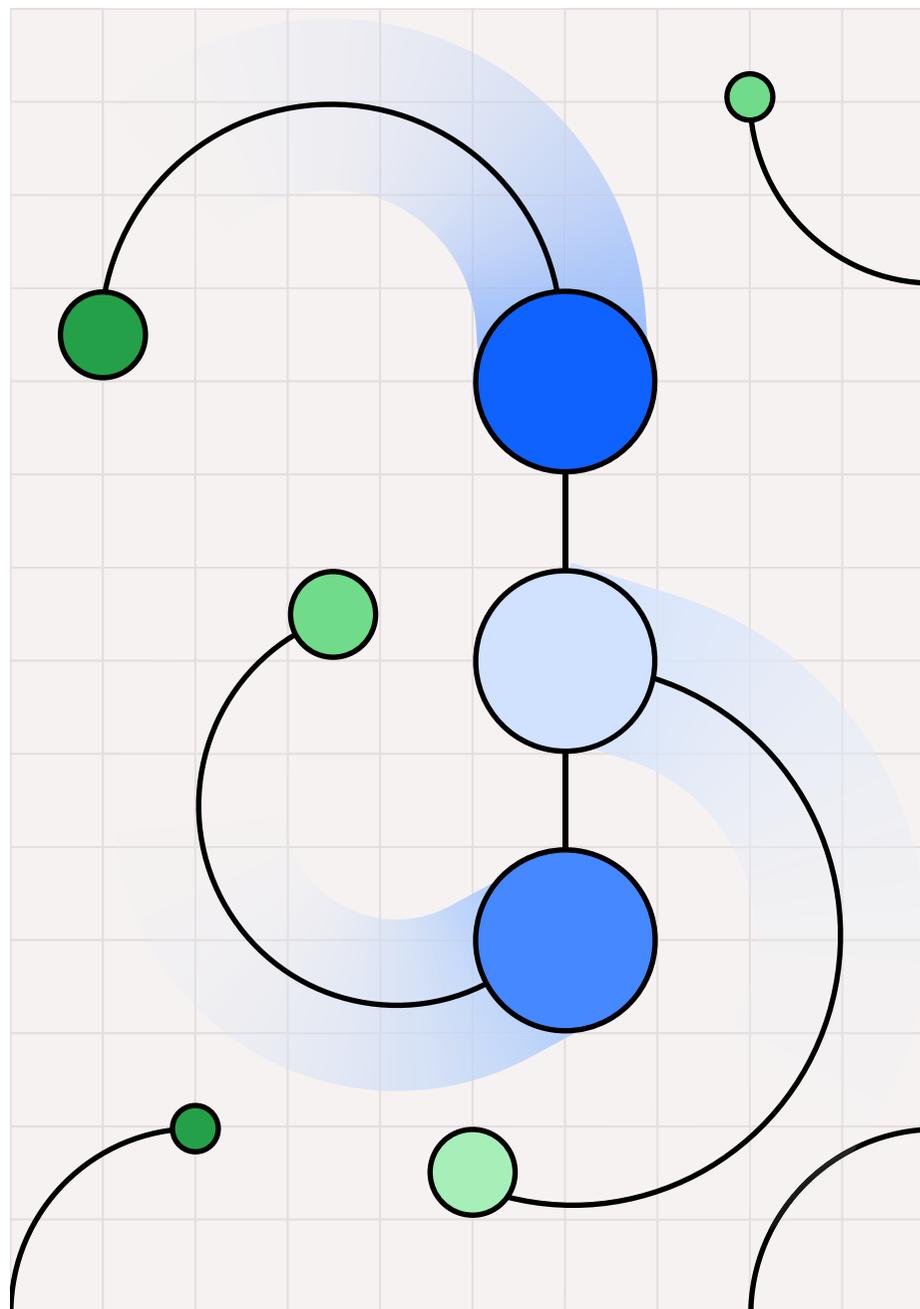


AI 时代的 行业转型

十大行业如何借助 AI 重塑商业格局



IBM 如何提供帮助

一个多世纪以来，IBM 一直致力于提供专业知识来帮助组织赢得市场。企业可以利用 IBM 深厚的行业、职能和技术专业能力，丰富的企业级技术解决方案以及基于科学的研究创新来释放 AI、分析和数据的潜能。

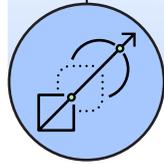
如需了解关于 IBM Consulting 提供的 AI 服务的更多信息，请访问 ibm.com/services/artificial-intelligence

