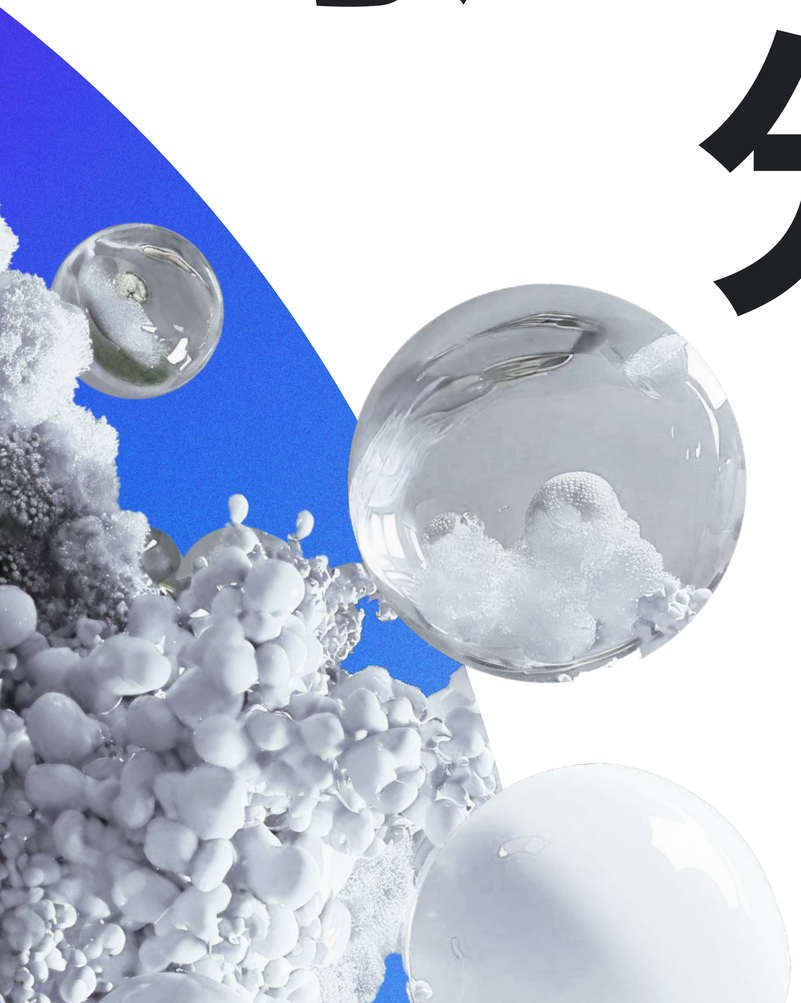
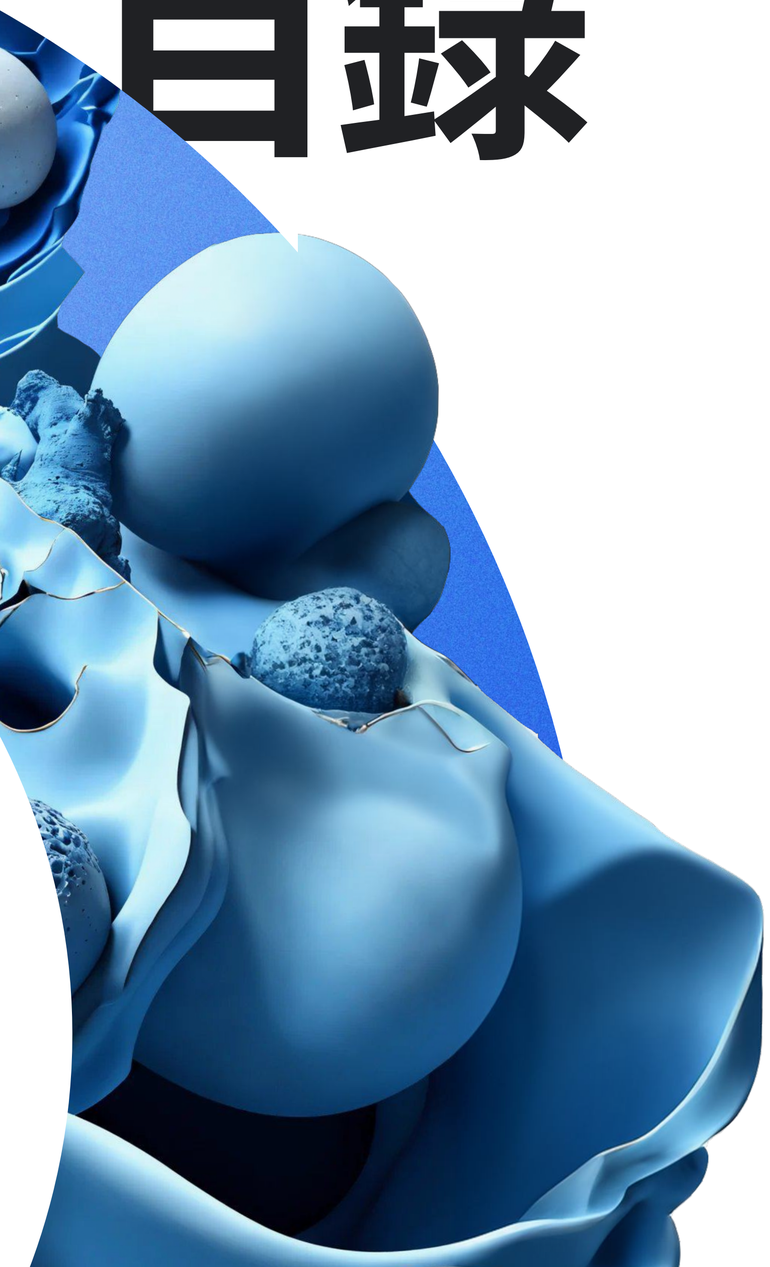
跨越生成式 AI 的分水嶺



從立竿見影到永續成長

Google Cloud

目錄



關於這份指南 03

致高階主管的前言：Oliver Parker 04

價值架構：如何打造最值得投資的生成式 AI 組合 05

快速取得成果：創造商業價值的切入點 13

永續成長的最佳做法 47

資源 57

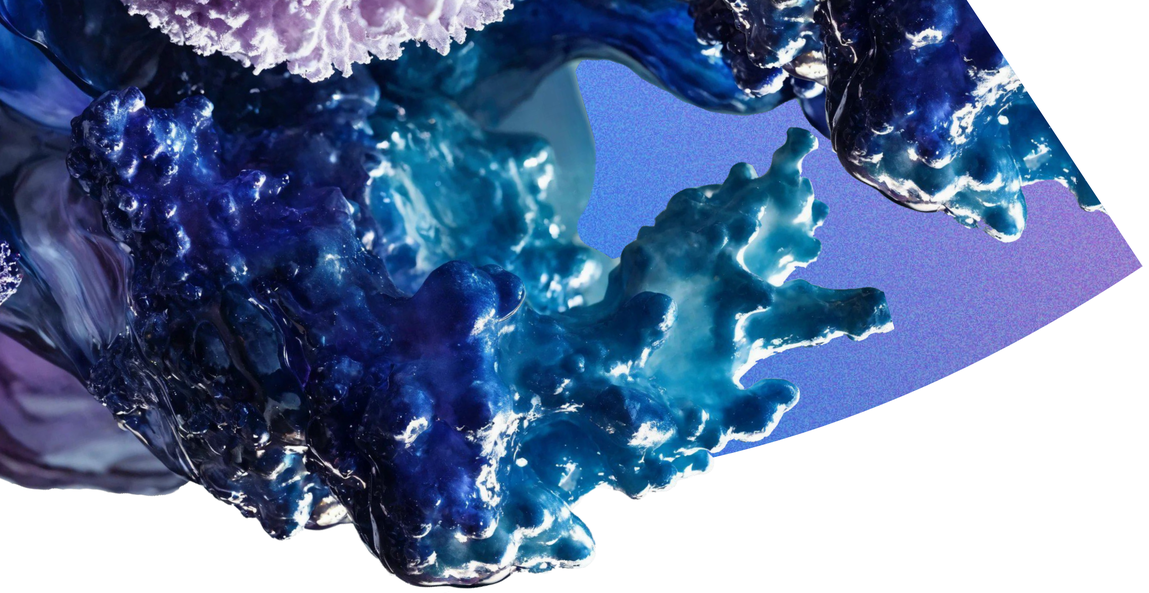
關於這份指南

Google 在搜尋、資料庫、硬體和 AI 方面已累積 20 多年的內部研發經驗，本指南收錄我們根據這些經驗得出的生成式 AI 最佳做法，並集結頂尖 AI 專家的建議、Google 主導的最新消費者深入分析，以及第三方研究成果。機構主管可參考生成式 AI 短、中、長期的常見應用方法，制定各種價值策略。

