

整體經濟效益

Google Workspace with Gemini 的整體經濟效益 (Total Economic Impact™)

由 GOOGLE 委託進行的 FORRESTER 整體經濟效益研究，2026 年 2 月

WORKSPACE 帶來的成本節約和業務效益

FORRESTER®

目錄

[執行摘要](#)

[Google Workspace 客戶歷程](#)

[效益分析](#)

[成本分析](#)

[財務摘要](#)

[TEI 架構與方法](#)

[附錄](#)

執行摘要

隨著對以更簡單且更有效的方式完成工作的期望上升，各組織正在重新思考員工工作、協作和存取資訊的方式。同時，AI 的迅速演變帶來了契機與挑戰，尤其在組織決定如何以負責任和大規模的方式最有效採用之時更是如此。在這種環境下，組織正在評估能夠簡化工作、提高員工效益和支援現代 AI 增強工作方式的解決方案。¹

Google Workspace 是一款統一、雲端增強原生的生產力套件，能讓橫跨各種職能的員工有效率地協作、輕鬆溝通，並且更有效地進行日增強常增強工作。其進階 AI 功能，包括 Gemini 和 NotebookLM，已內嵌至熟悉且增強常增強易用的應用程式中，例如 Gmail、雲端硬碟、Meet、文件和試算表，並且能夠加強生產力，同時讓員工提升工作品質及擔負更具影響力的任務。Workspace 的企業級增強安全性和資料隱私權保護可以協助組織快速且安全地在整個工作團隊間擴展 AI，以提升營運效率、加強員工能力，以及為長期創新增強奠定基礎。

Google 委託 Forrester Consulting 進行整體經濟效益 (Total Economic Impact™, TEI) 研究，探討企業部署 Google Workspace 後可望實現的投資報酬率 (ROI)。² 本研究旨在為讀者提供評估架構，助其瞭解 Workspace 對組織的潛在財務影響。

416%

投資報酬率 (ROI)

1.237 億美元

淨現值 (NPV)

「簡單一句話，[Workspace 中的 AI] 是一項變革。即便是使用率最低的人也能獲得價值。隨著你開始在採用鏈往上移動時，生產力和技能提升就直飛而上。」

科技業資深工作場所技術經理

為了進一步瞭解與此投資相關的效益、成本和風險，Forrester 訪談了五間組織中有使用 Workspace 經驗的六位決策者。為了本研究的目的，Forrester 將受訪者的經驗進行匯總，並將結果合併為一個單一的複合型組織，當中擁有 20,000 名員工。

採用 Workspace 之前，受訪者的組織依賴舊有生產力解決方案，而經常導致員工花過多的時間在低影響力的活動上，例如在各種工具間進行協調、管理版本，以及存取儲存在孤立系統中的資訊。受訪者表示，組織希望有統一的工作體驗，使得協作與日常工作變得更簡單，讓員工有時間專注於創意、決策和影響力更高的活動上。以安全、可擴展且符合成本效益的方式納入 AI 對受訪者的組織至關重要，因為他們希望賦能員工並為長期成功做好準備。

在採用 Workspace 之後，受訪者的組織在生產力與協作方面看到顯著的改進，並且在採用安全、AI 增強的工作方式上，能力也有明顯的提升。這項投資的重要成果包括更高的安全性和 IT 效率、透過 Gemini 提高員工生產力和 AI 使用、更有效的協作與工作流程效率，以及透過 NotebookLM 和翻譯實現進階 AI 使用案例，從而節省了大量時間和大幅增加的工作留任。

「[Google Workspace 的費用] 極具競爭力。我認為就價值而言，我們從 Google 所獲得的並非其他公司可比擬。」

科技業資深工作場所技術經理

重要發現

量化效益。 複合型組織調整風險後的三年現值 (PV) 量化效益包括如下：

- 在為一般使用者每週節省 3 小時 (一年 150 小時) 下，Gemini 的 AI 賦能助理每年總共節省了 240 萬小時，並提升了工作品質，創造 7,610 萬美元的財務影響力。Gemini 位居複合型組織 AI 策略的核心，並影響了員工的效率、能力和工作的產出品質。使用範圍幾乎橫跨所有工作職務和職能，當中複合型組織有 80% 的員工經常使用 Gemini。Gemini 已直接內嵌至 Workspace，在熟悉的工具中提供完整的體驗並且用於各種活動，包括研究和摘要、寫作和改善文字，建立資料概觀、行銷和銷售內容，以及編碼和其他技術性任務。Gemini 也透過 Gems 改造了整個工作流程，Gems 是針對銷售、營運和團隊特定的使用案例推動員工效能而特製的 AI 專家。除了提高效率之外，Gemini 也擔任助理的角色，幫助複合型組織的員工提升工作品質、擔負更複雜的任務，並且更有自信且更具創意地作業。

「我們的員工因為 Gemini 而表現更佳。在我們的使用者當中，93% 工作速度更快，89% 指出 [因為它] 工作品質更高。他們也因為 Gemini 而更具創意，87% 用它來產生創意和構想。」

金融服務業 AI 採用主管

- NotebookLM 和翻譯的 AI 使用案例，每年節省多達 500,000 小時並保留 1,200 份工作，提供了 3,420 萬美元的價值。複合型組織的團隊，包括數個資深和高度依賴專業知識的職務 (例如研發、法務、財務、行銷和營運)，利用 NotebookLM 在單一受信任的環境內準確且迅速地理解複雜的資訊並採取行動。這些使用者透過加速研究、分析和內容合成和生成，每週平均節省 10 小時的時間。此外，隨著複合型組織成長並在全球營運，Workspace 內嵌的即時翻譯和其他 AI 賦能工具也幫助精進現有員工技能並支持工作團隊留任，而得以將原本需要更換的員工保留下來。

「我們併購了一家 1,200 多人的公司，並且因為 Gemini 及 Workspace 中的翻譯功能，而能夠保留這些人及他們的機構知識。我們因為不必換掉這些人，而獲得大量的 ROI。我們快速取得翻譯，利用 Google Meet 中的即時翻譯，克服了所有的語言障礙。這真正使得成為全球企業更加容易，並且讓我們 [在併購新公司時] 利用現有的工作團隊。」

金融服務業數位體驗副總裁

- 因安全性工具整合而節省的成本達到安全性和 IT 效率提升，裝置設定時間縮短 90%，支援工單和持續的管理工作減少 50%，節省了 650 萬美元。Workspace 為複合型組織提供在整個工作團隊間大規模成功部署支援 AI 的工具所需的企業級安全性、資料隱私權保護，以及對組織資料的掌控權。這些安全性和隱私權保護延伸至所有 Workspace 應用程式和內嵌的 AI 能力，方便複合型組織核准、推出、控管和擴展其用途，同時降低組織風險和影子 IT 的出現。同時，Workspace 的雲端原生架構和整合式安全模型亦支援整體健全的安全性態勢。此外，複合型組織也實現了成本節約和效率提升，包括淘汰不再需要的安全性工具並以 Workspace 取而代之，以及減少裝置設定、支援工單和持續管理所需的時間。

「[Google 擁有自身的 AI 並且將它做為完全整合的堆疊來提供] 對我們來說具有莫大的價值。Google 處理 AI 的方式與其他公司不同。Google 讓我們控制自己的資料。這項差異讓我們能夠以快得多的速度部署。這對我們來說有很大的價值，可謂今非昔比。」

金融服務業數位體驗副總裁

- **協作和 workflow 效率提升，並且每年節省了 964,000 小時，共值 3,070 萬美元。** Workspace 做為單一的雲端原生平台，讓複合型組織的員工能夠使用深度整合的應用程式 (例如 Gmail、雲端硬碟、Meet、Chat、文件、試算表和簡報) 進行即時溝通和協作。Workspace 支援辦公室和前線員工進行快速通訊和簡易的資訊共享，將複合型組織花在協作性活動上的時間縮短了 30%。這些效率提升延伸至使用 AppSheet 搭配其他 Workspace 應用程式的端對端 workflow 協調，而且與傳統方法相比，AppSheet 將應用程式開發時間平均縮短了 80%。

「[Gemini] 不是取代員工，而是賦能員工，讓他們提高工作效率並提升工作品質。」

電信業 AI 產品總監

- **因淘汰舊有系統所節省的成本。** Workspace 做為複合型組織全體員工的企業生產力和協作套件，內含 Gemini 和 NotebookLM，無須額外的費用。因此，複合型組織淘汰了舊有生產力工具，並實現了直接的成本節約。

「由於 Google 建立、擁有和維護自身的模型，具備比競爭對手更明顯的優勢。這讓他們能夠以更快的速度調動和轉向。Google 因為擁有模型並且能夠直接針對他們嘗試開發的使用案例微調模型，而處於獨特的位置。他們能夠比任何人都更快速行動。」

