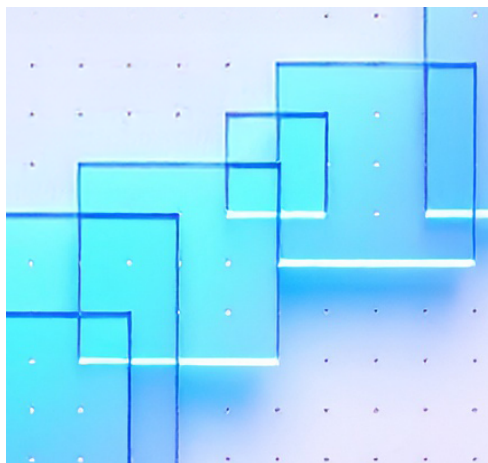


智能体 AI 的 战略跃迁

打破渐进改善，创造全新价值

IBM 如何提供帮助

IBM 凭借在企业运营领域的深厚专业知识、合作生态与丰富经验，赋能企业打造智能运营流程，释放 AI 代理潜能。如需了解更多信息，请访问 ibm.com/consulting/artificial-intelligence



摘要

预计至 2027 年，认可 AI 会实现自主决策的高管比例将倍增，标志着其应用正加速渗透核心环节，如流程与工作流。

- 超过四分之三的高管表示，其 AI 投资主要聚焦于优化现有流程，而非开发全新能力。
- 然而，78% 的高管认为，要想让智能体 AI 的效益最大化，必须打造一套全新的运营模式。
- 在三大关键 AI 采用领域表现突出的企业，其实现卓越业务绩效的可能性，是应用程度最低企业的 32 倍。

目录

重思智能体 AI 协作下的工作方式	1
AI 转型已非未来，刻不容缓	4
领导者是否误判了 AI 时代的真正挑战？	7
信任赤字：AI 系统需公开其决策过程	9
重塑运营模式：竞争优势的分水岭	10
行动指南	14

重思智能体 AI 协作下的工作方式

企业正不断探索，应如何借助 AI 提升绩效。一批具有前瞻视野的高管，已不止于技术应用，而是将目光投向一个更为核心的命题：若以 AI 为基，重塑整个运营模式，企业将迎来怎样的根本性跃迁？如今，先行者的脚步已给出回答，其正将昔日难以企及的成果，变为眼前的崭新图景。

这些高管并未止步于部署 AI 工具，而是开创了围绕自主决策的全新运营模式。其核心假设是：智能体 AI 系统将承担越来越多决策任务，人类则专注于最关键的决策，仅在最具价值的领域保留人类的决策权与专业知识。

绩效差距因此迅速拉大。这些积极转型的组织正在发展前所未有的业务能力，从根本上开拓企业的发展机遇。

截至

2027

认可 AI 代理会在流程和工作流中自主决策的高管数量将倍增。

截至

2030

具身 AI 的全自主机器人系统将在各行业投入运营。

在自主型 AI 主导的未来中，真正赢得先机的组织，并非那些仅部署了最先进 AI 代理的企业，而是那些勇于摒弃传统运营模式、以自主决策为核心全面重塑运营体系的先行者。

在新兴的 AI 转型浪潮中，速度固然重要，但并非所有努力都能带来同样的效果。有些组织正登上战略高峰，而另一些仍在追逐战术性的 AI 应用。

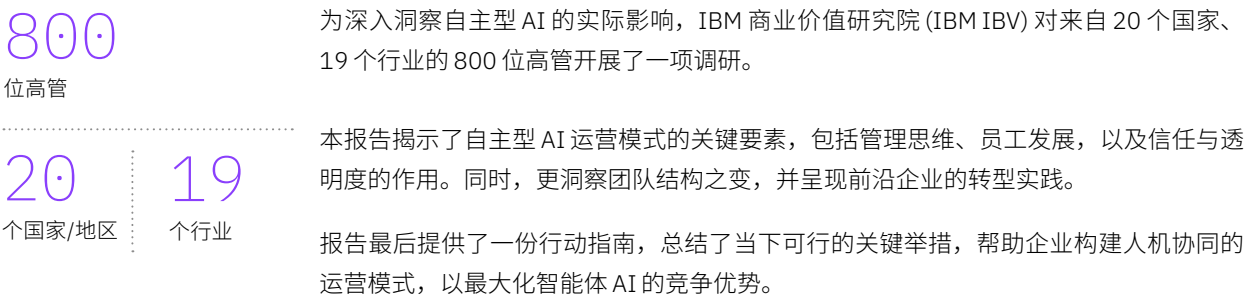
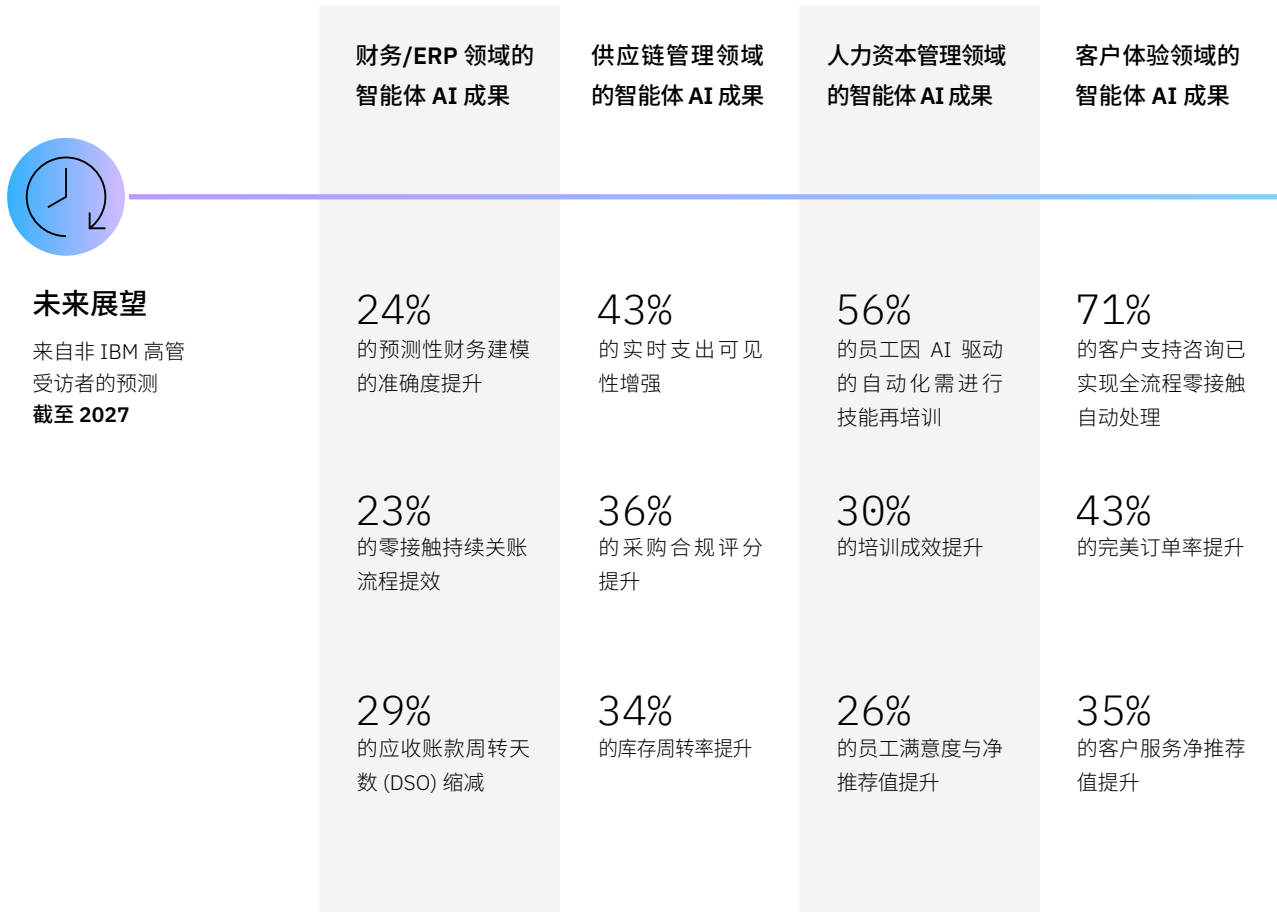


