

The logo for 'ifenxi' is displayed in a white, rounded rectangular box with a slight drop shadow. The text 'ifenxi' is in a bold, blue, sans-serif font. The background of the entire page is a photograph of a lighthouse at night, with a blue diagonal graphic element on the right side.

ifenxi

智慧灯塔， 照亮企业AI Agent实施明路

2024爱分析·AI Agent应用实践报告

08.2024



人工智能产业链联盟

星主： AI产业链盟主

 知识星球

微信扫描预览星球详情



报告编委

报告指导人

张扬 爱分析 联合创始人&首席分析师

报告执笔人

李进宝 爱分析 高级分析师

外部专家（按姓氏拼音排序）

岑润哲 数势科技 数智产品总经理

于鸿磊 火山引擎 HiAgent产品负责人

特别鸣谢（按拼音排序）



目录

1. 报告综述	6
2. 市场洞察	8
3. 数据分析 AI Agent 市场	13
4. AI Agent 开发管理平台市场	24
5. 结语	31
关于爱分析	32
产品服务	33
法律声明	34

CHAPTER

01

报告综述

1. 报告综述

AI Agent 是能够感知环境，基于目标进行决策并执行动作的智能化应用。随着大模型能力增强以及 RAG 等技术的成熟，AI Agent 的能力得到了质的飞跃。这些模型赋予了 AI Agent 更接近人类的思维能力，再联动各类工具和组件，使得 AI Agent 在处理复杂任务时表现出前所未有的灵活性和效率。从智能助手、个性化推荐系统到自动化客户服务，AI Agent 的应用案例层出不穷，它们在各行各业中展现出巨大的潜力和价值。

AI Agent 具备三个核心能力：**独立思考、自主执行、持续迭代**。独立思考能力使得 AI Agent 能够根据任务目标和约束条件，进行任务规划和问题拆解，形成清晰的执行步骤；自主执行能力则允许 AI Agent 调用必要的组件和工具，按照既定的 workflow 依次执行任务；而持续迭代能力则确保了 AI Agent 能够基于任务执行的反馈，不断优化自身的性能和效率。

AI Agent 作为这股浪潮中的新星正在取代 Copilot，成为大模型应用的主流形态之一。自 2023 年 6 月以来，爱分析系统对百余家大型企业的 IT 负责人进行了深入调研，发现降低运营成本已成为企业用户落地大模型的首要目标。知识库管理、数据分析、营销与客户服务等场景，已成为企业用户落地大模型的主要应用领域，而这些场景的智能化解决方案，无一例外地指向了 AI Agent。

AI Agent 相关市场众多，其中**数据分析 AI Agent** 和 **AI Agent 开发管理平台** 是企业 2024 年关注度最高的两个特定市场。本报告将重点研究上述两个特定市场，通过对它们的深入分析，本报告旨在为企业用户提供落地 AI Agent 项目时的策略指导和实践洞见。

CHAPTER

02

市场洞察

2. 市场洞察

在爱分析对多家大型企业 IT 负责人的深入调研中，我们发现 AI Agent 项目的落地与应用普遍面临两大挑战：“落地难”与“应用难”。

“落地难”现象分析

企业在 AI Agent 项目上的进展缓慢，周期拉长。面对新经济局势，企业普遍采取节流降本的策略，IT 支出亦受到显著影响。在此背景下，一些企业对 AI Agent 的价值认识不足，导致投入意愿低迷。然而，企业亦担心错失智能化转型的机遇，加之政策导向的推动，使得企业不得不推进 AI Agent 项目。

这种纠结状态导致 AI Agent 项目虽已立项，却因驱动力不足而进展缓慢。具体表现在，企业在市场调研到正式签约阶段，会进行过度的厂商调研，并要求多家意向厂商进行 POC 验证，其用时大约是同金额传统 IT 项目的两倍。

“应用难”现象分析

尽管企业通常选择在某个部门先行试点 AI Agent，期待取得成效后再扩大使用范围，但实际情况并非总是如预期般顺利。许多员工更倾向于沿用传统工作方式，对 AI Agent 的采纳并不积极。这并非因为 AI Agent 的能力不足，而是企业文化缺乏必要的变革。企业需要在变革管理、激励措施或培训活动等方面进行投资，以促进员工对新技术的接纳和应用。

