

行業概覽

本節及本文件其他章節所載數據及統計數據乃摘錄自由我們委託編製的弗若斯特沙利文報告，以及各種政府官方刊物及其他公開可用刊物。我們委聘弗若斯特沙利文編製有關[編纂]的獨立行業報告，即弗若斯特沙利文報告。我們認為本資料來自適當的來源，且已合理審慎摘錄及轉載有關資料。我們並無理由認為有關資料屬虛假或具有誤導成分，亦無遺漏任何事實導致有關資料屬虛假或具有誤導成分。我們、聯席保薦人、[編纂]或彼等各自的任何董事及顧問、或參與[編纂]的任何其他人士或各方並無獨立核實來自政府官方來源的資料，且概不就其準確性發表任何聲明。

數據源及可靠性

本節載有摘錄自弗若斯特沙利文報告的資料，該報告由我們委託弗若斯特沙利文編製，因為我們認為該等資料能讓我們更好地了解該行業。弗若斯特沙利文為一家全球諮詢公司，並為獨立第三方。弗若斯特沙利文提供各種行業的市場研究和其他服務，我們已同意就委託業務向弗若斯特沙利文支付總費用人民幣500,000元，我們認為該費用與市場費率一致。我們認為，支付該等費用不會損害弗若斯特沙利文報告中結論的公平性。在編製弗若斯特沙利文報告時，弗若斯特沙利文進行了一手及二手研究，一手研究涉及對領先的行業參與者和專家進行採訪，二手研究涉及審閱公司報告、獨立研究報告及基於弗若斯特沙利文研究數據庫的數據。弗若斯特沙利文亦假設中國經濟於預測期內可能會保持穩定增長；中國的社會、經濟及政治環境可能於預測期內保持穩定。

中國企業級AI解決方案市場概覽

AI解決方案的定義

人工智能是計算機科學的一個分支，旨在賦能機器仿真人類智能和認知功能，與學習、推理和解決問題有關。AI分為兩個主要階段，即訓練和推理。AI模型在訓練階段學習分析預先確定的數據集，並在推理階段根據新的數據進行預測，以輸出可操作的結果。

行業概覽

AI解決方案是指利用AI技術和方法來解決特定問題或特定行業和適用場景下的需求的做法。這包括應用機器學習、自然語言處理和其他基於人工智能的技術，來負責任務執行、決策和內容創作等任務。AI解決方案的形成依托多類人工智能技術的協同應用。其基礎在於機器學習，通過對大量數據樣本的訓練，模型能夠識別規律並做出預測；在此之上，自然語言處理與計算機視覺分別擴展了機器對語言和圖像等非結構化信息的理解能力，使AI在文本、語音及視覺場景中具備更廣泛的適用性。伴隨數據積累，預測分析得以通過歷史模式推演未來趨勢，從而提升企業決策的前瞻性與科學性。在業務流程環節，RPA、APA、AI智能體的引入則實現了規則化任務的自動執行，推動運營效率的提升。

近年來，生成式人工智能的發展進一步拓展了AI在內容創作和交互方面的應用邊界，而強化學習通過試錯與反饋不斷優化系統的決策能力，為複雜場景下的動態響應提供了支持。與此同時，多模態學習的興起使AI能夠綜合處理文本、語音、圖像等多源信息，推動解決方案向更複雜的感知與理解邁進。整體而言，上述技術的不斷演進與融合，為AI解決方案在執行任務、輔助決策及內容生成等方面的應用奠定了基礎。

AI解決方案行業發展歷程分析

早期階段，人工智能更多依賴基於規則的方法，應用場景有限，主要集中在專家系統、基礎自動化和統計分析等領域，技術能力和商業價值尚處於探索階段。隨著機器學習和深度學習技術的突破，行業進入快速發展階段。該階段的特點在於模型訓練能力顯著提升，計算機視覺、自然語言處理和語音識別等技術逐步成熟，推動AI在圖像識別、語音交互、智能推薦等消費級場景的應用擴展。同時，企業級市場也開始引入AI能力，用於輔助數據處理、提升流程效率和增強決策支持。近年來，大數據基礎設施和算力的持續提升，使AI解決方案進入與業務深度融合的新階段。生成式人工智能和大語言模型（「大語言模型」）的出現，顯著提升了AI在語言理解、知識整合和內容創作方面的能力，為企業提供了更加通用和靈活的技术基礎。在此背景下，AI解決方案從單點工具逐步演化為面向整體業務流程的系統化方案。

行業概覽

企業級AI解決方案定義

企業級AI解決方案是指專門為政府事務和企業等大型組織設計的AI系統，該等組織需要高度的安全性、可擴展性以及與複雜業務流程的集成。企業和政府事務部門是AI解決方案的重要應用群體。企業級AI解決方案主要面向企業和政府客戶，強調與業務流程、管理系統及行業應用的深度融合。該類方案典型特徵是應用場景複雜、需求多樣，且對數據安全、系統穩定性和合規性要求較高，常見應用包括智慧政務、金融風控、智能製造、客戶服務及企業內部運營優化等。這類AI解決方案通常以定制化交付為主，需與既有的信息化和數字化基礎設施高度集成，以實現對業務流程的智能重構和管理決策的實時支持。

