

LIONBRIDGE

# AI 大解密： 成功實作 AI 的秘訣



了解 AI 資料服務的重要性  
成功執行高效益的 AI 專案



儘管世人對 AI 的前景一片看好，  
但目前的失敗率卻驚人地高：

80%

所有 AI 專案的失敗率



42%

所有公司中放棄其  
AI 措施的比例

這些統計數據頗令人感到惋惜，因為失敗其實是可以避免的。

Lionbridge 自然不希望貴公司也成為這令人沮喪的統計資料的一員。我們曾運用 AI 技術諸多最先進的迭代版本，協助數以百計的客戶充分發揮其 AI 專案的效益，更從這些豐富的經驗學到不少事情。

AI 擁有變革性的強大能力，能為您帶來無可匹敵的機會，獲致大幅的成長與效率，進而實現您想達成的所有目標 — 但前提是您必須要能確實有效地執行專案。我們早已大方分享過成功的秘訣。



準備邁出下一步嗎？  
一起來看看吧。

## 認識我們的專家

在一場研討會中，我們罕見地邀請了不同專業領域的 Lionbridge AI 領袖人士，請他們就有效的 AI 使用提供來自不同角度的看法。以下是他們的簡介 (和他們值得您信任的理由)，以及他們對 AI 看法的簡短摘要。

“

### AI 部門人才招募主管 EMER MCCARRICK

致力打造更平順、更聰明、更人性化的 AI 眾包人才招募，甚至包括大規模招募。

重點不但是要找特定的專家 [進行 AI 訓練]，更是要在對的地方，找到人口族群背景也合適的對的專家。

”

“

### AI 品質主管 DIANA FORTIN

運用 AI 策略主導訓練與品質架構，進而實現一致且可擴展範疇的優異成果。

我將 AI 視為是幫手，AI 是來幫助我們的... 它並不是我們的敵人。它其實是我們的盟友。您可以在工作流程中的許多環節利用它來自動化、來打造不同的解決方案。

”

“

### AI 方案主管

#### MALGORZATA GORBACZ

致力與客戶協力合作，打造能促進創新並改善生活品質的 AI 解決方案。

了解您想要達成什麼目標，然後找合適的專家商談... 接著要確保使用者能享有那樣的體驗並收集他們的意見回饋，確認您這個 AI 歷程是成功順遂的。

“

### AI 部門企業銷售主管 SUZANNE TUCKER

質疑與減少偏見，推動更為包容的 AI 體驗。

我們今天看到並使用的那些極其優異的模型，都是在模仿人類的行為及結果，[採用了] 非常複雜、有著細膩差異的資料。

“

### 人工智慧長 WILL ROWLANDS-REES

熱衷與公司企業搭檔合作，合力成功地實作 AI。

制訂 AI 策略真的非常重要，但更重要的是，這些 AI 策略要牢牢扣住您的業務策略... 當事情走向不盡理想時，往往是 [因為有人] 埋了個大地雷，但誰都不需要這樣的地雷。

”

### AI 部門企業銷售主管 ENGI LIM

竭誠協助您快速實現您的 AI 抱負。

公司規模越大、部門越多，各自為政的情形就越嚴重。龐大如江海一般的資料量也會變成很大的問題，因為不是每個人都能取用其中的資料，也不是每個人都知道有什麼資料可供取用。

# AI 資料服務的重要性：它為何如此重要？

## AI 專案的成功與否，與所使用資料的品質跟適切性息息相關。

資料方面的問題，例如品質不佳、錯誤資料，以及與資料治理及資料各自為政相關的問題，是導致 AI 專案失敗常見的幕後黑手。因此，確保資料符合使用目的以及 AI 模型特有的需求，也就顯得至關重要。

AI 資料服務是由廣泛多樣的解決方案所組成，旨在最佳化商業流程中的人工智慧。這些服務包括 AI 訓練資料、AI 模型開發以及特定產業的 AI 解決方案。

其中可能包括：

資料註解 | 資料收集 | 人力管理 | 輸出驗證 | 開發支援

了解 AI 資料服務的細微差異非常重要。

希望 AI 專案能成功達成任務嗎？請特別留意以下這五個考量。

“

其中最大的罪魁禍首，  
就是缺乏彈性應變能力...  
您得要能順應情況調適，  
而不是一直試著硬要把方形  
的木樁打進圓形的孔洞。

AI 部門企業銷售主管  
SUZANNE TUCKER



## — 理由 #1 請自問：這確實是您應該要解決的問題嗎？

請確認您 AI 專案所要解決的業務問題，確實對您的成功至關重要。許多 AI 措施之所以會失敗，是因為它們並不能解決有礙達成業務目標的核心問題，導致專案與目標無法校準配合，徒然浪費資源。請務必要避免採用各自為政的做法，這會嚴重縮限您 AI 解決方案的範疇與效益。

