



# 2026 年 AI 智能 体趋势

金融服务



# 关于本报告

本报告提供了一系列核心洞察,旨在帮助企业领导者规划 2026 年乃至更长远的 AI 智能体战略。每一个趋势都附有鲜活的实例、技术干货及用户故事,供您与团队分享、深研。

这些趋势是结合定性与定量数据甄别而出的,数据来源涵盖了 Google Cloud 和 Google DeepMind 对 AI 领军人物的内部访谈、用户案例研究,以及 [2025 年《金融服务行业的 AI 投资回报率》报告](#) (基于对全球金融服务行业 556 位高管的问卷调查) 中的深刻见解,在进行分析时使用了 NotebookLM 和 Google AI Studio。

## 就报告内容提问

想要深入了解这些趋势? NotebookLM 随时为您提供帮助,只需点击上方图标即可查看此报告的互动版本。

# 智能体正重塑 2026 年的商业价值格局

人类所能企及的极限,已被重新定义。

当头条新闻聚焦于遥远的通用人工智能 (AGI) 时,金融服务行业的决定性变革正在当下发生:智能体 AI。它不再局限于回答问题,而是能领会目标、规划路径,并在人类的全面指导与监督下,跨越各类应用执行操作,最终实现目标。

正是这种能力,让 AI 成为首个真正拥抱每一个体的技术,无缝渗透人们的个人生活与职场工作。它的强大之处在于通过更精准的记忆回溯、更迅捷的数据处理和更卓越的推理逻辑来拓展人类的能力边界,无论是后台支持、前台业务还是高管决策,皆能受益。但要实现这种普惠式的能力飞跃,前提是我们必须确保技术的广泛普及、核心技能的同步提升,以及全员的深度参与。

本报告将为您揭示 2026 年重塑金融服务格局的五大 AI 智能体趋势。若想挖掘其中的红利,单凭简单的工具升级已不足够。这还需要企业领导者摒弃成见,大刀阔斧地推动文化转型,从而在智能体 AI 的全新时代里乘风破浪。

## 🗨️ 什么是 AI 智能体?

智能体是一种集先进 AI 模型的智能与运用各种工具的能力于一身的系统,能够在您的掌控下代表您执行各项操作。

2025 年 5 月 I/O 大会

Google 首席执行官 Sundar Pichai

在主旨演讲中的发言

# 2026 年重塑金融服务行业的五大 AI 趋势

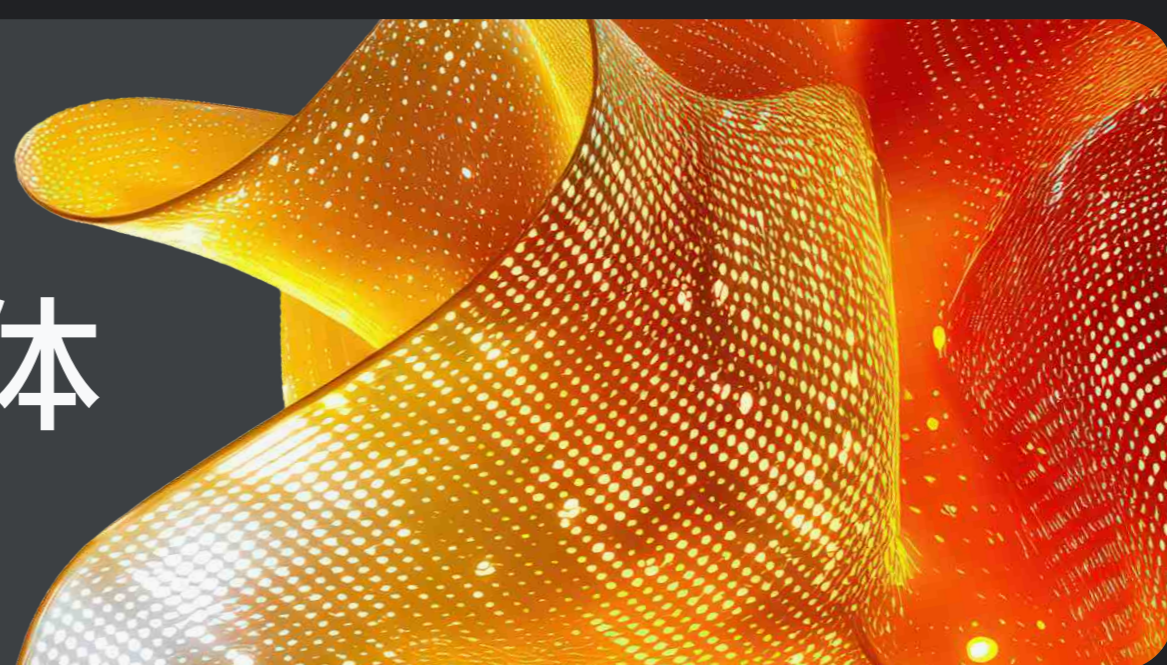
1 让智能体赋能每个员工

赋能个体, 实现极致生产力



2 将智能体融入每个流程

凭借以事实为依据的智能体系统, 驱动业务稳步前行



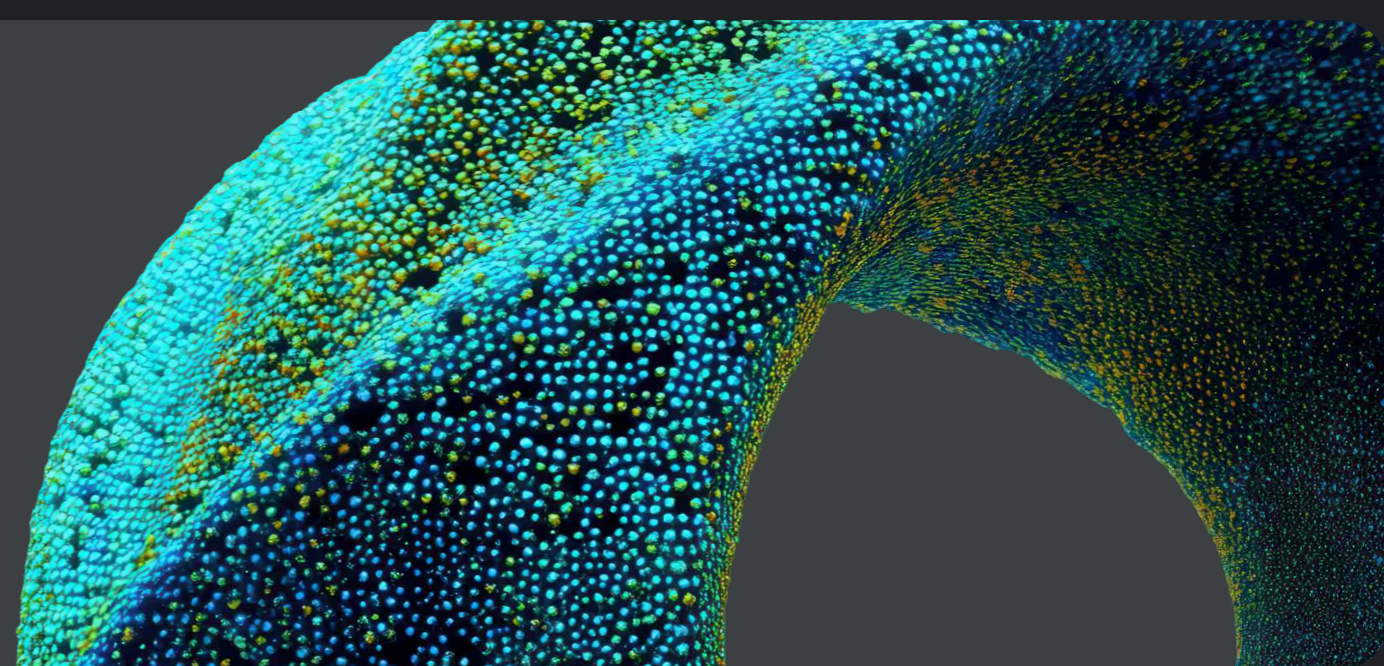
3 用智能体革新客户体验

打造私人礼宾般的极致体验, 让客户心满意足



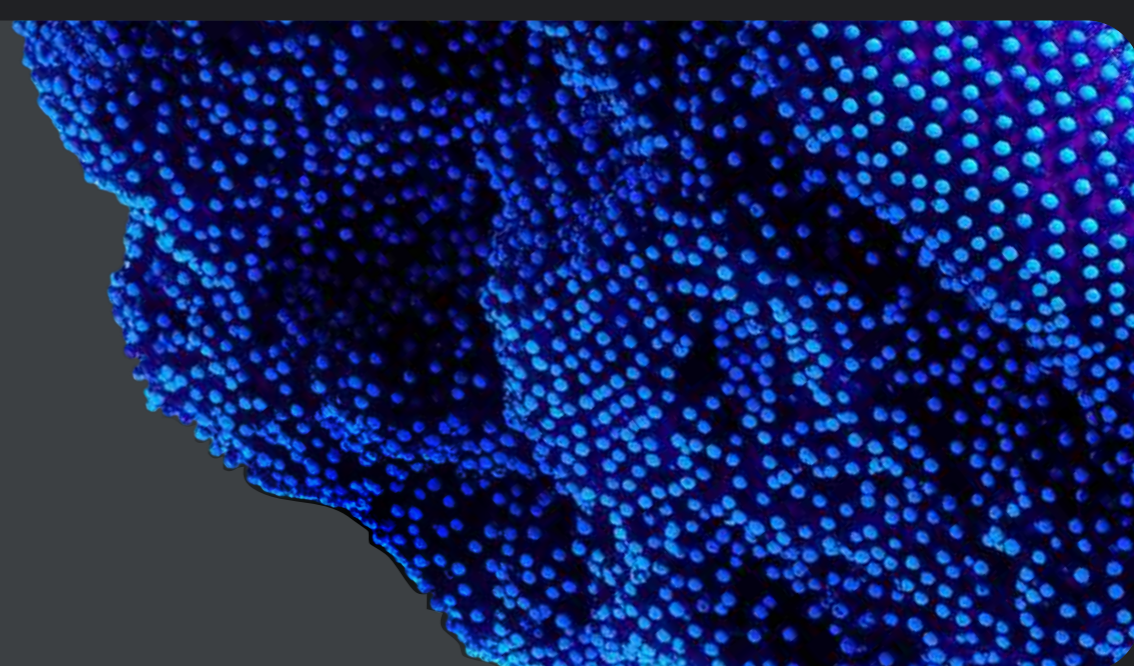
4 借智能体全面守护安全

引领安全防御从被动告警升级为主动处置



5 让智能体应用真正普及

人才技能的进阶, 才是商业价值增长的根本动力





让智能体赋能  
每个员工

赋能个体，  
实现极致  
生产力





## 2026 年最关键的商业变革 不只关乎效率,更是一场追 本溯源、以员工为核心的深 刻重塑。

这种崭新的智能体模式旨在延伸每个个体的能力边界,让所有人都成为创新与发展的原动力。

其背后的推手是人机交互的范式转变:从传统的指令式计算(如分析表格、编写代码)转向意图式计算。展望 2026 年,员工将能自如地提出目标,剩下的“如何做”将由计算机利用 LLM 和智能体自行拆解完成。

# 53%

在已使用生成式 AI 的组织中,有 53% 的金融服务行业高管表示其组织已在生产环境中部署 AI 智能体<sup>1</sup>,并将其应用于各种场景<sup>2</sup>

其中:

43% 将其用于欺诈管理与检测

42% 将其用于风险管理

41% 将其用于客户引导及了解客户 (KYC)

<sup>1</sup> Google Cloud,《金融服务行业的 AI 投资回报率》,2025 年(金融服务行业受访高管人数:n=556;问题:(1) 企业如何利用 AI 智能体?  
(2) 贵公司目前在生产环境中总共部署了多少个 AI 智能体?)