第一部分將介紹生成式 AI 應用方法中風險與報酬的簡要評估架構。高階主管可根據該架構，選擇合適的應用方法組合實現價值，所需時間預計為 6 個月至 3 年以上。

第二部分將列出目前可提升商業價值的生成式 AI 主要應用方法，並分享 The Estée Lauder Companies Inc.、Forbes、GA Telesis、GE Appliances 和 Turing 等全球產業龍頭的高階主管深入見解。您可以從他們的經驗談，瞭解如何運用這些應用方法獲得顯著成效。

第三部分則將介紹生成式 AI 的四項最佳做法。



致高階主管的前言

Oliver Parker — VP, Global Generative AI GTM, Google Cloud

現逢生成式 AI 時代，企業主管面臨棘手挑戰：如何在這波熱潮中，開始帶領機構實現生成式 AI 的價值。

我們發現，許多 Google 客戶運用生成式 AI 取得出色成果，在三個方面收穫甚豐。

第一，提高知識工作者和程式設計師的效率。第二，提供個人化和互動程度都更高的顧客體驗。第三，自動執行多項後勤作業。

在工作效率方面，Turing 透過自動化軟體開發作業，將開發人員的效率提高 30% 以上。Gemini for Google Workspace 也幫助全球數百萬名企業員工更快完成工作。

就提升顧客體驗而言，Victoria's Secret 使用生成式 AI 提供個人化虛擬購物體驗。

在自動化方面，GA Telesis 運用生成式 AI 資料擷取解決方案，自動統整訂購單並快速生成客戶報價。

以上例子顯示，早期採用生成式 AI 的企業已開始看到成果，而貴機構也能跟上他們的腳步。

要創造價值，就必須解決挑戰：在投資當前技術時，兼顧未來發展。這些生成式 AI 創新轉型計畫的潛力十足，可在日後開花結果。不過，現在應先將重點放在快速取得成果，並創造價值。

那麼應該從哪裡著手？

第 1 章

價值架構：

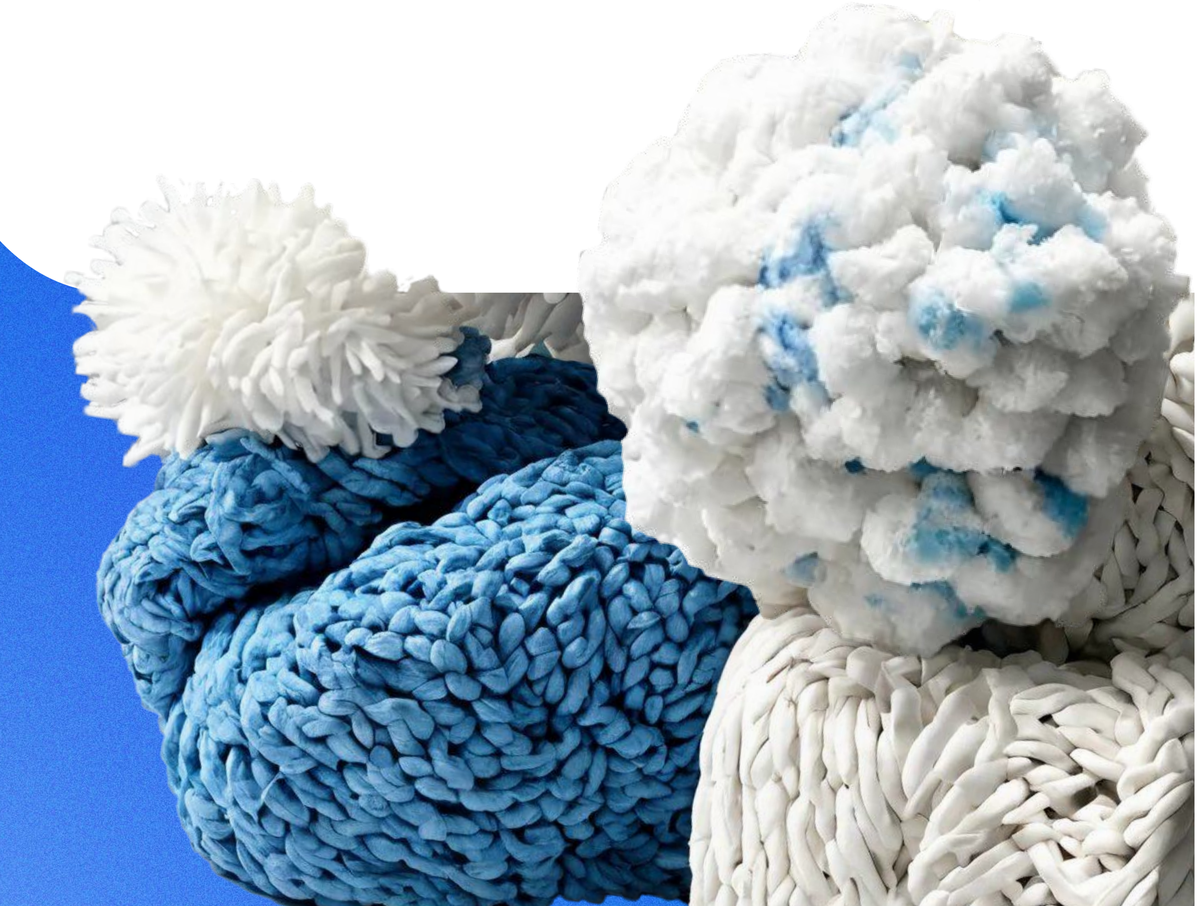
如何打造最值得投資的生成式 AI 組合

80%

[1]Salesforce，《New research: Over half of workers say generative AI will help advance their career, but most lack the skills》(最新研究：超過一半員工認為生成式 AI 有利職涯發展，但大多缺乏相關技能)，2023 年 7 月

