

从生成式AI看市场新商机

文 | 陈怡如

随着 ChatGPT 在全球掀起一阵生成式 AI 狂潮，对 AI 技术的关注，提升到前所未有的高度。生成式 AI 对中国台湾产业是巨大挑战，更是难得的机遇。面对生成式 AI 崛起，工研院集结全院之力，从自身做起，助攻产业迈向 AI 创新转型。

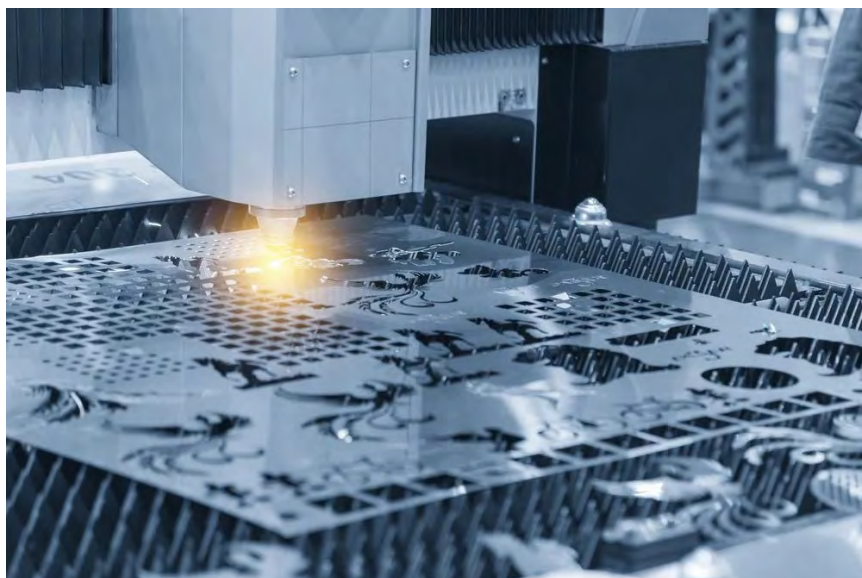
AI 看来好似横空出世，其实早已存在已久。早在 30 多年前，工研院便开始投入 AI 研究，至 2018 年成立全院层级的人工智能应用策略办公室，汇集院内各所专家，“我们最大的好处，就是从跨领域的角度看 AI 发展，”工研院信息与通讯研究所副所长暨人工智能应用策略办公室副主任黄维中说。

三大任务编组 全面发展生成式 AI

2023 年初，工研院成立“生成式 AI 推动小组”，不单从技术角度切入，其下还设有 3 个任务编组。第一个任务是如何善用生成式 AI，提升工研院的营运效率和竞争力。第二个任务则是订出 AI 的使用规则，“AI 能力越强，在使用时就要特别当心！”黄维中观察

有两大重要议题，一是资料，AI 需要喂养大量资料才能学习成长，若是企业的机密资料，就必须确保在使用过程中，

不会泄漏出去，像 ChatGPT 这样公开的云端工具可能就不太适合。二是制度规范，组织需明确订出何时可用公开的





云端 AI，何时又必须使用内部的 AI 工具，让所有人员都有所依据。

第三个任务则是科技研发规划。黄维中指出，观察中国台湾产业需求，加上国际 AI 的发展趋势，中国台湾适合投入的生成式 AI 应用，有四大主题，包括一是文创内容，这是生成式 AI 的应用重点，可生成文字、图片、声音与影像的生成式 AI，最大优势就是具备强大的创作性，非常适合用于文创内容。二是商务服务，从前端生成营销文案和商品销售场景，到后端的客服虚拟助手和最后的资料分析洞察，生成式 AI 都能派上用场。三是研发制造，不管是设计、模拟或进行程序撰写，到最后协助维修知识汇整，善用生成式 AI 协助中国台湾产业达到更好的研发制造效率。

最后一个营运和供应链，在企业内部导入生成式 AI 提升营运效率，如行政档研拟、内部信息汇整、教育训练辅助等应用，再逐步扩大至供应链，尤其中国台湾的中小企业数量众多，如何

用生成式 AI 提升上下游之间的合作效率，也是未来应用重点。

携手产业前行 寻求 AI 技术突破

工研院协助产业的方式非常多元，包含技术移转、客制化开发、孵育新创公司，也透过产业学院培育 AI 人才。过去工研院和产业携手，发展出许多 AI 的成功案例，像是企业或政府部门需求量大的客服对话系统。工研院早在 10 年前便和中国台湾的信息服务业者合作，打造国产自主化的对话系统，当时机器就可处理高达 80% 的客服电话，剩下 20% 才由人工接听，直到现在这套客服系统仍然透过工研院的技术移转，被中国台湾各式各样的业者使用。

在同时间投入的还有电商的推荐系统，由 AI 判别消费者喜好，在浏览网页时，推荐适合商品，提升消费者的购物体验 and 转换率。目前中国台湾主流电商平台的偏好分析和推荐系统工具，有很大比例都是来自工研院的技术移转。

黄维中认为，过去的 AI 技术发展，已有一定程度的使用性，如今生成式 AI 加入，将更能深化应用。比如在对话系统中，生成式 AI 可以让回答更有温度、更接近真人的思维，也可以帮助客服人员，更快找到对的资料，加快回答效率。

除了强化既有应用，生成式 AI 也让工研院看到新的市场机会。比如运用 AI 辅助撰写程序，此前市面上已有许多工具，但大多针对常见的 Python、Java、C++ 等程序语言，有些程序具有高度专业性，如芯片设计的程序，现阶段市场上还找不到太多的辅助资源，这就是可以切入的市场空缺，目前工研院正着手研发相关的生成式 AI 模型，期望可以缩短芯片设计的时程。

黄维中指出，工研院已与许多产业展开生成式 AI 的研发合作，“和中国台湾有特色、且有全球竞争力的业者合作，努力寻求世界前段班的突破，是我们的目标。”除了前段班外，其他中小企业也非常需要 AI 的技术协助，尤其他们的资源、人才更加有限，这也是工研院能协助产业的地方。

以中国台湾的 AI 发展来看，黄维中还是乐观以待，他认为中国台湾产业足够重视这个议题，也有不少产业在 AI 发展上非常有机会，但目前还需投入更多的资源和人才，其次也需要大家愿意协同合作，不管是找到共同目标或是资料可以互通有无，工研院会将技术和平台准备好，成为产业最坚实的 AI 后盾。MFC