

書籍介紹

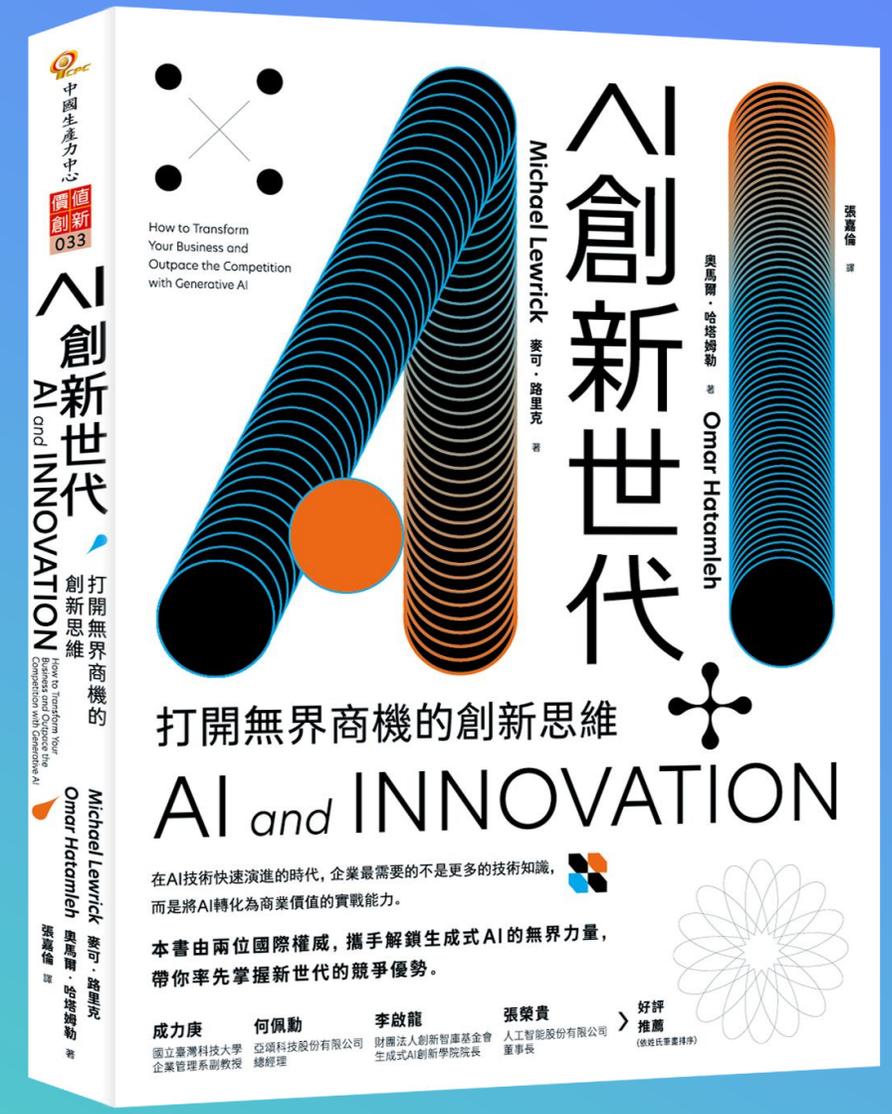
AI 創新世代

打開無界商機的創新思維

CPC編輯團隊製作

AI and Innovation

How to Transform Your Business and Outpace the Competition with Generative AI



線性思維 vs. 指數現實

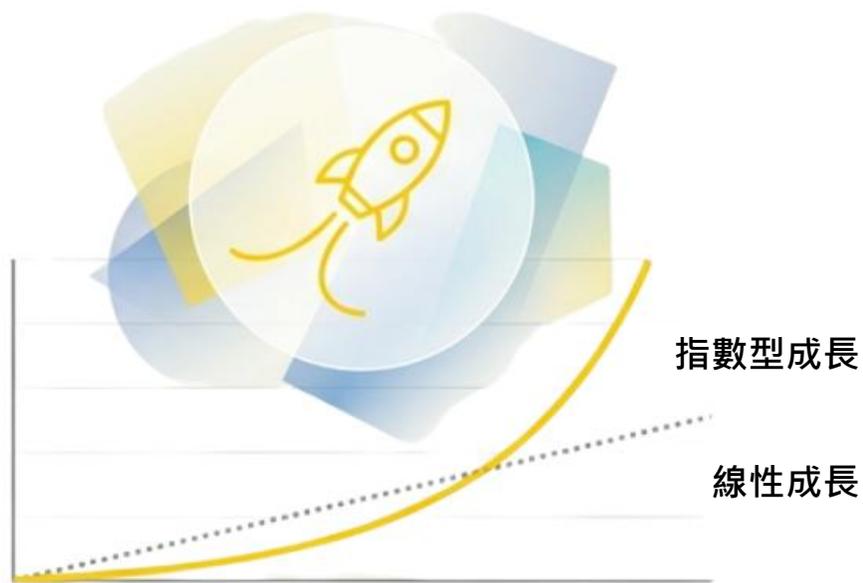
傳統時代的線性思維



「若我當年問人們要什麼，他們
肯定會回答：一匹更快的馬。」
— 亨利·福特

漸進式改善

AI時代下的指數型變革



顛覆性衝擊

當內部變化跟不上外部變化

困境一 | 決策延遲