企业应结合自身特性，建立 AI Agent 与新质生产力、数据要素的内在联系，实现价值升华，以及建立 AI 文化，增强员工对 AI 的信任和基础技能。

市场洞察 1：AI Agent 是由模型、数据、算力、专家知识组成的新质生产力

新质生产力是以全要素生产率大幅提升为标志，本质是先进生产力，代表生产力迭代升级的方向。

从现代生产力变革看，科学技术越来越成为生产力最主要推动力量，科技创新是发展新质生产力的核心要素。大模型作为当前科技创新的重要组成部分，以大模型为代表的新“智”技术是新质生产力的重要生产工具。

图表 1 AI Agent 与新质生产力的关系



AI Agent 作为大模型技术的重要应用，具备推理规划、记忆存储、知识沉淀、执行工作等能力，是智能化时代的新型劳动者，是新质生产力的代表。AI Agent 生产过程需要算力、数据、模型、专家知识等核心要素的支撑。

市场洞察 2： AI Agent 是激发数据要素价值的重要手段

AI Agent 作为智能化应用，是激发数据要素的重要手段。一方面是丰富数据应用场景，数据应用不再仅仅是数据报表、数据看板、自助分析等基础数据分析工具，还涌现出智能运维、营销助手、数字员工等诸多数据应用场景；另一方面，AI Agent 大幅提升数据应用价值，特别是沉淀专家知识等非结构化数据，有助于企业内部数据资产化，提升数据要素流通效率。

图表 2 AI Agent 与数据要素的关系



AI Agent 对数据基础设施提出新需求。除了要满足国家数据要素建设标准（四大设施（网络设施、算力设施、流通设施、安全设施）和六大能力（数据汇聚、数据处理、数据流通、数据应用、数据运营和数据安全保障））之外，企业数据基础设施建设还需要充分考虑到 AI Agent 等大模型应用落地需求，在记忆存储、专家知识沉淀等方面提供支撑。

同时，AI Agent 与数据开发治理工具结合，在数据治理、数据运营等场景有非常丰富的落地潜力，能够极大提升数据开发效率，减少数据工程团队和数据运营团队的工作量，提升企业用户综合数据能力。

市场洞察 3：企业应从 AI 信任与数据素养着手，建立 AI 文化

德勤一项调研结果显示：“与其他企业相比，大力投资变革管理的企业称人工智能举措超出预期的可能性是平均水平的 1.6 倍，实现预期目标的可能性是平均水平的 1.5 倍以上。”

建立 AI 文化需要从 AI 信任和数据素养两方面着手。AI 信任是指员工对企业构建强大人工智能系统的能力及其为他们带来利益的意愿的信任。数据素养则要求企业提升员工的数据意识，鼓励他们建立批判性思维技能，以正确提出问题并找到解决问题所需的数据。

CHAPTER

03

数据分析 AI Agent 市场

3. 数据分析 AI Agent 市场

数据分析 AI Agent 作为企业智能化转型的关键工具，其落地实施需遵循以下三个核心要点：

第一个要点：满足用户端到端需求，直接生成工作报告。

落地数据分析 AI Agent 需要坚实的数字化基础和较充足的预算，因此以央国企落地居多。央国企有大量汇报场景，包括日报、周报、月报、专项汇报等。央国企用户使用数据分析 AI Agent，不止需要取数、图表和结论生成功能，更需要自动生成各类工作报告的功能。用户期望数据分析 AI Agent 能够简化报告准备工作，将原本耗时数小时的任务缩短至数分钟，从而显著提升工作效率。

一个数据分析 AI Agent 的生命力在于用户是否愿意使用。因此，基于用户需求端到端地直接生成报告更能打动他们。取数、图表生成、单点结论生成之类的“半成品”对用户而言价值度较低。

第二个要点：分项目推进，并优先落地面向企业高管的项目。

数据分析 AI Agent 应用范围广泛，可实现企业全员赋能。由于企业各群体需求不同，因此需要拆分成多个项目进行落地。以银行为例，分支行长、理财经理、数据运营团队对数据分析 AI Agent 的需求便存在明显差异，如果合并推进，难度较大。

在数据分析 AI Agent 子项目中，应优先落地面向企业高管的项目。其核心考量在于，设定 AI Agent 项目业务收益时，需要从顶层开始进行考虑。AI Agent 本身需要获得来自管理层的大力支持，以及在公司范围内推动这项工作，那么针对管理层的赋能，或探讨如何使 AI Agent 为管理层带来价值，无疑是更为有效的切入点。

