

中小企业AI 降本增效总报告

从“用了”到“赚到” | 六大场景、经营数据与案例

六类业务场景，共同指向合格工作与经营结果

01 营销与销售

合格素材 → 有效商机 → 贡献毛利

02 客户服务

规则与订单 → 正确解决 → 外包/加班

03 办公与财务

提取与核对 → 合格记录 → 返工成本

04 知识与培训

批准资料 → 有出处答案 → 上手周期

05 运营与生产

异常与现场 → 责任闭环 → 停机/损耗

06 研发与交付

需求与测试 → 合格交付 → 维护成本

原创场景地图；具体效果取决于任务、资料、审核、采用和兑现条件。

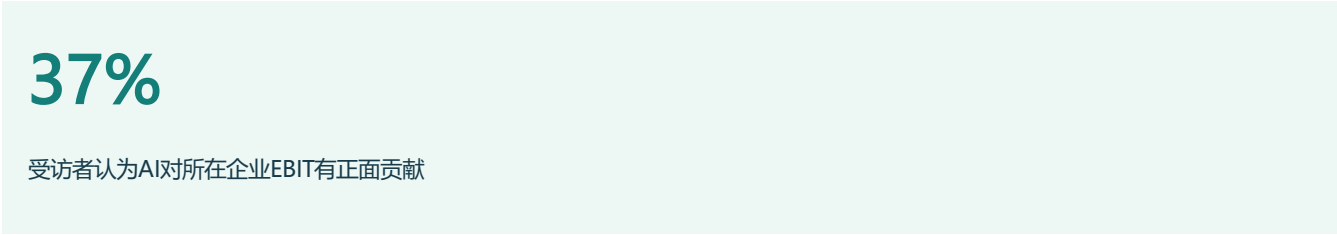
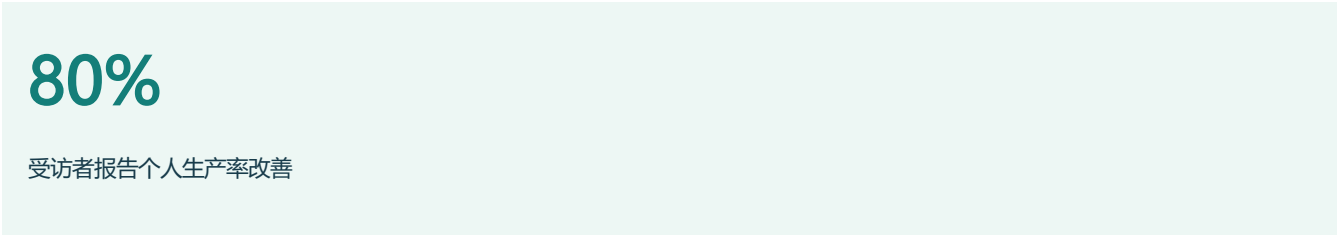
客户与公众版 | 第1期：2026年10月 | 修订版本 V3.2

企业AI降本增效月刊 · 第1期 研究截止：2026年10月10日 V3.2：三模型全面审查后修订

老板速读 1 · AI的价值怎样进入利润

先看经营问题，再看AI能完成的工作。

AI值得关注，因为它能参与内容、客服、文档、知识与异常处理等重复工作，也能辅助需要专业审核的草稿任务。企业应同时看合格质量、人工净用时和经济结果，选择与自身资料和团队条件相称的投入。



来源：S01 · McKinsey 2026调查，1,719位受访者、97国。全球跨行业调查，不是中国中小企业普查。两项所报告对象不同；不是两组企业盈利审计，不能相减当失败率。EBIT指息税前利润。

“用了”到“赚到”的落差，常发生在四处：输入资料不可靠；结果要大量复核返工；工作没有进入现有流程；释放工时没有转化成支出减少或增量毛利。

企业看见的变化	经营上应该怎样解释
工作更快、同样人手做更多	释放能力；质量需保持，人员工资未变时不自动减少现金支出。
实际减少加班、外包或损耗	可核对的现金改善；扣除工具、实施和维护成本。
新增订单与履约能力	按增量贡献毛利衡量；收入扣除新增变动成本，不能把营收全当利润。

值得先评估的任务：频繁重复、资料可获得、结果可审核，并且能说明成本或毛利如何变化。暂时没有这些条件时，先整理局部资料或继续使用已有软件规则。

读完整报告，可了解最新调查的适用范围、六大场景、公开企业案例及可复算ROI。所有公开企业案例与下文假设示例均不代表编制方客户成果。

老板速读 2 · 按你的经营问题找场景

当前最困扰的事情	可以先评估的工作	首先看什么结果
产品多，内容和询价回复反复重写	场景一·营销与销售：资料约束下的内容与回复草稿	合格素材成本、有效商机、增量贡献毛利
咨询重复，客户等回复，售后交接慢	场景二·客户服务与售后：带出处的坐席辅助与工单摘要	合格解决用时、重开/投诉、实际加班或外包
单据多、表格重复录入、退回返工	场景三·办公、财务与文档：字段预录入、规则检查、异常提示	字段/整单正确率、合格人工用时、退回率
新人问不停，骨干经验找不到	场景四·知识、HR与培训：现行SOP检索与岗位答复	有出处的正确答复、打断次数、上手表现
异常散落群聊，谁处理难追踪	场景五·运营、供应链与生产：归类去重、工单摘要和派单建议	漏单/重复、受理与关闭周期、实际损失
需求整理和交付返工占用骨干	场景六·研发、IT与专业交付：需求、测试和专业草稿辅助	合格交付周期、返工缺陷、交付能力

投入前，确认三个条件

- 1. 有资料：资料获得授权，有效版本与口径能确认。
- 2. 有人负责：输入、审核、异常和维护都有责任人。
- 3. 能核算：同类任务的前后用时、质量与全成本可记录，现金与能力分开。

工时示例：同迁移卡01的示例参数：240次/月，每次从20分钟变成10分钟，释放40小时。以上为假设，后用时含审核返工。即使按60元/小时折算为2,400元能力价值，工资未减少时，也不能记成2,400元现金节省。

六大场景正文各附一张中小企业迁移卡，说明原流程、AI处理、人工责任、资料、指标与成本。迁移卡是机制示例，不是行业平均成效；涉及付款、客户承诺、专业签署或设备控制的动作需授权人确认。

阅读导航：先选最贴近当前问题的场景，再看对应案例和迁移卡，最后用ROI章节区分能力、现金和贡献毛利。总报告帮助你作经营判断；企业具体收益仍需本企业数据验证。

本页采用迁移卡01的40小时假设；ROI章节另用300小时情景，两套任务量与用时分别计算，不合并。

阅读目录

老板速读 1 · AI的价值怎样进入利润	2
老板速读 2 · 按你的经营问题找场景	3
01 AI正在改变成本结构，企业需要看清自己的机会	5
02 需求已经扩大，收益兑现仍有缺口	6
03 个人提效之后，公司利润为何仍有缺口	7
04 从“用了”到“赚到”：接通价值兑现链	8
05 年度综述的判断：把AI能力变成合格工作	9
06 企业AI价值地图：六大场景与收益机制	10
07 场景一：营销与销售——内容要连接商机	11
迁移卡 01 · 产品资料变成合格内容与询盘回复	12
08 场景二：客服与售后——快，还要真正解决	13
迁移卡 02 · 让坐席更快找到可核实的答案	14
09 场景三：办公、财务与文档——把草稿变成正确记录	15
迁移卡 03 · 把单据预录入变成可复核的记录	16
10 场景四：知识、HR与培训——让经验被找到、被更新	17
迁移卡 04 · 让岗位SOP有出处、找得到、可更新	18
11 场景五：运营、供应链与生产——追踪损耗与异常	19
迁移卡 05 · 把群聊异常转成有负责人、可追踪的工单	20
12 场景六：研发、IT与专业交付——按合格任务验收	21
案例12 波司登：设计到样衣的周期与成本	22
迁移卡 06 · 把需求整理和测试草稿纳入专业验收	23
13 看懂案例：哪些数字能转化为你的商业判断	24
14 AI如何影响利润：工时、现金与毛利分开看	25
15 不同投入方式：选择与业务基础相称的方案	27
16 企业最关心的六个问题	28
联系与配套资料 · 辉哥与AI工作站	29
参考来源与证据口径	30

01 AI正在改变成本结构，企业需要看清自己的机会

同样一份产品资料，能否更快变成合格的营销内容？同样一支客服团队，能否处理更多问题并保持解决质量？散落在群聊和员工经验里的信息，能否及时进入业务系统？这些问题直接连接中小企业的成本、客户体验和交付能力。

AI已经具备参与多类工作的能力；企业能获得多少价值，取决于它被放进怎样的流程。对中小企业而言，机会不只在建立大型AI系统，也在现有岗位、软件和资料之间消除重复劳动。

