

信用管理為什麼總是慢半拍？AI 與流程自動化如何讓風險提早被看見

在 AI x Finance 的趨勢下，企業財務管理正逐步從「提高作業效率」走向「支援判斷與決策」。在這樣的轉變中，**信用管理**成為一個關鍵但常被低估的環節。

信用管理不只影響應收帳款回收，更牽動企業「要不要做這筆生意、要怎麼做、風險能不能承擔」。它橫跨 O2C (Order-to-Cash) 流程，從客戶往來審核與信用額度設定，到履約監控、應收帳款回收與異常處置，幾乎每一個決策點，都直接影響企業的風險暴露與成長空間。

然而，在許多企業中，信用管理仍受限於資料分散、人工核對與靜態規則，實務運作多半停留在「事後補救」。等到問題浮現時，往往已經錯過最佳調整時機。本文將結合實務案例與導入經驗，說明企業如何透過 **AI 與流程自動化**，把零散資料轉化為可行動的洞察，讓信用管理真正**融入流程、跟著業務動態運作**，協助企業在風險控管與業務成長之間取得更好的平衡。

《安永稅務科技新知》不定期為您提供最新臺灣與國際稅務科技趨勢。如您發現該趨勢對您公司的商業運作有所助益，請聯繫安永的客戶服務人員，我們十分樂意提供幫助。

一、流程自動化是信用管理升級不可或缺的基礎工程

許多企業信用管理卡關的地方，並不是**判斷能力不足**，而是**資料來得慢、用得亂、對不起來**。在實務中，關鍵資訊分散於 ERP、CRM、財務系統與各類外部來源，往往需要人工跨系統查詢與比對。這樣的作業方式不僅耗時，也難以確保資料的一致性與可追溯性；當業務量放大或市場波動加劇，風險更容易被放大。

因此，在談 AI 分析或風險預測之前，企業必須先回答一個更根本的問題：

跨系統的資料整合流程，是否穩定、可控、且能每天重複運作？透過流程自動化，企業可以將資料的蒐集、整合、清理與紀錄留存交由系統處理。系統能自動對接內外部資料來源，持續擷取客戶基本資料、訂單履約狀況與收款紀錄，並依既定規則整理不一致的欄位，讓零散資訊轉化為一致、可用的資料基礎。

同時，每一個處理步驟都保留完整的時間印記與操作紀錄，回應審計與內控對**可追溯性與可解釋性**的要求。這樣的基礎建設不只釋放人力，更重要的是，它為後續 AI 分析與判斷奠定可靠前提，讓信用管理有機會從「事後補救」，真正做到**事前掌握與即時調整**。



林志翔
稅務服務部
營運長



林宜賢
執業會計師



詹大緯
資深副總經理

二、AI 如何真正落實在信用管理：四個關鍵應用場景

當穩定的資料整合流程建立後，AI才具備進入信用管理核心作業的條件。企業真正需要的，並不是單一分析工具，而是一套能涵蓋資料蒐集、風險判斷到處置決策的完整運用方式，讓信用管理不再只依賴個人經驗，而是由資料與自動化共同支撐。

在實際導入中，AI 通常會在以下四個關鍵場景發揮作用：

1. 資訊主動辨識：從被動接收，走向主動掌握

透過流程自動化與 API 串接，系統可持續蒐集來自多個來源的關鍵資訊，包括內部業務與交易資料，以及外部的產業、政策、企業與評級資訊。針對政策文件、輿情或司法資訊等非結構化資料，AI 可先進行清理與解析，萃取關鍵訊號並轉為結構化信用資料。這使得企業不再等人「看到新聞才反應」，而是系統主動提醒「哪些變化值得注意」，讓風險變化能被及早掌握。

2. 自動化評估報告：讓判斷更快，也更一致

在資料與指標定義清楚的前提下，系統可依既定規則，自動產出信用評估結果與重點提示。對風險波動較大的對象，系統會著重說明潛在風險與建議行動；對信用狀況穩定的對象，則聚焦於合作價值與成長空間。這樣的設計，讓管理者不必每次從零判斷，而能在效率與判斷品質之間取得平衡。

3. 動態運算與權重調整：避免僵化的評分卡

相較於固定不變的評分卡，AI 能結合業務經驗與歷史數據，自動調整各項指標的重要性。當資料缺漏或環境變化時，模型也能重新計算，避免因情境改變而失真。這讓信用評分不再是「一套標準適用所有情況」，而能隨客戶特性與市場狀況持續修正。

4. 關聯風險分析：提前看到「風險組合」

實務經驗顯示，信用風險很少只來自單一指標異常，而是多個因素同時發生。透過建立風險事項與關鍵事件的關聯規則，AI 能識別不同指標之間的隱含關係，提前察覺高風險組合情境。在問題「還沒真的惡化之前」，就先看到異常的組合。