<sup>2</sup> Google Cloud,《金融服务行业的 AI 投资回报率》,2025 年(所在组织目前正在利用智能体 AI 的金融服务行业受访高管人数:n=297;  
问题:贵公司在哪些应用场景中部署了 AI 智能体?)



“2026 年, AI 智能体将从简单的工具发展为可成倍提升工作效率的战略利器。在金融服务这个高风险行业, 这些智能体的功能将从‘搜索’转向‘解决’, 使每位员工都能以数据驱动的精淮度发挥出最高的工作效率。”



# Toby Brown

Google Cloud 全球战略行业  
金融服务业总监



花旗已向 84 个司法管辖区的超过 18.2 万名员工推广了内部 AI 工具。截至 2025 年第三季度, 花旗员工已与这些工具进行了大约 2,100 万次互动, 将原本需要数小时才能完成的工作缩短到了几分钟。



# 融合协作的 新工作模式

在这种新模式下,上至总监,下至初级分析师,每位员工都转型为智能体的监督者。

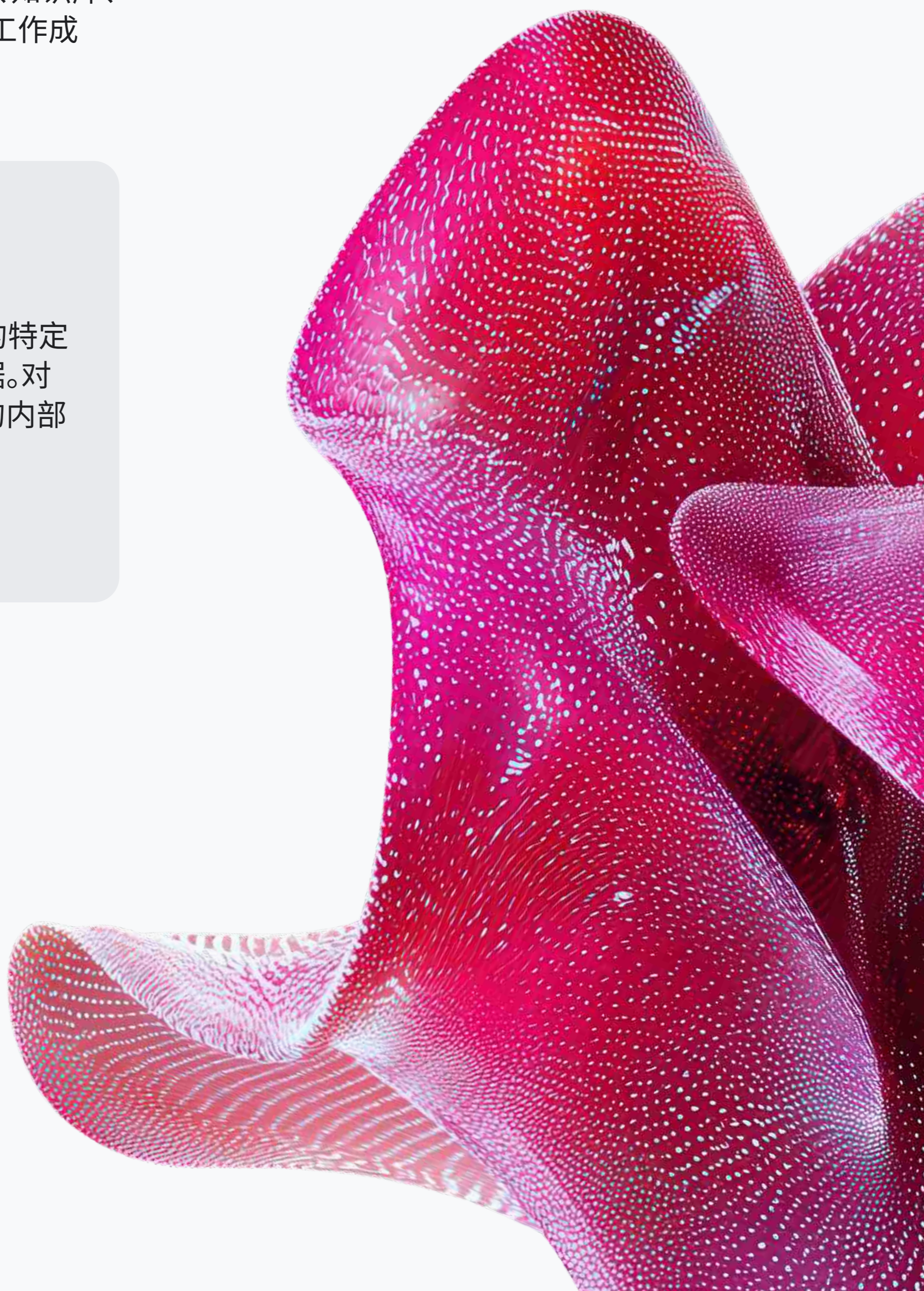
他们的主业不再是亲自执行那些单调乏味的任务(例如综合分析、数据收集与尽职调查、推介材料制作和客户文档定制),而是调度一队各有所长的 AI 智能体去攻克目标。这种模式的本质不仅在于任务下放,更在于个人能力的放大。真正的潜能释放,来自于让员工使用懂企业“内情”(内部系统、知识库、客户数据和过往案例)的智能体,显著提升工作成效。



## 什么是 AI 接地?

它是指将 AI 模型的回答建立在可核实的特定事实(即“标准答案”)之上,使其言之有据。对企业来说,这种“标准答案”即是其自有的内部数据。

[了解详情](#)





员工的核心价值将转变为把控战略方向并对最终成果进行把关。他们新的职责范围涵盖：

### 下放机械繁杂的事务

精准识别适合智能体的任务并加以指派。

### 确立目标

清晰描绘智能体应实现的理想结果。

### 制定方略

利用人类的判断力来指导智能体,对 AI 难以拿捏的细节做最终决断。

### 验收成果

担当最终把关人,确保质量、准确度和语气符合要求。



MACQUARIE  
BANK

Macquarie Bank 率先采用了 Gemini Enterprise。这是一个智能体平台, 可让该组织中参与澳大利亚零售银行业务的每一位员工 (而不仅仅是技术或工程团队) 都获享 Google AI 的全部功能, 从而在整个组织范围内提高工作效率并推动创新。



## 运作方式

化身“以一当十”  
的投资组合经理

以往,投资组合经理总是疲于在大量噪音中甄别有效信号,以期为客户带来回报。2026年,他们只需调度一套专业的智能体系统即可锁定胜局,无需再亲自执行每一项细枝末节。

让智能体聚焦于专项任务,投资组合经理便能专注于高影响力的客户投资组合风险和业绩,从而成倍放大产出效能。

请总结附件中各公司过去五年的收入和盈利情况,并撰写一份趋势报告



Gemini Enterprise 正在思考...

◆ 已收集数据源 ▾

◆ 正在汇编数据和趋势...

我已获得原始数据。现在,我需要使用 Python 来处理这些数据,以创建表结构并计算变动情况。

处理 Python 原始数据

处理 DataFrame

◆ 正在执行 Python 计算...

现在,系统生成了包含所有必要计算的表。百分比列仍显示完整精度,我需要将它们四舍五入到小数点后一位。此外,百分比的输出格式也不太正确,因为不同来源的格式并不统一。我将在下一步中修复此问题。我还需要提取原始数据来生成 .csv 文件。

◆ 重新运行 Python 计算...

🛡️ 请随意提问、搜索数据、使用“@”提及或 /tools



显示的信息可能不准确,请仔细核查回答内容。



# 投资组合经理的专业智能体系统

他们的新角色将是在既定防护措施下,统筹调度以下专业智能体:

## 🗨️ 市场新闻智能体

监控新闻、事件和专有触发因素,以识别和综合分析对客户投资组合的影响,并生成推荐行动供投资组合经理审阅。

## 🗨️ 金融建模智能体

根据业务需求调整金融模型,并对各种市场因素进行情景分析,以评估对客户或投资组合的影响。

## 🗨️ 深度数据研究智能体

从公共和专有来源提取数据并进行分析,以形成论点。

## 🗨️ 金融报告智能体

根据其他智能体进行的分析,创建定制的客户报告。

## 🗨️ 复杂推理智能体

在投资组合经理的指导与监督下执行复杂的定量分析,以衡量风险。



### 数据小贴士

团队可以将数据智能体用作智能倍增器。

[了解操作方法](#)