第三个要点：数据分析 AI Agent 有三条技术路径，企业应结合自身特性进行选择。

在大模型应用的早期阶段，一些企业试图通过大模型直接与企业内部数据对话，本质上是 Text to SQL，由于大模型可能产生幻觉，反馈的结果往往不够准确。发展至今，已出现三条技术路径用于提升数据分析准确率，并融入 AI Agent 方案之中。

- 1) 数据仓库+宽表：企业采用“让大模型在数据仓库宽表中进行查询”的方式。该方式下，企业需要通过建模生成一张宽表，以便缩小查询范围来提升查询准确率，以及提升查询效率。其优势在于最大程度利用企业现有数据系统，改动和投入较小。
- 2) 指标语义层：企业通过构建企业的标准化语义层，预设数据指标和标签的定义与管理，避免业务理解对不齐，让大模型可以更准确地理解用户需求。某城商行综合使用大模型、Agent 和指标语义层，让非技术人员实现灵活取数用数。
- 3) 图模型：纯粹的大模型方案仅改造了交互层，而未触及数据层。通过图模型表示数据层，可以提升准确率和问答及时性。某大型国有企业基于图模型方案搭建数据自服务平台，用数效率大幅提升。

案例 1：大模型+Agent+指标语义层：赋能某城商行非技术人员实现灵活取数用数

银行业迈向“数据驱动”，灵活取数用数的情况愈发多见。银行领导在决策会议上可能需要查看某项指标变动；业务团队在复盘会议上希望寻找业绩下滑的原因；客户经理在撰写月报时需要进行各项指标的同比环比分析。尽管银行经营分析团队拥有 BI 系统的支持，但在实时、灵活地取数用数方面仍有进一步优化的空间。

2024 年，大模型技术在各行各业加速落地，推动了银行业数据分析场景的全面升级。

01. 某城商行存在 40%的临时性数据分析需求，打造实时分析能力迫在眉睫

某头部城商行的内部统计数据显示，2023 年临时性数据分析需求占总需求的 40%，每天大约有 20 多个工单。这一现象揭示了该银行在数据分析领域存在巨大的即时响应潜力和优化空间。

面对这一挑战，银行经营分析团队通过灵活调整工作计划，积极应对数据分析需求的增长。然而，为了进一步提升数据分析的效率和响应速度，银行正在探索如何通过技术创新和流程优化，减少对加班的依赖，确保数据分析工作的可持续性和团队的工作生活平衡，并避免可能出现的工单积压情况。

工单积压的根本原因在于“分析资源供不应求”。该城商行中高层人数众多，业务团队更加庞大，经营分析团队资源供不应求。扩大团队规模并非最优选择，首先是因为经营分析岗位门槛和薪资都较高，其次该团队属于成本类部门，对于银行机构降本增效并无助益，增加人力投入内驱力不足。

工单积压的问题困扰着领导层、业务团队和经营分析团队。他们试图通过各种方式摆脱这一困境，大模型的兴起为其提供新范式。应用大模型是该城商行的战略目标之一，由副行长牵头，大力推动大模型在应用场景的落地。在大模型落地初期，该城商行选择了几个重点场景，数据

分析就是其中之一。他们希望通过大模型技术升级数据分析工作，以满足灵活数据分析的需求。

02. 指标语义层+Agent 架构+反问机制+加速引擎+主流国产模型适配，数势科技脱颖而出

该城商行认为大模型项目具备强创新属性，更倾向与技术型创业公司联合共创，而不是传统银行 IT 服务商。经过对互联网大厂、大模型企业、数据分析企业等多类供应商的调研，最终选择了数势科技合作。

数势科技是一家数据智能产品提供商，旗下产品包括基于大模型增强的智能指标平台（SwiftMetrics）、智能分析助手（SwiftAgent）、多实体标签平台（SwiftXDP）及智能营销平台（SwiftMKT）。SwiftAgent 产品定位与该城商行需求高度契合。该城商行看重 SwiftAgent 的五项优势：