科技業協作技術經理

非量化效益。 為複合型組織提供價值但本研究未量化的效益包括：

- **員工更有自信、更具創意且整備度更高以擔負更高影響力的工作。** 使用 Workspace (尤其是在應用程式間內嵌 Gemini) 時，複合型組織的員工更有效率且高效地完成現有工作，並且具備能力擔負更遠大且不熟悉的任務。
- **增進組織敏捷度和創新。** Workspace 提供了統一平台，讓複合型組織能夠以支援 AI 的新工作方式進行實驗，更快適應多變的業務需求，以及支援持續創新。
- **在快速變遷的環境中領導 AI 技術。** 複合型組織認為 Google 快速的 AI 創新速度和持續投資能隨快速演變的市場與時並進。Workspace 目前的優勢和持續的增強降低了技術滯留的風險，並給予複合型組織領導者信心，相信 Workspace 將隨著新興的 AI 能力持續發展。

「對我們來說很有價值的是，Google 在 AI、應用程式和基礎結構方面是端對端的解決方案。Google 也很開放。如果我們想要使用其他解決方案，也可以在 Google 基礎結構內整合。Google 的開放性幫助我們在調整策略上更具信心。」

電信業 AI 產品總監

成本。 複合型組織調整風險後的三年期現值成本包括：

- **訂閱成本。** 複合型組織支付 Google 訂閱費用以使用 Workspace。影響這些成本的有使用人數和客戶特定定價等因素，複合型組織在三年間的費用總計 1,930 萬美元。
- **內部人力和移轉成本。** 複合型組織有與部署和使用 Workspace 相關聯的內部人力成本，包括專屬 IT 人員花在實施、移轉和持續管理的時間，以及更廣泛的工作團隊花在學習與熟悉 Workspace 及其 AI 能力的時間。三年間，複合型組織的這些成本總計 1,040 萬美元。

基於訪談的財務分析發現，複合型組織在三年間以 2,970 萬美元的成本換得了 1.534 億美元的效益，即增加了 1.237 億美元的淨現值 (NPV)，且投資報酬率 (ROI) 達到 416%。

「Workspace App 隨時都在以非常快的速度改進。Google 是市場的領導者。我對他們現在的作為以及未來的發展深具信心。」

金融服務業 AI 採用主管

重要統計資料

416%

投資報酬率 (ROI)

1.534 億美元

效益現值

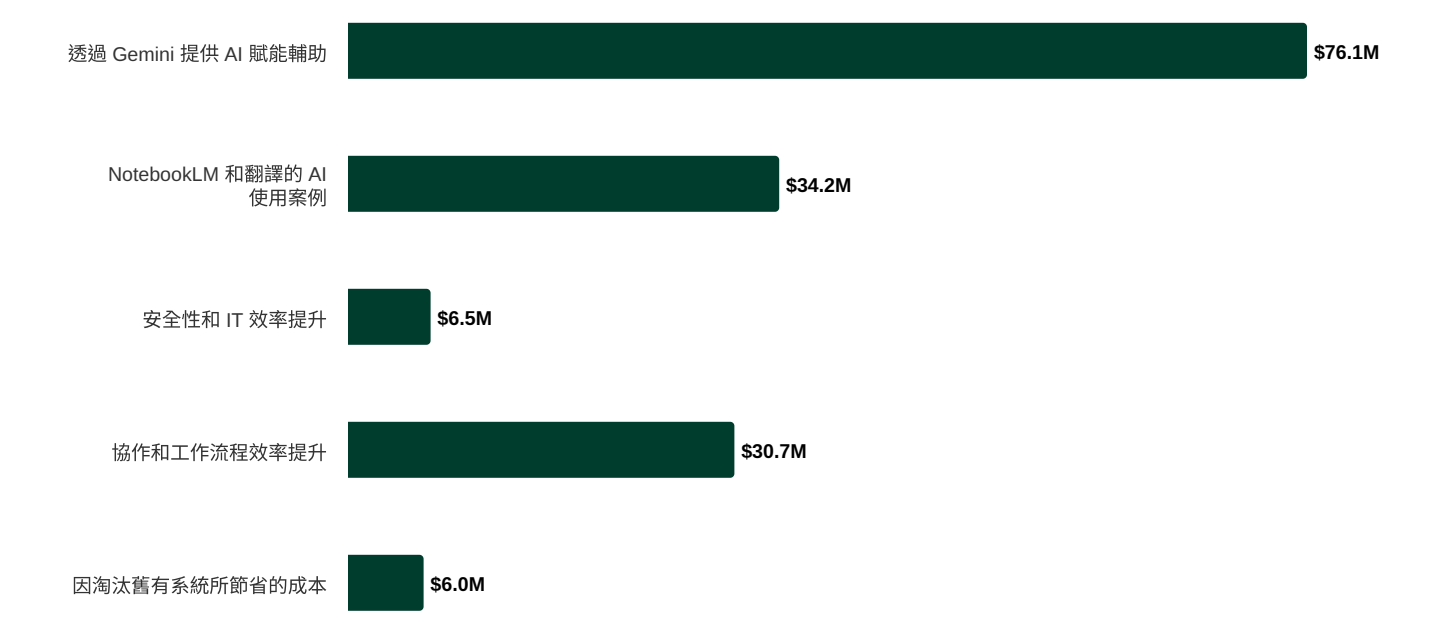
1.237 億美元

淨現值 (NPV)

<6 個月

投資回收期

效益 (三年期)



Google Workspace 客戶歷程

促成 Workspace 投資的驅動因素

訪談			
職位	產業	員工人數	營收
資深基礎結構經理	消費品業	35,000	70 億美元
數位體驗副總裁	金融服務業	25,000	50 億美元
資深工作場所技術經理	科技業	25,000	100 億美元
協作技術經理	科技業	25,000	100 億美元
AI 產品總監	電信業	17,000	30 億美元
AI 採用主管	金融服務業	12,000	30 億美元

主要挑戰

在採用 Google Workspace 之前，受訪者的組織仰賴舊有協作套件，並視需要搭配單點解決方案。受訪者描述在先前的環境中遇到的常見挑戰包括：

- 協作效率低下而且花太多時間在低影響力的工作上。** 受訪者一致表示，選擇 Workspace 是因為它比零散的舊有環境更能支援有效協作，舊有環境對合作造成不必要的麻煩。在過去的該些狀態中，員工花大量時間在低影響力的活動上，例如管理版本、協調多種工具，以及存取儲存在孤立系統中的資訊。金融服務業的數位體驗副總裁解釋道：「我們選擇了 Workspace 是因為它能夠讓我們在相同的文件、相同的會議中更有效協作。我們打破越多孤島，工作就越順利。」
- 需要 AI 賦能工具，使員工能夠擔負更高影響力的工作。** 受訪者表示員工漸漸期望有熟悉且直觀的工具能讓他們更有效地工作。他們的組織希望有 AI 增強的工具能讓員工更輕鬆完成日常工作，而有更多時間進行分析、創意工作和制定決策。
科技業的資深工作場所技術經理觀察道：「Worksapce 中的 AI 讓任何技能程度的人都能存取。人們從第一次開始涉獵時就獲得了價值，而且可以持續不斷。」金融服務業的 AI 採用主管補充道：「我們選擇 Workspace 是為了協作，也是因為 [它能夠] 提升我們的工作。」
- 對於如何安全且長期採用 AI 的不確定性。** 受訪者的組織專注於快速部署 AI，同時確保它保持安全、控管得當且能夠隨著市場演變而持續改進。多位受訪者將此決策形容為「押對寶」，並且積極評價 Google 的快速改進步調、清楚的藍圖、企業安全性和隱私權控制，以及作為整合式端對端解決方案的各種優勢。金融服務業的 AI 採用主管補充道：「Google 展示出他們能夠飛快地行動和改進。他們是市場領導者。」
受訪者也指出在其先前環境中的技術挑戰，例如可靠性問題和潛在安全性缺口。這些顧慮證實了在組織內擴大使用 AI 之前需要有更穩定和安全的基礎。
- 大規模採用 AI 的成本和複雜性。** 受訪者表示，在企業間擴展 AI 必須考量成本和採購，並且因為工具需要授權、整合和控管而可能產生營運複雜度。幾位受訪者強調，Workspace 訂閱納入了 Gemini 和 NotebookLM 使他們能夠在不增加授權成本或複雜度下，全企業採用 AI。

「單是在 Workspace 中搭配和納入 Gemini 和 NotebookLM 就有足夠理由改用 Workspace。無須額外投資，並有助於將流程自動化。」

電信業 AI 產品總監

複合型組織

Forrester 根據訪談內容建立了一個 TEI 架構、複合型組織以及投資報酬率分析，以反映財務上不同方面的影響。該複合型組織代表了受訪者所在組織的特徵，並在下一節用以呈現彙總財務分析。該複合型組織的特徵如下：

- **複合型組織描述。** 該複合型組織是擁有 20,000 名員工的全球企業，年營收 40 億美元。所有員工都使用 Google Workspace，而 80% 積極使用 Gemini。該組織先前曾實驗過生成式 AI，但 Worksapce 代表首次在全企業部署 AI，並內嵌於全體工作團隊。
- **部署特徵。** 複合型組織的 Workspace 部署包括為期六個月的實施和移轉工作，由內部 IT 團隊主導，後續由同一團隊的一小組人員持續管理平台。全體員工最初都花時間學習和熟悉 Workspace 及其 AI 能力，並持續學習推出的新功能。

