



2024年 企业AI应用 趋势洞察报告

微盟研究院

核心观点

企业AI应用概览

- 回顾2023年，国内生成式AI迎来爆发式进步，AI商业化序幕已拉开，企业级应用成为确定性路径；企业投资及应用AI的热情高涨，但缺乏AI专业知识和数据复杂是企业应用AI的核心挑战
- 从产业链角度来看，企业AI服务是连结AI能力与落地应用的桥梁；从落地应用角度来看，AI在企业端的大规模应用仍有相当多的问题待解决，全流程服务为AI在企业应用落地提供重要保障

企业AI应用全景

- 根据企业运营的环节，国内企业AI应用可拆分为六大环节，每个环节中都涌现了有代表性企业级AI应用
- 由于对AI的投入与容错率各不相同，不同环节的AI应用发展差异较大；在大模型蓬勃发展的当下，AI在营销及渠道、客户运营这两大直面客户的前台业务中应用更为广泛，前台业务成为AI在企业落地的焦点

微盟企业AI服务

- 微盟WAI是专注于前台业务的AI应用，助力企业面向未来经营与营销；从智能搭建到智慧洞察，微盟WAI为商家配备智能的“经营团队”，释放全新生产力
- 微盟企业AI服务分析：AI+营销，AI+运营，AI+线上开店，AI+定制模型，AI+智能客服……

企业AI应用发展趋势

- 趋势一：AI落地场景持续丰富，企业AI服务边界拓展
- 趋势二：AI浪潮下企业纷纷启动升级和改革
- 趋势三：AI Agent将打开AI应用在企业场景的想象空间

01 企业AI应用概览

AI发展概述

企业AI应用现状

企业AI应用产业链

企业AI服务分析

03 微盟企业AI服务

微盟WAI

微盟企业AI服务分析

- AI+营销
- AI+运营
- AI+线上开店
- AI+定制模型
- AI+智能客服

02 企业AI应用全景

国内企业AI应用全景图

国内企业AI应用拆解

- 营销及渠道
- 客户运营
- 日常办公
- 研发生产
- 供应链
- 中后台支持

04 企业AI应用发展趋势

趋势一：AI落地场景持续丰富，企业AI服务边界拓展

趋势二：AI浪潮下企业纷纷启动升级和改革

趋势三：AI Agent将打开AI应用在企业场景的想象空间

01 企业AI应用概览



AI发展概述(1/2): 回顾2023年，国内生成式AI迎来爆发式进步

自1950年代AI学科诞生以来，人们不断探索人工智能技术，直至2022年末ChatGPT发布引发生成式AI的广泛关注，随后国内厂商积极布局生成式AI，相继发布自研大模型，市场竞争愈发激烈，大模型赛道进入“百模大战”的竞争格局。同时，促进AI产业发展的政策和管理方法也相继出台，为AI产业的有序发展奠定坚实基础。

中国生成式AI发展大事记，2023年



注：以上所列举厂商和政策为不完全统计

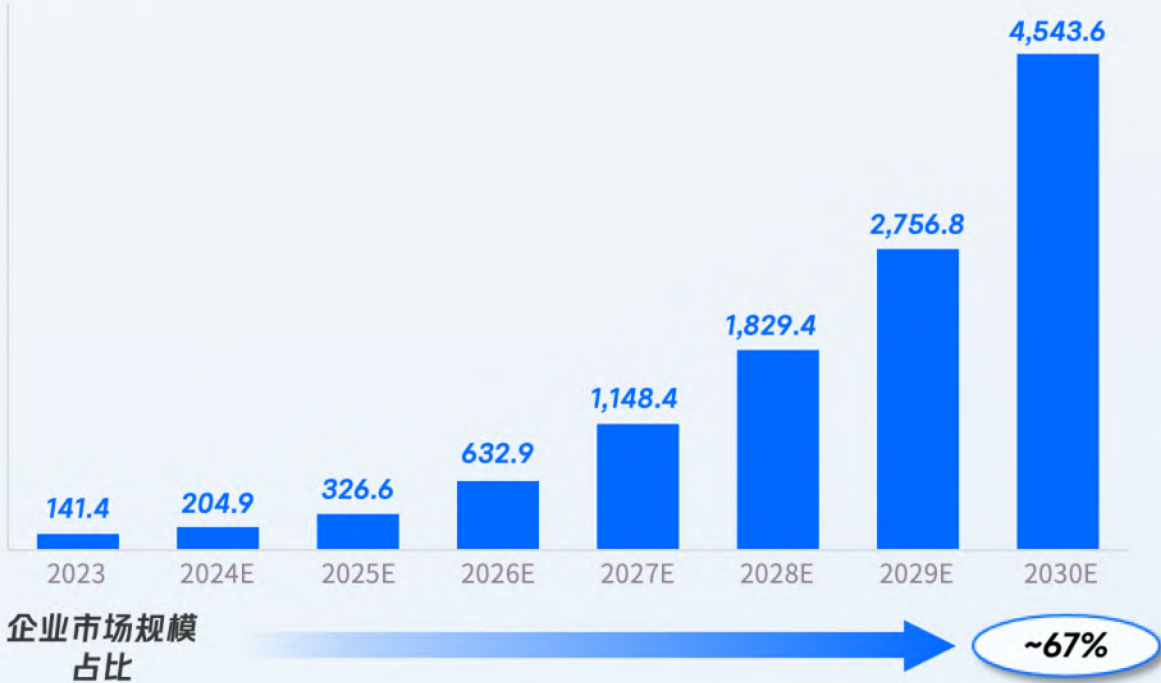
资料来源：桌面研究，《2024中国“百模大战”竞争格局分析报告》

AI发展概述(2/2): AI商业化序幕已拉开，企业级应用成为确定性路径

- 在企业应用场景中，AI应用能够针对具体的行业需求和业务场景进行优化，沉淀丰富的行业数据和经验，从而提升AI的适应性和效率，在应用端取得更优越的表现。根据InfoQ研究中心数据，2030年AGI应用市场规模达到4,543.6亿元人民币，其中企业市场规模占比达67%，企业市场将主导AGI应用的发展；同时，根据德勤人工智能研究院对全球商业和技术领袖的调研，企业对于生成式AI普遍表示兴奋，并预计其在未来三年内对企业组织和行业产生变革性的影响。

中国AGI市场规模¹，2023-2030E

单位：亿元人民币



注：1. 数据来源：InfoQ，根据终端类型可将AGI市场划分成企业市场和个人市场，预计2030年企业市场规模预计达到3,024.6亿元人民币

有关生成式AI的企业高管调研²，2023

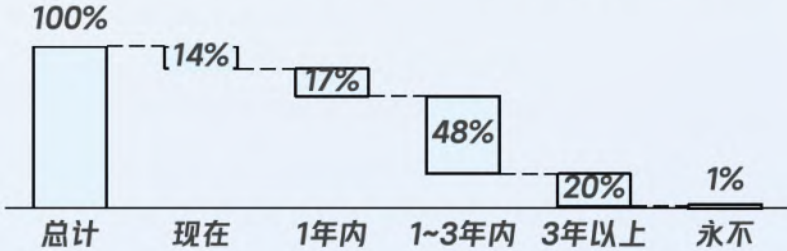
有62%的受访者表示他们对生成式AI抱有极大的兴奋感，这是最主要的情绪；然而，这种兴奋感也带有不确定性（30%）。

Q: 对于生成式AI，你对这项技术最强烈的情绪是什么？



79%的受访者表示，他们预计生成式AI将在未来3年内推动其组织和行业内的实质性变革，其中有更激进的受访者预计这种变革现在（14%）或不到一年内（17%）就会发生。