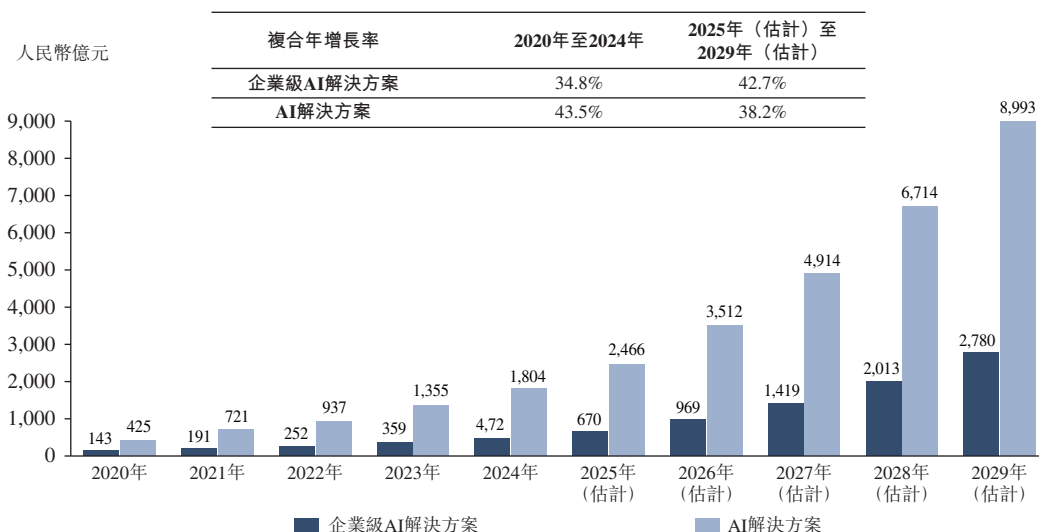
中國企業級AI解決方案市場近年來在企業智能化升級、政府數字化建設以及人工智能大模型的持續落地下保持快速增長。該類AI解決方案主要面向企業及公共部門客戶，依托機器學習、自然語言處理、計算機視覺、語音識別及生成式AI等核心技術，支持業務流程自動化、決策智能化與內容創新。當前，企業級AI應用正逐步從單點自動化向綜合智能化轉型，其中AI數字員工成為核心代表。AI數字員工融合RPA、NLP、ASR、OCR及大語言模型技術，具備跨系統操作、語言理解、知識推理與任務決策能力，可在企業中承擔從信息處理到決策執行的多層級工作職能，實質上代表了流程自動化與認知智能融合的方向。除AI數字員工外，企業級AI解決方案市場還包括面向特定業務環節或行業場景的其他AI解決方案，共同構成企業級AI應用體系的重要補充。

中國企業級AI解決方案市場規模分析

中國AI解決方案市場規模持續擴張，企業級AI解決方案市場規模從2020年的人民幣143億元增長至2024年的人民幣472億元，期間實現了34.8%的複合年均增長率。在企業數字化轉型和政府智能化建設加速的帶動下，預計2025年至2029年將以42.7%的複合年增長率增長，到2029年達到人民幣2,780億元。

行業概覽

中國企業級AI解決方案市場規模，2020年至2029年（估計），按收入計



資料來源：弗若斯特沙利文，專家訪談

中國企業級AI解決方案的發展趨勢

全鏈路AI能力的系統化集成

過去AI解決方案多聚焦於單一環節的效率提升，如文檔識別、語音交互或流程自動化。隨著企業數字化轉型的深入，市場需求逐步轉向涵蓋「感知－分析－決策－執行」的全鏈條智能化，推動AI解決方案從工具型產品演進為系統化平台。該趨勢不僅提升了解決方案的可擴展性，也增強了其在複雜業務流程中的適配能力。

大語言模型驅動的通用化與行業化並行

生成式人工智能和大語言模型的出現，顯著拓寬了AI解決方案的邊界，使其具備更強的語言理解和內容生成能力。在應用層面，大語言模型推動了AI解決方案的通用化，同時也通過行業數據與知識的訓練加速了行業化落地。未來，通用能力與行業定制相結合將成為主流路徑，以兼顧跨場景的靈活性與行業場景的深度適配。

從輔助決策向智能體演進

AI解決方案未來將會由「人機互動」的輔助角色逐步演化為具備自主決策與執行能力的智能體。通過融合多模態學習、強化學習、RPA及APA等技術，AI能夠在更複

行業概覽

雜的場景中實現動態響應與閉環執行。這一趨勢將推動「AI數字員工」與「AI智能體」等新形態快速普及，並在企業級市場率先實現規模化應用。

中國企業級AI解決方案市場驅動因素分析

市場驅動。隨著產業競爭加劇和人力成本上升，企業普遍尋求通過智能化手段提升運營效率、降低成本並增強合規管控能力。AI解決方案能夠在流程自動化、智能決策和風險管控等方面提供支持，契合了企業在降本增效和提升競爭力方面的核心需求，推動市場快速發展。

