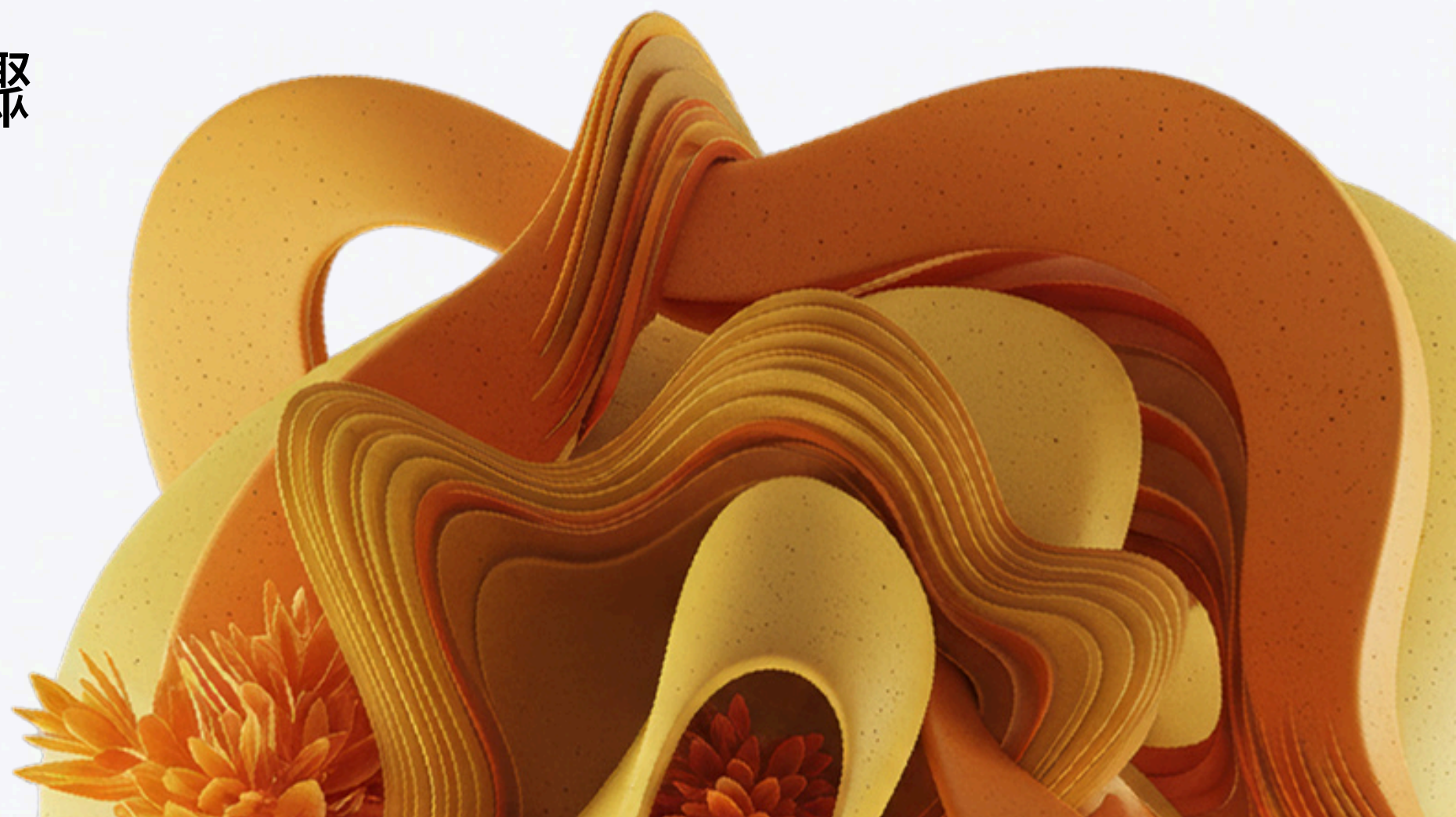


精實團隊 AI 落地手冊

從資料整合到 AGENT 實踐的 4 個步驟



執行摘要

「每當我和企業領袖聊到 AI 的變革潛力時，我能深刻感受到大家對 AI 的期待是無比真實的。」

這股熱潮得到了數據的強烈支持：82% 的中小企業計畫在 2025 年增加科技預算，且將近 50% 的企業將 AI 視為最頂層的策略優先事項。但我同時也看到了問題的另一面——只有 12% 的 AI 概念驗證專案（Pilot）最終成功進入正式上線階段（Production）。對於精實團隊（Lean team）而言，這是個相當嚴重的干擾。您沒有時間耗費在複雜的解決方案或代價高昂的失誤上，您需要的是一種能帶來實質價值的策略方法。

這正是我們編撰這份指南的原因。請將其視為您的策略教戰手冊（Strategic playbook），旨在讓 AI 不僅觸手可及，更成為您業務中強大且可即時上手的實用工具。是時候將今天的潛力，轉化為明天的競爭優勢了。



Sharon Prosser

Vice President, Small and Medium Sized Businesses,
Google Cloud

1 IDC. (2025). Worldwide SMB Technology Spending Outlook.

2 IDC. (2025). Worldwide SMB Market Profile Update.

3 Lenovo. (2025). CIO Playbook It's Time for AI-nomics.

什麼是精簡團隊 (lean teams) ？

精簡精實團隊可以存在於任何規模的企業中，從只有 5 人的小型公司，到擁有 1,000 名員工的大型企業中，由 5 名開發人員組成的小團隊，都可以是精實團隊。

這類團隊通常需要負責多元且廣泛的工作，因此每位成員往往必須身兼多職，承擔不同的角色與責任。

例如，評估 AI 工具、規劃與執行行銷活動，或管理新產品的上市計畫等。

簡單來說，Lean Team 是指以精簡的人力與有限的資源，透過成員的跨職能合作與靈活分工，高效率地創造成果的精實團隊。

AI 的未來在於 Agentic

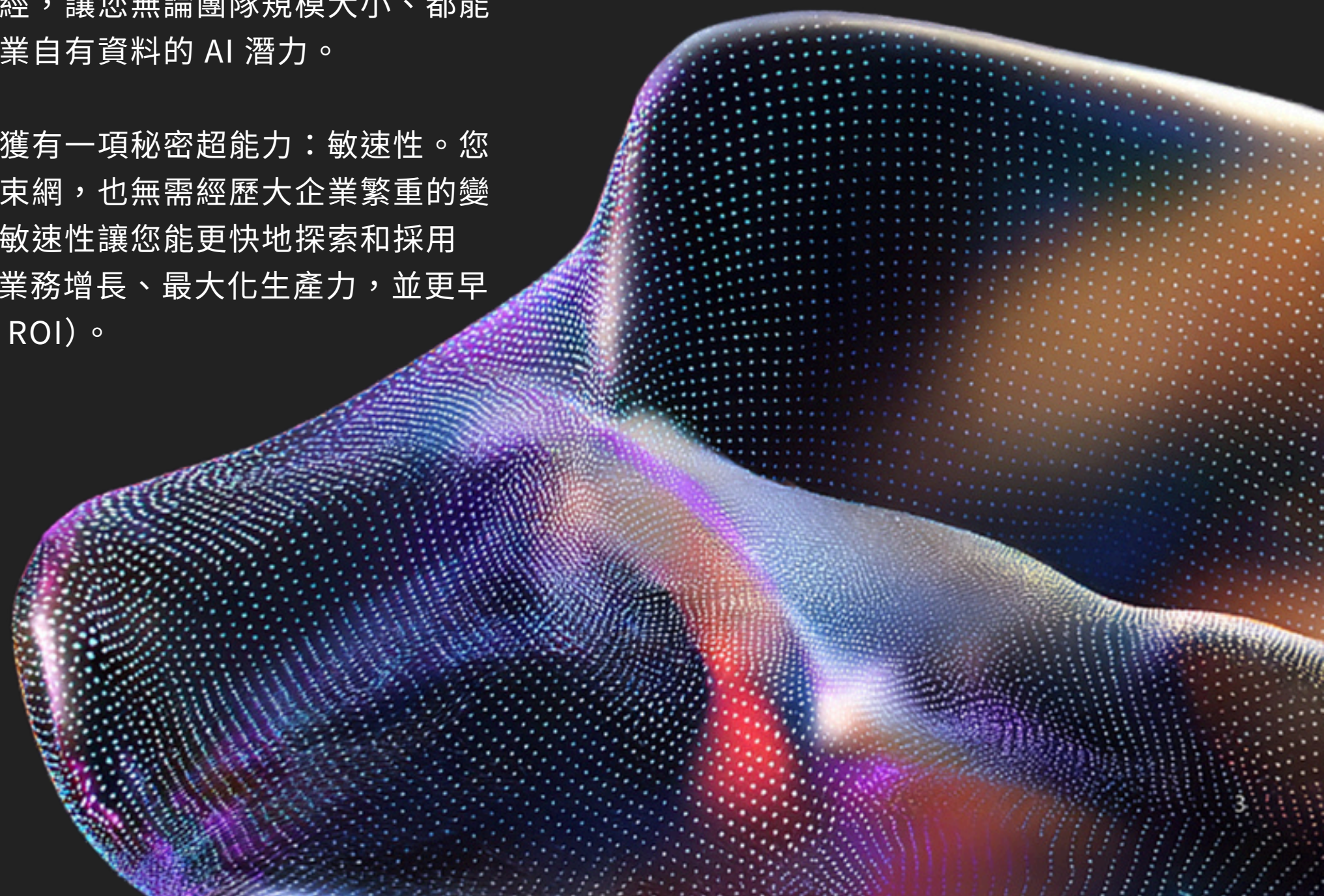
AI 已經在深刻改變員工的工作方式。94% 的中型企業已經依靠雲端連算服務來驅動其數位化增長⁴。

現在我們正在務人下一個全新階段：AI Agents。新一代的 AI 不再只是被動等待指令，而是會主動且獨立地完成任務，從本質上說，這是從使用 AI 處理零碎重複性任務，飛躍為擁有一個能夠端到端處理整套工作流程的智慧夥伴。