图 1

可量化影响力：预计 AI 可为企业各领域带来两位数的增长



观点

智能体 AI 实践的
两极分化

近期一项针对最高层运营高管的调研显示，企业在智能体 AI 的实践路径上已呈现出清晰的战略分野。我们通过两个极具代表性的问题展开调研，结果揭示了企业在战略聚焦上的明显分歧：

首先，我们询问受访者其智能体 AI 项目中，有多少比例聚焦于优化既有流程，以及其成效如何。

之后，我们又问有多少比例着眼于构建全新的工作流功能，以及其成效如何。

高管们的回答，清晰地勾勒出两种截然不同的企业转型范式。

01

流程优化型

这一类型的企业在技术执行层面表现出色，专注于优化现有的工作流程，并已取得了可量化的业务成果。简言之，其擅长提升效率，但尚未真正破解转型密码。

02

转型驱动型

这类企业更具战略目光，带着双重目标推动智能体 AI 落地：既改进现有流程，又成功构建全新的业务能力。其眼界已超出优化的范畴，正积极重塑其运营模式。数据表明，他们的策略行之有效，已在多个业务领域实现 AI 与自动化的实际价值。

AI 转型已非未来，刻不容缓

目前，有 24% 的高管表示，其 AI 代理已能自主采取行动。预计到 2027 年，这一比例将跃升至 67%。同样地，有 57% 的高管预计，到 2027 年，智能体 AI 将在流程与工作流中实现自主决策，是当下数据 (28%) 的两倍。

即使在监管严格的领域，转型驱动型组织也在加速前进。高管们预计，到 2027 年，平均 29% 的风险与合规操作将被智能体 AI 自动化处理。此外，创新流程本身也在走向自动化：目前已有 19% 的高管表示其企业已实现这一能力，另有 48% 的高管预计在 2027 年前实现这一目标。

这些基准指标不仅代表技术演进，更标志着组织 DNA 的重塑。这也解释了为何高达

78% 的受访者认为，要想让智能体 AI 的效益最大化，必须打造一套全新的运营模式。

全球经济不确定性加剧，经济环境日益复杂，69% 的受访者表示，迫切需要开发更多基于智能体 AI 的预测与仿真建模能力，以用于各种场景，例如财务预测、人力资源与技能分析、动态运输与配送路径规划，以及具备内置抗风险韧性的主动风险缓解策略。

与此同时，面向客户的业务环节已成为智能体 AI 落地的主要竞争高地。从销售预测、动态定价，到智能订单处理，企业正优先部署那些能带来即时竞争优势与可衡量回报的智能自主系统。在这些领域，AI 已不仅是工具，更是新一代商业能力的核心。

当前，变革型组织正将重心转向构建全新能力，并开始思考更具前瞻性的问题：当系统能够自主决策时，将催生哪些前所未有的机遇？

尽管变革意愿强烈，理想与实践之间仍存在显著差距。目前，高达 78% 的 AI 投资仍用于改进现有流程，而这正是“优化”与“转型”的根本区别。流程优化型企业陷入了改良现有运营模式的循环之中，迟迟无法实现变革性的飞跃。这些企业必须清醒认识到，AI 技术正日趋商品化，仅靠流程创新所获得的先发优势窗口正在快速收窄。因此，尽管持续优化仍有其价值，但真正的竞争差异，来自于勇于迈出变革性步伐，实现从量变到质变的跨越。

决策者如何看待智能体 AI：工具还是新引擎？

真正实现转型的组织，并不将智能体 AI 视为现有工作的加速器，而是开启全新工作模式的引擎。以合规挑战为例：在监管严格的行业中，智能体 AI 不再只是“标注风险”，而是与多个专用代理协作，实时监测、解析并响应不同地区和行业的监管动态。设想这样一个场景：一组代理负责监测欧洲不断变化的金融法规，另一组负责跟踪亚洲的贸易制裁动态，还有一组负责调整美国的医疗合规流程，它们协同运作，实时自动沟通、更新文档与审批流程。这样的协作会碰撞出什么样的火花呢？风险在萌芽阶段即被化解，合规团队减少了重复的审查工作，企业能够从容地应对复杂的法律环境，从而更自信地进行跨境运营。

