

AI 应用端行业研究

买入(维持评级)

行业深度研究(深度)

证券研究报告

计算机组

分析师: 孟灿 (执业 S1130522050001)

mengcan@gjzq.com.cn

分析师: 陈奕骄 (执业 S1130523020001)

chenyyijiao@gjzq.com.cn

AI+企业服务赋能降本增效, “AI 助理” 时代到来

行业观点

- 大模型的频繁推出带动 AI 向垂类赛道落地, 企业服务赛道作为所有下游行业数字化与智能化的赋能者, 有望显著受益。随着各大科技厂商大模型的推出: 百度“文心千帆”向客户提供企业级大语言模型服务; 阿里启动“通义千问伙伴计划”覆盖各个行业, 超过 20 万企业用户申请接入测试, 我们认为, AGI 通用能力+细分场景模型训练有望在 ERP、CRM、OA、HR 等层面实现拼图重塑。
- AI+ERP: 企业资源规划“化繁为简”, AI 大模型助力企业管理提速增效。智能财务层面, AI 能够有效帮助企业缓解日常工作中大量高负荷、低附加值的财务工作的压力, 促进财务决策、日常业务流程、财务报表编制、财务风险管理的全流程智能化转型; 供应链管理层面, AI 从数据分析、操作处理等方面赋能供应链重塑; 人力管理层面, AI 革新从招聘到退休全流程, 完善人才管理, 丰富员工体验, 并将其与企业业务目标紧密链接, 完成计划制定、招聘、人岗匹配、员工数据管理、职业发展规划和离职多个环节的持续优化。
- AI+CRM: 画像定位“神机妙算”, 营销洞察先人一步。客户获取层面, AI 基于营销环节不同诉求, 深入用户洞察、内容创意、交互形式、传播增效、效果评估等各个环节, 赋能客户获取阶段全流程, 节省人工分析成本, 提高获客效率; 客户关系维持层面, AI 突破传统客服管理与服务模式, 能够更好对顾客行为和特性进行深入分析, 保持与客户高频实时交流, 帮助企业构建全渠道信息收集、全天候服务管理、精准客户洞察的完整客户联络体系, 实现客户服务质量与效率双重提升; 电商应用层面, AI 赋能电商场景多环节提速增效, 降低人力成本, 生成营销策略, 简化营销步骤, 提供更加个性化、高效、智能化服务, 提高用户满意度和忠诚度, 促进企业实现低成本高效率的业务发展目标。
- AI+OA: 人机交互重塑办公模式, 跨平台数据“有问必答”。智能工作助手层面, AI 技术在 OA 场景中快速将人、应用和数据进行匹配, 实现多种协同应用场景下人机交互、智能数据搜索和业务梳理等, 解决系统多、界面复杂、找人难、办事难的核心诉求; 会议管理层面, AI 解决互联繁琐、会议记录混乱、内容梳理繁琐等会议痛点, 有望在会议信息管理、会议内容整理、会议历史记录梳理和非与会人员信息传递等场景内持续赋能, 大幅提升与会效率与会议的智能化水平。

投资建议

- 国内大厂相继入局 AI 大模型背景下, 企业服务行业有望成为率先受益大模型迭代的落地场景。AI+ERP 在 AI 技术加持下助推企业实现“财务+供应链+人力”全流程数智化转型, 提升企业信息化管理水平和运营决策能力; AI+CRM 借助 AI 画像助推客户关系管理智能化, 实现“客户获取+关系维持+电商应用”全渠道客户线索把控和心智抓取; AI+OA 基于 AI 赋能跨平台数据及人机交互, 企业的协同办公方式进入智能化时代, 迎来“有问必答”新模式。国内布局企服应用端标的或将率先受益于本轮 AI+大潮, 推荐关注普联软件、金蝶国际、汉得信息、远光软件、赛意信息等(完整推荐组合详见正文)。

风险提示

- 海外基础软硬件使用受限的风险; AI 应用落地不及预期的风险; 行业竞争加剧风险。

内容目录

1. 一图概览：AI 助力企业服务领域拼图重塑	6
2. AI+ERP：资源规划“化繁为简”，AI 助力企业管理提速增效	6
2.1 智能财务场景：AI 驱动企业财务转型升级，助力拥抱智能财务新时代	6
2.1.1 场景透视：AI 赋能“财务决策+日常业务+报表编制+风险管理”四大场景	6
2.1.2 标杆案例：SAP，全球 ERP 龙头，AI+财务管理布局实现全面领跑	7
2.1.3 海外一级案例：VC 入局 AI+智慧财务，财会领域有望迎来数智转型浪潮	8
2.1.4 有望受益 1：远光软件，AI 赋能管理，智能机器人助力企业财务数字化转型升级	8
2.1.5 有望受益 2：金蝶国际，携手科大讯飞推出数字员工，提振企业财务数字综合能力	9
2.1.6 有望受益 3：浪潮集团，领航企业财务智能化，全方位实现 AI+财务共享	9
2.2 供应链管理场景：多环节全方位升级，AI 赋能供应链管理	10
2.2.1 场景透视：AI 赋能“销售预测+仓库管理+订单履约+风险预警”四大场景	10
2.2.2 标杆案例：微软，Dynamics 365 让供应链管理全渠道信息触手可及	11
2.2.3 海外一级案例：VC 入局 AI+供应链管理，RPA 加持助推全流程数智化转型	12
2.2.4 有望受益：赛意信息，SDISC 提供行业领先供应链管理解决方案	12
2.3 人力管理场景：数字人力指日可待，AI 赋能企业人力资源管理	13
2.3.1 场景透视：AI 赋能“团队计划+自动招聘+人岗匹配+数据管理+人才培养+离职预测”六大场景	13
2.3.2 标杆案例：SAP，AI 解决方案革新人力资源管理全流程	14
2.3.3 有望受益 1：汉得信息，搭乘“AI+人力”转型快车，赋能人力数字化全场景升级	14
2.3.4 有望受益 2：北森控股，国内 HR SaaS 领军，积极探索 HR 场景下的 AI 新价值	15
3. AI+CRM：画像定位“神机妙算”，营销洞察先人一步	16
3.1 客户获取场景：挖掘销售线索，AI 赋能客户获取	16
3.1.1 场景透视：AI 赋能“智能定位+智能场景+智能沟通+智能洞察”四大场景	16
3.1.2 标杆案例：微软，Dynamics 365 Copilot 助力寻找目标受众	17
3.1.3 海外一级案例：VC 入局 AI+CRM 客户获取，客户获取流程趋于智能高效	17
3.1.4 有望受益 1：汉得信息，推进智能营销，搭建品牌与客户间的桥梁	19
3.1.5 有望受益 2：金蝶国际，AI 赋能营销数智化协同管理，助力企业决胜数字智能时代	19
3.1.6 有望受益 3：石基信息，酒店云 PMS 技术全球领先，有望颠覆传统客源管理流程	20
3.2 关系维持场景：满足客户需求，AI 赋能关系维持	20
3.2.1 场景透视：AI 赋能“及时响应+充分洞察+全渠道服务”三大场景	20
3.2.2 标杆案例：Salesforce，推出首个 CRM 生成式 AI Einstein GPT	21
3.2.3 海外一级案例：VC 入局 AI+CRM 关系维持，CRM 有望实现全流程数智化	22
3.3 电商应用场景：打造高效营销，AI 赋能电商行业	23
3.3.1 场景透视：AI 赋能“洞悉诉求+更替产品信息+智能物流”三大场景	23

3.3.2 标杆案例：微软，Copilot 精准定位客户群体，电商行业应用前景广阔.....	24
3.3.3 有望受益 1：微盟集团，AI 赋能去中心化商业系统，驶入智慧电商服务深水区	24
3.3.4 有望受益 2：光云科技，携手阿里云打造企业级全渠道智能电商客服解决方案.....	25
4. AI+OA：人机交互重塑办公模式，跨平台数据“有问必答”	25
4.1 智能工作助手：解放双手降本增效，AI 赋能协同办公	25
4.1.1 场景透视：AI 赋能“跨平台数据查询+办事流程简化+个人秘书”三大场景	25
4.1.2 标杆案例：泛微网络，国内 OA 龙头，“四大智能化”办公平台助力协同提升效能.....	26
4.2 会议管理场景：实时同步直击痛点，AI 赋能智能会议	26
4.2.1 场景透视：AI 赋能“信息管理+内容管理+记录梳理+信息传递”四大场景	26
4.2.2 标杆案例：微软，Copilot 高效汇总整理会议信息，为 Teams 会议转型赋能	28
5. 投资建议	28
6. 风险提示	30