重要假設

- 年營收 40 億美元
- 20,000 名員工
- 全體員工都是 Workspace 使用者
- 80% 的員工是 Gemini 使用者

效益分析

適用於複合型組織的量化效益資料

總效益						
參考	效益	第 1 年	第 2 年	第 3 年	總計	現值
Atr	透過 Gemini 提供 AI 賦能輔助	\$30,600,000	\$30,600,000	\$30,600,000	\$91,800,000	\$76,097,671
Btr	NotebookLM 和翻譯的 AI 使用案例	\$11,400,000	\$13,900,000	\$16,400,000	\$41,700,000	\$34,172,802
Ctr	安全性和 IT 效率提升	\$2,019,780	\$2,562,030	\$3,375,405	\$7,957,215	\$6,489,536
Dtr	協作和 workflows 效率提升	\$12,336,000	\$12,336,000	\$12,336,000	\$37,008,000	\$30,677,806
Etr	因淘汰舊有系統所節省的成本	\$2,400,000	\$2,400,000	\$2,400,000	\$7,200,000	\$5,968,445
	總效益 (調整風險後)	\$58,755,780	\$61,798,030	\$65,111,405	\$185,665,215	\$153,406,260

透過 Gemini 提供 AI 賦能輔助

證據和資料。受訪者描述 Gemini 是一項變革性工具，位居其組織 AI 策略的核心。所有受訪者的組織都進行了大型員工調查，以了解 Gemini 的採用與影響，產生的資料集特別健全，詳述其對員工效率、能力和工作產出品質的效用。在所有受訪者的組織之中，約 80% 的員工定期使用 Gemini。Gemini 的使用幾乎橫跨所有工作職務和職能，而受訪者一致指出節省了大量時間。除了提高效率之外，受訪者也強調 Gemini 擔任助理的角色，使員工能夠提升工作品質、擔負更複雜的任務，並且更有自信和更具創意地作業。受訪者進一步強調以下 Gemini 效益：

- **員工的偏好與廣泛採用。**受訪者指出，Gemini 在其員工間極受歡迎，使用範圍基本上延伸至所有工作職務，包括營運、人力資源、財務、法務、銷售、行銷、IT、工程、分析和研發，以及面向客戶的團隊、高階領導層、中層管理和前線員工。金融服務業的數位體驗副總裁說道：「Gemini 功能確實強大，每個人都在使用它。」
- **節省員工大量的時間。**全部受訪者都表示，Gemini 在工作團隊之間節省了大量時間，平均每位使用者每週節省 3 至 5 小時。數位體驗副總裁解釋道：「在所有營業單位之間，一般使用者使用 Gemini 一天約節省一小時，這是很驚人的數字。這使他們有時間做其他的事。自從推出 Gemini，我們看到很多方面的提升，80% 的使用者都很積極使用。」
- **工作流程轉型。**金融服務業的 AI 採用主管補充道：「Gemini 不僅節省時間，更是改變了整個工作流程。有些任務已從數小時減少為數分鐘。」
- **Gemini 整合至 Workspace App。**受訪者強調，Gemini 在 Workspace App 間的深度整合創造了連貫的 AI 體驗。金融服務業的數位體驗副總裁解釋道：「Workspace 中的一切都可與 Gemini 整合。融入其中，非常好用。我不再開啟另一個視窗。在文件中，就有 Gemini 提示。在 Meet 中，它還可以記筆記並建立行動項目。」電信業的 AI 產品總監補充道：「Gemini 已內嵌至 Meet，因此我可以專注於討論，而不是做筆記。」

「Gemini 相當成功，有 78% 的使用者每天與之互動，而且有 83% 的 CSAT [客戶滿意度]。影響切實且可衡量，95% 指出生產力有所提升。」

金融服務業 AI 採用主管

- **改善員工的工作產出品質。** 除了生產力大幅提升之外，受訪者也反覆觀察到 Gemini 改善了工作的產出品質。AI 採用主管說道：「Gemini 提升了員工工作的速度與品質。」AI 產品總監補充道：「[在我們的員工當中]，92% 表示 Gemini 激發了創新的工作方式，而 80% 則表示它改善了他們的工作品質。」
- **各種 AI 使用案例橫跨各種職務和職能。** 在受訪者的組織，大多數員工每天將 Gemini 用於各種使用案例，包括研究和摘要、寫作和改善文字、翻譯、產生構想、準備會議、了解合約和法律文件、資料概觀、行銷內容創作，以及編碼和其他技術任務。該資深基礎結構經理補充道：「我們約有 80% 的員工每天使用 Gemini。他們發掘了很多價值、提高了生產力、更快速工作。它創造了一種思維改變。」
- **更清晰、更高品質的員工溝通。** 受訪者指出，Gemini 經常用來提升員工溝通的清晰度和有效性。AI 採用主管表示，他們公司內 79% 的 Gemini 使用者使用它來撰寫、改善或更正文字。該資深基礎結構經理補充道：「[Gemini] 提升了員工溝通的清晰度，也使得其中的資訊更客觀。」
- **增強員工能力。** 受訪者表示，Gemini 讓員工能夠完成原先避免或是無法執行的工作，並且降低了建立高效簡報、分析資料、產生構想和編碼等工作的障礙。
- **員工有更大的信心和意願擔負複雜工作。** 受訪者強調，Gemini 增強了員工能力，而不是取而代之，並且擴大了辦公室和前線工作人員可以擔負的任務。協作技術經理說道：「Gemini 是一種增強，正在加強人們的能力。我聽到我們的使用者說他們變得更自信而且可以應對更大的挑戰，真的很開心。」
- **更有效的視訊創作。** 一些受訪者指出他們的組織使用 Google Vids，而且表示因為編寫腳本、錄製和編輯流程的簡化，而大幅增加了能夠有效建立視訊內容的員工人數。AI 產品總監指出，Vids 將視訊創作流程從一整天縮短為不到一個小時。

「我們曾送出了一份有關 Gemini 的內部調查，很快便得到使用者的回應。我們從未看過這般熱烈的調查反應。我們蒐集到好幾千個故事，關於他們使用 Gemini 做什麼，還有他們在效率、能力和產能等等各方面所看到的價值。他們表示在工作品質方面有 25% 的提升。他們不僅是速度加快，也做得更好。」

科技業協作技術經理

- **有更多時間進行高影響力工作。** 從 Gemini 節省的時間讓受訪者組織的員工得以專注於更具策略性和影響力的工作。金融服務業的數位體驗副總裁說道：「[使用 Gemini]，我們工作表現更佳而且在更短的時間內完成，因此能夠將省下的時間重新分配到其他區域。我們在這波 AI 黃金潮的開始就看到這種現象遍地開花。」
- **透過 Gems 實現可重複使用、輕量級代理型工作流程。** 受訪者也強調 Gems 是 Gemini 的重要元件，提供員工可以建立和重複使用的輕量級代理型工作流程。科技業的資深工作場所技術經理說道：「Gems 提供了驚人的價值。」
- **Gems 實現的品質改進和成本節約。** 電信業的 AI 產品總監解釋 Gems 在財務和人力資源工作流程中提供了品質改進和成本節約：「我們使用 Gems 來了解內部預算請求，而能夠 [在編列預算的過程中] 提高品質。我們也使用 Gems 進行人力資源個人評量，這方面也節省了成本。」
- **Gems 提升銷售團隊績效。** 銷售團隊利用 Gems 來提升績效，正如協作技術經理所言：「我們有一個銷售寶藏。銷售人員覺得很棒，而且時常使用。在我們銷售專家的協助下，我們打造了 Gemini 教練來協助銷售。教練知道他們的配額、領域，而且具備專業知識可以激勵他們。」
- **營收成長。** 同一位受訪者詳述 Gemini 如何在更大範圍上推動營收成長：「透過 Gemini，銷售團隊可以 [以更快的速度整理出報價和商機，而帶來更多業務。因此，協助增加對現有和新客戶的銷售量和銷售速度，就等同是增加營收。」

「Gems 是 Gemini 強大的一部分。這是一項讓人們體驗代理型 AI 的功能。」

金融服務業數位體驗副總裁

模型和假設。根據訪談結果，Forrester 對複合型組織進行了以下假設：

- 員工人數 20,000 人，其中 80% 定期使用 Gemini。
- 使用者因 Gemini 每週平均節省 3 小時。這在整個組織每年節省了 240 萬小時。
- 員工的全額時薪為 30 美元。
- 員工生產力再提升率為 50%。這代表員工可以將節省的時間的 50% 轉換成生產時間。