技術驅動。人工智能大模型、自然語言處理、多模態學習等技術的突破，顯著提升了AI解決方案的能力邊界，使其能夠從單點工具擴展到系統化平台。同時，應用場景也從傳統的客服、財務延伸至供應鏈管理、研發和公共治理等更複雜的領域，進一步推動了企業級AI解決方案的滲透率。

政策驅動。近年來國家層面持續推動「數字中國」、「智慧政務」和「新型工業化」等戰略，政府部門與大型企業普遍加快數字化轉型進程。這為AI解決方案在政務審批、公共服務、智能製造和能源管理等領域的應用創造了政策支持與市場空間，顯著提升了企業級客戶對AI技術的接受度。

中國企業級AI解決方案市場機會與挑戰分析

市場機會。中國數字化戰略和人工智能發展政策持續落地，為企業級AI解決方案創造了穩定的政策環境和應用空間。智慧政務、智慧城市和新型工業化等重點建設方向，將帶來大量可複製的應用場景。與此同時，企業端的智能化升級需求不斷增強，推動AI在財務、客服和風控等環節的深入應用，尤其是「數字員工」、「決策智能」等形態有望快速普及。此外，大語言模型和生成式AI的技術進步，正在為政企客戶帶來更靈活的應用工具和更廣闊的創新空間，市場潛力進一步釋放。

市場挑戰。企業級AI解決方案普遍對數據安全與合規性要求較高，涉及個人隱私、行業敏感信息和公共治理的數據應用，容易面臨政策合規和安全審查壓力。同時，部分解決方案的技術複雜度較高，落地仍需大量定制化開發，導致項目交付週期

行業概覽

長、成本高，短期內對中小企業和基層政務單位的滲透存在一定限制。此外，隨著行業競爭加劇，市場參與者需要在算法能力、行業理解與交付能力方面形成差異化優勢，否則容易陷入同質化競爭。

中國企業級智能體解決方案市場概覽

企業級智能體解決方案概述

AI Agent即智能體，被視為人工智能發展的新階段，能夠在感知、理解、推理與執行之間形成完整的閉環。企業級智能體解決方案代表了企業級人工智能應用未來向智能協同決策的演進方向。智能體具備感知、理解、推理與執行的全鏈能力，能夠在複雜業務環境中通過任務分解、多工具協同與自我學習實現動態決策與持續優化。

不同於更依賴規則與標準化工作流程的傳統智能執行，企業級智能體以大語言模型為底層核心，融合知識庫、IDP、RPA及小模型任務代理等能力，構建出可持續演化的智能工作體系。其本質是一個可擴展的智能體平台，通過調用外部工具、系統與數據，實現企業內部不同業務模塊間的智能化聯動。

在企業級應用中，智能體正逐步取代以往「點式自動化」的碎片化方案，成為企業智能化運營的統一入口和認知中樞。隨著模型能力提升與智能體生態完善，企業級智能體有望成為未來企業級AI解決方案的核心形態。

企業級智能體解決方案的特點

自主性更強。企業級智能體解決方案能夠按照預設規則執行任務，還能夠基於實時環境信息進行任務規劃與動態調整；

泛化能力更高。依托大語言模型與多模態學習，企業級智能體解決方案可以適應跨行業、跨系統的多樣化任務，而不局限於單一場景；

行業概覽

演進能力強。通過強化學習和反饋機制不斷優化決策和行為表現，企業級智能體解決方案在應用過程中具備自我迭代的能力；

協同能力突出。能夠調用和調度多種工具與系統，完成複雜任務鏈條，實現跨部門或跨平台的業務協同。

中國企業級智能體解決方案市場規模分析

中國企業級智能體解決方案市場正從技術孵化階段邁向初步商用化階段。2023年至2025年間，隨著大模型在多模態理解、知識推理及任務規劃等方面的技術突破。預計2026年至2027年將成為智能體數字員工商業化落地加速期，核心企業將基於可擴展的AI智能體框架實現初步應用。

預計進入2028年後，伴隨生態標準的初步形成和企業級智能協作需求的釋放，市場將進入規模化擴張階段，並將在企業級應用中加速普及。預計2027年產生商業化普及後將釋放人民幣180億元的市場規模，並以70.0%的複合年均增長率增長，至2030年達到人民幣884億元。

企業級智能體解決方案市場機會與挑戰分析

市場機會。企業級智能體解決方案正處於由技術驗證向生態成型的關鍵過渡期。隨著大語言模型推理、知識增強與多智能體協同技術的成熟，企業級AI應用正在從單一場景自動化轉向系統級智能決策，催生出智能體平台化的新機遇。未來，智能體將成為企業內部知識流轉與決策執行的核心中樞，推動AI在政企、能源、製造、金融等行業智能化發展。同時，國內外頭部廠商正加速構建開放式智能體框架與生態標準，形成以模型、工具與數據為核心資源的競爭格局，為具備算法、算力與特定域知識沉澱的企業提供差異化發展空間。伴隨AI平台化基礎設施完善、企業對認知智能的接受度提升，智能體將成為企業級AI商業化的主要增長引擎。