本报告帮助经营者理解三件事：需求与利润回报之间为何存在落差；六类业务场景分别创造什么价值；公开案例有哪些可借鉴的条件。覆盖营销销售、客户服务、办公财务、知识培训、运营生产和研发交付。

经营诉求	AI可以带来的变化	企业应看见的结果
业务不增长，人力却越来越忙	资料整理、标准答复和草稿生产更快	同样团队交付更多合格工作
外包、加班和返工持续增加	降低重复处理与错误修正	可核对的支出或损耗减少
客户等待，线索跟进不充分	及时响应、信息归纳和跟进辅助	有效商机、履约与贡献毛利改善
经验依赖少数骨干	有出处的知识检索、岗位辅助	上手更快、关键知识更易获得

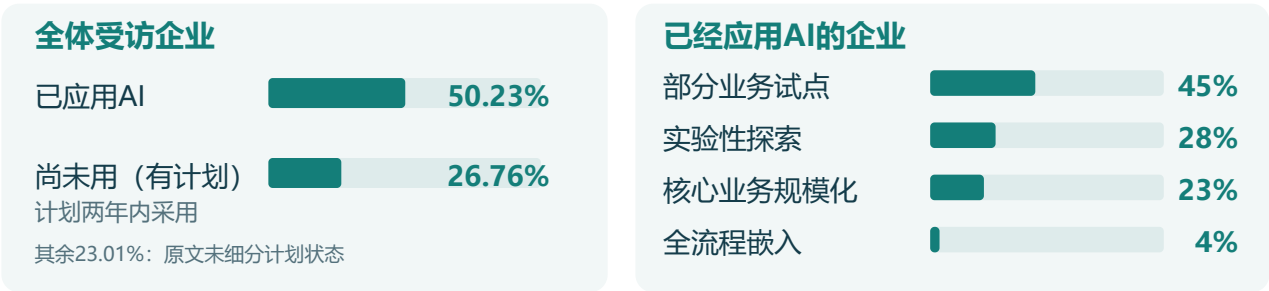
值得投入的方向，是把AI连接到一个有经济价值的业务问题。本报告所列企业案例均为公开资料，不代表编制方的服务客户。

02 需求已经扩大，收益兑现仍有缺口

中国中小企业：应用正在发生，规模化尚未普遍

中国信通院2026年3月发布的报告基于2025年6000余家中小企业调研：**50.23%的受访企业已在生产经营中应用AI，另有26.76%尚未应用，但表示两年内有采用计划。**在已经应用的企业中，45%处于部分业务试点，28%处于实验性探索，23%实现核心业务规模化应用，4%实现全业务流程嵌入。样本制造业占86.09%；近三年年均收入0-2亿元约占54.0%，8亿元以上约占9.1%。这些结果反映该调查样本，不能直接当作全国所有中小企业的普查比例。来源：S43 · 中国信通院：人工智能赋能中小企业高质量发展研究报告（2025年）。

AI已经进入经营，应用深度仍有差异



样本6000余家，制造业86.09%；左栏为全样本，右栏仅为已应用者。

来源：中国信通院，2026年3月发布；2025年调研。S43 / PDF 30-31页。

图左展示两项主要指标，并非完整分类；两项合计76.99%，其余23.01%为算术余量，原文未进一步说明其计划状态。

全球观察：应用在扩大，后续投入仍有意愿

麦肯锡2026年调查中，44%的受访者表示所在组织的AI已进入全企业规模化阶段，上一年为38%；60%预计未来一年增加AI投入。该结果反映全球调查样本的部署状态与意愿，不代表中国中小企业的预算或回报承诺。来源：S01 · McKinsey 2026。

03 个人提效之后，公司利润为何仍有缺口

公司层面：个人提效与经营利润是不同结果

用得更快，怎样转成公司经营改善？

80%

个人生产率改善

受访者自身工作体验

37%

自报企业EBIT正面贡献

受访者对所在组织的判断

这不是盈利漏斗，不能相减为失败率。EBIT = 息税前利润。

来源：McKinsey Global Survey 2026；1719位受访者 / 97国；S01。

麦肯锡2026年全球调查中，80%受访者报告个人生产率改善，37%受访者认为AI对所在企业EBIT有正面贡献。EBIT为息税前利润。调查覆盖1719位受访者、97国，并包含较多大企业；两项数字不能相减成失败率，也不能解释为“37%的企业净赚到钱”。来源：S01 · McKinsey: The state of AI in 2026。

最新中国大型企业观察：回报问题同样突出

德勤中国与香港大学于2026年9月22日发布的205位高管调研中，48.5%反馈AI项目实际回报低于预期，44.4%无法明确核算实际ROI。原公开摘要未明确两项是否互斥，不应简单相加。该调查主要反映大陆及香港大型企业，与前述中小企业和全球样本分别看待。来源：S44 · 德勤中国/香港大学：2026企业AI应用调研官方发布。

三个调查共同指向一个经营问题：**应用已经发生，但把效率变成可解释的收益仍需要组织与流程能力。**这为中小企业提供了改进空间，也提示投资判断应从自身业务出发。

04 从 “用了” 到 “赚到” ：接通价值兑现链

AI价值兑现，需要五个环节接通



质量与全成本贯穿每一环；工时改善先于现金兑现。

原创机制图：依据本报告案例与研究综合；不是统一成熟度评级。

断点	常见表现	决定效果的条件
选错问题	演示很惊艳，但每月只做几次	盘点任务量、返工和等待时间
输入不可用	文档过期、商品字段混乱、口径冲突	指定数据负责人；设版本和生效日期
结果不合格	草稿很快，审核修错更久	统计从输入到合格交付的人工净用时
流程未改变	AI回答完仍需手工搬运	打通表单、任务流和原有系统；关键动作审批
员工不用	多一个入口，多一套填报	在原工作入口接入，主管示范与复测
收益未兑现	省了工时，但工资和外包没有变	明确释放工时的用途或可减少的付款
成本失控	重试、检索、维护、售后没有记账	设置额度和成本告警；按合格任务计费

AI不必等到裁员才有价值。 减少加班和外包、降低缺陷成本、增加现有团队可交付订单、提升服务覆盖，都是合理路径。员工仍在岗时，释放工时应单独报告；只有接到新增订单并扣除变动成本，才能报告增量贡献毛利。

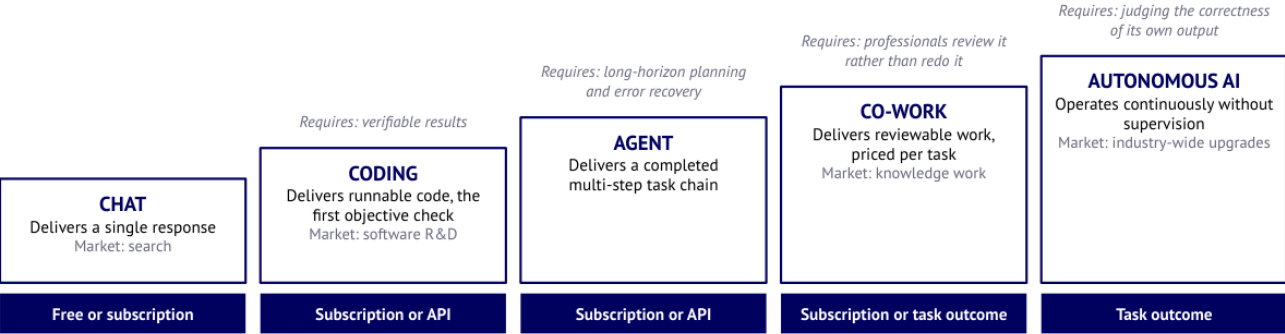
月末由业务、财务、数据负责人共同验收。把新增订单、减少的付款、合格率、人工净工时及总成本放在同一页，避免只展示使用次数。

05 年度综述的判断：把AI能力变成合格工作

Nathan Benaich / Air Street Capital于2026年10月8日发布《State of AI Report 2026》。这份244页年度综述覆盖研究、产业、政策与安全；对中小企业最有价值的，是把模型能力理解为可完成的工作与可核对的任务成本。

Sell the work, not the tools?