風險。透過 Gemini 提供 AI 賦能輔助的效益將根據以下因素而有所不同：

- Gemini 採用的幅度。
- 員工在 Gemini 之前可用的工具和 AI 能力。
- 員工人數及其全額時薪。

結果。有鑑於這些風險，Forrester 將這項效益下調 15%，得出風險調整後 (按 10% 折現率計算) 的三年總現值為 7,610 萬美元。

透過 Gemini 提供 AI 賦能輔助					
參考	指標	資料來源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
A1	Workspace 使用者總人數	複合型組織	20,000	20,000	20,000
A2	運用 Gemini 的使用者百分比	訪談	80%	80%	80%
A3	運用 Gemini 的使用者	A1*A2	16,000	16,000	16,000
A4	每位使用者因 Gemini 每週平均節省的時間 (時數)	訪談	3	3	3
A5	全組織使用 Gemini 節省的時數	A3*A4*50	2,400,000	2,400,000	2,400,000
A6	員工的全額時薪	複合型組織	\$30	\$30	\$30
A7	工作效率再提升	TEI 標準	50%	50%	50%
At	透過 Gemini 提供 AI 賦能輔助	A5*A6*A7	\$36,000,000	\$36,000,000	\$36,000,000
	風險調整	-15%			
Atr	透過 Gemini 提供 AI 賦能輔助 (調整風險後)		\$30,600,000	\$30,600,000	\$30,600,000
三年總計：\$91,800,000 美元			三年現值：\$76,097,671 美元		

NotebookLM 和翻譯的 AI 使用案例

證據和資料。受訪者表示，以 NotebookLM 和自動翻譯能力為主的 AI 使用案例已內嵌於整個 Workspace。處理大量資訊的團隊大量利用 NotebookLM，尤其是需要合成、了解資料並採取行動的資深員工，因為其根據使用者提供的來源所產生的結構化輸出和清楚引述有助於確保準確性和可信度。受訪者指出，這些使用者節省了大量時間，每位使用者每週平均節省了 10 至 12 小時。此外，受訪者也表示，Workspace 的即時翻譯和其他 AI 賦能工具精進了現有員工的技能，並支持工作團隊的留任。例如，數位體驗副總裁指出，這些功能將併購的公司整合至全球團隊，而使他們的金融服務機構得以保留 1,000 多名員工。受訪者進一步強調以下效益：

- **跨職能廣泛採用 NotebookLM。** 數位受訪者指出 NotebookLM 被廣泛採用，尤其是在使用大量文件和資訊的部門中。消費品業的資深基礎結構經理表示：「我們有很多 NotebookLM 使用者。行銷、研發、財務、IT 以及營運和後勤是使用它的五大領域。他們使用 NotebookLM 來摘要文件和資訊，以及建立電子郵件、影像和影片。」
- **對資深員工具備高價值。** NotebookLM 對職能著重於了解大量資料並採取行動的資深員工特別有助益。金融服務業的 AI 採用主管指出：「我們大量使用 NotebookLM，它真的很出色。管理大量資訊的資深員工都愛不釋手。它會整理資料，而且方便找出所需內容。真的非常有幫助。」
- **支援核心業務目標。** 受訪者描述各種推動業務價值的 NotebookLM 使用案例，例如合併銷售賦能材料以支持營收、分析市場趨勢、支持法律審查，以及推行學習管理計劃，像是以簡單用詞解釋複雜概念的短片。
- **改善合約分析和供應商管理。** 金融服務業的 AI 採用主管解釋 NotebookLM 改進了合約分析和供應商管理：「我們使用 NotebookLM 來管理我們與供應商的合約。這對於了解特定條款非常有用。如此提升了工作效率和工作品質。」
- **增進客戶見解與內部溝通。** 行銷團隊使用 NotebookLM 來分析客戶資料，並在企業間分享見解。消費品業的資深基礎結構經理說道：「行銷部門使用 NotebookLM 來了解客戶資料、調查和趨勢。他們 [經常使用] 播客和影片摘要 [功能]。NotebookLM 可以摘要特定產品的資訊，與我們的內部團隊分享。」
- **改善零售和庫存管理。** 該受訪者表示，NotebookLM 讓內部聊天機器人能夠支援實體商店，幫助改進行政和庫存管理。該位受訪者還解釋道：「我們有一個聊天機器人，使用 NotebookLM 與商店的所有標準化資訊來取得 [關於庫存、行銷活動和管理] 立即且準確的答案，而不必等候。」

「在我們的內部調查中，最受用的工具是 NotebookLM。它以更具有執行力的方式建立資訊。我們研發部門裡有很多人需要比較 [資料點]、閱讀文章和進行研究。有了 NotebookLM，他們可以在幾個小時內完成，而不是花好幾天的時間。它為他們帶來價值。全都集中在單一環境中。」

消費品業資深基礎結構經理

- **即時翻譯促成併購工作團隊的留任。** 數位體驗副總裁表示，他們的金融服務機構利用 Workspace 的即時翻譯在併購新公司時保留現有工作團隊。該位受訪者解釋道：「[沒有 Workspace]，我們便無法如此吸收新公司和員工。我們得重新雇用。」
- **精進技能與留任。** 該受訪者詳述 Gemini、即時翻譯和更廣泛的 Workspace 套件如何精進現有員工的技能而使其得以留任：「在過去很多時候，當我們併購公司時，我們都必須換掉大多數人來取得我們所需的技能集。但是透過 Workspace 工具，利用這些現有的工作團隊要容易得多。」
- **透過內嵌 AI 輔助達到更廣泛的員工技能提升。** 大體上，受訪者指出，Workspace 增強了現有員工的技能集。隨著 AI 輔助直接內嵌至其日常工具，員工得以擔負之前需要更專業技能的工作，例如資料分析、內容創作和技術性任務。

模型和假設。 根據訪談結果，Forrester 對複合型組織進行了以下假設：

- 第 1 年有 10 個團隊利用 NotebookLM。這在第 2 年增加至 15 個，第 3 年增加至 20 個。每個團隊平均有 50 名員工。
- 因為 NotebookLM，這些員工平均每週節省了 10 小時。這在第 1 年為組織一年省下了 250,000 小時，在第 2 年省下 375,000 小時，在第 3 年省下 500,000 小時。
- NotebookLM 使用者的全額時薪為 50 美元。
- 員工生產力再提升率為 50%。這代表員工可以將節省的時間的 50% 轉換成生產時間。
- 因為 Workspace 提供的 AI 賦能翻譯，原本需要替換的 400 名員工得以保留下來。每名留任的員工所節省的雇用成本為 20,000 美元。

「[Workspace 中的 AI] 方便存取而且在各個層面都提供價值。當員工進入 NotebookLM 並建立資訊圖時，真的很棒。Veo 或是 Vids 同樣也很令人喜愛。非常易於採用。完全不用大力推銷。」

科技業協作技術經理

風險。 NotebookLM 和翻譯的進階 AI 使用案例，其效益將根據以下因素而有所不同：

- 員工職務和 NotebookLM 的採用率。
- Workspace 中的翻譯和其他 AI 功能用來精進技能和保留員工的範圍。
- 實施 Workspace 之前所用的工具。
- 員工的平均全額薪資。
- 雇用成本。

結果。 有鑑於這些風險，Forrester 將這項效益下調 20%，得出調整風險後的三年期總現值 (按 10% 折現率計算) 為 3,420 萬美元。

每週 10 小時

每位 NotebookLM 使用者節省的時間

超過 1,000

因 Workspace 中的全球翻譯和 AI 而留任的員工人數

NotebookLM 和翻譯的 AI 使用案例					
參考	指標	資料來源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
B1	團隊將 NotebookLM 用於專門使用案例	複合型組織	10	15	20
B2	每個團隊的員工人數	複合型組織	50	50	50
B3	每位使用者因 NotebookLM 每週平均節省的時間 (時數)	訪談	10	10	10
B4	全組織使用 NotebookLM 節省的時數	B1*B2*B3*50	250,000	375,000	500,000
B5	使用 NotebookLM 的員工全額時薪	複合型組織	\$50	\$50	\$50
B6	工作效率再提升	TEI 標準	50%	50%	50%
B7	NotebookLM 的財務效益	B4*B5*B6	\$6,250,000	\$9,375,000	\$12,500,000
B8	因 Workspace 的全球翻譯而留任的員工人數	訪談	400	400	400
B9	每名留任的員工所節省的雇用成本	複合型組織	\$20,000	\$20,000	\$20,000
B10	因 Workspace 的全球翻譯而留任員工的財務效益	B8*B9	\$8,000,000	\$8,000,000	\$8,000,000
Bt	NotebookLM 和翻譯的 AI 使用案例	B7+B10	\$14,250,000	\$17,375,000	\$20,500,000
	風險調整	↓20%			
Btr	NotebookLM 和翻譯的 AI 使用案例 (調整風險後)		\$11,400,000	\$13,900,000	\$16,400,000
三年總計：\$41,700,000			三年現值：\$34,172,802		