图表目录

图表 1: 不止于 AI, AI 赋能企业服务拼图重塑	6
图表 2: AI+智能财务四大落地场景-财务决策、日常业务流程、报表编制、财务风险管理	7
图表 3: SAP 持续将 AI 赋能于企业财务管理, 在多领域持续受益	7
图表 4: 硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在智能财务场景下的投资概览	8
图表 5: 远光推出智能 AI 机器人“YG-CICI”, 助力企业财务数字化转型升级	9
图表 6: 金蝶 2022 全球创见者大会推出数字员工“金小蝶”	9
图表 7: 浪潮发布“AI+财务共享”解决方案, 引领企业财务迈向多维度智能化转型	10
图表 8: AI 从数据分析、操作处理、人工智能多维度赋能供应链重塑	10
图表 9: AI+供应链管理四大落地场景-销售预测、仓库管理、订单履约、风险预警	11
图表 10: Dynamics 365 Copilot 提升供应链敏捷性, 邮件预警降低潜在风险	12
图表 11: 硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在供应链管理场景下的投资概览	12
图表 12: 赛意信息 SDISC 产品构架蓝图	13
图表 13: 赛意信息 SDISC 实现订单数字化履行	13
图表 14: AI+人力管理六大落地场景-团队计划、自动招聘、人岗匹配、数据管理、人才培养、离职预测	14
图表 15: SAP AI 解决方案革新人力资源管理全流程	14
图表 16: 汉得信息布谷 (BooGoo) 系统赋予企业人力资源管理数智化能量	15
图表 17: 北森 AI Family 实现人工智能技术覆盖 HR 全场景	15
图表 18: 基于营销不同诉求, AI 赋能客户获取阶段全流程展示	16
图表 19: AI+客户获取四大落地场景-智能定位、智能场景、智能沟通、智能洞察	17
图表 20: Copilot 简化营销流程, 助力企业探寻目标客户	17
图表 21: 硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在客户获取场景下的投资概览	18
图表 22: 汉得数智化营销业务版图, 助力企业广泛收获客户	19
图表 23: 金蝶云整合 AI 技术赋能企业营销数智化协同管理全流程	20
图表 24: 石基信息酒店业一站式解决方案, 引领行业数字化转型	20
图表 25: AI 赋能客户关系维持, 将潜在客户转化为忠实客户	21
图表 26: AI+客户关系维持三大落地场景-及时响应、充分洞察、全渠道服务	21
图表 27: 全球首个 CRM 生成式 AI——Einstein GPT	22
图表 28: Einstein GPT 助力智能 CRM	22
图表 29: 硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在客户关系维持场景下的投资概览	23
图表 30: AI+电商应用三大落地场景-洞悉消费者诉求、更替产品信息、智能物流	24
图表 31: Dynamics 365 Copilo 分析客户群体	24
图表 32: Dynamics 365 Copilot 智能生成个性化内容	24
图表 33: 微盟推出“面向未来的去中心化商业操作系统”, 驶入智慧电商服务深水区	25

图表 34: 光云打造“快麦小智”实现电商客服智能化	25
图表 35: 快麦小智实现多系统/多平台的全面覆盖.....	25
图表 36: AI+智能工作助手三大落地场景-跨平台数据查询、办事流程简化、个人秘书	26
图表 37: 泛微网络“四个智能化”特色办公平台	26
图表 38: AI 赋能智能会议管理, 大幅提高信息整理传递效率	27
图表 39: AI+会议管理场景四大落地场景-信息管理、内容管理、记录梳理、信息传递	28
图表 40: Copilot 协助会议信息管理	28
图表 41: Copilot 几秒钟生成会议纪要.....	28
图表 42: 推荐 AI+企业服务相关标的	29

1. 一图概览：AI 助力企业服务领域拼图重塑

图表1：不止于 AI，AI 赋能企业服务拼图重塑



来源：国金证券研究所

2. AI+ERP：资源规划“化繁为简”，AI 助力企业管理提速增效

随着信息化管理的不断深入，企业对于 ERP 系统的能力要求日益提升。传统 ERP 存在着三大痛点：1、大量手动录入数据；2、开发与维护成本偏高；3、系统不灵活。利用 AI 技术对 ERP 系统进行智能化升级尤为重要。在 AI 技术的加持下，企业可实现包括财务、供应链、人力等在内的全流程数智化转型，从而提升企业的信息化管理水平，为企业运营决策提供有力的支持。

2.1 智能财务场景：AI 驱动企业财务转型升级，助力拥抱智能财务新时代

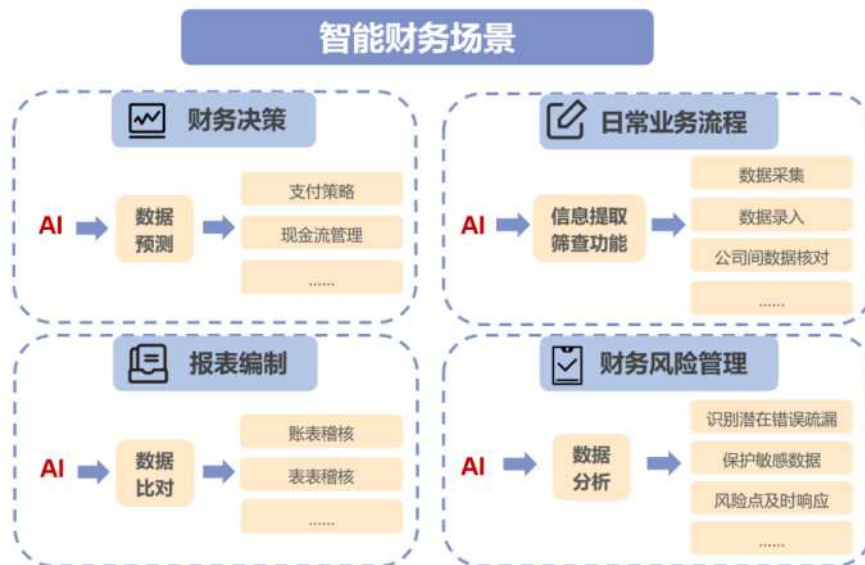
2.1.1 场景透视：AI 赋能“财务决策+日常业务+报表编制+风险管理”四大场景

AI 有望为财务场景赋予工作新模式，能够有效帮助企业缓解日常工作中大量高负荷、低附加值的财务工作压力，促进财务决策、日常业务流程、财务报表编制、财务风险管理全流程智能化转型。

- **财务决策：**AI 优化财务部门预测能力，赋能管理人员更加精准的预测能力。例如，通过对应收账款回收中风险客户付款概率及时间分布的估计及预测，协助财务部门优化支付策略及现金流管理；通过对历史交易数据趋势、外部市场数据的分析，帮助财务部门作出运营决策。
- **日常业务流程：**利用信息提取功能等提升财务全流程效率。例如，AI 技术可高效指导并修正 RPA 收集财务数据遇到的突发问题，在财务结算时快速筛查公司间匹配和对账时出现的不一致问题，简化结算流程，实现真正意义上的智能流程自动化。
- **报表编制：**AI 能大幅提高财务业务流程中的准确性，优化数据记录到报告流程。例如，通过智能稽核机器人自动实现账表稽核、表表稽核，大幅提升报表报送效率和数据质量。
- **财务风险管理：**采取对风险点的及时识别及响应、财务人员权限管理等方式降低财务流程中的风险。例如，通过对大量历史、实时交易的分析，帮助财务人员识别潜在非

