

課程名稱：17496_從 AI 趨勢看 ChatGPT 對產業衝擊與影響(下) 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：**職場新鮮人、中階主管、企業老闆與顧客服務從業人員。本課程深入探討生成式 AI 與 AI 1.0/2.0 技術對產業（特別是客服與商務）的衝擊，能協助管理者重新評估組織人力階層、流程改善，並幫助第一線人員掌握新一代「對話商務」的應用實力。
- **能力門檻：**入門。無需具備 AI 模型開發或寫程式等硬技術背景，重點在於學習「如何使用 AI」以及理解 AI 在企業場景中的實際運用策略。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：AI 技術對客服與商務的影響實例** — 分析 1988 客服專線人機協作案例（如 6 人協同機器人完成約 3 萬通服務）與百貨彩妝師的對話商務流程。
 - **章節二：對話商務與全通路服務模型** — 解構對話商務概念（資料對話、知識對話）、顧客標籤（TPP）、全通路整合與商務迴圈設計。
 - **章節三：AI 帶來的職能變革與「階層排擠效應」** — 探討 AI 對基層、中階與高階職位的衝擊，介紹「階層薪質」概念及新興職缺（如詠唱師）。
 - **章節四：企業專才 AI 與知識管理升級** — 說明如何將大語言模型（通才）轉化為企業專屬知識庫（專才），並確保資訊安全與降低幻覺。
 - **章節五：生成式 AI 趨勢與企業流程再造** — 評估生成式 AI 在內容生成與顧客體驗的成長數據，並探討企業流程改善、零碳服務與 ESG 轉型。

3. 必備前置知識清單

- **ChatGPT / 生成式 AI 工具的基本使用經驗：**瞭解如何透過文字提示詞

(Prompt) 與 AI 進行對話互動 (如 ChatGPT 3.5 / 4.0)。

- **基礎企業營運或客服概念**：具備基本的顧客關係管理 (CRM) 或客服/行銷流程概念，有助於理解課程中的商務應用場景。

4. 專有名詞與概念辭典

- **對話商務 (Conversational Commerce)**：以對話為主的服務與銷售模式，透過 AI 機器人與人機協作，在與顧客的互動對話 (如 LINE、客服系統) 中直接完成服務、推播與下單結帳。
- **階層排擠效應**：當 AI 導入組織取代部分基礎作業時，員工向上提升技能 (垂直排擠) 或轉移至其他同級任務 (水平排擠) 的現象，進而引發組織職能與階層的重組。
- **詠唱師 (Prompt Engineer)**：課程中提及的新興職務，指擅長與生成式 AI 進行精準提示對話、下達指令，以引導 AI 產出高質量結果的專業人員。
- **資料對話與知識對話**：資料對話係指 AI 直接從給定文件擷取並整理資訊；知識對話則指 AI 具備理解與邏輯推理能力，能進行跨數據計算或情境推論後給出解答。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：數位行銷企劃、AI 應用規劃師 / 客服營運管理師
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **分析與決策能力**：能評估 AI 工具對組織流程的效益，解讀顧客互動數據與標籤，並進行精準行銷策略規劃。
 - **工具操作與執行能力**：能將企業知識庫導入生成式 AI / 機器人系統進行話術與 Q&A 訓練，並設計人機協作流程與對話腳本。