Deutsche Bank

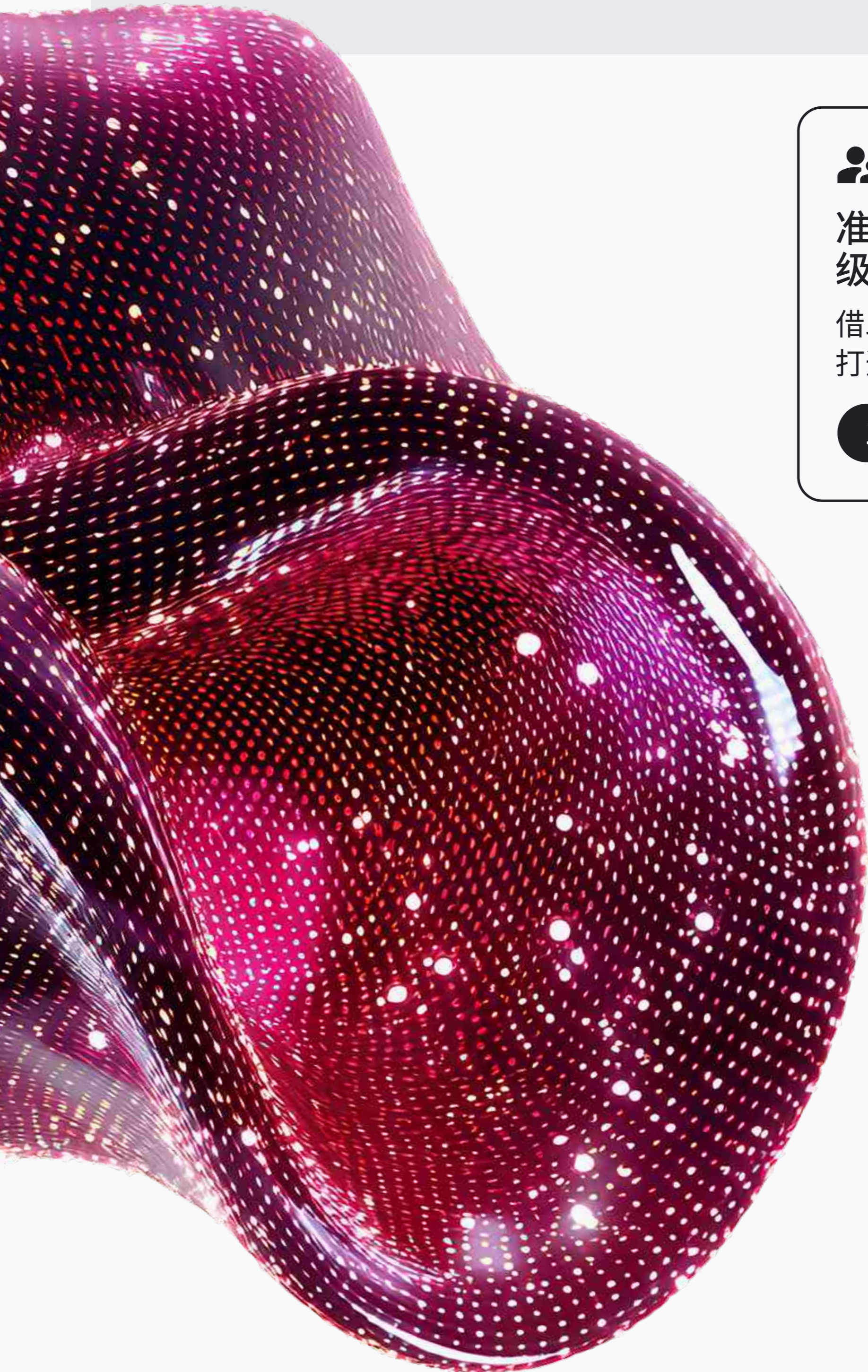
德意志银行推出了 DB Lumina, 这是一款由 AI 赋能的数字助理, 可帮助自动执行数据分析、简化 workflow 并提供更准确、更及时的分析洞见, 同时满足监管严密的金融行业对数据隐私权的严格要求。



准备好打造一支“以一当十”的超级团队了吗?

借助 Gemini Enterprise, 员工可以亲手打造并掌控自己专用的 AI 智能体。

[立即试用](#)





将智能体融入  
每个流程

凭借以事实为  
依据的智能体  
系统，驱动业  
务稳步前行



所谓智能体系统,本质上是一条“数字流水线”—它是由人来掌舵的多环节 workflows,协调调度多个智能体,实现业务流程的端到端闭环。

展望 2026 年,价值的真谛在于先为个体和团队赋能,进而推动整体业务以更智能、更高效的方式全天候、大规模运转。



# 40%

的金融服务行业高管表示,所在组织已部署超过 10 个 AI 智能体<sup>3</sup>

“2026 年,智能体系统的强大之处在于,它们能够处理复杂问题,同时确保准确性和可重复性。例如,在合规性方面,智能体系统可以协调从监管发现到政策更新和审核就绪型日志记录的所有事务,帮助将合规性工作从手动执行转变为可验证的无缝 workflow,实现从瓶颈到竞争优势的华丽转身。”



## Toby Brown

Google Cloud 全球战略行业  
金融服务业总监

<sup>3</sup> Google Cloud,《金融服务行业的 AI 投资回报率》,2025 年(金融服务行业受访高管人数:n=556;  
问题:贵公司目前在生产环境中总共部署了多少个 AI 智能体?)



# 数字化流水线： 统筹调度智能体系统

数字化流水线的实现得益于 [Agent2Agent \(A2A\)](#) protocol, 该协议与 [Model Context Protocol \(MCP\)](#) 协同工作, 让不同的 AI 智能体能够安全地相互“对话”并访问企业数据。

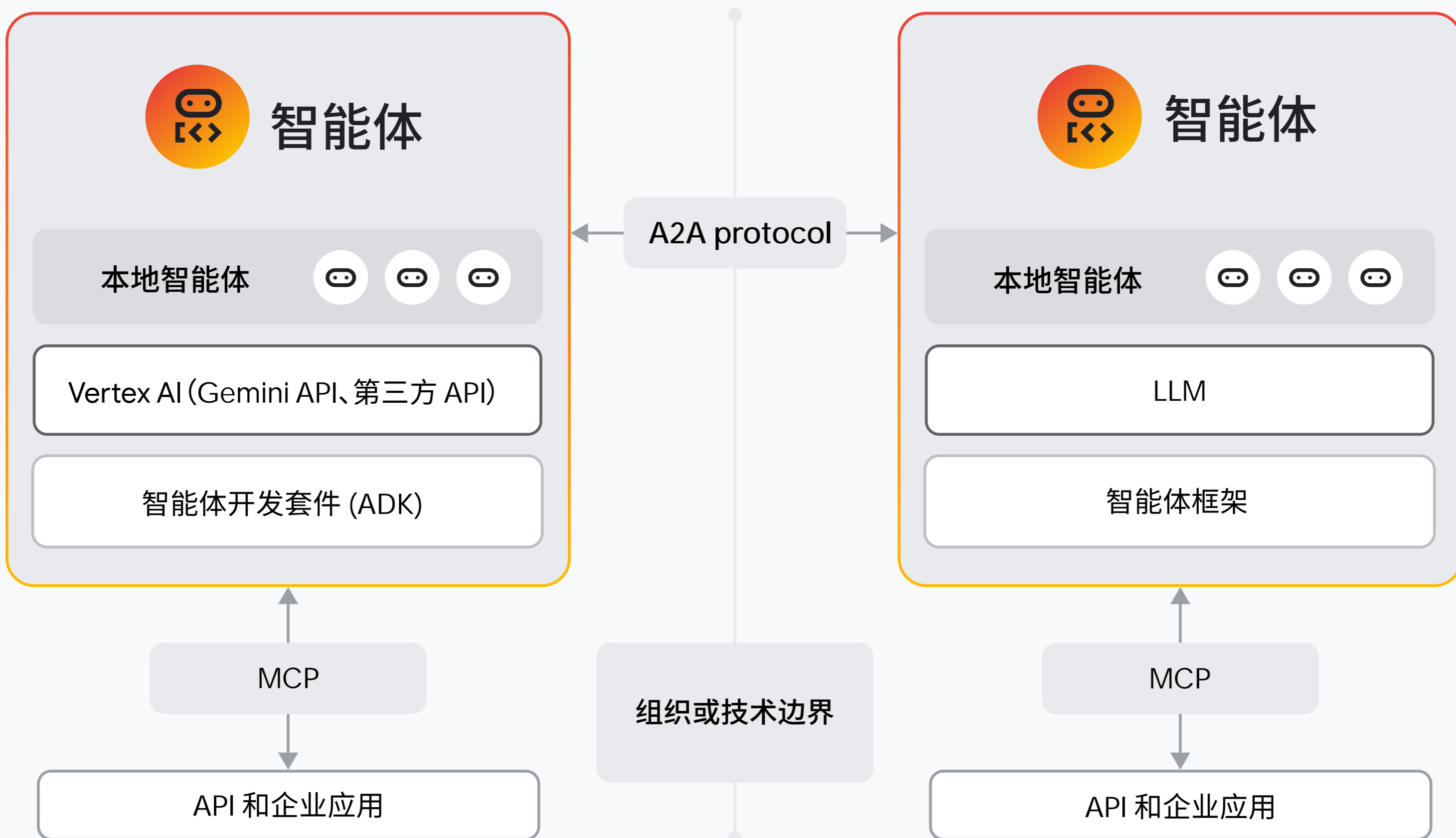
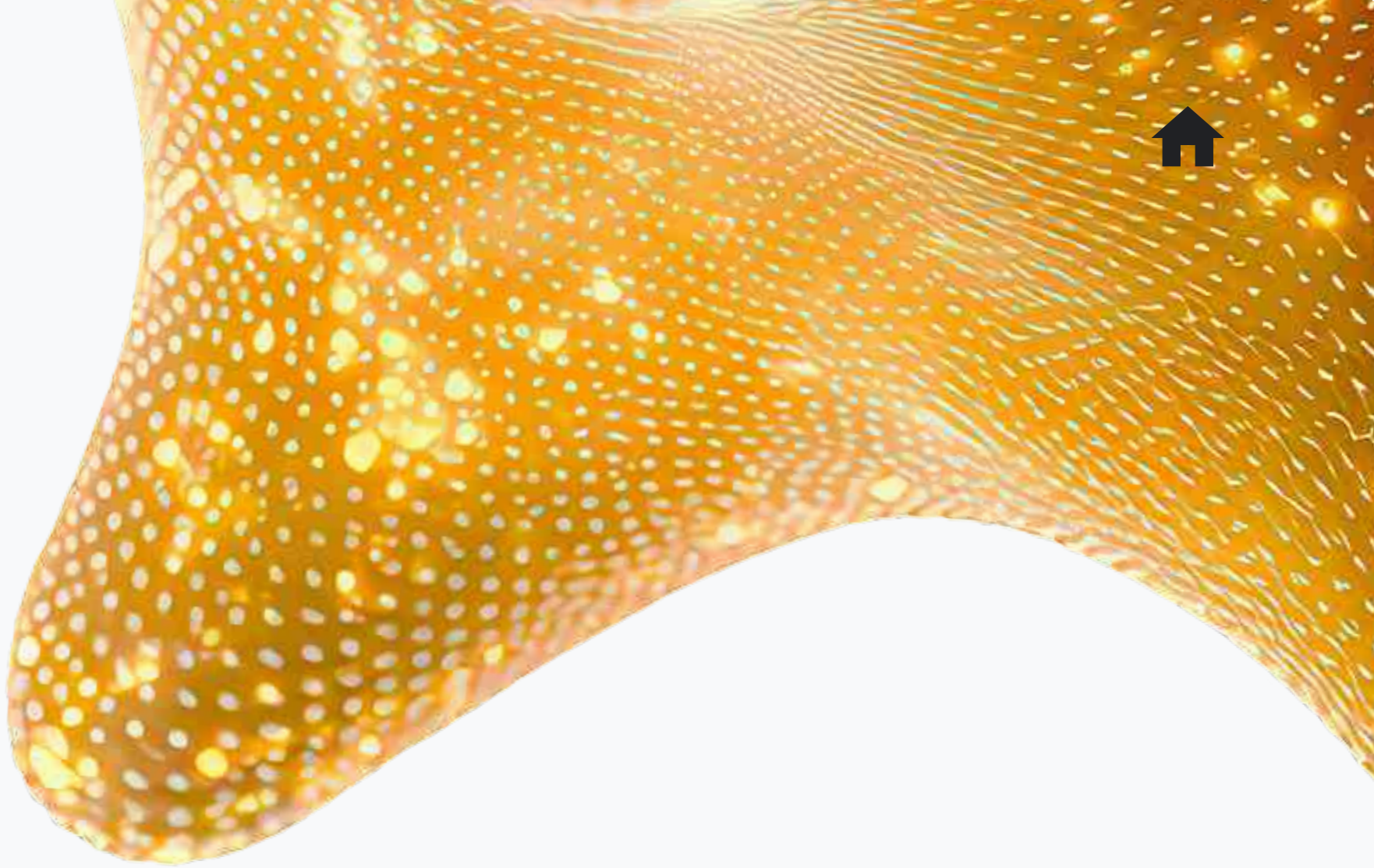
A2A 是一种开放标准, 可让 AI 智能体之间实现无缝集成和协调, 即使它们来自不同的开发者、基于不同的框架构建或归不同的组织所有, 也能实现协同工作。