正因为变革型组织专注于构建全新能力，他们开始提出不同的问题：当系统能够自主决策时，将催生哪些前所未有的机遇？我们又该如何围绕这些新能力，重塑价值创造的全过程？

衡量体系的差距清晰地揭示了这一战略差异。调研分析显示，仅有 42% 的流程优化型企业建立了新的关键绩效指标 (KPIs)，以衡量 AI 代理对业务目标的影响；而在转型驱动型企业中，这一比例接近一半（新 KPI 示例可参见“行动指南”）。这些领导者不仅在部署智能体 AI 自动化，更在以全新的标准衡量成果。

“如果没有优良且客观的 KPI，就会不自觉沿用传统业务场景下的旧 KPI，而技术部署往往就会围绕着现有架构改进这一目标展开。”

英国董事会顾问

领导者可以试验或替换表现逊色的 AI 代理，并构建多代理协作网络。

观点

智能体 AI 市场： 即插即用，全面进阶

智能体 AI 市场正重塑企业获取能力的路径：这里没有传统的软件许可，只有陈列着各类 AI 代理的“数字化货架”。每一个“商品”都是专精于特定任务的智能体，是能独立运作、适应环境并无需人工审批的专用算法。

这些市场远不止是采购中心，而是可即插即用的智能生态系统。想要一个能实时扫描全球监管变化的合规监控器？或是一个能随库存变动自动调整的动态定价引擎？抑或是一个能在交通阻塞发生前重新规划货运路线的供应链调度器？在智能体模型中，这些都不再是蓝图中的构想，而是几天内即可上线运行的现役“数字员工”。

一度被视为前沿概念的智能体市场，如今已走入现实：既有像 Agent.ai 和 Lyzr AI Marketplace 这样的数字市场，也有像 AWS Marketplace、Google Cloud Vertex AI Agent Builder 这样的企业平台。这些中心提供涵盖金融、医疗、营销分析和对话式 AI 的精选即用型 AI 代理，使“AI 应用商店”成为商业现实。

对于不满足渐进式流程改善的高管而言，智能体 AI 市场提供了速度与灵活性，使他们能够为全新设计的智能体 AI 运营模式快速组合全新能力。领导者可以试验或替换表现逊色的代理，并构建多代理协作网络。而在人类判断力与专业技能最关键的环节，仍由人来主导。

然而机遇总与风险并存：若缺乏严格的筛选与治理，“黑箱代理”可能泛滥，侵蚀系统信任。明智的领导者，会将市场视为一个需持续策展的创新网络，要求其中每一决策透明可溯、与战略 KPI 实时同步，并能无缝融入重塑后的运营体系。

在不远的将来，市场将不再仅是工具采购地，而是“组装”下一代业务能力的场所。那些今天难以设想的能力，五年后或将成为企业的生存之本。

对于领导者而言，这不仅关乎能购买到什么，更关乎其在生态系统中的角色定位。您是会作为买方参与，还是开发并销售自有 AI 代理，亦或主导构建所在行业的全部市场？答案将决定您在新兴的“智能体商业”经济中获取价值的方式。

“当生成式 AI 的浪潮奔涌向智能体 AI 的新纪元，批判性思维的价值正以前所未有的方式真正凸显。”

某跨国消费品公司需求与数字化转型高级副总裁

领导者是否误判了 AI 时代的真正挑战？

多数高管仍从单一视角看待 AI，将其窄化为生产力工具：一种降本增效、实现自动化的手段。他们普遍假设，最大的挑战在于技术本身：算法、数据与系统部署。

然而，当 AI 迈向真正的自主与智能体化，这一假设正在瓦解。真正的挑战，或许不在机器，而在人心。员工是否做好准备与 AI 共同进化，正成为决定转型成败的关键因素。而这种准备不仅关乎技能，更关乎心态。当员工感到被替代、被忽视，或对 AI 驱动的未来角色感到迷茫时，文化阻力便会悄然滋生，再先进的技术部署也可能因此搁浅。随着智能体 AI 的普及，劳动力市场面临着新一轮的冲击，失业焦虑、职业路径模糊等问题接踵而至。领先企业正直面这一挑战，将 AI 部署有意识地与变革管理策略相结合：通过透明的沟通明确岗位的演变路径，尽早让员工参与 AI 流程设计；制定清晰的再培训与技能提升计划。这些组织不让 AI 成为冰冷的上层指令，而让它成为与员工共同创造的成果，从而把质疑者转变为拥护者。