市場挑戰。儘管市場空間廣闊，企業級智能體的商業化仍面臨挑戰。首先，當前行業缺乏統一的智能體接口與生態標準，不同廠商間的框架兼容性低，難以實現多Agent協同與異構系統互通；其二，大模型驅動的智能體在安全性、合規性及責任邊界上仍存在不確定性；此外，市場商業模式仍在不斷演進，訂閱制、算力計費與能力

行業概覽

調用制等定價方式尚未形成共識。總體而言，企業級智能體的推廣仍需在智能技術水平、生態標準與商業模式三方面實現突破，方能實現從技術潛能向商業價值的規模化轉化。

中國AI數字員工市場概覽

AI數字員工的定義

AI數字員工是企業級AI解決方案在執行層的重要應用形態，也是未來企業級智能體解決方案中不可或缺的底層能力，它構成企業智能化體系中從自動化到智能體演進的重要基礎層。AI數字員工指基於RPA及AI技術（如OCR、ASR、NLP及大語言模型）融合的虛擬勞動力，替人類完成企業及政府部門中大量規則化、重複性和跨系統的操作任務。其核心特徵在於可同時處理結構化與非結構化數據，並具備語義理解與人機交互能力，從而幫助企業及政府機構等在工作中實現智能化執行與協同。與傳統自動化工具相比，AI數字員工不僅能執行預設流程，還可基於語義理解進行信息提取、判斷和反饋，大幅提升業務流程自動化與標準化水平。通過規模化部署，AI數字員工幫助政企客戶實現業務流程的自動化和標準化，降低人力成本，同時在數據合規和處理準確性方面具備優勢，已成為企業級AI解決方案中最具普及度和成熟度的形態之一。

作為未來企業級智能體解決方案中的重要基礎執行單元，隨著大語言模型智能體技術、知識庫及多模態感知技術的引入，AI數字員工正由「自動執行」向「智能協作」演進，功能邊界不斷拓展，催生出具備自主任務規劃與智能協同能力的AI智能體形態。整體而言，AI數字員工已成為企業級AI解決方案中最普及且最成熟的形態，助力政企客戶加速智能體應用轉型。

AI數字員工發展歷程

AI數字員工的發展經歷了從基於流程自動化的初步應用，逐步向智能化、協同化升級的過程。早期的數字員工在軟件機器人的基礎上不斷融合OCR、NLP、ASR等人工智能能力，形成「RPA+AI」的技術組合，使其能夠作為虛擬勞動力處理非結構化數據並支持基本的人機交互。隨著大語言模型和AI智能體的興起，AI數字員工進一步具備任務分解、多工具自主調度的特點，能夠在更複雜的業務場景中模擬人類的行為與決策，實現跨系統、跨流程的智能化執行。在企業級智能體尚處於早期探索階段的背景下，數字員工已經在政企場景中形成相對成熟的技術路徑和應用基礎，其能力邊界也在隨智能體相關技術的推進不斷擴展。目前，數字員工正在逐步具備部分智能體特徵，可作為未來企業級智能體解決方案中執行層的重要基礎模塊，為智能體在實際業務場景中的落地提供可行的路徑依托。

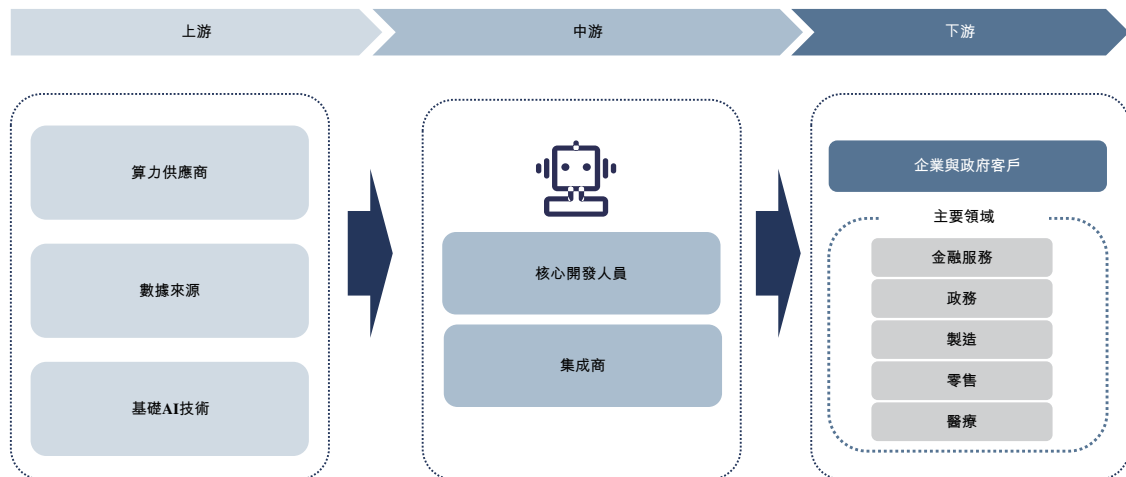
行業概覽

AI數字員工解決方案行業價值鏈分析

上游環節涵蓋算力、數據與基礎AI技術的提供。算力資源主要由雲計算服務商和芯片廠商提供，包括GPU、NPU及分佈式計算平台，為AI數字員工的模型訓練與推理提供硬件保障；數據資源則來自於企業級客戶的業務數據、行業數據庫及第三方數據服務商；基礎AI技術方面，包括OCR、ASR、NLP、知識圖譜及大語言模型等通用算法工具。該等上游資源決定了AI數字員工的技術能力邊界和成本結構。

