

AI Agent 治理與數位轉型

讓 AI Agent 成為可信任的工作夥伴

從顧問、培訓到建置，雲馥數位提供全方位 AI Agent 導入服務

- 認識雲馥數位
- AI Agent 是甚麼？
- AI Agent 怎麼開始？怎麼管理？
- AI Agent 治理框架
- MAIAH 介紹

認識雲馥數位

雲馥數位CloudRiches

CloudRiches雲馥數位成立於2017年，是**台灣第一間取得AEMSP微軟最高標準技術認證的公司**，也是微軟全球前100名的夥伴。目前於台灣、北京、上海、深圳及香港等地設立據點，並曾多次**獲得 Microsoft Partner Of The Year Awards (微軟年度最佳合作夥伴獎)**的肯定。



150+
專業證照技術團隊



雲馥數位擁有專業技術團隊，已取得**150張以上專業證照**，提供一站式雲端解決方案與託管服務，並且已具備 Azure、Microsoft 365、RPA、AIoT、數位韌性、資安、ESG、K8s、DevOps、Big Data及AI等技術能力。



1000+
客戶肯定



我們的客戶遍及海內外，目前已經有**超過1,000家以上企業**選擇雲馥數位提供雲端應用解決方案(CSP)及雲端維運管理服務(MSP)。我們豐富的經驗能提供您清晰的雲端藍圖、優化您的雲端架構應用，並且全面協助您數位轉型！

榮耀與里程碑



2017-2018 市場滲透與成長

2017

- 雲馥數位創立
- 成為微軟雲端解決方案提供者(CSP)
- 雲端管理服務提供者(MSP)
- 成立深圳辦公室

2018

- 榮獲微軟最佳傑出成長獎
- 榮登微軟金級夥伴(Microsoft Gold Partner)
- 成為微軟銀級夥伴(Microsoft Silver Partner)



2019-2020 智慧運營管理

2019

- 臺灣微軟最佳雲服務提供商大獎
- Microsoft FY19 Top CSP Direct Partner

2020

- 臺灣首家 Azure Expert MSP 認證
- 微軟年度最佳合作夥伴獎
- 台灣微軟傑出雲端夥伴獎
- 獲得 ISO27001 國際資訊安全管理認證
- 拓展北京、上海、香港據點



2021-2022 策略聯盟擴張

2021

- 設立雲端發展總部
- 連續兩年通過微軟 AEMSP 認證

2022

- 獲得微軟年度最佳合作夥伴獎
- 連續三年通過微軟 AEMSP 認證
- 海內外企業服務超過 1,000 家客戶
- 專業認證超過150張



2023-2024 開發 AI 整合平台

2023

- 連續兩年獲微軟最佳 Data & AI 夥伴獎
- 持續深耕東南亞市場
- 蟬聯四年獲 AEMSP 認證

2024

- 微軟亞洲 GCR 賽區 Copilot 卓越銷售技能競賽 冠軍
- 大中華區首家 Kubernetes on Microsoft Azure 認證
- 獲得 ISO/IEC 27001:2022 國際資訊安全管理認證
- 蟬聯五年獲 AEMSP 認證



2025-2026 專業資格 拓展海外

2025

- 台灣區第一家取得 Analytics on Microsoft Azure Specialization 認證
- 經理人2025 100 MVP 產品服獎 EP4 Ai
- 台灣區首家 Accelerate Developer Productivity Specialization
- 取得微軟 Cloud Security ASP 認證
- 蟬聯六年獲 Azure Expert MSP 認證

2026

- 整合雲端成本效益智慧平台 FinCub 正式上線
- 取得 微軟 Modern Work Copilot Specialization
- 取得微軟 FY26 Copilot TTT Partner 金牌獎師合作夥伴
- 設立菲律賓分海外公司

eCloudvalley Group - Microsoft Competency 2026



 Infrastructure Azure	 Data & AI Azure
 Digital & App Innovation Azure	 Modern Work
 Security	 Business Applications
 Microsoft Cloud	



 Data & AI Azure Specialist AI and Machine Learning	 Data & AI Azure Specialist Analytics
 Data & AI Azure Specialist Infra and Database Migration	 Data & AI Azure Specialist Kubernetes on Azure
 Security Specialist Cloud Security	 Modern Work Specialist Copilot