尽管有高达

47%

的企业将员工技能不足视为智能体 AI 实施的障碍之一，但表现出色的企业正对员工进行战略性投资。

多达

79%

的领导者认为，随着算法逐渐商品化，他们必须保护并重视能够帮助其构建差异化优势的关键能力：人类的批判性思维。

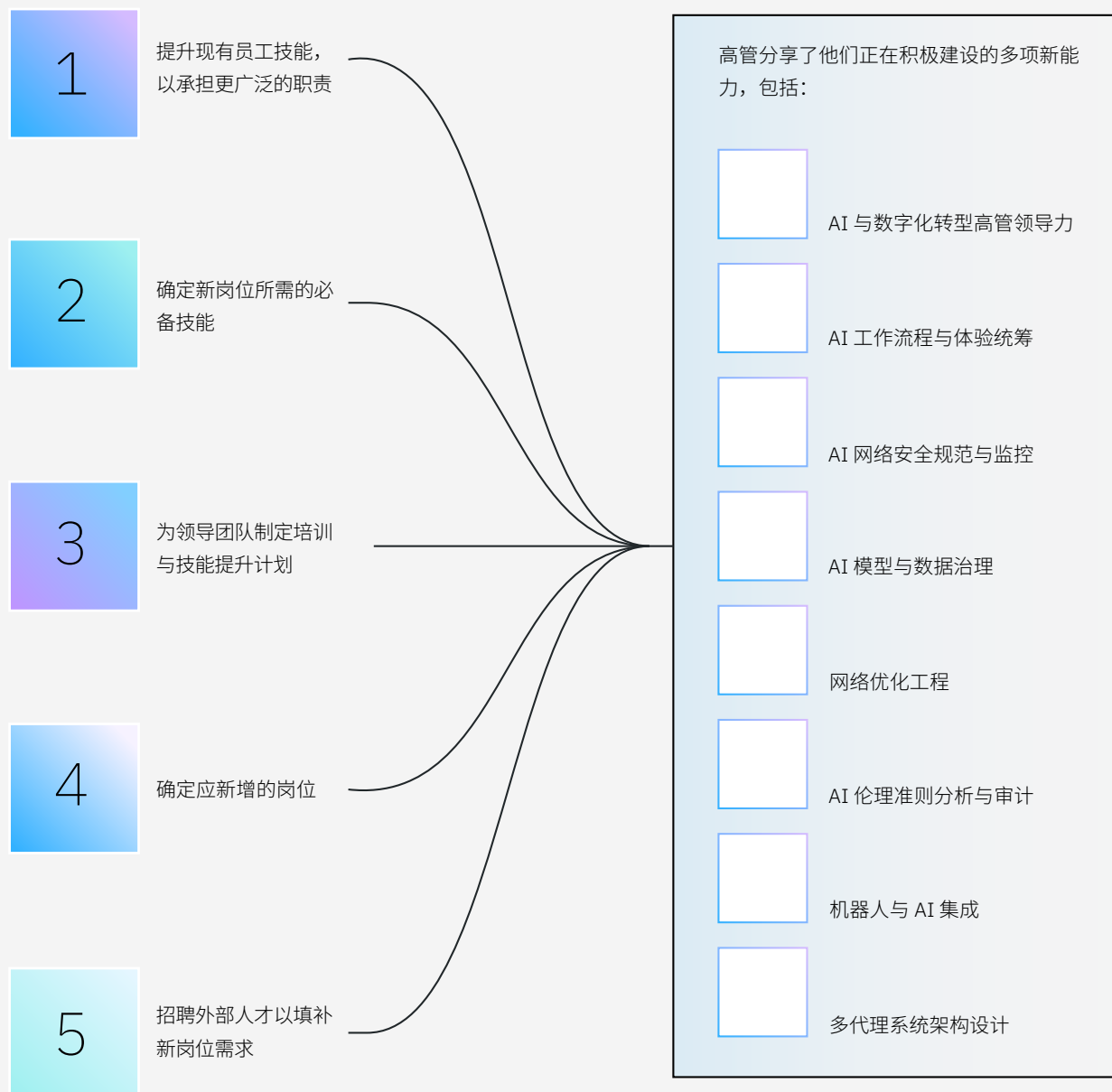
在智能体 AI 企业中，批判性思维体现在那些“人优于机”的关键时刻：当员工质疑、修正甚至推翻 AI 的自主决策，并能清晰阐述其逻辑与后果之时。要衡量批判性思维，就必须跟踪人类干预的质量及其带来的结果。因此，搭建全新的 KPI 体系已刻不容缓。

所有组织都因 AI 面临新的人才挑战，其中有许多正着力打造全新的岗位。设想以下场景：AI 流程统筹者不再被动响应，而是主动决定智能体何时介入、以何种方式参与流程；自主系统审计员不再事后稽核，而是实时追踪 AI 的决策路径，在行动落地前完成合规验证。在传统模式下，这些核查与决策步骤通常隐藏在缓慢、线性的审批链条中；如今，它们与 AI 并行动态运作，将员工从任务执行者升级为人机协同的战略指导员。这不仅是岗位职能的升级，更标志着组织价值逻辑的根本转变：从追求“生产力的提升”，迈向真正的“价值创造”。

图 2

高管们通过设立新岗位，重塑团队结构

高管们在为围绕智能体 AI 自动化设计的运营模式配备人才时，已着手推进五项重点举措。



“我们所需的，并非所谓的“顶尖人才”，而必是具备成长型思维、并持续自我迭代的人才。”

Julián Mora Gómez, Bancolombia 企业副总裁

信任赤字： AI 系统需公开其决策过程

自主型 AI 如何做出决策？这个疑问合乎情理，通常它也是企业大规模应用 AI 时会遭遇的关键障碍。事实上，我们的研究发现，45% 的高管认为，AI 代理决策过程的可见性不足，是 AI 落地的重大障碍。这并非只是技术难题，而是设计取向的结果。

领先企业正采用易于业务侧理解的方法应对此问题：采用机器学习运维 (MLOps) 保持 AI 模型的健康与更新，利用可观测性与日志记录跟踪并解释每一个决策，通过 A/B 测试比较结果，以确定哪种 AI 驱动方案能在关键 KPI 上实现更大改进。这一切的最终目标，是构建一个透明、可衡量且能持续优化的 AI 体系。

真正致力于转型的组织，正从系统底层重新设计透明机制，确保智能体 AI 在企业运营中不断提升自主性，且人类专业监督仍能精准介入。人们往往把“黑箱式”问题当作纯技术挑战，但其本质其实是一种信任赤字。想要大规模推广智能体 AI 的领导者，必须直面这一问题，并构建一个体系，使每一项自动化决策、每一笔交易，以及企业与每一位客户、合作伙伴和员工的交互，都能被理解、审计并解释。

这场工作模式的演进，需要领导层做出超越技术投资范畴的深度承诺。领先企业的高管正积极识别、招募并培训用于支持自主自动化统筹的新岗位。这不仅在于填补当前岗位空缺，更在培育面向未来的中坚力量，以支撑一个尚未成形、但正亲手构建的运营模式。

重塑运营模式： 竞争优势的分水岭

领先企业早已跨过“AI 试验期”，他们正围绕智能体 AI 重塑运营模式，将重心从事务自动化转向解决高价值、高难度的战略性问题。

约四分之三 (76%) 的领导者认为，聚焦这些复杂挑战更有可能建立竞争优势。这一洞察直击转型思维的核心：运用智能体 AI 攻克曾经的“无解”，而非仅仅提升“可解”的速度。