如果您沒有龐大的工程團隊，您可能會認為企業開發客製化 AI 應用既複雜又昂貴，但事實並非如此。

正如本指南所展示的，部署客製化 AI 和 Agents 一種簡單直接的成功連經，讓您無論團隊規模大小、都能充分釋放植根於企業自有資料的 AI 潛力。

事實上，精簡團隊獲有一項秘密超能力：敏速性。您不受繁複系統的束網，也無需經歷大企業繁重的變更管理流程。這種敏速性讓您能更快地探索和採用 AI，從而加速實現業務增長、最大化生產力，並更早收穫投資報酬率（ROI）。



從小處著手， 智慧規模化

那麼，您的企業該如何最大化釋放 AI
的變革潛力？

步驟 1



實踐探索，
親自動手

實現您的首個無程式碼成果

步驟 2



建構您的
資料基石

打造 AI 的單一事實來源

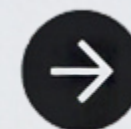
步驟 3



從小處著手，
快速驗證價值

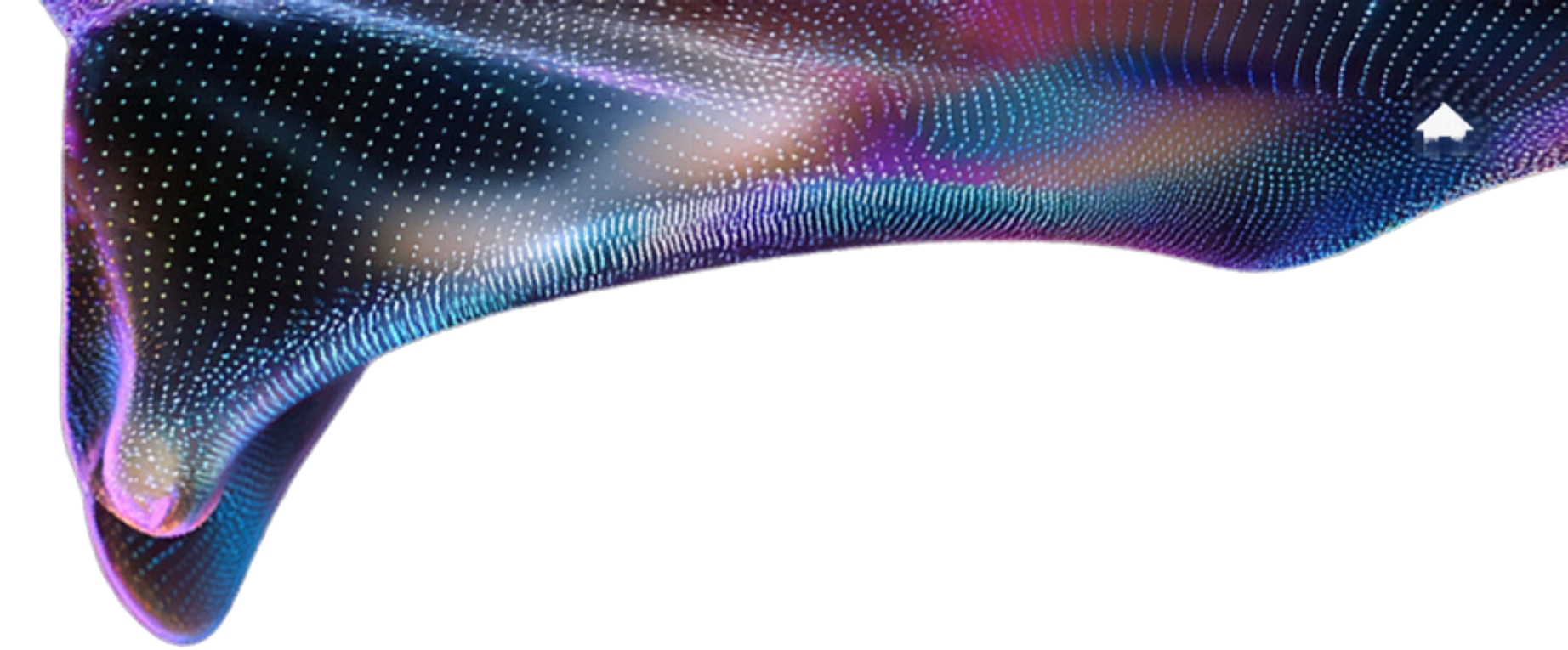
實現重複性任務自動化

步驟 4



透過多步驟流程
實現智慧規模化

擴展至端到端 Agentic 工作流程





“

無論您的團隊規模大小，或業務有多複雜，Google Cloud 都有適合的服務，協助您分擔繁重的工作。”



Joe Vargas

北美藍莓協會（非營利機構）
商業智慧總監

步驟 1

實踐探索， 親自動手



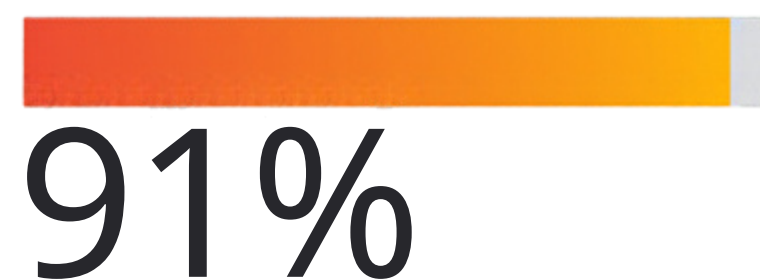
對於精簡團隊而言，投資 AI 的決策往往 卡在同一個問題上：我們究竟該從何處 著手？

儘管 85% 的中小型企業認識到 AI 在精簡營運、提高生產力和釋放新效率方面的潛力，但高達 91% 的企業卻對「AI 過載」感到沮喪——工具太多、雜音太大、方向太不明朗⁵。

這種遲疑形成了一個關鍵的執行斷層，導致潛在價值白白流失，在此步壓中，您將學習如何以最低的投入獲得快速成效，為團隊建立關鍵動能、證明 AI 屬手可及。

我們的建議是：從低風險、無程式碼（No-code）且無需導入大量業務資料的應用場景開始。

為了實現符合您業務背景的自動化，我們建議選擇像 Gemini Enterprise 這樣的解決方案，它提供與 Google Workspace 及 Microsoft Office 等現有業務應用程式的一鍵式資料連接器。