組織層層審批、多方會議的模式，無法跟上外部變化。

困境二 | 資料孤島

資料散落在不同系統中，缺乏統一標準和即時性。

困境三 | 效率陷阱

只把AI當作自動化工具，並無法驅動長期創新與成長。

困境四 | 倫理風險

合規議題成為導入阻力，缺乏明確風險等級與治理機制。

駕馭AI革命的認知工具

問題認知

指數型思維

打破線性預測陷阱

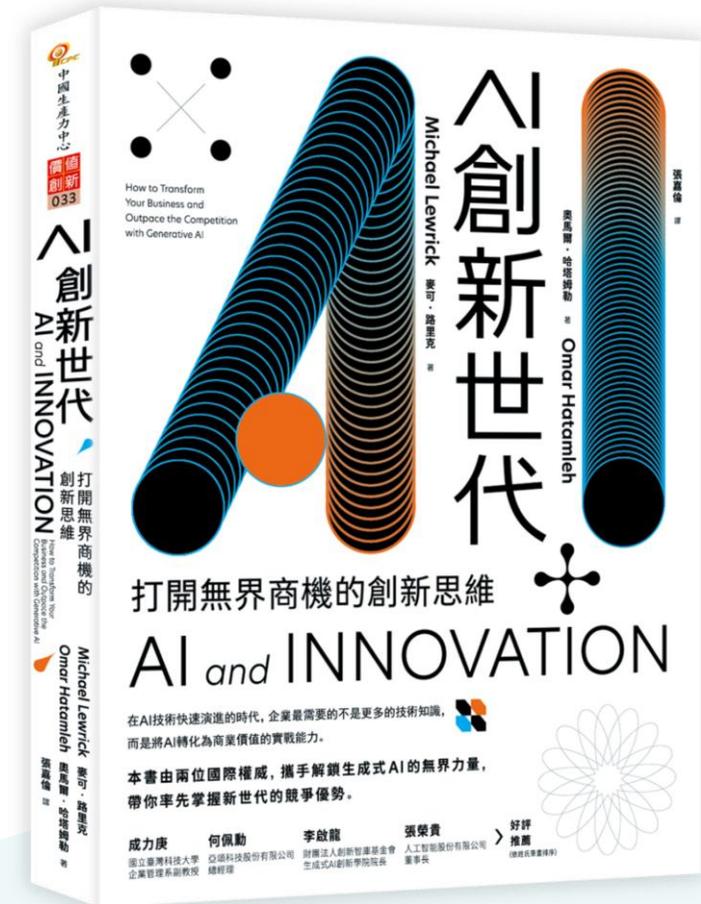
專案落地
系統思考
評估連鎖影響



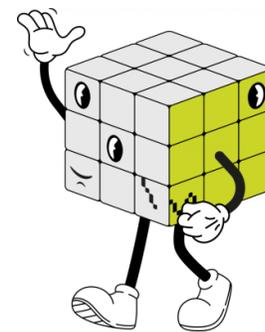
能力建構
打造全方位人才

策略設計
設計思考

確保解決正確問題



三大AI導入視角



圖片來源：<https://ai-and-innovation.com/>

1.