法交易及错误疏漏；通过权限管理，防止未经授权对敏感数据、应用程序的访问等。

图表2: AI+智能财务四大落地场景-财务决策、日常业务流程、报表编制、财务风险管理



来源：国金证券研究所

2.1.2 标杆案例：SAP，全球 ERP 龙头，AI+财务管理布局实现全面领跑

SAP 作为全球 ERP 龙头企业，在布局 AI 赋能财务管理的领域实现全面领跑，具体体现在日常业务流程、财务风险管理和报表编制三方面，受益层次多元丰富。

- 日常业务流程方面，SAP Cash Application 能够在发票到现金的转换中实现发票的智能匹配，提高应收账款相关工作的效率和质量。
- 财务风险管理方面，SAP Business Integrity Screening 能够利用校正模拟功能对历史数据进行假设分析，对方法有效性进行评估，优化检测策略。另外，自动化工作流及通知功能能够减少流程中的人工干预，快速响应异常情况，确保利益相关方参与相关任务。
- 报表编制方面，SAP 的集团报表的公司间匹配、对账方案（ICMR）具有事务级别的匹配和实时对账、自动差异解决、应用内通信和工作流、基于不同组织维度（如公司、利润中心和合并单位）的灵活建模、匹配和对账中的高性能以及与组报表集成的公司间抵销等功能。其中，智能公司间对账（ICR）服务是基于 SAP Business Technology Platform (BTP) 构建的微服务。它可以处理训练和推断数据，并为 ICMR 的匹配引擎提供机器学习功能。

图表3: SAP 持续将 AI 赋能于企业财务管理，在多领域持续受益



来源：SAP 官网，国金证券研究所

2.1.3 海外一级案例：VC 入局 AI+智慧财务，财会领域有望迎来数智转型浪潮

硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 于 2023 冬季孵化营在“智能财务”方向将目光对准包括 CorgiAI、Hadrius、AiFlow 等在内的 7 家初创公司。基于其在财会金融领域将 AI 技术与公司产品业务紧密结合，得到了 Ycombinator 的重点关注和投资认可，标志着其有望成为最前沿的 AI 创业方向。

图表4：硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在智能财务场景下的投资概览

公司名称	公司简介	与 AI 联系的典型案例
CorgiAI	CorgiAI 是一个端到端的欺诈检测和预防套件，建立在可定制和可解释的人工智能核心之上。	5 分钟内直接与支付提供商集成并接收实时数据分析，主动执行用于欺诈检测的自动化、优化的 ML 算法，使用完全透明的指标和基准分析模型性能，利用支付风险洞察破译、检测欺诈，以控制欺诈和阻止率。
Hadrius	Hadrius 通过金融公司的人工智能使得整个 SEC 正在进行的合规流程可以自动化进行。	使用最新的 AI 技术，基于人工智能的合规性模型，软件速度极快，但精度也非常准确，可以按照公司的速度提高合规性及准确性，降低人力成本。
AiFlow	AiFlow 使用 LLM 快速帮助私募股权公司进行尽职调查。	AiFlow 使用大型语言模型来帮助私募股权公司自动化尽职调查。
Truewind	Truewind 是一家成熟的全球解决方案提供商，也是领先的 OutSystems 合作伙伴，专注于通过客户的敏捷开发和数字化转型来指导和加速客户的旅程。	1.使用 GPT-3，Truewind 捕获了只有创始人才了解的业务环境，使会计工作更容易、更准确。2.通过 AI 嵌入，Truewind 提供舒适的财务后台体验，其中包括：可靠的簿记、详细的财务模型、专为初创公司打造、响应迅速的专业知识。
SPRX	SPRX 使用人工智能来帮助用户准备研发税收抵免，使研发积分变得简单、快速且经济实惠。	使用高级 AI 模型消化和合成数据，以预测高度准确的结果；税务和主题专家使用审查和调查工具验证预测，并为纳税人、会计师事务所、研发信贷团队自动生成和组装所有报告、成本计算表、联邦和州税表。
AlphaWatch AI	AlphaWatch AI 是一个专为对冲基金和私募股权公司设计的研究和分析平台。通过使用定制的 LLM、专门的嵌入模型，并与可信的外部数据源和安全的私人数据集成，AlphaWatch AI 提供了一个可靠的聊天界面，引用了它的来源，从而节省了金融专业人士的研究时间。	凭借 AI 高效的数据集成和宝贵的洞察力，AlphaWatch AI 正在增强金融机构访问基本信息和做出明智决策的方式。利用 AI 简化市场研究，立即回答有关行业、叙述、股票价格和公司发展轨迹的任何广泛问题；提高效率，节省将数据源复制并粘贴到 Word 文档中的时间；自然语言模型使用数十亿个相互关联的维度将用户信息语境化。
Blocktool	Blocktool 是一家财务数据平台开发商，旨在以无代码方式连接计费、会计和 CRM 工具。它也是 PitchBook 旗下一款产品，PitchBook 拥有强大的分析师团队。	垂直化金融 LLM，公司平台可以提取、格式化数据，并提供一个可以插入电子表格和 BI 工具的实时财务数据仓库，使用户无需再进行手动且容易出错的财务报告。

来源：硅兔赛跑，国金证券研究所

2.1.4 有望受益 1：远光软件，AI 赋能管理，智能机器人助力企业财务数字化转型升级

远光软件在“AI+财务”领域积极探索，深入挖掘人工智能在企业财务管理方面的应用潜力，推出智能机器人 YG-CICI，可以海量处理文件、电子邮件和数据，完成报销、记账、对账、结算等多种日常繁琐工作，部署简单、高效运行、不干扰用户工作，成为企业优化业务流程、实现智能转型升级最便捷的方式之一。

图表5: 远光推出智能 AI 机器人 “YG-CICI”, 助力企业财务数字化转型升级



来源：远光软件官网，国金证券研究所

2.1.5 有望受益 2: 金蝶国际，携手科大讯飞推出数字员工，提振企业财务数字综合能力

金蝶携手科大讯飞，融合“AI+RPA+大数据+人格化”，推出首个 EBC 企业管理领域的员工“金小蝶”。该数字员工的特点是人格化、智能化、自动化，具备主动感知、主动交互，可覆盖更多的业务场景，做到像“人”一样成长。在财务方面可以从事流程催办、费用报销、应收催收等重要工作，并能与真实管理者一同推动分析工作。

图表6: 金蝶 2022 全球创见者大会推出数字员工“金小蝶”



来源：金蝶官网，国金证券研究所

2.1.6 有望受益 3: 浪潮集团，领航企业财务智能化，全方位实现 AI+财务共享

浪潮发布“AI+财务共享”解决方案，方案覆盖智能票夹、智能报账、智能稽核、智能信用、智能派单、智能制证、智能税控、智能报告八个方面。如智能报账：AI+财务共享基于员工行为分析及差旅行程，自动帮助员工填写报销单，简化报账流程；智能制证：AI+财务共享基于智能会计引擎，自动生成凭证，提高核算效率等等。该方案基于多年在财务共享领域的领先实践，实现业务处理与 AI 技术深度融合，推动了企业财务管理的数字化转型。