Q: 生成式AI大概会在什么时候为你的组织和行业带来实质性变革？



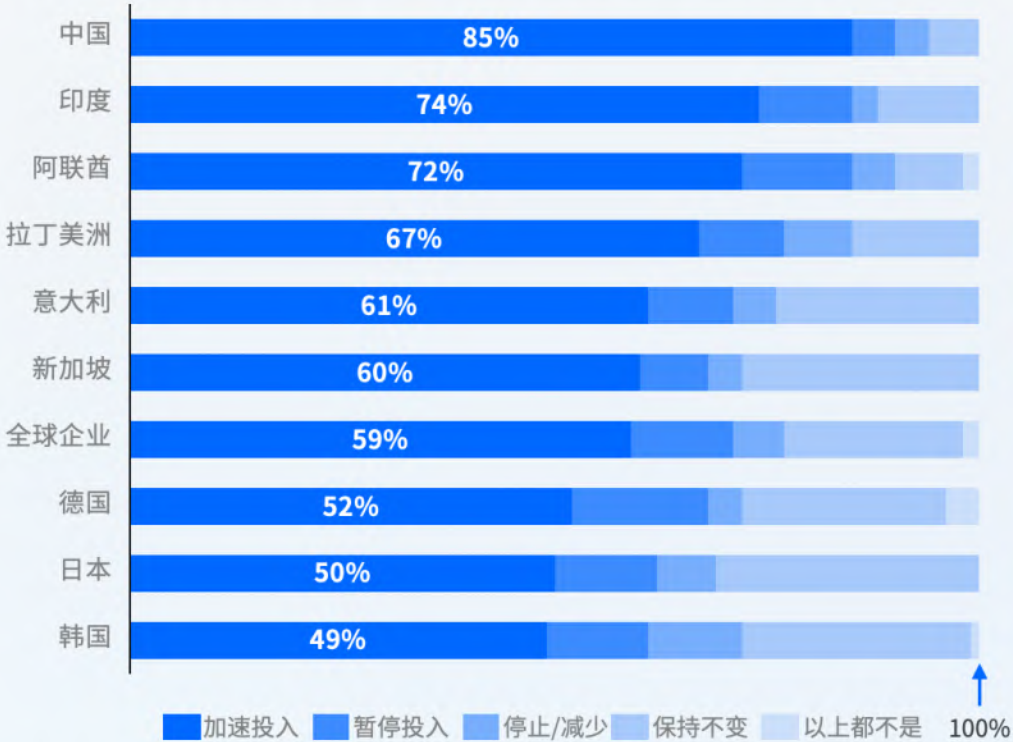
注：2. 数据来源：德勤人工智能研究院，调研样本N=2835，时间：2023年10月/12月

企业AI应用现状(1/2): 2023年，国内企业投资及应用AI的热情高涨

- 2023年，中国企业在AI的投资与应用步伐明显加快，在全球范围内，中国企业不仅表现出对AI的投资热情，也在积极地将AI技术转化为落地应用。根据IBM发布的《2023年全球AI采用指数》，有超过85%的中国企业在2023年加速其AI投入，并有超过63%的中国企业在积极应用生成式AI，显著领先于其他国家的企业。

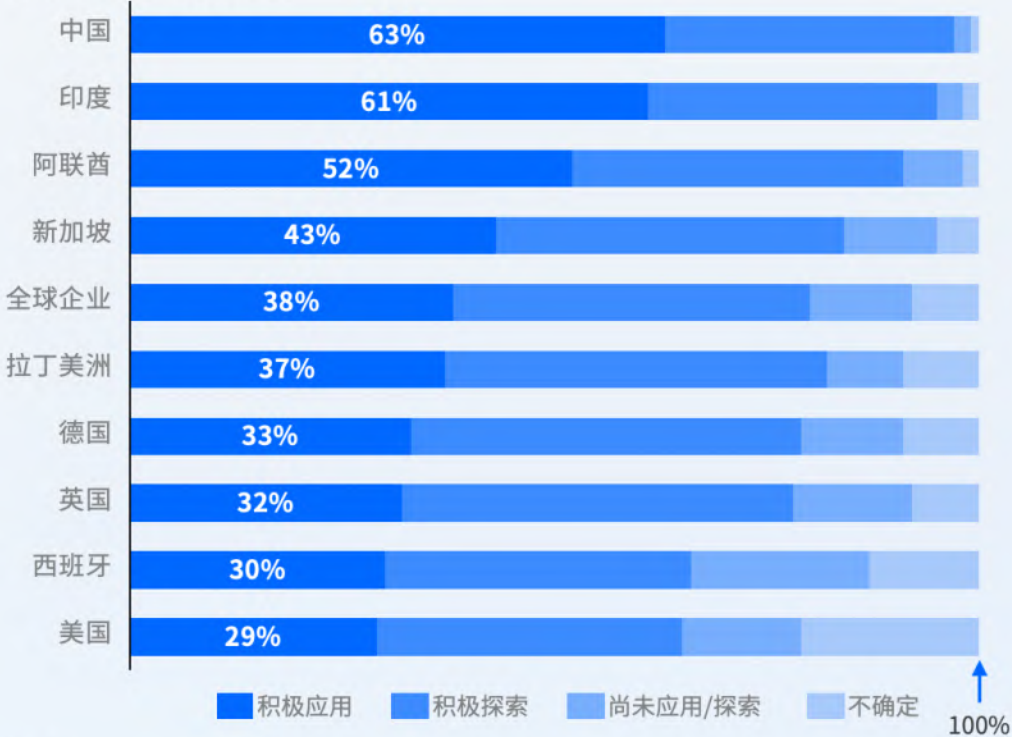
企业AI投资情况¹

问题：过去24个月中，哪个选项最能描述你公司的AI投资情况？



生成式AI的企业应用现状¹

问题：ChatGPT迅速提高了人们对生成式AI的认知，你所在公司是否正在使用生成式AI？



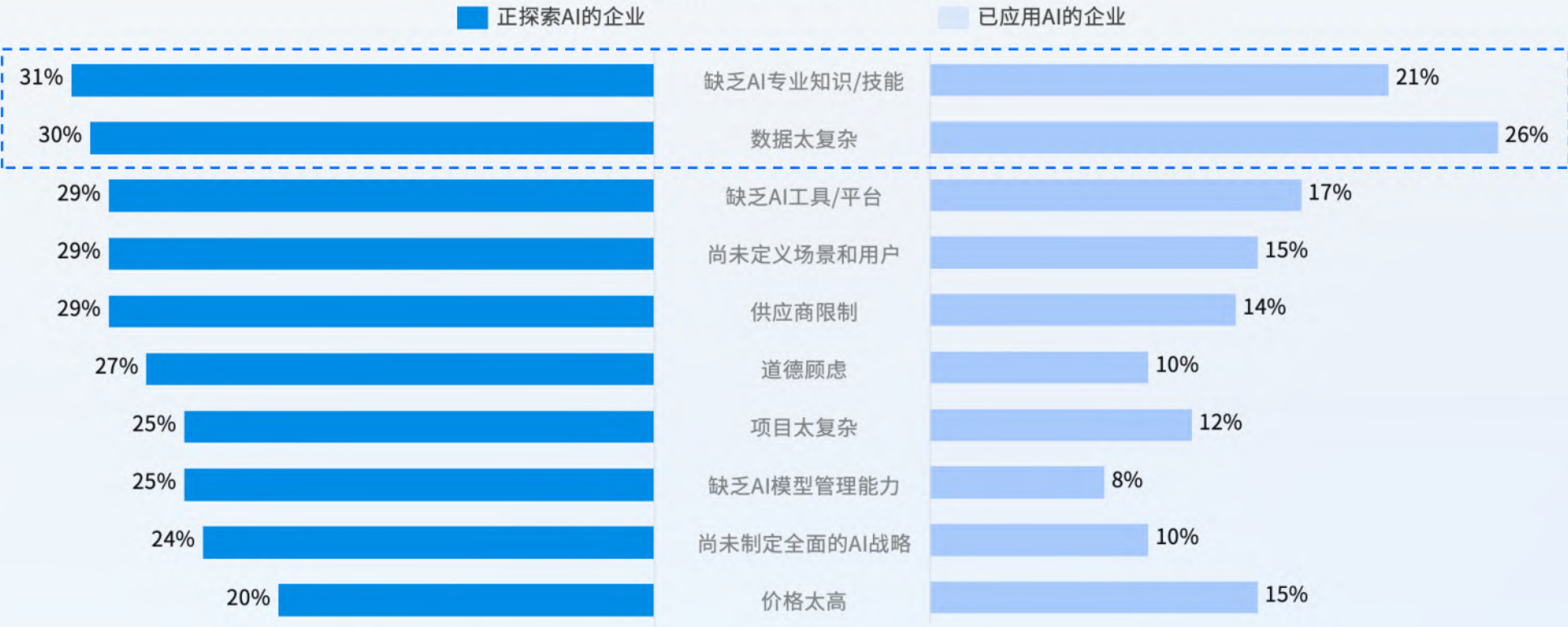
注：1. 数据来源：IBM，数据截取统计数据前10的国家/受访群体，企业AI投资情况问题面向任职于已探索或部署AI相关公司的IT专业人士