生產力 視角

自動化重複工作、增強知識檢索與編寫，降低人為干預。

處理時間↓ 錯誤率↓
每人產出↑ 員工滿意度↑

2.

財務影響 視角

營收成長、成本降低與毛利提升，追蹤投資回報。

投資回報率↑ 客戶獲取成本↓
終身價值↑ 毛利率↑

3.

創新力 視角

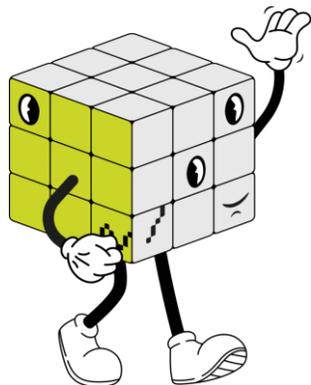
快速原型、生成多樣設計變體與構想，加速創新周期。

新點子數↑ MVP週期↓
上市時間↓ 設計迭代速度↑

四大AI發展基礎

1. 法遵與倫理

建立AI委員會與內控指標，以符合法規要求。設立多元的利害關係人參與機制，打造負責任的AI框架。



圖片來源：<https://ai-and-innovation.com/>

2. 價值主張

找出並直擊痛點與增值點，從效率到價值重塑。AI不僅是工具，更是價值重塑引擎。

3. 生態系布局

在產業鏈上下游建立協作關係，參與開源社群，將知識與創新融入企業網絡，降低開發成本與風險。

4. AI 能力與素養

建構資料基礎，提升員工AI素養以及產品思維。重視跨部門人才培養，並確保技術落地與人機協作，形成學習型組織。

將AI納入策略目標