雲馥數位 連續六年
取得 Microsoft Azure
Expert Managed Services
Provider 最高認證



雲馥數位雲端核心技術

Digital & App Innovation

- ✓ DevOps
- ✓ Microservice
- ✓ Serverless

Data & AI

- ✓ Azure OpenAI Service
- ✓ ETL & Data Lakes
- ✓ Recommendation System
- ✓ Fast Dashboard Player

Business Applications

- ✓ RPA
- ✓ D365 Business Central
- ✓ ESG

Modern Work

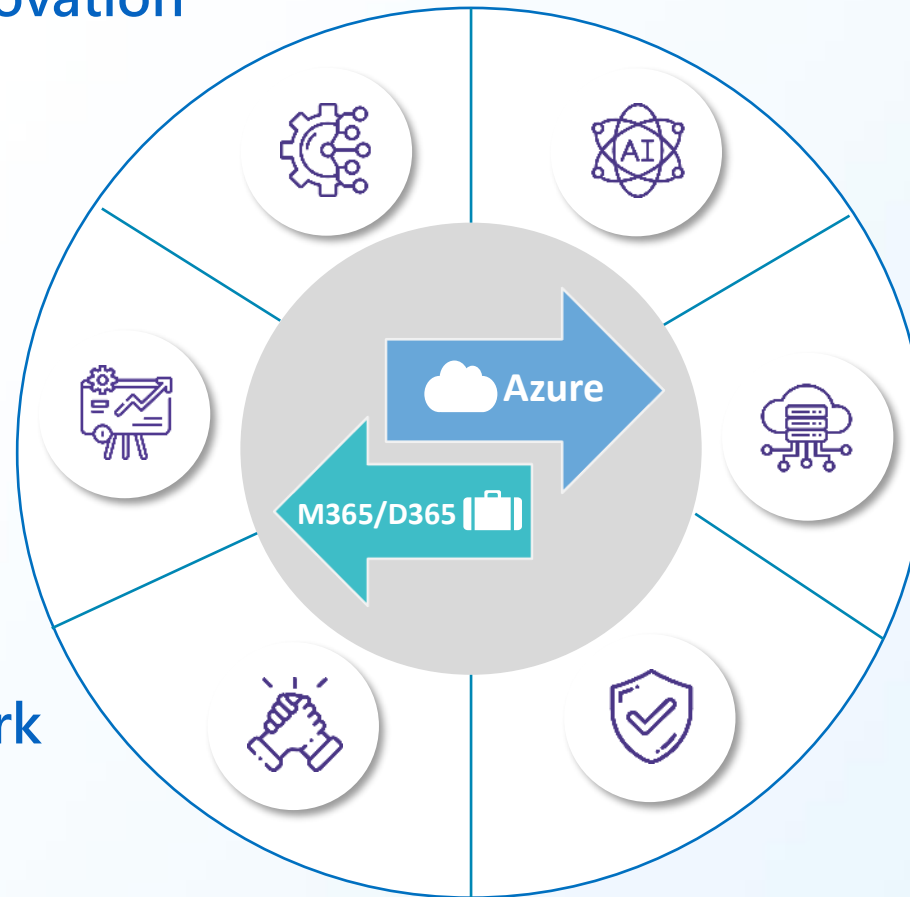
- ✓ Migration
- ✓ Meeting
- ✓ EMS Security