安全性和 IT 效率提升

證據和資料。 受訪者強調，安全 AI 對他們的組織至關重要。他們表示，Google 在整個 Workspace 平台及其 AI 能力方面一致地提供必要的企業級安全性、資料隱私權保護，以及對組織資料的控管。大體上，受訪者認為 Workspace 的雲端原生架構、集中化身分識別和存取管理，以及整合式安全性模型可支援整體健全的安全性態勢。雖然受訪者主要並不是透過 ROI 的角度來評估安全性提升，但他們依然指出有意義的成本節約與效率提升，包括能夠淘汰或整合不再需要的安全性解決方案，以 Workspace 取而代之，並在管理平台方面節省了大量時間。受訪者一般表示，與舊有系統相比，Workspace 所需管理和維護的 IT 工作約減少了 50%，服務台工單減少約 50%，而設定新工作站所需的時間平均減少了 90%。受訪者進一步強調以下安全性和 IT 效率的效益：

- **企業級隱私權保護。** 受訪者表示，Google 的企業級隱私權保護是決定投資 Workspace 的一大因素。科技業的資深工作場所技術經理最後說道：「我們對於 Google 提供的安全性感到非常有信心。」
- **安全性團隊偏好的平台。** 該受訪者指出，Workspace 是他們安全性團隊偏好的平台：「當我們在決定是否投資 Google Workspace 時，我們的安全性團隊握有很大的決定權，決定投資是因為他們覺得更容易保障安全。我們的安全性團隊對其非常認可，而且對其安全性等級印象非常深刻。」
- **安全使用 AI。** 受訪者表示，這些安全性和隱私權保護已套用至整個 Workspace 產品組合，方便核准受到快速採用且對於員工的工作方式越來越重要的 AI 工具。科技業的協作技術經理解釋道：「我可以告訴我們的員工我們要提供的是 Gemini、NotebookLM 以及 [Workspace 中的 AI 工具] 整個產品組合，因為它們很安全。我可以傳達這個簡單的訊息，而且不用多作修飾。這就是 Google 所具備的優勢。」
- **統一的安全性方法。** 這套統一的安全性方法也能讓受訪者的組織迅速推出全新的 Workspace App 或功能。電信業的 AI 產品總監說道：「好處是，每當我們開始試用 Workspace 應用程式時，例如 NotebookLM 或 Workspace Studio 或新功能，我們可以放心這都在 Google 的安全防護範圍內，而且可以輕鬆部署。」

「Workspace 在安全性方面給我們很大的幫助。Google 安全性比我們內部使用的還要好。.....我們對 Google 的隱私權做法很有信心。不用擔心安全性使我們自信可以輕易適應。」

電信業 AI 產品總監

- **Google 完全整合的 AI 堆疊。** 受訪者也表示，Google 建立、擁有和提供 AI 做為完全整合的堆疊的方法，讓他們對資料隱私權和治理有更大的信心，而且比起仰賴第三方的方法，能夠更快部署 AI 能力。受訪者指出此方法也使 Google 能比其他方更迅速創新和發展 AI 能力。
- **安全、高品質的 AI 工具和避免影子 IT。** 透過 Workspace 提供安全、核准、高品質的 AI 工具有助於在受訪者的組織防止影子 IT 的出現及其伴隨的風險。AI 產品總監解釋道：「如果公司沒有採取行動 [採用 Workspace AI 工具]，有一件事很肯定，那就是員工會私下使用這些工具，從而導致影子 IT。.....該些非正式的解決方案會有安全性問題以及資料洩漏方面的問題。」
- **整合冗餘的安全性工具帶來成本節約。** 使用 Workspace 時，受訪者主要是著重於優質安全性在降低風險和資料保護方面的效益，而不是成本節約。無論如何，Workspace 都讓受訪者的組織能夠淘汰各種單點解決方案 (例如，反垃圾郵件和反網路釣魚的工具、加密和資料外洩防護)，因為 Workspace 已經涵蓋這些能力。AI 產品總監說道：「我們淘汰了安全性解決方案，例如反垃圾郵件。因為 Google Workspace 已經有反垃圾郵件功能，擁有這類解決方案不具任何附加價值。」
- **簡化且更有效率的 IT 管理。** Workspace 也比受訪者組織的舊有解決方案更加容易管理，因為 Workspace 的雲端原生架構減少了手動安裝、修補和持續維護的需要。

「我們在移往 Google Workspace 後看到大量的 IT 生產力提升。我們在雲端，不需要安裝應用程式。支援工單少很多。這不容小覷。即便是我們的管理層也提到了當中的差別。」

電信業 AI 產品總監

模型和假設。 根據訪談結果，Forrester 對複合型組織進行了以下假設：

- 由於 Workspace 的增強安全性，第三方反垃圾郵件和反網路釣魚解決方案都已逐漸淘汰。因淘汰這些工具所節省的成本在第 1 年是 275,000 美元，第 2 年 412,500 美元，第 3 年 618,750 美元。
- 由於 Workspace 的增強安全性，第三方反加密解決方案已逐漸淘汰。因淘汰這些工具所節省的成本在第 1 年是 330,000 美元，第 2 年 495,000 美元，第 3 年 742,500 美元。
- 由於 Workspace 的增強安全性，第三方資料外洩防護 (DLP) 解決方案已逐漸淘汰。因淘汰這些工具所節省的成本在第 1 年是 600,000 美元，第 2 年 900,000 美元，第 3 年 1,350,000 美元。
- 使用 Workspace 前，IT 團隊一年花費 10,000 小時設定新裝置。使用 Workspace 後，這減少了 90%。
- 使用 Workspace 前，IT 團隊花費 16,640 小時專門處理服務台工單及持續的解決方案管理。使用 Workspace 後，這減少了 50%。
- IT 員工的全額時薪為 60 美元。

「使用 Workspace，我們沒有支援工單。[使用我們的舊有解決方案]，我們每個月有大約 150 張關於安裝、重新安裝等的支援工單。我們再也沒有這些工單了。」

消費品業資深基礎結構經理

風險。 安全性和 IT 效率提升的效益將根據以下因素而有所不同：

- 第三方安全性解決方案的成本，以及鑒於 Workspace 的增強安全性，組織所淘汰的項目。
- 舊有解決方案及管理所需時間。
- 使用舊有解決方案設定新裝置所花費的時間。
- IT 團隊的技能集。
- IT 員工的全額薪資。
- 組織的安全性策略和需求。

結果。 有鑑於這些風險，Forrester 將這項效益下調 10%，得出調整風險後 (按 10% 折現率計算) 的三年現值為 650 萬美元。

50%

減少的支援工單和持續管理

90%

減少的裝置設定時間

安全性和 IT 效率提升					
參考	指標	資料來源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
C1	淘汰反垃圾郵件和反網路釣魚解決方案所節省的成本	訪談	\$275,000	\$412,500	\$618,750
C2	淘汰加密解決方案所節省的成本	訪談	\$330,000	\$495,000	\$742,500
C3	合併和淘汰舊式解決方案所節省的成本	訪談	\$600,000	\$900,000	\$1,350,000
C4	合併和淘汰舊式解決方案所節省的成本	C1+C2+C3	\$1,205,000	\$1,807,500	\$2,711,250
C5	使用舊有產品設定新裝置所花費的 IT 時間 (時數)	複合型組織	10,000	10,000	10,000
C6	使用 Workspace 設定新裝置減少的时间	訪談	90%	90%	90%
C7	使用 Workspace 設定新裝置節省的时间 (時數)	C5*C6	9,000	9,000	9,000
C8	專門投入舊有系統的服務台工單和持續管理解決方案的時間 (時數)	複合型組織	16,640	16,640	16,640
C9	使用 Workspace 減少的支援工單和持續管理解決方案	訪談	50%	50%	50%
C10	使用 Workspace 減少支援工單和持續管理解決方案而節省的时间 (時數)	C8*C9	8,320	8,320	8,320
C11	使用 Workspace 節省的 IT 時間 (時數)	C7+C10	17,320	17,320	17,320
C12	IT 員工的全額時薪	複合型組織	\$60	\$60	\$60
C13	使用 Workspace 所獲 IT 效率的財務效益	C11*C12	\$1,039,200	\$1,039,200	\$1,039,200
Ct	安全性和 IT 效率提升	C4+C13	\$2,244,200	\$2,846,700	\$3,750,450
	風險調整	-10%			
Ctr	安全性和 IT 效率提升 (調整風險後)		\$2,019,780	\$2,562,030	\$3,375,405
三年總計：\$7,957,215			三年現值：\$6,489,536		

協作和 workflows 效率提升

證據和資料。 受訪者強調，Workspace 的核心價值主張是能夠在團隊間促進更有效且更有效率的協作。受訪者指出，Workspace 消除了孤島並做為單一平台供員工進行即時溝通、協作和合作。受訪者預估這些改進將花在協作性活動的時間平均約減少了 30%。對於數間家受訪者的組織，這些效率提升延伸至使用 AppSheet 和其他 Workspace App 的端對端 workflows 協調。這些組織的受訪者指出，AppSheet 能夠實現 workflows 和自動化解決方案的快速開發，與傳統方法相比，將 App 開發時間平均縮短了 80%。受訪者進一步強調以下協作和 workflows 效益：