中游環節由AI數字員工解決方案的核心開發商與集成服務商構成。核心廠商通過將RPA與人工智能技術相結合，開發數字員工平台及相關工具，實現流程自動化、非結構化數據處理及智能交互等功能。同時，系統集成商負責結合不同行業客戶需求，將AI數字員工解決方案嵌入企業的ERP、CRM、財務、人力資源等管理系統中，確保解決方案與現有信息化體系兼容，滿足政企客戶的定制化需求。該環節是價值鏈的核心所在，決了解決方案的成熟度和落地效果。

下游環節主要包括各類政企客戶，覆蓋金融服務、政務、製造、零售及醫療等行業。由於不同客戶群體在合規、安全和效率上具有差異化需求，推動了AI數字員工在不同下游應用場景的滲透。



資料來源：弗若斯特沙利文

行業概覽

AI數字員工解決方案行業目標市場及下游應用場景分析

AI數字員工解決方案的目標市場主要集中在企業級客戶群體，下游覆蓋除了金融服務、政務、製造、零售及醫療行業，還有在能源、交通和教育等行業也具備拓展潛力。不同領域在業務流程、合規要求和效率訴求方面各具特點，推動AI數字員工在多場景實現差異化應用。

金融服務

金融機構業務流程複雜、合規要求嚴格，下游主要包括銀行、證券、保險及基金公司等。典型應用場景涵蓋票據處理、客戶信息核驗、交易監控和合規報送等高頻操作。AI數字員工可通過OCR與NLP實現票據和合同的自動化錄入與審核，提升業務處理效率並降低人為差錯率，同時在風險監測和反洗錢環節提供輔助支持。

政務

政務部門領域主要覆蓋政府部門、公共事業單位和社會保障機構，應用需求集中在行政審批、檔案管理、稅務申報、社保經辦和司法事務等。AI數字員工能夠自動執行材料審核、表單錄入和跨系統數據流轉，提升政務服務效率與標準化水平，尤其在社保體系中應用較為普遍。

製造

製造業應用主要集中在裝備製造、電子製造和汽車產業鏈等細分領域。AI數字員工可應用於採購訂單錄入、生產計劃對賬、供應鏈跟蹤和質量管理等環節，提升數據傳遞的準確性和及時性。例如，汽車製造企業可利用AI數字員工實現跨系統的零部件對賬與生產工序反饋，推動供應鏈協同。

行業概覽

零售

零售行業覆蓋百貨連鎖、電商平台及新零售企業，業務量大、客戶觸點廣。AI數字員工在訂單處理、庫存管理、客服問答和會員運營等環節實現自動化，幫助企業提升交易處理效率和客戶響應速度，並在營銷環節通過語義理解支持精準推薦與個性化互動。

醫療行業

醫療領域的應用主體包括醫院、醫保機構及醫療服務機構。AI數字員工能夠在病案歸檔、處方錄入及檢驗報告歸集等環節提升效率，在醫保部門用於對賬和理賠流程自動化，在醫療服務機構中可輔助生成標準化體檢報告並提高客戶服務水平。

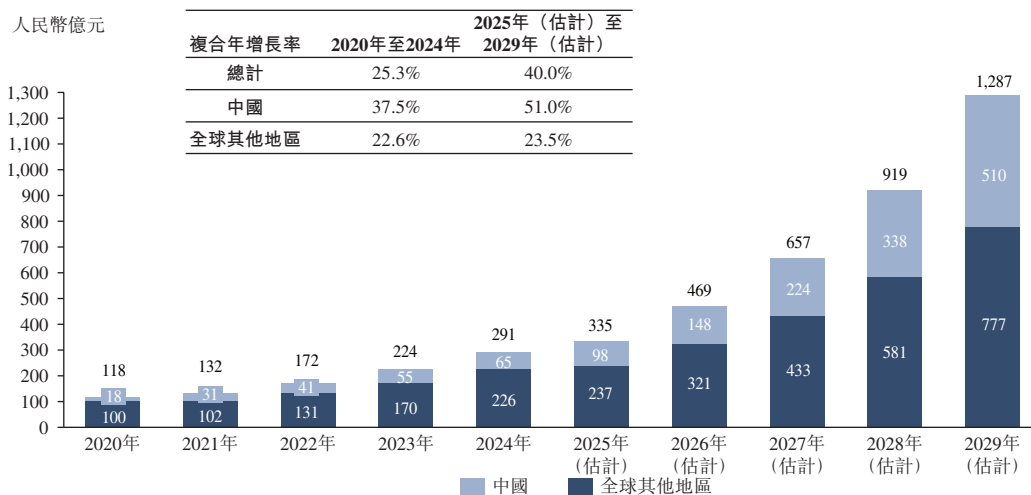
全球AI數字員工解決方案市場規模分析

全球AI數字員工解決方案市場近年來保持快速增長，從2020年的人民幣118億元增長至2024年的人民幣291億元，期間實現25.3%的複合年均增長率。得益於企業流程自動化、生成式AI等技術的融合應用，AI數字員工逐步演進為具備語義理解與決策能力的智能體，在金融服務、政務、製造及零售等領域的應用範圍持續擴大。預計2025年至2029年全球市場將以40.0%的複合年均增長率增長，到2029年達到人民幣1,287億元。

