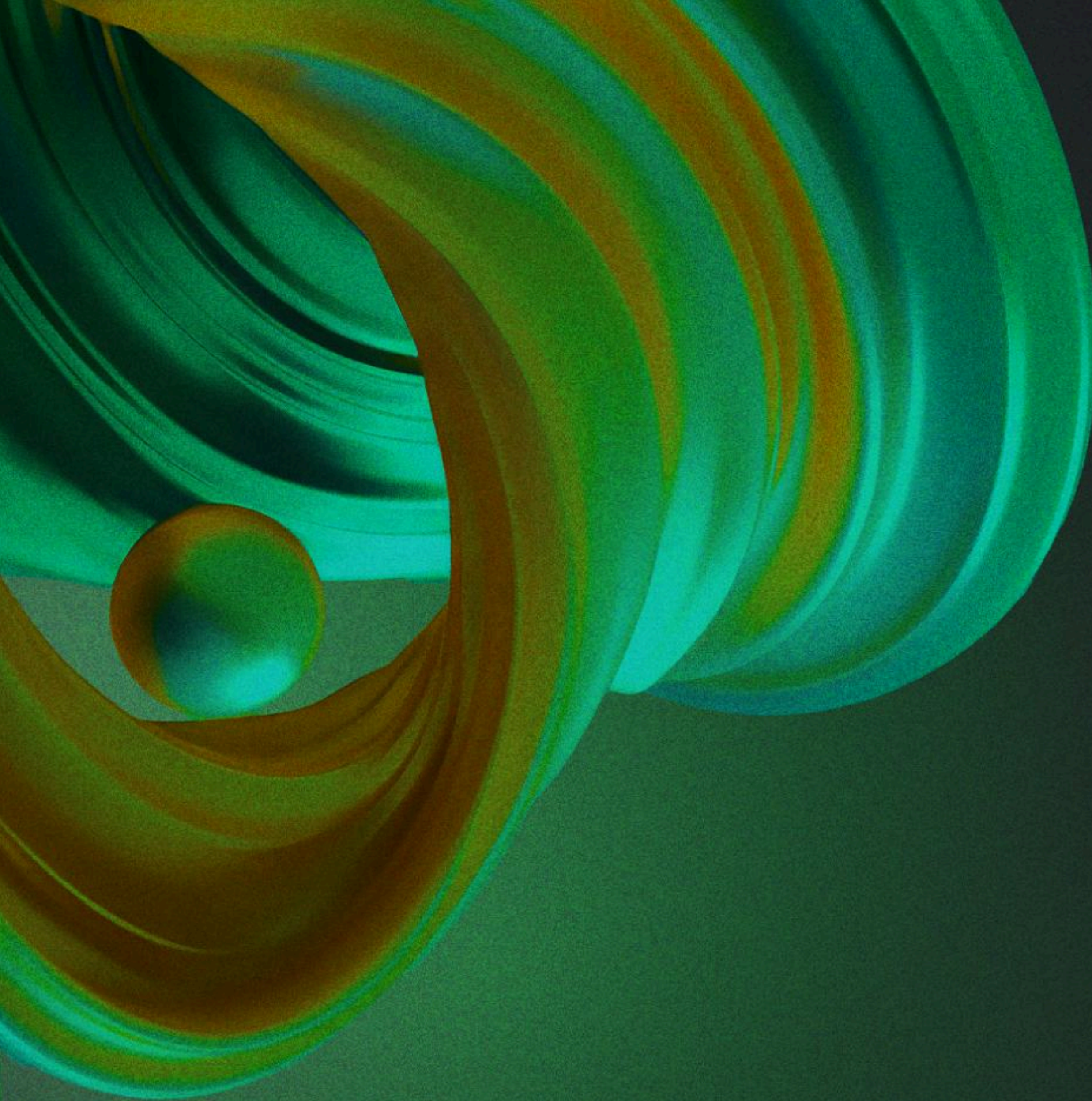




Google Cloud

2025 年 AI 趨勢

公部門



AI 驅動了快速創新的浪潮，而且這股動能依舊強勁。2025 年，不斷演進的 AI 功能將繼續帶動轉型，顛覆組織的營運和創新方式。

為反映這項技術的影響力，Google Cloud 分析了各種資料，找出重塑組織的五大 AI 趨勢。在本報告中，在 Google Public Sector 擔任 Customer Engineering Managing Director 的 Elizabeth Moon 將說明這些趨勢對公部門的影響。



5 大趨勢概覽：

趨勢 01

多模態 AI：發揮脈絡的強大威力

趨勢 02

AI 代理：從聊天機器人進化為多代理系統

輔助搜尋：新型知識工作模式

趨勢 03

AI 輔助便民體驗：極其流暢，幕後技術彷彿隱形

趨勢 04

結合 AI，資安再進化

趨勢 05

多模態 AI：發揮脈絡的強大威力

2025 年是採用 AI 的關鍵時期，焦點為多模態學習，以及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。