- **Workspace 做為一個全方位平台。** 受訪者反映，Workspace 做為一個全方位平台，不但促進員工合作，而且能讓他們發揮最佳工作表現。該資深科技業工作場所經理補充道：「Workspace 是我們公司所有通訊、協作和生產力的核心點。」
- **在所有 App 間深度整合。** 受訪者指出，Workspace 應用程式 (例如 Gmail、雲端硬碟、Meet、Chat、文件、試算表和簡報) 以及 Gemini 和 NotebookLM 都深度整合在相同的雲端環境內。整合簡化了員工搜尋資訊、在會議中協作，以及就內容創作與工作交付進行溝通的方式。
- **易於使用。** Worksapce 易於使用，有助於促進協作。消費品業的資深基礎結構經理說道：「有了 Workspace，人們就開始更常協作。[使用 Workspace] 協作非常簡單，工具完全不需要解釋。」
- **加快入職和發揮生產力。** 受訪者也提到 Workspace 的直觀設計幫助新進員工更快入職和發揮生產力，這對成長中和進行併購的大型企業和組織尤為重要。該金融服務業的數位體驗副總裁說道：「Workspace 比其他平台更直觀。確實有助於人員快速上手。[新進員工] 入職和上手的速度更快許多。」

- **版本控制和即時協作。** 受訪者指出，Workspace 擅於維護版本控制，讓員工能夠在相同的檔案中工作，並確保需要存取的每個人隨時都能檢視或編輯最新版本。受訪者將雲端硬碟視為此模型的重要一部分，因為在此可以集中儲存和輕鬆共享檔案。此外，Gmail、Meet 和 Chat 皆可做為主要的溝通管道，讓辦公室和前線員工能夠協調工作、分享更新，以及橫跨裝置和職務即時協作。

「Workspace 的價值在於能夠針對我們使用平台和彼此合作的方式採取不同的方法。Workspace 強調協作，無論是在文件、簡報和會議中。發揚促進合作的思維。」

電信業 AI 產品總監

- **透過 AppSheet 實現工作流程協調。** 受訪者也形容 Workspace 可以實現端對端工作流程協調，尤其是透過 AppSheet，而能夠進行快速的無程式碼應用程式開發。受訪者描述使用 AppSheet 可在數週內建置和修改使用廣泛的庫存管理、人力資源批准和電子商務 App，而不是花好幾月的時間，視需要與 Workspace App 進行原生整合 (例如，直接流入文件和試算表的通訊會置於雲端硬碟中，然後由 Gemini 摘要)。
- **加快 App 開發。** AI 產品總監表示：「有了 AppSheet，App 開發時間大約減少了 80%，而我們公司目前有 1,000 多個正在積極使用的 AppSheet App。」
- **減少時間和成本的無程式碼開發。** 受訪者表示 AppSheet 是方便使用的無程式碼平台，可讓使用者直接解決他們在自身工作中發現的痛點。這減少了對軟體開發團隊的依賴，並讓他們專注於高優先的計劃。電信業公司的受訪者估計使用 AppSheet 取代傳統方法大約節省了 600 萬美元。
- **AppSheet 方便使用，包括長尾和利基工作流程。** 鑒於其方便使用，受訪者表示 AppSheet 有時候會用於原本可能被忽略的利基使用案例。大體上，受訪者的組織使用 AppSheet 搭配其他 Workspace App 來解決長尾自動化需求以及簡化專門工作流程。

「我們公司有 100 多年的歷史，而我們正處於前所未有的有利局面。Google Workspace 幫助我們實現了轉型。我們現在更靈敏，也從員工身上獲得更多。我們過去幾年來併購了幾家公司，而 Workspace 使得與這些新同事和營業單位整合輕而易舉。」

金融服務業數位體驗副總裁

模型和假設。 根據訪談結果，Forrester 對複合型組織進行了以下假設：

- 有 20,000 名 Workspace 使用者，每週花在協作性活動上的時間平均為 3 小時。
- 因為 Workspace，使用者花在協作性活動上的時間節省了 30%。這在整個組織每年節省了 900,000 小時。
- 使用 AppSheet 建立了 40 個工作流程或自動化解決方案。使用 AppSheet 前，開發此類解決方案的平均時間是各 2,000 小時。
- 因為 AppSheet，開發時間減少了 80%。這在整個組織每年節省了 64,000 小時。
- 使用 Workspace 的所有員工的全職時薪為 30 美元。開發工作流程和自動化解解決方案的員工全額時薪為 60 美元。
- 員工生產力再提升率為 50%。這代表員工可以將節省的時間的 50% 轉換成生產時間。

「Google Workspace 真正超越 [替代方案] 之處在於 App 之間的協同效應以及這些 App 進行無縫整合的能力。」

科技業資深工作場所技術經理

風險。 協作和 workflow 效率提升的效益將根據以下因素而有所不同：

- Workspace 採用率以及使用者花在協作性活動上的時間量。
- AppSheet 採用率以及開發的 App 數量。
- 實施 Workspace 之前所用的工具。
- 員工的平均全額薪資。

結果。 有鑑於這些風險，Forrester 將這項效益下調 20%，得出風險調整後的三年期總現值 (按 10% 折現率計算) 為 3,070 萬美元。

30%

協作性活動效率提升

80%

使用 AppSheet 加快 App 開發

協作和 workflows 效率提升					
參考	指標	資料來源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
D1	Workspace 使用者總人數	複合型組織	20,000	20,000	20,000
D2	每位使用者每週在 Google Workspace 在協作性工作上的時間 (時數)	複合型組織	3	3	3
D3	全組織總協作時間 (時數)	D1*D2*50	3,000,000	3,000,000	3,000,000
D4	使用 Workspace 進行協作性活動所節省的時間	訪談	30%	30%	30%
D5	全組織因使用 Workspace 促進協作所節省的時間 (時數)	D3*D4	900,000	900,000	900,000
D6	員工的全額時薪	複合型組織	\$30	\$30	\$30
D7	工作效率再提升	TEI 標準	50%	50%	50%
D8	使用 Workspace 促進協作的財務效益	D5*D6*D7	\$13,500,000	\$13,500,000	\$13,500,000
D9	使用 AppSheet 建立的工作流程或自動化解決方案	複合型組織	40	40	40
D10	使用 AppSheet 前開發工作流程或自動化解決方案的平均時間 (時數)	複合型組織	2,000	2,000	2,000
D11	使用 AppSheet 所節省的時間 (百分比)	訪談	80%	80%	80%
D12	使用 AppSheet 所節省的時間 (時數)	D9*D10*D11	64,000	64,000	64,000
D13	開發工作流程和自動化解決方案的員工全職時薪	複合型組織	\$60	\$60	\$60
D14	工作效率再提升	TEI 標準	50%	50%	50%
D15	AppSheet 的財務效益	D12*D13*D14	\$1,920,000	\$1,920,000	\$1,920,000
Dt	協作和 workflows 效率提升	D8+D15	\$15,420,000	\$15,420,000	\$15,420,000
	風險調整	↓ 20%			
Dtr	協作和 workflows 效率提升 (調整風險後)		\$12,336,000	\$12,336,000	\$12,336,000
三年總計：\$37,008,000			三年現值：\$30,677,806		

因淘汰舊有系統所節省的成本

證據和資料。受訪者表示，Workspace 做為其組織的全方位協作套件，同時支援辦公室和前線員工，並且包含適用於所有使用者的企業 AI 能力。因此，Workspace 取代了現有舊式協作和生產力系統，使受訪者的組織能夠淘汰這些解決方案並實現直接的成本節約。受訪者進一步強調以下效益：

- **具競爭力的價格和高度的平台價值。**受訪者一致表示，Workspace 提供了大量價值，而且價格極具競爭力。例如，金融服務業的數位體驗副總裁總結：「Workspace 定價極具競爭力。.....而且包含了所有 AI 工具。」
- **內含 AI 能力，無須額外成本。**多位使用者指出，Workspace 包含了 Gemini 和 NotebookLM 而無須額外成本是該平台的一大優勢，不僅增加了其價值而且免除了單獨購買 AI 解決方案的需要。
- **彈性整合，不鎖定廠商。**受訪者也表示，Workspace 能夠與其他企業系統整合代表他們可以隨時間調整他們的策略，而不局限於僵化的架構，並可依需要針對特定使用者或使用案例使用替代解決方案。

「Workspace 絕對物有所值。當中免費包含 Gemini，這是一大好處。」

金融服務業數位體驗副總裁

模型和假設。 根據訪談，Forrester 假設複合型組織在實施 Workspace 後淘汰舊有系統，每年節省 300 萬美元。

風險。 因淘汰舊有系統所節省的成本將因以下因素而有所不同：

- 舊有系統的成本以及淘汰速度。
- 淘汰的範圍以及是否部份保留任何解決方案。

結果。 有鑑於這些風險，Forrester 將這項效益下調 20%，得出風險調整後的三年期總現值 (按 10% 折現率計算) 為 600 萬美元。

「Gemini 超出了我們初步的期望。我們的期望有所提升而 Gemini 仍然透過新功能超越期望，例如視訊生成、影像生成、Nano Banana 和 [改進的] 編碼輔助。Gemini 過去一年來大有改進。」