中國市場是全球增長最快的區域之一。中國AI數字員工解決方案市場規模從2020年的人民幣18億元增長至2024年的人民幣65億元，2020年至2024年的複合年均增長率達37.5%。在政企數字化建設加速和大語言模型應用深化的推動下，AI數字員工正成為推動企業智能化轉型的重要工具。預計2025年至2029年，中國市場將以51.0%的複合年均增長率增長，到2029年達到人民幣510億元，佔全球市場的比重將進一步提升。

行業概覽

全球AI數字員工解決方案市場規模，2020年至2029年（估計），按地區劃分



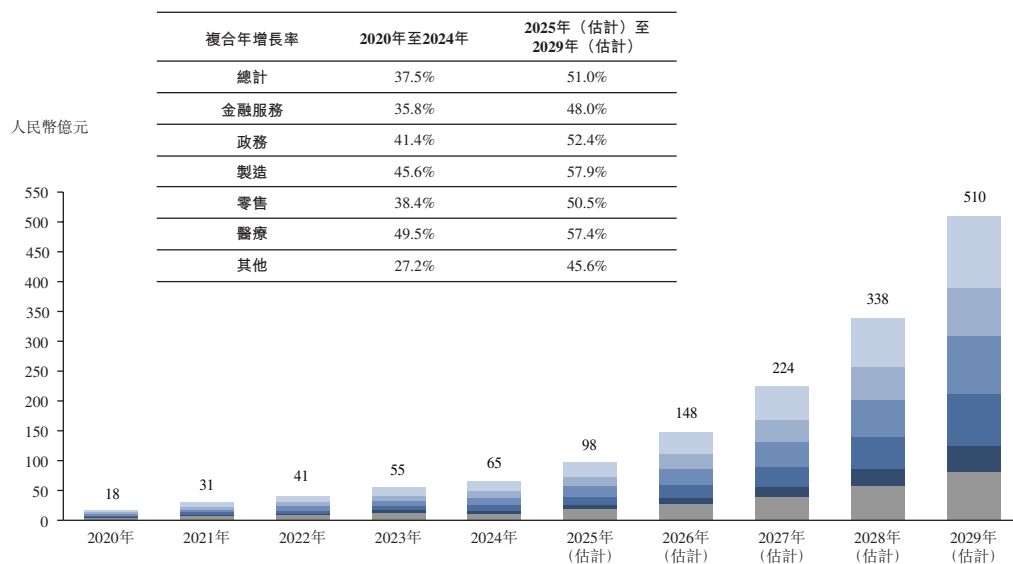
資料來源：弗若斯特沙利文，專家訪談

中國AI數字員工解決方案市場規模分析

中國AI數字員工解決方案主要可以劃分為金融服務、政務、製造、零售、醫療及其他場景。其中，金融行業是最早實現規模化落地的應用領域，市場規模從2020年的人民幣5億元增長至2024年的人民幣17億元，複合年均增長率為35.8%。隨著智能客服、風控審核、報表生成等環節的AI化推進，預計2025年至2029年將以48.0%的複合年均增長率增長，到2029年達到人民幣120億元；政務部門成為近年AI數字員工部署增長最快的領域之一，市場規模由2020年的人民幣3億元增至2024年的人民幣12億元，複合年均增長率為41.4%，預計2025年至2029年將以52.4%的複合年均增長率增長至人民幣97億元，主要應用於政務審批、信息歸檔、公共服務與輔助決策等環節；製造在設備管理、質量檢測、生產調度及供應鏈協同方面加速引入AI數字員工，市場規模從2020年的人民幣2億元增至2024年的人民幣9億元，複合年均增長率為45.6%，預計2025年至2029年將以57.9%的複合年均增長率增長至人民幣87億元；零售行業受益於智能導購、庫存管理和客戶服務場景的快速普及，市場規模從2020年的人民幣3億元增至2024年的人民幣11億元，2020年至2024年的複合年均增長率為38.4%，預計2025年至2029年將以50.5%的複合年均增長率增長，到2029年達到人民幣82億元；醫療行業在智能病歷錄入、影像輔助診斷及運營管理等場景展現出部署AI數字員工的較高潛力，市場規模由2020年的人民幣1億元增至2024年的人民幣5億元，複合年均增長率為49.5%，預計2025年至2029年將以57.4%的複合年均增長率增長至人民幣43億元。

