

課程名稱：18649_科技有速度，服務有溫度-

當 AI 遇見交人交心的好夥伴 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- **適合族群：**中階主管、老闆、企業內部轉型推手與各部門優秀員工。原因在於內容聚焦於企業如何進行 AI 組織變革、治理體系建構、流程重組與人才賦能。
- **能力門檻：**入門至普通。不需要具備專業的 AI 開發背景，重點在於具備「產業/公司內部專業知識」與「服務/業務流程概念」。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：**AI 發展趨勢與組織變革 — 剖析從 AI 助理到代理人（Agent）的演進，以及 AI 治理與法規趨勢。
 - **章節二：**匯入 AI 的三大挑戰與六大思維 — 解讀知識系統化、流程重設與「技能流動」對職場職務的衝擊與應對。
 - **章節三：**企業 AI 導入與治理實務 — 以價值導向推動 AI、建立三道風險防線，以及如何推動企業內的全民 AI 運動。
 - **章節四：**在地輔導與榮譽指導員 Role — 結合科技速度與服務溫度，擔任企業轉型陪伴者。

3. 必備前置知識清單

- **領域/公司業務專業知識：**必須了解自家企業內部的作業流程與痛點，這是 AI 無法自動替代的資產。
- **基礎 AI 工具操作經驗：**需具備使用生成式 AI（如企業版 AI 工具）的基本概念與體驗意願。

4. 專有名詞與概念辭典

- **AI 代理人（AI Agent）：**不同於僅能幫忙做小事的 AI 助理，AI 代理人具備推理與自主目標能力，能像「數位同事」般幫忙完成一個完整的複

雜任務。

- **技能流動 (Skill Mobility)**：因應 AI 自動化，個人的職務內容會被重新打散與組合，員工需要具備跨領域、多重技能並持續「斜槓」調適的能力。
- **AI 治理 (AI Governance)**：如同企業管理員工，企業需要為 AI 及代理人建立管理體系、風險評估機制與偏見控制（三道防線），以確保合規與公平。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：AI 轉型推手 / 數位轉型顧問 / 企業 AI 應用策劃師
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **流程重組與問題定義能力**：能夠重新設計作業流程（Workflow），定義企業內部適合導入 AI 的高價值場景。
 - **跨部門溝通與資料整合能力**：能夠尋找並處理適當的內部知識資料，並擔任技術專家與業務部門之間的溝通橋樑。