電信業 AI 產品總監

因淘汰舊有系統所節省的成本					
參考	指標	資料來源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
E1	汰換舊有系統的成本	訪談	\$3,000,000	\$3,000,000	\$3,000,000
Et	因淘汰舊有系統所節省的成本	E1	\$3,000,000	\$3,000,000	\$3,000,000
	風險調整	↓20%			
Etr	因淘汰舊有系統所節省的成本 (調整風險後)		\$2,400,000	\$2,400,000	\$2,400,000
三年總計：\$7,200,000			三年期現值：\$5,968,445		

非量化效益

受訪者提到了以下企業獲得但無法量化的效益：

- 員工更有自信、更具創意且整備度更高以擔負更高影響力的工作。受訪者表示，Workspace (尤其是當 Gemini 內嵌於各應用程式) 讓員工能夠擔負更遠大的工作、使工作更輕鬆，並改善他們的產出品質。科技業的協作技術經理說道：「最令人興奮的是，整個組織的員工透過 Gemini 感到更有自信而且能力更強所產生的能量和創新，不只能夠感受到，而且能夠實現。[員工的] 個人轉變真的很令人雀躍。」

「Google Workspace 包括 Gemini，對我們的工作來說不可或缺。我們協作度更高而且改善了產出品質。」

電信業 AI 產品總監

- **增進組織敏捷度和創新。** Workspace 做為統一的平台，更方便受訪者的組織進行實驗、採用新的工作方式，以及隨著業務需求的演變進行創新。受訪者將 Workspace 形容成一項變革，尤其在結合 AI 工具與熟悉的應用程式和企業級安全性時更是如此。電信業的 AI 產品總監表示，他們的公司已經從 Workspace 衍生出顯著的商業價值，並且補充道：「我們仍舊沒完全發揮 Gemini、Gems 和 NotebookLM 的全部能力。」
- **在快速變遷的環境中領導 AI 技術。** 受訪者表示對 Google 做為合作夥伴及其 AI 堆疊的優勢有長期的信心，並指出其不斷改進和創新。科技業的協作技術經理補充道：「Google 在擁有他們部署的生成式 AI 方面，具有獨特的定位。他們顯然擁有現金流可以維持大量開發。而且他們自己製造晶片。沒有人具備全部三個要素。他們是非常可靠的選擇，而且創新速度很快。」

「安全性是 [我們使用 Google Workspace] 的一大原因，還有該平台的速度和創新。Google 創新和新增功能的速度都比其他公司快許多。」

科技業資深工作場所技術經理

彈性

彈性的價值因客戶而異。客戶在實施 Workspace 後，可能在多種情形下實現更多用處及商機，包括：

- **隨著 Workspace 的發展與 Google 維持合作關係。** 數位受訪者強調 Google 持續的產品開發和協作方法的重要性。他們表示，隨著 Workspace 在平台演變，以及在他們本身組織持續演進下，對於能夠隨著時間提供更多創新和生產力提升有信心。受訪者也指出他們能夠協助推動該方向的發展。電信業的 AI 產品總監解釋道：「我們可以與 Google 分享我們的意見。這是一種合作關係，而不是廠商與使用者的關係。」該受訪者對未來的方案有深入洞悉，並補充道：「我最為欣賞的是 Google 分享的是一個藍圖。」

當做為特定專案的一部分進行評估時，彈性亦可以量化 (詳情請參閱 [整體經濟效益研究方法](#))。

「Google 著重新增功能與技術的適當平衡，搭配簡易性和方便使用。這對我們來說非常重要。」

科技業資深工作場所技術經理

成本分析
適用於複合型組織的量化成本資料

總成本							
參考	成本	初始值	第 1 年	第 2 年	第 3 年	總計	現值
Ftr	訂閱成本	\$0	\$7,776,000	\$7,776,000	\$7,776,000	\$23,328,000	\$19,337,761
Gtr	內部人力和移轉成本	\$6,382,500	\$1,610,000	\$1,610,000	\$1,610,000	\$11,212,500	\$10,386,332
	總成本 (調整風險後)	\$6,382,500	\$9,386,000	\$9,386,000	\$9,386,000	\$34,540,500	\$29,724,093

訂閱成本

證據和資料。 受訪者的組織支付 Google 年度訂閱費用以使用 Workspace，當中包括 Gemini 和 NotebookLM，無須額外費用。這些成本因組織而異，並且受使用者人數和客戶特定的價格所影響。

模型和假設。 根據訪談結果，Forrester 對複合型組織進行了以下假設：

- 複合型組織的 Workspace 訂閱一年的費用為 6,480,000 美元。
- 全部員工都有 Workspace 帳戶。
- 定價可能有所差異。請聯絡 Google 取得其他細節。

風險。 訂閱成本將根據以下因素而有所不同：

- 使用人數。
- 與 Google 的既存關係和合約。
- 客戶特定的價格，包括任何折扣。

結果。 有鑑於以上的風險，Forrester 將此成本上調 20%，得出調整風險後的三年總現值 (按 10% 折現率計算) 為 1,930 萬美元。

訂閱成本						
參考	指標	資料來源	初始值	第 1 年	第 2 年	第 3 年
F1	訂閱成本	訪談		\$6,480,000	\$6,480,000	\$6,480,000
Ft	訂閱成本	F1		\$6,480,000	\$6,480,000	\$6,480,000
	風險調整	↑20%				
Ftr	訂閱成本 (調整風險後)		\$0	\$7,776,000	\$7,776,000	\$7,776,000
三年總計：\$23,328,000				三年現值：\$19,337,761		

內部人力和移轉成本

證據和資料。 在受訪者的組織，有一組員工負責將時間專門投入在實施 Workspace。之後，由此團隊的分組人員處理後續的平台管理。大體上，受訪者表示他們的工作團隊最初花一些時間學習和熟悉 Workspace，之後花一些時間加深對 Workspace 的 AI 能力範圍及任何新功能的了解。

Google Workspace 的整體經濟效益 (Total Economic Impact™)

- 實施因受訪者的組織而異，但一般是在數個月內完成。受訪者形容移轉是一項大工程，但是表示過程中有 Google 團隊的大量支援。
- 受訪者形容 Workspace 方便易用，但也指出員工投入了時間以完全熟悉平台。他們的組織也提供持續培訓和賦能工具，尤其是與 Workspace 的 AI 功能有關的方面。金融服務業的數位體驗副總裁解釋道：「我們提供很多教育及大量培訓。我們有提示資源庫。我們有跨群組的內容。」

模型和假設。 根據訪談結果，Forrester 對複合型組織進行了以下假設：

- 12 名全職人員 (FTE) 負責 Workspace 的實施和移轉，為期六個月。
- 4 名全職人員負責 Workspce 後續的持續管理。
- 負責 Workspace 實施和持續管理工作的員工平均全額年薪為 125,000 美元。
- 有 20,000 名 Workspace 使用者。平均而言，這些使用者花費 4 小時學習和熟悉 Workspace，另外花 4 小時熟悉和熟練 Worksapce 的 AI 能力。之後，他們每年平均花費 1.5 小時學習 AI 新功能。
- 所有員工的平均全額時薪為 30 美元。