80% 企業主管認為導入生成式 AI 一定會提高收益[1]。

主管和管理團隊可以從這個架構切入，瞭解如何明辨生成式 AI 應用的長短期成效和複雜性。

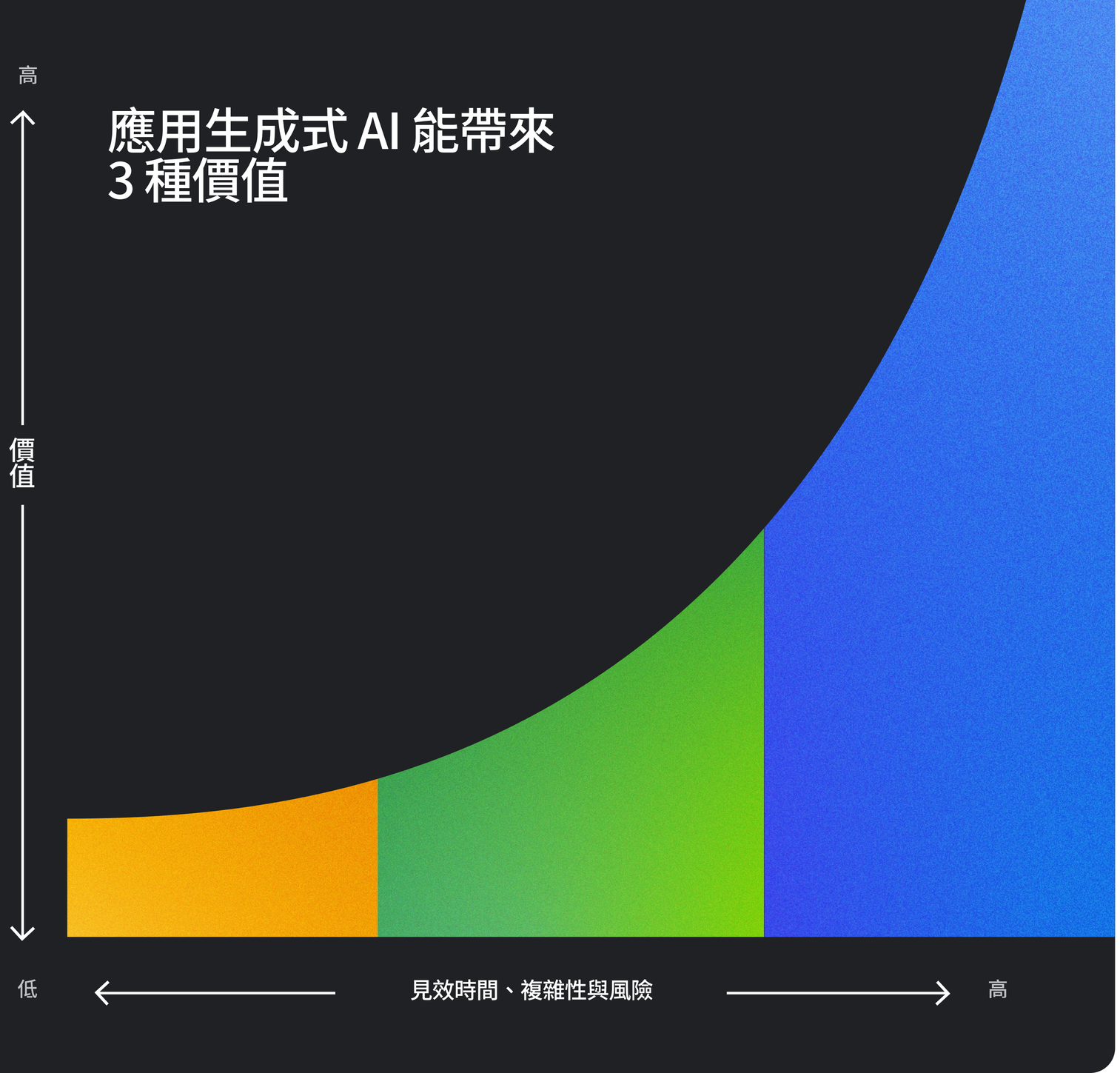


如果想投資打造最適合自家機構的生成式 AI 組合，主管應遵循過往的資源投入原則，一開始先提出商業論證。舉例來說，仔細思考如何在風險與報酬間取捨，並制定可量化的階段性目標評估機構的長、中、短期成效。

在機構中全面實施生成式 AI 轉型計畫，是長期成功的關鍵。這些轉型創新計畫能帶來豐厚回報，例如：開拓收益來源、提高市占率，以及塑造全新工作方式。不過，這些計畫需要一段時間才能在整個企業落實，要在公司全面推動生成式 AI 轉型可能需要 3 年或更久時間。

在此之前，企業可透過速效做法在短期內累積成果；甚至有可能在導入 AI 的第一年就獲得豐碩成果，減輕大型專案的資源投入成本。

應用生成式 AI 能帶來 3 種價值



主管可參考這個簡要架構，比較導入 AI 的潛在價值與風險，制定最適合自家企業的生成式 AI 發展藍圖，並將過程分為三個階段：

- **快速取得成果**
  (6 至 12 個月)
- **將智慧技術導入整個企業**
  (1 至 2 年)
- **轉型創新**
  (3 年以上)

快速取得成果

首先，機構可投入資源將生成式 AI 導入常見用途，目的是要盡可能降低風險、快速推動計畫、可具體評量成效。這個階段的重點，是增進人員和現行工作流程的效率、降低業務程序的營運成本，以及透過自助服務或深入個人化體驗，提高現有顧客流程的效益。

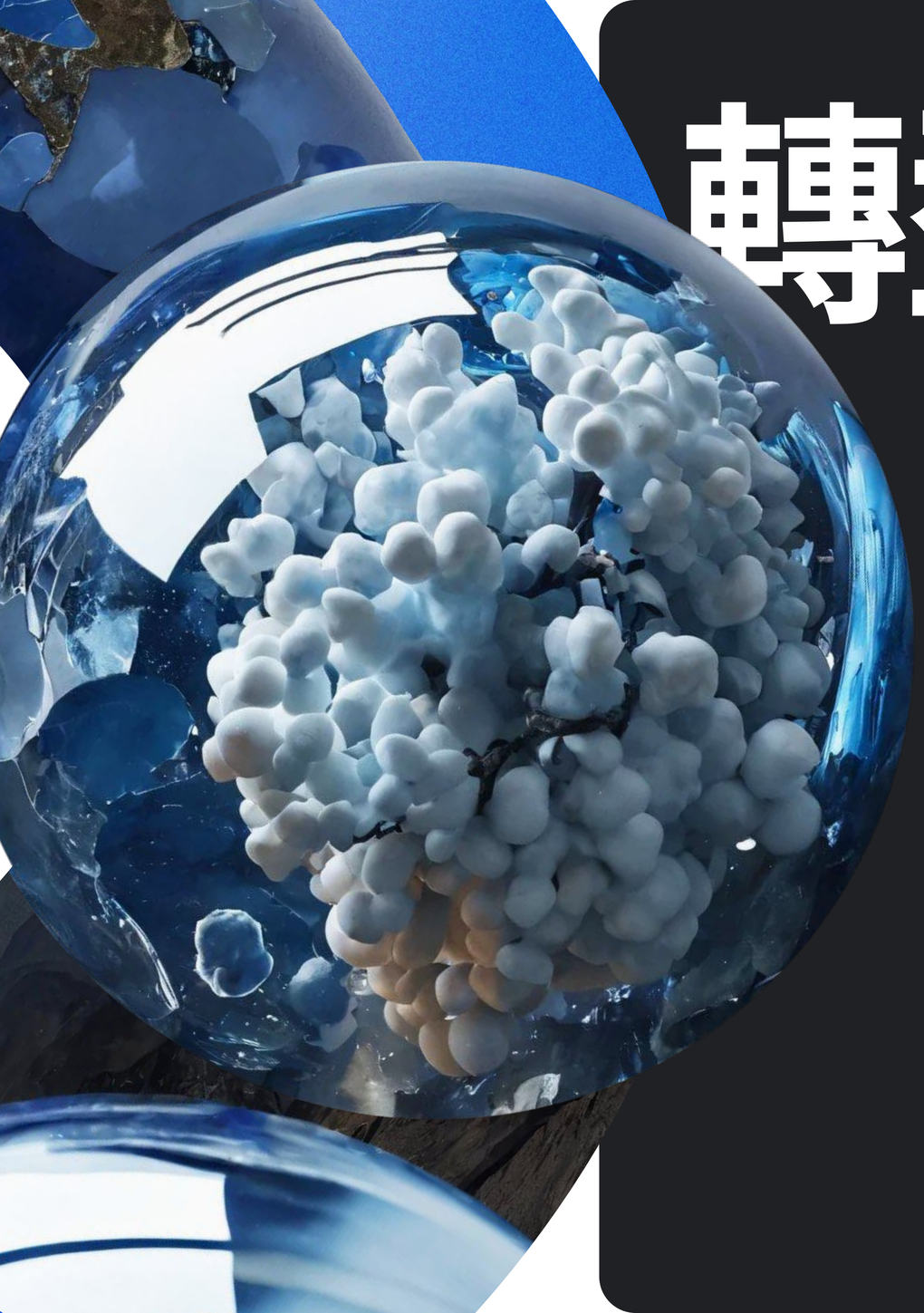
一般來說，生成式 AI 在初期可發揮的價值包括提高效率與現有部門產能。這些價值就是生成式 AI 解決方案的「概念驗證」，能提升特定方面的業務成效，而且不會對關鍵業務營運造成巨大風險。

時間範圍	6 至 12 個月
風險等級	低
目標	提升員工效率，以及程序、資產和員工的成本效益

將智慧技術導入整個企業

導入中期，對於先前為所有團隊和程序增添業務價值的速效做法，可在機構內部擴大應用範圍。主管可以組成焦點團體，在妥善控管風險的情況下，測試生成式 AI 在對外應用程式的效用，藉此收集消費者和使用者意見，為需要較長時間才能產生具體成效的大型計畫奠定基礎。

時間範圍	1 至 2 年
風險等級	低至中
目標	提高工作效率和成效，加快上市及取得洞察，並提升使用者體驗



轉型創新

在前兩個階段奠定基礎並累積專業知識後，企業主管就能加快腳步投入資源，將 AI 應用範圍擴大至前人尚未開拓的領域，創造競爭優勢。這些突破將塑造新一代人機互動模式，例如：將生成式 AI 導入新的板型規格和新用途。

建議主管在這個階段著重運用公司資源，以及速效做法創造的內部資本 (例如：節省成本、提高工作效率、技能)，達成業務拓展策略的目標，包括找出並鎖定利基市場、消費者區隔或地區，搶先掌握龐大商機，為買家提供生成式 AI 應用產品/服務，取得競爭優勢。

時間範圍	3 年以上
風險等級	中至高
目標	業務成長 (例如：提高收益和轉換成效、推出新產品/服務)