企业AI应用现状(2/2): 缺乏AI专业知识和数据复杂是企业应用AI的核心挑战

- 根据IBM发布的《2023年全球AI采用指数》，参与调研的正探索AI和已应用AI的企业都认为缺乏AI专业知识/技能、数据太复杂是阻碍企业AI应用落地的两大重要因素；对于正探索AI的企业来说，他们还会担心综合考虑AI工具/平台、尚未定义场景和用户、供应商限制、道德顾虑等多方面因素。

企业AI应用难点¹

问题：有哪些因素阻碍了您所在的企业成功应用AI？



注：1. 数据来源：IBM，数据截取统计数据前10的选项

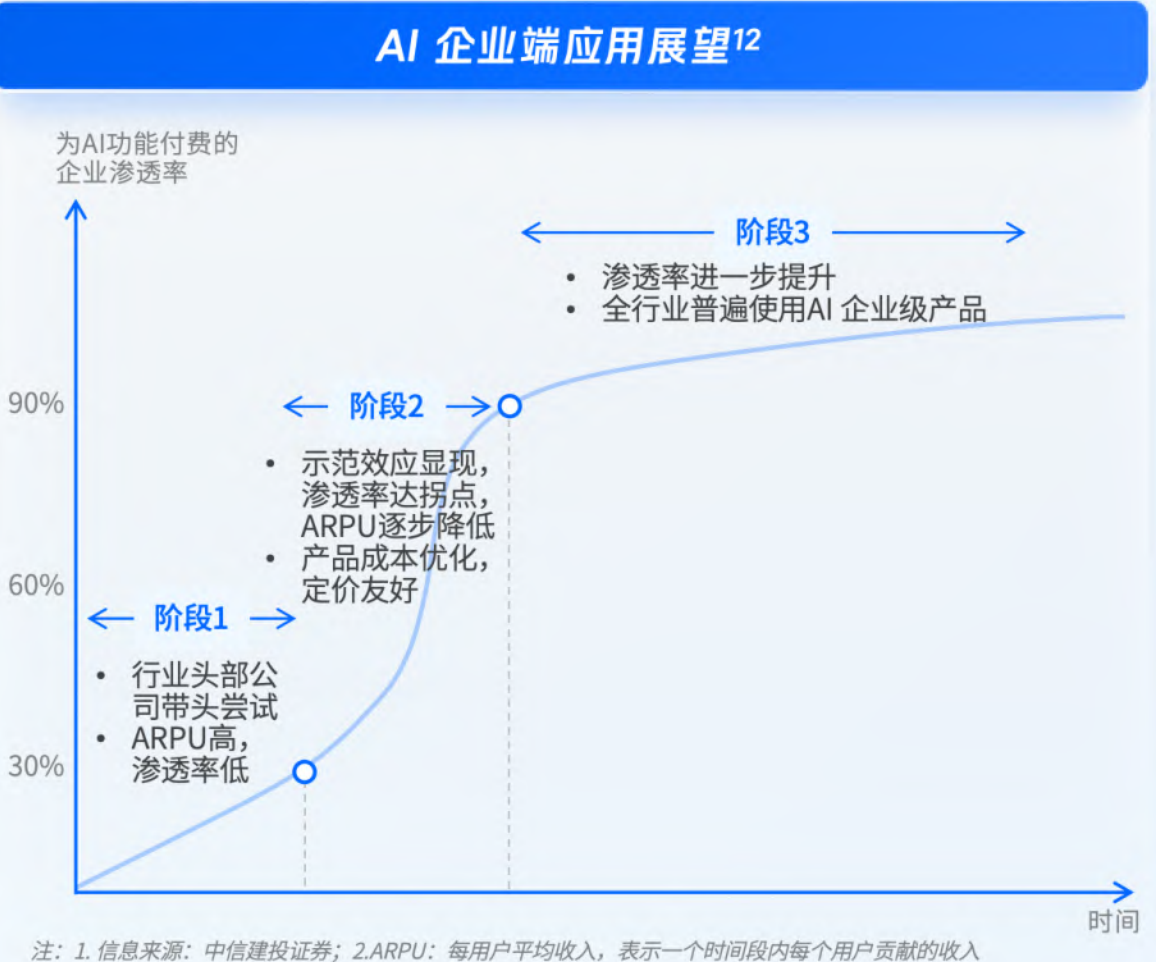
企业AI应用产业链：企业AI服务是连结AI能力与落地应用的桥梁

- 从企业AI应用的产业链来看，企业AI服务商是AI技术在企业落地应用时必不可少的角色。作为连结AI能力与落地应用的桥梁，企业AI服务商为企业提供AI咨询，按需定制解决方案，规划AI技术的落地实施，这些服务是为了帮助企业克服AI应用中的各种挑战，加速AI落地应用的价值创造。



企业AI服务分析(1/2): AI在企业端的大规模应用仍有相当多的问题待解决

- 从AI在企业落地应用的进程来看，目前AI的企业端应用仍处于较为初始的阶段1，行业头部公司开始尝试AI应用，AI的应用成本高，但整体渗透率仍处于较低水平。微盟研究院认为，在AI的企业端应用从阶段1向后续阶段发展的过程中，仍有相当多的现实问题亟待解决：当下的AI解决方案是否真正能为企业客户所用？企业客户是否为新的技术革命做好了准备？



AI在企业大规模应用面临哪些问题？

供应端

- **产品仍处于发展初期，仍需进一步打磨**
目前AI的产品形态仍不稳定、且升级迭代速度快，在企业推广时需要一定的市场教育和专业的落地服务；在企业级市场中，通用解决方案无法满足企业需求，需根据行业特点和企业需求设计定制化的AI方案
- **市场或将迎来洗牌，企业客户难决策**
AI技术仍处于商业化早期，以生成式AI为例，在“百模大战”中涌现了众多通用和垂直大模型，从产业发展规律上来看，市场竞争将会出清一批玩家，这无形中提高了企业客户的选型难度和决策成本
- **AI对企业创新和增长的赋能有限**
目前大部分的AI解决方案集中在为企业降低成本、提升效率上，对业务创新和生意增长的提升较为有限

需求端

- **对专业服务的需求明确**
与自研相比，大多数企业依赖外采的AI解决方案，因此企业客户对定制化的需求相当明确，在AI应用中需要专业的咨询与服务
- **企业AI应用需要多重准备**
除了技术准备，企业在AI时代也同样面临人才和组织的准备不足的问题，这些问题可能阻碍企业充分享受AI技术带来的红利。可以预见的是，将会有更多企业在人才引入、员工培训、组织结构变革和合规建设上产生需求
- **AI在企业落地需要全流程服务**
在拥抱AI后，企业需要有专业的服务团队跟进AI领域的变化，关注技术迭代、效果突破和新领域拓展

企业AI服务分析(2/2): 全流程服务为AI在企业应用落地提供重要保障

- 企业AI服务从AI应用落地的实际情况出发，为企业提供全流程的AI应用落地服务，帮助企业克服场景需求匹配、技术实施、人才缺乏、管理变革等方面的挑战，确保企业能够真正将业务与AI深度结合，最大程度挖掘AI的潜力，让企业在AI的加持下主动进化。对于企业AI服务商来说，深刻的需求洞察、专业的服务能力、定向开发能力和项目经验的积累是其为企业客户提供全流程服务的核心竞争力。