虽然大语言模型 (LLM) 是这些智能体的“大脑”, 但它们仍面临两大瓶颈: 其知识库在训练后即固化; 而且它们缺乏与现实世界交互的能力, 难以获得实时数据或执行具体操作。

MCP 可以解决这一问题。通过为 AI 应用打造标准化的双向连接, 它使 LLM 能轻松集成 [Cloud SQL](#)、[Spanner](#) 等托管式数据库和 [BigQuery](#) 等数据平台, 实现与各类数据源和工具的无缝对接。

这些开源协议 (A2A 和 MCP) 为 Agent Payments Protocol (AP2) 奠定了基础。





### 数据小贴士

了解您的数据团队可如何利用业务数据为 AI“接地”。

开始

## 运作方式

# 智能体电商： 正在进行时

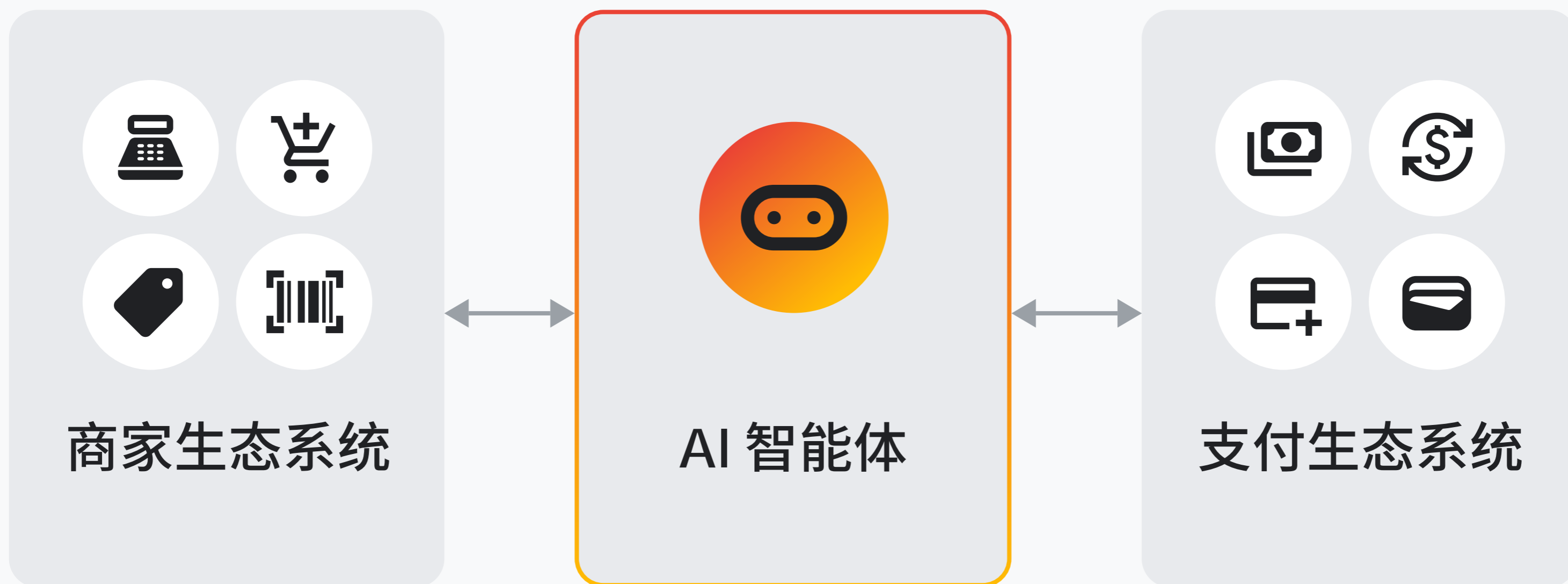
现有的支付系统是基于“人类直接操作”这一预设构建的。

这带来了根本性的安全挑战：如果是获得人类预授权的非人类实体（智能体）来做最终交易决策，结果会怎样？

智能体如果在 [Google Agent Payments Protocol \(AP2\)](#) 这样的新框架下发起付款，则可以证明用户

已授权，从而使付款处理方可以确保智能体的请求准确反映用户的真实意图，并在发生欺诈性或不正确的交易时确定责任方。

AP2 旨在作为 A2A 和 MCP 等开源协议的可选扩展，并与诸如 Universal Commerce Protocol (UCP) 等新协议配合使用。例如，它可以对 A2A protocol 进行扩展，支持购物智能体、商家和凭据提供方等参与者之间的多智能体支付交易。





设想一下，一位顾客看中了一件冬季夹克，却发现心仪的颜色断货了。这时只需告知智能体：

“一旦这件夹克有了黑色款，且价格低于 100 美元，就帮我下单。”