图表7: 浪潮发布“AI+财务共享”解决方案, 引领企业财务迈向多维度智能化转型



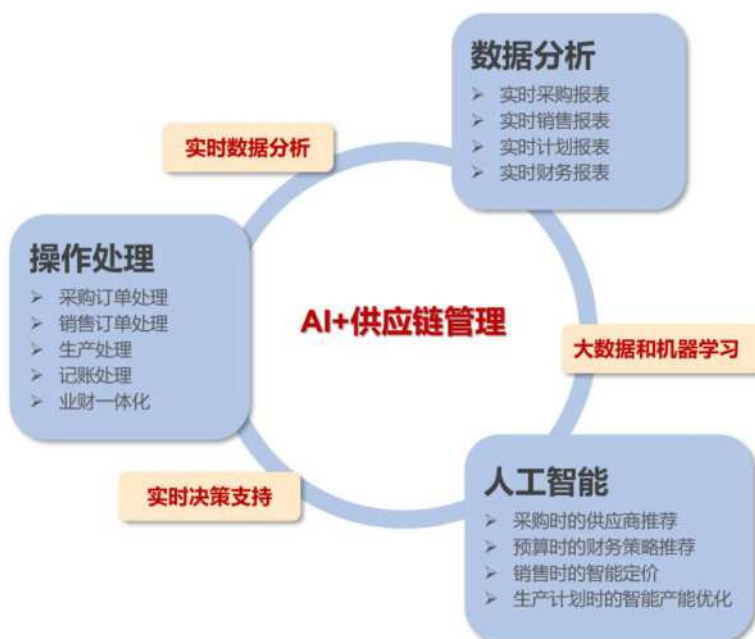
来源: 浪潮财务云微信公众号, 国金证券研究所

2.2 供应链管理场景: 多环节全方位升级, AI 赋能供应链管理

2.2.1 场景透视: AI 赋能“销售预测+仓库管理+订单履约+风险预警”四大场景

基于机器学习的预测分析工具协同生成式 AI 激发供应链潜力, 加快供应链向“多维生态型供应体”的转换, AI+供应链管理带来无限可能性。

图表8: AI 从数据分析、操作处理、人工智能多维度赋能供应链重塑

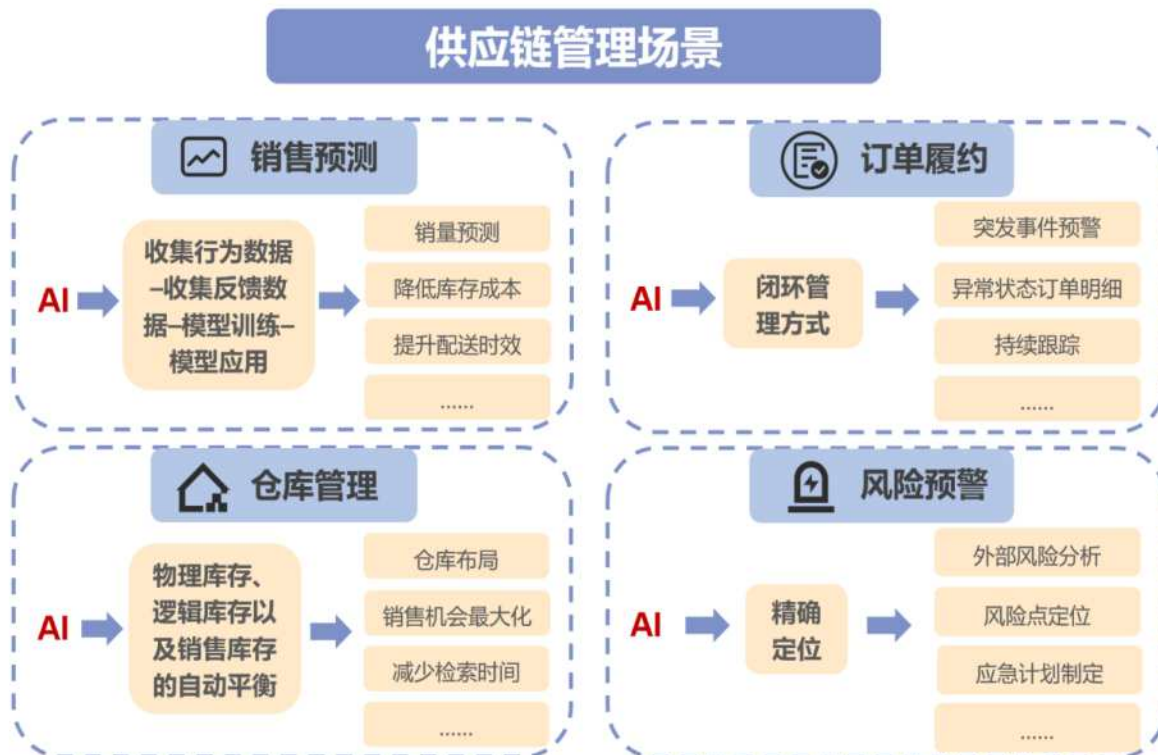


来源: 陈果 George 公众号, 国金证券研究所

- 销售预测: AI 模型能够通过构建“收集行为数据-收集反馈数据-模型训练-模型应用”的全流程机器学习模型来获得销量预测引擎, 践行闭环数据管理模式。随着模型不断使用实现正向反馈, 销量预测输出结果将更加精准, 大幅提升供应链效率并降低库存成本, 明晰库存流向, 提升配送时效, 最终带来全局供应链的业务价值提升。
- 仓库管理: 运用 AI 技术实现物理库存、逻辑库存以及销售库存的自动平衡, 减少缺货, 实现销售机会最大化和库存效率的最优。例如, AI 在分析工人移动模式以优化仓库产品布局的同时, 生成式 AI 能最大限度减少定位及检索时间。

- 订单履约：AI 赋能下的订单履约机制采用闭环的管理方式，即根据预先设定控制点的报警时限，一旦发生异常，即在未来系统中自动触发报警，并生成异常状态的订单清单与明细，再指派给相关人员处理，最后会定期跟踪异常订单的状态与完成情况。
- 风险预警：通过 AI 识别供应链中导致延迟或中断的潜在风险点，进而优化供应链管理。例如，通过对供应链的整体数据分析，AI 能够确定哪些领域的库存或生产存在因自然灾害或劳资纠纷等外部因素而延迟或受到影响的风险，进而帮助企业完善应急计划制定。

图表9：AI+供应链管理四大落地场景-销售预测、仓库管理、订单履约、风险预警



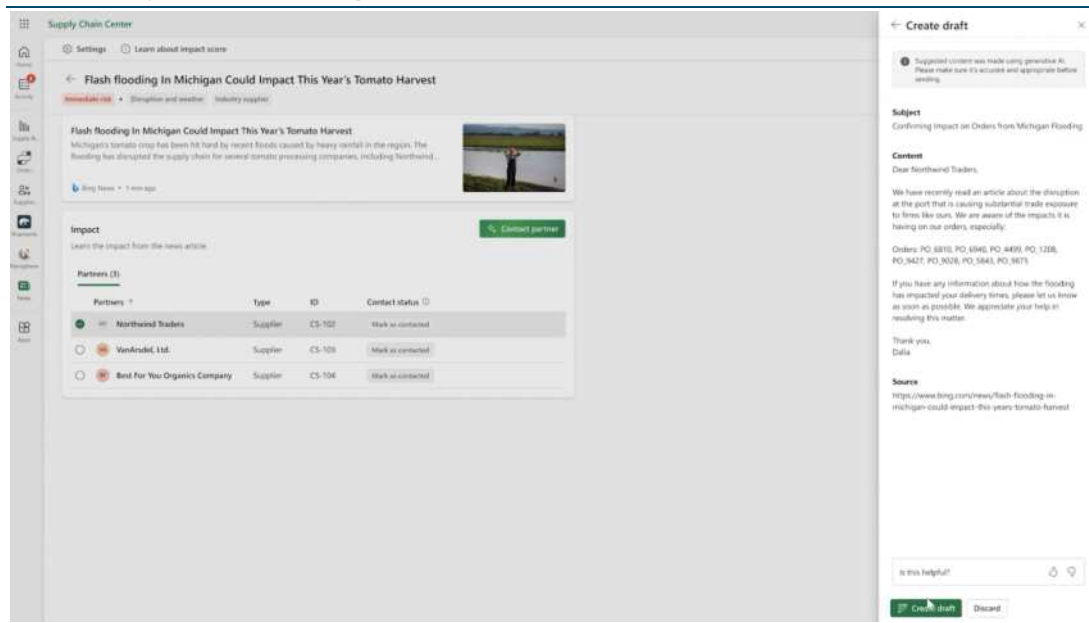
来源：国金证券研究所

2.2.2 标杆案例：微软，Dynamics 365 让供应链管理全渠道信息触手可及

日前，微软宣布推出 Dynamics 365 Copilot，为销售、服务、营销、运营和供应链等业务场景，提供生成式人工智能服务。用户通过 Copilot 可以实现类 ChatGPT 功能，通过自然语言对话将日常繁琐、枯燥的业务流程实现智能自动化。

- 供应链走势预测方面，企业通过 Dynamics 365 Supply Chain Center 中的 Copilot，基于 Microsoft Azure AI 模型对上游供应限制和短缺进行供应情报预测，如主动搜集供应商所在位置的天气、金融环境等客观数据，同时结合外部新闻情报，自动标记可能存在供应链问题的厂商。帮助供应链人员根据外部环境及历史数据做出决策和计划，避免因供应链中断，对企业造成订单中断产生的经济损失。
- 仓库管理方面，Dynamics 365 Supply Chain Management 的“库存可见性”功能进一步增强，对于现有库存的更新和发布能够跨数据源和渠道进行管理与实时跟踪。同时通过计算最多提前三个月的可承诺量，提高对未来库存状态和订单承诺量的可见性，更好地履行订单。
- 风险预警方面，Dynamics 365 Supply Chain Management 中的 Copilot 能主动为天气、财务或者地理环境等存在影响供应链流程风险的事件发出预警，随后预测筛选出受影响的订单，并将物料、库存、承运商、配送网络等信息一一呈现，同时自动向受影响合作方发送邮件预警，提醒防范可能出现的破坏性影响。