成功的祕訣在於掌握先機。許多機構過去多年來不斷改良、測試及建構生成式 AI 解決方案，如今才能占有先驅優勢。

Carrie Tharp — VP, Google Cloud

第 2 章

快速取得成果

創造商業價值的切入點

33%

[2]Google Cloud，「生成式 AI 採用狀況問卷調查」，2023 年 10 月

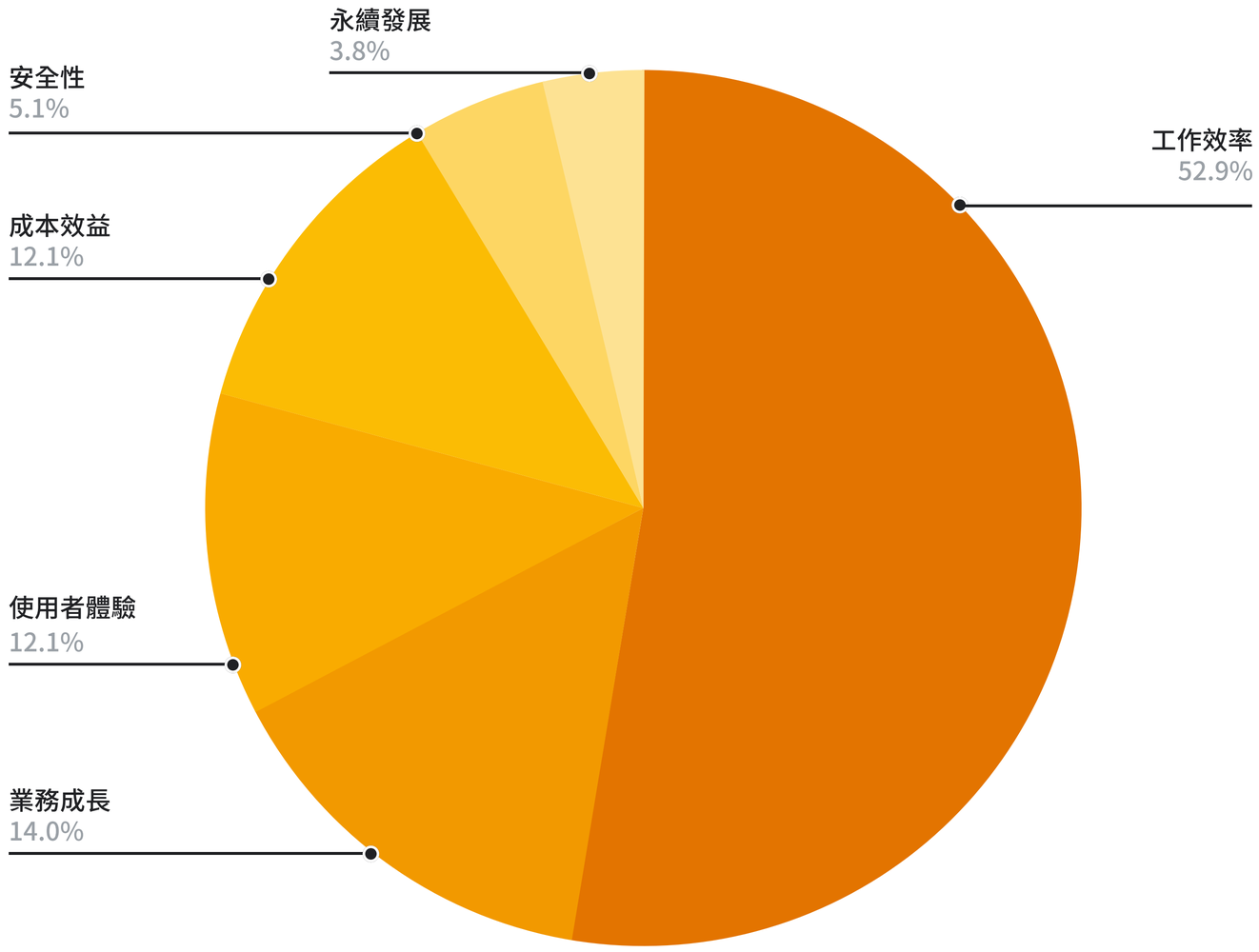
33% 高階主管已經積極使用生成式 AI，認為這類技術「將是企業實現未來願景的關鍵要素」[2]。

目前最能創造效益的生成式 AI 做法，不是開發引人注目的功能，而是改善現有工作流程、減少手動作業和繁重乏味的工作，以及協助開發人員進行各項實驗。

如果企業想立竿見影，關鍵是找出能快速獲效的切入點，也就是能在最短時間創造價值的低風險做法。

「速效做法」創造的商業價值

運用 Google AI 可提高工作效率、拓展業務、改善消費者體驗，以及增進成本效益，這些都是最能滿足客戶的好處[3]。



受訪者回答的百分比

對於想透過生成式 AI 快速創造價值的機構，我們建議從三個主要應用領域著手。

01 提高知識工作者和程式設計師的效率

02 提供個人化顧客體驗，增進互動品質

03 打造自動化的後勤作業及工作流程

01

提高知識工作者和程式設計師的效率

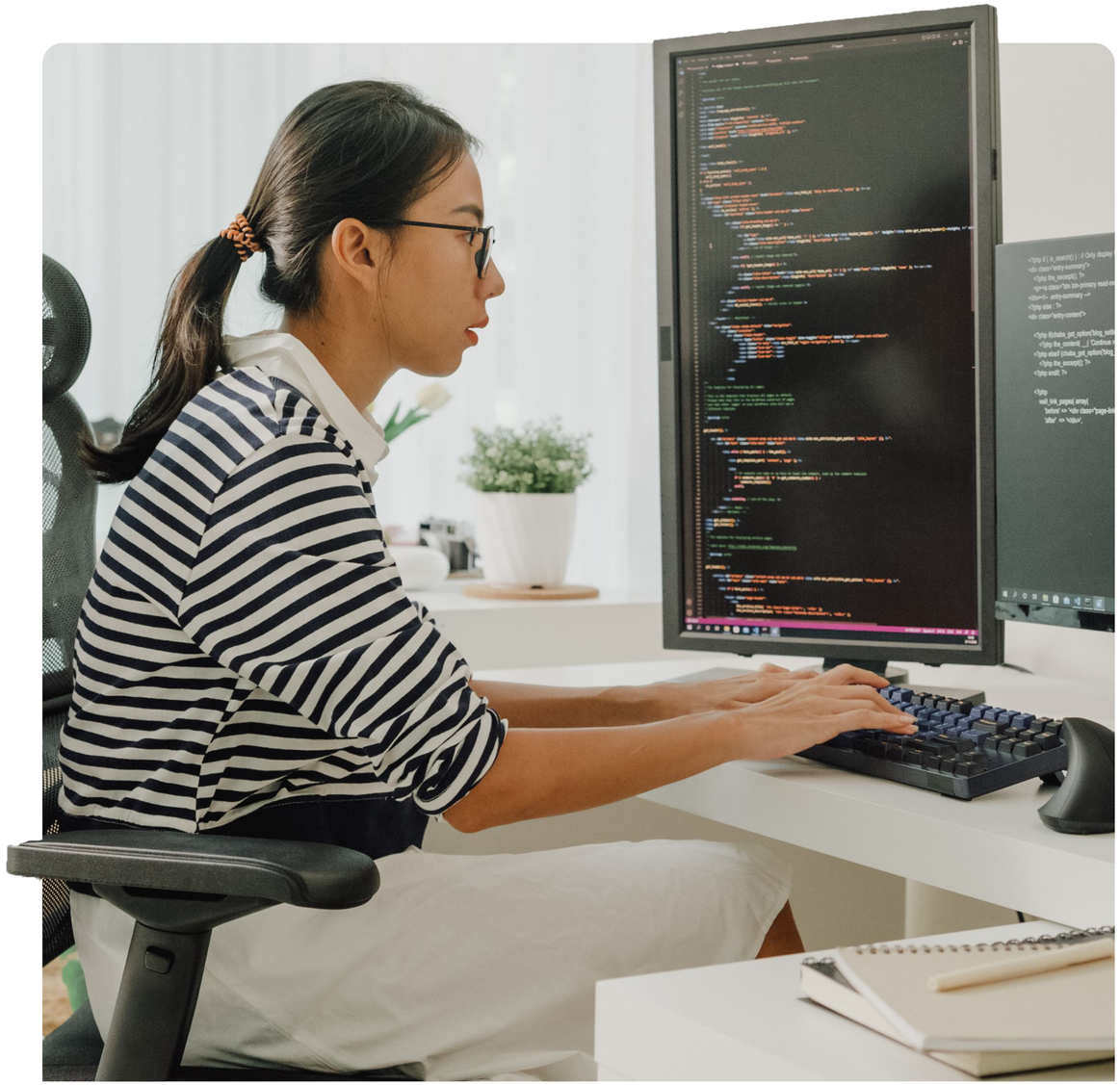
初步成效 1

開發人員的效率

生成式 AI 能協助開發程式碼、簡化開發運作流程，並自動處理與編寫程式碼無關的作業，大幅提升開發人員的效率。

> 導入生成式 AI 後，軟體工程師開發程式碼的速度可**加快 35-45%**[4]