的中小型企業對 AI 過載感到沮喪——
工具過多、雜音過大 且缺乏明確方向⁵



如何 著手開始

此步驟的目標是賴身體驗簡易的企業級 AI 解決方案——
它比消費級聊天機器人具備更強大的功能，且完全無需編寫程式碼

預建的 AI 智慧代理配備了簡易的資料連接器，能直接從第三方應用程式獲取情境資訊。透過這些代理推行試驗，將能讓您立即釋放價值並取得切實成果。

01

挑選 低風險任務

自先選擇一項非核心任務進行試驗，例如內容發想或集思屬益。

02

善用 精準提示詞

養成在 Gemini Enterprise 中運用高效精準提示詞（Prompts）的習慣。這份提示詞指南可協助您輕鬆上手。

03

確立 具體目標

明確界定成功標準——是節省時間、推高品質、還是產生更多創意？利用這些指標幫助您有效追蹤成效。

04

記錄 實踐經驗

記錄 AI 在哪些方面帶來了價值（速度、清晰度、創意）：以及在哪些方面存在不足，從而真正評估其成效。

05

分享成果 並持續迭代

向團隊及相關利害關係人展示初步成果，建立對 AI 的信任並收集多元回饋，以推動更有效的後續優化。

善用預建 AI ， 收穫高價值 、低門檻成效

需要一些靈感來展開行動嗎？以下範例展示了如何利用無程式碼 AI 解決方案實現工作流程自動化並迅速見效。更多提示詞靈感 、請參閱提示詞指南。

應用場景

即時生成
電子郵件草稿

面臨挑戰

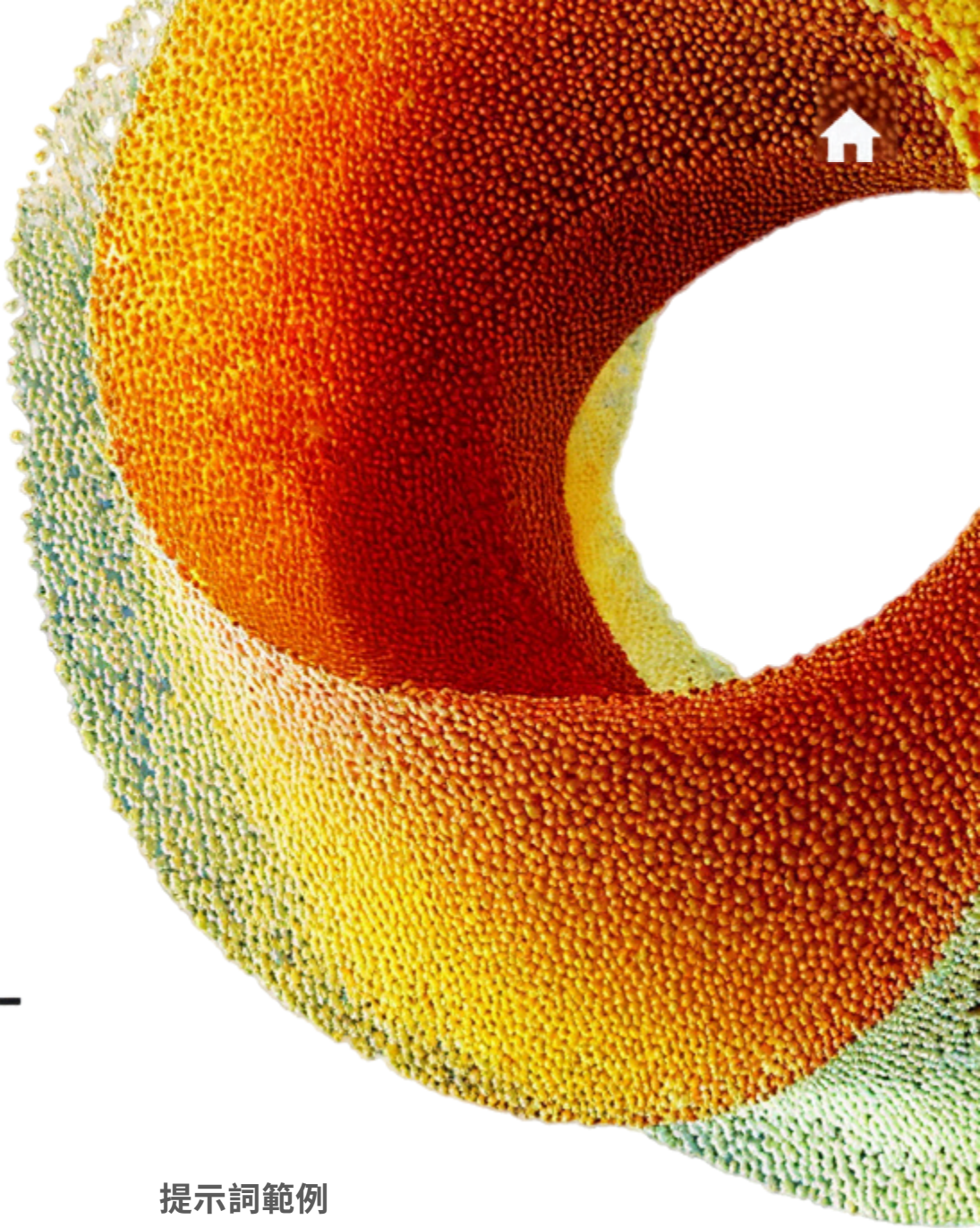
您剛度完假返回工作崗位，需要處理堆積如山的大量待回信件。

解決方案

將您的企業電子郵件連接至 Gemini Enterprise，並運用它向所有等待回覆的客戶草擬一份專業且友善的郵件回覆。

提示詞範例

【Email 提示詞】找出過去兩週內所有正在等待我回覆的電子郵件。接著，草擬一份回覆，針對延誤表達歉意並確認已收到他們的請求。





應用場景

分析
客戶回饋

製作
行銷內容

進行
深度研究

面臨挑戰

您希望自動分類收件匣中的客戶回饋，以了解議滿意、誰不滿意以及他們討論的產品。但團隊預算不足以轉請開發人員建構自訂分析工具。

您想為新產品發布在社群上引發話題，但團隊中沒有專業設計師。

您需要快速掌握某個複雜的產業主題，但流傳的報告與資料表（Datasheets）實在太多了。

解決方案

使用 AI Studio 將您的提示詞轉化為可運作的應用程式。這種「vibe-coding」方法允許您描述所需的內容並進行部署，而無需撰寫複雜的程式碼。透過這種方式，您可以在投入大型開發專案之前，先驗證您的想法是否可行。

請 Gemini Enterprise 中的 Nano Banana 產生您的產品在專業情境下的影像，並提供社群貼文文案。

請 Gemini Deep Research agent 針對該主題所有可用資訊提供一份簡明摘要，為您節省數小時的搜尋時間。

提示詞範例

建構一個與 Gmail 整合的商用程式，用以整理客戶電子郵件、將滿意與不滿意的客戶分組、總結客戶回饋及所提及的產品，並自動將回饋與情緒分析結果填入 Google 試算表，全程無需手動送封打開信件。

請生成三張圖片，展現 [產品] 在不同度假場景中的模樣，包含海灘、雪景與城市街頭。請保持 [產品] 位於畫面中央，背景為相應的環境設定。採用寫實照片風格，並避免過度花哨的色彩。

請撰寫三篇社群貼文，闡述為何 [產品] 是前往海灘、雪地及熱鬧城市度假的最佳拍檔。請使用符合 Z 世代喜好的風趣活潑語氣，並包含引導造訪 [網站] 的行動呼籲（CTA）。

[URLs] 請總結這些文章。提供核心見解，並深入說明這些官方公告為何至關重要。



“

「在 Thrive Restaurant Group，我們的理念與使命始終圍繞在為團隊夥伴及顧客提供最佳體驗。Gemini Enterprise 是我們實現這一目標的絕佳夥伴，它增強了團隊的能力、精簡了行政庶務，並將生產力推向新高。這讓我們的夥伴能夠全心專注於最擅長的事：為顧客帶來非凡的體驗。」



Patrick Bobrukiewicz

Vice President, Data Services, Thrive
Restaurant Group, Hospitality





最佳實踐



重視人為監督機制

始終採取「信任但驗證」的原則，借助人類專業知識進行最終簽核與戰略監督，關鍵決策和品質管控務必由您的團隊親自把關。



建立治理與安全防護

將智慧代理投入生產環境可能會帶來安全性與資料隱私風險。請選擇從底層即具備高安全性的合作夥伴。Google Cloud 在每一層皆嵌入了治理與安全機制，消除了法規遵循的複雜性，讓您能無後顧之憂地進行擴展。

專家級提示詞訣竅

想要從 AI 工具中獲得更理想、更切題的成果嗎？請運用由四大關鍵要素構成的 ABCD 提示詞技巧：

A = Act（角色）

明確告訴 AI 您希望它扮演的角色或身分設定。
例如：「您是一位專業的專業管理教練。」

B = Blueprint（架構）

具體指明您期望獲得的輸出格式。
例如：「講以分點條列方式呈現。」

C = Context（情境）

提供 AI 理解請求所需的背景資訊、特定文件或會議記錄。

D = Deep（深度）

要求 AI 對問題進行「深度思考」，以生成更精確全面的回答。



後續步驟

您已贏得 首個快速見效的成果 下一步是什麼？

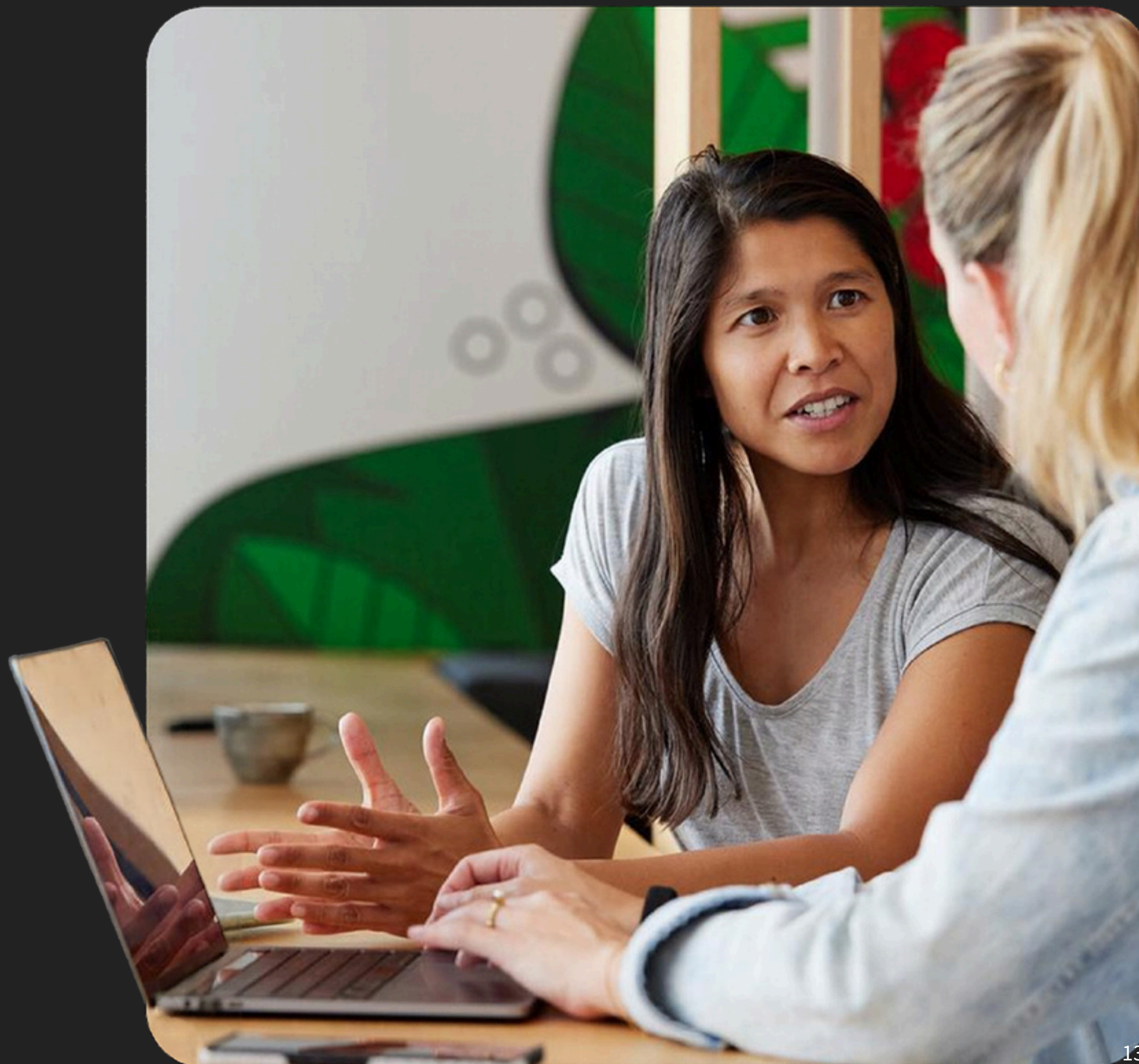
這項成果證明了 AI 觸手可及且能立竿見影，並為您的團隊凝聚了關鍵動能。然而，沒有結合企業資料的 AI 智慧代理終究只是過渡階段——它們缺乏您獨特的業務情境，只能給出泛泛而談的結果。