人工智慧「影響力-實施矩陣」從職能、公司和產業，評估潛在商業影響與實施程度。

影響力-實施矩陣

● 職能 ● 公司 ● 產業

高

部分值得考慮

登月計畫與使命

實施工作

例：擁有真實動物情感的人工智慧寵物

例：所有車輛皆具備自動駕駛模式

產業標準配置

容易實現的目標

例：支援電子郵件草稿撰寫與回覆建議

例：行銷與溝通內容生成

低

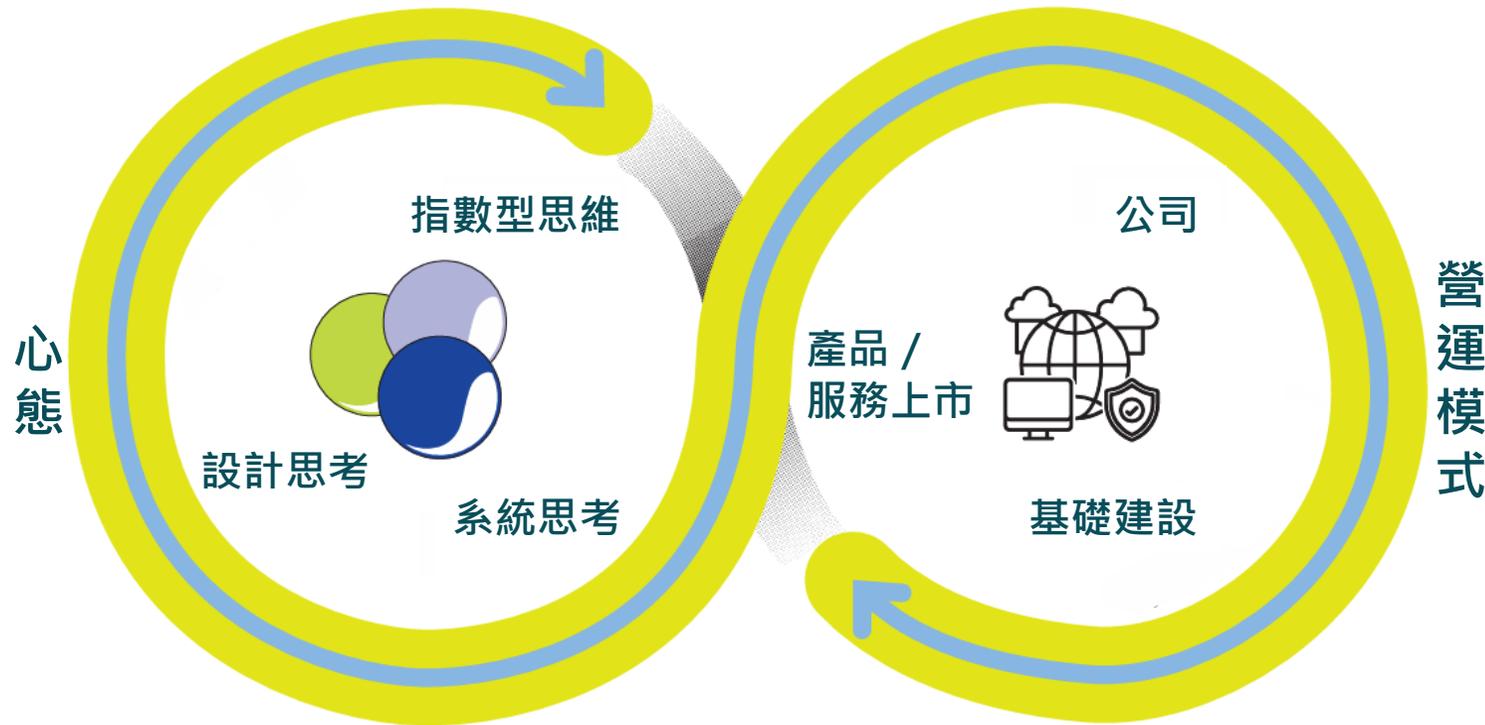
商業影響

高

組織透過「影響力-實施矩陣」討論與定位使用情境，初步評估AI對特定職能、公司或整個產業的重要性。

此外員工及其他利害關係人參與此評估過程，確保所有活動公開透明。

邁向AI時代的新營運模式



為應對指數型變革與AI浪潮，企業需建立融合新思維：設計思考、系統思考與指數型思維的彈性營運模式。

定義明確的人工智慧目標營運模式，猶如一份路線圖，引導組織成功落實人工智慧策略。

運用設計思考制定AI策略

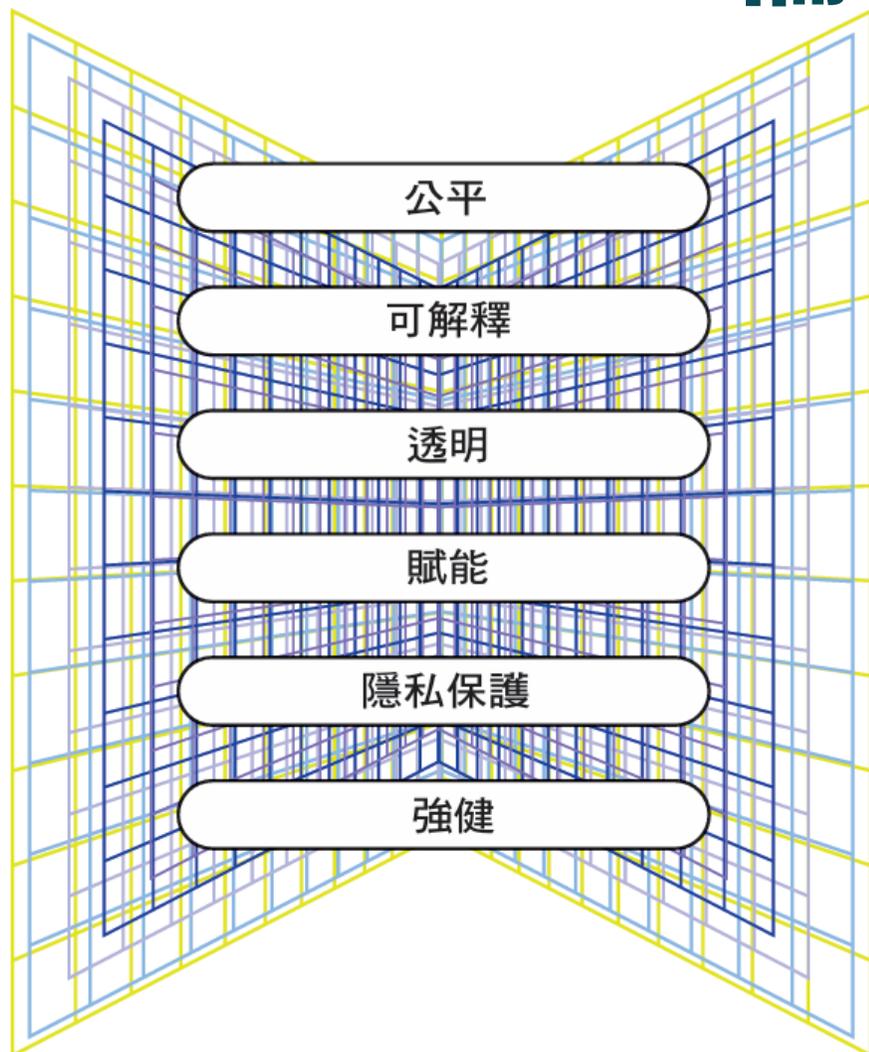
人工智慧策略的關鍵在於可行性，常以**營收、成本、效率與客戶體驗**等主要指標衡量其變現能力。然而並非所有指標都同等重要，須選擇最契合組織階段性與最終目標者。

