

## 校友作品

### 洪瑞浩(控制61)：嚴峻疫情下更需要加速數位轉型

2021-06-11



5月中旬國內新冠肺炎疫情爆發，每日數百個確診病例造成全國進入三級警戒。許多營業場所和社交活動被迫停止，不少人收入銳減。學校停課，上班族改成異地辦公或在家工作。人們的生活秩序大亂，人心惶惶。

這一波的嚴峻疫情，暴露了醫療資源準備不足、疫苗欠缺和中央地方不同調等防疫弱點，但也有正面的影響，就是促使政府機構和許多企業再次正視人工智慧，加快數位轉型的努力。在經營觀念、數位技術、組織架構、營運流程與資訊系統上，迅速作出調整變革。坦白說，由於人工智慧的迅猛發展，經營環境中的系統性變化愈來愈大，傳統與數位的產業分界益趨模糊，跨界整合與企業購併成為常態，未來企業面臨的競爭壓力將有增無減；傳統企業若仍然忽視、拖延或拒絕數位轉型，未來終將回天乏術。

在人工智慧時代，企業該如何把握疫情契機，盡快進行數位轉型呢？美國哈佛大學教授馬可•顏西提（Marc Inanities）和卡林•拉哈尼（Karin R. Lakhani）指出，當2020年美國疫情呈現指數型爆發時，短短幾個月內至少有一半的員工在家工作，多數學校改成線上教學，企業界和學校的數位學習和轉型的進展可能比過去十年還多。兩位教授主張：不論是必須人際接觸的零售商、醫療機構、傳統企業或較能掌握科技的網路公司，認知疫情威脅，把握機會擬定以數據與人工智慧為核心的數位轉型計畫並盡快實施，絕對是不得不的聰明選擇。視訊會議、線上教學、遠距醫療、電子商務、金融科技，以及協助解決重大問題的人工智慧方案（例如服務機器人、行銷大數據分析、身份辨識APP、各種演算法預測模型等），都變得愈來愈普遍，數位化的趨勢已經勢不可擋。馬可和卡林教授認為，關鍵時刻，政府和企業領導人的遠見和數位轉型變革的決心與策略優劣，將是攸關企業未來否極泰來與永續發展的決定因素。

是不是只有高科技產業才比較可能成功數位轉型呢？其實傳統的老企業進行數位轉型，將會帶來更多的實質利益。舉例來說，新冠肺炎讓傳統醫院診所的醫護人員暴露在高風險的環境，病患也因為害怕感染，不敢到醫院看病；這時候若能大量導入遠距醫療，運用整合數位資料庫平台來辨識分析病歷、針對危急病患發出警訊或安排轉診，就能有效降低感染風險，增加業績並拯救更多的病人。

如何進行數位轉型呢？兩位教授依據他們的輔導經驗強調五個原則：

一、策略：先要訂定明確的目標和策略，堅定執行的決心，有效整合資源並凝聚全員的團隊合作。

二、釐清新架構：確認需要達成的技術目標，聚焦於資料、分析與演算法等人工智慧科技，調整政策與架構來配合轉型。

三、建立以人工智慧為核心的營運模式：發展敏捷的組織，建立以軟體和演算法為中心的應用流程，建立企業數位文化。

四、招募培訓必要人才：建立發展數位轉型所需的軟體開發、資訊科學、資料分析與產品分析師等人才，並且要能育才留才。

五、強化專業治理：數位服務需要更專業精實的管理，導入人工智慧需要持續學習、也牽涉更複雜的法律、倫理道德問題，並且會面臨巨大的網路安全和隱私挑戰，都需要更專業的治理能力才能達成目標。

但是推動數位轉型是否有利無害呢？兩位專家提醒我們，在加快數位化規模及範圍時，需要更注意富人與窮人之間愈來愈顯著的數位落差；許多窮人可能因為無法工作，嚴重影響競爭力、生產力和所得，進一步拉大貧富差距。另外企業轉型成敗所造成的財富集中化與重分配現象也可能進一步惡化，形成更多的經濟與社會問題。

我們也觀察到，隨著疫情的惡化，社群中開始流傳多如牛毛的謠言、假新聞或錯誤資訊；而且各種因苦悶不滿而產生的偏激言論和人際衝突也愈來愈激烈。此外、因為恐懼的自保心態也降低了社群之間的同理心和人際關懷，甚至出現運用特權爭打疫苗、侵犯個人隱私或違反倫理道德的謾罵。另外，一些鋌而走險的詐欺與犯罪行為也逐漸增加。除此以外，疫情與數位轉型也將造成可觀的企業倒閉、員工失業或技能再訓練的需求。這些重大的負面問題需要政府正視，盡快針對弱勢民衆和受害企業進行持續的紓困，並積極教育宣導、維持社會安寧並預防整體情勢進一步失控。

毫無疑問，企業導入數位轉型可以提升競爭力、增加創新和永續發展的機會，但成功並非一蹴可幾，需要領導人擁有創新思維、真誠的關懷員工，保持靈敏度和彈性，持續的學習，而且需要能運用管理智慧，克服挑戰，有效激勵員工支持變革。另外，除了自身的數位轉型需求，政府單位的靈活應變與監管能力，也需要伴隨人工智慧和網路社群的快速發展而與時俱進。產業主管機關必須持續塑造有利的數位轉型發展環境、積極獎勵企業進行升級轉型、防止不公平競爭，並且需要堅定捍衛數位環境中的個人隱私權和網路安全秩序。

上一篇：田銘昌(電工78)：數學閒話—玩玩看幻方立方體

下一篇：田銘昌(電工78)：世紀征(黃)

Join DrayTek, Vigor your life

居精品翹楚, 易世界潮流  
網通界的績優生

DrayTek

Facebook LINE YouTube

Email: nctu.yosheng.editor@gmail.com  
電話: 886-3-5712121#51472  
地址: 新竹市大學路1001號浩然圖書館

© All right reserved 2020