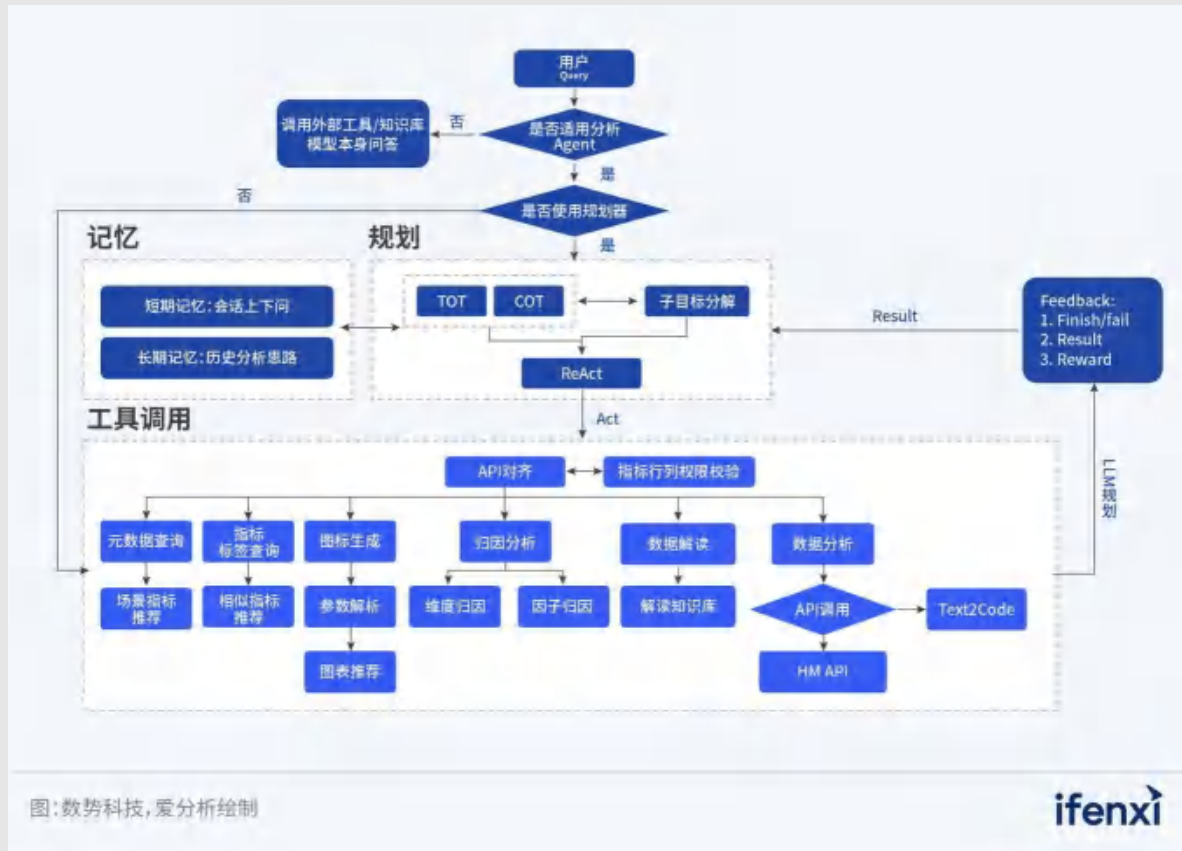
- **指标和标签语义层让 SwiftAgent 输出更精准的结果。**许多企业试图通过大模型直接与企业内部数据对话，本质上是 Text to SQL，由于大模型可能产生幻觉，反馈的结果往往不够准确。数势科技通过构建企业的标准化语义层，预设数据指标和标签的定义与管理，避免业务理解对不齐，让大模型可以更准确地理解用户需求。

图表 3 SwiftAgent 通过增加指标和标签语义层帮助企业实现自主取数的工作原理



■ **Agent 架构让 SwiftAgent 可以解决复杂任务。** SwiftAgent 采用 Agent 架构，具备任务拆解和工具调用能力，能够自动解决复杂问题，无需过多人力介入。用户提问会由 Agent 基于问题目标，基于此类问题的最佳实践进行任务拆解，然后再去对应到具体的工具，到底是指标查询还是图表生成，还是归因分析。具体来说，某支行长告诉 SwiftAgent：“帮我看一下最近 7 天理财产品销售情况，哪个渠道最多以及为什么，最后再来个总结。”传统方法下，该支行长通常需要先获取数据，核实数据情况，进行归因分析，最后以报告形式呈现结论。这涉及到多方面的技能，包括解释数据、归因分析、报告撰写等。而通过双方合作，他可以直接应用 SwiftAgent 产品高效、自动应对此类分析场景，为后续决策提供更加精准的分析支持，推动银行数字化进入更为智能、高效的阶段。