「**基礎人工智慧策略圖**」協助釐清最核心的關鍵問題。

基礎人工智慧策略圖

策略	機會	AI 解決方案
人工智慧策略對整體經營策略有何貢獻？	人工智慧解決方案試圖解決什麼問題？	人工智慧被設計用來完成哪些特定的任務（多模態）？
使用者 / 利害關係人	使用情境	資料 / 生態系
誰需要？誰能受惠？	如何說明使用情境？	模型的輸入資料來源？
成功標準	聚焦重點	政策 / 流程與培訓
如何定義與衡量成功？	主要聚焦目標為何？（例如：提升生產力、提高效率、改善決策、推動創新等）	還需考量、訓練或調整哪些面向？

AI倫理與治理框架



人工智慧最大的挑戰在於**倫理議題**，其牽涉**法律、文化、組織到個人認知**，必須在**監管與創新**間取得平衡。組織應建立完善的AI倫理架構，確保公平性、強健性與可解釋性。

人工智慧倫理架構基礎

- 確保全面評估、稽核與調節人工智慧相關風險。
- 與跨領域團隊合作，納入多元觀點。
- 制定人工智慧倫理架構，並向所有利害關係人清楚傳達。
- 為各級與各職能員工提供教育訓練與輔導。
- 利用人工智慧生態系來規劃、建構、部署和管理人工智慧。
- 應用設計思考，促進人工智慧的調整適應、變革與創新。
- 確保人工智慧作為一門學科，在應用與認知層面均展現公平、可解釋、透明、賦能、隱私保護與強健等特質。