→ 進一步瞭解生成式 AI 如何提高開發人員的效率。



生成式 AI 可迅速提升開發人員的效率

01 提升程式碼開發流程和速度

用途

- 自動為開發人員處理例行工作
- 以自然語言說明程式碼
- 給予測試計畫建議及偵測錯誤
- 提供程式碼授權標示

價值

- 提升程式碼品質
- 釋出時間處理策略性工作

02 簡化開發運作程序

用途

- 監控軟體成效並調查問題
- 摘要說明偵測到的安全問題，並協助解決

價值

- 提升開發人員速度
- 加快訓練新進人員

03 自動處理與編寫程式碼無關的作業

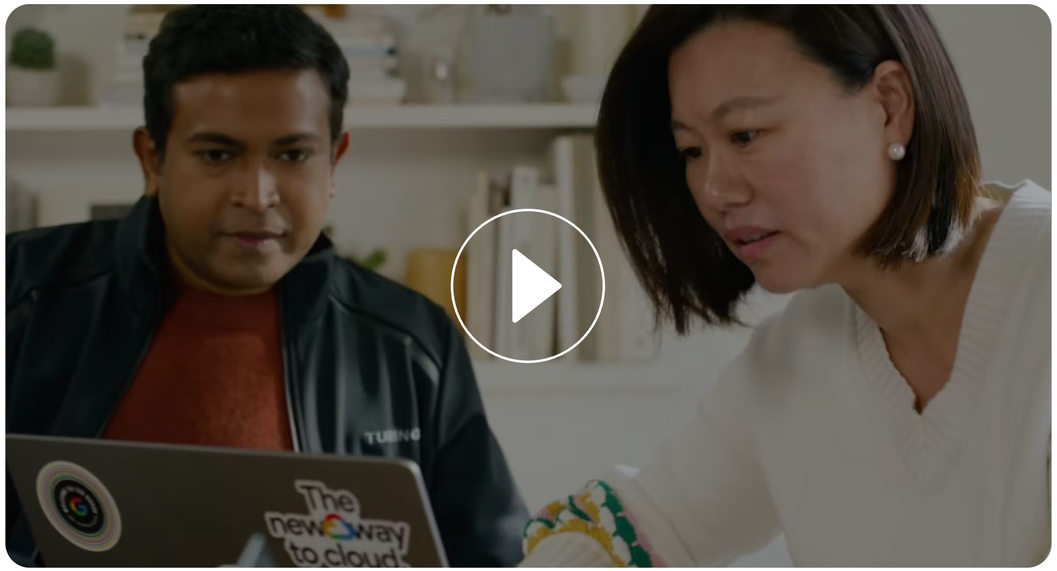
用途

- 使用 Enterprise Search 讓相關人員更容易發現程式碼
- 透過開發人員聊天機器人提供法規和業務背景資訊，簡化法規遵循作業

價值

- 縮短上市時間
- 降低開發成本
- 提高開發人員效率

Turing



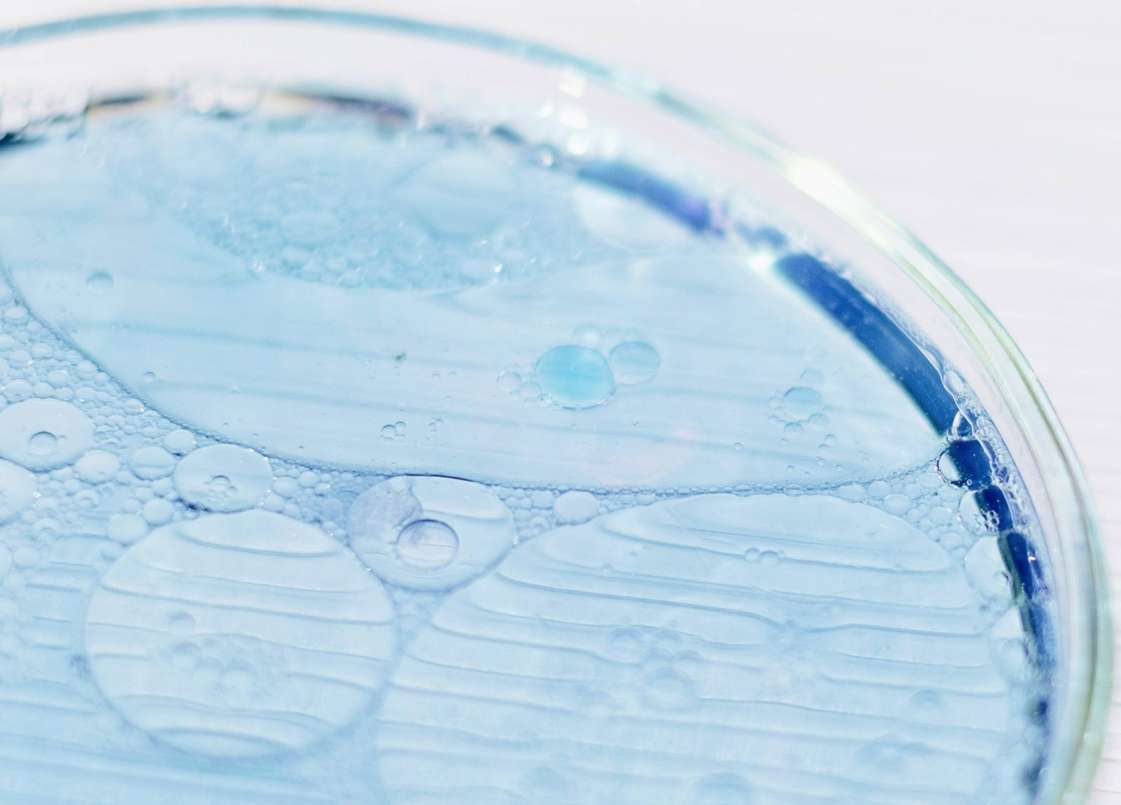
觀看這部影片，瞭解 Turing 如何運用 Gemini for Workspace，將開發人員的效率提高 30% 以上。

我們剛開始使用 Gemini Code Assist 時就獲得不錯的成效，工作效率提高約 33%。我們正在試用索引和偵錯等新功能，預期可進一步提升效率。

Turing 工程部門主管 Kai Du

Pfizer

→ 閱讀完整內容



Gemini 深具潛力，我們很期待能運用這項服務大幅提高團隊成效。新進分析師可透過自然語言查詢功能，執行複雜的分析工作，更快適應工作環境；經驗豐富的分析師則能運用這項功能，迅速在複雜的環境找出進階威脅。

Pfizer 全球資訊安全部門副總裁
Guy Delp

Jiva

為了幫助印尼和印度小農提升利潤，Jiva 使用以 Vertex AI 建構的應用程式，透過電腦視覺和影像處理技術找出作物病害及其原因，然後向缺乏相關知識的傳統農民建議補救方法。

使用應用程式後，農作物產量增加達 50% 且所需資源減少達 15%，最終利潤增加 25%。看看背後的開發過程，Jiva 採用 Google Cloud 後，程式碼修訂時間縮短為 15 分鐘，大幅加快部署至正式環境的速度，才能創造如此出色的成果。

有了 Google Cloud，我們不必承擔風險擴大團隊規模，就能涵蓋更多地域。因此我們可以將錢用在刀口上，為更多農民提供服務，並確保利潤都能直接回饋農民。

Jiva 拓展與創立團隊主管
Seamus Tardif

初步成效 2

生成式 AI 在行銷方面的初步成效

行銷人採用生成式 AI 後，能以前所未有的龐大規模，透過既有的基礎做法激發創意、提高效率和影響力。

5-15%：
生成式 AI 可提升行銷團隊工作效率，帶來相當於 5-15% 總行銷支出的價值[5]

生成式 AI 可迅速提升行銷成效

01 製作廣告素材和內容

用途

- 文字轉文字/文字轉圖片
- 多管道行銷
- 網站素材資源/產品說明
- 本地化與翻譯
- 編寫創意簡報

價值

- 縮短創造價值的時間
- 提升創造力
- 加速拓展通路

02 個人化與媒體成效

用途

- 製作網站內容
- 發起品牌和成效廣告活動
- 根據提示，運用機器學習技術區隔消費者

價值

- 提高消費者轉換率
- 提升投資報酬率/廣告投資報酬率
- 提高顧客忠誠度

03 深入分析與評估

用途

- 洞察資訊和數據分析
- 對話式深入分析
- 流程輔助
- 客戶服務聊天機器人

價值

- 提升效率
- 縮短上市時間
- 降低基礎成本

The Estée Lauder Companies Inc.

