



# 新网银行 智能体的探索与实践

李秀生

# 目录

- 一、AI Agent（智能体）介绍
- 二、新网银行智能体探索与实践
- 三、新网银行对智能体未来的思考

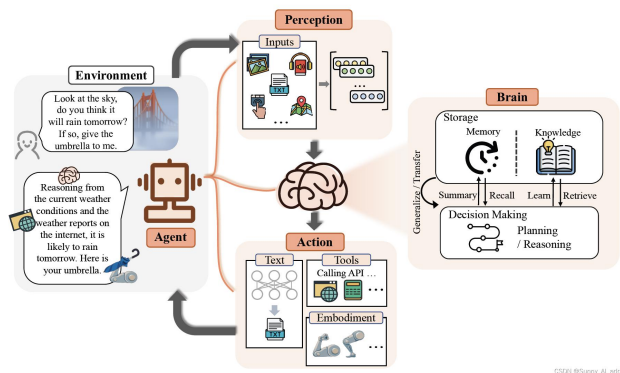




# 一、AI Agent (智能体) 介绍



# 技术跃迁使得AI Agent时代全面到来



- 大模型相当于**大脑**，只能思考，无法执行具体任务，Agent是**大脑+手脚**，让其思考和行动相结合，形成**结果交付**

## AI Agent发展关键技术成熟

### 更高阶更强大的大模型

- 更强规划、推理能力
- 多模态理解
- coding能力
- 成本下降

能推理（深度思考）能规划或拆解任务  
多模态：物理世界文字世界统一思考

### 上下文长时记忆

- 不限长度的输入文本窗口
- 更高效的记忆、调用结构

一次推理中，能加载信息的量增大，能处理具体任务复杂度增加

### 使用工具

- 函数
- API接口
- 系统命令
- 泛数据

不仅能思考，还能付之行动

### 辅助协议或框架的完善

- RAG
- Function calling
- MCP、A2A等协议

智能体与工具、智能体与知识、智能体与智能体都能交互，形成生态

# 智能体爆发标志性事件

一、3月6日中国公司**Monica发布Manus**，引爆大家对智能体的思考。



三、3月11日**OpenAI发布智能体套件**，为开发者带来一站式开发利器。



四、3月21日**智谱发布AutoGLM 沉思**，开始布局智能体生态



二、3月18日，英伟达于GTC大会上**黄仁勋**宣布即将进入**代理式AI (Agentic AI) 时代**。AI已经历了三代技术范式，**判别式AI**（语音/图像识别等）、**生成式AI**、**Agentic AI**。Agentic AI阶段将改变传统AI的被动响应模式，让AI具备自主推理、规划与执行能力。





## 二、新网银行智能体探索与实践

# 智能体在银行业的应用情况

17+ 银行已经部署了智能体系统



WeBank 微众银行 .....

智能体在银行典型高频的场景

## 客服与个性化服务

- 招商银行“摩羯智投”、邮储银行“小邮助手”、工商银行“工小慧”

## 贷款审批自动化

- 成都银行信贷材料自动化处理、华夏银行资产业务定价智能体

## 合规管理与审查

- 工商银行“智慧审单”、苏商银行合规质检代理

## 营销分析与洞察

- 城商行“会话洞察代理”、平安银行“AI投”基金推荐

## 运营流程自动化

- 江苏银行资产托管自动化、中国银行RPA基层减负

# 新网上银行智能体建设概况

- 新网上银行共建设27个智能体，赋能客服、运管、办公、营销、科技、反欺诈、风控等领域，覆盖11个场景

13万次

月均调用量

11个

业务领域  
细分场景



客服  
(辅助问答)



运营管理  
(开户、查冻扣)



办公  
(制度专项、问答)



营销运营  
(客户洞察)



科技  
(运维、安全)



反欺诈  
(舆情分析)

