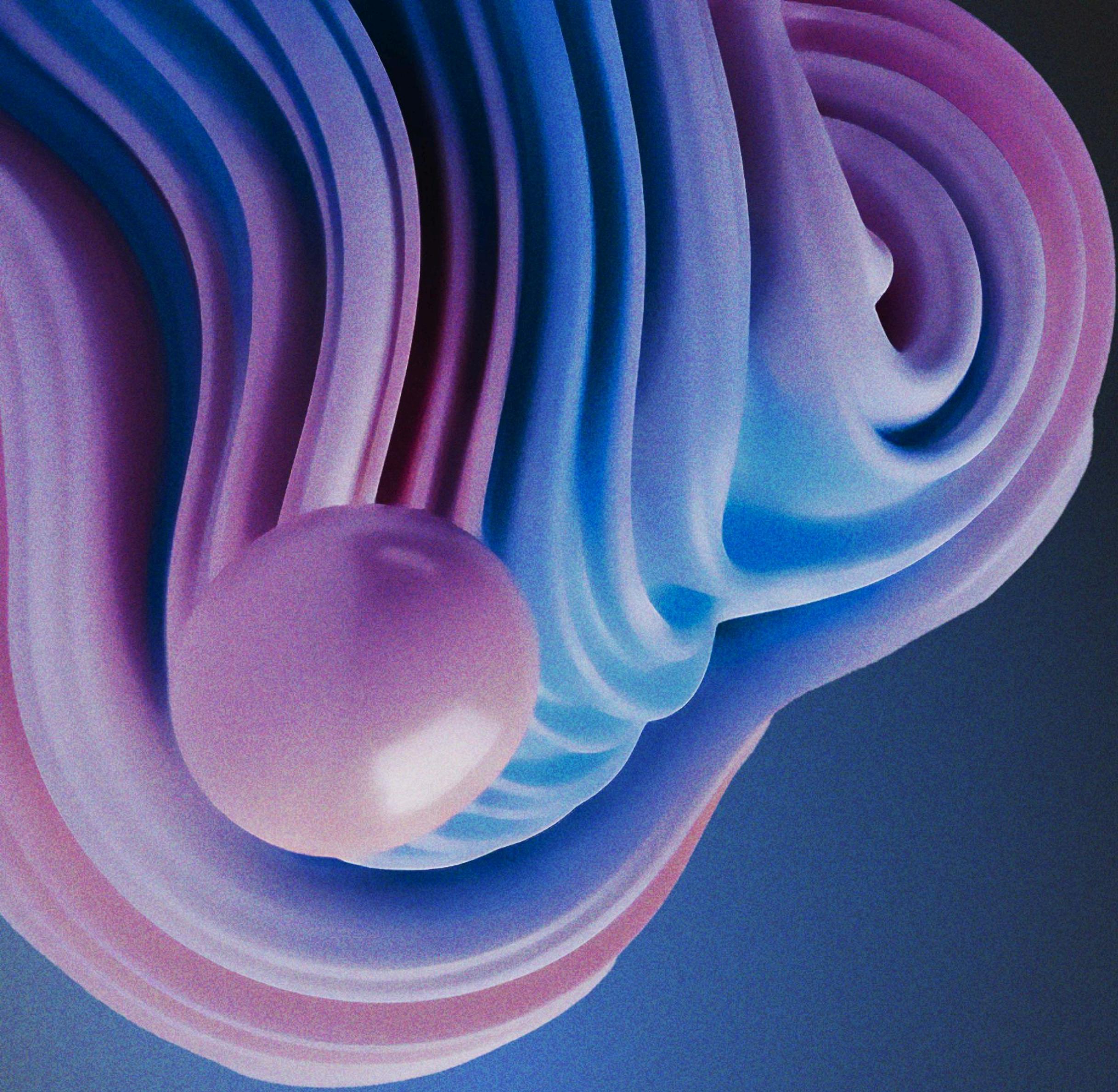




Google Cloud

2025年AI趨勢

電信業



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。

為追蹤這項技術的影響，Google Cloud 分析了各種資料，找出重塑商業局勢的五大 AI 趨勢。擔任 Head of Telecoms Industry 的 Matt Anderson 將說明這些趨勢對電信業者的影響為何。

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²。

“

「通訊服務供應商 (CSP) 將繼續利用多模態 AI 功能提升現場技術人員的效率，並減少平均修復時間、透過現場探勘情報提高部署作業效率、為特定客戶提供專屬產品與服務建議。」



Matt Anderson,
Head of Telecoms Industry,
Google Cloud

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

² 富比士雜誌，《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

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 應用程式已從聊天機器人，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，而且有一定程度的自主能力，可自行學習，並進行某些決策和調整。

AI 接下來將演變為多代理系統，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，或無法處理的複雜工作流程。

“

「就如先前廣泛採用客戶代理，我們預期 CSP 將擴大應用網路代理處理多種活動，像是分析服務中斷的根本原因、根據情境規劃產能、為新的實驗室設備設計與執行測試案例，以及培訓新的現場技術人員。」



Matt Anderson,
Head of Telecoms Industry,
Google Cloud

01

02

Q 趨勢 03

04

05

輔助搜尋： 新型知識 工作模式

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、產品搜尋和客服相關自助式搜尋技術，有助企業

充實並提升產品資料目錄、免去大量人工作業，以及提高轉換和交叉銷售的效率。

[進一步瞭解企業搜尋工具](#)

“

「我們預期會有更多 CSP 為員工提供內部的脈絡搜尋系統，例如網路營運中心技術人員可依據位置和設備類型，更快取得服務中斷記錄摘要，加快解決問題。」



Matt Anderson,
Head of Telecoms Industry,
Google Cloud

AI 輔助客戶體驗： 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，都還只是初步應用，並不是 AI 輔助客戶體驗 的終極樣貌。

要達到淋漓盡致，公司需要結合客戶互動應

用程式和企業搜尋工具，為客戶量身打造流暢的體驗，讓自家客服或支援技術宛如隱形，不著痕跡地快速解決客戶問題，精準滿足對方需求。

“

「生成式 AI 應會在各種互動管道，繼續為不同客戶提供更個人化的體驗。例如，希望開分公司的中小企業可運用推薦產品與服務的 AI 代理，依據連線能力、通訊和銷售點需求規劃服務組合。」



Matt Anderson,
Head of Telecoms Industry,
Google Cloud

KDDI Corporation 開發出以 Gemini 模型為基礎的廣告規劃工具，完美比對 KDDI 和集團公司的目標對象輪廓資料，成功提高行銷精準度，點閱率也大幅增加。[瞭解詳情 \(日文\)](#)

01

02

03

04

 趨勢 05

結合 AI， 資安再進化

2025 年，AI 將為資安與隱私權最佳做法帶來革命性變化。

AI 有望成為每位資安人員的實用利器，協助強化資安防護機制、找出及防堵威脅、減輕

人工作業負擔，並加快應變速度。

[瞭解 Mandiant 運用 AI 技術獲得的最新威脅情報洞察](#)

“

「詐欺和資安威脅手法越來越縝密。因此，CSP 將投入資源建置 AI 輔助防禦機制，在所有顧客接觸點偵測有詐騙意圖的互動。這類系統有助於防堵惡意行為，避免有心人士從不知情的顧客擷取敏感資訊，或是利用錯誤資訊毀壞聲譽。」



Matt Anderson,
Head of Telecoms Industry,
Google Cloud

One New Zealand 是一家電信公司，他們正在導入 Google Security Operations 的生成式 AI 功能，希望能更快預測安全風險、做好準備並解決問題。[瞭解詳情](#)

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