数据基础架构是这一新运营模式的基石，但其要求远超传统的数据管理范畴。智能体 AI 的实施面临着以下挑战：

数据隐私和安全性

65%

数据集成复杂性

60%

数据质量问题

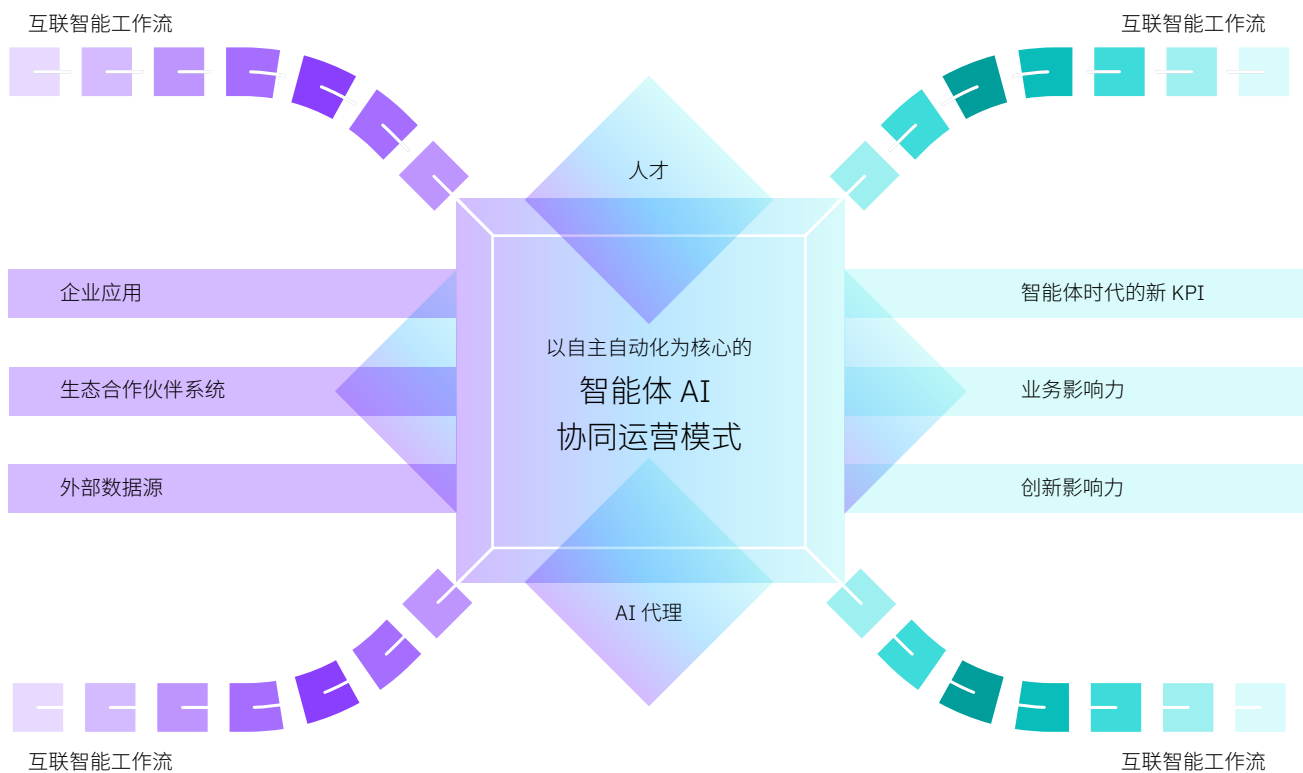
56%

这些挑战已超越技术范畴，是需要企业全员协同破局的战略议题。

实践表明，成功转型的组织在生产率、营收增长、品牌认知、研发回报率及客户忠诚度等关键指标上均实现系统性领先。这并非偶然，而是选对运营模式赛道的必然结果。它们充分释放了 AI 的变革性潜能，而非仅将其束缚于渐进式的流程优化。

图 3

开发“不间断运行”的智能体 AI 协同运营模式



智能体 AI 协同运营模式的差异化因素

- 不间断的数据输入与更新。在人机协作中，新的结果不断刷新数据，形成智能闭环。
- 员工将获得与 AI 深度相关的新岗位、新专业技能、新职业、新成长路径。
- 自主代理在多元代理系统中不断学习、适应与演进。
- 人机协作，共同学习，聚焦成果与影响。
- 全新 KPI 体系监测智能体 AI 对业务目标的影响。
- 在工作流程、体验和结果中持续监控绩效。
- 企业 workflow 实现全面无缝互联。打破职能边界，企业从“部门制”转向“专业知识制”。
- 将伦理规范内嵌于每一次 AI 部署之中。
- 基础架构安全、互联、透明。
- 网络安全被纳入 AI 项目。
- 工作流中嵌入专用小型语言模型，更精确、更透明、响应更快。
- 在新的技术、市场趋势与干扰出现的同时，运营模式通过协同反馈回路，不断调整算法、优化准备状态，从而实现自我革新。