图表10: Dynamics 365 Copilot 提升供应链敏捷性, 邮件预警降低潜在风险



来源: 微软科技微信公众号, 国金证券研究所

2.2.3 海外一级案例: VC 入局 AI+供应链管理, RPA 加持助推全流程数智化转型

硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 于 2023 冬季孵化营在供应链管理方向将目光对准包括 Double、Squack、Lasso 等在内的 5 家初创公司, 基于其在“供应链+RPA”领域将 AI 技术与公司产品业务紧密结合, 得到了 Ycombinator 的重点关注和投资认可, 标志着其有望成为最前沿的 AI 创业方向。

图表11: 硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在供应链管理场景下的投资概览

公司名称	公司简介	与 AI 联系的典型案例
Double	Double 于 2018 年创立, 其创始人专注于寻找更好的方式——“将人为因素添加到生产力工具中”让人们一起工作, 现已被微软收购。	Double 打造具有上网能力、基于 GPT 模型的 RPA 工具, 将重复性工作自动化, 例如基于用户给出的企业清单, 找到他们的网站、地址和电话号码。
Squack	Squack 是一款面向会计师的自然语言 RPA 工具, 通过使用日常语言构建工具来简化数据工作流程, 简化繁琐、重复的任务, 以专注于真正重要的事情。	Squack 为会计师事务所提供了一个基于 LLM 的 RPA 工具, 会计可以使用 Squack 创建一个工作流程, 使用自然语言实现银行交易自动分类。
Lasso	Lasso 是世界上第一个也是唯一一个全渠道医疗保健营销和分析平台, 提供市场上最快、最全面和最易用的解决方案, 是任何规模的医疗保健品牌的最佳合作伙伴。	Lasso 基于 Google Chrome 搭建 RPA 机器人流程自动化解决方案。客户向 Lasso 发送他们想要自动化的流程的描述, Lasso 将快速完成应用构建。
Layup	Layup 是一个人工智能驱动的知识管理和工作流平台, 可以帮助个人和组织通过简单的提示简化他们的日常任务。Layup 集成了 170 多种常用产品, 涵盖文件存储、人力资源和薪资、ATS、会计、CRM、票务和通信等功能。	Layup 是跨公司应用程序构建工作流程的 AI, 是每个员工的人工智能助手, 为其日常任务启动即时、定制的工作流程。一个提示, 就可以执行一些操作, 例如使用来自 Salesforce 的数据创建 MSA, 将其导出到 Google Docs, 并立即与合适的人共享等。
Waveline	Waveline 是基于流程的工具, 帮助公司将 AI 集成到他们的业务中, 从而客户可以使用 AI 对电子邮件和文档进行分类、与数据库交互以及构建自定义 AI 管道。	将 AI 添加到客户产品中, 如生成数据库查询并构建自定义 AI 管道; 在生成 AI 的最前沿开创了文本到图像管道, 将知识带给每个人。

来源: 硅兔赛跑, 国金证券研究所

2.2.4 有望受益: 赛意信息, SDISC 提供行业领先供应链管理解决方案

AI+供应链管理场景不断深化, 赛意信息有望借助 SDISC 平台持续受益。日前, 赛意发布的 SDISC 数字化集成供应链产品, 围绕集成供应、生态协同、数字运营三条主线构建的数字化供应链体系, 针对订单履行、集成计划、供应商协同、供应链运营四大核心业务场

景提供行业领先的解决方案。帮助企业建立以客户为中心的主动型供应链，实现供应生态完美协同，以数字驱动打造供应链运营新模式，实现最优成本和最佳供应效率。

作为国内智能制造、泛 ERP 等领域的顶尖厂商，赛意信息一直致力于制造业供应链数智化管理领域的探索，凭借多年的业界经验积累和与华为云数字化转型的优先实践合作，牢牢掌握智能供应链场景的前进方向。在未来，赛意有望搭乘 AI 技术高速发展的快车，于供应链数智化管理领域持续受益。

图表12：赛意信息 SDISC 产品构架蓝图

图表13：赛意信息 SDISC 实现订单数字化履行



来源：赛意官网，国金证券研究所

来源：赛意官网，国金证券研究所

2.3 人力管理场景：数字人力指日可待，AI 赋能企业人力资源管理

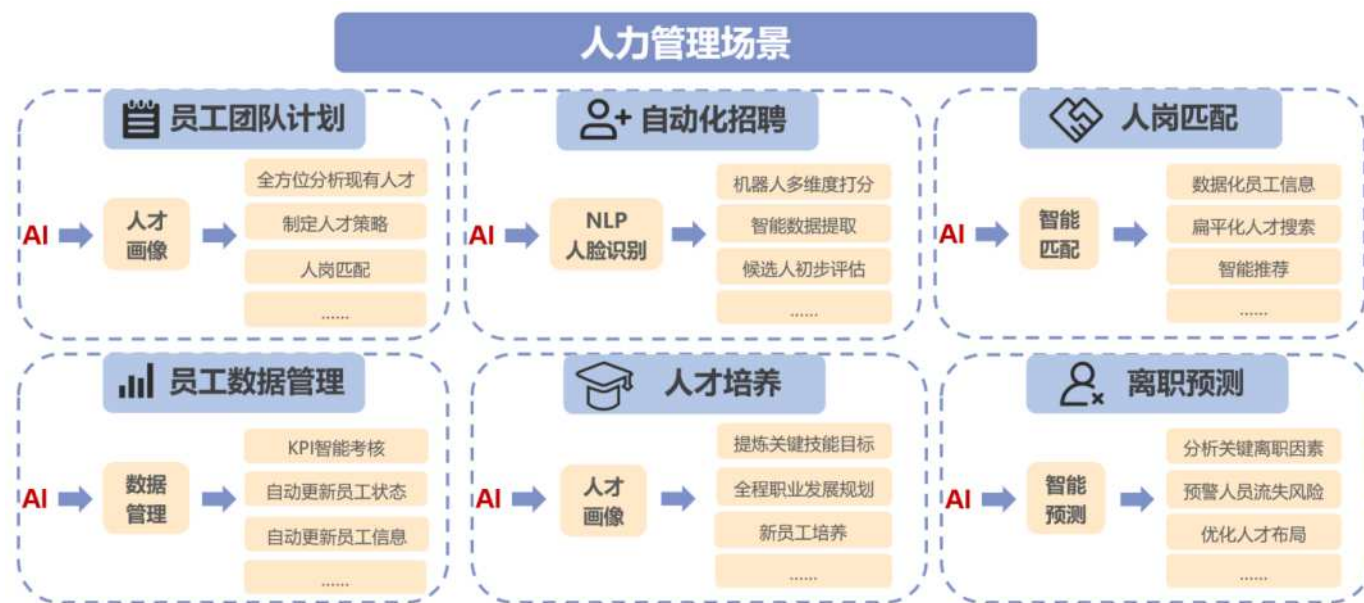
2.3.1 场景透视：AI 赋能“团队计划+自动招聘+人岗匹配+数据管理+人才培养+离职预测”六大场景

人力资源管理旨在通过与劳动力招聘、劳动力管理和劳动力优化相关的一系列实践，提供创造组织价值并满足组织特定需求的特定能力。人力管理场景的智能化基于 AI、ML、神经网络和 DL，将 HR 任务自动化，实现无缝工作流程和直观工作环境。

AI 在人力资源管理场景革新招聘到退休全流程，完善人才管理，提供更丰富的员工体验，并将员工体验与企业业务目标紧密链接，完成计划制定、招聘、人岗匹配、员工数据管理、职业发展规划和离职多个环节的持续优化。