智能体便会时刻留意价格与库存动态，凭借人类的预授权，在目标商品上架的瞬间完成安全支付，将原本极易错失的高购买意愿转化为实实在在的订单。

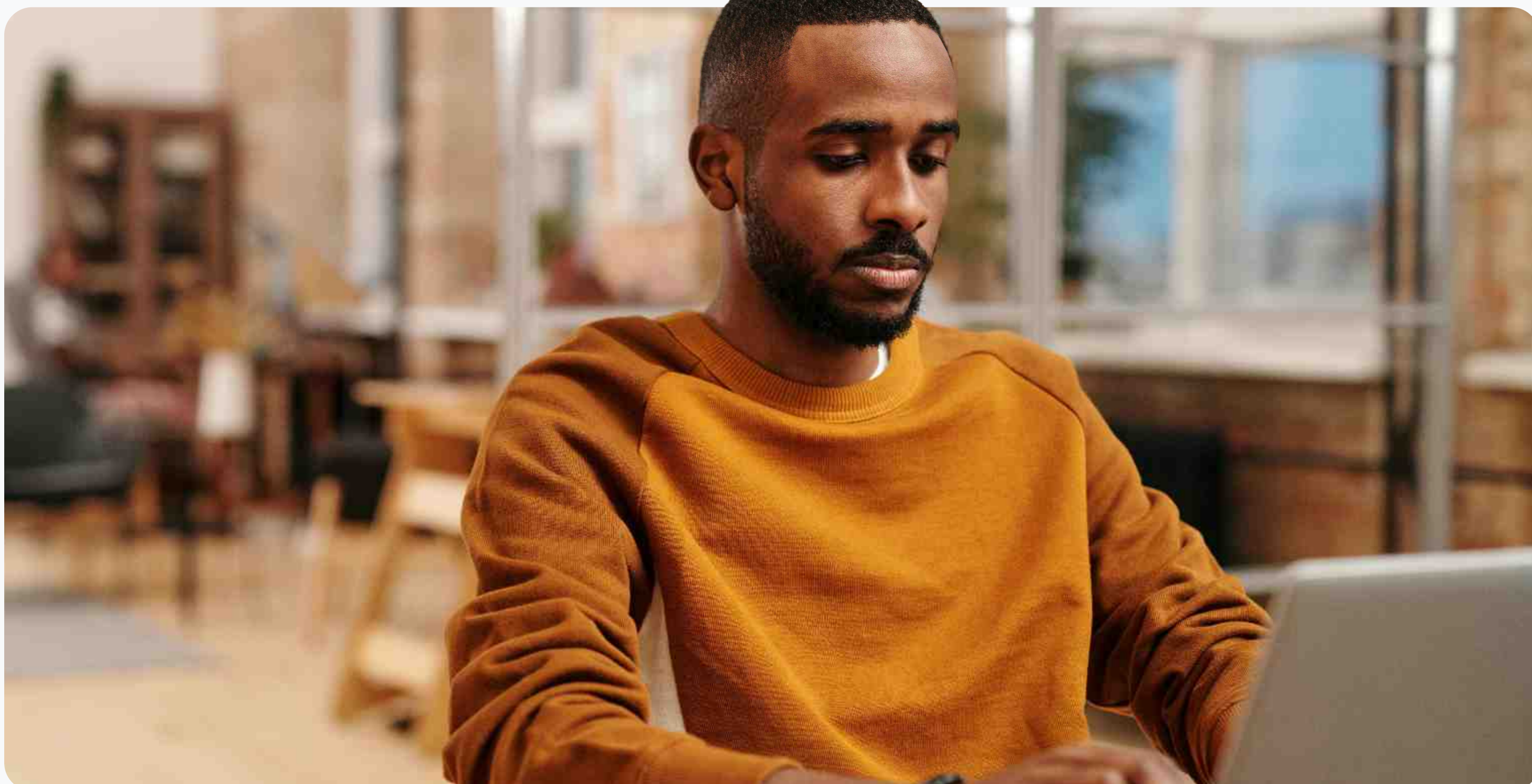


试用 Vertex AI

开始



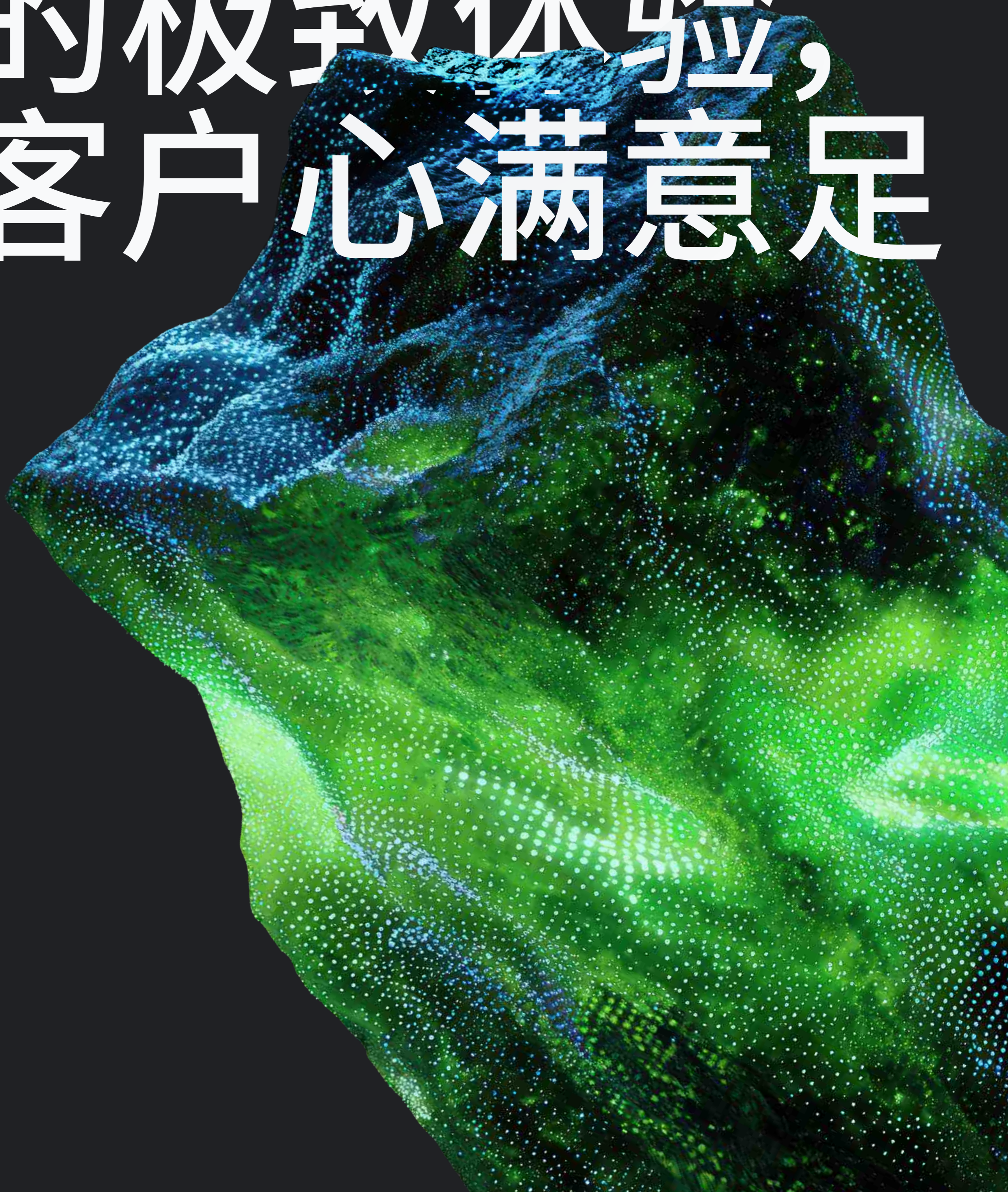
PayPal 正利用 Google Agent Payments Protocol (AP2) 等行业前沿协议，开创智能体购物与商业体验的新篇章。这套安全、开放、可扩展的解决方案为智能体商业的未来发展铺平了道路。





用智能体革新  
客户体验

打造私人礼宾  
般的极致体验，  
让客户心满意足





过去十年,说到客户服务自动化,无非是预设好的聊天机器人机械地回答简单提问并“挡掉”支持服务工单。

它们效率尚可,却难以理解那些复杂且微妙的询问。

得益于 LLM 和 A2A 的突破,2026 年将有更贴心的“私人礼宾式”智能体问世。这些 AI 智能体将能铭记客户的偏好与历史对话,在企业与客户间搭建桥梁,奉上真正的一对一专属体验。



# 57%

在已实现 AI 智能体落地的金融服务组织中,有 57% 的高管表示,他们已采用智能体来改善客户服务和体验<sup>4</sup>

“我们正在见证金融服务行业的根本性转变:客户从使用静态“聊天机器人”转变为与推理性 AI 智能体互动。不同之处在于,前者仅仅是理解客户的语言,而后者则可理解客户的意图和语境。这已不再仅是对客户服务的升级,而是大规模实现了客户关系的现代化。”



# Georgina Bulkeley

Google Cloud 全球战略行业  
金融服务业总监

<sup>4</sup> Google Cloud,《金融服务行业的 AI 投资回报率》,2025 年(所在组织目前正在利用智能体 AI 的金融服务行业受访高管人数:n=297;问题:贵公司在哪些应用场景中部署了 AI 智能体?)



# 千人千面的规模化 演绎

您的客户再也不必反复说明“我是谁”，也不用一遍遍像复读机一样陈述困扰。

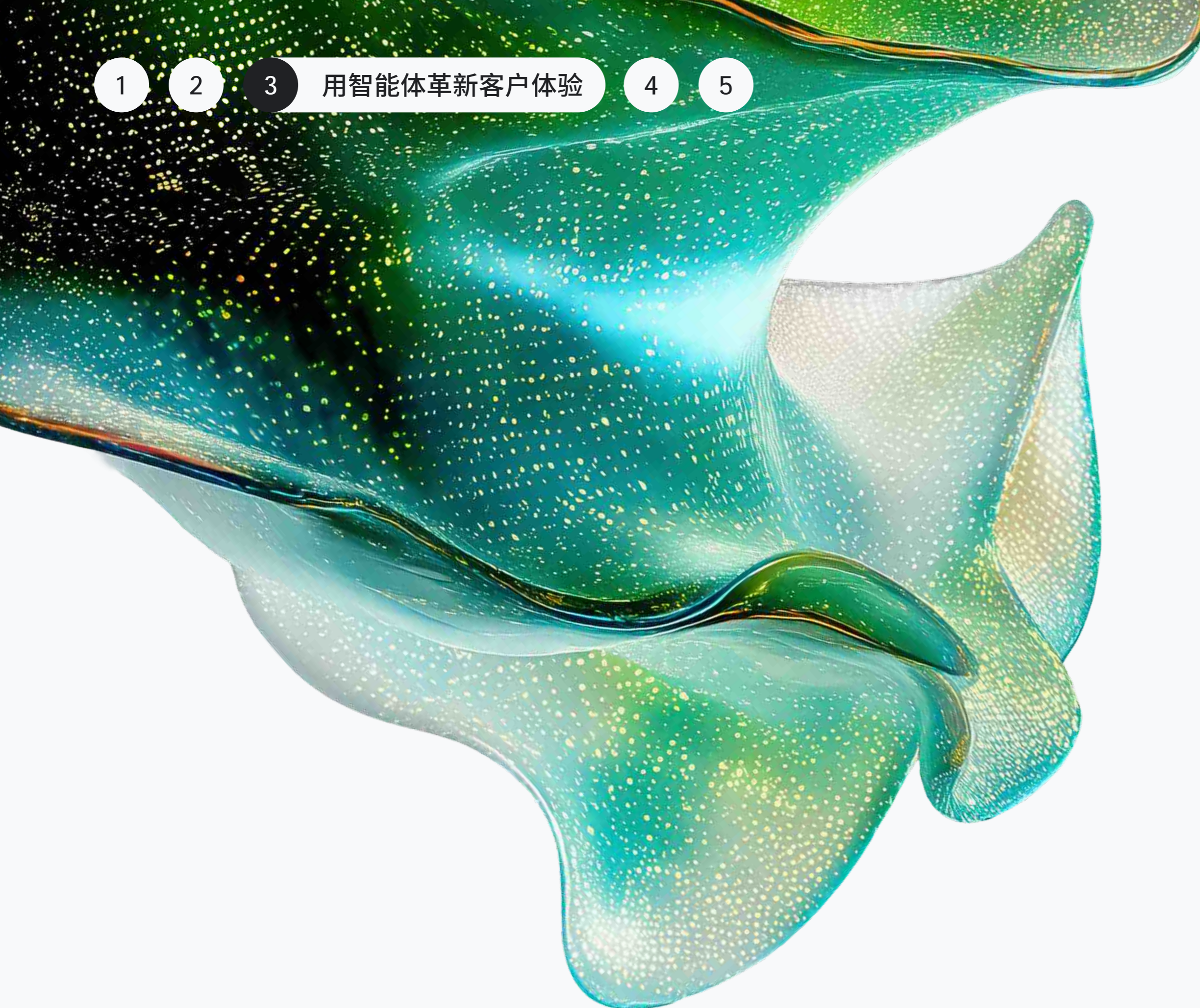
胜负的关键不仅是 AI 技术，更是数据的力量。“礼宾”智能体之所以游刃有余，全赖于它植根在您为客户构建的专属企业语境之中 — 在本例中，就是内部研究报告。

## 🗨️ 传统聊天机器人

“感谢您的提问。但我不太理解您的意思。我最擅长处理简短的陈述或问题，例如‘我的余额是多少？’”

## 🗨️ “礼宾”智能体

“艾莉，您好！  
我了解到，您要询问的是 SPAXX 货币市场基金的收益到底算股息还是利息，以及您会收到哪种税表。SPAXX 的年股息为每股 0.04 美元，截至今天的收益率为 4.00%。SPAXX 收益将在 1099-DIV 表中申报，您将在本纳税年度结束后次年的 1 月 31 日之前收到该表。您是否有兴趣了解其他货币市场基金？”



“

智能体 AI 将帮助我们以更高的成本效益,向更广泛的客户群体提供更高质量的服务。”



Oliver  
Dörler

Commerzbank 首席数据和 AI 官



## 运作方式

# 随时在线的 智慧援手

客户服务的核心, 在于切实解决痛点。

“礼宾”智能体不会等到客户抱怨才开始行动。它会通过监测系统触发信号来防患于未然, 并利用实时数据解决问题, 从而在人类的指导与监督下, 既提供洞察, 又落实行动。



试用 Gemini Enterprise  
for Customer Experience

开始

### Vertex AI Search

通过智能体搜索获得准确、  
即时的答案

### 购物智能体

具有复杂推理能力的“礼宾式”数字化服务,  
可执行已获许可的操作

### CX Agent Studio

全天候待命, 个性化的多模态  
客户互动智能体

### Agent Assist

实时指导与辅助, 助力更高效  
地处理问题

### CX Insights

深度洞察数据, 优化客服运营  
表现及效能



## 化被动为主动, 用服务赢取信赖。

假设这样一个场景: 一个月前, 客户 John 注册了某“高级健身应用”的 30 天免费试用。三天后, 他停止使用该应用, 但忘了取消订阅。明天, 该应用将自动从他的卡中扣除 150 美元, 作为一整年的会员费。

“礼宾”智能体可以扫描即将到期的预定付款和商家授权数据, 并通过执行以下步骤标记潜在的“账单暴击”款项:

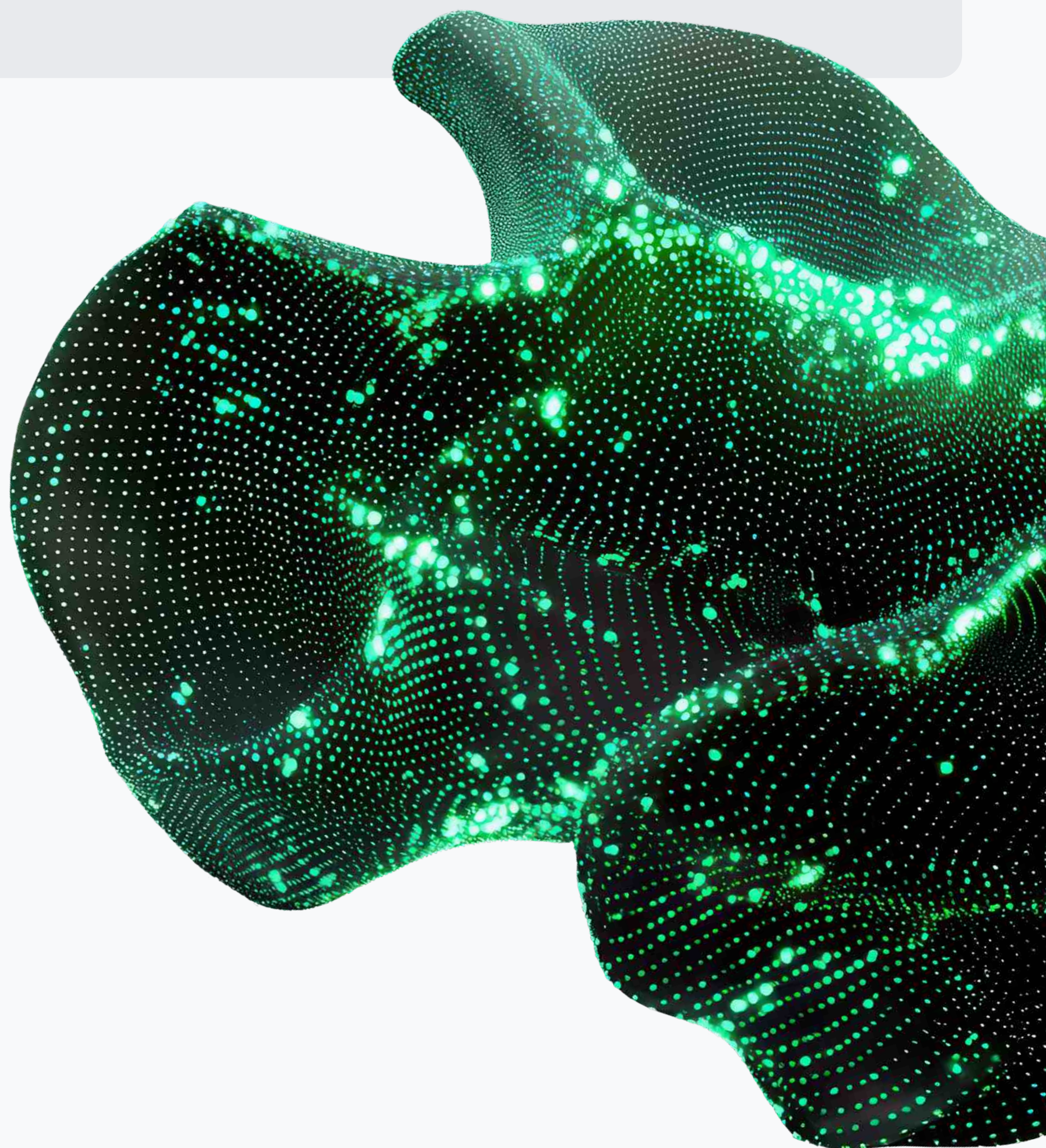
- 1 检查后端, 发现一笔待处理的授权付款: “150 美元: 高级健身应用”, 预定在明天支付。
- 2 访问 John 的交易记录, 发现自初始注册以来, 他没有与该商家进行过任何互动, 也没有小额的应用内消费。这种模式表明他“放弃”了该应用, 并非“活跃用户”。
- 3 短信告知客户: “John, 您好! 我是您的银行自动助理。谨此提醒: 您的‘高级健身应用’免费试用期将于明天结束, 届时将自动续订, 费用为 150 美元。我们注意到, 您最近并未使用这张卡在该服务中消费。如果您想让我阻止这笔扣款并为您结束订阅, 请回复‘取消’; 如果您想与人工客服对话, 请回复‘客服’。”
- 4 在 John 回复“取消”之后, 智能体将阻止相应的商家 ID, 通过 API 向供应商发送取消通知, 并向 John 确认: “设置完毕! 您不会被收取 150 美元。我已经从您的已批准列表中移除了该商家。”



难题即刻迎刃而解。至关重要的一点是, AI 会明确表明自己的身份, 并随时提供直接联系人工客服的途径。对于复杂或情绪化的状况, 智能体能够执行“智能交接”并附带详尽摘要; 若情况进一步升级, 人工团队也能从容接手。



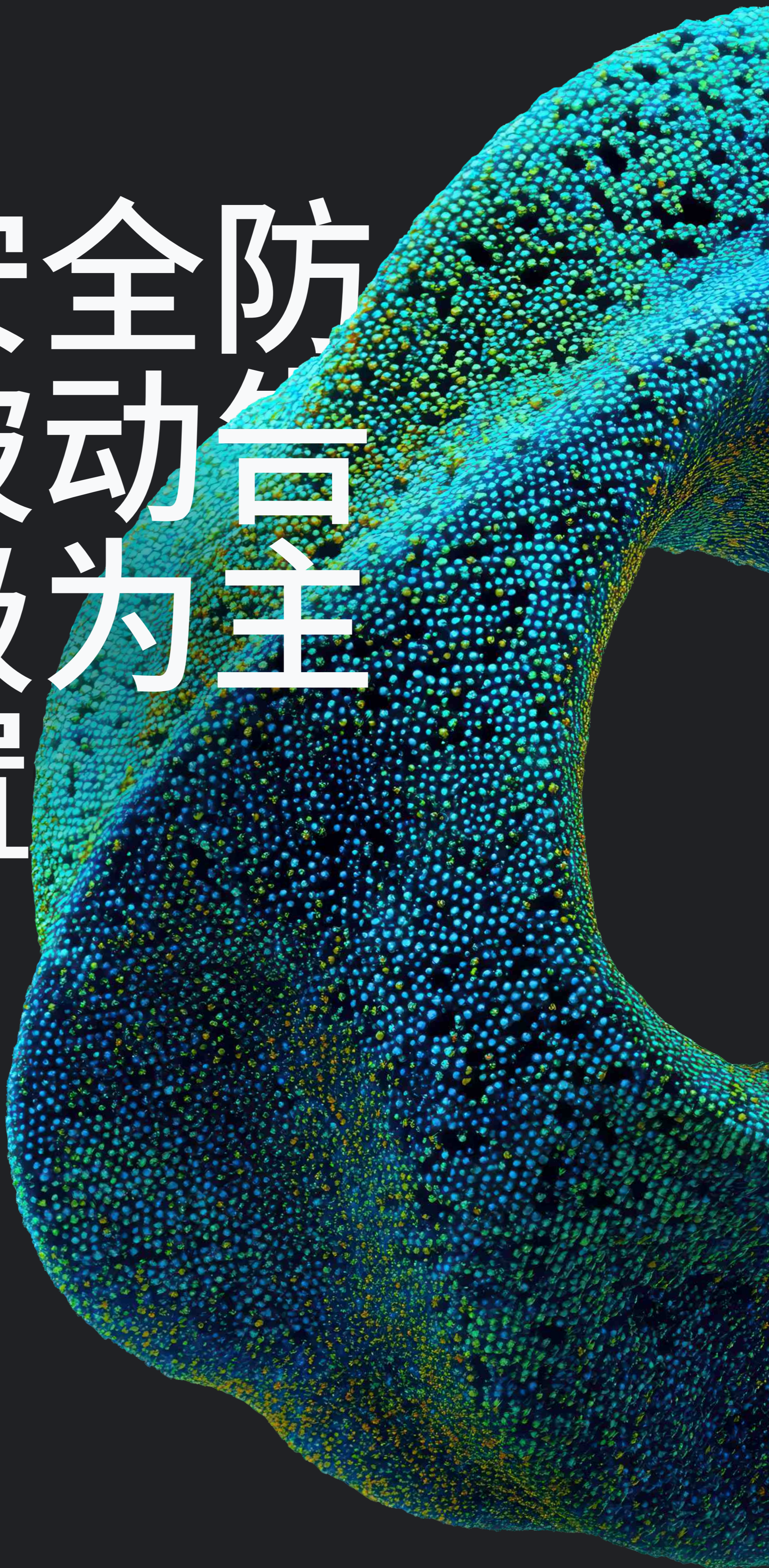
Starling Bank 推出了英国首款用于打击诈骗的 AI 工具。该工具允许客户上传线上购物平台中相关商品和广告的图片, 并分析这些图片中是否存在欺诈迹象, 然后在几秒钟内提供个性化指导。该工具旨在减少授权推送支付 (APP) 欺诈事件, 即客户在不知情的情况下批准向诈骗者付款。2024 年, 此类欺诈事件在英国造成的损失高达 4.5 亿英镑。





借智能体全面  
守护安全

引领安全防御  
从被动告警  
升级为主动  
处置





在现代安全运维中心 (SOC) 中，人工分析师时刻经受着数据与告警的狂轰滥炸。高达 82% 的从业者忧心忡忡，唯恐因令人疲于奔命的告警而漏掉真正的威胁或突发事件。<sup>5</sup>

SOAR (安全编排、自动化和响应) 解决方案虽然实现了部分自动化，但往往只能带来有限的增量效益。真正的变革在于智能体 — 它们具备推理、执行、观察并根据新情报随机应变的能力，这种潜力将帮助安全团队更精准地捕捉威胁，并做出有力回击。

升级版的安全 AI 框架 2.0 将可助您快速化解自主 AI 智能体带来的各种新兴风险。不仅如此，DeepMind 在 [CodeMender](#) 上的前沿探索也初露锋芒。作为一款专注于自动强化代码安全的 AI 智能体，它展现出了惊人的潜能 — 哪怕是千锤百炼的软件，它也能敏锐捕捉到其中潜藏的零日漏洞。

展望 2026，AI 智能体将在漏洞挖掘、告警筛选及调查研判等方面，为您提供更有力的支持。



# 46%

在已实现 AI 智能体落地的金融服务组织中，有 46% 的高管表示，他们已采用智能体来辅助安全运营与网络安全工作<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Forrester, 《威胁情报基准:从被动应对到主动预测》, 2025 年

<sup>6</sup> Google Cloud, 《金融服务行业的 AI 投资回报率》, 2025 年 (所在组织目前正在利用智能体 AI 的金融服务行业受访高管人数:n=297;问题:贵公司在哪些应用场景中部署了 AI 智能体?)