行業概覽

中國AI數字員工解決方案市場規模，2020年至2029年（估計），按下游應用場景劃分



| | 2020年 | 2021年 | 2022年 | 2023年 | 2024年 | 2025年（估計） | 2026年（估計） | 2027年（估計） | 2028年（估計） | 2029年（估計） |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 金融服務 | 5 | 8 | 11 | 14 | 17 | 25 | 37 | 56 | 81 | 120 |
| 政務 | 3 | 5 | 7 | 9 | 12 | 18 | 27 | 41 | 63 | 97 |
| 製造 | 2 | 4 | 5 | 7 | 9 | 14 | 22 | 35 | 54 | 87 |
| 零售 | 3 | 5 | 7 | 9 | 11 | 16 | 25 | 37 | 55 | 82 |
| 醫療 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7 | 10 | 17 | 27 | 43 |
| 其他 | 4 | 7 | 8 | 12 | 11 | 18 | 27 | 38 | 58 | 81 |

資料來源：弗若斯特沙利文，專家訪談

中國AI數字員工主要解決方案成本及價格分析

2020年至2023年，AI數字員工解決方案的市場價格整體保持穩定，僅呈現輕微下行趨勢。按項目定價，該產品的價格約為人民幣10萬元至人民幣50萬元。2024年，隨著生成式大語言模型等新技術的引入，解決方案的功能和應用價值顯著提升，帶動整體報價出現明顯上漲。預計2025年至2027年，伴隨應用場景的加速拓展與功能不斷增強，價格水平仍將維持較快增長態勢。自2028年起，隨著市場競爭加劇和解決方案逐步標準化，價格增速預計放緩，整體走勢趨於平穩。

AI數字員工解決方案的成本主要由研發、銷售及交付構成。研發成本包括算法與模型研發、產品迭代及算力投入；銷售成本涵蓋市場推廣、渠道建設和售前支持；交付成本主要涉及系統部署、定制化開發及運維支持。2020年至2022年，解決方案成本結構整體結構相對穩定，研發成本約佔40%，銷售與交付成本分別約佔25%、35%。預

行業概覽

計隨著生成式大語言模型在企業級應用的深入普及，AI數字員工解決方案的研發投入將呈現結構性提升，研發環節的重要性和佔比進一步增強。與此同時，隨著市場教育逐步完成與渠道網絡趨於成熟，銷售環節的邊際投入需求會下降，整體成本趨向更高效的配置。交付環節則因系統部署、定制化需求和運維支持的長期存在，仍將保持相對穩定。

中國AI數字員工解決方案市場的發展趨勢

從規則化執行向智能化升級

中國的AI數字員工正從基於規則的流程自動化，逐步演進至整合OCR、ASR、NLP及知識圖譜等技術的智能階段。隨著大語言模型的引進，其處理非結構化數據、語義理解與互動的能力獲得顯著提升，得以應對更複雜的商業場景。

向多場景協同拓展

早期數字員工主要專注於單一任務，例如表單輸入或發票處理。如今，市場需求正驅動其向跨系統與流程的整合應用擴展，逐步形成「任務分解－執行－回饋」的閉環能力。在金融服務、製造、零售及醫療保健等產業中，數字員工與既有ERP、CRM及供應鏈系統的整合持續深化，呈現出系統化與平台化應用的明確趨勢。

往行業垂直方向深化應用

隨著行業監管環境和業務特點的差異化，AI數字員工正從通用型工具向行業專屬方案延伸。如在金融服務領域，側重於票據識別、合規風控和反洗錢；在政務領域，聚焦審批流轉與政府服務；在製造領域，突出生產過程管理及智能質控。行業化的深入應用不僅提升了AI數字員工的專業價值，也推動其在企業級市場的滲透率持續提升。

行業概覽

從流程自動化向自主智能化演進

AI數字員工正從基於規則的流程執行工具演進為具備「感知－理解－推理－執行」閉環能力的AI智能體。其在客服、營銷、研發輔助等場景已完成試點驗證，並逐步拓展至金融風控、政務審批、製造質檢、醫療運營等更高複雜度的業務場景，實現從被動執行到主動決策的能力躍升。通過引入語義理解、知識推理與跨系統協同能力，AI智能體能夠根據任務語義自主規劃與動態適配，顯著提升企業級業務流程的智能化水平。

向生態平台化與多智能體協同發展

隨著政企智能化建設的深入推進，AI數字員工正加速向AI智能體演進，其形態由單一自動化工具轉變為具備感知、理解、推理與協同能力的智能體。未來，AI智能體將成為企業數字化平台的重要節點，形成智能勞動力網絡生態。通過多智能體協作機制，不同職能的AI智能體可在同一業務鏈條中實現任務分工、流程接力與知識共享。在此過程中，AI智能體不再是輔助執行工具，而是深度參與公司業務運營的關鍵樞紐，成為政企的重要生產力。

中國AI數字員工解決方案市場的機遇與挑戰

市場機遇。AI智能體的興起體現了AI數字員工向更高層次演進的趨勢。在人工智能不斷從工具化應用向自主化智能發展的過程中，AI智能體通過「感知－理解－推理－執行」的完整閉環，使AI解決方案具備更強的泛化性與適應性。這一特徵為AI在更廣泛的領域創造了新的應用空間，也拓展了AI數字員工在價值鏈中的作用。隨著人工智能核心技術的進步以及整體應用生態的完善，AI智能體有望成為推動AI數字員工持續深化的重要方向，其市場潛力將伴隨整體應用的擴張而逐步釋放。