- 员工团队计划：AI 画像分析企业目标及市场环境制定最优人力资源战略。例如：通过对企业现有人才进行全方位画像，结合公司各阶段目标制定人才策略，在选才、用才中做到有的放矢，将“岗位标准与候选人”对标转化为“人才标准与候选人”。
- 自动化招聘：AI 赋能 NLP 及人脸识别增效招聘面试环节。例如，智能数据提取：AI 能够从应聘人员提交的各类复杂模板或文档形式中进行智能识别，提取关键数据，生成标准化电子表格供招聘团队比较挑选。候选人初步评估：智能 AI 机器人通过多维角度打分，自动筛选优质人才。
- 人岗匹配：运用 AI 技术将企业岗位需求与人才库智能匹配。例如，在选拔管理人员或特定业务团队时，将员工个人知识、技能、经验、素质数据化，进行扁平化的人才搜索与智能推荐。
- 员工数据管理：AI 赋能员工周期数据管理的精细化。例如，员工 KPI 数据考核：生成自动清单列出员工任务、目标，自动考核员工 KPI，实时传输；更新员工详细信息，对员工请假、出差状态做到实时同步。
- 人才培养：根据 AI 画像为每位员工建立个性化成长道路。例如，学习数据平台根据岗位晋升路径提炼各级关键技能，定期为员工推送学习建议，为员工进行全程职业发展规划，同时保持人才竞争力。新人入职后构建完整培训体系，快速融入团队。
- 离职预测：运用 AI 智能分析离职关键风险因素，提高组织员工忠诚度。例如，对每位员工离职概率预测，提前预警人员流失风险，优化公司人才布局。

图表14: AI+人力管理六大落地场景-团队计划、自动招聘、人岗匹配、数据管理、人才培养、离职预测



来源: 国金证券研究所

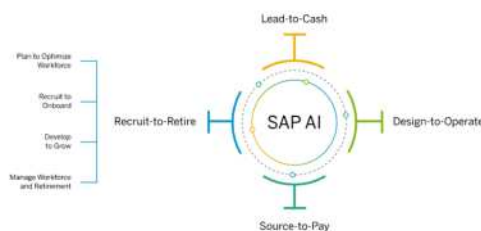
2.3.2 标杆案例: SAP, AI 解决方案革新人力资源管理全流程

- 员工团队计划方面, SAP AI 解决方案利用智能人员配置分析功能, 制定人力资源战略, 优化劳动力计划。
- 自动化招聘方面, SAP Fieldglass 解决方案利用智能简历筛选功能发现最优应聘者, 通过职位匹配门户, 增加应聘者申请率; 通过 O*Net 职业分类代码建议, 准确提交职位发布。
- 人才培养体系方面, SAP SuccessFactors 解决方案为员工提供定制学习建议以保持竞争力; 通过展示其他员工成功故事引导员工成长。
- 员工数据集成方面, SAP Concur 解决方案借助 AI 技术增强的政策审计功能解决关键问题; 发票扫描及表单填写流程增加为费用提交增效。SAP SuccessFactors 解决方案借助数字助理快速解决员工任务; 利用个性化员工主页处理最相关信息。

图表15: SAP AI 解决方案革新人力资源管理全流程

充分挖掘员工潜力, 提升员工绩效

借助 SAP AI 解决方案, 革新从招聘到退休流程, 将员工体验与企业的业务目标紧密联系起来, 并优化与聘用相关的所有活动, 包括招聘、职业发展、差旅费用、员工留任和离职。



将人工智能技术融入销售和客户体验流程:

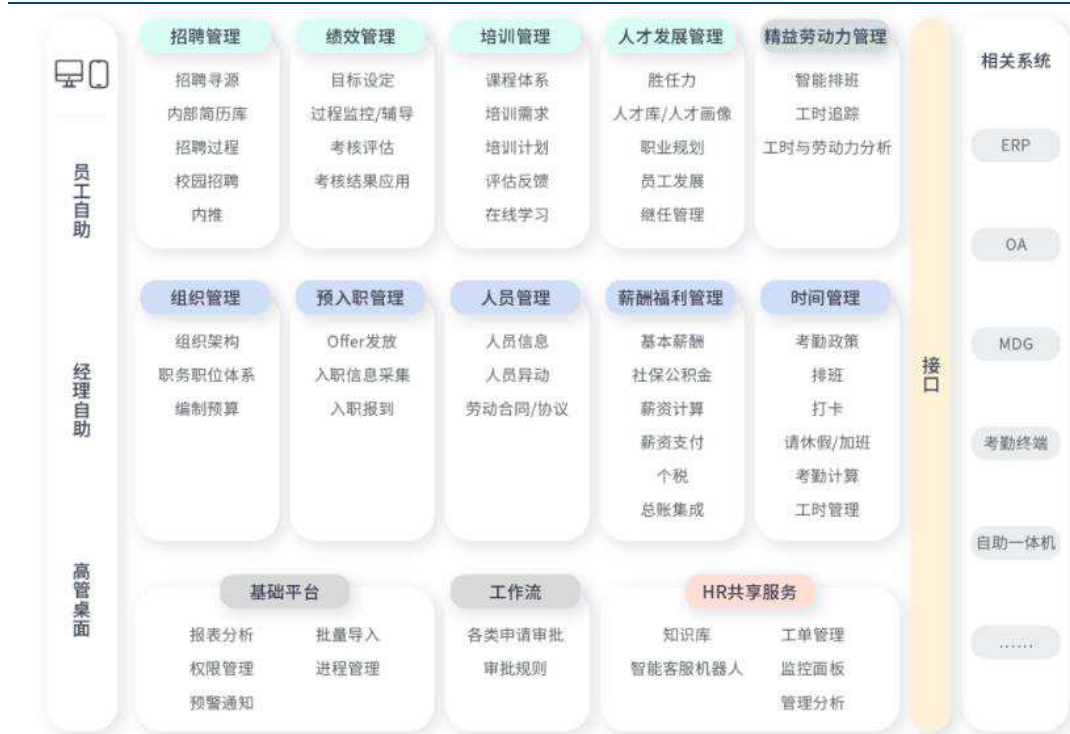
- ✓ 借助智能简历筛选功能, 快速找到优秀人才
- ✓ 为员工提供个性化的发展规划, 帮助员工发挥潜能
- ✓ 借助智能员工管理功能, 简化工作流, 让员工专注于重要任务

来源: SAP 官网, 国金证券研究所

2.3.3 有望受益 1: 汉得信息, 搭乘“AI+人力”转型快车, 赋能人力数字化全场景升级
汉得赋能人力数字化全场景升级, 有望在 AI+人力场景下不断受益。汉得的自研人力资源

管理解决方案布谷 (BooGoo) 人力资源管理系统具备核心人事构建、支撑人才供应链、移动智能服务、人力资源共享服务建设和人力资本智能分析等多项核心能力, 致力于为企业提供人力资本管理业务变革的合适建议, 建立一体化、全覆盖的 AI+人力数字化平台。

图表16: 汉得信息布谷 (BooGoo) 系统赋予企业人力资源管理数智化能量



来源: 汉得信息官网, 国金证券研究所

2.3.4 有望受益2: 北森控股, 国内 HR SaaS 领军, 积极探索 HR 场景下的 AI 新价值

北森系国内领先的人力资源科技公司, 已连续六年位列中国 HCM SaaS 整体市场排名第一。公司深耕于 HR 领域 20 余年, 通过创新的一体化 HR SaaS 及人才管理平台——iTalentX, 帮助企业实现覆盖员工全生命周期的数字化管理。

公司正在积极布局人工智能技术与人力资源管理场景的融合创新, 加快底层平台和产品的研发迭代速度。公司不久前接连推出覆盖人力资源全场景的“北森 AI Family”、“小森”智能机器人, 致力于打造 HR 全场景 AI 赋能, 通过人才甄选、自助服务、业务洞察、流程自动化等流程数智化, 帮助企业匹配真正需要的人才, 提升组织效能, 助力科学决策。

图表17: 北森 AI Family 实现人工智能技术覆盖 HR 全场景



来源: 北森官网, 国金证券研究所

3. AI+CRM：画像定位“神机妙算”，营销洞察先人一步

客户关系管理的核心在于对商机线索的把控以及对客户心智的抓取，AI 画像通过精准分析客户需求，把握营销时机，做到营销洞察“先人一步”。

3.1 客户获取场景：挖掘销售线索，AI 赋能客户获取

3.1.1 场景透视：AI 赋能“智能定位+智能场景+智能沟通+智能洞察”四大场景

获客分为潜在客户群体寻找及制定差异化推广营销策略两步，而有价值的销售线索可能因人力的疲惫疏忽错失，营销策略也需员工进行数据收集、受众分析及内容创作等环节，存在时间及策略上的风险。AI 大模型有望助力客户获取节省人工分析成本，进一步提高获客效率。