图表 4 SwiftAgent Agent 架构工作原理



■ **反问机制让 SwiftAgent 生成更可用的结果。** 人与人之间工作交流时常常出现语义不清的情况，需要“进一步沟通”或“对齐”，人与大模型之间同样需要这个步骤。当前，多数大模型产品不具备反问能力，而是直接回答，答案往往是不可用，很可能答非所问。SwiftAgent 在产品的设计环节，增加反问模块，让大模型更好地理解用户需求，一步一步把需求“精细化”，提升正确结果概率，生成更可用的结果，而不是先生成一个错误答案，再沟通修改。例如用户提问：“帮我看下资产情况。” SwiftAgent 会进行反问：“希望查询哪个时间段的总资产情况？例如，是最近 7 天、最近 1 个月，还是今年年初至今的统计数据？您也可以自定义时间窗口。” SwiftAgent 的反问问题也不是基于固定模板生成的，而是根据该用户过往的使用习惯，由大模型生成。

■ **加速引擎让 SwiftAgent 交互体验更好。** 用户能不能用起来，有一个关键点，就是结果生成的

用时。用户问完一个问题，“干等”数十秒必然降低使用体验。数势科技自研指标加速引擎，可以让生成用时降低至 10 秒左右。又准又快，才能让用户真正用起来。

- **主流国产模型适配让 SwiftAgent 更安全。**多数银行采用私有化部署大模型，即使采用 API 调用的方式，也是优先主流国产模型。部分数据分析厂商推出自己的基础模型，或者偏向适配国外模型，不能满足该城商行需求。SwiftAgent 已适配主流国产模型，包括智谱 GLM、Baichuan、百度文心一言和阿里千问等。

03. 数势科技基于 SwiftAgent 为该城商行打造智能分析解决方案

数势科技为银行提供智能分析解决方案，以 SwiftAgent 产品为核心，利用行业知识和数据分析模型，理解策略目标，将银行经营矩阵实现从数据到价值的快速转化。解决方案技术架构包含五个部分：

图表 5 银行智能分析解决方案技术架构



- **基座大模型：**数势科技选择了经过实际应用验证的国产大模型，并对其进行了进一步的 Prompt 微调和模型微调，以确保其在银行数据分析场景中的高效应用。这样的定制化处理不仅满足了银行对数据安全性的标准要求，还会显著降低大模型可能产生的幻觉问题，提高数据分析结果的准确性。
- **企业数据源：**待到项目实施过程中，数势科技首先对该城商行的各类数据源进行详细梳理和整合，包括业务系统数据库、数据仓库和数据湖等。这一过程可以确保所有数据的规范化和标准化管理，为后续的指标语义层构建和大模型应用奠定坚实基础。
- **指标语义层：**数势科技计划为该城商行构建统一的指标语义层，明确定义各类指标的计算口

径和业务含义。这不仅提高数据指标的管理效率，还确保不同业务部门在数据使用上的一致性，避免了因口径不统一而导致的数据分析偏差问题。

■ **SwiftAgent 产品：**作为智能分析解决方案的核心，SwiftAgent 通过与用户的交互式问答，能够实现数据指标的灵活查询、自动归因分析、可视化报告自动生成以及指标全生命周期的预警分析。用户只需通过自然语言输入需求，SwiftAgent 便能智能识别并反馈精准的分析结果，可以明显提升数据分析的效率和准确性。

■ **数据分析应用：**在一期建设中，数势科技将重点落地企业经营分析、企业营销复盘和业务团队日常用数三大应用场景，旨在为银行的各级管理层提供高效、精准的数据支持，助力其在决策和运营中更加灵活和敏捷。未来，数势科技将继续扩展更多的数据分析应用场景，进一步满足银行多元化的数据分析需求。

同时，数势科技根据该城商行需求进行定制开发，包括开发移动端、打通 SSO 统一登录、集成权限系统等。

04. 用户意图识别率>98%，复杂任务规划准确率>95%，好用的智能分析应用让取数用数排队情况成为过去式

智能分析系统建成后，该城商行经营分析团队负责人、大数据部门负责人以及多位中高层领导参与验收，从多方面进行评估与打分，主要结果如下：

1. **准确性：**用户意图识别率>98%，复杂任务规划准确率>95%。

2. **效率提升：**分析工作处理时长减少 80%，每人每周减少 10+小时数据处理工作。

3. **用户满意度：**使用者满意度 9.3+分。

4. 交互友好度：用户界面友好度 9.5 分。

该城商行各相关方均对智能分析系统高度评价，系统正式上线。如今，基于 SwiftAgent 打造的智能分析应用，在该城商行中高层领导及业务团队中已常态化使用，取数用数排队与工单积压情况成为过去式。项目收益具体如下：