► As AI systems become more capable, the industry will increasingly value finished work over chats. But how will this change the business model of AI? As capability advances from Chat to Coding to Agent to Co-work to Autonomous AI, each level changes how the product is sold, from free chat and subscriptions to outcomes priced per completed task.



stateof.ai 2026

图：从工具转向完成工作。Nathan Benaich / Air Street Capital，《State of AI Report 2026》，PDF第113页（幻灯片112），CC BY 4.0；原图未修改，中文解读见正文。图中的未来自治形态是年度报告观点，不是普遍实现状态。

原报告实际PDF页码	经营启示
第8页：系统配置	资料、上下文、工具与权限会改变同一模型的实际效果。
第111页：任务成本	比较通过审核的任务全成本，计入重试、检索和人工。
第113页：工作完成	从聊天和生成草稿，逐步转向合格的工作成果。
第115页：纠错循环	真实工作与可重复评测帮助修正错误并维持质量。

第98页综述提到，S&P 500中69%披露AI部署，仅2%披露随时间追踪的指标。这说明公开收益证据稀缺；没有披露不能推成没有衡量。第96页支出样本和第102页不同金融任务基准，也不能当中小企业预算或盈利承诺。

来源：S33 · Nathan Benaich / Air Street Capital, State of AI Report 2026。

06 企业AI价值地图：六大场景与收益机制

六类业务场景，共同指向合格工作与经营结果

01 营销与销售

合格素材 → 有效商机 → 贡献毛利

02 客户服务

规则与订单 → 正确解决 → 外包/加班

03 办公与财务

提取与核对 → 合格记录 → 返工成本

04 知识与培训

批准资料 → 有出处答案 → 上手周期

05 运营与生产

异常与现场 → 责任闭环 → 停机/损耗

06 研发与交付

需求与测试 → 合格交付 → 维护成本

原创场景地图；具体效果取决于任务、资料、审核、采用和兑现条件。

场景	适合先做的任务	主指标与收益路径
一：营销与销售	商品资料、素材变体、销售准备、跟进草稿	合格素材成本；有效商机；增量贡献毛利
二：客户服务与售后	坐席辅助、标准答疑、工单分类、质检	合格解决用时；升级率；投诉；加班/外包
三：办公、财务与文档	发票预录入、采购资料、会议任务、对账异常提示	字段正确率；合格处理用时；返工与结账周期
四：知识、HR与培训	制度检索、岗位SOP、入职学习、经验沉淀	有出处答复覆盖；导师打断；上手周期
五：运营、供应链与生产	异常汇总、巡店、补货建议、缺陷辅助识别	异常响应；缺货/报废；一次通过率；现金损失
六：研发、IT与专业交付	需求整理、测试、代码辅助、方案与技术资料	验收交付周期；缺陷；合格任务成本

这六类场景可以按企业已有基础组合。商品、政策与客户问题较规范的企业，容易先看到辅助工作的价值；跨多个系统、涉及设备或专业判断的场景，需要更完整的数据和责任边界。

同一个场景应同时看质量、速度和经济结果。下文将实际部署案例、研究实验、产品能力分别标明，避免把演示能力写成已实现收益。

07 场景一：营销与销售——内容要连接商机

任务地图：商品信息统一 → 文案/图片变体 → 审核 → 渠道投放 → 收集线索 → 跟进 → 成交复盘。AI可辅助信息整理、素材变体、初步核对与跟进草稿；审核放行和实际投放由责任人决定。获客结果仍受产品、渠道、价格和销售执行影响。

营销与销售：让内容进入商机闭环



AI辅助内容和信息整理；产品、价格、渠道与履约共同决定结果。

原创流程图。蓝绿色节点为主要AI辅助步骤；其他节点仍需规则或人员负责。

案例01 | Unilever：用品牌资料约束营销生产

企业2025年披露AI使部分素材制作“最多快30%”。其Brand DNAi使用批准的品牌声音、策略与视觉资料，配合产品数字孪生和内部设计团队。**该指标衡量素材生产效率；品牌资料、产品数字孪生和设计团队共同支撑结果。**

中小企业可迁移的方法：整理20款产品的真实规格、禁用词、授权图片和品牌口径；让AI生成多版本，再由运营核对。价值判断看合格素材成本与发布后有效询盘，不把点击率当成交收益。来源：S35 · Unilever：AI营销与Brand DNAi。

能力示范 | Alibaba.com：采购搜索与供应商匹配

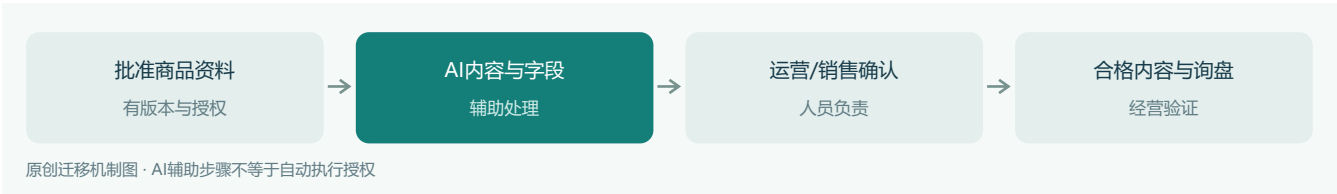
平台2025年发布AI Mode，支持把复杂采购意图转成搜索、比较和匹配任务。这是官方产品能力证据；新闻稿中的平台订单增长不是AI的独立因果效果。

可迁移方法：把客户询价拆成规格、数量、交期、认证、地区等字段，生成有依据的候选产品与问题清单。报价必须读取可用库存和有效价目，不让模型自行生成最低价或交付承诺。来源：S19 · Alibaba.com：AI Mode发布公告。

这些案例直接支持素材生产和产品搜索能力。评估本企业的获客收益，还要继续记录有效商机、成交与贡献毛利，并扣除广告和服务成本。内容效率是起点，业务记录帮助判断它是否值得扩大。

Unilever所述“最多快30%”指部分素材和特定流程的上限，不是全部营销内容的平均提升；公开资料未给完整测量基准期。

迁移卡 01 · 产品资料变成合格内容与询盘回复



流程为本报告原创设计；具体系统接入和自动化范围需按企业条件确认。

判断项	中小企业可以借鉴的具体做法
适合企业	产品资料较稳定的电商、零售、贸易或本地服务团队；重复写商品介绍、活动素材或询价回复。
原来怎么做	运营翻查规格、价格和历史文案，重复改稿；销售靠聊天记录整理客户要求。
AI处理什么	从批准的商品资料生成文案变体；把询价拆成规格、数量、交期等字段，输出有来源的回复草稿。
谁审核与负责	运营确认规格、图片授权和宣传口径；销售确认报价、库存与交期，再发布或发送。
准备哪些资料	有效商品表、品牌口径、授权图片、现行价目与禁用词；明确谁有权更新。
交付什么结果	经审核的素材/回复草稿 + 来源与版本 + 待确认事项；报价与交付承诺不自动发送。
怎样判断有效	同类素材的合格交付人工净分钟、一次通过率、有效询盘；进一步记录成交和增量贡献毛利。
全成本怎么列	资料整理、工具账号/调用、审核返工与维护；广告、促销和销售跟进成本需另列。
如何影响经营	合格素材的单位成本是否降低需按全成本实测；有实际减少的外包才计现金，有新增成交并扣除变动成本才计增量毛利。
条件不足时	资料和价格口径未统一时，先整理；结果不得生成缺乏依据的产品功效、最低价或交期。

参考Unilever用批准品牌资料约束素材、Alibaba.com将采购意图转成搜索与比较。本卡的询价字段设计由编辑提出，公开提效比例不用
于本企业预测。对应正文场景一：S35、S19。

公开来源：S35 · Unilever：AI营销与Brand DNAi；S19 · Alibaba.com：AI Mode发布公告

用数字理解工时：假设示例

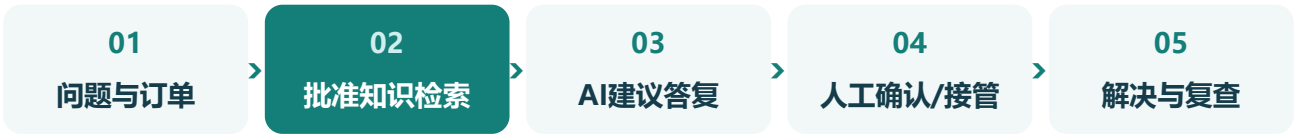
240次/月 × (20-10) 分钟/次 ÷ 60 ≈ **40小时/月**。后用时包含准备、审核、修错与例外处理；按同类任务、合格质量比较。

月量和用时均为演示假设，不是行业平均或本人的客户成绩。未知现金兑现比例按0估算；释放工时另列，运行费需扣除，现金收益可能为负。

08 场景二：客服与售后——快，还要真正解决

任务地图： 用户问题 → 身份及订单确认 → 知识检索 → 推荐答复 → 人工/机器人处理 → 升级 → 解决后质检。退赔、异常订单和情绪投诉应保留人工接管。

客户服务：快回应，也要正确解决



退赔与重大承诺保留审核；响应时间与解决质量分别统计。

原创流程图。蓝绿色节点为主要AI辅助步骤；其他节点仍需规则或人员负责。

案例02 | Klarna：用最新年度披露替换早期预测

其2025年度报告称AI处理约80%的客户聊天，并称未降低客户满意度。这是企业经营披露，不能由此推导“80%的客服员工可以取消”，也不能替代完整实施成本。报告于2026年披露，比2024年首月宣传更适合本期引用。来源：[S10 · Klarna：2025年度报告，SEC披露](#)。

