



## 教師跨領域研究學社群「AI 智慧教學策略改善之退件系統研究社群(第一次)」

時間：2019-10-03

地點：D309

本次讀書會主要由張瑋倫老師領讀，張老師透過許多國內外的人工智慧應用之個案，包括 FUJI XEROX、HITACHI、DOCOMO 等國際企業，透過應用人工智慧技術來解決企業內部問題，同時亦能提供高價值的服務給顧客。當企業面臨全球化的競爭壓力時，企業除了強化既有經營模式外，也應創造新穎的顧客服務與體驗，來提高企業獲利與價值，因此在市場中能創造新的獲利模式。例如 FUJI XEROX 除了持續加強企業用之印表機服務之外，同時亦運用人工智慧、巨量資料與社群情感分析技術，來進一步蒐集網路使用者分享於社群網站之所有資料，藉以深度的分析網路使用者之回饋與潛在需求，繼而提供給其顧客來找到更多的獲利來源。吳雅鈴老師特別認同此概念，認為透過人工智慧或巨量資料技術，確實有效提升企業面對資料龐大之處理，更能找出有別以往的分析結果。呂伊婷老師亦針對銀行、保險業對於人工智慧技術的應用提出回饋，若銀行、保險業能有效利用新興資訊科技來處理企業或是個人財務事務，將能降低維護成本，並提高顧客的轉換成本，藉此將能長期鞏固顧客友善的關係。因此，本次讀書會使所有參與者，透過實務案例的介紹，更能了解人工智慧技術在業界已扮演不可或缺的角色，國內業者及學者應著重於此議題。



張瑋倫老師說明 HITACHI 個案



讀書會後成員合影