課程名稱：18791_服務業智慧財務與 AI 決策應用 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**：
    - **企業經營者與中高階主管**：協助從「事後看報表」轉向「事前預測與即時決策」，掌握人力投報率、毛利結構與現金流風險。
    - **服務業、零售與批發業管理者**：針對服務業的人效衡量、專案獲利評估，以及零售業的存貨與現金流連動提供解法。
    - **財務與會計專業人員**：協助擺脫重複性資料整理工作，轉型為具備資料分析與商業思維的企業決策夥伴。
- **能力門檻**：中階，需具備基礎商業營運或基礎財務概念（如營收、毛利、損益、現金流之定義）。

📚 2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構**：
    - **第一單元：智慧財務系統的應用與價值**
        - 沃爾瑪（Walmart）案例分析：AI 需求預測如何降低缺貨率、降低過量庫存並改善現金流。
        - 服務業財務管理的特殊性：人力資產化、服務與收入同步、間接成本分攤及現金流與存貨管理。
        - 傳統財務 vs. 智慧財務：由「記錄與合規、回顧過去」升級為「分析與決策、引導未來」。
        - 智慧財務在決策中的角色：事前規劃（情境模擬）、事中監控（即時示警）與事後分析的改善迴圈。
    - **第二單元：AI 如何協助財務分析與決策**
        - 標靶百貨（Target）案例分析：零售環境挑戰與 AI 預測性分析、異常偵測落地應用。
        - 服務業財務資料特質與管理挑戰：無形性高、高度同步、

成本模糊與資料零碎化。

- 智慧財務四大 AI 分析模式：預測性分析、異常偵測、分群與結構分析、情境模擬。
- 異常偵測的深度應用：費用、毛利、帳款與潛在舞弊之風險預警。
- AI 的能力邊界與人機協作：資料品質（Garbage In, Garbage Out）、黑盒子與可解釋性、商業脈絡判斷與管理責任歸屬。

🛠️ 3. 必備前置知識清單

- **基礎財務報表觀念**：了解損益表與現金流量表的基本差異，理解「帳面獲利不等於手上擁有安全現金流」的概念。
- **基礎營運指標認知**：理解營收、毛利率、存貨周轉率、工時利用率等日常經營管理名詞。
- **企業常見系統概念**：了解 ERP、CRM、人資系統、POS 等系統在企業內部各自扮演的記錄角色。

📖 4. 專有名詞與概念辭典

- **智慧財務**：非單純的軟體升級或記帳工具，而是將零散營運與財務資料即時整合，由事後記錄轉為事前預測、事中監控的經營決策引導系統。
- **預測性分析**：利用歷史銷售紀錄、環境與季節變動等資料建立模型，提前預估未來營收、人力需求、存貨與現金流狀況。
- **異常偵測**：透過 AI 建立正常營運基線並進行全天候監控，當費用突增、毛利驟降或收款天數拉長等「偏離常態」跡象出現時自動示警，協助及早介入。
- **人機協作分工**：AI 負責看全局、處理海量運算、找出模式與提出建議；人類管理者負責理解商業脈絡、制定策略、做出最終選擇並承擔經營責任。

💼 5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：智慧營運資料分析師 / 商業智慧（BI）財務決策規劃師

- **主要工作任務/能力指標**：
    - **分析與決策能力**：能整合跨部門資料，判讀客戶、通路與專案別損益；評估異常預警背後的商業成因，建立事前情境模擬分析。
    - **工具操作與執行能力**：能運用 AI 四大分析模式（預測、偵測、分群、模擬）規劃財務指標監控流程，協同資訊與營運端優化資料品質與管理迴圈。