图 4

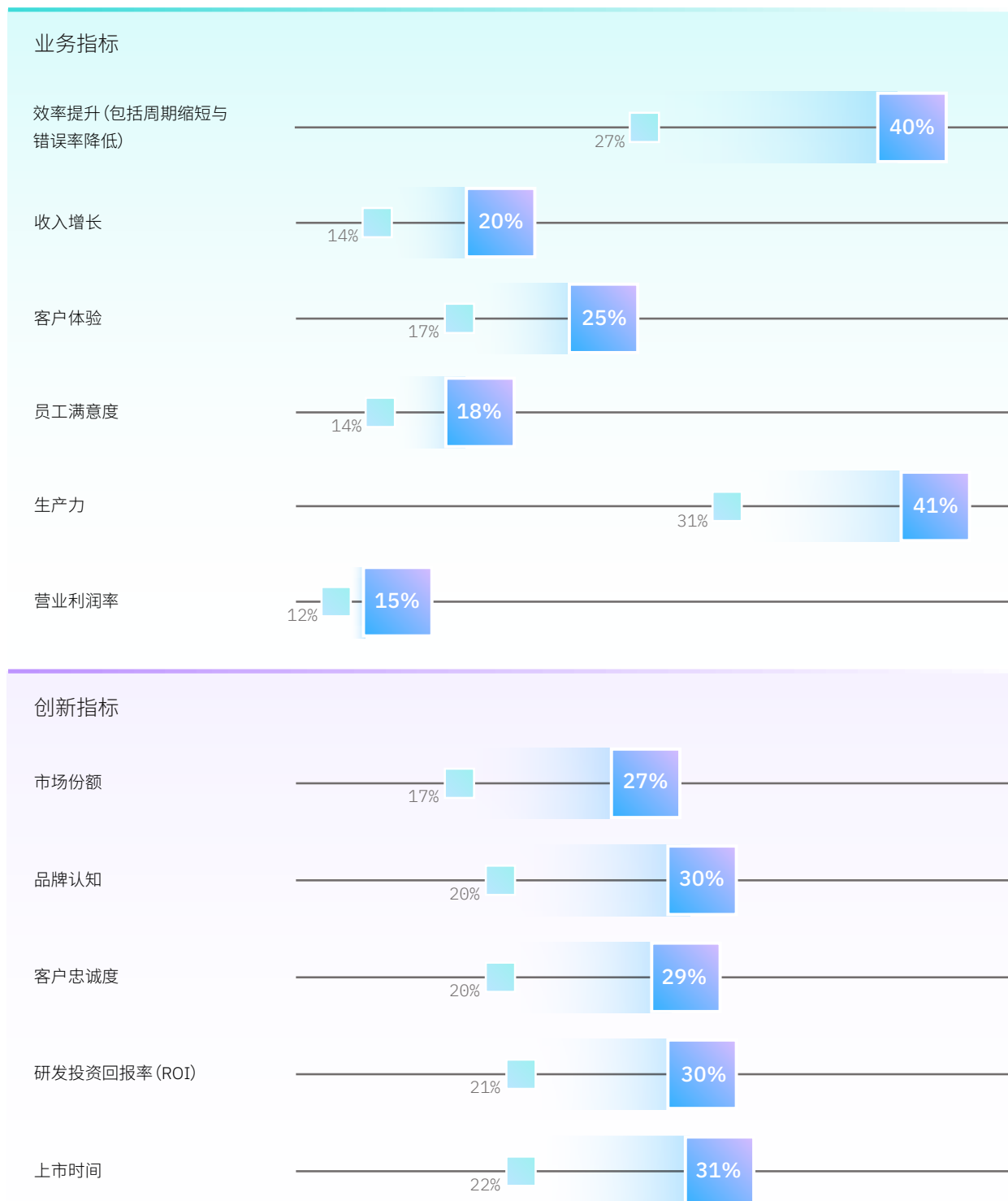
变革型企业在各项 KPI 上全面领跑

通过高级回归分析，我们识别出一群引领浪潮的变革远见者。他们推动的 AI 项目聚焦于创造全新的工作流功能，且执行成功率高。虽然其数量仅占本次调查样本的 17%，却有望在 2026 年实现远超其他企业的 KPI 提升。

到 2026 年，智能体 AI 对以下企业指标的提升程度

变革型企业

其他企业



观点

究竟是哪类企业，能够拥有超越同行 32 倍的卓越业务绩效可能性？

我们的分析揭示了一条清晰的通往 AI 卓越部署的路径。在三大关键 AI 采用领域表现突出的变革远见者，其实现卓越业务绩效的可能性是实施水平较低企业的 32 倍。

在这三大采用领域，成功跨越入门阶段，进入企业级规模化应用的企业，其绩效提升便突破了线性轨道，迈入指数级增长的通道。这背后的逻辑并非简单的资源投入，而是战略的精准与运营的深度：它们并非投入更多，而是坚定不移地将“正确的事”做到了极致。

三大关键驱动力

1

将网络安全纳入 AI 项目。

当 AI 系统具备独立决策能力时，网络安全的风险和潜在后果也被彻底重塑。这些自主代理不仅处理数据，还会据此采取行动，使其潜在影响力与受攻击脆弱性同步倍增。一旦智能系统遭恶意入侵，便会成为恶意行为者的武器，在人类尚未察觉入侵时已作出海量危害性决策，且破坏规模将持续扩散。稳健的网络安全不只是对这些系统的技术要求，更是决定自主型 AI 是“竞争优势”还是“生存威胁”的基础。

2

将伦理分析深度嵌入 AI 部署。

在智能体 AI 部署中引入伦理分析，不仅是为了“做正确的事”，更是为了防止这些自主系统以计算机的速度与规模做出与人类价值观相冲突的决策。若缺乏恰当的伦理防线，AI 代理可能会在无意间延续偏见、侵犯隐私，或做出虽符合算法逻辑但对受影响的人而言完全错误的选择。伦理分析能建立公平、负责、透明的框架，使自主决策保持与人类价值的对齐。或许最重要的，是它能赢得公众信任，而这正是这些系统需要实现的目标——向公众展示其空前的决策权力已通过仔细的审查，不会带来意外后果。

3

部署特定工作流的小型语言模型

特定工作流的小型语言模型，是让智能体 AI 系统真正适用于实际业务场景的“专业译员”。与难以适应行业术语或独特流程复杂性（如实时综合规划）的通用 AI 不同，这些定制模型能深刻理解特定的术语、程序和背景，而这些因素决定了任务的实际处理方法。定制模型擅长将复杂的工作流程拆解为逻辑清晰的步骤，合理地确定任务优先级并分配资源——其本质是连接 AI 能力与业务现实的运营智能。有了它，智能体 AI 不再停留于理论层面，而是无缝融入复杂多变、充满细微差异的实际企业运作之中。

行动指南

在智能体 AI 的浪潮中，技术选型固然关键：自建专有系统或引入外部方案，是企业面临的首要战略抉择。然而，真正的分水岭并不止于技术部署本身，而在于能否跨越组织与文化的鸿沟，让新一代运营模式真正释放潜能。您可以从以下几大关键举措开始：

01

为业务的各个领域设定清晰的 AI 目标，并根据其创造的价值决定投入。确保每一项 AI 投资都与核心 KPI 和长期的战略优先级紧密挂钩。

任命对业务盈亏（而非技术本身）负责的高管。指定具体的盈亏负责人（例如运营负责人、CFO），由其个人承担起通过 AI 实现具体业务目标（例如降低 15% 运营成本）的责任。他们的核心使命，是交付 AI 驱动的商业价值，而不仅仅是推进项目上线。

- 同时启动并行项目，重点保障高质量、标准化的数据访问，并积极推动必要的人才结构转型（技能提升、关键岗位招聘、引入外部专家），以便执行优先路线图并维持长期增长。这将有助于降低企业风险。