Infrastructure

- ✓ Landing Zone
- ✓ Migration
- ✓ BCDR
- ✓ Azure Stack HCI

Security

- ✓ Zero-Trust
- ✓ Compliance
- ✓ Penetration Testing
- ✓ Social Engineering



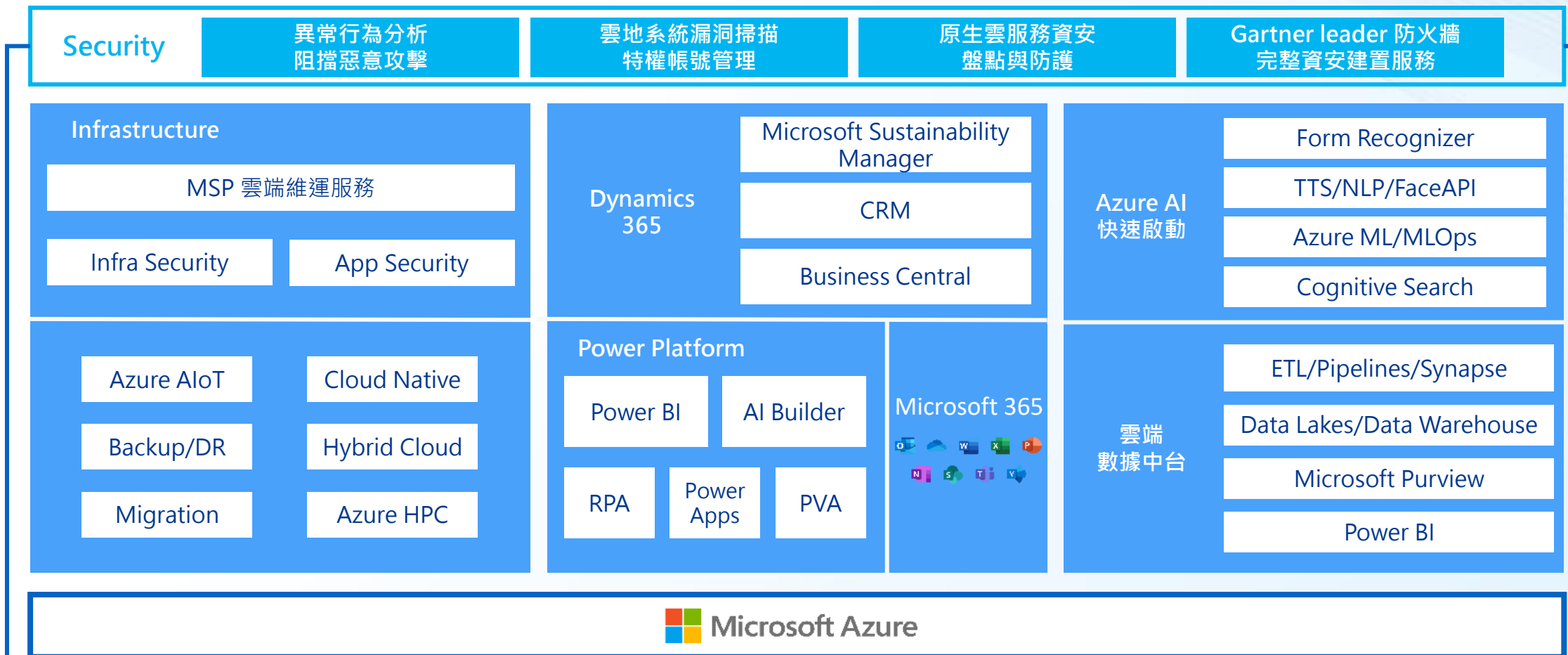
雲端無國界 服務全球市場

CloudRiches 雲馥數位目前服務據點橫跨**大中華地區**，包含台灣、香港、北京、上海、深圳，以及**東南亞地區**馬來西亞、菲律賓、泰國、新加坡、澳洲、越南、印尼等，並持續增加中。

客戶範圍涵蓋**製造業、金融業、零售業、電信業**與**軟體開發**等產業。



雲馥數位雲端服務藍圖





CloudRiches

雲馥數位

我們的專業服務涵蓋

遊戲產業

Gaming

零售 / 電子商務

電子商務、零售產業

政府部門 / 金融服務

本地政府、銀行業
保險業、FinTech

電信 / 媒體業

電信業、電視媒體
串流平台、智慧健身

科技
製造業

半導體、電子製造
傳統製造業

網路
軟體業

售票平台
消費性電子、軟體公司

AI 的出現會怎麼改變 企業的轉型路徑？

集結各方雲端算力，AI 應用進入門檻降低 但企業 AI 治理成為新挑戰

根據史丹佛 HAI 《2025年人工智慧指數報告》，AI 模型不僅變得更聰明，成本也在急速下降。以 Amazon Bedrock 提供的 Amazon Nova Micro 模型為例，每處理 1,000 個輸入 token 僅需 0.000035 美元¹，使企業能以更低的成本部署 AI 解決方案。