迁移条件：规则较稳定、可检索订单、允许及时转人工、有投诉监测。中小团队先做坐席辅助，积累错误样例，再开放有限的自动答复。

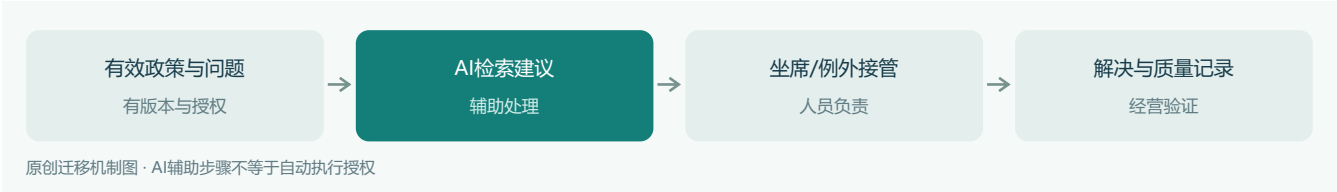
案例03 | 美宜佳：门店支持的响应提效

飞书厂商案例披露：两个月处理近1万条咨询，问题解答率50%；平均响应由33秒降至14秒。解答率表示被解答的问题比例，响应时间描述等待体验；最终解决质量和活跃覆盖仍需分别观察。来源：[S38 · 飞书：美宜佳智能客服](#)。

迁移方法：先选择一个常见模块，清理政策、门店操作和例外处理；在原有工作入口接入；监控未解决问题和错误答复。让知识管理员根据真实问题补资料。

研究提醒：2026年阿里售后客服实地实验预印本显示，速度与主观评分改善不必然对应客观重试质量改善，员工能力差异也影响结果。这说明客服价值需要用解决质量验证。来源：[S05 · 阿里巴巴售后客服生成式AI实地实验，v2](#)。

迁移卡 02 · 让坐席更快找到可核实的答案



流程为本报告原创设计；具体系统接入和自动化范围需按企业条件确认。

判断项	中小企业可以借鉴的具体做法
适合企业	常见问题重复、规则稳定、有人处理例外的网店、门店支持或售后团队。
原来怎么做	坐席反复查政策、问同事和复制旧答复，客户等待；异常订单常缺清晰交接。
AI处理什么	检索有效政策，推荐带出处的答复；归类问题、生成工单摘要，并提示缺失信息。
谁审核与负责	坐席确认订单事实与答复；退款、赔付、客户承诺和情绪投诉交有权限的人处理。
准备哪些资料	有效FAQ、售后政策、岗位权限与匿名化问题样例；订单资料只在获授权的业务系统中查。
交付什么结果	建议答复 + 政策出处 + 需转人工原因 + 工单摘要；未知政策保持待确认。
怎样判断有效	同类问题从接入到合格解决的人工净分钟、重开率、升级率、投诉；响应等待时间另列。
全成本怎么列	政策维护、系统连接、检索/调用、坐席复核、异常处理与抽检；不要只算回答生成费。
如何影响经营	相同团队可承接更多合格咨询；只有减少实际加班、外包付款等，才记现金改善。
条件不足时	政策不稳定、无人工接管或无投诉监测时，只做坐席辅助；自动答复范围需另行验证。

参考Klarna的聊天处理与转人工边界、美宜佳门店知识支持；33→14秒响应不换算为人工节省；S05研究补充提醒，速度改善仍须验证解决质量。对应正文场景二：S10、S38、S05。

公开来源：S10 · Klarna：2025年度报告，SEC披露；S38 · 飞书：美宜佳智能客服；S05 · 阿里巴巴售后客服生成式AI实地实验，v2

用数字理解工时：假设示例

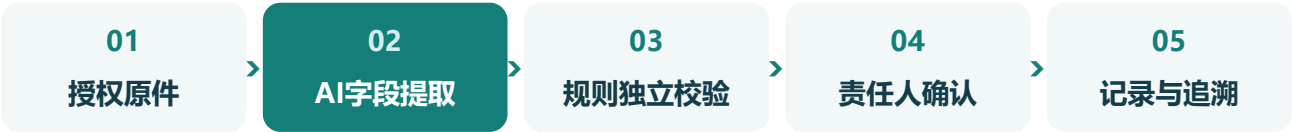
1,500次/月 × (8–5) 分钟/次 ÷ 60 ≈ **75小时/月**。后用时包含准备、审核、修错与例外处理；按同类任务、合格质量比较。

月量和用时均为演示假设，不是行业平均或本人的客户成绩。未知现金兑现比例按0估算；释放工时另列，运行费需扣除，现金收益可能为负。

09 场景三：办公、财务与文档——把草稿变成正确记录

适合任务：会议任务提取、采购申请检查、发票预录入、合同条款对照、对账差异归类、经营周报。AI负责识别和归纳，金额计算、税率规则和付款权限由确定性规则及责任人控制。

办公财务：提取、校验、入账分清职责



金额、账户、重复票由规则和责任验证；未知字段进入待审。

原创流程图。蓝绿色节点为主要AI辅助步骤；其他节点仍需规则或人员负责。

案例04 | 好想来：供应商流程与系统协同

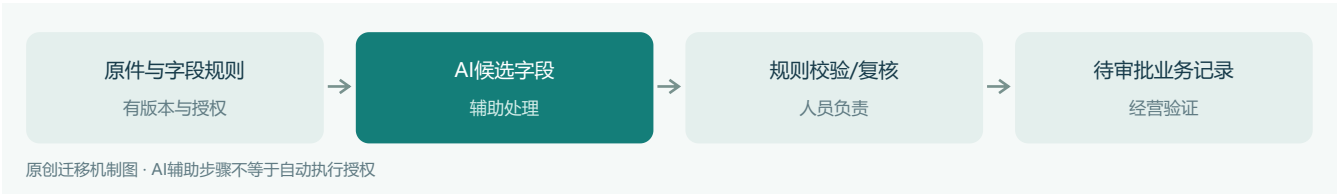
飞书发布的好想来案例中，供应商流程节点由9个缩为4个，建档周期从2天缩至0.1天。其价值来自系统集成、流程简化、规则与AI共同作用，适合借鉴流程机制。来源：S13 · 飞书：好想来客户案例。

迁移方法：企业先清理重复审批与多次录入，把供应商唯一编号、采购条件和异常规则统一；AI只辅助非结构化文件提取。若只是让AI写更漂亮的汇报，而数据仍靠多人复制，利润落差不会消失。

能力示范 | 发票识别并建记录

飞书官方说明提供AI识别发票并新建记录的功能路径。它说明预录入能力已有实现路径；现金收益需要结合实际任务量与审核成本评估。识别和建记录是能力，财务收益还需计入审核及修错成本。来源：S41 · 飞书：AI识别发票并新建记录。

迁移卡 03 · 把单据预录入变成可复核的记录



流程为本报告原创设计；具体系统接入和自动化范围需按企业条件确认。

判断项	中小企业可以借鉴的具体做法
适合企业	单据或采购资料较多、字段和审批规则相对稳定的财务、行政或采购团队。
原来怎么做	人工读票、填表、核对重复资料，再由另一人检查；遇到字段缺失反复退回。
AI处理什么	从文件提取候选字段、标出缺失和异常，按固定模板预填记录；给出原文定位。
谁审核与负责	经办人核对主体、金额与证据；财务确认会计/税务口径，授权人审批付款。
准备哪些资料	合法取得的单据、字段字典、供应商编号、重复判断规则和必要权限；原件可追溯。
交付什么结果	待审核记录 + 原文证据 + 异常清单；金额计算与规则校验使用确定性程序。
怎样判断有效	逐字段正确率、整单一次通过率、同类合格记录的人工净分钟、退回率；两种正确率分别记录。
全成本怎么列	文件解析、字段与规则整理、接口连接、复核修错和维护；计入原有人员参与的工作。
如何影响经营	减少重复录入与返工；审批/建档周期缩短另列，不能直接当工资现金节省。
条件不足时	跨主体、税务争议、缺票或金额异常交人工；不让模型决定付款、税率或自动记账结论。

参考好想来的流程简化和飞书发票预录入能力；系统与规则贡献需要共同记录。对应正文场景三：S13、S41。

公开来源：S13 · 飞书：好想来客户案例；S41 · 飞书：AI识别发票并新建记录

用数字理解工时：假设示例

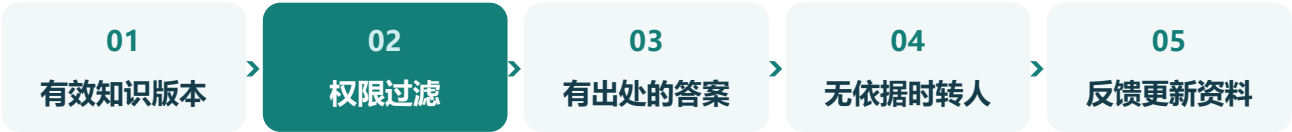
600次/月 × (10-6) 分钟/次 ÷ 60 ≈ **40小时/月**。后用时包含准备、审核、修错与例外处理；按同类任务、合格质量比较。

