

挑選 AI 前你該知道的事：企業使用者的 AI 評估指南

AI 正加速成為企業流程的一部分，而企業內部使用者（財務、稅務、法遵、營運...）在面對「選 AI 解決方案」時，所遇到的痛點與難題，已經與以往的軟體選購完全不同。

本篇文章從「企業採購 AI 方案」的角度出發，協助您掌握：

《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。

- 如何判斷一套 AI 是否真正能在您的流程裡導入？
- 採購時該如何要求供應商與顧問？
- 如何避免停在 Demo、卡在 PoC、導入後沒有成效？
- 如何設計治理邊界，避免 AI 不會成為風險來源？

這篇文章不是寫給 IT，而是寫給真正會使用 AI 的您——因為 AI 成效的關鍵從來不是技術，而是**流程、治理與成效能否被驗證**。

一、AI 時代的軟體採購標準正在被重新定義

在 AI 尚未普及前，企業採購軟體的主要依據包括：

- 功能表
- 價格
- 模組
- 是否「做得到」

然而，AI 的特性讓採購邏輯必須大幅調整。您不能只問：「這套 AI 做不做得到？」更關鍵的問題是：「它能不能在我們的流程裡、在真實情境下，持續做得好？」

尤其對財務、稅務、法遵等高度要求「精準、留痕、可追溯」的流程而言，重點不再是功能本身，而是整體運作的可靠性。以下四項，是企業採購 AI 時必須重新檢視的關鍵：

1. AI 是否能確實執行真實任務？

例如：

- 自動處理文件與憑證
- 自動填寫欄位
- 自動比對與校驗
- 自動判斷例外情境



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

這些看似技術問題，實際上是**可控性問題**。AI 是否要能「被信任」地運作，前提是：它能否在真實流程中穩定輸出結果。

2. AI 能否越用越懂？

也就是具備**適應能力**——能根據規範、流程、例外、歷史紀錄進行調整。如果 AI 每次都需要 IT 重寫規則，那不是 AI，而是「包裝過的自動化」。

3. 發生錯誤時，是否有清楚的修復與覆核機制？

這是企業採購時最常被忽略的環節。您必須確認供應商具體回答：

- 錯誤如何被偵測？
- 誰能修？怎麼修？
- 人工覆核何時介入？
- 有完整的稽核軌跡嗎？

沒有完善的覆核與留痕，企業就無法放心把流程交給 AI。

4. 治理是否落實？

AI 導入不是多一個功能，而是多一個**風險來源**。採購時必須釐清：

- 資料存取權限
- 敏感資訊的保存、遮罩、刪除規範
- 稽核軌跡是否完整
- AI 判斷是否可解釋、可重現

只有在可控治理框架下運作的 AI，才有資格被導入企業關鍵流程。

總結來說：AI 的採購門檻比傳統軟體更高，而不是更低。光看 Demo、看簡報無法做決策。企業應要求供應商與顧問提供貼近真實流程的展示、可驗證案例與量化指標。

二、AI 導入方式正在改變：從買產品 → 共同設計流程

AI 導入不再是典型 IT 專案，而是**業務流程專案**。因此，採購者不應只問價格與功能，而應問：「**供應商與顧問是否願意和我們一起共創流程？**」

以下是在採購階段就應確認的合作要素：

1. 合作形式：不是交付，而是共創

供應商與顧問必須能與企業一起：

- 定義業務情境
- 設計流程邏輯
- 建立權限、資料、覆核機制
- 共創完整的治理框架

AI 無法用「交付成品」成功導入，它需要與流程一起設計。

2. 先做試點（POC），把成功條件定清楚

採購時就必須先確認：

- 試點範圍
- 成效指標（準確率、成功率、修復時間、例外比例）
- 驗證方式
- 評估標準

這是避免掉入從Demo到上線落差過大的最有效方式。

3. 明確評估整合能力，而不是看 Demo

AI的價值不是展示，而是能否融入您的系統環境。採購時必須確認：

- 跨平臺串接能力
- 讀取比對回寫的資料流程
- 欄位 Mapping 能否完整處理
- 權限管理是否符合法規需求

這些都是成功導入的基礎。

4. 要求提供完整的維運、異常處理、版本控管機制

AI 導入不是一次性專案，而是一套需要持續調整的能力。企業採購時必須考慮：

- 異常處理方式
- 版本控管
- 規則更新頻率
- 模型校正流程