然而，快速發展也帶來新挑戰。報告顯示，**89% 的組織都曾面臨 AI 的規章設立及資訊安全挑戰**。聯合國已通過「安全、可靠、可信任 AI」決議，各國也紛紛立法防止深偽技術濫用並強化隱私保護。這提醒我們：**在擁抱 AI 的同時，建立完善的治理機制同樣重要。**



備註 1：實際 Amazon Bedrock 模型選擇與費用請[參考 Amazon Bedrock 網頁定價](#)

數位轉型持續演進，AI 成為重頭戲

2016 - 2020

首部曲

機器學習興起
數據引領數位轉型

2020 - 2023

二部曲

疫後數位轉型加快
雲端為引擎
生成式 AI 爆發

2024 - 2025

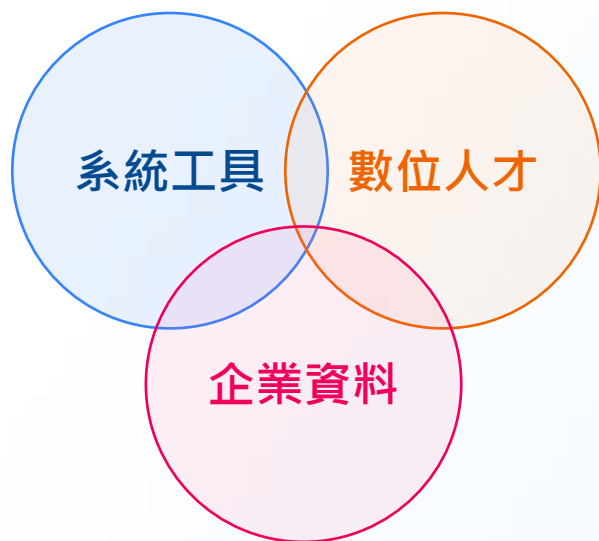
三部曲

AI Agent
開啟人機協作

企業 AI 發展並非一蹴可及 這是奠定在數位基礎建設之上

數位轉型 → 完善基礎建設

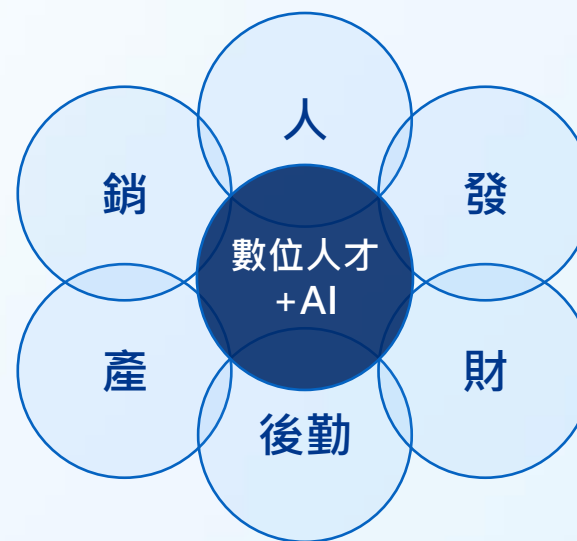
建立穩定、安全、可擴充的數位環境



數位基礎建設還有：
雲端、資安、大數據、系統建置等

AI 賦能 → 帶來更多效益

提升效率與決策速度，並開創新商機



AI 為各單位帶來 ROI：
各部門、場景都有 AI Agent 應用機會

AI Agent 是甚麼？

調查時間

Type 1, 2, 3, or 4 in the chatroom!