想要確實解決真正的問題，就必須要持續地進行對話。也就是說，要了解問題以及相關資料是如何隨時間過去而形成。請將從收集到註解這整個資料生命週期納入考量，並確認每個階段都符合您的業務目標。文化在地化以及內容相關性也不容忽視，因為它們能保持 AI 模型的效益與調適能力。

AI 專案經常涉及複雜的工作流程，因此需要能夠隨著新的深入見解與挑戰出現而改變或調整。採用全面性且可調適的做法，會有助您避免過於僵化或太過執著於問題的某個環節。

如要衡量您的 AI 專案是否符合您想解決的業務問題，可利用以下的檢查清單以確保：

- 採用全面性的做法，而非專注在單一個問題上。
- 持續地進行對話，了解問題的演變過程。
- 將整個資料生命週期納入考量，並確認它符合您的業務目標。
- 確認在地文化及內容的相關性。
- 保持彈性與敏捷性，以便能根據新的深入見解和挑戰加以調適。



## — 理由 #2 了解 AI 資料品質：您的資料符合用途所需嗎？

不管是什麼 AI 專案，想要成功，除了要有高品質的資料，更得要了解您的資料。實在有太多 AI 心力的失敗，就是源於資料品質不佳、不符合專案的目標或是分散在各自為政的部門中。這些問題很容易導致浪費資源和錯失良機。

為了確保您的資料適合其用途，請先評估其品質，因為高品質的資料是訓練出有效 AI 模型的關鍵要素。評估品質時，不只要驗證資料的正確性，亦要確保它正確地呈現所欲解決的問題。採用由上到下以及由下到上的分析，會有助找出資料缺口，並強化資料收集與業務目標間的連結關係。

請將整個資料生命週期，也就是從收集一直到註解全數納入考量。在每個階段都一定要評量資料是否符合您 AI 系統的標準。不良的資料治理可能會導致不一致和錯誤，進而削弱您 AI 可以發揮的潛力。藉由經常評估與改善資料，您就能維持它的相關性及有效性。

文化在地化以及內容相關性也很重要，AI 模型必須要能配合不同的脈絡和人口族群調適，才能真正發揮效益。要達到這個目標，在資料備製階段就必須將例如語言、文化細微差異以及內容適切性等因素納入考量。資料必須要能正確地反映真實世界而且沒有偏見。

最後，協同合作與專業知識，在確保資料品質上也扮演了重要的角色。建議邀請了解 AI 資料細微差異的專家參與，他們往往能提出一些一開始很容易被忽略的深入見解。

“

在 [流程] 一開始便進行 [有關資料品質的] 對話很重要...  
一旦了解有什麼樣的需求，就能展開對的流程，順利地繼續進行。

AI 品質主管 DIANA FORTIN



### — 理由 #3 調查：您使用您 AI 系統的方式正確嗎？

現在，資料準備好了，系統也建置好了。但事情仍舊不如您預期的順利，為什麼？

AI 團隊常犯的一個錯誤，就是專注於可以立即達成的 AI 結果，而不是以實現業務目標為優先要務。這種校準配合上的錯誤，容易導致效率不彰與專案失敗的後果，而且經常發生在那些缺乏跨部門協作的公司。

小型公司應變能力通常比較敏捷，大型公司往往在這方面會面臨較大的挑戰，因為不同部門間很容易各自為政，團隊也可能會忽略利害關係人的需求。發生這種狀況時，改善資料品質並配合業務目標加以調適，是實現成功結果所不可或缺的步驟。

想要修正這些問題，通常得要取得經過驗證、妥善標記的優質資料，並採用人機迴圈機制提供模型更好的訓練或加以微調，這些措施都需要投入資源及時間等成本。如果能夠妥善地規劃、建立清楚明確的目標、定期測試 AI 系統以確保它們交付所需的結果，並在流程初期便邀請專家參與，往往可以避免因前述問題造成的挑戰與延宕。

“

我們的客戶大多是到了最後發現無法達成 [他們的] 目標時才來找我們... [他們] 會跟我們說：「要是你們一開始就在的話就好了，這樣我們就能好好規劃，不必浪費時間。」