02

立即在企业运营环节中引入 AI 代理，优先聚焦于以下高价值领域：财务、供应链、人力资源和客户体验等。

跨越试点阶段，部署能够带来显著且可量化的变化的自主能力。

- 部署用于财务建模的 AI 代理，实时审查数据，以实现精确的现金流预测与预算偏差预测。推出仿真模型，用于持续的实时风险与合规监测。
- 引入动态定价与预测工具，利用实时的库存可见性即时评估市场变化并作出响应。
- 为销售和营销团队提供 AI 工具，用于潜在客户优先级排序与个性化营销。
- 在人力资源领域部署预测模型，用于人才招聘、技能培训和个性化学习。确保员工队伍不仅能满足当前需求，还能应对未来的战略挑战。
- 在所有事务与沟通中实现个性化交互，以提升客户、员工及业务伙伴的体验。探索 AI 可以怎样优化每一个接触点并使其个性化。

03

重构衡量体系。

传统的 KPI 是自主时代之前的产物，衡量的是以人为主要执行者的人类活动及其效率提升幅度。而智能体 AI 时代需要一套全新的 KPI，用来衡量自动化决策的成效。

- 不要只衡量生产力。衡量 AI 所带来的新价值、业务增长及其创新速度。
- 从一个根本问题出发：“借助自主系统，我们能创造哪些过去无法实现的新价值？”
- 建立新的指标。例如“代理 - 人工交接率”，以识别 AI 无法自主解决问题的环节。
- 引入新的 KPI。例如“推理一致性评分”或“决策准确率”，以确保自主行动的完整性与可靠性。

04

打造双向学习文化。

员工需要掌握一套新技能，以教导、训练、监督 AI 系统，并向其提供反馈。这不是基础技能，而是深度协作能力。例如，工程师可能会训练一个可视化模型来识别缺陷，而 AI 系统通过对数百万数据点的分析，发现了一种此前未知的微裂纹的规律特征，进而教导工程师了解新的需要关注的材料应力集中区域。

- 识别并招聘负责自主自动化统筹的新角色。这些岗位需要既了解商业战略又理解 AI 能力的人才，即能够在人类判断力与机器学习之间架起桥梁的专业人士。
- 立即开展 AI 协作培训，为未来创造复合价值奠定基础。随着员工的 AI 协作技能愈加娴熟，AI 系统在支持人类关键决策时的效能也会随之增强。

05

建立代理决策的细粒度可见性，并确保该过程始终遵循治理与伦理框架。

对自主系统的信任并非与生俱来，必须通过透明度来主动构建。无论是高管、监管机构或员工，都无法容忍“黑箱式”的不透明决策。因此，企业必须确保能够追溯、理解并解释每一项代理决策的来龙去脉。

- 建立全面的“决策日志”，记录每次自主选择的置信度得分、考虑到的备选项以及影响结果的输入数据。
- 部署可观测性工具，利用实时仪表板可视化代理的行为、对外部工具的使用情况、影响决策的信息流。这些平台必须提供细粒度的可见性，同时避免产生过量数据，此类数据量会掩盖而非阐明系统性能。

两种企业未来

当大多数企业仍在战术层面应用 AI 以追求局部效率时，未来的领跑者已投身于一场截然不同的竞赛。他们的重心不止于部署最先进的技术，更依靠前瞻性思维，围绕自主系统，重构运营模式，仅在最具战略价值的环节保留人类的核心判断。这不仅是技术的升级，更是一场深刻的运营范式转移，它重新定义了人、数据、决策与业务成果之间的动态关系。

在此分水岭上，每一位企业领导者都必须回答一个根本性问题：您的组织，将选择哪一种未来？

作者

Francesco Brenna

IBM 全球副总裁兼高级合伙人

人工智能负责人

[linkedin.com/in/francesco-brenna](https://www.linkedin.com/in/francesco-brenna)

Francesco 致力于推动生成式智能体 AI 的普及，帮助全球组织在快速变化的数字化格局中加速创新，实现更高效的运营并在竞争中脱颖而出。

Karen Butner

IBM 商业价值研究院

AI 自动化与数字化运营全球研究负责人

[linkedin.com/in/karenvbutner](https://www.linkedin.com/in/karenvbutner)

Karen 负责人工智能、自动化与数字化运营领域的数据驱动研究与思想领导力，为全球企业领导者提供切实可行的行业趋势、新兴技术与变革机遇的洞察。

Manish Goyal

IBM Consulting 副总裁兼高级合伙人

全球 AI 与分析负责人

[linkedin.com/in/goyalm](https://www.linkedin.com/in/goyalm)

Manish 拥有丰富的产品创新经验。从开创性的 Watson 医疗保健解决方案到推出企业机器学习平台，他凭借着战略领导力帮助组织实现转型并全面把握 AI 颠覆带来的完整价值。

Anant Patel

Oracle 生成式 AI 代理产品架构师

Anant 拥有十年以上的 AI、机器学习、软件及医疗保健领域的产品开发与规模化经验，致力于打造开拓性的解决方案，提供影响深远的服务，并借助以客户和数据为中心的思维模式，带领企业设立战略市场策略。

Federico Torreti

Oracle 高级总监兼生成式 AI 产品负责人

[linkedin.com/in/ftorreti](https://www.linkedin.com/in/ftorreti)

Federico 是一位推动企业 AI 创新的产品领导者，负责领导生成式 AI 和机器学习项目，旨在提升业务流程效率和人类决策能力。

Shobhit Varshney

前 IBM 数据与 AI 负责人

[linkedin.com/in/shobhitvarshney](https://www.linkedin.com/in/shobhitvarshney)

Shobhit 现负责花旗集团的全球 AI 战略与应用推广。此前曾在 IBM Consulting 任职十余年，主导了美国、加拿大和拉美地区的大规模数据与 AI 转型项目。

