

【翰林驚聲】張榮貴：元宇宙發展下的AI趨勢與挑戰

翰林驚聲

主辦單位：人力資源處

時間：10月19日上午10時10分至中午12時

地點：淡水校園驚聲國際會議廳

講題：元宇宙發展下的AI趨勢與挑戰

主講人：程曦資訊共同創辦人、Ai3人工智能公司董事長張榮貴

程曦資訊1993年創立，以CRM「客戶關係管理」為核心發展業務，逐步成為國內客戶接觸中心最大系統整合商，也是大中華區顧客關係管理領導品牌，再一年就要邁向30年了。

人工智能公司是由程曦資訊做AI產品與服務的團隊成立的公司，想要用AI重新去了解客戶服務，為了讓AI概念在腦海裡重新整理，決定回到淡江資工所攻讀博士班，重新了解AI這個概念。

在學校攻讀博士時，十分感謝指導老師、學術副校長許輝煌，他當時給了我很多論文上的建議，讓我重新思考AI概念，對現在的職涯有很大的幫助。

在推廣AI時，教導別人怎麼產出AI介面，後來發現大家能從思維面認識AI，對我們的幫助更大，現在有很多AI的演算法、模組等技術都能提供幫助，並從2017至2021年來看，這4年間，產業發生了極大的變化，對我們來說，學習怎麼使用AI才是最主要的事。

AI產業發展始於2017年，美國公司CB Insights從2017年開始，每年都會發布一篇「全球最AI創新公司榜單AI 100」，調查全世界25種領域的2000多家創新公司，藉由這些公司去了解AI對整個產業的幫助在哪裡？

從2018年至2022年根據調查到的AI創新公司領域，每年設定一個主題，如：2018年的「智慧應用」、2019「產業AI化」、2020年的「AI產業化」、2021年的「深化AI產業化」、2022年的「跨產業應用」，且2018年AI新創公司原本只有2000多家，到了2022年已經有7000多家公司了，不僅產業規模變大，同時跨足多種產業，從此知道AI產業越來越完整，AI技術將成為各產業發展的來源。

未來科技應用將以「人」為中心的思考模式，「讓人更容易取得所需」為目標，並且企業在數位環境下經營，全面體驗、隨處營運是企業基礎能力，科技趨勢也描述未來企業的長相，我認為，「超越想像力的未來，正朝我們而來。」

然而，在AI世代的趨勢下，人們的行為也會因為AI隨之改變，所以企業必須要數位轉型，在疫情影響下，大部分的產業都轉型成「電商化」，一切的銷售和購買都在網路、App上，就連咖啡寄杯，皆可透過App可跨店、送禮等；即使成功數位轉型，仍有44%的企業不知道未來十年能否保有競爭力，因為AI世代一切都在變動當中，所以未來行業轉換非常快，需要不斷的轉型，才能存活下來。

若要數位轉型得更好，勢必要朝向「高值服務化」發展，將產品服務化，高度涉入客戶營運程序，直接提供代理服務，或是基於累積領域知識經驗，提供顧問諮詢服務；以淡江大學為例，可以運用現有的學術知識，成為企業或其他單位的智庫，提供顧問或建議給相關企業或單位，強化兩者的關聯。

在數位經濟世代，我們的行為都被「數位轉型先行者」所服務、影響，能從服務中體會到甚麼呢？

2014年某報導指出，物聯網時代下的商業模式會有三種類型，第一種是「資料分享與串流」，這種模式被形容是「羊毛出在狗身上，豬來買單」模式，意指使用者購買產品不用付錢，相關成本將由第三方廠商吸收；第二種是「產品即服務」，藉由大數據分析、軟體升級或人力服務，幫使用者解決問題；第三種是「產品共享」，這個模式為使用者付費，用多少買多少，是種「租借」模式，商品的製造、維修等都是公司負責，例如：共享機車、共享單車等。

新創企業面對物聯網時代很有資料觀，先想好要解決什麼問題，能搜集到什麼資料，這些資料能賣給誰，最後才設計產品。

元宇宙於2021年9月由臉書執行長馬克·佐伯格所提出，元宇宙就是透過物聯網、AI（人工智慧）、數位分身等工具，將虛實世界整合，一旦能實現，當你戴上AR（擴增實境）眼鏡、VR頭盔或滑手機，就可即時操作遠方的工具、優化你的真實世界，就跟操作App一樣簡單，可以在另外一個世界，進行和現實世界一樣的日常生活行為，如虛擬大學、元宇宙演講或虛擬藝術博物館等等，都是元宇宙的相關技術；然而未來新經濟真的那麼美好嗎？

近年來AI的信任疑慮日益增加，不管是經濟損失、社會衝擊或是新興科技的漏洞，都會讓人產生對於AI的信任危機，甚至2019年4月9日與2021年4月21日歐盟個別發布《人工智慧道德準則》和《AI立法架構》，讓AI科技在法律的監督下，正常地發展下去。

我們都希望未來能夠更公平，我們希望有更加永續的發展，然而新興科技加速發展，沒有好好管控，這些技術將會給我們帶來更多的問題，反思回到企業上，我們要如何妥善地運用它們，這些都是我們要好好思考的問題，讓未來的生活能夠更加美好。

（文／黃偉）



30年軟體開發經驗
28年CTI/CRM技術整合應用發展實務經驗
主要成就有CRM、Call Center、服務機器人、智能客服、產品開發
獲得臺灣電訊法專利(專利178775字)
自然語言處理
2019 獲頒「資訊人才獎」
2020 人工智慧「創新研究獎」
電電公會「獎」
2021

遠東通訊軟體股份有限公司 董事長
程續資訊整合股份有限公司 共同創辦人

主要資歷

- 2022 - 至今 國科會 臺灣AI卓越中心(AICoE) 聯絡委員
- 2022 - 至今 中華數協 元宇宙發展促進會 會長
- 2021 - 至今 經濟部產業人才能力鑑定專業委員會 委員
- 巨量資料分析師、機器學習工程師
- 2020 - 至今 經濟部 工業用AI人機計畫諮詢委員
- 2020 - 至今 經濟部 技術處法人科專計劃 委員
- 2020 - 至今 中華民國資訊軟體協會 常務理事
- 2020 - 至今 台灣數位治理協會 常務理事
- 2019 - 至今 工研院 人工智慧應用策略諮詢委員會 委員
- 2019 - 至今 台灣雲端物聯網產業協會 技術專家委員會 委員
- 2018 - 至今 淡江大學資訊工程研究所 兼任助理教授
- 2018 - 至今 中華社團領袖聯合總會 顧問
- 2017 - 至今 中華數協 AI大數據智慧應用促進會 會長
- 1997 - 至今 教育部助理教授資格(助理字第152,085號)

淡江時報