如需了解关于 IBM Software 提供的 AI 解决方案的更多信息，请访问 ibm.com/watson

如需了解关于 IBM Research 提供的 AI 创新的更多信息，请访问 research.ibm.com/artificial-intelligence

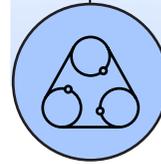
摘要

AI 转型，提效是起点，
创新是终点。



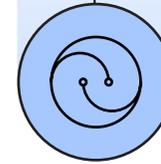
AI 的价值不止于提效，
更在于颠覆创新。

仅聚焦于效率提升的组织，将错失 AI 赋能创新的更大机遇。85% 的高管认为，AI 能够推动业务模式创新，89% 的高管认为，AI 将驱动产品和服务创新。¹



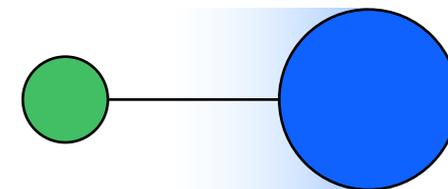
AI 演进，
行业定制化成为趋势。

成功运用 AI 的企业正在重塑业务、变革运营模式，并开辟全新行业赛道。62% 的 CEO 表示，已在重塑组织战略。²



AI 崛起，
重塑运营模式势在必行。

79% 的高管认为，生成式 AI 将对组织核心运营模式产生深远影响。³



迎战 AI 浪潮

实现运营优化，抢占制胜先机

AI 之战，成者领跑，败者淘汰。CEO 们一致认为，领先的生成式 AI，是组织在行业竞争中脱颖而出的关键。⁴

因此，近年来企业在 AI 方面的投资大幅增长。组织争相抢占 AI 技术高地。自 2022 年底至 2024 年 3 月，AI 投资增长率高达 78%。⁵

然而，AI 投资并不等于 AI 价值。许多组织的 AI 用例仍停留在提高效率的阶段。优化流程、自动化重复性任务的确能带来短期回报，但这仅仅是开始。

如今，AI 转型进入新阶段，技术从 AI 助手向更具自主性的智能体 AI 迈进。智能体 AI 不仅能执行任务，更能自主规划流程，释放全新商机。想要真正发挥 AI 潜能，必须突破单点任务，重新审视业务流程和工作模式，利用 AI 驱动业务升级，让生产力跃升至全新高度。AI 的价值不止于提效，仅聚焦于效率提升的组织，将错失 AI 赋能创新的更大机遇。



摘要（续）

仅用 AI 提效的组织，将错失更大红利。AI 不仅能提升效率，更能重塑市场、推动产品创新、创造新营收。AI 时代，竞争关键在于创新，而非单纯的效率提升。唯有突破生产力局限，才能释放 AI 的全部潜能。

以创新为核心的 AI 应用，需要从“如何完成工作”的战术视角，转向“企业应当如何变革”的战略视角。AI 演进，行业定制化成为趋势（见图 1）。

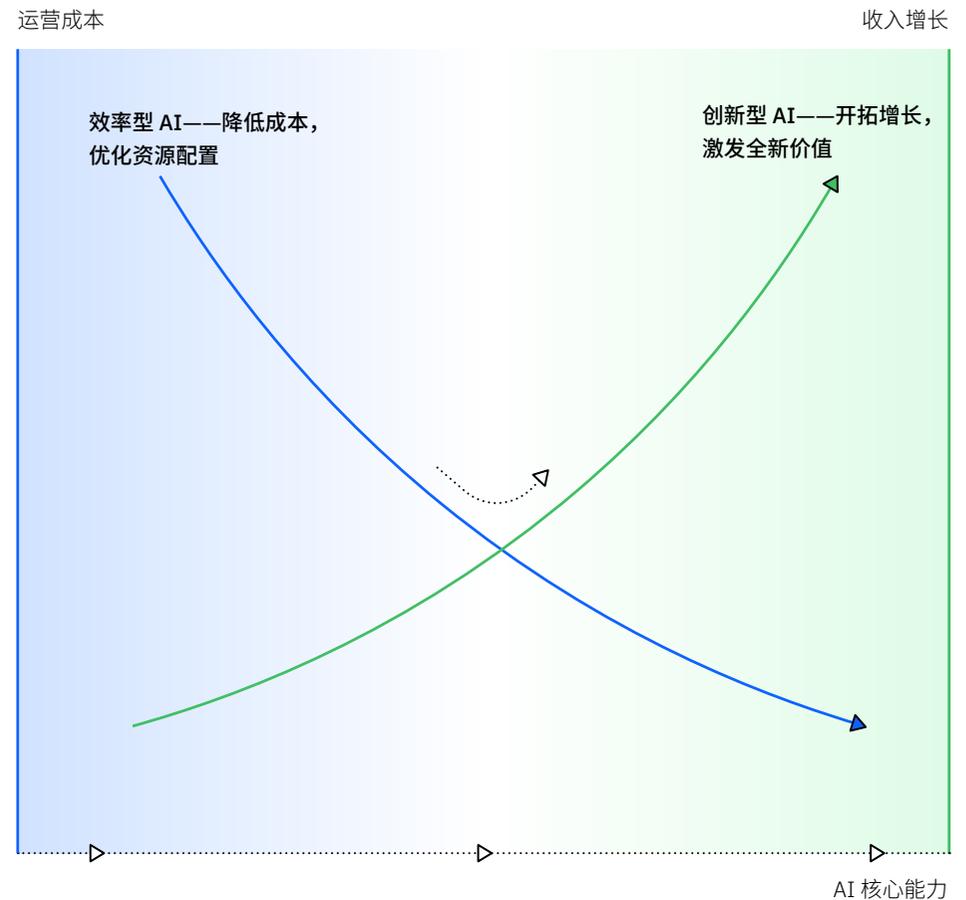
成功运用 AI 的组织正在重塑业务、变革运营模式，并开辟全新行业赛道。全球 CEO 一致认为，产品与服务创新是首要任务，而商业模式创新则是当前最难突破的瓶颈。⁶