若要獲得最大競爭優勢並充分發揮 AI 的完整潛力，您必須將模型深植於您獨特的企業資料中。

在步驟 2 中，您將學習如何梳理並整理資料，並打造在企業內部真正擴大採用智慧代理所需的「單一事實來源」。



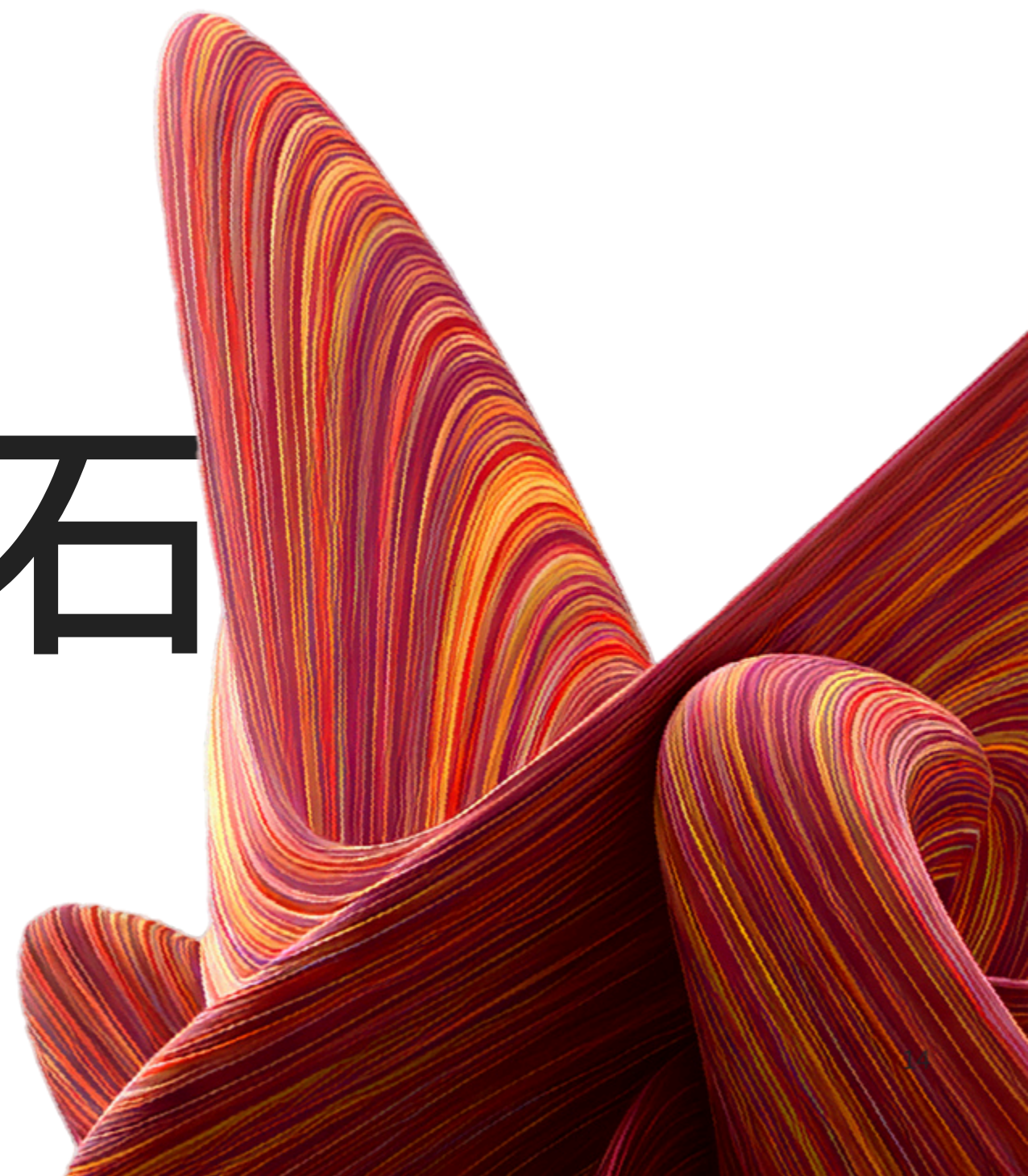
立即運用 Gemini Enterprise
體驗預建的 AI agents





步驟 2

建構您的 AI-ready 資料基石





您已見證了 AI 的基礎能力。 現在，是時候將其與企業自身資料相融合，以釋放全面的長遠價值。

AI 的表現取決於其獲取的資料品質。

小型企業每年約產生 1 至 10 TB 的資料⁶，然而 82% 的企業指出資料品質是實現 AI 目標的最大風險之一⁷，若要加速推動 AI，妥善整理資料並確保其一致性與易取用性至關重要。

本步驟將向您展示如何整合與管理資料，以及具備 AI 能力的「資料代理 (Data Agents)」如何協助您自動化處理資料準備過程中最繁重的工作。



82%

的企業指出資料品質是實現
AI 目標的最大風險之一⁷

如何 著手開始

為 AI 準備資料看似是一項浩大工程。
對精簡團隊的好消息是：現在資料代理能助您一臂之力。

將零碎、孤立的資訊轉化為 AI 可信賴的單一事實來源，關鍵在於整合、品質與情境脈絡——
如此一来，AI 模型才能提供精準且符合特定業務需求的結果，而不僅是泛泛而談的見解。

01

梳理並連接 核心資料來源

透過盤點您目前最有價值的資訊存放於何處，開啟為 AI 準備資料的流程。使用具擴充性的資料平台來統一、管理與治理資料來源，隨著您的業務成長為 AI 創新提供源源不絕的動力。

02

清理並 整理您的資料

使用專為此用途打造的 Data Agent 來自動化資料準備等繁重工作——讓您的團隊只需以自然語言與資料對話，即可輕鬆獲得洞察。

03

將資料轉化為 可靠的業務洞察

將複雜的資料轉化為熟悉的商業術語，例如「產品」、「營收」或「客戶」。如此一來，無論是人類使用者還是 AI Agent，都能獲取一致且精準的洞察。

04

治理並 管理權限

定義明確的資料所有權，並落實適當的存取控制與權限設定。此步驟有助於維護安全性與合規性，防止未授權的使用者或 agent 存取或濫用敏感資訊。

05

採用全代管且支援 AI 的資料庫

藉由完全託管且與 Postgres 相容的資料庫，輕鬆建構精準、透明且可靠的生成式 AI 應用程式。

乾淨且高整合度的資料 實戰應用

厭倦了處理髒資料（Dirty Data）或散亂不一的資料嗎？
以下範例將展示您資料平台中的「資料代理（Data Agents）」如何協助連結資料，並提升資料品質。

應用場景

**精算真實的
行銷投資報酬率(ROI)**

面臨挑戰

行銷團隊清楚掌握數位廣告平台的支出，但這些數據與電子商務的銷售資料相互脫節，導致無法釐清究竟是哪些廣告真正促成了訂單轉化。

解決方案

利用 BigQuery 中的資料工程代理（Data Engineering Agent）為廣告與銷售系統建立整合資料倉儲。隨後，利用 Looker 的交談式分析（Conversational Analytics）功能，透過詢問「『夏季促銷』活動的真實廣告投資報酬（ROAS）是多少？」等問題，即將獲取精準洞察。



應用場景

清理資料以進行 精準客戶分群

搜尋專案資訊

自動化管理 AI 資料庫應用

面臨挑戰

您希望建立客戶細分（例如：高價值客戶），但您的資料十分雜亂。您的 CRM 與電子商務系統中存在重複的紀錄與缺失的欄位。

您的技術知識散落各處。客戶支援資料存放在 CRM 中，而開發者筆記與 Bug 修復紀錄則存在於 Jira。您的團隊為了尋找單一解答而浪費時間在多個應用程式間切換搜尋。