月量和用时均为演示假设，不是行业平均或本人的客户成绩。未知现金兑现比例按0估算；释放工时另列，运行费需扣除，现金收益可能为负。

10 场景四：知识、HR与培训——让经验被找到、被更新

适合任务： 制度问答、岗位SOP、售后经验、入职学习、专家问题收集。知识库有价值的条件是来源有效、权限正确、答案有出处、例外能升级。

知识与培训：答案背后有人负责



有资料、有权限、有出处、有维护；文件数量不能替代使用价值。

原创流程图。蓝绿色节点为主要AI辅助步骤；其他节点仍需规则或人员负责。

案例05 | IBM AskHR：知识问答连接实际业务

IBM自报AskHR对常见问题达到94%的无需转接率；其HR运营成本在四年中下降40%，AI属于贡献因素。2025年升级加入生成式AI与代理能力，并连接业务系统。**多年流程改进、系统接入与AI共同推动了成本变化。** 来源：S12 · IBM：AskHR案例。

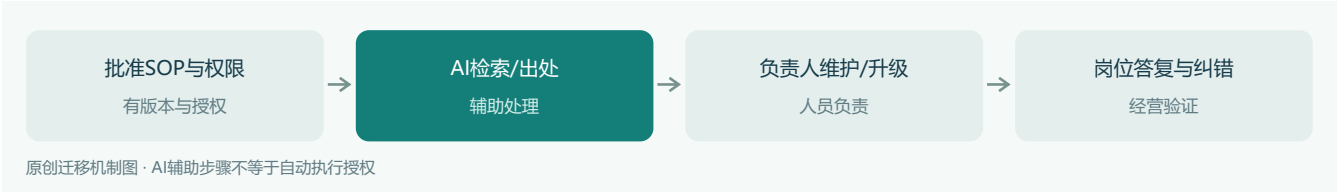
迁移方法：先从请假、报销政策等稳定主题做起；按岗位与地区过滤资料；涉及员工个人信息时使用授权系统，不把所有工资、绩效资料放入公共知识库。

案例06 | 海底捞“大明白”：员工服务知识

飞书案例报告半年响应17万次员工咨询、71%问题自助答疑。页面中的每月3.9万小时源自“每店每天20问、每问省3分钟”的估算，属于假设测算。71%与17万次不直接相乘估算现金；实际收益还需人工净用时和支出记录。来源：S39 · 飞书：海底捞大明白。

迁移方法：把口耳相传的经验转成批准的SOP；一线可以提交问题和纠错；管理员维护唯一版本。工具能回答不等于建议符合当前门店标准。

迁移卡 04 · 让岗位SOP有出处、找得到、可更新



流程为本报告原创设计；具体系统接入和自动化范围需按企业条件确认。

判断项	中小企业可以借鉴的具体做法
适合企业	制度或岗位经验已有文档，一线重复问、主管反复解释的门店与中小企业。
原来怎么做	新人翻群聊、问主管；老版本与最新政策混用，同一个问题打断多个骨干。
AI处理什么	按岗位和授权资料检索，生成带出处的答复与学习材料；收集无答案问题和纠错。
谁审核与负责	制度负责人批准版本；主管核对关键例外；涉及员工个人资料的操作在授权系统内完成。
准备哪些资料	现行制度、SOP、适用岗位/地区、生效日期、资料负责人；不同权限资料分开。
交付什么结果	有出处的岗位答复 + 适用范围 + 待升级问题；资料不足时明确无法确认。
怎样判断有效	有出处且正确答复比例、未解决问题、员工和导师合计人工净分钟、上手后的合格任务表现。
全成本怎么列	文档清理、权限与检索、知识维护、纠错和主管复核；更新负担必须有人承担。
如何影响经营	少打断骨干、降低重复解释并缩短学习等待；实际减少培训外包或加班时才计现金收益。
条件不足时	资料过期或权限混用时先补齐；未经授权的薪资、绩效与员工身份资料不进入公共知识库。

参考IBM AskHR和海底捞的知识入口、唯一版本与业务衔接；多年组织指标不直接迁移。对应正文场景四：S12、S39。

公开来源：S12 · IBM：AskHR案例；S39 · 飞书：海底捞大明白

用数字理解工时：假设示例

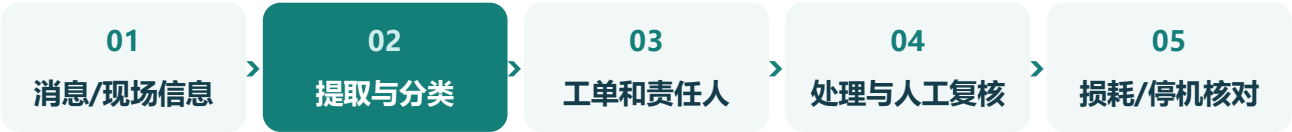
400次/月 × (12-5) 分钟/次 ÷ 60 ≈ **47小时/月**。后用时包含准备、审核、修错与例外处理；按同类任务、合格质量比较。

月量和用时均为演示假设，不是行业平均或本人的客户成绩。未知现金兑现比例按0估算；释放工时另列，运行费需扣除，现金收益可能为负。

11 场景五：运营、供应链与生产——追踪损耗与异常

适合任务： 异常信息汇总、巡检资料、库存预警、供应商跟进、视觉检测辅助、维护建议。工厂安全和闭环控制要求更高，初期优先信息流与辅助判断。

运营生产：信息只有进入闭环才有价值



先处理信息流与辅助判断；生产安全和设备控制保持专业责任。
原创流程图。蓝绿色节点为主要AI辅助步骤；其他节点仍需规则或人员负责。

案例07 | 海尔中央空调工厂：视觉与生产融合

海尔2026年4月企业新闻稿报告AI缺陷识别率99.9%，介绍视觉检测与生产联动。该指标适用于特定工厂和检测条件；页面未给完整混淆矩阵，不能承诺任意小厂也达到99.9%。来源：S15 · 海尔：青岛中央空调互联工厂AI案例。

迁移条件：相机、照明、样本与缺陷定义稳定。中小工厂先对一个缺陷类型做“提示+人工复核”，分别测漏检、误报、节拍和复核成本。不要直接让通用模型控制设备。

案例08 | Unilever Raeford：数字孪生降低损耗

其2026年官网披露，Raeford工厂数字孪生减少20%废弃损耗，产能提高10%。这是企业自报特定生产线成果，依赖持续现场数据和工艺能力；未来推广计划不能当已实现收益。来源：S36 · Unilever：制造数字孪生扩展。

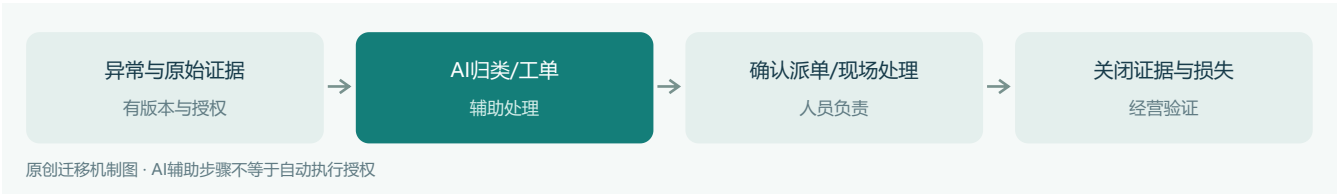
迁移方法：先找到报废最高、数据可得的一道工序；把异常原因分类，评估“提醒后人来处理”的收益。设备、传感器、数据工程投入不能漏算。产能提高只有在有订单、可履约且边际利润为正时才会增加毛利。

案例09 | 传音：问题反馈及时处理

飞书案例披露传音反馈及时处理率由40%提高到95%，流程含Jira接口、去重、AI归类和规则提醒。该结果来自接口、规则和AI的组合；样本量及完整测量期未公开。来源：S14 · 飞书：制造业项目与反馈管理案例。

适合中小团队的可借鉴的流程：群聊异常→提取产品、地点、严重度→去重→创建工单→指派责任人→跟踪关闭。必须保留无法识别和无人接单队列，防止只统计被成功处理的问题。

迁移卡 05 · 把群聊异常转成有负责人、可追踪的工单



流程为本报告原创设计；具体系统接入和自动化范围需按企业条件确认。

判断项	中小企业可以借鉴的具体做法
适合企业	异常反馈分散在群聊、表格和电话中的门店、仓储、贸易或中小工厂。
原来怎么做	同一问题多次转发，信息不全；负责人不清楚，处理完成也难查证。
AI处理什么	提取产品、地点和异常描述，辅助归类、去重并草拟工单；提示缺字段与疑似高严重度。
谁审核与负责	值班/业务负责人确认严重度、去重和派单；现场人员处理，负责人核对关闭证据。
准备哪些资料	获授权的异常信息、分类字典、地点/设备清单、负责人映射与关闭标准。
交付什么结果	待确认工单 + 原始证据 + 责任人建议 + 未识别队列；派单和关闭有责任人。
怎样判断有效	异常到受理/关闭周期、及时处理率、漏单率、重复率、人工净分钟；损失依据凭证另列。
全成本怎么列	入口与工单系统连接、字段维护、人工确认、现场处理与持续运行；硬件项目单独估。
如何影响经营	减少整理和追问，帮助降低可核实的延误/报废损失；及时处理率不直接等于利润率。
条件不足时	安全事故和设备控制交现有责任机制；初期处理信息流，不让通用模型控制设备。

