

「產業 AI Agent 應用需求分析」研究服務案

採購需求書（含驗收規範）

壹、購案名稱

「產業 AI Agent 應用需求分析」委託服務案

貳、履約期限與預算

一、履約期限（遇國定假日順延至次一工作日，有分階段交付者亦同）
至 115 年 11 月 16 日止

二、報價

新台幣_____元整（含稅）

參、需求說明

一、活動說明

（一）工作目的

為掌握國內外重點產業導入生成式 AI 與 AI Agent（代理式 AI）之現況、應用場景與需求，針對金融、零售流通、醫療照護、專業服務及製造業等產業之知識型工作與業務流程（如客服、文件處理、簽核、報表分析等），調研企業導入 AI Agent 之應用需求，包括任務自動化程度與人員覆核(Human-in-the-Loop, HITL) 機制、企業資料與系統串接、AI Agent 身分識別與存取授權，以及 AI 治理與稽核等面向，作為 AI Agent 應用平台之功能規劃、目標市場選擇及商業化等決策參考。

1. 標的平台定位為獨立於 ERP／CRM／OA 之上的企業 AI Agent 治理與整合層（Human-AI Collaboration Gateway），可串接 ERP、CRM、Email 等企業系統，負責 AI Agent 與既有系統間之任務調度、權限控管及執行稽核。

2. 調研重點包含 AI Agent 執行任務時之人員覆核與核決節點、例外處理與責任歸屬、資料存取與動態權限控管、零信任架構下之 AI Agent 身分驗證，以及 AI 決策紀錄與稽核軌跡等需求。

(二) 工作範圍

類別	主要項目說明
產業與 AI 應用 場景界定	界定目標產業與 AI Agent 應用場景之分類維度與定義（如產業別、業務功能別、AI 自動化程度別：AI 輔助建議、AI 執行並由人員覆核、AI 自主執行），每一維度至少拆解並歸納兩階層分類及其定義。
次級資料與標竿 案例調研	蒐集台灣、日本、歐洲、美國等地區之產業研究報告、市場統計及國內外 AI 治理相關法規與指引（如歐盟人工智慧法），掌握各產業生成式 AI 與 AI Agent 之導入現況與技術趨勢；並盤點主要 AI Agent 平台及企業 AI 應用解決方案之功能架構、系統整合與治理機制，重點對象包括 Microsoft、Google、AWS、IBM、ServiceNow、Oracle、Salesforce、SAP、Ping Identity、Celonis、Camunda、NEC、Cybozu、精誠資訊、凌群電腦、鼎新等。
企業訪談與問卷 調查	依產業與應用場景分類設計訪談大綱及問卷，協同採購單位挑選訪談對象，針對企業決策者、IT／資安／資料主管及業務單位主管進行深度訪談，並輔以線上問卷調查；本案以深度訪談約 10 家企業、有效問卷至少 30 份估算。
需求歸納與分析	依訪談與調查結果，歸納各產業／場景之 AI 應用痛點與預期效益、AI 自動化程度與人員覆核需求、資料來源與資料治理需求、模型與部署需求（如雲端、地端或混合部署）、系統串接與工具調用需求、AI Agent 身分識別與存取授權需求、AI 輸出品質（如正確性、可解釋性）與稽核需求，以及導入障礙。分析內容包括產業別需求比較、場景與需求矩陣、企業 AI 導入準備度評估、需求重要度與現況滿足度缺口分析、導入意願與預算區間，以及標竿解決方案比較分析。

類別	主要項目說明
重點場景與結論建議	協同採購單位挑選 5 個與標的平台後續開發較為相近之 AI Agent 應用場景，進行使用情境（Use Case）與需求規格分析，內容包括使用者角色、業務流程、AI Agent 任務範圍及所需資料與工具、人員覆核節點、權限規則及成效指標（如處理時間、正確率、人工介入比例）；並依需求分析資訊（得參酌市場或政策資訊）提出平台功能優先順序、目標產業切入策略等結論與建議。

（三）執行與進度管理

- 一、 第一階段（決標日起～115/10/31）：召開期初會議確認調研範圍、目標產業與 AI 應用場景分類，完成次級資料蒐集與標竿案例盤點、訪談大綱及問卷設計，並啟動企業訪談。
- 二、 第二階段（115/11/01～115/11/15）：完成企業訪談與問卷調查，提供需求分析報告，並與團隊進行專案報告會議；執行期間並配合確認訪談對象、問卷內容及重點應用場景。

肆、交付說明

- 一、 投標廠商需依本案調研範疇、分析項目及時程完成服務，並依下列交付內容提供成果。

項次	交付項目	交付內容	數量	交付型態	交付期限	支付款項
1	需求調研與分析成果	提供最終「產業 AI Agent 應用需求分析」報告及專案報告會議，含約 10 家企業深度訪談與問卷調查之需求歸納分析，及 5 個重點 AI Agent 應用場景需求規格分析。	1 式	電子檔	115/11/15	100%

伍、驗收規範：

須提供「產業 AI Agent 應用需求分析」成果報告及專案報告會議。成果內容至少應包含：目標產業與 AI 應用場景分類、次級資料與標竿案例分析、訪談及問卷調查執行說明與紀錄摘要、需求歸納與分析(含企業 AI 導入準備度評估)、

5 個重點 AI Agent 應用場景需求規格分析，以及依需求分析資訊提出之結論與建議。

陸、廠商資格限制

一、執行本案之團隊應具備 AI 應用規劃與導入顧問、產業研究及市場調查（含深度訪談及問卷設計）等專業能力。

柒、其他

本案執行期間，採購單位應配合確認專案執行範圍、目標產業與 AI 應用場景，協助引介或確認訪談對象，並挑選重點應用場景。得標廠商應依本案指定日期履行契約；如因採購單位需要修正部分內容及進度時，經雙方同意後配合辦理。得標廠商對訪談及問卷所取得之企業資訊負保密義務，成果報告引用受訪企業資訊時，應依受訪者同意之方式揭露或採匿名化處理。專案所需台北市、新北市以外之交通、住宿等差旅費不含於服務費內；快遞、郵寄、影印及印刷等費用由得標廠商自行負擔。