1

不知道
AI Agent

2

知道
AI Agent

3

開發或應用過
AI Agent

4

將 AI Agent
整合到系統

AI Agent 可為企業或個人提升生產力、增加競爭力

AI Agent 是「能自主處理任務、與使用者互動，並連結多種系統的智慧助理」

AI Agent 應用舉例 (旅遊規劃)



User 說：

「我下週要去東京玩五天，請幫我安排。」

AI Agent 可做到：

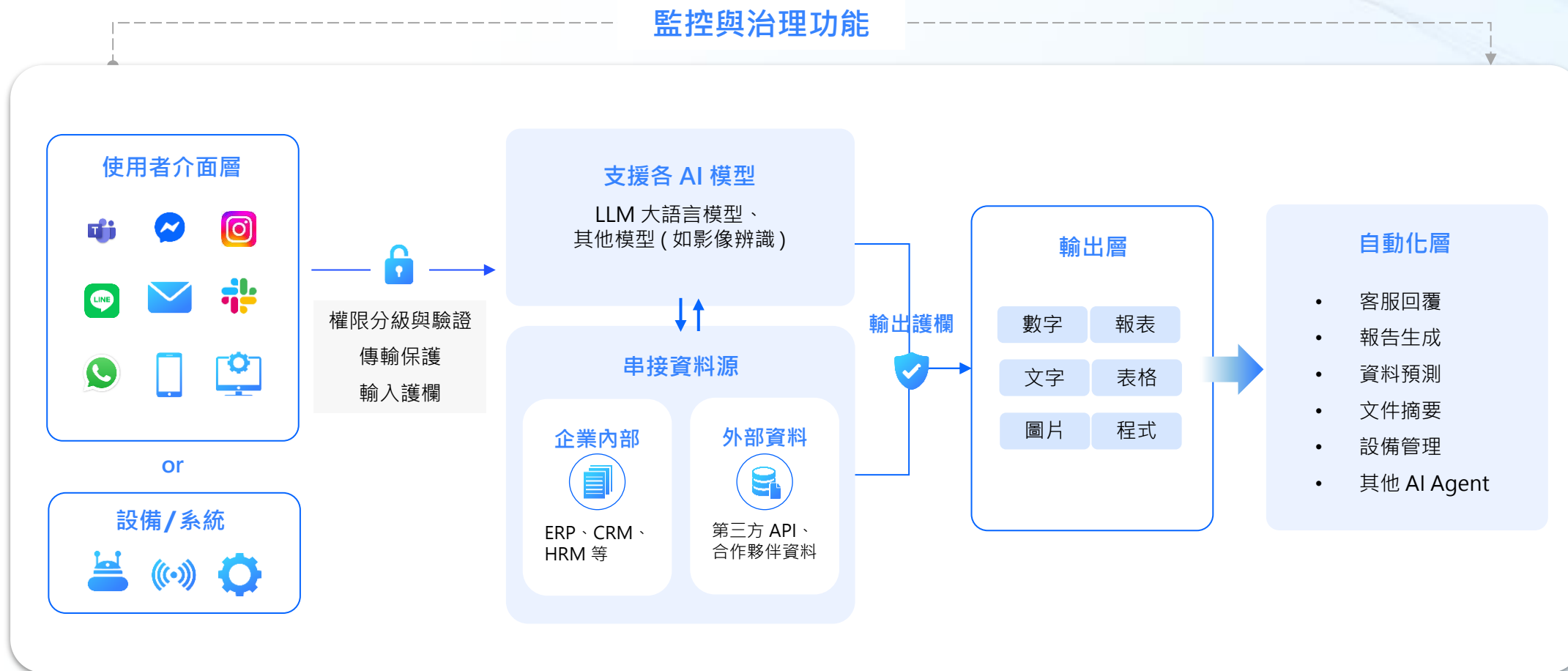
自動查天氣、比對機票、訂飯店、排行程、
同步行事曆、提醒換錢



AI Agent 不只是「對話機器人」
而是能落地執行的數位助理

AI Agent 就像是一個員工，從接受訊息到完成任務

雲馥數位企業級 AI Agent 架構示意圖



AI Agent 正在重塑企業組織，未來將走向人機協作、多代理人模式

企業 AI 轉型旅程

AI Chatbot

人使用 ChatGPT 等工具
透過問答輔助工作



AI Agent

AI Agent 執行部分任務
具備獨立決策、規劃與執行能力

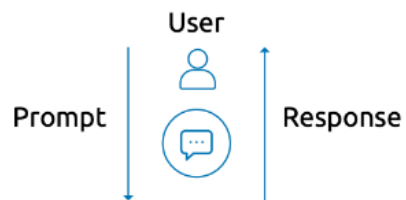


Multi-agent System

多個 AI Agent 彼此協作
共同追求更高層級的業務目標

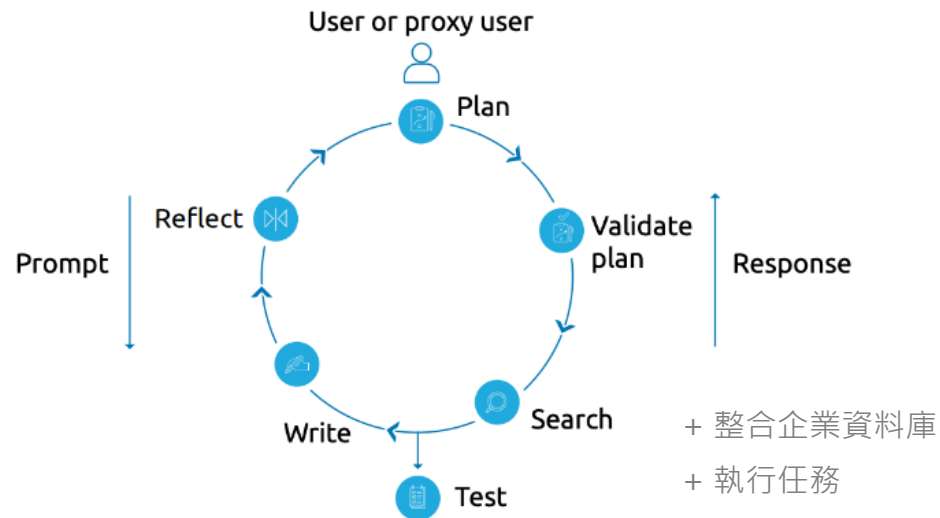
每個員工產出
大幅提升

Conventional use of LLM



Source: Capgemini Research Institute analysis, Capgemini Applied Innovation Exchange - San Francisco.