企业AI服务内容



02 企业AI应用全景



国内企业AI应用全景图

营销及渠道

具体职能列举

广告素材生成	智能广告投放	创意生成
商品文案生成	商品图片生成	智能审核

AI+产品列举

腾讯妙思	百度营销擎舵
讯飞AI营销	微盟WAI

客户运营

具体职能列举

智能客服	智能CRM	私域运营
虚拟导购	用户分析	数字人直播

AI+产品列举

腾讯企点	百度智能云客悦
容联七陌	销氪智能客服 ³

协同办公

具体职能列举

智能写作	文档校对	纪要总结
数据分析	智能翻译	智能助手

AI+产品列举

腾讯文档AI智能助手	钉钉AI助理
飞书智能伙伴	WPS AI

研发生产

具体职能列举

辅助研发	性能模拟	智能工厂
自动化代码	AI质检	工业机器人

AI+产品列举

华为工业AI质检	商汤SenseCore
晶泰AI药物发现平台	杉树科技数弈

供应链

具体职能列举

需求预测	库存管理	自动补货
物流优化	供应商管理	风险预警

AI+产品列举

京东物流超脑	菜鸟天机 ^π
旷视河图	用友BIP

中后台支持

具体职能列举

人力资源管理	财税管理
法务合规	智能风控

AI+产品列举

Moka Eva	标普云BPai
幂律智能	冰鉴科技

注：1. 应用场景下的职能为不完全统计，仅列举代表职能；2. 仅包括国产AI解决方案及产品，本图中仅做产品列举，并未覆盖所有的产品，也不对任何产品进行评价；3. 销氪为微盟集团孵化的新一代智能CRM品牌

营销及渠道环节 - 降低素材制作成本、提升营销运营效率

- 生成式AI正在颠覆传统的内容生产方式，企业的营销及渠道环节已成为AI最快落地应用的场景之一，多模态AI技术正在为企业在营销素材制作、广告投放和电商场景上提供成本更低、效率更高的解决方案。

企业AI应用发展现状分析 - 营销及渠道环节

企业AI应用梳理及价值点			主要服务商及代表产品	
AI应用梳理		应用价值点	互联网平台	
营 销	广告素材生成	✓ 节约素材制作成本	大厂们相继推出AIGC工具，为商家制作广告素材、提高广告投放效率	
	创意生成	✓ 加速创意生成效率	腾讯妙思	在创意制作、投放流程及广告审核等环节，提升广告生产及投放效率
	智能投放	✓ 简化投放操作，提高投放效率	百度营销擎舵	专注营销场景，支持广告文案创作，数字人视频生成，广告图片创作
	智能审核	✓ 缩短广告审核周期	营销服务商	
电 商	商品文案生成	✓ 提高电商上新效率，节约电商运营成本	专业的营销服务商从具体场景切入，为企业、提供降本增效的AI工具	
	商品照片生成		微盟WAI	基于AI技术帮助企业从店铺搭建、内容营销、运营推广到数据分析流程的全链路赋能
			讯飞AI营销	多场景智能营销产品矩阵，帮助广告主用AI进行广告投放，提升营销效能

注：1. 应用场景下的职能为不完全统计，仅列举代表职能；2. 仅包括国产AI解决方案及产品，本图中仅做产品列举，并未覆盖所有的产品，也不对任何产品进行评价

客户运营环节 - 大模型为智能化的客户交互带来新机会

- 与传统的交互相比，大模型支持的客户交互解决方案表现出以下优越性能：更强的理解能力、更自然的对话体验、快速学习与迭代、支持跨语言交流等，为智能化的客户交互带来新可能。

企业AI应用发展现状分析 - 客户运营环节

企业AI应用梳理及价值点

AI应用梳理		应用价值点
客户洞察	用户分析	✓ 提取有效数据，锁定目标客群，生成精准的客户洞察
	智能CRM	✓ 数据反哺运营策略
客户触达	智能客服	✓ 提高私域运营效率，实现千人千面的客户运营
	私域运营	
商机转化	虚拟导购	✓ 更低成本与消费者互动，有效捕捉商机
	数字人直播	

主要服务商及代表产品

综合服务商

综合服务商具备底层技术能力，向企业客户输出综合的客户交互解决方案

百度智能云客悦

服务于客服场景的智能对话配置管理平台，应用于在线咨询、坐席辅助、营销推广和内部管理等场景

腾讯企点
营销云AI助手

提供零门槛对话式数据分析，帮助企业更好地理解和管理数据，为企业的决策提供有力支持

专业服务商

专业服务商洞察企业客户的需求场景，提供垂类解决方案

销氪智能客服³

毫秒级响应，多渠道覆盖全方位智能服务，提高客户满意度

容联七陌

专注于智能客服系统的研发与创新，致力于利用人工智能技术提升客户服务的效率和质量

注：1. 应用场景下的职能为不完全统计，仅列举代表职能；2. 仅包括国产AI解决方案及产品，本图中仅做产品列举，并未覆盖所有的产品，也不对任何产品进行评价；3. 销氪为微盟集团孵化的新一代智能CRM品牌

协同办公环节 - 协同办公应用正从企业的效率工具向生产力工具迭代

- 企业办公作为天然更适合大语言模型落地应用的核心场景，自2023年3月微软发布Microsoft 365 Copilot后，国内主流的协同办公应用纷纷布局AI产品，积极将AI纳入产品体系，使得协同办公环节在AI大模型的支持下迎来新的生产力变革。

企业AI应用发展现状分析 - 协同办公环节

企业AI应用梳理及价值点		主要服务商及代表产品	
AI应用梳理	应用价值点	办公软件企业	
智能写作	✓ 通过自然语言的人机交互降低产品使用成本，提升办公产品的用户体验	国内办公软件企业相继推出AI+产品，这一类公司往往已具备很强的行业知名度和广阔的客户基础，在AI的加持下推动办公协同应用从效率工具向生产力工具迭代升级	
文档校对			
纪要总结	✓ 提升办公创作效率和员工之间协同效率，进而提升企业运营效率	钉钉AI助理	以智能化的方式辅助企业日常的工作流程，覆盖了企业管理、办公协同等多个工作场景
智能翻译		WPS AI	基于大语言模型的智能办公助手，提供智能文档写作、阅读理解和问答、智能人机交互等能力
数据分析	✓ 沉淀和处理非结构化数据，挖掘潜在数据资源价值	腾讯文档AI智能助手	支持全品类文档生成、跨品类信息处理等功能，让用户的文档创作和处理更加高效、智能、多样
智能助手		飞书智能伙伴	为用户提供强大的文档创作能力，助力个人工作提效，更能为企业提供知识流转、链接业务应用的统一平台

注：1. 应用场景下的职能为不完全统计，仅列举代表职能；2. 仅包括国产AI解决方案及产品，本图中仅做产品列举，并未覆盖所有的产品，也不对任何产品进行评价

研发生产环节 - AI助力精细化管理和效率提升

- 企业的研发和生产环节的容错率较低，因此对AI应用服务商的技术能力和专业能力有更高的要求；AI应用正由点到面地在研发端和生产端铺开，除了综合解决方案，在细分场景（如医药研发和工业自动化）已出现一批亮眼的应用。

企业AI应用发展现状分析 - 研发生产环节

企业AI应用梳理及价值点

AI应用梳理		应用价值点
研 发	性能模拟	✓ 将研发人员从重复性工作中解放出来，优化研发流程
	辅助研发	
	自动化代码	✓ 缩短研发周期，提升研发环节效率
生 产	智能工厂	✓ 确保生产稳定性
	工业机器人	✓ 保证产品质量，提升产品核心竞争力
	AI质检	✓ 降低人力和物料成本，使企业更灵敏面对市场变化

主要服务商及代表产品

综合解决方案厂商

综合解决方案厂商为不同行业提供从底层算力到工具应用的AI服务

华为 工业AI质检	工业AI视觉质检平台，实现生产质量管控的自动化、智能化，助力持续提质降本增效
商汤 SenseCore	协同科研机构提供从算力、算法、工具、联合研究等完整的一体化解决方案

垂类解决方案厂商

垂类解决方案厂商具备专业的知识储备，将深厚的行业洞察与AI能力相结合

晶泰AI 药物发现平台	构建药物发现不同场景的数字化流程和智能化算法，覆盖分子生成、性质评估的多种场景
杉树科技数弈	为企业提供生产决策建议合理安排生产，提高生产计划效率

注：1. 应用场景下的职能为不完全统计，仅列举代表职能；2. 仅包括国产AI解决方案及产品，本图中仅做产品列举，并未覆盖所有的产品，也不对任何产品进行评价

供应链环节 - AI技术为供应链管理带来质的提升，变革仍在持续中

- 近年以来，AI技术在供应链场景的应用使得企业供应链朝着灵活、透明、可见的方向发展，实现全链条协同作业和降本增效；需要补充的是，大模型的供应链落地仍处于早期阶段，平衡大模型的准确性和可用性仍面临较大挑战。