The Estée Lauder Companies Inc. 使用 Gemini 1.0 Pro 打造內部工具 Estée Lauder Language Assistant (ELLA)，幫助品牌主管探索各種生成式 AI 用途，包括翻譯語言、生成各種廣告文案、彙整會議重點等。

The Estée Lauder Companies Inc. 藉助 ELLA，從相關人員的行動和直接意見回饋，瞭解真正為他們帶來價值的要素。

→ 閱讀完整內容

02

提供個人化顧客體驗，增進互動品質

初步成效 1

翻新客戶服務和銷售模式

生成式 AI 潛力十足，能提升顧客體驗、作業效率和成本效益。這項工具適用於多種互動模型，用途包括提升服務專員/員工效率、改良自助式服務、降低轉接率。

提升 30-45%：生成式 AI 將客戶服務部門的效率提升 30-45%[6]

86%：北美地區企業運用 Google Cloud Contact Center AI，將收益提高 86%[5]

降低 50%：生成式 AI 可將真人服務工作量降低達 50%[5]

生成式 AI 可迅速提升客戶服務與銷售成效

01 提升服務專員和員工的效率

用途

- 根據內部資料提供知識方面的支援
- 生成來電轉錄稿或電子郵件的重點摘要
- 連結跨管道顧客體驗
- 即時轉錄並翻譯多種語言的來電
- 運用智慧回覆功能回應顧客要求，並為服務專員提供指引
- 建立內部客戶服務，例如：內部服務中心

價值

- 採用 Google Cloud Contact Center AI 的 Agent Assist 解決方案，每位服務專員可處理的來電量增加 28%[7]

02 提高自助式服務效率並降低轉接率

用途

- AI 虛擬專員能提供全年無休的自助式服務，能流暢應對不同話題並處理追加問題，更快答覆顧客
- 根據顧客意圖，改變內容生成方向
- 運用多模態 (文字和語音) 提升對話體驗

價值

- Google Cloud Contact Center AI 的 Dialogflow 可將顧客放棄率降低達 50%[6]
- Google Cloud Contact Center AI 可篩除 60% 與賣家無關的通話[6]

03 翻新即時通訊和語音基礎架構

用途

- 將待開發客戶引導至正確對象
- 自動從自助式服務管道轉接到真人服務專員，讓真人服務專員透過優質回覆，更快解決顧客問題

價值

- Google Cloud Contact Center AI 可將待開發客戶引導至正確對象，轉換率提高 143%[6]

04 提升深入分析和消費者行為預測能力

用途

- 評估客戶服務回覆和品質指標
- 根據顧客需求做出區分，轉接亟需處理的案件
- 完整掌握顧客情況，提供更符合需求的回覆
- 藉由虛擬服務專員的高品質互動瞭解客戶問題，然後根據集中管理的知識庫提出建議

價值

- 大型全球電信公司導入 CCAI Insights 的第一年，總共省下 $550 萬美元。透過增加數位自助式服務及減少重複來電，大幅節省成本。

Victoria's Secret & Co.

Victoria's Secret & Co. 運用 Google Cloud 的 AI 和生成式 AI 技術，為全球廣大消費者創造更多元包容的個人化線上購物體驗。

Victoria's Secret 嘗試運用 Vertex AI 建構的全新生成式 AI 對話助理，根據購物者的個人偏好和生活經驗，推薦專屬產品及提供實用建議。無論顧客是運動愛好者、哺乳中的母親、在切除乳房後康復的乳癌患者，或純粹想購買新內衣的顧客，都能透過這項助理服務滿足需求。

生成式 AI 掀起變革的速度超快。面對這波浪潮，我們的重點是打造出有把握的產品，然後從顧客意見汲取經驗並持續邁進。我決定從顧客體驗著手，集結團隊眾人之力，就能做好這件事。我曾告訴團隊，發展過程中最重要的是進步、學習並隨時調整。

Victoria's Secret & Co. 資訊長
Murali Sundarajan

GE Appliances

GE Appliances 與 Google Cloud 合作，運用生成式 AI 協助顧客排解各種問題，同時更有效地運用自家設備。只要將設備登錄並連線至 SmartHQ，顧客就能直接透過這項助理服務詢問設備相關問題，並立即取得回答，例如：淨水器更換建議、清潔訣竅。

→ 閱讀完整內容

我們結合機器學習演算法、廠房知識與客戶關係，打造充分客製化的整合式烹飪體驗，成果遠勝過工業和 AI 專門企業各自開發的產品。

GE Appliances 執行長
Kevin Nolan

初步成效 2

生成式 AI 的數位商務應用

現今大多數消費者期望品牌提供流暢且個人化的全通路體驗。同時，零售商正努力應對不斷攀升的經濟壓力和市場需求。為了提高靈活性與作業效率，62% 零售業和消費性商品業的高階主管有意採用生成式 AI 製作產品摘要和行銷內容[8]。

生成式 AI 可迅速提升數位商務成效

01 製作更多元的產品目錄和內容

用途

- 生成產品相關內容
- 運用聊天機器人加快作業速度

價值

- 縮短手動作業時間
- 改善員工體驗
- 加快上市
- 減少創意發想成本
- 降低退貨率

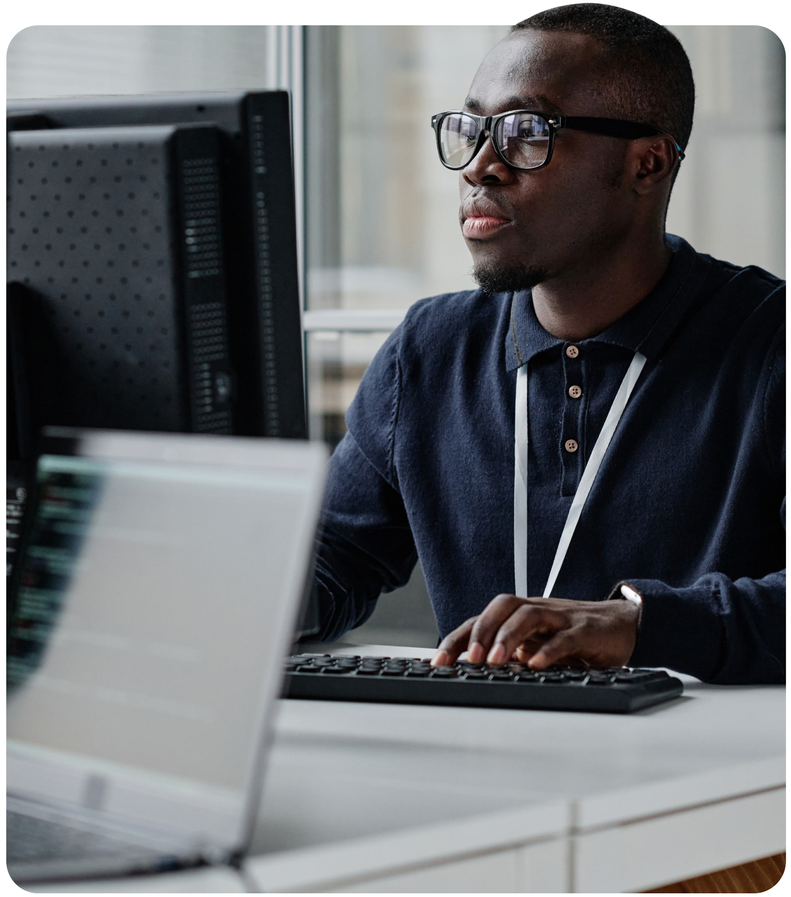
02 以對話方式銷售

用途

- 打造吸引人的個人化購物體驗
- 協助消費者在下單前獲得充足資訊

價值

- 提升吸引力
- 增加購物量
- 提高忠誠度
- 減少退貨情形



Forbes

Forbes 近期宣布推出 Beta 版 Adelaide，這項經特別設計的新聞搜尋工具會運用 AI 技術，從 Forbes 值得信賴的新聞報導中，為訪客推薦個人化內容和實用資訊。全球 Forbes 讀者都可使用 Adelaide 的搜尋和對話式服務，以更輕鬆直觀的方式探索內容。這項工具會根據使用者查詢生成個人化回覆，回覆內容不會超出 Forbes 收錄文章的範疇。

→ 閱讀完整內容

未來我們將幫助讀者進一步瞭解，如何運用 AI 改善及充實生活。Adelaide 已準備翻轉 Forbes 讀者與新聞媒體內容的互動方式，為他們全面提供更個人化、更知性的體驗。