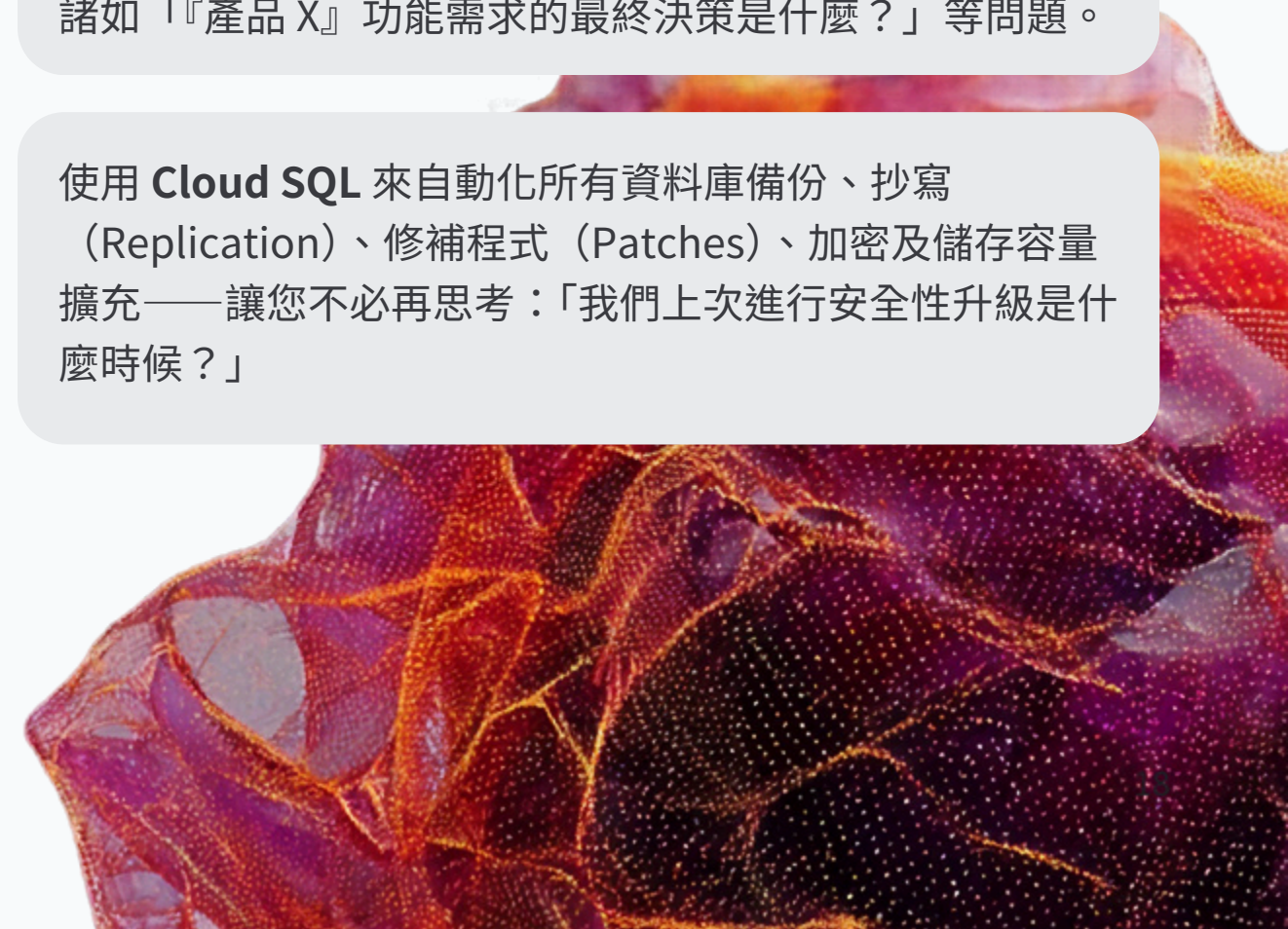
資料庫的管理與維護比您預期的更加棘手——佔用了本可用於創造附加價值任務的時間。

解決方案

將您的系統連接至 **BigQuery**，並使用 **Data Science Agent** 來自動清理與標記您的資料。它能標示錯誤、補齊缺失值並統一格式——確保在將資料用於行銷活動前，您的「資料菜單」精準無誤。

使用 **Gemini Enterprise** 內建的 **Jira Cloud Connector**，將所有資料來源安全地整合至 **BigQuery**。這款經過 Grounded（接地）的 Agent 能綜合相關 Jira Ticket、CRM 客戶歷史紀錄及相關文件的資訊，即時回答諸如「『產品 X』功能需求的最終決策是什麼？」等問題。

使用 **Cloud SQL** 來自動化所有資料庫備份、抄寫（Replication）、修補程式（Patches）、加密及儲存容量擴充——讓您不必再思考：「我們上次進行安全性升級是什麼時候？」



客戶成功案例

Publift 借助 BigQuery 處理無上限規模的龐大資料集

Publift 是一個程式化廣告平台，旨在透過優化廣告主競標廣告版位的自動化市場，協助線上媒體出版商實現收益最大化。

為了因應突如其來的流量高峰，該平台需要無限的擴充性與全球覆蓋能力——同時還需具備世界級的資料分析能力，以運算系統中源源不絕的龐大競標數據。

Publift 採用 BigQuery 作為其核心資料分析解決方案，能處理任意規模的資料集，並即時提供買賣雙方需求的數據分析報告。Looker 亦提供直觀易讀的業務績效儀表板。

[閱讀完整案例研究](#)

BigQuery

讓我們的生活輕鬆許多。它不僅能讓我們處理海量的資料，使用起來還非常直覺，讓我們可以在不需建立專門資料工程團隊的情況下，繼續以極精簡的團隊運作。”



Joe Wongchanglor

廣告科技公司

Publift

IT 部門主管



最佳實踐



質勝於量

資料並非越多越好、事實上，過多雜亂無章或重複的資訊反而會干擾 AI 代理的判斷。應將精力集中於確保現有資料的一致性與準確度上。



切勿將資料治理視為一次性專案

資料的準確性需要長期維護，若資料品質滑落，AI 的表現也將隨之下降。隨著新資料不斷產生，請規劃常態性的檢核機制，而非一次性的清理作業。



實現資料清理自動化

不要依賴緩慢的人工流程進行資料準備。相反地，善用專屬建構的資料代理（如 BigQuery 中的資料科學代理與資料工程代理）自動識別缺漏，修正錯誤並消除重複項——將團隊釋放出來從事更具戰略價值的工作。



設定嚴謹的存取權限與安全防護

建立健全的權限控管流程，確保含邊的人員存取與更新相對應的資料。嚴格的權限管控能保障資料的可信度與安全性，防止機敏資訊遭到未授權存取或不當使用。



後續步驟

您的資料現已完成串接、清洗與結構化整理。 下一步是什麼？

您已奠定了關鍵基石——打造出單一事實來源，讓您的 AI 能以精準度、可靠性與一致性高效運作。您現在已準備就緒，能開始將過往的人工作業轉為自動化，最終讓您的輕量團隊得以釋放時間，投入更具戰略價值的重點工作。