Agentic use of LLM



雲馥數位幫助企業在各領域、各部門導入 AI Agent

產 (生產)

- 自動生成排程
- 生產數據與良率分析
- 智能料號生成
- 生產模組化建議
- 預測性維護
- 庫存預測與優化建議

銷 (銷售)

- 市場競品分析
- 客戶需求預測
- 智能報價生成
- 銷售績效分析
- 客戶互動自動化
- 合約到期提醒與自動續約

人 (人資)

- 人才篩選
- 面試過程自動化
- 培訓需求識別
- 工時優化分析
- 績效目標追蹤
- 知識管理與訓練排程

發 (研發)

- 產品規劃建議
- 測試自動化
- 研發文件管理
- 自動專利搜尋與整理
- 模型訓練優化
- 開發進度追蹤

財 (財務)

- 財務異常檢測
- 預算分配建議
- 資金流預測
- 應收帳款提醒
- 稅務優化建議
- 財務報表生成

資 (資訊)

- 網絡安全監控
- 系統使用優化
- IT 客服處理
- 資料分層管理
- 自動化IT支援
- 資訊合規審核
- 系統日誌分析
- 軟體漏洞檢測
- 軟體盤點維護

法務

- 法規合規檢查
- 智能法律檢索
- 法律諮詢問答

行政

- 會議記錄生成會議
- 多人會議安排與行程優化
- 管理報告生成
- 例行通知與公文自動生成與分發
- 流程審核提醒
- 文件歸檔與搜索
- 會議室預約與使用分析
- 訪客登記與智能門禁管理
- 員工福利與活動通知自動化

為什麼現在是導入 AI Agent 的最佳時機？

AI Agent 技術持續突破

- 硬體突破
- 模型更強
- 工具更多

少子化趨勢 影響企業生產

- 缺工
- 知識傳承挑戰

導入新科技 提升企業競爭力

- FANNG、TSMC 都在做
 - 增效
 - 降本

然而，企業導入 AI Agent 仍有許多挑戰 ...