當上述場景形成一套連動機制，信用管理便能自然嵌入 O2C 流程，在日常營運中持續發揮作用。

三、信用管理的關鍵，不是算分數，而是把資料變成可用的判斷

如果只看評分結果，很容易誤以為信用管理只是「算分數」。實際上，真正的關鍵在三件事：**資料怎麼進來、怎麼算、結果怎麼用**。因此，實務上這類能力通常建立在三層結構之上：輸入、運算與輸出。

1. 輸入層：建立一致的客戶全貌

關鍵在於資料是否能反映實際往來狀況。除了訂單履約、收款紀錄與工商基本資料，也應納入由 AI 轉換後的輔助資訊，例如涉訟標示與外部風險訊號，避免判斷建立在零碎或過時的資訊上。

2. 運算層：重點不在模型名稱，而在調整能力

企業真正該關注的，不是模型採用何種技術，而是其是否具備彈性與可調整性。成熟的作法會結合業務經驗與歷史數據，依不同客戶行為與交易型態，動態調整指標權重，讓結果貼近實際風險水準。

3. 輸出層：讓判斷真正進入流程

當信用評估結果能在訂單與合約階段即時提供判斷參考，在履約過程中持續監控變化，並於收款與異常處理階段發出預警，信用管理才能真正成為**日常營運的一部分**，而非事後補充的檢核作業。

四、自動化信用管理帶來的實際價值與導入經驗

從企業實務來看，AI 與流程自動化帶來的最大改變不只在效率，而在**管理方式本身的轉型**。當資料能自動蒐集與整理、模型能即時更新，管理人員就能把時間從人工核對，轉回到風險判斷與策略調整。

在管理效果上，信用控管逐步從「事後處理」走向「事前預警與動態調整」。企業得以在風險擴大前及早介入，同時保留業務發展所需的彈性。

導入經驗顯示，較為成功的做法通常是：

先從資料驗證與訂單初步篩選高度標準化的流程著手，快速驗證價值；再善用 AI 處理大量初判，讓人員專注於例外與策略；並持續監控與調整，確保模型能隨環境變化保持適用性。

聯繫我們

如閣下希望得到更多的相關資訊，請與您目前接觸的安永聯絡人或以下任何一位安永客戶服務的稅務專業人員聯繫。

安永聯合會計師事務所
稅務科技服務

林志翔 稅務服務部營運長
02 2728 8876
Michael.Lin@tw.ey.com

林宜賢 執業會計師
02 2728 8870
Yishian.Lin@tw.ey.com

詹大緯 資深副總經理
02 7756 9163
David.Jan@tw.ey.com

總結：信用管理的升級，本質是一場管理能力的進化

AI 與流程自動化的價值，不在於技術導入，而在於是否能形成**資料、判斷與流程協同運作**的管理機制。當資料能穩定蒐集、模型能反映情境、判斷結果又能實際用於訂單與收款流程，信用管理才能從被動因應，轉為主動掌握。

對企業而言，導入 AI 並非單一系統專案，而是一項**管理能力的升級**。當流程、治理與內控在設計初期即被納入考量，資料才能真正成為資產，信用管理也才能成為支撐企業營運穩定與成長的關鍵能力。

安永 | 建設更美好的商業世界

安永致力於建設更美好的商業世界，為客戶、員工、社會各界及地球創造新價值，同時建立資本市場的信任。

在數據、人工智慧及先進科技的賦能下，安永團隊幫助客戶凝聚信心、形塑未來，並為當下和未來最迫切的挑戰提供解決方案。

安永團隊提供全方位的專業服務，涵蓋審計、諮詢、稅務、策略與交易。憑藉我們對產業的深入洞察、全球互聯的跨領域網絡及多元的業務生態合作夥伴，安永團隊能夠在150多個國家和地區提供服務。

All in to shape the future with confidence.

安永是指 Ernst & Young Global Limited 的全球組織，加盟該全球組織的各成員機構都是獨立的法律實體，各成員機構可單獨簡稱為「安永」。Ernst & Young Global Limited 是註冊於英國的一家保證（責任）有限公司，不對外提供任何服務，不擁有其成員機構的任何股權或控制權，亦不作為任何成員機構的總部。請登錄ey.com/privacy，了解安永如何收集及使用個人資料，以及個人資料法律保護下個人所擁有權利的描述。安永成員機構不從事當地法律禁止的法律業務。如欲進一步了解安永，請瀏覽ey.com。

安永台灣是指按中華民國法律登記成立的機構，包括：安永聯合會計師事務所、安永管理顧問股份有限公司、安永諮詢服務股份有限公司、安永企業管理諮詢服務股份有限公司、安永財務管理諮詢服務股份有限公司、安永圓方國際法律事務所及財團法人台北市安永文教基金會。如要進一步了解，請參考安永台灣網站ey.com/zh_tw。

© 2026 安永聯合會計師事務所。
版權所有。

APAC No. 14009241

本資料是為提供一般資訊的用途編製，並非旨在成為可依賴的會計、稅務、法律或其他專業意見。請向您的顧問獲取具體意見。

ey.com/zh_tw

加入安永LINE@好友
掃描二維碼，獲取最新資訊。