在步驟 3 中，您將探索如何利用乾淨且串聯的資料基石建構 AI 智慧代理，從而徹底釋放智慧代理型 AI（Agentic AI）的全部潛力

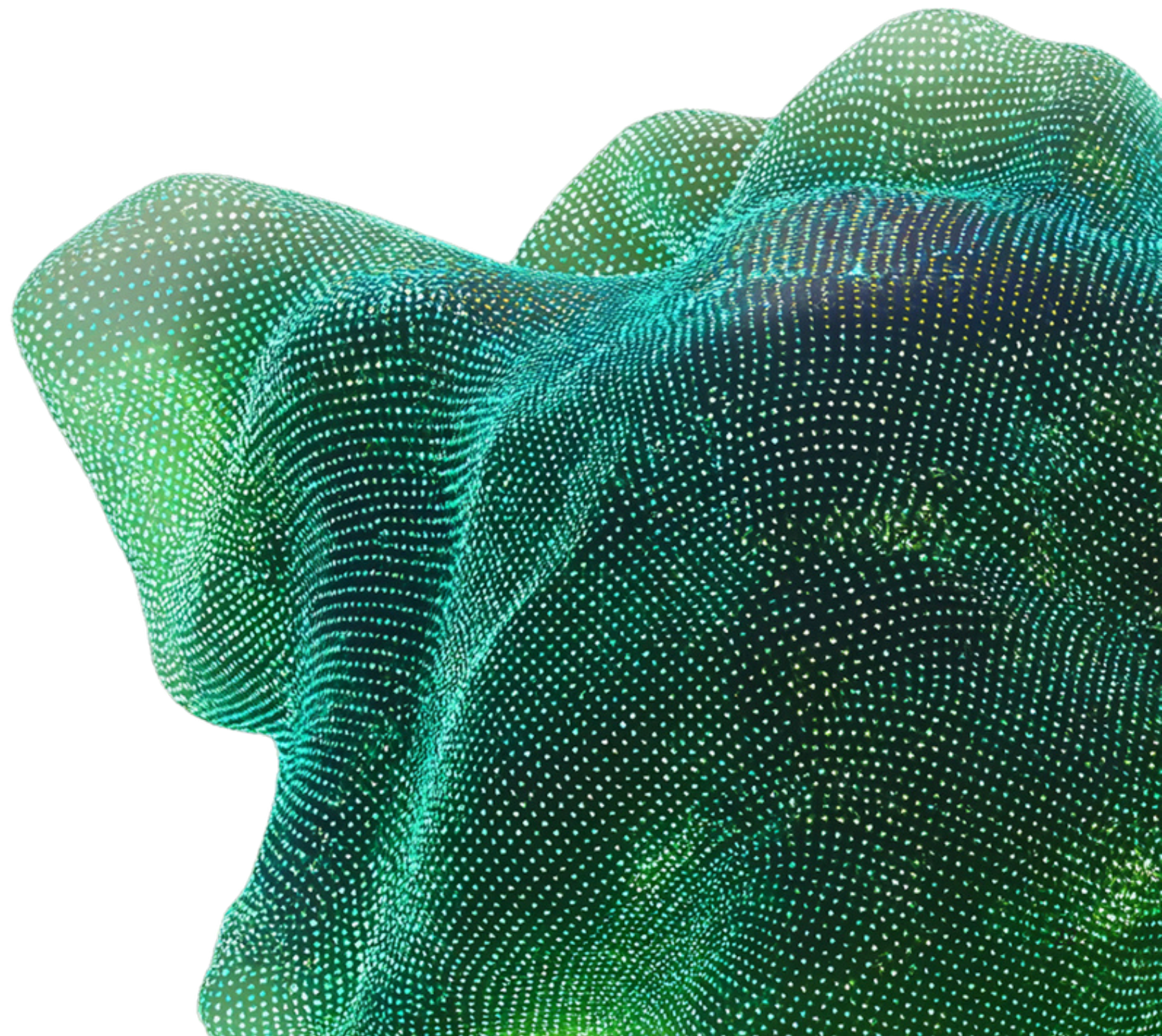


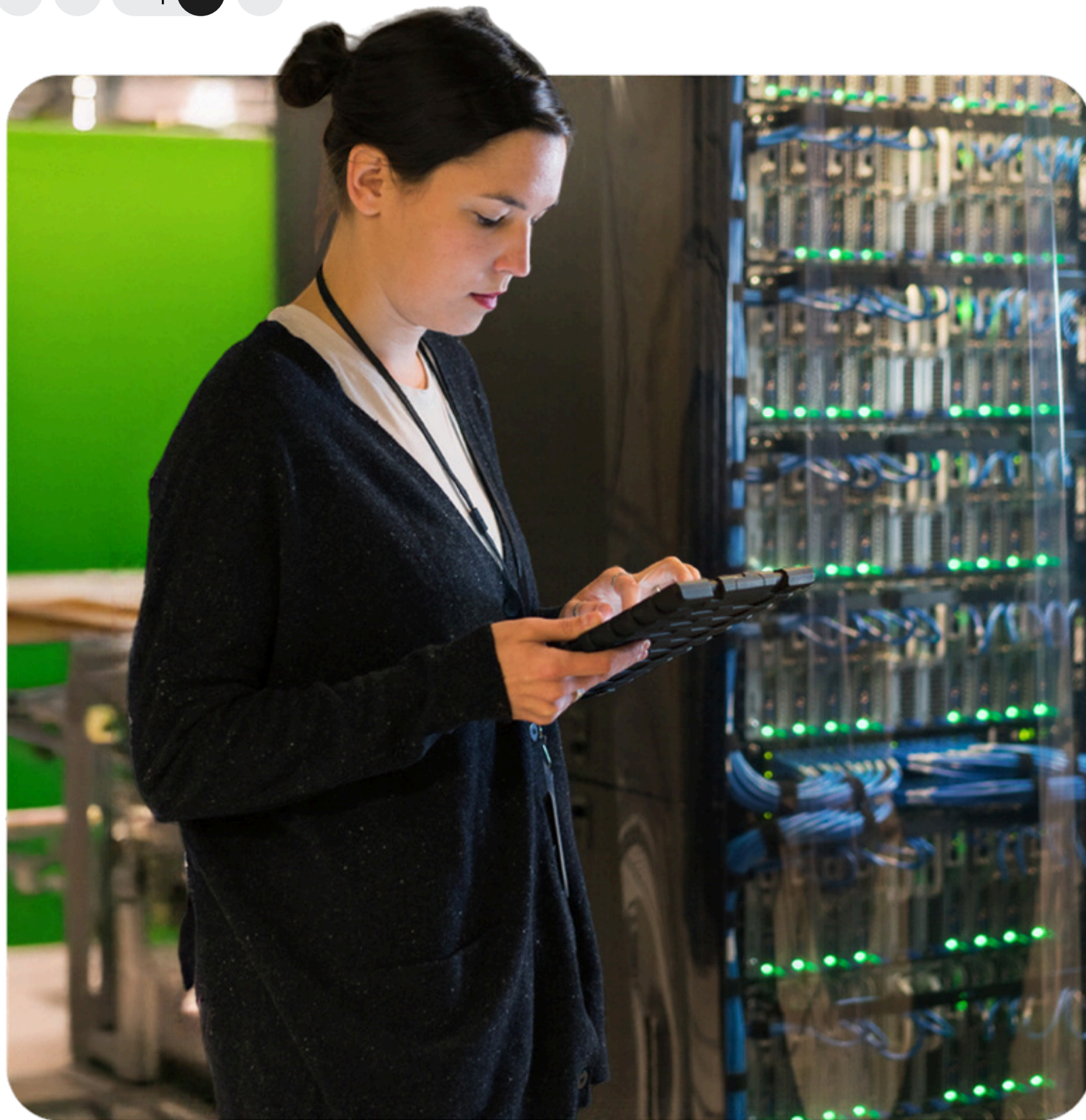
立即使用 BigQuery 展開行動，
奠定您 AI 就緒的資料基石。



步驟 3

從小處著手，
快速驗證價值





您已建構了可靠的資料基石。 現在，讓我們將其投入實際運作， 親眼見證實質的效益與成果。

正如我們在步驟 1 中所探討的，精簡團隊面臨的挑戰往往不在於建構自動化技術本身，而是不知道該從何處著手，絕大多數成功的 AI 旅程，留始於聚焦且明確的小型專案，而非耗時找尋所謂「完美無瑕」的應用場景。

在現階段，最佳策略是找出單一項經常佔用團隊實質時間的重複性例行任務，對於精簡團隊而言，光是實現單一任務的自動化，就能帶來立竿見影的轉變——為員工釋放寶貴時間，專注於更有成就感與戰略意義的核心個議。

我們建議採用簡易直覺的無程式碼（No-code）或低程式碼（Low-code）解決方案，讓您能輕鬆利用企業資料打造高影響力的 AI agents，獲得可靠且具業務情境的自動化效益。

如何 著手開始

本步驟的目標是利用您剛連接好的資料，建構出第一個具備背景感知能力（Context-aware）的 AI agent。

能夠產出獨定、一致且值得信賴成果的智慧代理，
現在的問題是：您的哪項流程或任務最適合進行智慧代理化轉型？

01

鎖定具高影響力的 重複性任務

尋找一項需要用到集中化企業資料、且經常消耗大量實費時間的簡易低風險流程—例如製作每週例行報告、回答客戶常見問題，或是彙整專案進度更新。

02

選擇符合您 程式能力的方案

如需免程式碼方案，可使用 Gemini Enterprise 等直觀易用的平台。
若您需要低程式碼選項，可使用 AI Studio 透過自然語言快速建構並部署 AI 原生應用程式；或搭配使用 Gemini Enterprise 與 Code Assist，在數分鐘內建構出您的 AI 智慧代理。

03

串接值得信賴 的企業資料

將 agent 與您在 Step 2 中建立的乾淨、集中化資料進行整合。這項整合是 agent 獲取背景資訊（Context）並提供可靠、精準解答的關鍵途徑。

04

試行並微調 以確保可靠性

先與少數團隊成員一同試行（Pilot）自動化，以收集回饋並讓 AI 宣傳者（AI Champions）在進行更廣泛的推廣之前微調效能。

05

持續進行 監控與精進

追蹤節省的時間或提升的效率，並運用這些效能指標來驅動迭代改進，確保解決方案隨著時間推移依然保持精準且具備價值。

釋放集中化資料的非凡價值

正在尋找靈感嗎？以下範例展示了低程式碼、資料驅動的智慧代理如何協助您將以往耗時費力的重複性工作完全自動化。更多實例請參閱 Google Cloud 客戶的 1,001 個生成式 AI 真實應用案例。

應用場景

建立企業內部 智慧搜尋體驗

面臨挑戰

員工花費數小時在共用雲端硬碟和零散文件中搜尋答案——過程緩慢且結果往往前後不一致。

解決方案

使用 Gemini Enterprise 打造內部專屬智慧代理，將所有文件、報告與企業 Wiki 整合連結，提供即時、準確的解答，團隊成員只需以日常口語提出問題，即可迅速獲得源自自己驗證權威內容的精準答案。

[了解如何建立智慧代理](#)



應用場景

提供智慧化的 客戶支援分流

實現庫存預測自動化

自動化行銷活動 績效報告產出

面臨挑戰

您的客服團隊花費過多時間處理瑣碎重複的話詢，難以讓出心力投入更具戰略價值的高階服務。

團隊仍需以人工方式追蹤庫存水準，常因疏漏導致不必要的缺貨延誤與人為錯誤。

團隊帶手動佐各大廣告平台匯出支出數據，並與銷售資料球一比對——造種繁重枯燥的工作嚴重抱懷了戰略決策的時效性。

解決方案

借助 **Customer Experience Agent Studio** 打造整合 **CRM** 與訂單資料的客服代理，它能透過語音或文字馴天即時解決絕大多數常見問題，並將複雜個案自動分流選交專人處理。

建構專屬代理以自動追蹤跨系統的即時庫存。它能自動標示低庫存品項，並根據銷售趨勢預測斷貨日期，每天發送警報提示：「產品 X 庫存偏低——預估 4 天後即將售罄」。

[🔗 進一步了解如何打造預測代理](#)

利用 **Gemini Enterprise** 建立自訂報告代理，將其串聯至 BigQuery 及廣告平台數據，即可自動運行報表、彙整核心趨勢並寄送給管理層——將繁瑣的人工作業轉化為即時商業洞見。

Google Cloud 的智慧代理開發生態系

人人皆能構建智慧代理

全代管的無程式碼 / 低程式碼代理建置工具

Gemini Enterprise
(無程式碼)

Conversational Agent / playbooks
(低程式碼)

開發人員享有全面自主掌控

以程式碼為基礎的 Agent 建置工具

Gemini Enterprise

構建 (Build)：用於構建、評估與部署
AI 代理的閣源工具包



Agent Development Kit

擴展 (Scale)：藉由全代管服務在生產
環境中部署與管理代理 Agent Engine



Agent Engine

治理 (Govern)：治理代理擴散蔓延，
有效控管風險與合規性 Agent Engine



Agent Engine

客戶成功案例

Altumatim 借助 Google Cloud 將法律處理流程從數月大幅縮短至數分鐘

Altumatim 是一款由 AI 驅動的探索 (Discovery) 與文件審查工具，能導航並分析龐大的資料集，協助律師揭示關鍵證據以支持具說服力的法律論點。

透過將 Gemini Enterprise 與 Gemini 結合使用，Altumatim 為客戶提供了一種更高效且精準的方式來分析非結構化資料——而這正是日益拖慢工作流程的癥結所在。

與傳統僅能處理資訊或回答問題的 AI 工具不同，它能自主對海量資料集進行深度探究 (Deep dives)，並提供全面的分析，以協助贏得法律爭端並預測對方的反駁論點。

[閱讀完整案例研究](#)

“

法律專業人士需要處理大量的非結構化資料，要理清所有這些資訊是一個複雜的過程。Gemini Enterprise 讓我們能夠將資料帶入結構化的故事型框架中，這不僅使其更容易理解，更讓律師們能將精力重新聚焦於如何完美呈現客戶的故事，而不必消耗大量資源只為了寄望能找到最佳證據。”



David Gaskey

電子證物搜尋平台
Altumatim
執行長 (CEO)



最佳實踐



超越 AI 試點規劃

避免陷入小型專案永遠無法擴展的「概念驗證泥淖（Pilot Purgatory）」，在啟動每個概念驗證專案時，都應具備將其整合至核心營運流程的清晰計畫。



在投入正式生產前進行測試

嚴格測試您的新解決方案，以驗證資料輸出的精準度並微調效能——從而避免在大規模推廣期間發生代價高昂的失敗。



選擇合適的模型

在流程編排、戰略規劃與複雜多模態分析方面，建議採用高推理能力模型（如 Gemini 3 Pro）；在重複性任務、資料摘要或簡易工具呼叫方面，則使用低延遲、高成本效益的模型（如 Gemini 2.5 Flash），若要解決更具深度的複雜難題，可考慮 Gemini 3 Deep Think；同時亦可引進第三方模型，利用企業自有資料進行訓練或知識蒸餾。



