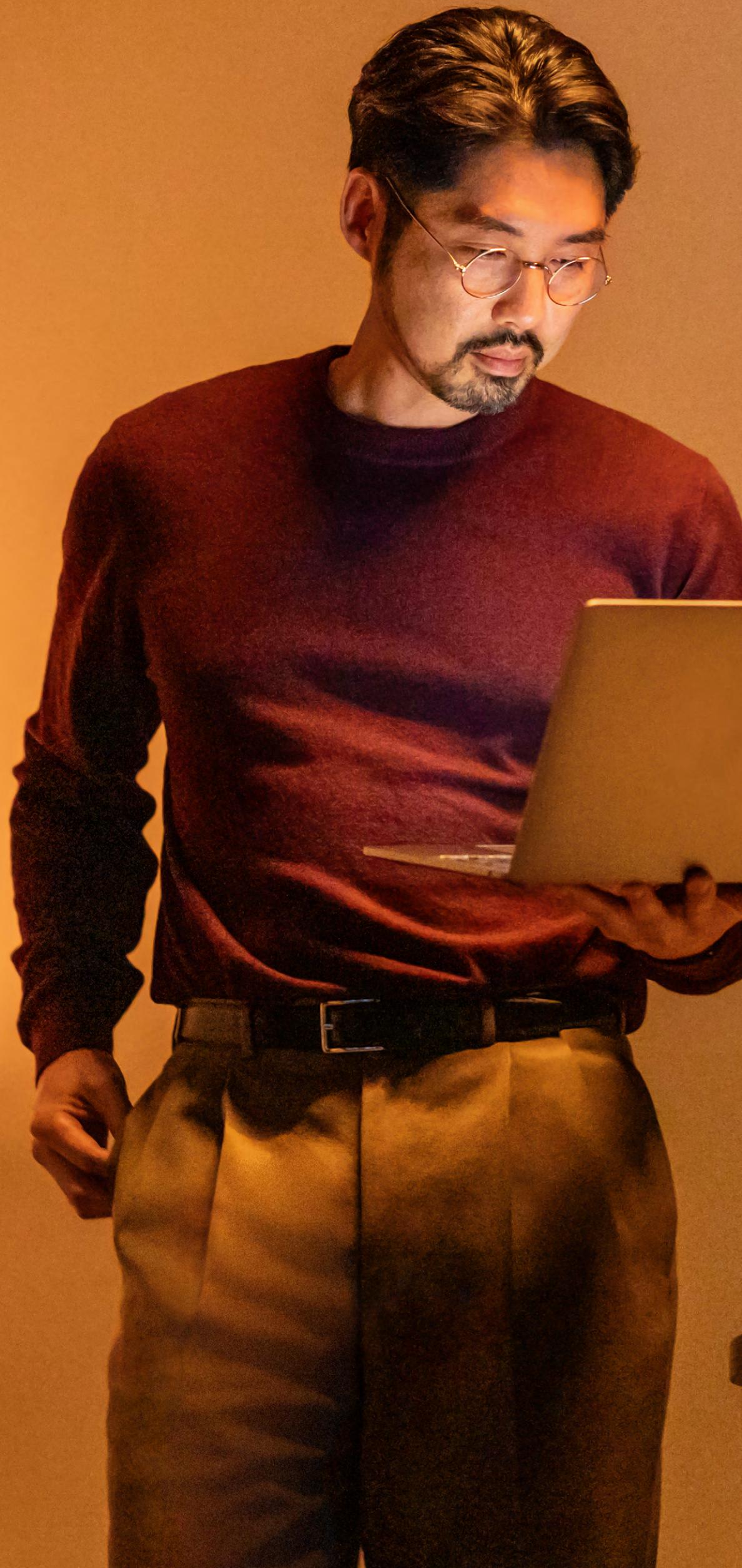
## 針對使用 AI 建立一套明確的指導方針

AI 治理在反映組織的特定需求、風險和文化時，最能發揮效用。領先組織表示，團隊應該從建立實用的護欄開始著手，例如負責任使用的政策、存取控制、資料保護標準和模型透明度，而不是依賴僵化、一體適用的規則。這些初始的保護措施為安全實驗創造了基準，並有助於確保 AI 系統從一開始就以責任制部署。