1. 降低人工成本：智能分析系统的上线，显著减少了手工数据处理的工作量，降低了对人工的依赖，节省了人力成本。

2. 提高决策效率：系统能够快速响应用户的查询请求，提供准确的分析结果，显著提高了决策和运营效率。

3. 增强数据利用率：通过构建标准化的指标语义层，系统能够充分挖掘和利用银行的数据资产，提升了数据利用率。

4. 优化业务流程：系统的自动化和智能化功能，优化了业务流程，提高了工作效率和质量。

5. 提升员工满意度：系统的易用性和高效性，让员工告别取数用数排队，员工满意度得到提升。

未来，该城商行计划与数势科技深化合作，利用智能分析赋能私人银行理财师，强化用户洞察与营销能力，让数据价值在业务层面得到更多体现。

CHAPTER
04

AI Agent 开发管理平台市场

4. AI Agent 开发管理平台市场

AI Agent 开发管理平台在企业 AI 战略中扮演着至关重要的角色，其落地实施要点如下：

第一个要点：AI Agent 开发管理平台是企业 AI 战略的核心承载与全员赋能引擎。

大型企业正积极探索其落地实施的有效途径，而“自上而下”的推进策略已成为众多企业的共同选择。这种策略强调由企业高层领导牵头，自顶向下地制定和执行 AI 战略。其中，“全员赋能”不仅是一项核心目标，更是衡量 CIO 工作绩效的关键指标之一。

CIO 们应寻求 AI Agent 开发管理平台的支撑作用，来实现这一目标。通过为每位员工配备个性化的 AI 助手，以技术赋能全员，激发组织潜力。

第二个要点：企业追求的不只是 AI Agent 开发管理平台，更需配套的应用规划与初期应用开发。

在大模型技术的落地之旅中，企业不仅是探索者，更渴望找到能够并肩前行的“良师益友”。对于 AI Agent 开发管理平台的引入，企业期望得到的不仅是一套软件系统，而是希望平台厂商能成为其应用规划和实施的得力伙伴。在这一过程中，企业迫切需要解决的问题涵盖了应用场景的选择、优先级排序、以及各场景预期的投资回报率（ROI）等关键咨询领域。咨询服务的核心，在于帮助企业明确 AI Agent 的应用蓝图，识别和评估那些最需要智能化的业务场景，并制定出切实可行的实施路线图。这不仅涉及到技术层面的规划，更包括业务流程的梳理和优化。

在咨询服务的基础上，企业同样需要厂商提供的应用开发服务，以确保平台的落地和应用生态的初步构建。在初期采购平台时，企业期望厂商能够示范性地提供 1-2 个定制化的 AI Agent，这不仅验证了平台的技术实力和业务适配性，也展现了 AI 技术在实际工作场景中的价值和潜力。然而，企业的最终目标是建立起自主可控的 AI 应用生态。因此，在首批 AI Agent 开发之后，企业将逐步过渡

到由内部 IT 和业务团队自行开发和维护 AI Agent 的模式。这要求平台不仅要提供强大的技术支撑，还需配备相应的培训和文档资源，确保企业团队能够顺利接管 AI Agent 的开发和迭代工作。

案例 2：飞鹤：AI 引领的数字化转型，从试点到全局

在数字化浪潮的推动下，企业正寻求通过技术创新来重塑业务流程和提升服务质量。飞鹤作为中国乳制品行业的先锋，正积极拥抱这一变革，致力于通过人工智能技术来推动其数字化转型。本案例将深入探讨飞鹤如何通过构建 AI 能力中台，实现从传统运营模式到智能化服务的转变，以及这一转型如何为飞鹤带来新的价值。

01. 飞鹤开启以 AI 为核心的数字化转型新篇章

中国飞鹤于 1962 年创立，是中国最早的奶粉企业之一。根据市场调研数据，飞鹤在 2019 至 2023 年间保持了销量的领先地位，这一成就体现了其品牌实力和市场认可度。

2018 年起，飞鹤着手实施全面数字化转型，提出了“3+2+2”战略布局，旨在通过智能制造、ERP 系统和智能办公等 IT 项目，结合数据中台和业务中台，来推动新零售和智慧供应链的发展。这一战略布局体现了飞鹤对数字化转型的重视和对未来发展的规划。