- 作業手冊與監控面板

若無法做到上述這些，導入後風險極高。

5. 要求清楚的責任分工與治理文件

包含：

- SLA
- 變更管理流程
- 稽核軌跡設計
- 例外處理路徑

企業不該等導入後才釐清責任歸屬。AI 導入本質上是共同維運，而非交付後就結束。

三、採購 AI 必須看三件事：流程 | 邊界 | 成效

這三個面向是企業採購 AI 時最核心的判準。

1. 看流程 → AI 整合在哪？輸入輸出是什麼？人工何時介入？

採購者需確認：

- AI 在流程哪個節點介入？
- 所需輸入資料？
- 輸出會如何呈現？
- 那些情況會觸發人工複核？

流程定義越清楚，導入成功率越高。

2. 定邊界 → 權限、資料、例外、留痕是否可控？

這是財務、稅務、法遵等流程最重要的一步。採購時必須確認：

- 權限控管方式
- 例外類型與處理責任
- 軌跡保存與稽核追蹤
- 模型判斷可否重現

沒有邊界，就沒有治理；沒有治理，就不能導入。

3. 量成效 → AI 導入後能否用指標監控？

企業應要求導入後必須能量化：

- 準確率（Baseline + 改善幅度）
- 成功率
- 修復時間
- 例外比例
- 節省工時

AI 是否成功，靠的不是感覺，而是成效是否可被量化。

四、AI 開始工作後，計價模式也在變：企業買的不是功能，而是成果

傳統軟體以授權或訂閱方式計費；但 AI 開始真正「做事」之後，企業自然會問：「我付的費用是否與 AI 產生的實際價值連動？」因此市場出現：

1. 依任務量計費
2. 依成效計費
3. 固定費 + 用量混合模式

這種模式對財務、稅務、法遵流程尤其合理，因為這些流程的價值可以被量化，如：

- 減少例外
- 提升準確率
- 減少人工審核
- 加快審核與出帳

AI 訂價正在從「授權」走向「價值」。

五、AI 導入帶來新協作方式：跨平臺整合與持續治理成為日常

AI 若要成功導入，必須能：

- 跨平臺取資料
- 執行任務
- 處理例外
- 回寫結果

這些能力決定 AI 能否融入企業流程。採購時您必須確認：

1. 是否具備跨系統整合能力？這是 AI 導入成功的前提。

2. 多個 AI Agent 是否能協作？未來企業一定會有不只一個 Agent，因此必須事先確認：

- 任務交接方式
- 是否會互相覆蓋
- 如何避免衝突
- 責任如何分界

3. 例外流程是否能被完整設計與管理？包含：

- 例外定義
- 人工處理權責
- 人工介入時機
- 稽核軌跡

若缺少這些，AI 導入後只會「越導越亂」。

4. 規則、資料與介面是否可被調整？因為：

- 流程會變
- 科目會變
- 法規會變
- 系統會更新

若 AI 不可調整，未來一定無法維運。AI 導入不是技術，而是治理。採購的重要性在於確認供應商與顧問能否陪企業一起長期維運。

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

AI採購的核心，是「能力」而不是買「功能」。企業評估 AI 方案時，真正需要問的是：

- 方案是否能融入真實流程？
- 能否在清楚的治理邊界內穩定運作？
- 是否具備長期維運的能力？
- 成效是否可量化？
- 供應商與顧問是否願意共創、共責、共同維運？

當企業以「買能力、買成效」的視角做決策，AI 才能從概念走向實用、從 PoC 擴展到業務、從技術變成競爭力。

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](https://www.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](https://www.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](https://www.ey.com/zh_tw)。

© 2026 安永聯合會計師事務所。
版權所有。

APAC No. 14009180

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](https://www.ey.com/zh_tw)

加入安永LINE@好友
掃描二維碼，獲取最新資訊。