图表18：基于营销不同诉求，AI 赋能客户获取阶段全流程展示

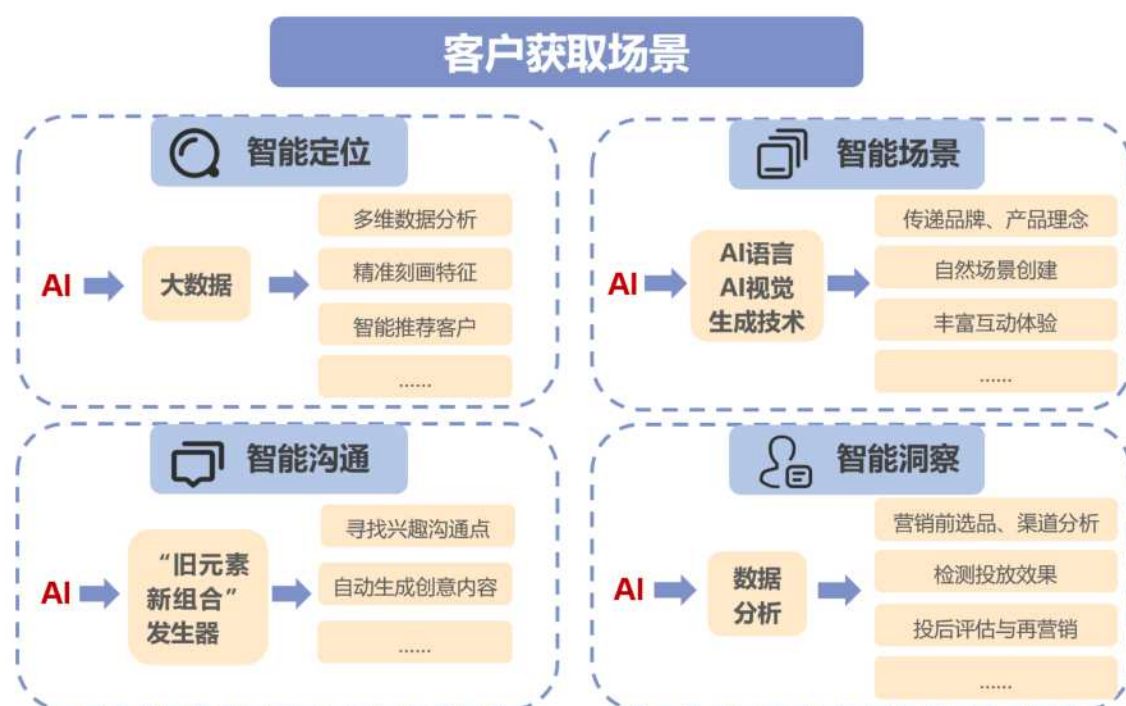


来源：知萌《2022AI 营销白皮书》，国金证券研究所

人工智能成为推动客户挖掘、营销效率和传播模式变革的重要驱动力，AI 技术深入用户洞察、内容创意、交互形式、传播增效、效果评估等各个环节。

- 智能定位：AI 在挖掘高质量潜在客户方面具有广阔应用空间。通过大数据在数百万人群中定位目标群体后，人工智能深入多维度分析与历史数据对比，AI 画像为每一目标客户精准刻画特征，进一步实施优先级排列以推荐最佳客户。
- 智能场景：为客户营造沉浸式个性体验，在特定场景创造与之匹配的自然交互模式。利用 AI 语言、AI 视觉技术生成丰富有趣的互动体验、话题事件与内容，沉浸式、原生化传递品牌及产品价值，助力品牌传播“破圈”。
- 智能沟通：AI 在整合营销中成为创意“旧元素新组合”的“发生器”，产出令人耳目一新、参与度和话题性极高的创意。通过用户洞察和品牌洞察找到用户的兴趣沟通点，使用 AI 技术对该兴趣点进行特定建模，让模型自动生成有趣的创意内容。
- 智能洞察：AI 技术加持客户未来洞察，数据驱动发现问题与解决问题。通过对消费意图、需求特征、决策行为等的综合分析，实现营销投前选品、目标明确、渠道明晰，投中时实时监测投放效果并做出策略优化调整，投后效果评估与目标人群再营销，在持续的营销全链路数字化赋能中，为品牌沉淀数据资产，推动品牌资产不断增值。

图表19: AI+客户获取四大落地场景-智能定位、智能场景、智能沟通、智能洞察



来源：国金证券研究所

3.1.2 标杆案例：微软，Dynamics 365 Copilot 助力寻找目标受众

智能定位方面，Dynamics 365 Copilot 助力寻找目标受众，能够帮助市场推广人员实现数据可视化，简化工作流程。基于 Copilot，市场人员只要用自然语言与客户数据平台进行简单对话，即可得到高度定制化和目标明确的客户分类。

图表20: Copilot 简化营销流程，助力企业探寻目标客户

Get an end-to-end view of your customers

获取客户的“端到端”视图



Visualize your customers with data

构思设想你的客户

Unite data to better understand your customers and use AI to inform your next best action.

联合数据以更好地了解您的客户，并使用人工智能来告知下一步的最佳行动。



Move to yes faster

更快地进行答复

Accelerate the sales pipeline and improve experiences by connecting sales and marketing, with support from AI and automation.

在人工智能和自动化的支持下，通过连接销售和营销来加速销售渠道并改善体验。



Simplify workflows and mentor teams

简化工作流程和指导团队

Close more deals with real-time coaching and productivity tools

利用实时指导和生产力工具完成更多交易

来源：微软官网，国金证券研究所

3.1.3 海外一级案例：VC 入局 AI+CRM 客户获取，客户获取流程趋于智能高效

硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 于 2023 冬季孵化营在“客户获取”方向将目光对准包括 Fabius、ColdReach、Bluebird 等在内的 18 家初创公司，基于其在客源获取的营销领域将 AI 技术与公司产品业务紧密结合，得到了 Ycombinator 的重点关注和投资认可，标志着其有望成为最前沿的 AI 创业方向。