在数字化转型的过程中，飞鹤信息化中心对新兴技术保持敏锐的洞察力。2023 年，随着大语言模型技术的兴起，飞鹤信息化中心认识到 AI 技术在提升业务效率和优化交互体验方面的潜力。他们预见到，将 AI 技术整合到现有业务流程中，无论是内部管理还是外部客户服务，都可能带来显著的效益。

基于对技术趋势的分析，飞鹤信息化中心计划构建 AI 能力中台，将数字化战略布局由“3+2+2”扩展为“3+3+2”模式。这一扩展意味着飞鹤将 AI 技术作为新的支柱，与数据中台和业务中台并列，共同支撑集团发展。

02. 飞鹤与火山引擎：共创 AI 赋能的数字化转型之路

飞鹤携手火山引擎，共同打造了一个三步走的 AI 建设方案，旨在将 AI 技术深度整合到企业的

数字化转型中。这一方案从试点项目开始，逐步扩展至全面的能力建设和最终的全局 AI 应用实施。

飞鹤 AI 能力中台架构详见下图，它通过四层结构实现了从基础设施到具体应用场景的全方位覆盖。

图表 6 飞鹤 AI 能力中台建设规划



底层（基础设施层）：这一层次是整个中台的基石，包括了先进的云架构、业务中台和数据中台。它们共同构成了支撑 AI 应用运行的坚实基础，确保了数据处理的高效性和业务流程的灵活性。

能力层：在能力层，可以看到了飞鹤 AI 能力中台的核心组成部分，它们是：

- **大模型能力：**提供包括自有大语言模型、算力支持、AIGC 安全风控等能力。

- **数字人：**提供 3D 形象定制和音色定制，使数字人能够更好地融入企业服务和营销活动。
- **数字孪生：**提供 3D 数字孪生建设和异构数据整合等能力。
- **智能推荐：**提供商品推荐和内容推荐等能力。
- **音视频：**提供视频/图像分析和 NLP 分析等能力。
- **创新能力：**提供云 VR 大空间和 AR 云平台等能力。

接入层：接入层是能力层与具体应用之间的桥梁，包括了大模型能力类型、服务形态、接入形式，以及飞鹤大模型内容风控模型，确保了 AI 能力能够安全、高效地被集成和使用。

场景层：场景层根据企业的具体业务需求，将应用场景分为三大类：用户运营触达、渠道销售和企业管理。每个类别下都包含了多个具体的应用场景，如追溯问答、消费者咨询、优选客服等，以满足不同业务环节的需求。

Step 1: 数字人试点与价值认同

飞鹤将某智能问答项目（数字人）作为试点，这一选择基于数字人的直观价值和对 AI 技术易于形成共识的特点。火山引擎提供的豆包大模型，以其在字节跳动内部的广泛应用和每日千亿级 tokens 的使用量，为飞鹤提供强大的语言模型支持。同时，火山引擎的公有云 GPU 资源池确保了模型的即时可用性和业务的稳定性。此外，火山引擎还引入了新技术和工程化改造，包括知识库构建、定制化提示词服务、工程化服务以及内容安全审核过滤，以满足飞鹤的具体需求。

Step 2: 能力建设与 HiAgent 平台应用

在能力建设阶段，HiAgent 平台发挥了核心作用。HiAgent 针对企业级市场进行了深度定制，提供了成熟的解决方案。通过“段位”划分策略，HiAgent 帮助企业员工逐步掌握 AI Agent 的使

用，同时通过原厂轻咨询、内置最佳实践和应用效果评测，确保了 AI Agent 达到生产级标准。

Step 3: 全局 AI 规划与应用生态构建

在全球 AI 规划和应用建设的第三阶段，飞鹤计划基于 HiAgent 平台，让全体员工掌握 AI 能力，并梳理企业的应用地图。这一阶段的目标是构建一个全面的 AI 应用生态，涉及所有业务部门，实现从试点到全局的扩展。飞鹤将利用 HiAgent 平台的能力，将 AI 技术融入到各个业务流程中，从而提升整体运营效率和市场竞争力。