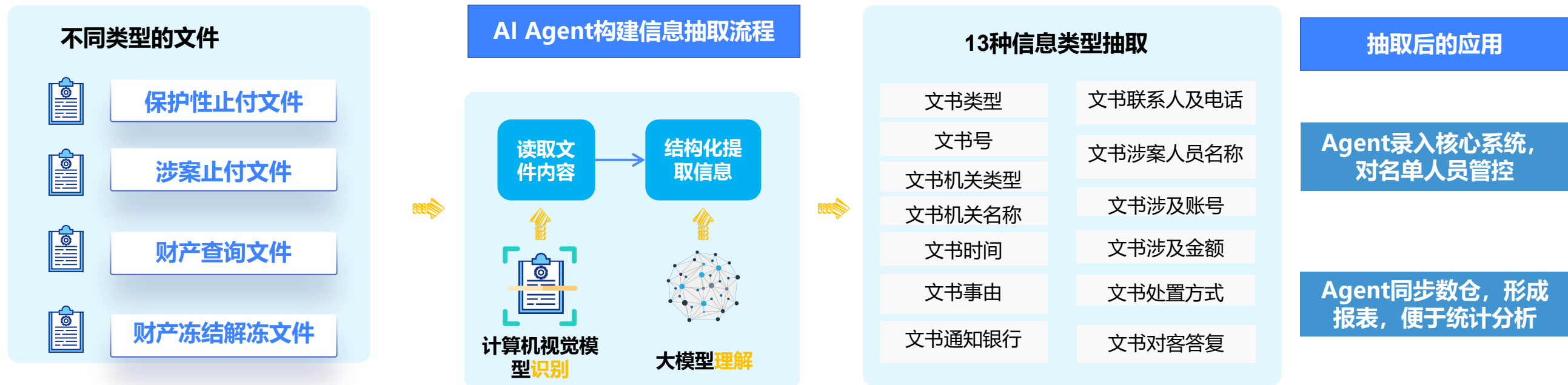


风险管控  
(贷后回访)

# 新网银行智能体应用能力体系建设



# 新网银行智能体应用案例1——查冻扣文件识别



1. 将查冻扣文件中的涉及客户细分识别，再录入核心系统进行分级管控，做到100%自动化，无需人工参加，节约人天数2-3人天/每月。
2. 大模型细分识别查冻扣文件中的嫌疑人、受害人，目前人工复查都是准确率100%
3. 公安发布的查冻扣文件中涉及的非我行客户，也会录入系统，可以在后面服务时提前预判。

# 新网银行智能体应用案例2——慢查询分析与优化建议

## 基于大模型的智能SQL优化

### 1. 全面数据采集

- 解析xml文件，全面采集sql语句，覆盖测试未触发语句。
- 确保分析基于最新、最全面的数据库状态，提供精准优化基础。

### 2. 智能SQL分析

- 结合用户输入的SQL语句，进行深度智能分析。
- 识别潜在性能瓶颈，定位问题根源，提升查询效率。

### 3. 风险评估体系

- 内置多维评估标准，对SQL进行风险评级。
- 提前预警高风险操作，保障数据库安全与稳定性。

### 4. 专业优化建议

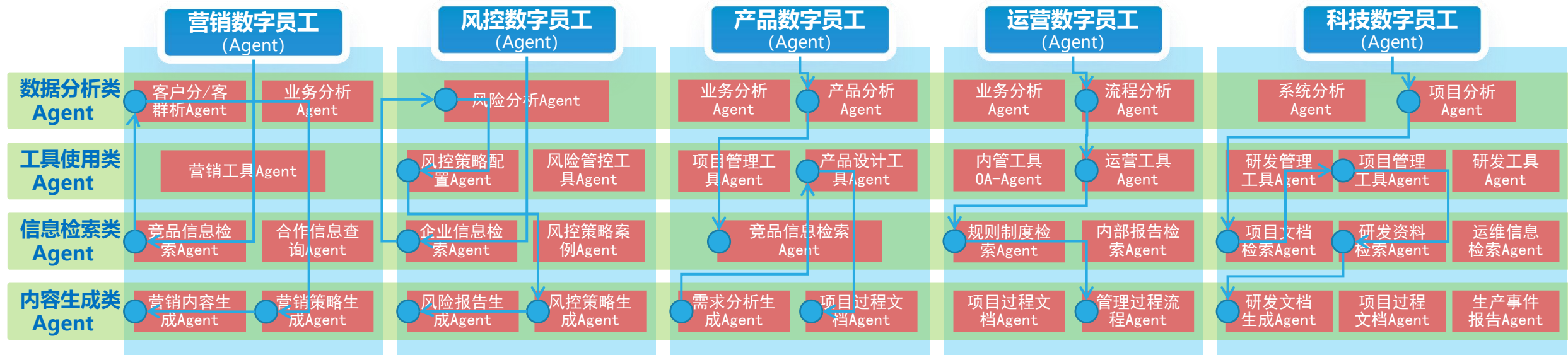
- 提供定制化SQL优化方案，涵盖索引优化、查询重构等。
- 助力用户轻松实现数据库性能提升，降低运维成本。





### 三、新网银行对智能体未来的思考

# 智能体将成为银行业务运行载体，是提升银行服务的核心竞争力



- 数字员工型智能体具备**领域知识**（垂类大模型或知识库）与**规划编排能力**
- **规划多步任务后，拆解给下面子智能体串联执行**
- **子智能体具备工具调用，生成等能力**
- **整个过程会多次与人交互，以便人可以便捷管控计划与执行效果**