隨著 AI 的採用率增加，治理必須隨之演進。透過範本、自動化和反饋迴圈，將護欄嵌入到日常工作流程中，使合規性更易於維護和調整。隨著時間的推移，使用方式的洞見和來自試驗的經驗教訓應該可指導政策、工具和訓練的更新。這種持續改進可讓治理保持相關性，並回應新的風險、技術和使用案例。當做得好時，這些指導方針可防止傷害而不會減緩創新速度，讓團隊能夠快速行動，同時與道德和法規期望保持一致。

與 AI 使用相關的常見風險  
集中在以下幾個方面：





「我們比其他人更了解我們的程序，而且我們需要提出本身的限制 ... 來約束自己。[ 法務 ] 非常開放且理解，如果他們不開始學習並與我們一起尋找解決方案，他們只會落於人後。」

生產力與協作資深副總監，  
汽車製造業

「我們 [ 建立了 ] 一份分項的規則清單。要了解工具。要進行準確性檢查。要進行協作改進訓練。不要只依賴此工具。不要在在 [bing.com](#) 或 Microsoft Edge 中使用此工具。不要用於與業務無關的活動。」

IT 傳遞副總裁，銀行金融服務業  
和資本市場

# 結語

此研究旨在分享我們從企業和 IT 決策者身上了解到的有關大規模利用 AI 創造價值的新興最佳做法，以及這些做法如何因貴組織的獨特需求和 AI 整備程度而有所不同。我們希望這些見解能幫助您更清晰、更自信地規劃自己的旅程。

在 AI 轉型之路上邁出下一步

01

[探索](#) Microsoft AI 解決方案，並了解 Microsoft 如何透過 AI 協助全球實現更多目標。

02

[了解](#)如何在 Microsoft Learn 上規劃、制定策略和擴展 AI 專案。

# 研究與方法

本電子書背後的研究包括 Emerald Research 代表 Microsoft 公司進行的兩項研究。第一項研究包括對已建置及部署自訂 AI 解決方案之 IT 領導者和業務決策者進行的 29 次深入訪談。第二項研究包含對購買和實作預建 AI 解決方案之 IT 領導者和業務決策者進行的 75 次深入訪談。<sup>2</sup>

為了尋找這些研究的參與者，Emerald Research 針對已使用 AI 工具、從頭到尾參與採用過程，並在成功後對經驗持正面看法的人篩選候選人。接著，他們要求以影片回應，以確保每個參與者能夠清晰表達並且是主題專家。最後，Emerald Research 精心挑選出來自不同學科和不同行業的人，以增加結果的範圍和價值，並進行了 60 分鐘的一對一訪談，深入了解每個參與者的 AI 旅程。

## 章節附註：

1. 如需支援本研究的研究和分析方法的更多詳細資料，請參閱「研究與方法」一節。
2. Emerald Research Group：由 Microsoft 贊助，GenAI Development Journey，2024 年 11 月。這份研究報告是由 Emerald Research Group (Harris Poll 的子公司) 於 2024 年 10 月 24 日至 11 月 22 日以及 3 月 20 日至 4 月 22 日進行的，對象包括企業組織中 67 名 IT 決策者、14 名開發人員決策者以及 43 名業務決策者。合格的參與者已將一或多個 GenAI 客製化解決方案部署到正式環境或向第三方提供者購買了 GenAI 解決方案，而且參與者必須積極參與其整個 GenAI 開發 / 購買過程。購買第三方解決方案的人必須在 GenAI 方面已經「調整規模」或「實現價值」的公司工作，這代表了 5 點 GenAI 成熟度規模中的兩個最成熟層級。

©2025 Microsoft Corporation. 著作權所有，並保留一切權利。本文件以「現況」提供。文中的資訊和表達的觀點（包括 URL 和其他網際網路網站的參照）如有更改，恕不另行通知。使用風險須自行承擔。本文未賦予您對於任何 Microsoft 產品中任何智慧財產權的任何法律權利。您可以針對內部參考用途、複製及使用本文文件。