AI 部門企業銷售主管  
ENGI LIM



## 理由 #4 了解: AI 專家如何有助推動實現成功的結果?

一旦公司體認到邀請專家參與專案,就能享有推動其 AI 措施前進的好處,選擇合適的合作夥伴就成了重要的下一步。

Lionbridge 能與客戶團隊密切合作,深入了解與處理相關業務,在推動客戶專案成功上扮演關鍵角色。這些關鍵的成功要素包括:

- **盡早且持續地協同合作:**從歷程展開時(由客戶導入開始)便與合作夥伴合力協作,在整個交付週期亦是如此。Lionbridge 的方案經理、專案經理、主題專家,以及資料註解、資料收集與本地化的專家們,都會在整個流程中做出寶貴的貢獻。此外也別忘了要提高內部協作的層級,甚至包括那些您平常不會協力合作的團隊。
- **校準目標:**確認參與的每個人在流程初期便能達成共識,為成功奠定基礎。您的合作夥伴甚至可以協助您訂定目標,確保您能解決真正該解決的問題。
- **靈活彈性與調適能力:**保持開放心態,願意根據意見回饋和資料結果變更工作流程和做法,以便能隨著 AI 系統發展維持其相關性及效益。
- **結合多種專業知識:**您的合作夥伴應該要能跨越資料知識與本地化專業間的缺口,弭平技能組合間的差異,尤其是專案涉及處理翻譯的語言模型時。如此一來,才能打造順暢的體驗,並提升 AI 解決方案的效益,確保系統健全、正確而又具包容性。

“

很多客戶是先跟其他廠商合作, [之後] 再來找我們協助... 我們會想知道整個經過, 想了解哪些地方很順利, 哪些地方遇到困難, 這樣才能設計出合適的解決方案。

AI 方案主管 MALGORZATA GORBACZ



## — 理由 #5 識別：找出您自己不知道的盲點

體認到自己有未知的未知 (unknown unknowns)，找出這種未知的盲點，對 AI 專案的成功非常重要。這是指要識別出那些不是一眼就能察覺、但對結果有著深刻影響的層面與挑戰。

與組成多元的團隊合作，會有助解決這些未知的問題。為專案增添不同的觀點和專業知識，一方面可揪出偏見，另一方面也能找出原本可能忽略的潛在問題。藉由從廣泛的視角考量事情，團隊便能更從容地預測和降低風險，確保成功地實作更健全的 AI。

“

答案其實就是我們要如何特地規劃以後 [一起] 合作的人士... 因為除了我們認為自己需要的人才，如何找到截然不同的人士並為團隊增添這樣的多元性也同樣寶貴... 這麼做可以真正地揭露資料中含有的一些偏見。

AI 部門人才招募主管  
EMER MCCARRICK

## 實際的 AI 使用例子

AI 技術正推動許多產業轉型，因為它能透過創新的應用方式來解決實際的業務問題。  
以下列舉了一些企業有效使用這個技術的方式：

### 客服中心營運

有些公司企業會使用一些現成的 AI 代理程式，或用自身的客服中心資料建置自己的代理程式。這些 AI 代理程式可減少通話量跟平均通話時間，進而改善效率與客戶滿意度。

### 搜尋最佳化

公司企業正運用 AI 來製作高效益的搜尋提示，讓使用者得以有效率地瀏覽產品和服務。這個應用有助提高使用者體驗與滿意度。

### 流程自動化

許多組織正使用 AI 來最佳化其營運作業。某連鎖飯店度假村為了妥善管理食物浪費問題，就運用 AI 來分析廚餘桶的錄影畫面，找出廢棄食物的類型，並根據資料導向的深入見解來調整餐飲份量與菜單品項。

### 聊天機器人

不少企業會部署採用 AI 技術的聊天機器人與客戶互動。這些聊天機器人能快速且正確地簡單應對，除了有助增進客服品質，更讓客服人員有更多時間心力專注處理更複雜的任務。

### 內部使用

越來越多公司開始在內部使用 AI 來提升員工效率以及各部門的生產力。



## 準備邁出下一步嗎？

藉由將 AI 專案與業務目標校準、  
優先處理資料品質、培養跨部門協同合作、  
全面完善地規劃與設定目標，以及找出與  
解決未知的盲點，公司企業將可充分提高  
其 AI 措施成功的可能性。

“

如果在專注於業務目標的同時，  
卻沒有試著... 善用這個當紅炸子雞技術，  
那我想您得付出更多心力才有可能獲致成功。

人工智慧長 WILL ROWLANDS-REES

如需深入了解，歡迎造訪  
**LIONBRIDGE.COM**