人工監督不可妥協

即使是最先進的智慧代理，也不應處於無人監管的完全「自動無駛」模式，關鍵業務決策始終需要人類的專業判斷與監督。

後續步驟

團隊對您所構建的 Agent 印象深刻、讚譽有加。 下一步是什麼？

您找出了一項經常分散團隊精力、阻礙其投入核心戰略的高影響力重複任務，並構建了一個直舉易用、能串接信賴資料且完全自動化的智慧代理。

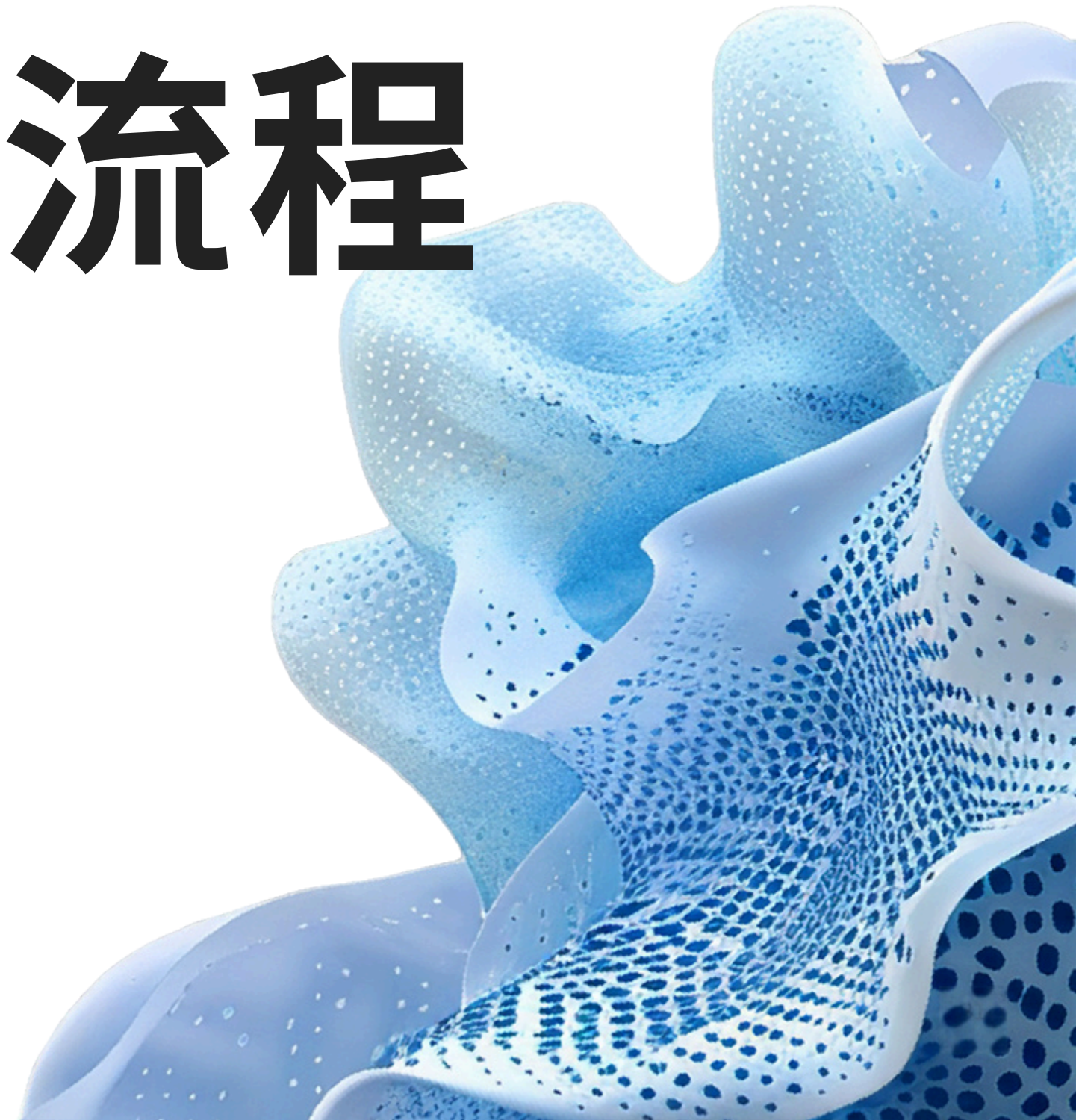
步驟 4 將立足於您的成功基礎，帶領您學習如何將 AI 智慧代理擴展至採到端的多步驟工作流程自動化。



使用 Customer Experience Agent Studio
快速構建直接面向客戶的智慧代理。

步驟 4

透過多步驟工作流程 實現智慧規模化





您已透過將低風險任務自動化證明了 AI 的價值。 現在，是時候透過多步驟工作流程進一步升級， 讓您的智慧代理能夠為企業達成客製化的商業目標。

建構多步驟工作流程可能會令人望而生畏。

您該如何從單一自動化任務，跨越至連通的端到端工作流程？

我們將向您展示如何輕鬆擴展 AI agent，使其能執行更多後續步驟。

這並非意味著要從零開始推建一套複雜體系——而是奠定在既有成效的基礎上繼續深化。

具備多步驟流程能力的單一智慧代理，能充分發揮底層大型語言模型（如 Gemini Enterprise 中的 Gemini 3.0）強大的運轉推理能力，自主串接多種工具或函式以達成目標。



如何 著手開始

本步驟的目標是為您的 AI 智慧代理賦予更多進階能力與執行環節。不用多久，您就能將單一任務自動化成功晉升為高效率、多步驟的智慧代理流程。

01

立足於已獲驗證的成功基礎之上

發現現有 AI agent 可延伸 1 的新功能，例如處理參與資質流程或自動化潛在客戶容易、梳理出由動作流程為確保完整開環所連連接與納入的後續步驟、應用程式或相關任務。

02

全面繪製與規劃工作流程藍圖

明確定義您想實現的目標。例如，減輕倉庫團隊的負擔，或是將客戶查詢量提升 X%。不用擔心具體的執行步驟——智慧代理能透過自主推理，規劃出最佳路徑。

03

賦予 Agent 適當的工具與系統權限

授予智慧代理存取各項關鍵系統工具的權限（例如呼叫 CRM 系統的 API 或執行資料庫查詢），使其具備在全公司業務流程中採取實際行動的能力。

04

評估智慧代理以確保品質

為確保運作穩定與一致性，持續性的評估至關重要。您必須驗證智慧代理是否正確調用了工具並產出準確的回應，在本地開發環境中可運用 ADK 評估工具進行快速迭代，在雲端通營環境下如 Gemini Enterprise 則可採用生成式 AI 評估服務。

05

落實並持續監控治理安全機制

隨著智慧代理自主性的提升，治理機制顯得尤為關鍵。善用 Google Cloud 各項 AI 方案皆內建的日誌記錄與監控功能建立糧核軌跡，確保其在已界定的授權邊界內安全運行。

精選應用場景

串連全流程， 打造端到端智慧工作流

不確定下一步該走向何方？

以下範例展示了您如何從單點任務跨越為全自動化的效能中樞。

應用場景

實現客戶退貨 流程完全自動化

面臨挑戰

您已經將客戶支援流程的部分作業實現自動化，包括解答客戶的支援查詢。然而，您的團隊仍需手動管理退換貨流程，並在不同的系統與部門之間進行協調。

解決方案

使使用 Customer Experience Agent Studio 建立一個能處理完整退換貨流程的智慧代理。一旦收到客戶的請求，該智慧代理便會查詢庫存系統以確認現貨、對照您的退換貨政策驗證購買日期、在您的財務軟體中進行退款作業，並寄發包含運送標籤與最終確認通知的客製化電子郵件。



應用場景

跨系統智慧協調 供應鏈營運

面臨挑戰

您已經建構了一個能預測庫存並發送每日庫存警報的智慧代理，但供應鏈的後續更新——例如下單採購或確認交貨——仍須在不同系統間手動完成。

解決方案

利用 Gemini Enterprise 設定自訂智慧代理，並將其連接至內部庫存與外部即時新聞來源。它能常態監控潛在風險（如：庫存低水位 + 航運延誤），並即時生成可直接執行的魔對方案（例如向傳用供應商採購的訂單草稿），助您徹底杜絕斷貨危機。

實現潛在客戶 培育自動化

官網邁入新的潛在客戶詢問，但仍需業務團隊手動輸入至 CRM 系統並寄發跟迴郵件。

建立一個能自動識別新名單、在 CRM 中建立與終人、從企業資料庫中檢索切合案例，並為業務團隊草擬個人化跟迴郵件的智慧代理。

客戶成功案例

IT-Development 大幅降低 AI 功能的開發成本

IT-Development 提供軟體解決方案，協助電信營運商與基地台設施公司管理並維護其由基地台、光纖線路及資料中心組成的複雜網路。

過去，該公司必須訓練自家專屬的 AI 模型，這是一個耗時且昂貴的過程。如今透過 Gemini，IT-Development 能夠建構並推出強大的新功能，其成本僅為過往建立專屬模型的大約五分之一。

[閱讀完整案例研究](#)

“

與 Gemini

合作的體驗令人驚艷。以往我們的客戶必須耗費大量時間以人工逐一手動分析文件並輸入數據，過程昂貴、繁瑣且容易出錯。借助 Gemini，我們將整個流程全面自動化，讓客戶能大幅加快作業腳步、將寶貴人力調配至更具產值的核心任務，並顯著提升了準確度。”

**Julie Munoz**

電信通訊軟體商 IT-Development
跨職能 AI 專案經理

最佳實踐



專注於業務成果

在設計智慧代理時，優先打造能創造最大業務價值的核心功能，量身自訂您的代理，使其全心聚焦於您期望實現的最終成果與目標。



充分了解現有工具

為代理從頭開發全新工具相當耗費時間，在自行構建客製化工具之前，請優先善用 Gemini、Google Cloud 及第三方所提供的豐富現成現建工具。



保持以人為本 (Human-in-the-loop)