企業導入 AI Agent 導入挑戰

01

場景挖掘

不知道有哪些場景適合用 AI Agent
ROI、風險與可行性評估

02

導入落地

缺乏 AI 導入 SOP，不熟悉模型選擇與更新、資安合規以及 AI 治理問題

03

企業人才

缺乏 AI 人才、前線同仁不熟悉 AI
內部 IT 人力有限，難以維護與擴展

04

員工準備程度

員工對於 AI 的認知，上線後是否能善用 AI 工具等挑戰

AI Agent 怎麼開始? 怎麼管理?

Step 1 轉型回歸初心：

從價值鏈分析找出企業經營永續關鍵，維持市場競爭力



利潤

Step 2 : 資源盤點，團隊準備好了嗎？



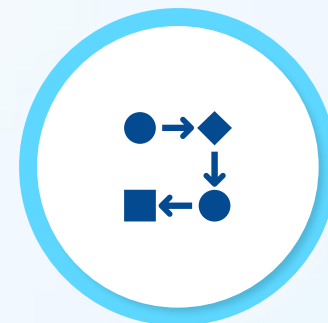
政策

- 是否有監管要求？
- 公司是否有 AI 使用規範及風險政策？



數據

- 公司有哪些系統可以提供數據？
- 還有哪些 SOP 文件或資料可以讓 AI 學習？



系統流程

- 是否有明確的流程，讓人機協作有跡可循？

Step 3 效益與風險評估：

從僱用員工的角度，思考採用 AI Agent

1. 投資報酬 ROI
2. 監督與績效管理
3. 風險管理
4. 培訓與適應（持續優化）



雲馥數位經驗分享： 企業等級 AI Agent 導入執行 5 步驟

AI 導入 5 步驟

場景篩選

工程開發



1. 場景挖掘

2. 成效評估

3. 流程拆解

4. POC 驗證

5. 上線優化

蒐集潛在
的場景

ROI、可行性、
風險評估

流程拆解與
系統串接評估

驗證是否可行

上線推廣與
持續優化

1. 場景挖掘 – 降低成本面向

透過訪談、問卷，初步蒐集適合導入 AI Agent 的場景

高頻率

上個月執行最多次的工作是什麼？

01



02



耗時長

每次要花費大量人工時間？

重複性高

流程規則明確
可被 AI Agent 優化？

03



04



跨系統操作

需要跨多個平台
或系統操作？

* 舉例：報帳、維修手冊查詢、合約比對、品管數據比對

1. 場景挖掘 – 增加效益面向

透過訪談、問卷，初步蒐集適合導入 AI Agent 的場景

常見問題思考面向

創造
新營收

哪裡有產品與服務有結合 AI 的新商機?

HR SaaS + AI

加速研發
與生產

有 AI 如何幫助員工找到更多優化機會?

AI 製程建議

決策
輔助

哪些場景可透過 AI 彙整資訊，輔助決策?

Gen BI

提升服務
體驗

哪些流程可透過 AI 讓客戶滿意度更高?

AI 客服中心

2. 評估面向：ROI、可行性、風險管理

投資報酬

效益

節省多少時間與成本？
提升生產力或客戶滿意度？

建置

建置費用，如模型開發、
整合、測試等

維運

維運費用，如 Token 使用量、
資料庫維護、人力支援等

可行性

系統

現有系統或 API 是否可
串接？雲端或地端？

資料

資料量與品質是否足以
支撐 AI Agent 運作？

流程

如何人機協作？優化流
程與教育訓練？

風險管理

高風險場景

- **對象**：直接影響客戶權益或營運關鍵
- **資料**：涉及個資、機敏資料
- **解釋性**：模型複雜、難解釋
- **涵蓋範圍**：影響決策範圍廣、利害關係人多

AI Agent 導入執行：ROI 評估

哪個場景最適合先導入 AI Agent？可用 ROI 評估

ROI = 投資報酬率 (Return On Investment)

$$\text{ROI} = \frac{\text{收益} - \text{成本}}{\text{成本}} \times 100\%$$

其中：

1. 收益 = 節省成本 + 新增收益

2. 成本 = 導入成本 + 維運成本

AI Agent 導入執行：

2. ROI 評估案例，旅宿業 AI Agent 客服導入 ROI

類型	客服現況
成本	成本 360 萬/年 <ul style="list-style-type: none">人力成本：4 位客服，每人每月 6 萬 = 24 萬/月 (含薪資、獎金、勞健保等)其他成本：如招募、培訓、辦公成本 (70萬~80萬)
效益	<ul style="list-style-type: none">解決客戶問題與需求
特色	<ul style="list-style-type: none">真人可以解決更複雜問題、例外情境