企业AI应用发展现状分析 - 供应链环节

企业AI应用梳理及价值点	
AI应用梳理	应用价值点
需求预测	✓ 帮助企业更好地规划库存和物流，降低库存压力和物流成本
物流优化	
自动补货	✓ 替代仓储运输中重复性和繁琐工作，减少人力成本和错误率
智能仓储	
供应商管理	✓ 即时识别潜在风险和异常，降低企业潜在损失
风险预警	

主要服务商及代表产品	
智慧供应链服务商	
供应链贯穿企业运营的全链条，打造智慧供应链需要从全局进行系统地梳理和布局，这要求服务商对行业纵深有深刻理解和经验积累，打造“一体化”智慧供应链解决方案	
旷视河图	将“机器人及智能装备”在“仓储、物流、制造和供应链”等行业场景集成落地的机器人物联网操作系统
用友BIP	通过敏捷协作、多方协作、智能赋能的协同能力，确保供应链安全和可视化，确保更稳定的供应链
京东物流超脑	通过大模型分析、理解当前仓储3D模型的异常运营问题，给出改善性建议，变被动调整为主动干预
菜鸟天机π	通过菜鸟算法+基于大模型的生成式AI辅助决策，销量预测、补货计划和库存健康等领域实现提质增效

注：1. 应用场景下的职能为不完全统计，仅列举代表职能；2. 仅包括国产AI解决方案及产品，本图中仅做产品列举，并未覆盖所有的产品，也不对任何产品进行评价

中后台支持环节 - 更多AI+企业服务的细分场景待挖掘

- 在企业中后台支持的环节中有大量重复繁琐工作，而AI应用能够很好地替代这一部分工作量，减少人为错误、有效规避风险的同时降低人力成本；近年来，AI技术在专业的细分场景中已充分展示出优越性，也出现了一批优秀的专业AI服务商为具体的业务场景提供高效好用的AI产品与服务。

企业AI应用发展现状分析 - 中后台支持环节

企业AI应用梳理及价值点		主要服务商及代表产品	
AI应用梳理		专业AI服务商	
应用价值点		在涉及到人力资源、法律、财务、风控等专业服务领域涌现了一批活跃的专业AI服务商，正挖掘更多细分场景与需求	
人力资源 管理	包括自动招聘/团队规划/人员匹配等	✓ 简化招聘流程，提升企业招聘效率，优化员工体验	Moka Eva 未来职场专属AI HR伙伴，已推出简历智能初筛、定制面试题、AI写面评、对话式BI和员工Chatbot等服务
法务 合规	包括合同审查/合同管理/法律咨询等	✓ 简化法律工作流程，实现数字化和标准化，有效规避风险	幂律智能 MeCheck提供一站式合同智能审查服务；MeFlow提供智能化的合同全生命周期管理和流转服务
财税 管理	包括流程自动化/辅助决策/报表生成等	✓ 提高财税咨询的效率和准确性，实现财务自动化，简化人工操作	标普云BPai 基于大模型的AI财税智能体，提供准确高效的财税咨询服务；自动识别并生成发票信息，提高开票效率
智能 风控	包括风险识别/风险预测/风险监控等	✓ 实时进行风险评估和预测，及时进行风险管控	冰鉴科技 基于前沿的人工智能技术，冰鉴科技为银行及其他金融机构提供一整套全流程智能决策风控服务

注：1. 应用场景下的职能为不完全统计，仅列举代表职能；2. 仅包括国产AI解决方案及产品，本图中仅做产品列举，并未覆盖所有的产品，也不对任何产品进行评价

生成式AI大爆发后，直接面向客户的前台业务成为AI在企业落地的焦点

- 2023年，生成式AI在业界引发了大模型创业的热潮，同时对企业的AI应用也产生了深远影响，生成式AI能够根据指令生成新的内容，这种能力正在改变很多工种的工作方式。从企业的业务职能来看，直接面向客户的前台业务，即营销、销售和客户服务，成为AI在企业应用落地的焦点，不仅有丰富的产品和解决方案，在企业应用中也在提升生产力方面表现优越。

2023年起，大厂积极推出聚焦前台业务的AI+应用

百度	百度智能云曦灵	极速定制数字人形象，打造独特的主播IP
	百度营销擎舵	面向营销领域，为企业提供全方位的营销解决方案
	百度智能云客悦	提升客户服务的效率和质量
阿里	通义晓蜜	为企业提供全渠道联络中心与AI应用深度整合的整体方案
	万相台无界版	阿里妈妈旗下全新一站式营销投放系统
腾讯	腾讯广告妙思	以腾讯混元大模型为基底的一站式AI广告创意平台
	腾讯智影	提供AI绘画、配音、语音转文字、数字人等创意工具服务
京东	言犀大模型	接入消费导购、商家经营、客服销售、医疗问诊等多个场景
	京言AI	具备专业品类咨询、个性化送礼助手、产品对比助手、购物经验知识等功能

生成式AI在前台业务显著提升效率

业务职能		生产力提效水平 ¹	商业化潜力评估 ²
前台业务	营销及渠道	高	★★★★
	客户运营	高	★★★★
	协同办公	较高	★★★
	研发生产	中	★★
	供应链	中	★
	中后台支持	中	★

注：1. 生产力提效水平指AI应用在特定业务时对提升效率、降低成本的程度；2. 商业化潜力的评估维度综合考虑该AI应用在特定业务为企业带来的效益产出、企业付费意愿和付费能力等

面向前台业务的AI应用具备良好的商业化基础和市场空间

- 从实践上来看，前台业务的企业AI应用具备企业需求旺盛、付费群体优质、可快速扩张的特征，为该产品提供了坚实的商业化基础和市场空间；企业对AI持续的热情将推动优秀的AI产品快速迭代，实现产品和市场的匹配（PMF），从而更快实现AI普惠。

前台业务AI应用发展因素分析

企业需求旺盛

企业在营销和客服的成本高昂，AI带来降本增效的解决方案

- 高频率的营销需求加大企业营销素材生产的压力，加之爆款内容的批量测试需求正不断推高素材制作的成本；这一现象迫切需要AI来优化内容生产的效率和成本效益
- 广告投放ROI不稳定，常被业界戏称为“玄学”；通过智能化的投放策略，AI不仅能简化操作流程，还能降低商家在广告投放上的技术门槛
- 客户服务需要付出高昂的人员成本和培训成本；AI支持下的人机交互技术，为改善客户服务提供了新思路，在提升客户体验、降低成本的同时，增强个性化服务和响应速度

付费群体优质

客户基础庞大，购买动力强

- 营销和客户运营直接带来业绩增长，是几乎所有企业必须要投入的职能；同时，营销成本不断上升显著积压了企业的利润率。因此，寻求成本效益更高的营销策略，已成为企业迫切需要解决的问题

可快速扩张

应用面广泛、即买即用

- 大语言模型的黑盒特性是企业级应用的难题，但在实践中，前台业务对结果不可解释有较高的容忍度，使得AI应用具备广泛的应用潜力；AI应用即买即用的特点也大大降低了产品支持成本，带来更高的可复制性

03

微盟企业AI服务



微盟WAI – 专注于前台业务的AI应用，助力企业面向未来经营与营销

- 通过开源自研和接入第三方平台的方式，微盟旗下包括微商城、企微助手、OneCRM等SaaS产品和服务均已接入微盟WAI，最新数据显示，已有4.2万商家在使用微盟SaaS产品和广告投放的过程中使用WAI；此外，微盟推出面向企业客户的AI应用产品“WAI Pro”，主要面向包括品牌商家、4A广告公司、营销代运营团队、内容创作团队在内的企业级客户，为其提供围绕“营销洞察、内容创作和咨询”三大类业务需求对应的AI应用技术服务。

WAI产品架构图



微盟WAI - 从智能搭建到智慧洞察，为商家配备智能的“经营团队”

- 从智能搭建到智能营销再到智慧经营，WAI让开店更简单、让私域更轻松、让经营更科学，为每一个商家都配备了智能的“经营团队”，助力商家智慧经营提效，释放全新生产力。