正如我們所強調的，即便智慧代理能勝任複雜流程，人為監督、戰略決策與持續優化依然不可或缺。請務必在能影顯人類專業價值的關鍵環節設置明確的審核檢查點。



將安全性與治理深度整合

安全性與治理必須始終與創新並駕齊驅。隨著您的 AI Agent 變得更加先進且具備更高的自主性，明確的政策、針對 AI Agent 所有行動的審計軌跡 (Audit trails)，以及強大的安全性，才能建立信任並確保合規。



恭喜您！ 您已為未來的 AI 創新 奠定了堅實基礎。

您現在已完整掌握所有四個步驟，並成功擴展了您的首個 AI 智慧代理，透過整合串聯企業的資料、模型與行動能力，您打造出過去看似遙不可及、能自動執行端到端複雜工作流程的智慧夥伴——最終報能您的構簡團隊全心意焦於長遠的戰略增長。



即刻開啟實踐探索

立即親身體驗無程式碼 AI 的魅力，深入了解 Gemini Enterprise 如何在數分鐘內協助您起草信件、激發創意靈感與彙整研究摘要——立即享有 30 天免費試用。

[🔗 開始免費試用](#)



運用 AI 生成專屬方案

需要針對您特定情境量身定制的逐步引導嗎？請使用我們的方案生成工具，為您的專屬德用場景建立實用手冊。

[🔗 立即開始使用](#)



面臨具體的獨特挑戰？

我們的技術專家可協助將您的業務需求精準對應至最佳 AI 解決方案，並制定邁向成功的落實計畫；符合資格的客戶更享有免費 Cloud 試用金，助您啟動首個 AI 概念驗證（PoC）。

[🔗 預約免費諮詢](#)



為何 Google Cloud 是 精簡團隊(lean teams)的最佳首選？



對於缺乏大型企業那樣龐大人力資源與組織規模的公司而言，AI 蘊含著激動人心的巨大潛力——但前行的道路可能伴隨著複雜、昂貴與不確定性。

Google Cloud 透過讓各行各業的每位員工都能輕鬆使用且實用 AI，協助將這種複雜性轉化為清晰的方向。

我們將協助把您的業務資料整合為單一且可靠的基石。在此基礎之上，您可以發揮易於使用的 AI Agent 的強大力量——自動化各項任務並揭示全新洞察，一切皆為您的業務量身打造，且完全無需編寫程式碼。

最重要的是，這一切都運作在每個層級皆內建企業級安全性的平台之上。

透過 Google Cloud，您可以安心創新，並讓您的團隊擺脫束縛，專注於您最擅長的事：成長您的業務。



名詞解釋

Agent Development Kit (ADK)

用於開發與部署 AI Agent 的彈性模組化框架。



BigQuery

Google Cloud 完全託管、PB 級且具高成本效益的分析資料平台，讓您能在近乎即時的情況下對海量資料執行分析。



BigQuery Data Engineering Agent

一種 Agentic 解決方案，能自動化執行艱巨的任務，讓您能從資料中提取更多價值。



BigQuery Data Science Agent

能協助您自動化探索性資料分析 (EDA)、處理海量數據並進行資料清洗以大幅提升精確度的智慧代理。



Cloud Vision

協助您從影像、文件與影片中提取洞察，包含自動化視覺任務、簡化分析流程，並透過免程式碼 (No-code) 模型訓練建構客製化應用程式。



Cloud SQL

全代管、具成本效益的關聯式資料庫服務，支援 PostgreSQL、MySQL 與 SQL Server。



Conversational Analytics Agent in Looker

一項由 Gemini 驅動的功能，允許使用者以自然語言提出資料相關問題，並基於 Looker 的語意層 (Semantic layer) 即時生成經過驗證的解答與視覺化圖表。



Customer Experience Agent Studio

次世代平台，可在視覺化的低程式碼 (Low-code) 介面中，利用 AI 協助建構 AI Agent，並提供預建 Agent 庫，用以快速建構、評估與部署高度客製化的對話式 Agent。



Gemini

Google 的強大多模態生成式 AI 模型家族，能處理並理解文字、程式碼、影像與音訊，構成 Google Cloud AI 平台的核心技術。



Gemini Deep Research agent

專門設計用於應對複雜研究的 AI Agent，能透過自主搜尋網路、對收集到的資訊進行推理，並將發現結果綜合整理為全面、多步驟的報告。





名詞解釋

Gemini Enterprise

先進的 **Agentic** 平台，將 **Google AI** 的極致功能帶給每一位員工與每一個工作流程。它能連接至組織的業務資料，讓團隊在單一安全的環境中探索、建立、分享並運作 **AI Agent**。



Google AI Studio

採用 **Gemini** 模型進行開發的最快速徑。這是一款基於網頁的原型設計與開發環境，允許開發者進行「**vibe-code**」——利用自然語言來建構、微調 (**Tune**) 並部署功能齊全的 **AI** 應用程式。



Google Cloud

Google 的雲端運算服務與產品套件，為開發、部署及運作應用程式、資料分析與 **AI** 解決方案提供所需的基礎設施與工具。



Idea Generation agent

一款免程式碼 (**No-code**) **Agent**，透過獨特的競賽框架來生成、評估並排序新穎創意，協助團隊進行創新與解決問題。



Large Language Models (LLMs)

生成式 **AI** 的一種類型，運用海量資料來理解、摘要、生成與預測新內容，使其成為許多 **AI Agent** 的核心基礎技術。



Looker

一款商業智慧 (**BI**) 平台，使用語意層 (**Semantic layer**) 來統一資料定義，協助使用者分析資料、建立儀表板，並在全公司跨部門分享一致且可靠的洞察。



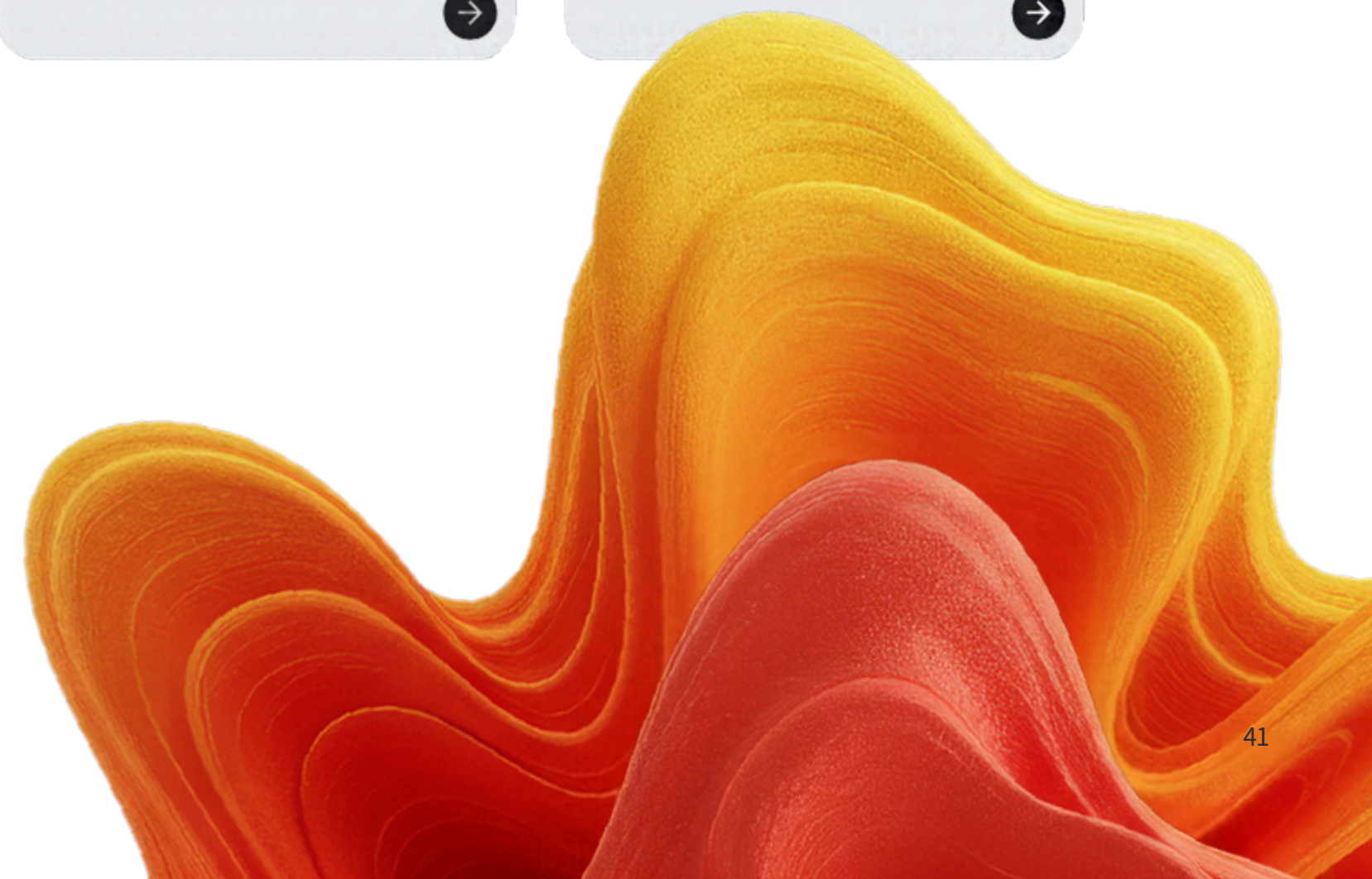
Gemini Enterprise 上的 Model Garden

讓您的機器學習 (**ML**) 專案快速啟動的單一平台，可在此探索、客製化並部署來自 **Google** 與 **Google** 夥伴的豐富模型。



NotebookLM Enterprise

讓您的機器學習 (**ML**) 專案快速啟動的單一平台，可在此探索、客製化並部署來自 **Google** 與 **Google** 夥伴的豐富模型。



Google Cloud

準備好打造 專屬於您的 競爭優勢了嗎？

預約免費諮詢