参考传音反馈归类、去重、工单接口与提醒；海尔视觉检测、Unilever数字孪生属于对数据、硬件和专业能力要求更高的项目。对应正文场景五：S14；边界对照S15、S36。

公开来源：S14 · 飞书：制造业项目与反馈管理案例（传音）；S15 · 海尔：青岛中央空调互联工厂AI案例；S36 · Unilever：制造数字孪生扩展

用数字理解工时：假设示例

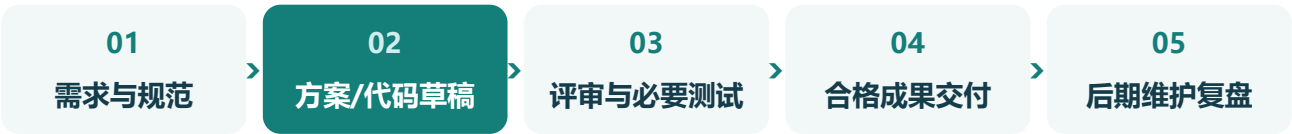
180次/月 × (18–10) 分钟/次 ÷ 60 ≈ **24小时/月**。后用时包含准备、审核、修错与例外处理；按同类任务、合格质量比较。

月量和用时均为演示假设，不是行业平均或本人的客户成绩。未知现金兑现比例按0估算；释放工时另列，运行费需扣除，现金收益可能为负。

12 场景六：研发、IT与专业交付——按合格任务验收

适合任务：需求摘要、技术方案草稿、测试用例、代码辅助、项目资料、专业研究初稿。工程和专业服务的责任不能交给模型；输出必须进入原有评审、测试和交付制度。

研发交付：生成之后，还有验证和维护



代码行数与生成速度不是收益；审核、返工和维护纳入成本。

原创流程图。蓝绿色节点为主要AI辅助步骤；其他节点仍需规则或人员负责。

案例10 | 新核云：自然语言进入结构化业务流程

飞书伙伴案例介绍新核云用智能体提取群聊异常、结构化录入并连接内部系统；也用于提BUG、建立任务和汇报。页面整体协同提效数字未分离纯AI贡献；3600多家是其制造业客户规模，不代表3600多家都采用了同样AI方案。来源：S40 · 飞书：新核云AI智能体与生产协同。

迁移方法：先让AI提取“产品、版本、复现步骤、严重度”，程序校验必填项，人确认后进项目系统。重复工单、缺字段、误分类都纳入验收；避免用“机器人秒回”代替有效交付。

案例11 | P&G：AI能帮助创新协作，但不是利润证明

HBS AI Institute于2025年发布的宝洁实地实验解读显示，使用AI的个人和团队分别减少16.4%及12.7%的任务用时。该研究针对创新任务，不能当作研发组织成本同比下降的证明。实验展示了AI辅助跨职能协作与方案探索的机会。来源：S37 · HBS AI Institute：宝洁AI团队实地实验。

迁移方法：在一个产品方案任务中，让业务和技术人员分别给出要求，再由AI整理冲突、备选与待验证问题。用事先制定的盲评标准比较方案，后续真实销量、交付成本与质量继续跟踪。

案例12 | 波司登：设计到样衣的周期与成本

波司登：研发周期和样衣成本一起变化

头样开发周期



样衣研发成本下降60%：来自AI、数字贯通与流程协同。

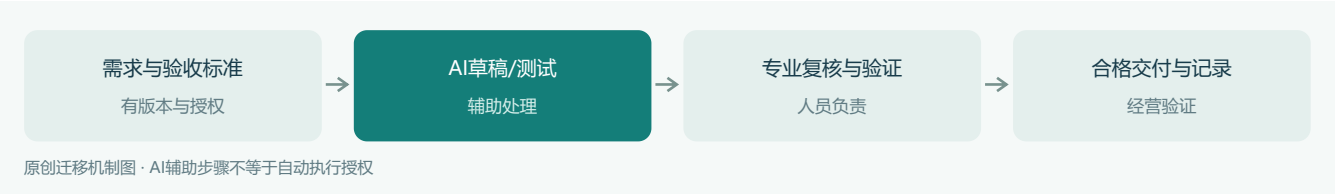
来源：常熟市政府，2026-06-16；未披露完整投资额。S45。

常熟市政府2026年6月公布的案例介绍，波司登将AI与数字化设计、虚拟样衣及相关流程结合，头样开发周期由100天压缩到27天，样衣研发成本下降60%。案例展示了样衣投入与研发周期同时改善的机会，成果来自设计、验证与生产协同。

值得借鉴的是产品资料、设计规则、虚拟验证与生产反馈之间的连接。中小服装企业可以关注重复改样、资料传递和样衣验证环节；整套组织成果不能归因于购买单一生成图片工具，公开材料未披露完整投资额。来源：S45 · 常熟市政府：波司登数字领航案例。

波司登公开披露未细分样衣研发成本的构成，也未披露完整投入。迁移时应以本企业材料、打样、人员与协作支出逐项核对。

迁移卡 06 · 把需求整理和测试草稿纳入专业验收



流程为本报告原创设计；具体系统接入和自动化范围需按企业条件确认。

判断项	中小企业可以借鉴的具体做法
适合企业	任务可拆分、已有标准和专业审核人员的软件团队、技术服务或方案交付团队。
原来怎么做	反复整理需求、写测试和查资料；草稿返工多，交付质量依赖骨干。
AI处理什么	归纳需求与验收条目、生成测试/代码/方案草稿，标出假设、引用与需补信息。
谁审核与负责	负责人确认需求；工程师复核代码、安全和测试；有资格的专业人员签署专业结论。
准备哪些资料	授权需求和资料、验收标准、脱敏样例与必要测试环境；明确客户代码和资料使用边界。
交付什么结果	可审阅草稿 + 假设/引用 + 测试清单 + 变更记录；合格结果进入现有交付流程。
怎样判断有效	同类合格交付人工净分钟、返工、缺陷、验收周期与可交付任务数；代码行数不作收益。
全成本怎么列	模型/开发工具、上下文准备、复核测试、返工、维护；专业责任和交付支持单独评估。
如何影响经营	提高合格交付能力；只有新增可履约订单或减少外包付款，才计毛利或现金。
条件不足时	无测试环境、无人专业复核或资料无权使用时，先补条件；不让模型替代专业签署。

宝洁实验只借鉴跨职能草稿协作，实验数据不用于预测经营收益；新核云案例只借鉴人工确认后接入业务流程，不迁移其生产协同指标。对应正文场景六：S37、S40。

公开来源：S37 · HBS AI Institute：宝洁AI团队实地实验；S40 · 飞书：新核云AI智能体与生产协同

用数字理解工时：假设示例

60次/月 × (100–70) 分钟/次 ÷ 60 ≈ 30小时/月。后用时包含准备、审核、修错与例外处理；按同类任务、合格质量比较。

月量和用时均为演示假设，不是行业平均或本人的客户成绩。未知现金兑现比例按0估算；释放工时另列，运行费需扣除，现金收益可能为负。

13 看懂案例：哪些数字能转化为你的商业判断

企业 / 证据类型	披露的核心结果	本报告建议迁移的机制	资料时点
Klarna / 年报经营披露	约80%客户聊天由AI处理	订单与规则接入，客服能力覆盖	2025年报，2026披露
好想来 / 飞书厂商案例	供应商节点9→4；建档2→0.1天	流程简化与系统协同	页面未注明日期；引用核对2026-10-10
IBM / 企业案例	常见问题94%无需转接；多年HR成本-40%	知识问答连接真实业务	2025代理升级；四年累计指标
美宜佳 / 飞书厂商案例	两个月近万条；响应33→14秒	门店问题与统一知识入口	页面未注明日期；两个月案例期
海底捞 / 飞书厂商案例	半年17万咨询；71%自助答疑	员工经验沉淀与总部规则	页面未注明日期；引用核对2026-10-10
海尔 / 企业新闻	特定场景缺陷识别率99.9%	视觉、现场条件与生产联动	2026-04-27工厂披露
Unilever / 企业披露	素材最多快30%；某厂损耗-20%	品牌资料治理；生产数据反馈	营销2025；制造2026
传音 / 飞书厂商案例	反馈及时处理率40%→95%	工单去重、分类与提醒	页面未注明日期；引用核对2026-10-10
新核云 / 飞书伙伴案例	自然语言进入结构化流程	将信息连接到任务和业务系统	页面未注明日期；引用核对2026-10-10
波司登 / 政府案例报道	头样开发100→27天；样衣研发成本-60%	设计、验证和生产协同	2026-06-16披露
宝洁 / 实地实验解读	个人/团队任务用时-16.4%/-12.7%	跨专业创新任务辅助	2025-04-02研究解读