AI+营销(1/2): 智能写作让企业以低成本拥有丰富的内容供给

- 随着内容种草的流行，通过内容营销精准种草，引导用户下单，已成为各大品牌重点布局的方向。在运营过程中，品牌的内容运营成本直线上升，品牌需要设立专门的内容运营团队，在保持官方营销内容稳定输出的同时，也要保证品牌在私域传播的内容兼具个性化营销和品牌调性的要求。而微盟WAI这类AIGC应用产品的出现，恰恰解决了这一痛点。WAI凭借其背后接入的国内外大模型，和丰富的行业运营经验，能够帮助品牌有效产出多样化的营销文案，减轻内容运营压力。

WAI能解决内容营销的哪些问题？



场景Tips:

- 营销场景全覆盖，内容运营更轻松：结合多样化推广场景，一键生成匹配内容，提升推广效率
- 不用写prompt，文案“生成”即“可用”：只需简单输入关键词，选择文案类型及语言风格，即可高效生成营销文案

鸿星尔克 X WAI



2023年7月初，鸿星尔克通过接入微盟WAI，应用于产品上新、朋友圈营销、公域种草、社群运营、短视频等多场景，成为中国运动品牌中率先尝试借助微盟WAI革新经营效率的企业之一。

70%

“WAI的AI算法帮助鸿星尔克解决了七成左右的社群和朋友圈推广文案生成问题，让运营人员可以将更多的精力投入到更有价值的工作中……”

—— 罗珍 鸿星尔克用户运营负责人

红豆居家 X WAI



作为积极布局数字化转型的国民品牌，红豆居家将AI技术应用纳入数字化转型版图，将AI大模型应用到私域运营的全流程。在微盟WAI正式发布后，红豆居家与微盟展开更深一步的合作。

善用AI为私域运营提效

红豆居家运营人员通过AI生成的分享文案、话术等内容，围绕新品推广、会员注册引导、社群/朋友圈营销活动场景，生成了近**150条**营销文案，文案可用率达**70%**。

AI提升营销内容质量

红豆居家通过WAI赋能内容营销，高效产出个性化内容，高频触达私域用户，红豆居家的有效用户数达**1600万**，品牌与消费者连接的韧性正进一步得到加强。

AI+营销(2/2): 快速迭代的AI应用为营销提供源源不断的创意

- 多场景、多模态、快速迭代的AI应用在持续拓宽应用能力的边界：AI创意图、AI商品图、AI音视频、多场景文本生成等应用为营销提供更多的创意选择，为内容创作提供多种思路，提高内容丰富度的同时有效缩短内容制作周期。

AI创意图



- 文生图：聚合AI文案创作能力，辅助生成式图片创作；
- 图生图：人物换装/智能延展/批量套版.....
- AI模型：沉淀覆盖金融、快消、家装等数百条图片模型；

AI商品图



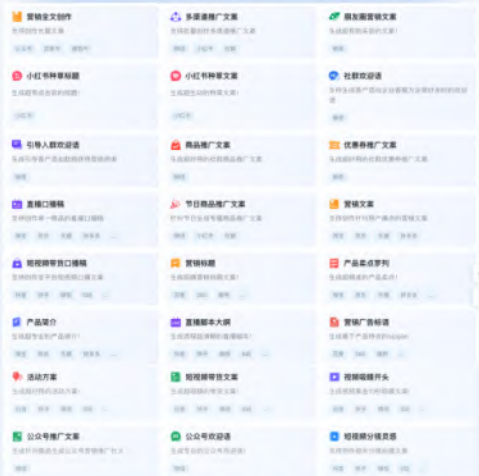
- 背景生成：输入一段文字，选择你要的风格，即可驱动算法生成相应系列海报；
- AI快捷修图工具：AI抠图/AI扩图/AI改图/无损放大/图片解析/人脸修复.....

AI音视频



- 数字人口播：基于sadtalker和wav2lips的对口型模型，实现数字人口播视频素材；
- 生成动图：通过文字或者图片生成GIF动画、2秒视频，生成更多生动有趣的创意素材；
- AI音视频工具：AI配音/AI BGM/视频去水印/视频去字幕.....

多场景文本生成



- 覆盖30+主流营销场景文案生成，包括短视频脚本、产品描述、信息流文案等；
- 品牌LoRA模型：生成具有品牌调性、IP风格化的文本内容；

AI+运营：智慧洞察为一线员工配备随取随用的数据能力

- 在数字化高度发展的今天，数据能力是支持业务决策的重要依据，然而，市面上专业的数据分析产品往往都是面向专业人士的，对于一线的零售从业者来说，在决策过程中往往无法应用数据能力。微盟WAI将大语言模型融入BI场景，支持通过自然语言对话式交互，执行数据查询与分析，实现数据洞察内容“开口即得”，帮助商家更快、更准确理解业务，提高运营决策的质量。

WAI能解决客户运营的哪些问题？



场景Tips:

- 一句指令，数据报表高效绘制：自然语言给WAI下达指令，高效生成SQL语句及数据报表
- 全盘分析，数据报表多维度解读：WAI根据图表数据智能解读，全盘分析直观且全面

美特斯邦威 X WAI

metersbonwe

在用户价值的挖掘上，基于WAI提供的客户信息提炼功能，能够帮助「美特斯邦威」的运营快速提炼客户的消费频次、消费周期、消费水平、消费习惯，并给出激活会员二次消费的参考动作，如针对“用券敏感型消费者”，通过发券即可撬动会员复购。

“开口即得”的数据洞察能力

可应用于全业务场景的数据决策



AI+线上开店：智能搭建加快商品上新速度

- 上线小程序商城是商家开启线上线下全域经营模式的第一步。对于零售企业而言，尤其是加盟业态的零售企业，由于不同城市、不同区域所在门店的客户画像不同，往往需要通过“千店千面”的策略和布局来满足顾客的需求。成百上千的门店该怎样搭建个性化的线上商城？面对庞大的工作量，WAI能够帮助商家智能搭建门店，让线上开店更简单。

WAI能解决线上开店的哪些问题？



场景Tips:

- 1、高颜值启动页，氛围感拉满：10s即可生成一张尺寸适配且具有氛围感的商城启动页海报
- 2、商品海报图，高效生成：系统自动抠图，10s即可绘制商品海报，并有效规避版权问题
- 3、爆款标题&详情，轻松打造：键入商品关键词，即可立即生成商品标题以及详情页文案

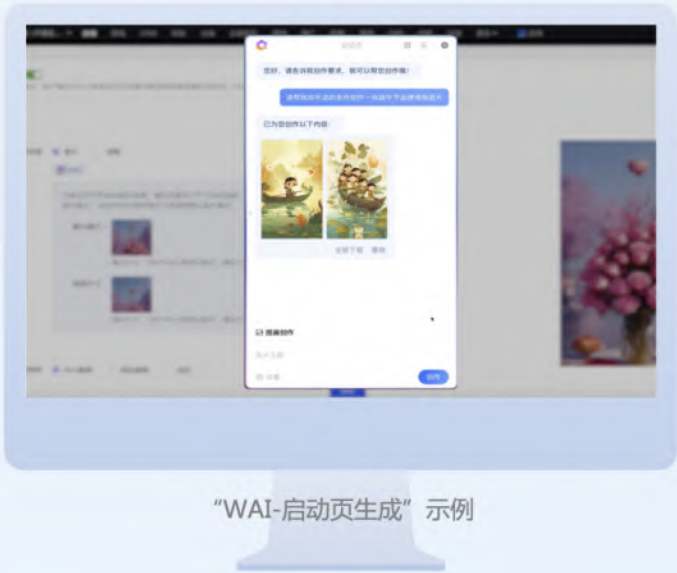
某冷饮零售客户 X WAI



北京某冷饮零售客户，主要应用WAI的能力创作商品标题，进行后台商品商家搭建：

“很不错的小功能，和人工写出来的一样，比较满意…”

—— 某冷饮零售客户负责人



“WAI-启动页生成”示例

AI+定制模型：打磨适用于业务需求的AI应用产品

- AI要解决企业面临的实际问题，为了更适应特定的业务场景、数据特性和运营环境，定制化的模型矩阵能更好地适配业务的运营现状。WAI Pro为企业客户定制化搭建模型矩阵，对不同的模型进行预训练，训练后的模型在具体业务的表现优于通用模型，减少重复的人力劳动，提升AI产出的输出质量，为企业打磨真正适用于业务需求的AI应用。

WAI能为企业提供哪些模型服务？



微盟营销 X WAI



WAI与微盟营销合作，推出WAI Pro：WAI具备服务大客户、高要求、有定制需求能力，除了图片的制作能力外，WAI还具备音视频等能力，为营销客户提供更精准更高效的服务