Forbes

Forbes 數位與資訊長
Vadim Supitskiy

如何踏出第一步

在 AI 數位商務體驗與關鍵用途方面取得共識，幫助團隊朝相同目標邁進

審視參考架構和導入項目的檢查清單

諮詢 Google Cloud Consulting，或與經認證的 Google Cloud Partner 合作

藉助 Google Cloud Partner 或 Consulting 套裝服務，簡化導入作業

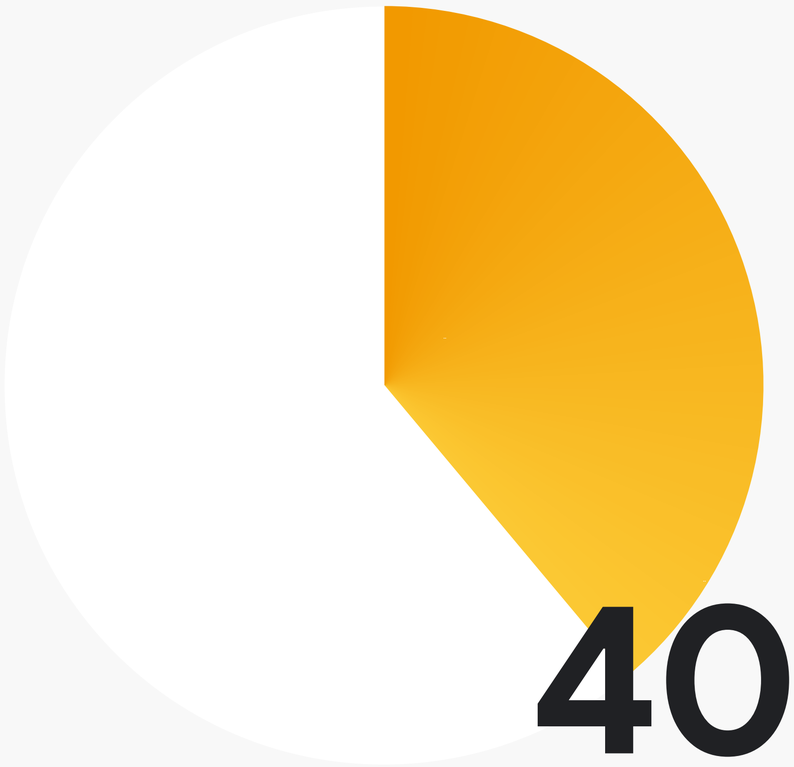
03

打造自動化的後勤作業及工作流程

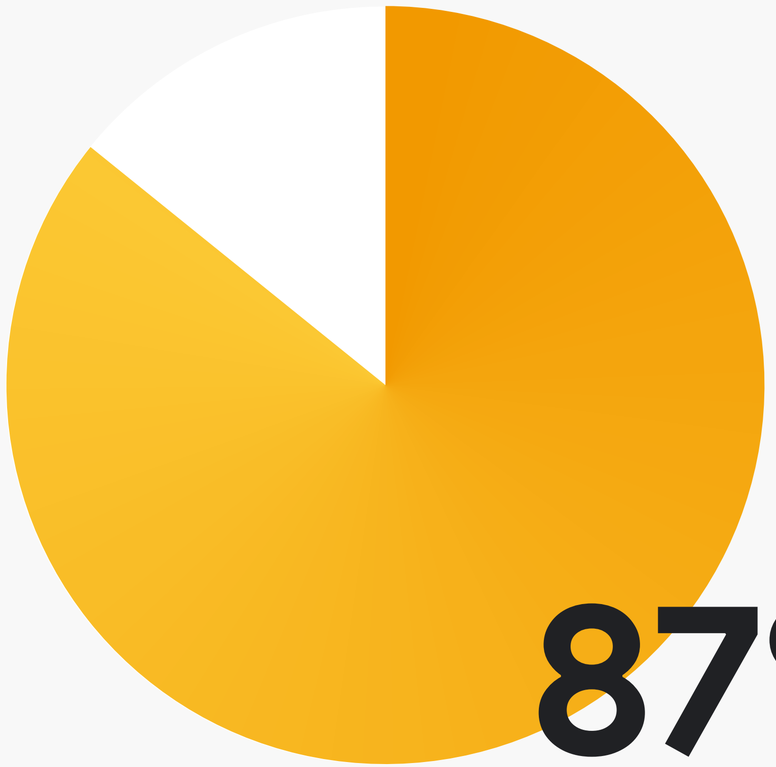
初步成效 1

未來的後勤作業

生成式 AI 具深厚潛力，能自動執行複雜工作、提升工作品質/規模，藉此提高員工產出價值，大幅改變各行各業的工作。只要機構把握這個轉型機會凝聚向心力，避免員工疏離，就能產生可觀效益。數據顯示，提供最佳員工體驗的機構，收益成長幅度將比其他機構高 31%[9]。



40%



87%

87% 高階主管預測，生成式 AI 將提升現有職務的價值，而非予以取代[11]

適合導入生成式 AI 的 6 個後勤環境

01 採購合約管理
修訂合約條款，降低賠償和供應鏈風險

02 人資服務中心
推出自助服務機器人，降低人資團隊成本

03 法規遵循程序
改善法規遵循和風險處理程序的文件搜尋效率/喚回度

04 差旅行程預訂
讓員工以自然語言預訂差旅行程，提升使用體驗

05 銷售與行銷
導入 AI 輔助功能增加銷售機會

06 應付帳款處理
提升跨系統採購的應付憑據/PO 比對準確率

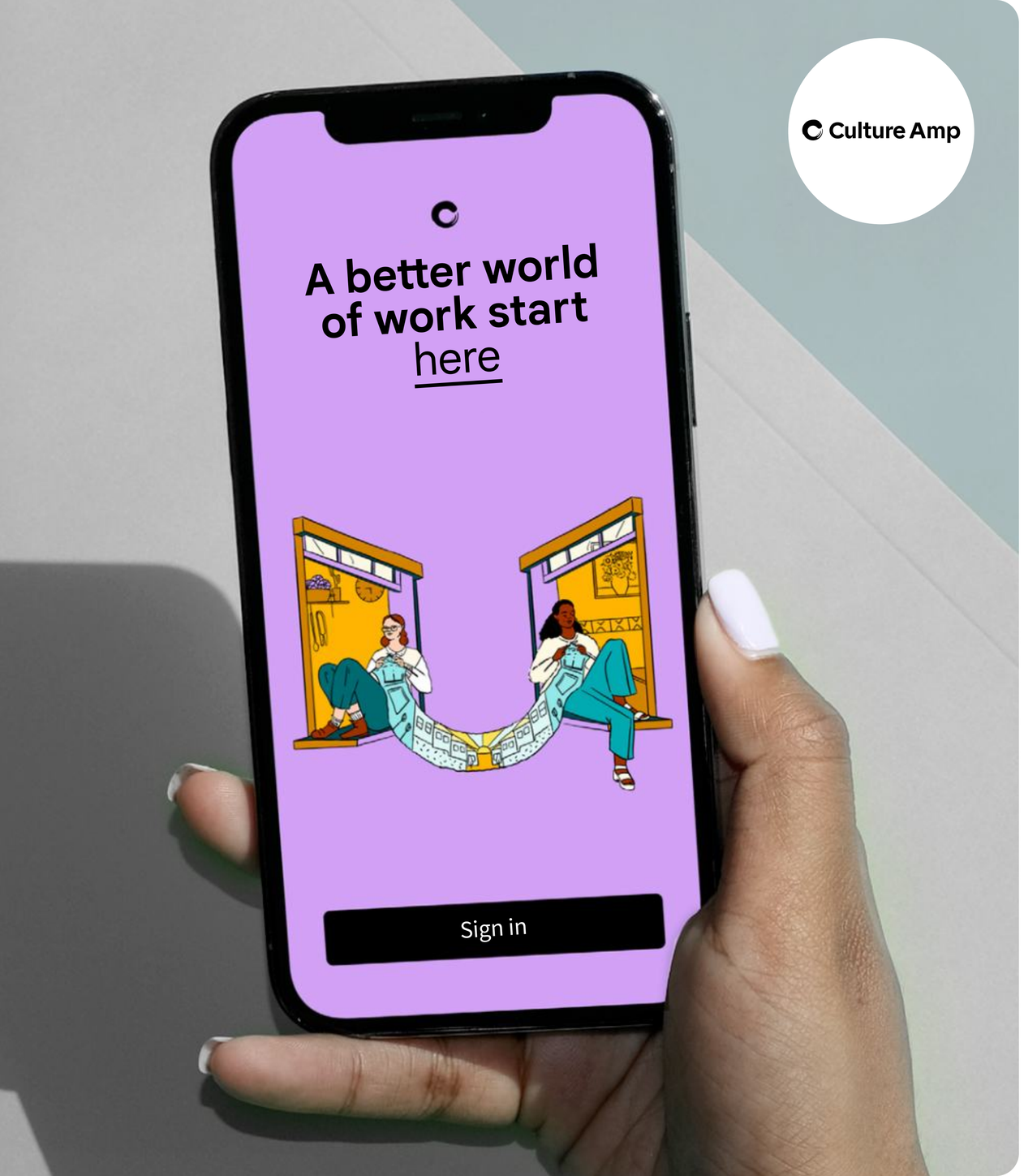
GA Telesis

→ 閱讀完整內容

針對客戶要求迅速做出一對一回應是 GA Telesis 的核心理念，也是獨有的關鍵優勢。隨著業務成長，服務和零件相關查詢不斷增加，因此我們必須設法加強回應能力，同時保有原本的個人化服務。