当人才、技术、流程和合作伙伴形成闭环生态，激活飞轮效应，将促进组织持续创新与价值增长。AI 创新势能持续累积，AI 将转型为自我驱动模式，助推更多突破性项目落地。95% 的高管表示，到 2026 年，至少部分生成式 AI 将实现自我驱动。⁷ 实现飞轮效应的组织，将突破传统改进的局限，实现更大的商业价值，从而在竞争中脱颖而出。

在不同行业中，成功的定义和路径有何不同？本报告提供了针对 10 个不同行业的研究洞察，为每个行业提供了实际案例研究和量身定制的行动指南。首先，我们对每个行业进行了概述，随后总结了影响所有行业的四大关键领域，并提供了一份跨行业的总体行动指南。最后，我们将逐一深入分析每个行业的独特挑战与机遇。

图 1

AI 对行业的变革性影响



行业概述



银行与金融行业：迈向更优质的服务

AI 为银行开辟了重新定义客户价值创造的新路径。67% 的银行 CEO 表示，为了充分发挥自动化的竞争优势，他们必须承担重大风险。同时，64% 的 CEO 认为，为了在未来竞争中脱颖而出，必须彻底重塑组织的运营模式。

利用 AI，银行能够从每一次客户互动中挖掘更深层次的洞察，优化服务流程以提升客户体验，并提供更具价值的服务，如场景金融和财富管理。AI 赋能银行核心变革，提升效率、优化风控，并推动数字化转型。



电信行业：AI 引领数字世界变革

超过 80% 的电信高管认为，未来三年，生成式 AI 将重塑其组织在行业中的角色。AI 应用已从基础自动化逐步扩展到决策支持、网络优化、可持续发展以及主动式客户服务等更高层次领域。通信服务提供商（CSPs）作为连接人与企业的核心纽带，迎来独特机遇，成为推动跨行业 AI 创新的关键力量。超过四分之三（79%）的电信行业 CEO 认为，生成式 AI 将为其组织开辟电信领域之外的全新增长空间。



公共服务：智能化政府与 AI 的深度结合

AI 为政府提供了前所未有的机遇，重塑其公共服务的交付方式，有望在全球范围内树立创新和韧性的新标杆。60% 的政府 CEO 将加速转型作为首要任务，69% 则意识到，必须重塑组织运营模式，以应对未来的挑战。在充满不确定性的时代，AI 助力政府构建韧性体系，扩大能力范围，赋能公务员，降低行政负担，灵活应对地缘冲突、气候灾害、全球疫情和经济动荡等突发事件。



零售和消费品行业：拥抱 AI 驱动的品牌新时代

超过 80% 的零售和消费品组织已在需求预测、IT 支持、人力资源服务、促销活动以及库存管理等领域部署了 AI 技术。然而，组织需要将初步部署转化为深度创新，迈出关键一步，打造真正由 AI 驱动的品牌生态。行业高管预计，从 2023 年到 2027 年，AI 将助推收入增长实现 133% 的提升，并重塑客户体验、产品设计与商业模式。例如，AI 赋能超个性化消费体验，打造精准匹配的全渠道互动模式。



汽车行业：重塑出行，领航未来新篇章

汽车行业站在 AI 变革前沿，自动驾驶与电动化浪潮正席卷而来。74% 的汽车行业高管认为，未来十年，汽车将从硬件驱动转向软件定义，AI 将成为核心引擎。汽车行业的商业模式正在从销售车辆和售后零部件，转向创造更多可持续的数字化收入。软件定义汽车体验，2035 年数字化收入占比预计达 51%，重塑品牌竞争格局。



石油和天然气行业：推动低碳未来，提升盈利能力

AI 助力石油和天然气行业全链条产业升级，从勘探到生产再到分销，提升运营效率、确保安全，并推动可持续发展。AI 驱动石油天然气行业突破瓶颈：从储备发现到故障预防，再到生产效率提升。AI 还能够推动行业向可持续能源转型，优化新能源生产与电网整合，实现绿色转型。