10000+
月均素材产出

- ✓ 提高内容产出量
- 人员渗透率：已覆盖微盟营销80%设计师
- 月均生成量：月均创作10000+条左右素材图片

70%
效率提升

- ✓ 提升工作效率
- WAI可秒级生成广告素材，人工只要进行挑选即可

40%
采纳率

- ✓ 行业化模型提升输出质量
- WAI拥有不同行业模型，提高素材输出质量

7%
起量率

- ✓ 保障广告投放结果
- WAI创作已于人工创作持平

注：人工创作起量率在6%-8%之间，起量率计算公式：月度累计消耗≥2500元的AI图片数/当月使用AI图片总数

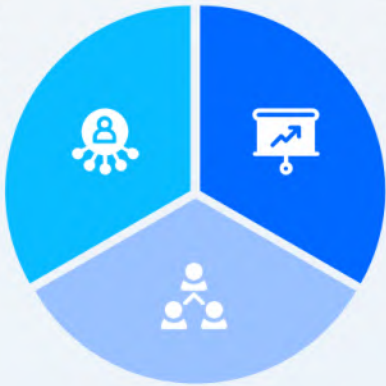
AI+智能客服：将AI的高效智能与人工的创造力和专业度深度融合

- 销氪是新一代智能CRM，应用人工智能、大数据等前沿技术，打通企业获客、跟进、客户管理和销售管理的全链路；作为新一代智能CRM，销氪将不断提升AI技术水平和应用场景落地能力，让AI技术更好地驱动企业的高质量增长。

销氪智能客服为企业提供哪些价值？

人力成本降低**90%**

多种人机模式灵活接待
知识库便捷配置
数据报表精确管理



服务效率提高**100%**

不间断客户服务
智能坐席辅助
坐席接待零压力

客户满意度提升**80%**

问答识别准确，机器人更易理解用户问题
行业知识辅助，有效拦截80%常见问题
实时数据监控，智能监控+情绪识别

注：销氪为微盟集团孵化的新一代智能CRM品牌

电商行业 X 销氪



某电商行业客户现状：在线服务规模逐步扩大，不仅增加企业人力资源成本，更加大了客服覆盖率及客户满意度压力；同一个人工客服无法完全更进同一个客户，信息容易造成缺失，给企业长效发展带来阻力。

项目方案

- 部署智能对话系统与知识库管理系统
- 实现机器人精准地理解人的自然语言，机器人与客服人员协同工作
 - 结合知识库管理系统及精准营销机制打造电商行业全场景的服务机制

应用效果

- 接待速度提高**85%**
- 咨询流失率降低**73.2%**
- 生成用户行为画像，客户满意度(活跃度及复购率)提高**12%**
- 转化率提高**30%**;人工效率提高**57%**

游戏行业 X 销氪



某游戏行业客户现状：机器人拦截率只有60%左右，识别率与准确率无法满足问答业务所需；咨询高峰期玩家数量剧增，转人工排队现象严重；数据分析能力不足，欠缺知识运维能力，无法对用户提问及机器人问答做出有效分析。

项目方案

销氪旗下智能文本机器人通过深度学习、语义匹配、意图识别等能力对机器人进行升级，提升机器人整体性能

应用效果

- 学习相似文法**20,000**条
- 机器人识别效果提升为**90%**
- 机器人拦截率**88%**
- 对于未知问题机器人能够进行聚类分析，自主学习玩家满意度**80%**

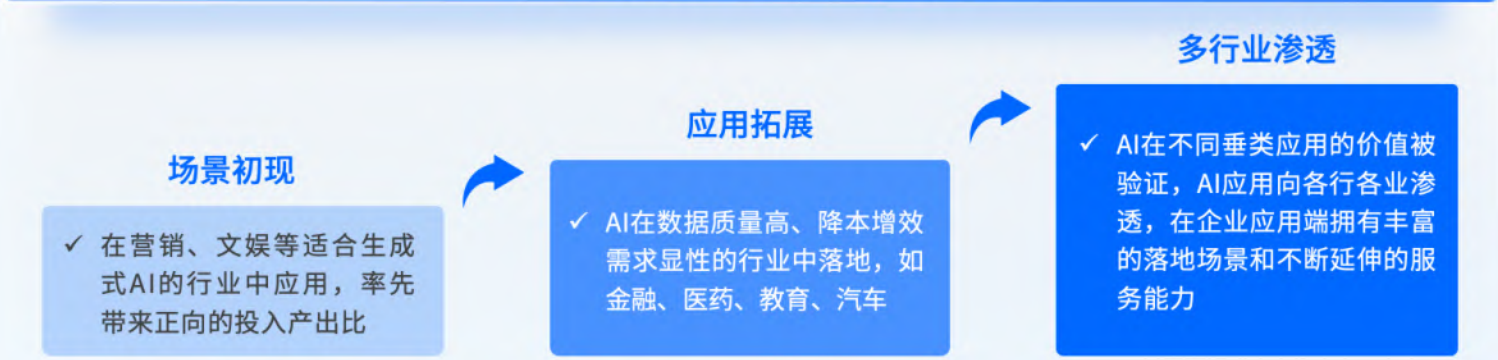
04

企业AI应用发展趋势



趋势一：AI在企业应用中的落地场景持续丰富，企业AI服务边界拓展

AI应用阶梯式渗透各行各业



更多专业的AI服务商孵化成熟的企业AI应用产品和解决方案

企业级客户的AI应用需要在产品化和商业化取得平衡，因此需要专业的服务商帮助企业有效的将AI能力转化成企业效益。



企业AI服务边界扩展

AI的企业应用场景大规模涌现这一趋势不仅为企业带来了前所未有的机遇，也催生了一系列新的企业需求，从而拓展了企业AI服务商的边界：

1 前期	2 中期	3 后期
启动和规划	执行与开发	交付与评估
定位需求场景	系统集成	业务量化评估
数据质量评估	体验优化	持续维护支持
技术选型	技术支持服务	市场竞争分析
组织结构调整	战略规划	迭代优化
人才培养	组织协同	
风险管理		

资料来源：桌面研究，《2024中国“百模大战”竞争格局分析报告》

趋势二：AI技术浪潮来临，企业纷纷启动改革和升级

AI带来正向收益，企业预算向AI倾斜

AI技术浪潮正深刻改变着企业的运营和决策，越来越多企业已认识到AI应用对于企业的重大影响和发展潜力，企业为此将更多预算分配至AI相关项目。

相比过去两年，企业在AI方面的投资变化

2023



60%领先企业显示
出更大意愿投资AI

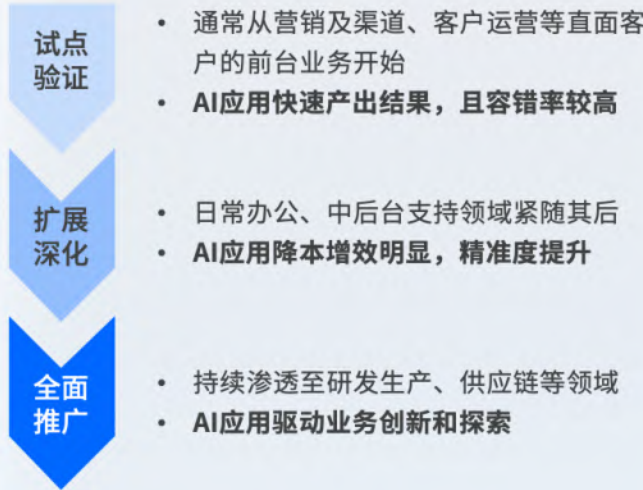
55%非领先企业愿
意增加AI投资

数据来源：《中国企业智能化成熟度报告（2023）》，该报告根据企业智能化成熟度从低到高划分L1~L5五个水平，其中L4和L5为领先企业

AI应用在企业内分领域逐步渗透

企业应用AI技术往往是由点到面的逐步展开，这个过程通常遵循从低风险、高价值的领域开始，逐渐向更复杂、容错率低的领域扩展深化的规律。

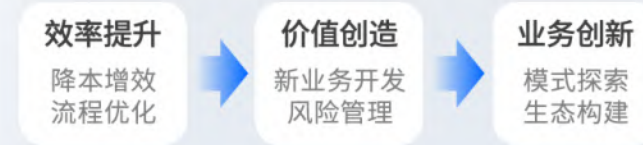
企业AI应用路径



AI应用重塑生产力与生产关系

AI应用在提升生产力的同时也正重塑企业的运营模式和劳动力需求，企业需要进行全面考量和应对，为生产关系做好充分准备。

AI应用助推新质生产力发展



AI落地改变人才需求与组织模式

- | | |
|--|---|
| 人才需求变化 <ul style="list-style-type: none">重复性高的工种被替代催生人才缺口，需求转向能高效应用AI的人才 | 组织模式变革 <ul style="list-style-type: none">组织协同要求提高企业决策权面临重新分配，需要形成更灵活开放的组织形态 |
|--|---|