行業概覽

市場挑戰。 AI智能體的應用仍處於早期階段，面臨算力資源消耗大、成本高企的問題，短期內難以大規模普及。同時，其自主性和決策複雜性帶來了安全性、可控性與可信度風險，尤其在企業級場景中，如何建立可解釋、可監管的機制是亟待解決的問題。此外，當前產業生態仍處於探索階段，缺乏統一的技術標準和行業規範，導致應用試點多、規模化不足。若缺乏完善的治理框架和標準體系，AI智能體的發展可能受制於信任和合規風險，難以充分釋放潛在價值。

市場競爭分析

中國AI數字員工解決方案市場競爭格局

中國AI數字員工市場目前仍處於快速成長與格局分化並存的階段，整體集中度相對有限。2024年市場前五大廠商的市場份額合計不足20%，尚未形成明顯的壟斷格局。市場參與者主要包括原RPA廠商、AI自動化解決方案提供商等，不同類型企業憑藉各自的技術優勢與客戶資源在不同領域展開競爭。具備深厚技術積累和大型項目交付經驗的廠商在政企及金融等高標準場景中保持領先，而部分新興企業則通過聚焦製造、零售、醫療等細分行業場景實現差異化突破。整體而言，行業競爭格局呈現集中度不斷提高的趨勢。

2024年中國AI數字員工解決方案公司市場排名，按收入計

按收入計，我們在中國AI數字員工解決方案公司中排名第一。排名靠前的公司如下：

| 排名 | 公司 | 收入 (人民幣百萬元) | 市場份額% |
|----|-----|----------------|-------|
| 1 | 本公司 | 243.5 | 3.7% |
| 2 | A公司 | 208.0 | 3.2% |
| 3 | B公司 | 185.0 | 2.8% |
| 4 | C公司 | 180.0 | 2.8% |
| 5 | D公司 | 105.0 | 1.6% |
| 總計 | | 6,500.0 | 100% |

行業概覽

2024年中國金融服務行業AI數字員工解決方案市場排名，按收入計

按收入計，我們在中國金融服務行業的AI數字員工解決方案公司中排名第一。排名靠前的公司如下：

| 排名 | 公司 | 收入 (人民幣百萬元) | 市場份額% |
|----|-----|----------------|-------|
| 1 | 本公司 | 190.1 | 11.2% |
| 2 | C公司 | 39.6 | 2.3% |
| 3 | D公司 | 33.0 | 2.0% |
| 總計 | | 1,690.0 | 100% |

* 附註：

A公司：成立於杭州，專注於為各行業客戶提供RPA與AI數字員工解決方案，實現PC端與移動端應用的全流程自動化，廣泛應用於製造、電商及企業運營領域。

B公司：成立於北京，是一家專注於智能自動化與AI數字員工解決方案的公司，提供包含RPA、IDP和對話式人工智能在內的一體化產品套件。其解決方案廣泛應用於政府機構、金融機構、零售業、製造業及服務業等多個領域。

C公司：成立於浙江，是一家專注於AI數字員工解決方案與智能體智能開發與應用的AI科技公司，核心產品涵蓋AI智能體、RPA及IDP系統。公司服務客戶遍佈製造、能源、交通、通信、金融服務及政務領域。

D公司：成立於上海，是一家專注於超自動化與AI數字員工解決方案的高科技企業，提供RPA及智能流程自動化解決方案，廣泛應用於能源、製造、金融服務及政務領域。

AI數字員工解決方案行業進入壁壘

技術壁壘。AI數字員工依賴於多項人工智能技術及RPA的集成，並要求與企業應用系統深度及廣泛兼容。技術難點不僅在於單點突破，更在於多技術間的協同與穩定性保障。具備成熟技術儲備和迭代能力的企業，才能在市場中維持長期競爭力，形成對新進入者的壁壘。

研發壁壘。產品需要長期的研發積累與場景化調優，既涉及算法優化，也依賴大規模企業應用的反饋。研發過程往往要求跨學科團隊協作，包括人工智能、自動化流程、行業知識與系統集成。新進入者即便掌握部分技術，也需要較長時間驗證與迭代，難以快速達到可商用水平。

行業概覽

資金壁壘。 AI數字員工的研發與推廣需要持續的資本投入，包括算力基礎設施、大語言模型訓練、數據標注、以及後續的產品維護和升級。新進入者若缺乏足夠資金，將難以在前期建立完善的研發和交付體系。與此同時，已有企業往往通過持續融資和資本投入，形成了先發優勢，加大了潛在競爭者的進入難度。

渠道壁壘。 AI數字員工的落地需要深入客戶業務場景，並與企業內部的業務流程、管理流程深度對接。現有廠商依托長期積累的政企客戶關係與服務網絡，形成了穩定的渠道資源。新進入者在客戶信任與實施經驗不足的情況下，難以迅速建立廣泛的市場覆蓋，從而面臨較高的渠道壁壘。