因此，AI 能以超高準確率解讀更多來源的脈絡資料，運用這類資料學習，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。



「未來，組織可採用多模態 AI 分析地方和州級數據，並結合其他來源的資料，例如：Google Earth Engine、Google 地圖、Waze 和公開資料集，提升決策能力、預防氣候相關風險，並強化公共基礎建設。」



Elizabeth Moon，Managing Director, Customer Engineering, Google Public Sector

AI 提升了**夏威夷運輸部 (HDOT)** 因應氣候挑戰的能力。HDOT 運用 Google Earth Engine 和 Google Cloud 部署氣候調適平台，根據多種氣候風險、資產狀況和社群影響評估風險，排定投資決策的優先順序。

[瞭解詳情](#)

01

⚙️ 趨勢 02

03

04

05

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，進化為可應對複雜工作流程的 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 發展即將進入多代理系統階段，這類系統由多個協同合作的獨立代理組成，能夠完成單一代理無法達成/處理的目標或複雜工作流程。

“

「未來，AI 代理將協助政府員工更有效率地工作和編寫程式碼、管理應用程式、取得深入資料洞察、找出並解決資安威脅，以及實行最出色的構想。」



Elizabeth Moon，Managing Director, Customer Engineering, Google Public Sector

紐約蘇利文郡導入虛擬代理，提供更高效的全天候便民服務。考量到人力及預算限制，蘇利文郡建立了解決方案，在一般工作時間以外持續服務民眾，讓政府人員專注處理策略性工作。[瞭解詳情](#)

01

02

🔍 趨勢 03

04

05

輔助搜尋：新型知識工作模式

AI 改變了全球發掘資訊的方法，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、產品搜尋和民眾自助搜尋。

這類搜尋技術有助組織充實資料目錄、充分發揮資料效用，還能免去大量人工作業。

[深入瞭解 Vertex AI Search](#)

“

「有了生成式 AI，組織就能以更高的準確率與效率，搜尋各個大型資料目錄。我們將持續投資，開發語意搜尋功能及自動化中繼資料工具，並提升文件語音轉錄的準確率，更有效地保存重要資料、簡化存取機制。」



Elizabeth Moon，Managing Director, Customer Engineering, Google Public Sector

美國空軍研究實驗室 (AFRL) 目前運用 Google Cloud 頂尖的人工智慧 (AI) 和機器學習 (ML) 功能，解決跨領域的複雜難題，範疇包括材料科學、生物資訊學，以及人類潛能激發等。AFRL 透過 AI 和雲端運算技術推動轉型，以更快的速度開發先進技術，並用於空軍、太空軍及網路軍力上。
[瞭解詳情](#)

01

02

03

趨勢 04

05

AI 輔助便民體驗： 極其流暢，幕後技術 彷彿隱形

現今的對話式即時分析和語音客服功能，都只是初步應用，並不是 AI 輔助客戶體驗 的終極樣貌。

要達成最終目標，組織需結合公民互動應用程式和企業搜尋工具，提供流暢的個人化體驗，快速解決問題。



「公部門可運用 AI 工具和技術提供多種語言的全天候服務，方便民眾快速瀏覽政府網站與服務 (例如：申請許可證及執照)，藉此建立信任感，並提升人民與政府的關係。」



Elizabeth Moon，Managing Director, Customer Engineering, Google Public Sector

威斯康辛州人力資源發展部門 (DWD) 運用 Google AI，處理更多失業保險給付申請，並提升整體回應速度。他們也成功揪出保險詐欺案件，確保公正執行失業保險計畫，幫助真正需要經濟援助的州民。[瞭解詳情](#)

01

02

03

04



趨勢 05

結合 AI 資安再進化

2025 年，AI 將為資安和隱私權最佳做法帶來變革。

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，並加快應變速度。

閱讀 **Mandiant** 運用 AI 分析出的最新威脅情報洞察



「越來越多政府與公共服務採用 AI，因此組織必須優先考量資安，才能抵禦深偽技術與不實資訊等威脅。我們預見許多組織將任命 AI 長 (CAIO) 與其他 AI 主管，負責強化 AI 治理、加深民眾信任，並投資 AI 與資安優先的有效員工策略。」



Elizabeth Moon，Managing Director, Customer Engineering, Google Public Sector

紐約市每週發生 900 億次網路安全事件。「我們必須根據這 900 億次事件，整理出 50 到 60 項重點，而這要用到許多人工智慧及自動化決策工具。」- 紐約市技術長 Matthew Fraser。[瞭解詳情](#)

查看更多 公部門客戶經驗談

[造訪網站](#)

Google Cloud