通过这一系列的步骤，飞鹤展现了其在 AI 技术应用和数字化转型方面的前瞻性和决心。火山引擎的技术支持和专业服务，为飞鹤提供了实现这一转型的坚实基础。

03. 智能问答：飞鹤数字化转型的亮点与新起点

作为飞鹤 AI 能力中台的关键构成，第一步（某智能问答项目）的实施标志着飞鹤在数字化转型道路上迈出了坚实的步伐。该项目通过整合“数字人+大模型”服务，成功地将先进的大模型技术应用于实际业务场景中。智能数字人能够处理广泛的消费者咨询，实现了 100% 的问答响应率，同时保持了超过 95% 的高准确率，这在客户服务领域是一个令人瞩目的成就。

飞鹤预计在 2024 年完成第二、三步的建设工作。随着项目的深入，飞鹤有望成为乳制品行业在新一轮数字化转型中的 AI 技术应用典范。

CHAPTER

05

结语

5. 结语

AI Agent 正逐渐成为企业转型的核心力量。通过本报告的分析，我们得以一窥 AI Agent 的应用潜力与实践挑战。本报告旨在为企业决策者提供一个全面的视角，帮助他们在智能化转型的道路上识别机遇、规避风险，并制定出切实可行的策略。我们强调，成功的 AI Agent 落地不仅需要技术的支持，更需要企业文化的适应和员工能力的培养。

展望未来，随着技术的不断进步和应用场景的拓展，AI Agent 有望成为企业持续创新和增长的强劲引擎。我们期待与业界同仁一道，共同探索 AI Agent 的无限可能，携手推动企业乃至整个社会的数字化进程。

AI人工智能产业链联盟

#每日为你摘取最重要的商业新闻#

更新 · 更快 · 更精彩



Zero

AI音乐创作人

水墨动漫联盟创始人

百脑共创联合创始人

人工智能产业链联盟创始人

中关村人才协会秘书长助理

河北北大企业家分会秘书长

墨攻星辰智能科技有限公司CEO

河北清华发展研究院智能机器人中心线上负责人

中关村人才协会数字体育与电子竞技专委会秘书长助理



主要业务:AI商业化答疑及课程应用场景探索, 各类AI产品学习手册, 答疑及课程



欢迎扫码交流

提供: 学习手册/工具/资源链接/商业化案例/
行业报告/行业最新资讯及动态



人工智能产业链联盟创始人

邀请你加入星球, 一起学习

人工智能产业链联盟报 告库



星主: 人工智能产业链联盟创始人

每天仅需0.5元, 即可拥有以下福利!
每周更新各类机构的最新研究成果。立志将人工智能产业链联盟打造成市面上最全的AI研究资料库, 覆盖券商、产业公司、科研院所等...

知识星球

微信扫码加入星球 ▶



关于爱分析

爱分析致力于成为中国领先的数字化市场专业服务平台，为企业用户提供数字化规划与落地全流程服务。

爱分析以咨询为牵引，依托实践经验、专家建议和方法论工具，为企业提供最适配的解决方案和落地服务，帮助企业提高项目成功率、优化投资收益，以及控制风险。

爱分析深耕数字化市场 10 余年，在央国企、金融、消费品、制造等行业积累诸多标杆案例和丰富实践经验。

产品服务

咨询

规划咨询

厂商选型咨询

业务落地咨询

研究报告

数字化实践报告

厂商全景报告

市场洞察报告

咨询匹配

需求分析

定向招募专家

workshop 交流

活动

网络研讨会

行业高峰论坛

数字化大会

企业培训

培训主题设定

爱分析专家

外部招募专家

媒体

数字化行业资讯

专家访谈

专家分享实录

法律声明

此报告为爱分析制作，报告中文字、图片、表格著作权为爱分析所有，部分文字、图片、表格采集于公开信息，著作权为原著者所有。未经爱分析事先书面明文批准，任何组织和个人不得更改或以任何方式传送、复印或派发此报告的材料、内容及其复印本予任何其它人。

此报告所载资料的来源及观点的出处皆被爱分析认为可靠，但爱分析不能担保其准确性或完整性，报告中的信息或所表达观点不构成投资建议，报告内容仅供参考。爱分析不对因使用此报告的材料而引致的损失而负上任何责任，除非法律法规有明确规定。客户并不能仅依靠此报告而取代行使独立判断。

北京爱分析科技有限公司 2024 版权所有。保留一切权利。

ifenxi

咨询/合作

微 信: ifenxi888

网 址: www.ifenxi.com

北京市朝阳区东四环中路56号 远洋国际A座15层-1510B室



如欲了解更多爱分析精彩洞见
请关注我们的微信公众号

©北京爱分析科技有限公司2024版权所有



ifenxi

数字化市场专业服务平台