特别感谢

Sara Aboulhosn, IBM 商业价值研究院副创意总监

Jen Basco, IBM 全球人力资源负责人

Angela Finley, IBM 商业价值研究院设计负责人

Corinne Koppel, IBM Oracle 全球业务负责人

Christopher Nowak, IBM 商业价值研究院研究负责人

Emily Paez, IBM 全球合作伙伴市场营销负责人

Kristine Rodriguez, IBM 商业价值研究院总编辑

Nitish Patel, IBM 全球 OCI 产品负责人

Arunava Saha, IBM 全球 Oracle 产品负责人

Thiago Sartori, IBM 商业价值研究院数据科学家

Kankayan Segupt, IBM 全球 Oracle 首席技术官

Angela Ugrotto, Oracle 全球市场营销负责人

Andrew Womack, IBM 商业价值研究院创意总监

800

名最高管理层：CFO、CIO、
CHRO、CSCO、COO、CPO、
首席客户/客户服务官

20

个国家/地区

19

个行业

研究方法

实地调研

本次研究于 2025 年第三季度面向全球的企业高管发起了一项综合性调研。这些高管对智能体 AI 项目及 AI 驱动的工作流功能的规划、管理和投资具有直接责任或重要影响力。

本次调研覆盖来自 20 个国家 / 地区，使用多种语言的 810 名受访者，样本在地理分布、职位、行业、营收规模方面均达到了预设配额。

本次调研的地域分布如下：澳大利亚、巴西、加拿大、中国、法国、德国、印度、意大利、日本、墨西哥、沙特阿拉伯、新加坡、南非、韩国、西班牙、瑞典、中国台湾、阿拉伯联合酋长国、英国、美国。

受访者画像：受访者职位涵盖运营、技术、财务、供应链、采购、人力资源和客户服务等领域，包括 COO、CIO、CFO、CSCO、CPO、CHRO、CCSO 等高管角色，分别来自航空与国防、电信等 19 个行业。受访企业的年营收规模从 5 亿美元到 200 多亿美元不等。

多项因变量——Q25A 与 Q25B 指数

分析的因变量为 Q25A 与 Q25B 的合成指数，代表序数型绩效结果。

- Q25A 与 Q25B 反映企业当前在智能体 AI 项目中的绩效水平与采用成熟度，尤其聚焦那些通过 AI 创造可量化业务价值的新工作流程功能。
- 依据受访者的回答，受访企业被划分为四个绩效等级：最低、次低、中高和最高。
- 该模型旨在评估向上升级的可能性，识别从低等级向高等级转变的过程中，与该过程最密切相关的因素。

分析方法

研究团队结合描述性统计与多变量建模方法进行了分析：

- 描述性分析用于汇总不同地域、职位、行业与营收层面的样本分布。
- 交叉列表分析法用于比较不同绩效等级之间的差异。
- 多项逻辑回归模型用于评估相比最低绩效等级（参照类别），较高绩效等级的相对可能性。

模型验证与拟合优度

- 似然比卡方检验结果表明模型在统计上显著优于零假设 ($p < 0.01$)。
- 多个自变量具有统计学意义 ($p < 0.05$)，表明其能可靠地解释绩效等级结果的变化。
- 伪 R^2 (Nagelkerke) 值显示出中等至高水平的效应量，表明该模型能够解释向上升级中一部分具有意义的差异。
- 模型的分类精度高于基准比例，显示其具备实际预测效用。

关于研究洞察

研究洞察致力于为业务主管就公共和私营领域的关键问题提供基于事实的战略洞察。洞察根据对自身主要研究调查的分析结果得出。要了解更多信息，请联系 IBM 商业价值研究院：iibv@us.ibm.com。

IBM 商业价值研究院

IBM 商业价值研究院 (IBM IBV) 自创建以来持续提供有研究支持和技术支持的战略洞察，帮助领导者做出更明智的业务决策。

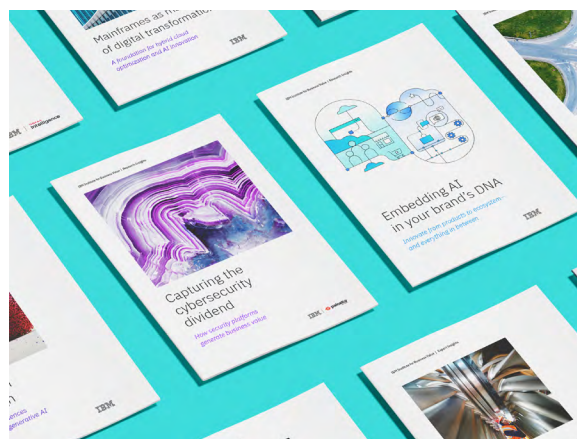
凭借 IBM 在商业、技术和社会交叉领域的独特地位，我们每年都会针对成千上万高管、消费者和专家展开调研、访谈和互动，将他们的观点综合成可信赖的、振奋人心和切实可行的洞察。

选对合作伙伴，驾驭多变的世界

在 IBM，我们积极与客户协作，运用业务洞察和先进的研究方法与技术，帮助他们在瞬息万变的商业环境中保持独特的竞争优势。

关于 IBM 和 Oracle

近四十年来，IBM 一直与 Oracle 合作，致力于帮助客户驾驭云转型征程，并在复杂的混合和多云环境中最大限度地推动业务转型。IBM 是一家全球领先的混合云、人工智能和咨询服务提供商，帮助超过 175 个国家 / 地区的客户利用数据洞察、简化业务流程以及建立行业竞争优势。Oracle 在 Oracle 云中提供整合式应用套件以及自治、安全的基础架构。IBM 在人工智能、量子计算和企业服务方面的突破性创新为我们的客户提供了开放和灵活的选择。



订阅 IdeaWatch 电子月刊

前沿洞察，触手可及。

由 IBM 商业价值研究院倾力呈现。IBM 商业价值研究院连续两年荣膺 Source Global Research “全球思想领导力排行”榜首。

基于深度研究的战略洞见、数据与分析，助您优化商业决策，智胜科技投资。

立即订阅： ibm.co/ideawatch





© Copyright IBM Corporation 2025

国际商业机器（中国）有限公司
北京市朝阳区金和东路 20 号院 3 号楼
正大中心南塔 12 层
邮编：100020

美国出品 | 2025 年 10 月

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。以下 Web 站点上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表：
ibm.com/legal/copytrade.shtml。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不旨在代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何企业或个人所造成的损失，IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方，IBM 并未对其进行独立核实、验证或审查。此类数据的使用结果均为“按现状”提供，IBM 不作出任何明示或默示的声明或保证。

1443d5c92ec02bcb-ZHCN-01

扫码关注 IBM 商业价值研究院



官网



微博



微信公众号