表中共11家企业；Unilever含营销和制造两类案例。Alibaba.com采购模式和发票识别另作为能力示范；宝洁为实验研究。这些证据类别不混同为已经实现的客户ROI。

效率指标可以揭示机会，财务指标才能说明钱如何兑现。 判断一个案例时，还要看范围、测量期、原流程、审核成本和适用条件。未披露成本的案例不能算出可靠回报率；厂商发布的数据属于其案例陈述，经营叙述也不等于AI因果收益已受专项审计。

来源：S10 · Klarna：2025年度报告，SEC披露。 来源：S13 · 飞书：好想来客户案例。 来源：S12 · IBM：AskHR案例。 来源：S38 · 飞书：美宜佳智能客服。 来源：S39 · 飞书：海底捞大明白。 来源：S15 · 海尔：青岛中央空调互联工厂AI案例。 来源：S35 · Unilever：AI营销与Brand DNAi。 来源：S36 · Unilever：制造数字孪生扩展。 来源：S14 · 飞书：制造业项目与反馈管理案例。 来源：S40 · 飞书：新核云AI智能体与生产协同。 来源：S45 · 常熟市政府：波司登数字领航案例。 来源：S37 · HBS AI Institute：宝洁AI团队实地实验。

从案例到本企业的账，需要再过一层测量。例如，美宜佳响应由33秒到14秒，首先说明等待体验改善；计算人工节省时，还要测每次正确解决的人工净时间，并包括复核、转接和重复咨询。再核对加班、外包等实际付款是否减少。生产损耗、素材成本和研发周期也遵循同样逻辑：先解释哪项工作变了，再确认支出或增量毛利怎样变化。公开案例帮助寻找机会，本企业记录决定实际收益。

14 AI如何影响利润：工时、现金与毛利分开看

同一份工时改善，分成三本账看

释放能力

300小时

能力价值18,000元

现金收益

0元

未知兑现比例按0%

现金净收益

-2,500元

再扣2,500元运行费

能力价值与现金收益不可相加；未知兑现比例填0。

假设算例：2000次/月，15→6分钟，60元/小时；并非真实客户结果。

先区分三个结果：释放工作能力；已经减少的现金付款；新增业务的贡献毛利。不要把全部工资折算成节省现金，也不要把增收金额直接当利润。

净释放工时 = 月任务量 × (原人工分钟 - AI后人工净分钟) ÷ 60。AI后人工净分钟包含准备、审核、修错和例外处理。先核实月任务量与同类任务的前后人工净用时；数据尚未实测时，所得结果只能用于比较假设。

人工现金收益 = 正的释放工时 × 完全人工成本/小时 × 已验证现金兑现比例。比例未知时填0，并单独展示能力价值。若用时变长，展示增加的人力负担，不能隐藏为节省。

月现金净收益 = 人工现金收益 + 独立减少的外包/损耗现金支出 + 新增业务现金贡献 - 月AI运行现金成本。各收益必须互不重叠。内部维护若已计入运行成本，不能再从节省工时扣第二次。

贡献毛利与回款应分开：用于现金回收测算时，新增业务按对应回款扣除实际变动支出计算，并核对账期、库存和应收占用；尚未回款的毛利不直接当现金。配套ROI表中新增业务的输入同样需按此现金口径核对。本文算例没有新增业务。

首年现金ROI = (12个月月现金净收益 - 一次性现金实施费) ÷ (一次性现金实施费 + 12个月运行现金成本)。分母为0时不计算比例。回收期 = 一次性实施费 ÷ 正的月现金净收益；净收益不大于0时不显示可回收。

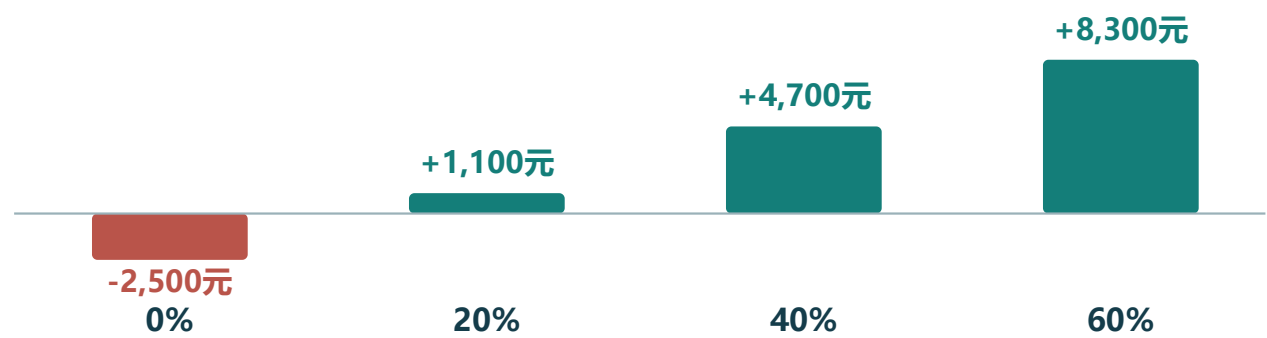
先按未知兑现估算，再比较有凭证的情景（均为假设）

参数/结果	未知兑现：0%	演示情景：40%	解释
月任务量；前后净用时	2,000次；15→6分钟	同左	后用时包含复核返工
人工完全成本	60元/小时	同左	参数均为假设
释放工时；能力价值	300小时；18,000元	同左	能力价值不与现金相加
人工现金；运行成本	0元；2,500元/月	7,200元；2,500元/月	40%需实际支出减少凭证
一次性实施费	30,000元	同左	假设期初一次付出
月现金净收益	-2,500元	4,700元	均无其他重复收益
现金回收期	没有现金回收	约6.38个月	月净收益不正则不回本
首年现金ROI	-100%	44%	首年净：-60,000 / 26,400；投入60,000

如果现金比例是0，释放300小时仍可有价值，但月现金净收益为-2,500元，不能报告现金回本。比例20%时月净收益1,100元，回本约27.27个月；60%时为8,300元，约3.61个月。

配套Excel ROI自测表（获取方式见“联系与配套资料”）可按同一口径估算并查看不同兑现比例；也可按本页公式自行复算。它是静态估算，税、折旧、付款节奏、资本成本及增长持续性需企业财务复核；不是完整会计EBIT模型。

现金兑现条件，比漂亮的节省工时更重要



横轴：现金兑现比例；纵轴：月现金净收益。释放工时不变，现金结果不同。

假设算例：能力价值18,000元/月，运行费2,500元/月，无其他收益。

公式口径：任务量为次/月，时间为分钟/次，须比较同类任务。现金兑现比例只对应实际减少的人工现金支出；新增订单的贡献毛利另列；用于现金回收时核对实际回款与对应现金支出，避免重复计算。

首年现金ROI的分子是扣除成本后的净收益，分母是首年全部现金投入，作为收益率的投入基础。运行成本计入分母不是再次从净收益扣费；不要再减一次。

15 不同投入方式：选择与业务基础相称的方案

方式	适合企业条件	主要成本与判断
岗位辅助工具	资料与任务较规范，人工审核可完成	账号、培训、复核；合格产出是否更快
已有业务软件的AI功能	已使用CRM、ERP、协作或工单系统	权益、接口和维护；是否减少重复录入
知识库与轻量自动化	重复问题多，有人维护资料和规则	资料治理、权限、更新；是否持续被使用
定制流程集成	跨系统重复成本较高，有明确责任人	实施、连接、测试与维护；收益覆盖全成本
专属或本地部署	有明确的数据与运维要求	算力、运维、权限与更新；资源是否足够

费用结构通常包含一次性整理和实施、持续运行与维护、必要硬件以及企业内部人员投入。模型调用价格只是其中一部分。高预算不自动意味着高价值，低调用价格也不等于低交付成本。

能否使用已有资料、嵌入原有工作入口、显示答案出处、导出业务结果和保留人工接管，比单纯比较模型榜单更影响日常成效。不同工具的价格、权限和合同范围会变化，采购时应以最新官方条款为准。