如今, CISO 的目光紧盯着如何以最小成本换取最大安全收益。智能体正是破局的关键, 它们能以更快的速度侦测并应对企业风险。尤为关键的是, 它们能将 SOC 分析师从繁琐的战术响应中解放出来, 转型为掌控全局的战略防御者。”



Jon  
Ramsey

Google Cloud 安全产品副总裁兼总经理

# 半自主化的安全运维闭环

智能体 SOC 将会统筹调度一个由各类任务型智能体组成的系统。其中每个智能体都有自己的专属角色,并为了共同的安全目标协同作战。

一旦接收到安全告警,智能体 SOC 便会运转流程,激活各种智能体:



通过“评估—行动—再评估”这一动态闭环,系统能够实时适应瞬息万变的安全局势,从而将人工分析师从琐事中解放出来,去攻克那些更高价值的难题。

想要协同作战, SOC 智能体群必须基于统一的企业背景信息,并共享各类安全数据源(例如安全遥测数据)。利用 A2A 和 MCP 等技术,它们实现了频繁的互通与操作调整。同样重要的是,必须用安全专家源源不断的实战经验来持续训练这些智能体。



“

AI 已经在检测零日漏洞、甄别恶意代码，并大幅提升防守方的工作效率。当攻击者也开始利用这项技术时，AI 将是我们直面这一新挑战的核心武器。”



# Sandra Joyce

Google Cloud 威胁情报副总裁



**APEX**  
Fintech Solutions™

Apex Fintech Services 在安全防护工作中使用了 Gemini 模型，将复杂威胁检测功能的编写时间从几小时缩短到几秒钟。



## 运作方式

# 让安全分析师 价值跃升

智能体系统就像是“效能倍增器”，它的加入将让人类分析师的工作焕然一新。把那些被动应对的“告警监控”工作交给 AI 智能体后，分析师便可从中解脱出来，站在战略高度去处理更关键的任务，比如：

### 威胁搜寻

凭他们的直觉和经验给智能体指路。比如：“智能体，我觉得这台服务器有猫腻。查查有没有异常的数据外传情形。”

### 监督智能体

优化智能体的“行动准则”，并像考评员工一样复盘它的自动响应表现。

### 构建防御

聚焦长远的安全格局，精心设计防御架构并预测未来的攻击浪潮，不再只是疲于应付眼前的麻烦。



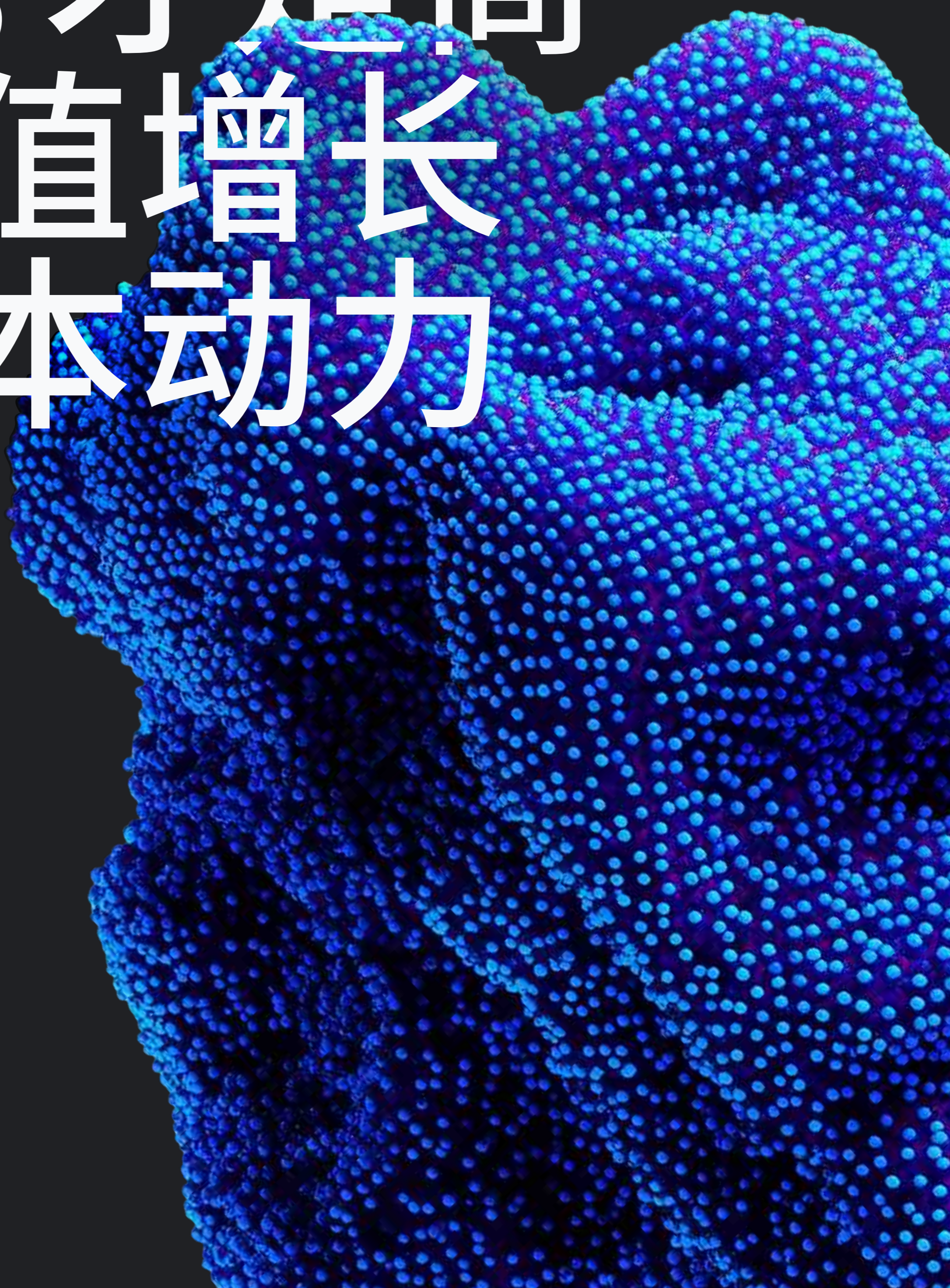
探索 Google  
Security Operations

开始



让智能体应用  
真正普及

人才技能的  
进阶,才是商  
业价值增长  
的根本动力





我们很容易把目光锁定在技术上——那些模型、平台和提示词，但这样做恰恰遗漏了至关重要的一环：人才。

AI 的进化正在拉大技能差距，让个人和组织的追赶之路变得举步维艰。技能迭代的速度比以往任何时候都快：职业技能的“半衰期”已缩短至四年——若置身科技圈，这个数字甚至只有短短两年。<sup>7</sup>

从一线从业者到高层决策者，填补技能缺口已成为共识。掌握技能，不仅意味着更高的录用率、晋升机会和广阔的职业前景，更直接驱动着生产力、创新力以及真金白银的营收回报。

“面对 AI 浪潮，董事会与高管层的当务之急，是强化团队的批判性思维与伦理决策能力。考虑到这些能力多由经验磨砺而成，银行等机构不妨采取一种渐进式策略：首先在内部上线客服智能体。让员工用真实的问题去‘刁难’和测试它，这不仅能让它们感同身受地理解客户体验，更能反过来驱动 AI 系统的优化与升级。”



Georgina  
Bulkeley

Google Cloud 全球战略行业  
金融服务业总监

<sup>7</sup> 福布斯,《AI 正在进一步压缩职业技能的“半衰期”》,2024 年

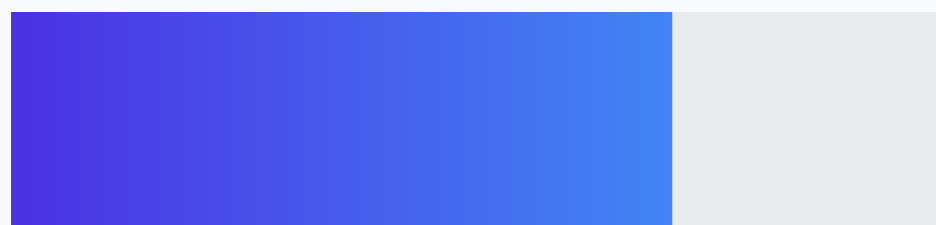


## 高管们怎么说：<sup>8</sup>



# 82%

的决策者认为,技术学习资源是助力组织在 AI 赛道上抢占先机的关键



# 71%

的受访组织发现,自投入学习资源以来,营收得到了提升

## 员工们怎么说：<sup>9</sup>



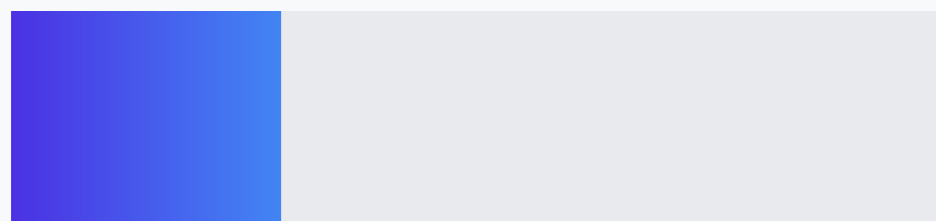
# 61%

已采用 AI 的组织的员工每天使用 AI (剩下的 39% 至少每周使用)