（智能体具备的能力）



# 多智能体协作推进GUI到LUI演进，提升银行工作效率

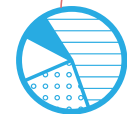
数字时代



业务人员



确定业务目标



分析客户



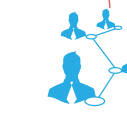
筛选客群



活动制定



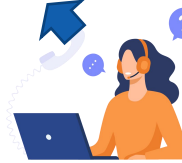
活动执行



业务效果分析



数据分析人员



电销人员



数据分析人员



科技研发人员

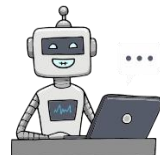
智能时代



业务人员



沟通



营销数字员工

客户分析

筛选客群

活动制定

活动执行

业务效果分析

任务规划



分析与筛选Agent

分析SQL生成与执行

目标收益计算

迭代执行

筛选规则调整



活动制定助手

营销内容生成

触达方式选

分层配置

发起审批

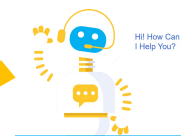


活动执行

触达名单入库

消息发送

执行质检



业务效果分析

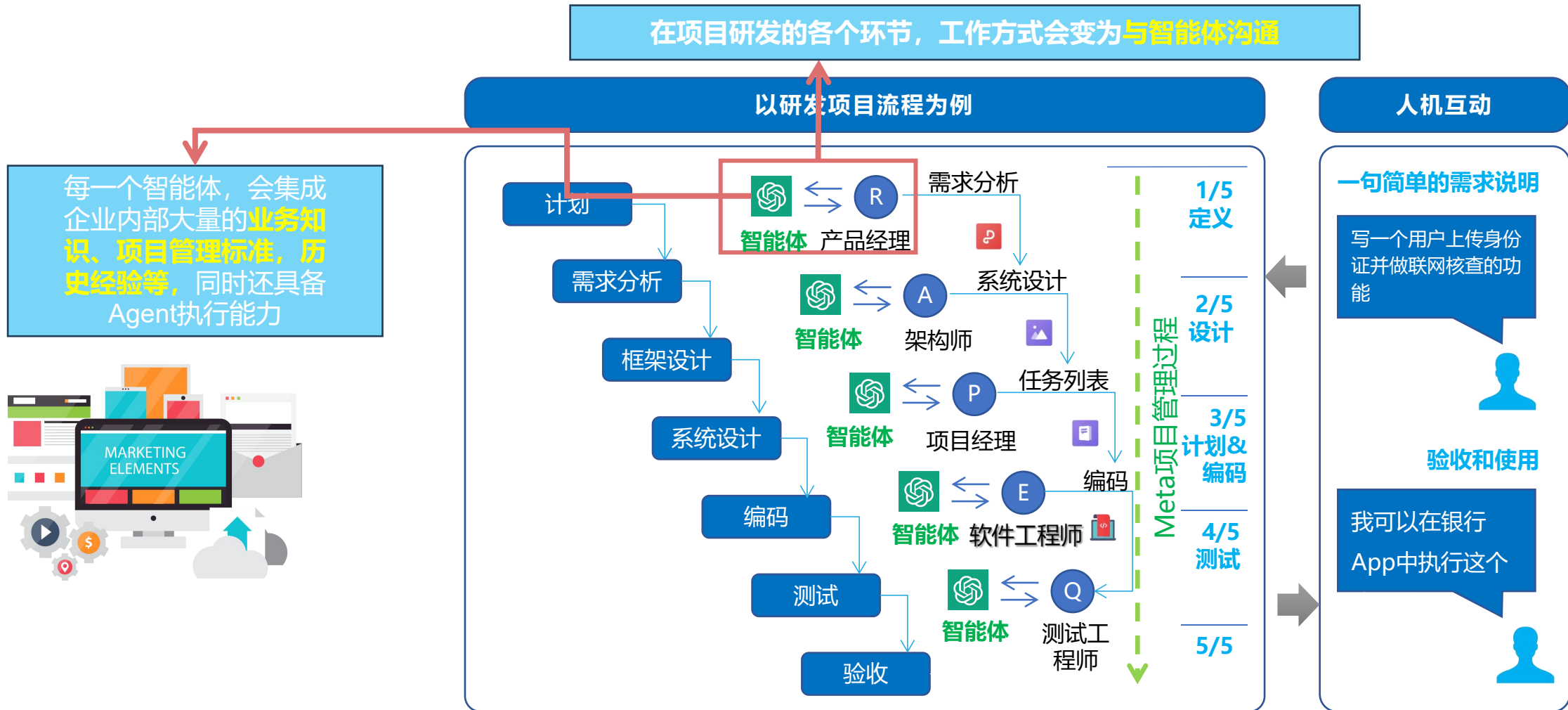
反馈数据搜集

分析报告生成

实际收益计算

辅助坐席执行

# 多智能体协作重构科技研发项目实施流程



感谢聆听



# 大模型驱动的业务智能化提升

## 2025 区域性银行数智化转型研讨会

4月25日 — 成都

主办单位:  金科创新社  
Fintech Innovation in China

合作单位:  **联想**

 **DCITS**  
神州信息

 **腾讯会议**

 **容联云**  
CLOOPEN

 **数势科技**  
DIGITFORCE