




Google Cloud

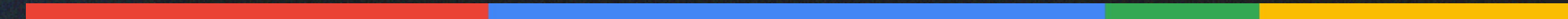
2025 年 AI 趨勢

金融服務業



AI 催動了快速創新的浪潮，而且步調沒有趨緩的跡象。2025 年，不斷演進的 AI 功能將繼續帶動轉型，顛覆企業的營運、競爭和創新方式。

為反映這項技術的影響力，Google Cloud 分析了各種資料，從中找出重塑商業局勢的五大 AI 趨勢。在這份報告中，擔任 Regulated Industries Managing Director 的 Zac Maufe 將探討這些趨勢對金融服務業者的影響。



多模態 AI： 發揮脈絡的 強大威力

2025 年是企業採用 AI 的關鍵時期，主要聚焦於多模態學習，以及由這項技術驅動的內容認知功能。

除了文字指令，多模態 AI 還會整合多種資料來源，模仿人類學習，像是圖像、影片和音訊¹。

因此，AI 能以超高準確率解讀及學習更多情境資料來源，生成更精確、更貼近需求的輸出內容，帶給使用者自然流暢的體驗²。

“

「AI 模型將繼續用於分析多模態資料，像是市場評論影片或中央銀行直播，並將語氣、臉部表情和肢體語言等非言語要素納入考量，更能細分情緒。」



Zac Maufe, Managing Director,
Regulated Industries, Google Cloud

¹ MIT Technology Review, 《Multimodal: AI's new frontier》(多模態：全新 AI 領域)，2024 年 5 月

² 富士雜誌, 《Sensing Success: OpenAI, Anthropic And 40+ Others Leverage Multimodal AI》(奪得致勝先機：OpenAI、Anthropic 和其他 40 多家企業皆採用多模態 AI)，2024 年 5 月

AI 代理： 從聊天機器人 進化為多代理系統

客戶代理

員工代理

創意代理

資料代理

程式碼代理

資安防護代理

AI 應用已從聊天機器人，進化為可處理複雜工作流程的 AI 代理。這些 AI 代理具備推論、規劃和記憶能力，而且能在一定程度上自行學習、下決策和做出調整。

AI 演進的下一階段將是多代理系統，這類系統由多個獨立代理組成，彼此會互相合作，完成單一代理無法達成的目標或複雜工作流程。

“

「我們認為金融服務公司將加強導入**資料代理**，協助不同人員查詢多種資料來源組合，包含分析師、量化分析師、銀行家、承銷負責人、風險管理人員、詐欺調查員等。」



Zac Maufe, Managing Director,
Regulated Industries, Google Cloud

Regnology 運用 Gemini 1.5 Pro 打造 Ticket-to-Code Writer 工具，自動根據錯誤支援單寫出可用的程式碼，有效簡化軟體開發流程。[閱讀完整內容](#)

01

02

🔍 趨勢 03

04

05

輔助搜尋：全新的知識工作形態

AI 改變了世界發掘資訊的方法，從取得知識轉變為創造知識。

AI 輔助的進階搜尋技術涵蓋站內搜尋、產品搜尋和客戶自助式搜尋，有助企業充實及調整產品資料目錄、免去大量人工作業，以及提升轉換和交叉銷售的效率。

[進一步瞭解企業搜尋工具](#)

“

「我們預期看到更多金融企業依據個別員工的職責，優先導入穩健的內部知識搜尋服務。舉例來說，搜尋某件貸款申請時，授信人員與風險分析師會看到不同的結果。」



Zac Maufe, Managing Director,
Regulated Industries, Google Cloud

Moody's Corporation 提供 Google Cloud 大型語言模型，方便員工快速篩選公開文件和公司資料庫的資訊，協助他們撰寫分析。[閱讀完整內容](#)

01

02

03

趨勢 04

05

AI 智慧化客戶 體驗：流暢不 著痕跡

現今的對話式即時分析和語音客服功能，都還只是初步應用，並不是 AI 智慧化客戶體驗 的開發終點。

要想達到最終目標，公司需要結合客戶互動應用程式和企業搜尋工具，提供量身打造的流暢體驗，用客服或支援技術快速無痛地解決問題，確實滿足客戶需求。

“

「生成式 AI 將根據每位客戶的資料，提供高度個人化的建議、產品和支援，持續創造更優質的服務。」



Zac Maufe, Managing Director,
Regulated Industries, Google Cloud

Discover Financial 使用 Google Cloud 生成式 AI，為自家 10,000 名客服中心專員提供 AI 功能，加快問題解決速度並提升客戶體驗。[閱讀完整內容](#)

01

02

03

04



趨勢 05

AI 護航， 資安再進化

2025 是突破性的一年，資安與隱私權最佳做法將採用 AI 技術。

AI 有望成為每位資安專家的實用利器，協助強化資安防護機制、找出並防堵威脅、減輕人工作業負擔，以及加快應變速度。

瞭解 Mandiant 利用 AI 提供的最新威脅情報洞察資訊

“

「銀行將投注心力在 AI 輔助的客戶身分驗證系統，建構更多強大功能偵測偽造文件、分析照片並找出變造跡象，例如細微的移動或亮度改變。」



Zac Maufe, Managing Director,
Regulated Industries, Google Cloud

Apex Fintech 採用 Google Security Operations，更快建構複雜的威脅偵測機制，所需時間從幾小時縮短至幾秒。[**閱讀完整內容**](#)

歡迎下載完整的《2025 年 AI
商業趨勢》報告，進一步瞭解
這些趨勢。

[下載](#)

Google Cloud