AI Agent 導入執行：

2. ROI 評估案例，旅宿業 AI Agent 客服導入 ROI

類型	客服現況	AI Agent 導入
成本	<p>成本 360 萬/年</p> <ul style="list-style-type: none"> 人力成本：4 位客服，每人每月 6 萬 = 24 萬/月 (含薪資、獎金、勞健保等) 其他成本：如招募、培訓、辦公成本 (70萬~80萬) 	<p>成本 72萬/年</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入成本：建置 20 萬 - 60 萬 (僅有第一年建置成本) 維運成本：每月 3 萬 - 6 萬 <p><small>**備註：價格僅依市場行情參考，實際費用將依專案範疇調整，通常會更具成本效益。</small></p>
效益	<ul style="list-style-type: none"> 解決客戶問題與需求 	<p>效益 180萬/年</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入效益：取代 40% 工作量 → 360 萬/年 * 40% = 144 萬/年 新增效益：24/7 客服提升留單率 → 預估 +36 萬/年
特色	<ul style="list-style-type: none"> 真人可以解決更複雜問題、例外情境 	<ul style="list-style-type: none"> AI Agent 24 小時支援、將客戶問題與需求數位化 透過人機協作，提升效率

您該怎麼投資 AI？ 可透過優先度矩陣收斂出企業 AI 轉型藍圖

優先度矩陣

經過場景評估後，對於：

1. ROI 夠高
2. 初步判斷可行性高
3. 風險可以接受

針對**預期效益**、**投入成本**排列導入優先度 →



執行面：3. 流程拆解、4. POC 驗證、5. 上線優化



沒管理的 AI ， 可能比失控的人類還可怕

沒管理的 AI，可能比失控的人類還可怕

冒充布萊德彼特詐騙粉絲

2025年，法國



使用開放 AI 外泄內部資訊

2023年，南韓



沒管理的 AI，可能比失控的人類還可怕

毒三明治和致命氯氣食譜

2023年，紐西蘭



被罰款的 AI 的招募工具

2014年，Amazon



AI Agent 治理框架 如何做好風險管理？

雲馥數位從過往經驗梳理出： 企業AI Agent 導入框架六面向



□ 企業常忽略的面向

⚠ 企業發展 AI 三大挑戰

工具碎片化
產生「AI 孤島」

28%

企業使用 10 + 的 AI 應用程式
但 70% 僅處於「基礎整合」階段

舊有系統整合複雜串接
落入「測試地獄」

25%

僅有 25 % 真正實現跨部門規模化運作
88% 企業宣稱在使用 AI

治理風險升溫
暴增「影子 AI」

99%

企業在過去一年中
曾遭受針對 AI 應用的攻擊

缺乏統一架構，導致 AI 淪為零散的插件
而非生產力引擎

缺乏「自主 Agent」規範，需自建內部治理
來管控企業 AI 決策權。

企業需要的不是更多 AI 工具，而是統一的 AI 整合架構

自問自答三題

AI Agent 可以怎麼貢獻數位轉型？

為了 AI 而 AI 還是真實落地

AI Agent 有完整的落地條件了嗎？

流程、系統、資料

AI Agent 治理準備了嗎？

ROI, 系統安全性..etc

「每個部門，都應該有多位 AI 助理」

“ AI Agent is a Trend ”

是企業商模革命最核心的競爭力

AI 負責提供最精準的服務，處理繁瑣重複的任務

讓客戶能夠專注商業創新



Thank you & Contact us!

雲馥數位股份有限公司

CloudRiches Digital Technology Co.,Ltd.

Tel:(02)2595-1865 / 070-1013-6599

Fax:(02)2595-8973





Thank you & Contact us !

雲馥數位股份有限公司

CloudRiches Digital Technology Co.,Ltd.

Tel:(02)2595-1865 / 070-1013-6599

Fax:(02)2595-8973