產業案例：從導入到價值實現

西門子 製程智慧化

成本降低

預測設備可能發生故障的時間，讓企業及時預防性維護，避免代價高昂的設備損壞與停機時間。

沃爾瑪 客戶體驗優化

流程優化

Ask Sam對話式AI可協助精簡日常業務等；自動化收據檢核，使客戶購買後離場速度加快23%。

星展銀行 服務創新

滿意度提升

深入體驗客戶歷程，可將繁瑣的文件驗證流程導入AI自動化服務，顯著提升客戶滿意度。

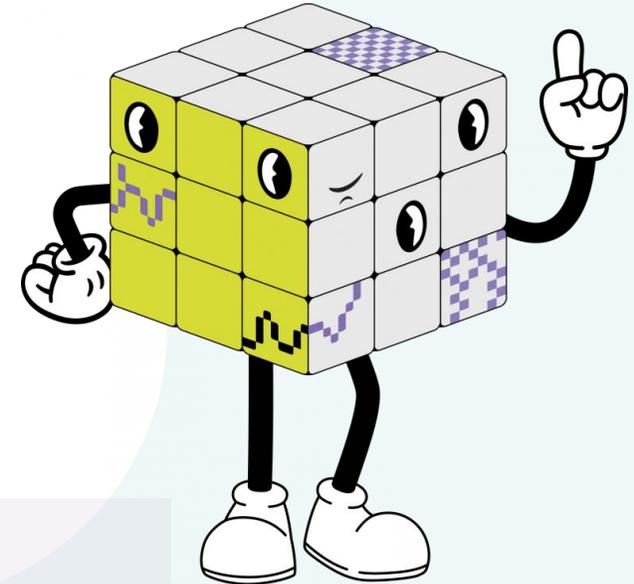
結語與行動呼籲

AI與創新的融合，需要系統性的方法與循序漸進的實踐。

- 1 問題定義與機會盤點**
運用「影響力-實施矩陣」與「基礎人工智慧策略圖」，識別最具價值的AI應用場景，並進行優先級排序。
- 2 組建跨部門火箭隊**
從MVP到試點再到擴張，團隊建立明確KPI衡量標準與風險控管機制，確保業務實質價值。
- 3 治理與擴散**
成立倫理委員會、對接法規遵循，並投入預算於再培訓，建立可持續的AI創新文化。

90天AI加速計畫

啟動為期90天的AI加速計畫，專注於3個高影響力用例（use case），建立可複製的AI產品線與治理機制，快速展現成果並累積實戰經驗。



作者 介紹



麥可·路里克
Michael Lewrick

www.linkedin.com/in/michael-lewrick/

國際暢銷書《設計思考：數位化世界的激進創新》作者，專長於設計思考與生態系統設計。全球知名創新管理專家。專注於探討如何在數位化的時代利用設計思考來推動創新。不僅在商業領域有深遠影響，也在學術界貢獻良多，講授設計思考課程受到學術界的廣泛好評。



奧馬爾·哈塔姆勒
Omar Hatamleh

www.linkedin.com/in/hatamleh

美國國家航空暨太空總署（NASA）首席人工智慧顧問，專注於推動AI技術在航空航天領域的應用。在人工智慧及新興技術方面擁有豐富經驗，被評選為全球前100位AI思想領袖之一。哈塔姆利博士的專業背景涵蓋：機器學習、數據分析及自動化系統，致力於利用AI提升任務效率和安全性。

CPC 直營門市、全臺書店均有販售

汐止門市

(02)2698-5897

新北市汐止區
新台五路一段79號2樓

承德門市

(02) 2555-5525

臺北市大同區
承德路二段81號B1

臺中門市

(04) 2350-5038

臺中市西屯區
工業區38路189號

臺南門市

(06)213-4413

臺南市中西區
大埔街52號

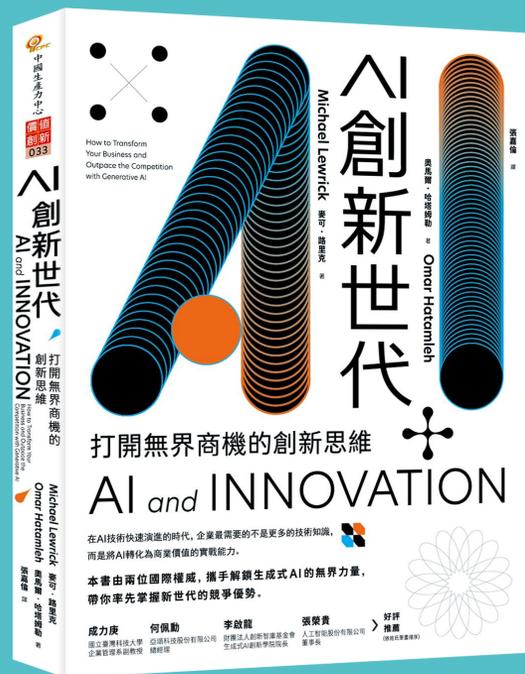
高雄門市

(07) 336-2918

高雄市苓雅區
成功一路232號15樓



CPC線上書城



知識領航 創新價值



操能力俱樂部



Podcast 聽能力
耐操真實力 | 加持鈔能力



CPC線上書城
【探索更多經管書冊】



LINE官方帳號
【CPC經管知識家】