# 84%

的受访者希望所在组织加大对 AI 的关注力度

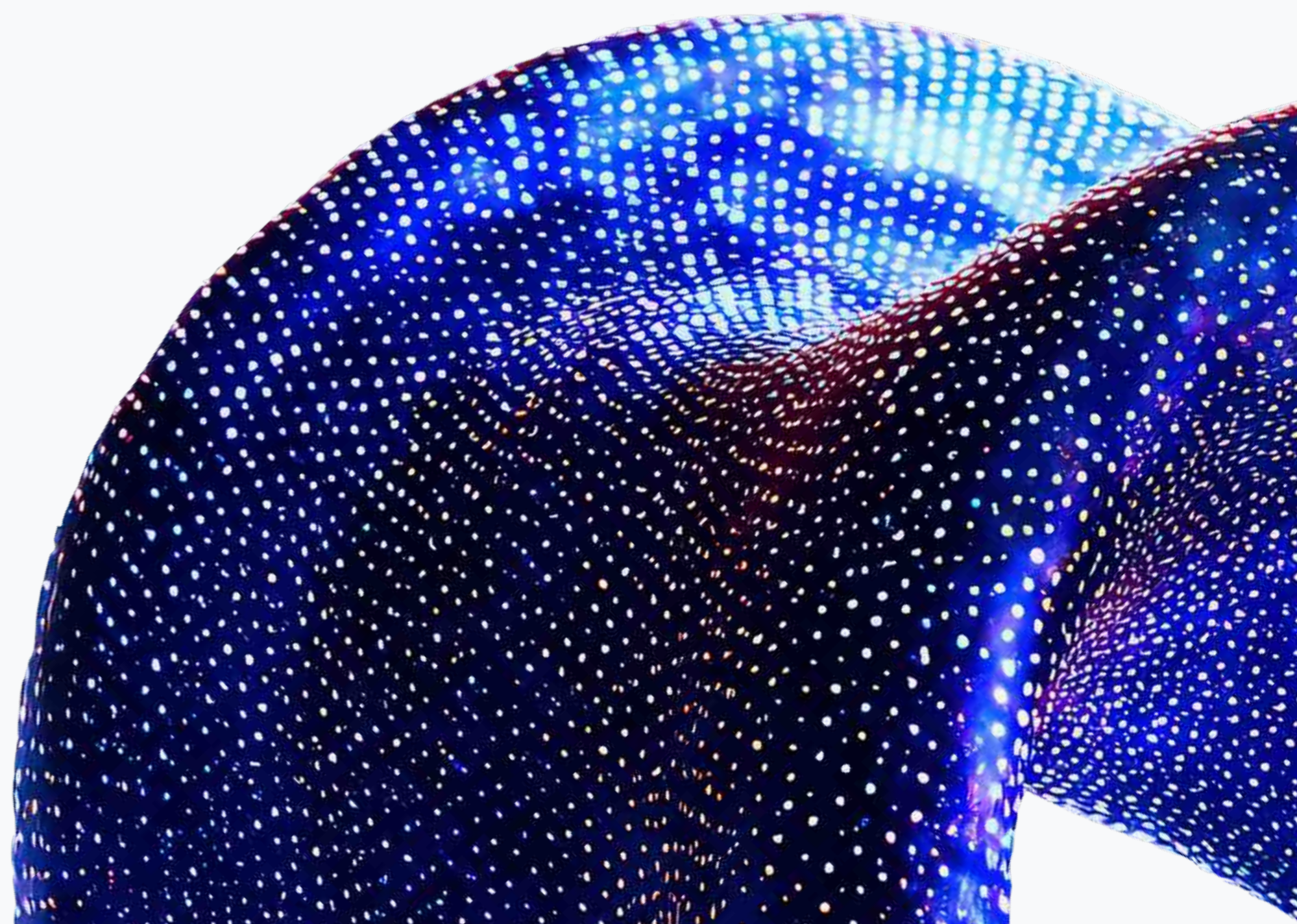


# 29%

的受访者认为 AI 已在组织内部得到全面推广

<sup>8</sup> Google/Ipsos, Cloud Learning Services 市场脉搏, 调查时间为 2024 年 9 月至 11 月, 市场涵盖美国、英国、法国、德国、印度、巴西、墨西哥、日本、澳大利亚/新西兰; 决策者 (n=902)。调查结果仅反映受访者的意见。

<sup>9</sup> Google, 《告别盲目乐观, 直面 AI 现实问题: 五种方法助力企业在节省时间的基础上进一步激发创新》, 2025 年





“

AI 带来了史无前例的契机,让员工能够掌控触手可及的数据和背景信息。2026 年,每一位员工都将告别盲猜,拥抱确信 — 但前提是,组织必须在技能培养上投入资源,为这一切奠定基础。”



**Andrew  
Milo**

Google Cloud  
Cloud Learning Services  
客户培训全球总监



运作方式

# AI 技能学习的五大支柱

若想在未来制胜,仅靠购买技术是远远不够的,企业必须致力于培养适应 AI 时代的人才。这需要一套基于五大核心支柱的全局性战略。

## 01

### 设定清晰目标

明确重点所在,并找到切实可行的衡量标准。例如,您的业务目标可能是将查找相关数据所需的时间缩短 20%。这意味着要确保不同职能部门(从财富咨询和银行服务,到客户服务和市场营销)的每位团队成员都在工作流的某个环节使用 Gemini Enterprise 智能体 — 无论是增强记忆召回、加快处理速度还是提升推理能力,都旨在让工作流超越仅靠人力所能达到的极限。务必确保这一具体目标服务于组织的整体蓝图,且必须是可衡量的。





# 02

## 锁定关键支持

凝聚各方力量,才能为您的 AI 项目注入持续的沟通机制与前进势能。不妨从组建这个“铁三角”开始:一位高层赞助人、一位推广先锋和一位 AI 加速推手。让我们详细解析一下这三个关键角色。

**高层赞助人:**不仅提供资金支持,更提供高层站台支持,持续对外传递“AI 至关重要”的信号。

**推广先锋:**他们是“AI 的宣传大使”,负责策划内部推广活动,点燃团队兴奋点,并广泛征集员工的奇思妙想。

**AI 加速推手:**作为技术大拿,他们的任务是将那些高优先级的点子,通过技术手段变成真正能落地的解决方案。

这一架构为项目构筑了坚实的三角支撑:确保有钱办事、有人响应,且有技术实力交付实实在在的 AI 工具。

# 03

## 延续势头与激励创新

要让大家的热情不减,您需要一套以互动平台和高频沟通为支点的分层策略。把这个项目打造为一个“数字大本营”,引入游戏化机制和排行榜,鼓励大家交换创意,以此源源不断地收集 AI 应用场景。此外,要大力推崇点对点的知识共享,让各岗位上的 AI 成功实践成为榜样。

通过多渠道的定期沟通来维持热度,例如发送高管周报、在全员大会上进行宣传,并设立季度奖项,专门表彰那些走在前沿的创新者。



# 04

## 将 AI 融入日常工作流

别让 AI 学习停步, 通过举办内部黑客松挖掘团队的集体潜能, 让小分队同台竞技, 打造并演示极具创意的 AI 解决方案。那些胜出的金点子甚至可能成为正式项目的一部分。

建议开展“实战日”活动, 这种基于挑战的结构化活动能鼓励团队在实操协作中, 熟练掌握全新定制的 AI 工具及其他创新应用。这些活动既可以在线上进行, 也可以在线下举办。

# 05

## 依托值得信赖的框架体系, 从容抵御日益复杂的风险

鉴于智能体催化的网络安全风险正变得空前复杂, 安全防线需要全员共同守卫。至关重要的是让员工厘清自身角色 — 不仅要培训其分辨哪些数据可以(或不可以)用于 AI 工具, 更要教会他们识别诸如利用 AI 进行社会工程诈骗等精密威胁。



### 试用 Google Skills

探索主题丰富的 AI 培训课程和学习资源。

开始



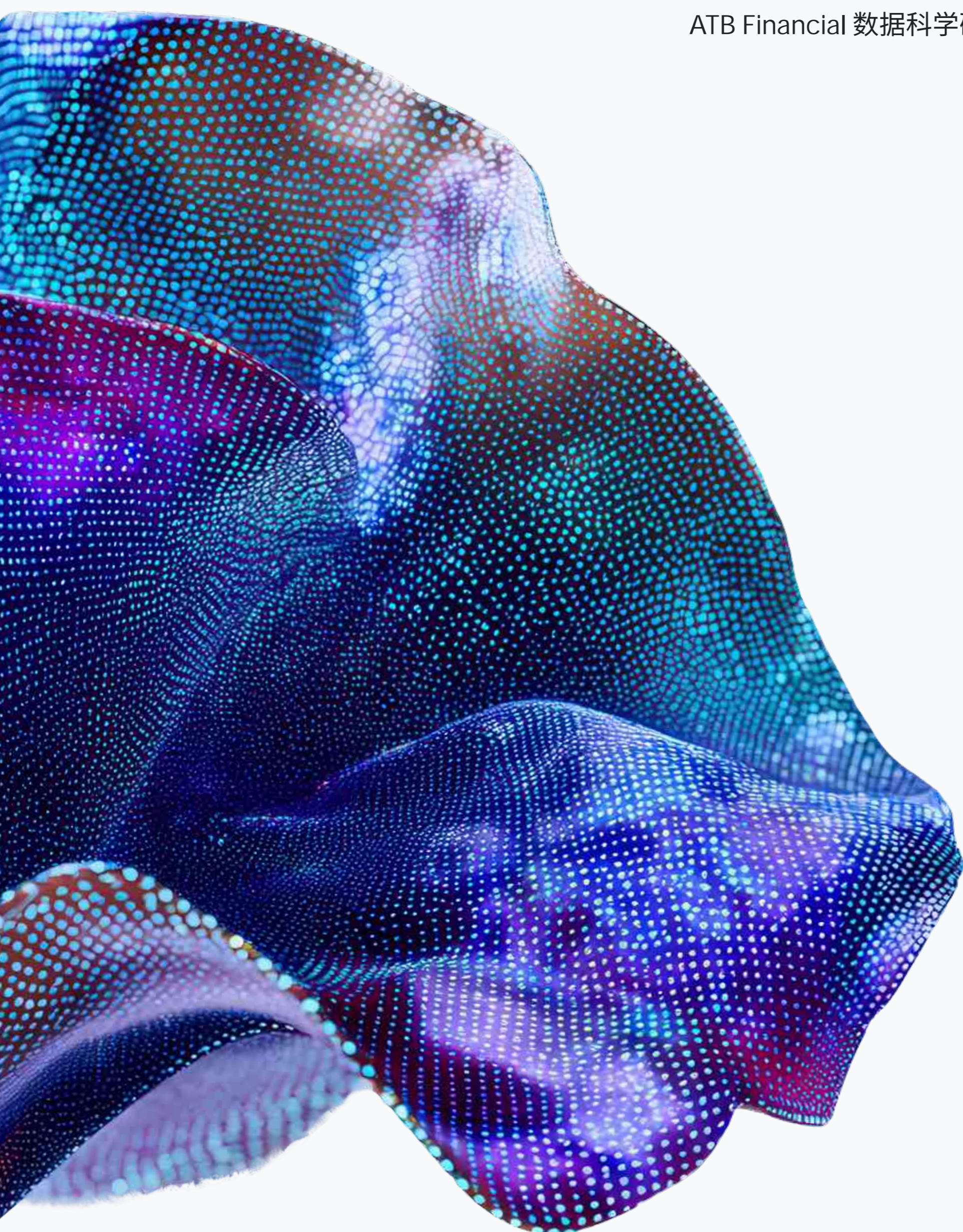
“

领导者需要以全新的方式认识 workflow, 找准 AI 功能的落点以及最佳使用方式。人类技能将在这项技术的加持下迎来新一轮进化。谁能更快将这项技术真正落地, 谁就能引领这场变革。”



# Ian Hargreaves

ATB Financial 数据科学研究员





# 2026 年的关键契机：开启业务增长新篇章





## 我们已探讨了 2026 年 AI 智能体为金融服务行业带来的五大关键变革。

从员工化身为战略层级的统筹者,到承载核心业务流程的“数字流水线”诞生;从“礼宾”智能体的崛起,到安全运维的智能化转型,再到对以人为本的技能提升战略的迫切需求 — 这一切都在重塑金融机构的未来航向。

对一些组织而言,引入智能体系统的转型并非易事,但过程比结果更重要 — 那些在探索中迸发的创新与优化,才是真正的价值所在。

今天敢于先行试水的公司,收获的不仅仅是几款工具,更是在锻造一种无可替代的“内功”:一种能够管理、治理并规模化驾驭这一新能力的独家智慧。

2026 年的机遇,表面看是技术变革,实则是对人的价值重塑。它的核心在于把团队从那些耗人心力的机械重复中解放出来,释放只有人类才具备的创造力、战略眼光和共情能力。这正是打造一家更敏捷、更聪明、更有温度的企业的必由之路。

“智能体 AI 的力量将打破壁垒,让洞察、创新与创意不再是少数人的特权,从而推动业务增长并造福客户、员工及整个组织。机遇虽大,责任更重。我们必须以此为契机,致力于构建一个安全、道德且公平的 AI 未来,让技术真正服务于每一个人。”



Anil  
Jain

Google Cloud  
全球战略行业  
全球总监

了解这些趋势  
会对您的业务  
产生哪些影响。

联系我们

---