越接近金额、客户承诺、专业结论或设备控制，越需要明确的审核和授权。 普通草稿可以广泛辅助，关键判断需要业务或专业责任人确认。

16 企业最关心的六个问题

小企业也有必要投入吗？

有足够重复任务、返工或等待成本时，AI可以成为改进方式。没有稳定任务量的企业，宜先评估是否已有软件或规则自动化就能解决问题。

是不是一定要购买昂贵系统？

不一定。很多辅助工作可以从已有软件、批准资料和人工确认开始。复杂集成与设备改造是另一类投入，应单独计算。

数据不整齐还能用吗？

可以先整理局部资料，但工具不会自动解决口径冲突、过期政策和权限问题。资料质量影响结果质量，也构成持续成本。

AI越自动越好吗？

自动化程度需要匹配错误后果。能及时转人工、记录来源和回退的系统，往往比没有边界的自动答复更可靠。

省了时间为什么利润没增加？

员工工资、外包支出和订单量可能没有变化。释放能力有价值，但要减少实际付款或转化为增量贡献毛利，才体现为相应现金改善。

怎样看待漂亮的案例数字？

先看来源、分母和范围。采用率不等于盈利率，识别率不等于整单正确率，公开披露缺失不等于企业没有测量。对自身价值的判断来自本企业任务与经营数据。

企业AI的吸引力在于：更多工作可以用更低的重置成本、更快的响应和更容易获得的知识完成。真正持续的优势来自让这些能力进入企业经营，并保持结果质量。

编制说明：本报告使用AI辅助研究、图表与编辑；GPT-6（Codex）统稿，审查范围与记录见独立修订说明。创刊号：2026年10月；修订版本V3.2。更多内容与工具：[AI工作站](#)。

联系与配套资料 · 辉哥与AI工作站

带着一个具体流程来沟通，更容易判断AI是否值得投入。

可以先说明行业、希望改善的流程、月任务量范围、主要问题和期望结果。资料不足也可以填“未知”，不用为了测算编造数字。

你想做什么	现在可用的入口
访问AI工具与公开功能	打开 aiworkstation.cn ；现有网站提供AI对话、文档等工具入口。
获取ROI表、速读页或迁移卡	使用下方微信或邮箱，注明“企业AI资料 + 总报告V3.2”。如未收到配套资料，可通过联系领取，由人工发送。
沟通一个企业流程问题	使用下方微信或邮件说明简要需求，由人工继续沟通；报价与交付范围另行确认。

扫码访问AI工作站



<https://aiworkstation.cn/>

微信号：**aiworkstationcn**

点击邮件沟通需求 · zxhwolfe@gmail.com

二维码指向现有网站首页；配套资料可通过联系领取；工具功能在网站体验。企业自动体检、在线付费行业手册属于后续建设，本轮未上线。微信号来自站内公开联系方式，邮箱来自公开合作咨询页面。

辉哥 | AI工作站

关注AI工具应用、业务场景拆解与内容研究。通过AI工作站及配套研究材料，帮助企业理解可尝试的工作、必要条件与收益测算。可查看的材料包括本总报告、六张迁移卡和ROI自测表；平台功能可以访问网站核对。

初步沟通只需流程和数量范围，无需发送客户名单、员工工资明细、完整合同或账号密码。不要将网上公开案例理解为本人的客户业绩。

参考来源与证据口径

正文近处有来源链接。本页保留完整URL、时间与限制；建议方案与假设算例不属于来源企业的承诺。

S01 · McKinsey: The state of AI in 2026

发布/报告期：2026-08-25；核对：2026-10-10。

全球问卷；1,719人、97国，非中国中小企业代表性调查

<https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai>

S05 · 阿里巴巴售后客服生成式AI实地实验，v2

发布/报告期：2026-07-31；核对：2026-10-10。

随机分配AI访问权限；预印本，效果因员工能力而异

<https://arxiv.org/abs/2603.29888>

S10 · Klarna: 2025年度报告，SEC披露

发布/报告期：报告期2025；2026披露；核对：2026-10-10。

企业战略报告中的经营指标，非AI净收益的独立因果审计

<https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/2003292/000162828026038366/annualreport2025.htm>

S12 · IBM: AskHR案例

发布/报告期：页面版权2025；访问2026-10-05；核对：2026-10-10。

企业自用与供应商案例；多年流程重构，非单次模型升级

<https://www.ibm.com/case-studies/ibm-askhr>

S13 · 飞书：好想来客户案例

发布/报告期：未显示明确发布日期；访问2026-10-05；核对：2026-10-10。

供应商发布；数字化、集成、规则和AI共同作用

<https://www.feishu.cn/customers/vanchen>

S14 · 飞书：制造业项目与反馈管理案例

发布/报告期：网页未明确发布日期；访问2026-10-05；核对：2026-10-10。

传音反馈及时处理率；未公开实验设计与完整测量期

<https://www.feishu.cn/content/article/7598495377062431695>

S15 · 海尔：青岛中央空调互联工厂AI案例

发布/报告期：2026-04-27；核对：2026-10-10。

企业新闻稿；视觉检测指标，适用具体工厂和缺陷集

https://www.haier.com/press-events/news/20260427_289750.shtml

S19 · Alibaba.com: AI Mode发布公告

发布/报告期：2025-11-14；网页标记12-02；核对：2026-10-10。

供应商产品能力；平台整体增长不可归因于AI

<https://seller.alibaba.com/businessblogs/alibabacom-unveils-ai-mode---while-fueling-57-surge-in-european-orders-and-a-50-increase-in-worldwide-supplier-growth-px002dhxt>

S33 · Air Street Capital / Nathan Benaich: State of AI Report 2026

发布/报告期：2026-10-08；核对：2026-10-10。

用户提供244页PDF；年度综述，非中国中小企业抽样调查；PDF页码与幻灯片编号差1

<https://www.stateof.ai/2026-explore/>

S35 · Unilever: AI营销与Brand DNAi

发布/报告期: 2025; 网页未明确日月; 核对: 2026-10-10。

企业自报; 素材生产速度不等于广告盈利; 仍具可迁移流程价值

<https://www.unilever.co.uk/news/2025/how-ai-is-helping-drive-desire-at-scale-across-unilever/>

S36 · Unilever: 制造数字孪生扩展

发布/报告期: 2026; 网页未明确日月; 核对: 2026-10-10。

企业自报; Raeford工厂实绩与未来18个月推广计划分开

<https://www.unilever.com/news/news-search/2026/unilever-x-accenture-partnership-scales-digital-twins-across-global-manufacturing/>

S37 · HBS AI Institute: 宝洁AI团队实地实验

发布/报告期: 2025-04-02; 核对: 2026-10-10。

研究解读引用工作论文; 创新任务, 不是公司利润因果研究

<https://aiinstitute.hbs.edu/the-cybernetic-teammate-how-ai-is-reshaping-collaboration-and-expertise-in-the-workplace/>

S38 · 飞书: 美宜佳智能客服

发布/报告期: 未明确发布日期; 访问2026-10-10; 核对: 2026-10-10。

厂商案例; 两个月近万条咨询; 50%为解答率, 非全部问题准确率

<https://www.feishu.cn/paid/ai-customer-service>

S39 · 飞书: 海底捞大明白

发布/报告期: 未明确发布日期; 访问2026-10-10; 核对: 2026-10-10。

厂商案例; 3.9万小时为门店假设测算, 非实测现金节省; 搜索可见正文、直接打开仅标题

https://www.feishu.cn/customers/haidilao_ai_case

S40 · 飞书: 新核云AI智能体与生产协同

发布/报告期: 未明确发布日期; 访问2026-10-10; 核对: 2026-10-10。

伙伴服务案例; 40%与25%为协同整体自报, 非纯AI增量; 搜索可见正文

<https://www.feishu.cn/customers/NewCoreTech>

S41 · 飞书: AI识别发票并新建记录

发布/报告期: 网页未明确发布日期; 访问2026-10-10; 核对: 2026-10-10。

官方功能说明, 非客户财务ROI案例

<https://ae.feishu.cn/hc/zh-CN/articles/539956127009>

S43 · 中国信通院: 人工智能赋能中小企业高质量发展研究报告 (2025年)

发布/报告期: 2026-03; 调研期2025; 核对: 2026-10-10。

6000余家样本; 制造业占86.09%; 实际PDF第30-31页/印刷第24-25页; 50.23%为全样本采用、45%为已采用者部分业务试点

<https://www.caict.ac.cn/kxyj/qwfb/bps/202603/P020260320385520043208.pdf>

S44 · 德勤中国/香港大学: 2026企业AI应用调研官方发布

发布/报告期: 2026-09-22; 核对: 2026-10-10。

中国大陆及香港205位高管; 主要反映大型企业; 48.5%低于ROI预期、44.4%无法核算; 不可当中小企业全国比例

<https://www.deloitte.com/cn/zh/about/press-room/deloitte-hku-ai-adoption-index.html>

S45 · 常熟市政府: 波司登数字领航案例

发布/报告期: 2026-06-16; 核对: 2026-10-10。

政府转载企业案例; 头样开发周期100→27天、样衣研发成本减少60%; AI、数字化与工艺组合成果

<https://www.changshu.gov.cn/zgcs/c100293/202606/e27badc331d84b3291917024cdf892c1.shtml>