有了準確的 Google Cloud 生成式 AI 解決方案，以及實用的 Vertex AI 平台，我們便能放心地採用先進的生成式 AI 技術執行核心業務，並達成即時回應客戶需求的長期目標。

GA Telesis 執行長 Abdol Moabery



Culture Amp

員工體驗平台 Culture Amp 協助眾多公司大幅加快員工意見的回覆速度，同時保護員工不受偏見和隱私問題影響。

Culture Amp 使用 Vertex AI 建立、訓練及微調自家生成式 AI 模型。該平台的首要用途，是依主題製作多達數十萬則員工問卷調查評論的重點摘要，並彙整成可做為行動依據的洞察資料。這項作業通常需要中大型機構的人資專員花費數百個小時才能完成，但平台能夠自動處理整個程序。

Vertex AI 有出色的訓練和建模能力，因此我們能確保解決方案會根據人資部門在處理複雜員工事務的專業知識，為員工提供更快速且符合直覺的體驗，而不破壞員工對雇主的信任。

Culture Amp 共同創辦人兼技術長
Doug English

第 3 章

永續成長的最佳做法

52%

[2]Google Cloud，「生成式 AI 採用狀況問卷調查」，2023 年 10 月

52% 主管正積極測試生成式 AI，認為該技術會持續帶來價值[2]。

最佳做法 01

將重點放在強化目前能力

將重點放在提升現有工作流程/職能的效率與成效，機構便能逐漸進步。

機構可藉此釋出資源並奠定基礎，加速實現大規模的生成式 AI 轉型。

如果還不確定要如何運用生成式 AI，就不要急著籌組相關的內部機器學習運作平台團隊。如果已確定首要發展方向，則應在對外推出聊天機器人前，先設計幾個內部測試版本。

目前需要推動的專案可能是升級內部知識庫。這樣一來，模型在經過微調之後，就能替員工解答資料和程序方面的疑問。打造這類內部虛擬服務專員，才是機構的優先要務。

Richard Seroter —
Chief Evangelist and Head of Developer Relations at Google Cloud

最佳做法 02

訓練員工提升技能，加快採用速度

將資源投入傳授知識、到職訓練及提升員工技能，能帶來可觀價值，但往往不受機構重視。

如果能有效採用生成式 AI，員工就不再只會埋頭苦幹，而是懂得搜尋資訊完成工作。舉例來說，若某一職務因需處理文書作業而無法顧及其他工作，就非常適合使用生成式 AI。

假如所有人資部門成員都忙於處理文書作業，便無暇透過訓練課程引導員工培養必要技能，當然也無法協助整個機構採用生成式 AI。這時，運用 AI 減少文書負擔，人資專員就有更多時間協助員工逐漸提高效率，更樂意投入工作。

Carrie Tharp — VP, Google Cloud

找出預測指標

請注意，評估時會遇到障礙。雖然在某些領域，生成式 AI 能明顯提升現有做法的成效，但要透過量化指標評估進展可能不容易。

在生成式 AI 採用初期，應找出預測指標評估成效，而不是期待這項技術立即帶來收益。舉例來說，機構部署程式碼生成功能後，首先提升的通常是開發人員滿意度，接著才是各項效率指標。此外，生成式 AI 聊天機器人在漏斗前段獲得消費者信任和忠誠度後，需要過一段時間，銷量和收益才會成長。

> 要正確評估情勢確實不容易，主管往往更看重容易評估的漏斗後段指標。不過，對採取薄利多銷模式的零售商來說，獲得消費者信任並吸引他們購買高利潤產品，本來就是很長的價值實現途徑，相關成效評估也因此更複雜。
>
> Carrie Tharp — VP, Google Cloud

最佳做法 04

熱潮終會消退，需先未雨綢繆

迅速取得成果固然能創造價值，但再先進的技術遲早也會普及，保持現狀恐不利於企業發展。

目前生成式 AI 在媒體領域的用途大多是摘要影片重點、推薦影片、搜尋特定短片。不過，未來可能不只會用於尋找現有內容，還會根據觀看習慣或要求，即時生成專屬內容。5 年前，影視串流服務可憑藉優質的推薦演算法脫穎而出。如今，這點已成為消費者對所有影視串流服務的基本要求。

Carrie Tharp — VP, Google Cloud

選用 Google Cloud 開發生成式 AI 的理由

Google Cloud 能協助機構安心迅速地建構生成式 AI 服務，帶領機構前往全新篇章。

過去十幾年來，Google Cloud 持續運用 AI 大幅提升產品和服務的實用性，內部 AI 研究也一直走在 AI 領域前沿。我們運用這些研究成果開發了生成式 AI 和許多採用 AI 技術的核心產品，方便數十億人輕鬆處理日常事務。

如此強大的 AI 基礎，加上 Google 先進的硬體、模型和安全防護技術，使得 Google Cloud 擁有得天獨厚的優勢，讓所有人都能使用 AI 並從中獲益。

有了我們的整合式 AI 技術堆疊，客戶可更輕鬆地在最能發揮 AI 效用的基礎架構上訓練及提供模型，或是存取和自訂 Google 與業界的最佳基礎模型。此外，客戶還能使用整合式開發人員平台建構進階 AI 虛擬服務專員，透過 AI 協作工具提高工作效率。

同時，客戶也能運用 Gemini for Google Cloud 和 Gemini for Google Workspace 提升工作效率和安全性並掌握競爭優勢，最終增加收益。Gemini 會運用 AI 技術，為 Google Workspace 和 Google Cloud 使用者適時提供各類協助，包括開發和營運、安全管理、資料分析、資料庫、協作。

無論貴機構屬於零售業、製造業、醫療照護業、金融服務業或其他產業，都能透過 Google Cloud 推動劃時代的創新，並實現 AI 願景。

世界上沒有幾家公司發展 AI 的效率與規模能夠與 Google 相提並論。Google Cloud AI 基礎架構能夠提供全球頂尖的使用體驗和系統架構。

Forrester Research Inc.《The Forrester Wave™: AI Infrastructure Solutions》(Forrester Wave™：AI 基礎架構解決方案)，2024 年第 1 季

機構如何從 Google AI 合作夥伴生態系統獲益

為了提供客戶最多元的創新技術和解決方案，就必須要有開放的生成式 AI 合作夥伴生態系統。我們值得信賴的合作夥伴社群針對眾多 AI 計畫提供專業指引和支援，協助機構測試、加速採用並擴大規模。

我們的優勢合作夥伴計畫集結超過 10 萬家企業，以及眾多快速成長的生成式 AI 新創公司。計畫成員涵蓋模型建構商、商業應用程式供應商、資料供應商，以及基礎架構和服務合作夥伴，能與客戶共同推動 AI 轉型。到目前為止，我們的全球系統整合服務供應商已在 Google Cloud 的生成式 AI 生態系統，致力培訓超過 15 萬名顧問，隨時都能協助您加速部署 AI。

Google Cloud

運用生成式 AI 一舉成功

歡迎立即與我們聯絡，
預約生成式 AI 價值諮詢
服務。

資源

1 Salesforce，《New research: Over half of workers say generative AI will help advance their career, but most lack the skills》(最新研究：超過一半員工認為生成式 AI 有利職涯發展，但大多缺乏相關技能)，2023 年 7 月

2 Google Cloud，「生成式 AI 採用狀況問卷調查」，2023 年 10 月

3 Google Cloud 客戶價值與轉型部門，《評估客戶使用 Google AI 創造的商業價值》，2024 年 2 月

4 McKinsey，《A CIO and CTO technology guide to generative AI》(給資訊長與技術長的生成式 AI 技術指南)，2023 年 7 月

5 McKinsey，《The Economic Potential of Generative AI (as % of total marketing spending)》(生成式 AI 的經濟潛力，占總行銷支出的百分比)，2023 年 6 月

6 Google Cloud，《How Google Cloud improved customer support with Contact Center AI》(Google Cloud Contact Center AI 如何提升客戶服務成效)，2023 年 8 月

7 Google Cloud，Agent Assist

8 KPMG，《Gen AI consumer retail report》(生成式 AI 對消費性商品與零售業的影響力報告)，2023 年 6 月

9 IBM，《The CEO's guide to generative AI: Customer & employee experience》(給執行長的生成式 AI 指南：消費者與員工體驗)，2023 年 8 月

10 Accenture，《A new era of generative AI for everyone》(人人都能運用生成式 AI 的新時代)，2023 年 5 月

11 IBM，《Augmented work for an automated AI-driven world》(邁入自動化 AI 驅動的世界，大幅提升工作價值)，2023 年 8 月