風險。 內部人力和移轉的成本將根據以下因素而有所不同：

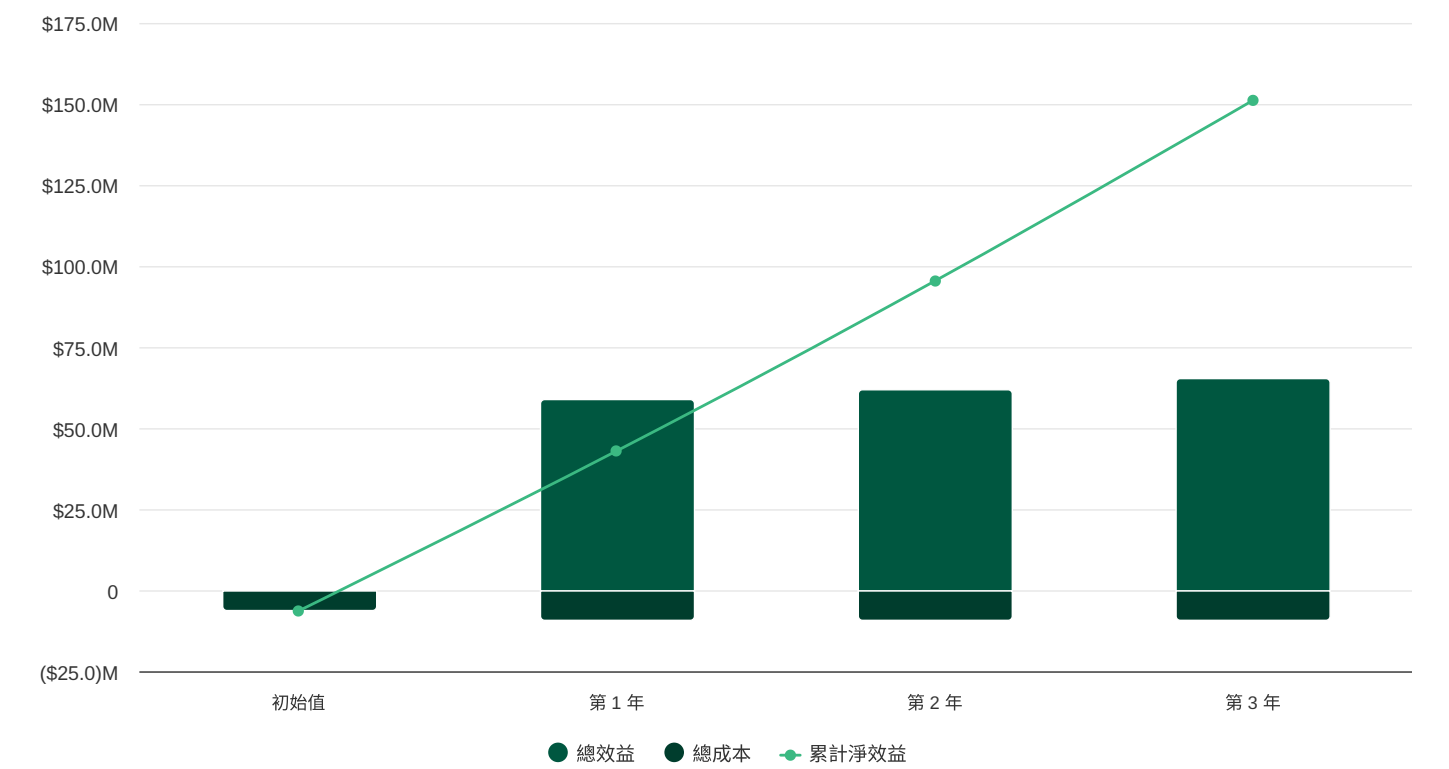
- 公司規模。
- 實施範圍。
- 員工技能集和薪資。

結果。 有鑑於以上風險，Forrester 將此項成本上調 15%，得出風險調整後的三年期總現值 (按 10% 折現率計算) 為 1,040 萬美元。

內部人力和移轉成本						
參考	指標	資料來源	初始值	第 1 年	第 2 年	第 3 年
G1	負責實施、移轉和持續管理的全職人員	訪談	12	4	4	4
G2	負責實施、移轉和持續管理的全職人員全額年薪	複合型組織	\$125,000	\$125,000	\$125,000	\$125,000
G3	實施長度 (月數)	訪談	6			
G4	Workspace 使用人數	複合型組織	20,000	20,000	20,000	20,000
G5	投入學習和熟悉 Workspace 的平均使用者時間 (時數)	訪談	4.0			
G6	投入熟悉和熟練 AI 新功能的平均使用者時間 (時數)	訪談	4.0	1.5	1.5	1.5
G7	使用者全額時薪	複合型組織	\$30	\$30	\$30	\$30
Gt	內部人力和移轉成本	初期：((G1*G2*G3)/12)+ (G4*(G5+G6)*G7) 第 1 年到第 3 年：(G1*G2)+(G4*G6*G7)	\$5,550,000	\$1,400,000	\$1,400,000	\$1,400,000
	風險調整	±15%				
Gtr	內部人力和移轉成本 (調整風險後)		\$6,382,500	\$1,610,000	\$1,610,000	\$1,610,000
三年總計：\$11,212,500			三年現值：\$10,386,332			

財務摘要
合併調整風險後的三年期指標

現金流圖表 (調整風險後)



現金流分析 (調整風險後)						
	初始值	第 1 年	第 2 年	第 3 年	總計	現值
總成本	(\$6,382,500)	(\$9,386,000)	(\$9,386,000)	(\$9,386,000)	(\$34,540,500)	(\$29,724,093)
總效益	\$0	\$58,755,780	\$61,798,030	\$65,111,405	\$185,665,215	\$153,406,260
淨效益	(\$6,382,500)	\$49,369,780	\$52,412,030	\$55,725,405	\$151,124,715	\$123,682,167
投資報酬率						416%
投資回收期						<6 個月

請注意

「效益和成本」章節中得出的財務結果可用來判斷複合型組織的投資報酬率、淨現值和投資回收期。Forrester 為此分析假設每年的折現率為 10%。

將風險調整因素計入每項「效益和成本」章節中的未調整結果，得出調整風險後的投資報酬率 (ROI)、淨現值 (NPV) 和投資回收期。

初始投資欄包含「時間零點」或第一年年初產生之未貼現的成本。其他現金流均在年終以折現率計算。每項預估總成本及效益均會進行現值計算。摘要表中的淨現值為初始投資與每年貼現後現金流的總和。「總效益」、「總成本」和「現金流」表格上的總和及現值可能因捨入誤差關係而與實際數值有所出入。

TEI 架構與方法

根據訪談獲得的資訊，Forrester 為考慮投資 Workspace 的組織建構了整體經濟效益 (Total Economic Impact™) 架構供其參考。

此架構的目的是為了識別影響投資決策的成本、效益、彈性與風險因素。Forrester 採用多步驟方法評估 Workspace 對組織的影響：

盡職調查

訪談 Google 關係人和 Forrester 分析師，以收集 Workspace 的相關數據。

訪談

訪談了五間使用 Workspace 的組織的六名決策者，以取得成本、效益和風險方面的資料。

複合型組織

依據受訪組織的特性，擬出了一個複合型組織。

財務模型架構

使用 TEI 方法建構一個反映訪談內容的財務模型，並根據受訪者的問題和顧慮，對財務模型進行風險調整。

案例研究

採用 TEI 的四個基本要素建立投資影響的模型，包括：效益、成本、彈性和風險。有鑑於 IT 投資的 ROI 分析日益複雜，Forrester 的 TEI 方法針對投資決策呈現整體經濟效益的全貌。如需瞭解 TEI 研究方法的額外資訊，請參閱[附錄 A](#)。

詞彙表

整體經濟效益研究方法

效益

效益代表產品帶給企業的價值。TEI 研究方法對於效益和成本的計量給予同等的權重，使得可以全面評估解決方案對整個企業的影響。

成本

成本包含所有用來實現解決方案主張價值或效益的必要開支。該研究方法捕捉了與解決方案相關聯的實施和持續成本。

彈性

彈性代表在未來追加投資時，除了所做的初始投資之外可以獲得的策略性價值。擷取價值的能力具有可以預估的現值。

風險

風險透過以下假設衡量預估效益和預估成本的不確定性：1) 估值符合原本預計數字的可能性，以及 2) 隨時間追蹤估值的可能性。TEI 風險因素是以「三角形分佈」為依據。

金融術語

現值 (PV)

以利率 (折現率) 預估成本與效益的現值 (貼現後)，而該現值構成現金流的總淨現值 (NPV)。

淨現值 (NPV)

以利率 (折現率) 得出未來淨現金流的現值 (貼現後)。如果專案出現正淨現值，一般表示應進行投資，除非其他專案的淨現值更高。

投資報酬率 (ROI)

專案預計的回報 (以百分比計算)。ROI 的計算方法是將效益淨值 (效益與成本相減) 除以成本。

折現率

現金流分析中使用的利率包含資金時間價值。組織通常使用 8% 至 16% 的折現率。

投資回收期

投資的損益平衡點。即淨效益 (效益與成本相減) 與初期投資或成本相等的時間點。

附錄

附錄 A

整體經濟效益

整體經濟效益 (Total Economic Impact™) 是由 Forrester Research 發展出的研究方法，可提升公司科技決策流程，並可協助解決方案提供者將自家價值主張傳達給顧客。TEI 研究方法幫助公司對資深管理層及其他主要利益關係人具體呈現、證明和實現業務和技術舉措的實際價值。

附錄 B

註解

¹ 資料來源：[預測 2026 年：工作的未來 \(Predictions 2026: The Future Of Work\)](#)，Forrester Research, Inc.，2025 年 10 月 21 日；[快速推展您的 AI 就緒文化 \(Jump-Start Your AI-Ready Culture\)](#)，Forrester Research, Inc.，2026 年 1 月 2 日。

² 整體經濟效益 (Total Economic Impact™) 是由 Forrester Research 發展出的研究方法，可提升公司科技決策流程，並可協助解決方案提供者將自家價值主張傳達給顧客。TEI 研究方法幫助公司對資深管理層及其他主要利益關係人具體呈現、證明和實現業務和技術舉措的實際價值。

揭露聲明

讀者應注意以下事項：

此研究由 Google 委託 Forrester Consulting 製作，並非用於競爭性分析。

Forrester 對其他組織可能獲得的潛在投資報酬率 (ROI) 不作任何假設。Forrester 極力建議讀者依照研究提供的架構，使用自己的估算值來決定投資 Workspace 是否恰當。

Google 審閱並提供回饋給 Forrester。惟 Forrester 保持研究及其發現的編審控制權，且不接受針對此研究進行任何違反 Forrester 研究結果或模糊其意義的改動。

Google 提供訪談的客戶名單，但是沒有參與訪談。

顧問團隊：

Matthew Carr

發佈日期

2026 年 2 月