趋势三：AI Agent打开AI应用在企业场景的想象空间

单Agent模式

单一Agent主要是针对特定场景的任务，开发和部署专门的智能体，它能够理解和响应环境变化，执行决策和任务，替代或简化原来由人工完成的部分工作。
应用场景：在线客服、推荐系统、个人助理等



单Agent侧重于执行单一任务或一系列相关任务，且不需要与其他智能体进行交互

多Agent模式

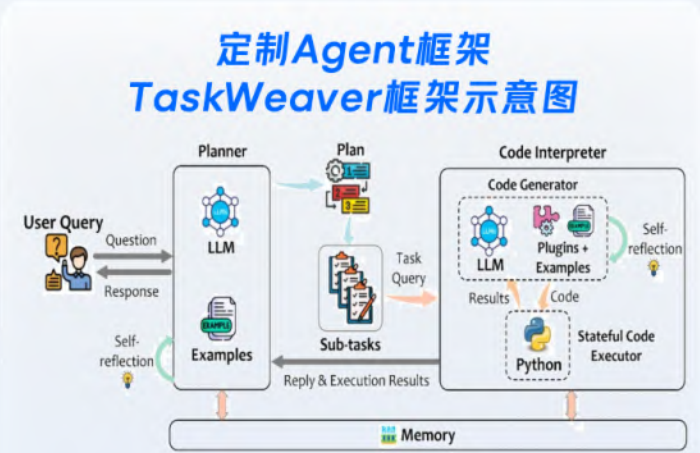
多Agent由多个智能体组成，每个智能体具备一定的自治性和智能决策能力。这些Agent能够独立操作，同时通过协作共同解决问题，完成复杂任务。
应用场景：软件开发、智能生产、企业管理



多Agent架构中可分为垂直架构（有一个领导Agent和明确的劳动分工）和水平架构（所有Agent平等参与协作）

定制开发Agent

在特定场景中企业也需要定制化的AI Agent，与通用的Agent相比，这些Agent能更深入理解特定领域的数据与用户习惯，提供更加精准和有效的服务。
应用场景：企业定制Agent



TaskWeaver是微软推出的一款Agent框架，通过可定制的示例和插件融入特定领域知识，让用户能够轻松打造个性化Agent

专家之声



裘皓萍

微盟集团AI负责人

“

企业落地AI应用存在“最后一公里”，使得大模型无法真正满足企业客户的需求。因此，我们过去一年解决的是怎么让大模型以及配套设施真正到达客户应用场景的问题。

”

最近大模型纷纷开启价格战，作为服务商，微盟很欢迎大模型的降价，这也将有望推动AI在更多场景落地应用，实现AI普惠。我们观察到，由于通用大模型距离业务场景很远，企业落地AI应用存在“最后一公里”，使得大模型无法真正满足企业客户的需求。因此，我们过去一年解决的是怎么让大模型以及配套设施真正到达客户应用场景的问题，但这“最后一公里”很长，企业的AI应用具备非常广阔的市场前景。

在接触了很多企业客户之后，我们发现企业客户具备一个共性特征，即企业管理层对AI应用的预期较高，他们知道这个东西会为行业带来天翻地覆的改变，但是他们普遍对AI技术的把握度较低，这两者之间存在很大的Gap，需要专业的AI服务商为企业填补这个空白地带。因此企业客户需要的并不是单纯的AI大模型或通用的AI工具，而是专业的AI服务。而微盟在做的事情就是提供企业所需的专业AI服务，将企业对AI应用的高预期和对AI技术的低把握之间的空白地带弥合上。我认为这个过程不会一蹴而就，同时也要配合AI技术的发展，以及微盟在服务企业客户时对自身产品的打磨、解决方案的成熟度等。

相较WAI依托于微盟的WOS数字化基建、SaaS产品及解决方案，微盟WAI Pro作为独立的AI应用产品，将微盟在AI大模型的应用经验和能力产品化，以便于企业客户通过私有化部署更快获得更贴合自身场景的大模型应用能力。WAI Pro是微盟在大模型应用领域的深度布局和技术创新，标志着集团开始探索大模型企业级落地的蓝海市场。微盟在AI应用领域的布局也从服务微盟自身、公司SaaS和营销客户进一步拓展到所有企业。随着大模型商业化图景日益清晰，微盟将发挥深耕行业的技术产品优势，打通AI技术到产业落地的最后一公里。

专家之声



张扬

爱分析联合创始人&首席分析师

“以大模型为代表的AI热潮席卷全球，我们正身处一场前所未有的技术革命……激发了包括CEO和CMO在内的商业领袖的广泛兴趣，他们期待AI能够在各自的业务领域中发挥关键作用。”

以大模型为代表的AI热潮席卷全球，我们正身处一场前所未有的技术革命。不同以往，这场技术革命不仅吸引了技术领域的决策者，如CIO和CTO，更激发了包括CEO和CMO在内的商业领袖的广泛兴趣，他们期待AI能够在各自的业务领域中发挥关键作用。

大模型的商业化进程正在以惊人的速度推进。据InfoQ研究中心数据显示，2023年中国AGI（通用人工智能）市场规模为141亿元，预计到2024年增长至205亿元，之后势头不减，2030年将达到4500亿元。数据表明，大模型的变革之力正日益得到产业界的认可，越来越多的企业开始试点大模型及其应用，期望在营销及渠道、客户运营、日常办公、研发生成、供应链等领域有所提升，进而增强市场竞争力。

在企业不同环节，其对AI的投入意愿和对创新的容忍度呈现出多样化的特点，这导致了AI应用的广泛差异。正如本报告所揭示的，在大模型蓬勃发展的当下，AI在营销及渠道、客户运营这两大直面客户的前台业务中应用更为广泛，直接面向客户的前台业务成为AI在企业落地的焦点。本报告旨在为企业管理者提供深入的洞察和信心，鼓励他们把握时代脉搏，引领行业创新。我们相信，通过不断的探索和实践，AI技术将为企业带来前所未有的价值和机遇。

名词解释

- AGI: AGI指的是具有广泛认知能力的人工智能，能够在多个领域内执行多种任务，类似于人类的智能。AGI能够理解、学习、计划、解决问题，并能够适应新环境和任务
- AI Agent: AI Agent（人工智能体）是一种能够感知环境、进行决策和执行动作的智能实体。
- 生成式AI: 生成式AI是人工智能的一个分支，专注于生成新的、原创内容或数据，如文本、图像、音频等，这种AI技术广泛应用于创意产业、娱乐、设计、数据增强和自然语言生成等领域
- 决策式AI: 决策式AI旨在模拟人类的决策过程，帮助系统在特定情景下做出最优或最合理的决策。这种AI广泛应用于风险评估、预测分析、自动化决策支持等领域
- 企业AI应用: 企业AI应用指的是在企业环境中应用人工智能技术，以提高效率、降低成本、增强决策能力和创新能力
- 企业AI服务: 企业AI服务是指为企业提供专业的AI相关服务，包括AI咨询、定制化AI解决方案开发、AI系统集成、技术支持和维护等。这些服务帮助企业实现数字化转型和智能化升级

声明

数据声明

本报告的数据来源为微盟内部资料和外部数据资料。

微盟集团对报告中所引用的第三方数据及其他公开信息不承担任何责任或义务。

本报告仅供读者参考。

版权声明

本报告由微盟研究院制作。除报告中引用的第三方数据及其他公开信息，报告所有权归微盟研究院所有。

未经允许，不得对报告进行加工和改造。

欢迎转载或引用，如转载或引用需注明出处为微盟研究院。

THANKS