图表21: 硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在客户获取场景下的投资概览

公司名称	公司简介	与 AI 联系的典型案例
Fabius	Fabius 是一家专注于帮助 B2B SaaS GTM 团队有效地进行销售的初创公司。	通过 AI 分析客户电话, 识别低效线索, 提高销售主观的业绩。AI 相比于人工, 减少重新观看通话的需要, 每周节省数小时。
ColdReach	ColdReach 是一个基于云的在线平台, 用于寻找位于世界任何地方的任何行业的 B2B 销售线索。	借助 AI 生成大规模定制化销售电子邮件, 节省 90% 起草消息和电子邮件的时间, 提高 10 倍销售额和转化率, 完成更多交易。
Bluebird	Bluebird 蓝鸟是全球第一家也是唯一一家提供所有不同类型的工业移动设备的制造商, 从移动计算机、RFID 解决方案、支付终端到企业平板电脑。	运用 AI 技术以满足不同行业不同地区的客户个性化需求。此外, Bluebird 将逻辑扩展应用于工业移动设备, 提高投资和劳动力生产力, 并以最有效的方式管理绩效。
Tennr	Tennr 是建筑商、销售商和设计师。公司利用最新的 AI 技术为客户提供实用服务, 在短时间内提高效率, 旨在迎来人类繁忙工作的结束, 做好真正的人工智能辅助业务。	通过在公司现有知识库的基础上训练大型语言模型 (LLM), 使用公司理念、战略和产品作为上下文来帮助成为公司的定制 AI 助手, 帮助销售提前准备电话会议, 加速客户研究、回答复杂问题并即时生成定制报告。
Salient	Salient 是一家软件公司运营公司, 专注于分析数据集和可视化数据挖掘技术, 以彻底模拟价值创造的链条和流程, 并以最佳实践培训各种业务角色, 以快速、持续地识别绩效根本原因和补救措施, 为全球客户提供服务。	使用生成式 AI 定制公司的 Outbound 销售平台并响应客户查询。
Paperplane	PaperplaneCo 是一家 B2B 内容代理机构, 专注于客户发展历程, 利用特色而有意义的内容建立客户和客户的客户之间建立持久的关系。	通过 AI 自动实现销售电话 → Salesforce 记录。
Synclly	Synclly 创始人汇集了超过 25 年与世界各地律师事务所合作的经验, 旨在创建一个现代平台, 以帮助律师事务所同步和管理数据。	Synclly 全自动化服务, 帮助收入运营和客户成功团队通过自动分析他们的电子邮件通信来减少客户流失。
Rift	Rift 通过提供集成式平台——正确设置电子邮件基础设施; 将相关的销售电子邮件发送给合适的人, 从而帮助企业有效地通过电子邮件进行销售。	Rift 在单一产品中结合了电子邮件自动化和交付能力, 一站式营销邮件内容生成和精准发送平台。
Resend	Resend 是面向开发人员的新电子邮件 API, 旨在构建一个现代电子邮件发送平台,	专注于提供最佳的开发人员体验, 专为运用 AI 技术大规模构建、测试和发送交易电子邮件而设计。
Persana AI	Persana AI 是一款智能销售辅助工具, 由其定制的微调模型提供支持, 目前已进入种子轮融资。	自动创建一系列具有不同设计和标题的电子邮件, 并获得反馈, 从而确定表现最佳的主题和设计。根据用户的高性能内容对 AI 进行训练, 生成的电子邮件更接近用户。
Lightski	PitchBook 拥有强大的分析师团队、参加行业会议并直接与投资者和管理团队沟通, 提供资产类别和绩效衡量、新兴技术行业产品以及私募股权、并购和风险投资的全职分析师报道。	适用于销售团队的 ChatGPT, 通过以自然语言发送更新消息, 将更新 CRM 的时间减少 10 倍
Zenfetech	Zenfetech 是一个为技术销售团队提供的实时呼叫助手, 帮助销售人员实时处理技术问题, 而不需要产品或销售工程师在场。	Zenfetech 通过确定销售机会的优先级来帮助大批量进入市场的团队提高成交率, 在历史数据之上使用 AI 来确定交易完成的可能性。Zenfetech 可以考虑客户的所有互动, 包括电子邮件情绪、通话分析和产品使用数据。
FloWorks	FloWorks 专注于开发销售团队的 AI 助手。	FloWorks 提供基于 NLP 的智能机器人“Flowy”, 销售团队可以从 WhatsApp、Slack 和 i-messages 等各种聊天平台访问它。该机器人与公司使用的 CRM 连接, 根据自然语言命令检索和更新客户信息。

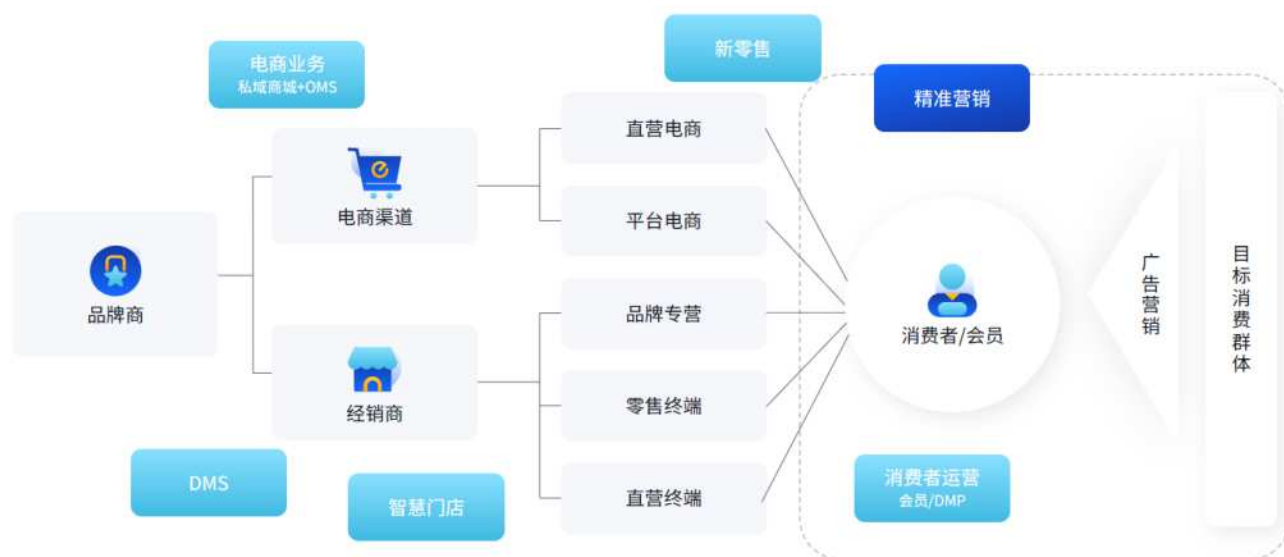
Speedy	SpeedyBrand 面向中小型企业提供有效且经济实惠的生成式人工智能营销内容，以提高企业的品牌影响力与内容营销。	通过为个别企业训练自定义 AI 模型来创建超个性化的营销内容，使用 Generative AI 进行有效且经济的内容营销，从而为他们带来更多业务线索来实现这一目标。
CreatorML	CreatorML 是 YouTube 的 AI 工具，从 YouTube 的数据中了解哪些类型的缩略图和标题有效，并以安全的方式更改标题和缩略图将如何影响用户的点击率并给出建议，旨在提高 YouTube 视频尽可能高的估计点击率。	通过机器学习来预测 YouTube 内容创作者的观看次数，内部 ML 预测哪些主题、标题和缩略图最能引起观众的共鸣，AI 驱动的选题、起标题等最大限度地提高许多世界上最大的 YouTube 用户的观看次数和投资回报率。
Type	Type 是一款 AI 驱动的文档编辑器。	AI 驱动的文档编辑器，可帮助用户以极快的速度书写高质量内容。
Vellum	Vellum 是一款生产 LLM 应用程序的开发平台，将 LLM 支持的功能投入生产，用于构建具有生产价值的大型语言模型应用程序的开发人员平台	围绕 AI 构建出色的用户体验，将 AI 支持的功能从原型转变为生产。Vellum 可帮助客户沿着 AI 采用曲线前进，通过三个步骤从原型到部署提示，再到优化模型。
Intently	Intently 是一个使用 AI 帮助销售团队自动识别最佳目标的平台。	Intently 利用 AI 算法分析大量数据，确定最佳销售目标，确定潜在客户。

来源：硅兔赛跑，国金证券研究所

3.1.4 有望受益 1：汉得信息，推进智能营销，搭建品牌与客户间的桥梁

汉得携手众多品牌企业，有望基于 AI 技术赋能，精准分析商城消费者的浏览、搜索、购买行为，针对不同消费者个性化推荐偏好商品，提升用户购物体验 and 购买转化率，降低营销成本，实现精准营销。未来随着 AI 大模型的不断发展，汉得有望进一步拓宽智能 CRM 领域的业务布局，助力企业搭建品牌与客户间的桥梁。

图表22：汉得数智化营销业务版图，助力企业广泛收获客户



来源：汉得信息官网，国金证券研究所

3.1.5 有望受益 2：金蝶国际，AI 赋能营销数智化协同管理，助力企业决胜数字智能时代

随着 AI 赋能营销数智化场景的不断深入，金蝶推出产品金蝶云·星瀚营销云，助力企业构建覆盖电商、零售、渠道分销业务场景的全域营销通路，服务于企业战略布局、精准营销、渠道管控、运营协同、全网库存与业绩考核数智化转型，满足企业从“营”到“销”的全链路需求。金蝶云正逐步成为全网订单中心，以数字化手段为企业搭建链接全网经销商与用户的桥梁。

图表23: 金蝶云整合 AI 技术赋能企业营销数智化协同管理全流程



来源: 金蝶官网, 国金证券研究所

3.1.6 有望受益 3: 石基信息, 酒店云 PMS 技术全球领先, 有望颠覆传统客源管理流程

石基信息作为酒店管理行业龙头, 云 PMS 技术全球领先, 能做到用户下单, 预订信息直通酒店房间管理系统, 跳过人工转接。未来将大模型接入现有系统后, 有望做到客户与企业系统的直接连接, 直击客源颠覆现有的预约模式, 从而收获广泛且优质的客户。

图表24: 石基信息酒店业一站式解决方案, 引领行业数字化转型



来源: 石基官网, 国金证券研究所

3.2 关系维持场景: 满足客户需求, AI 赋能关系维持

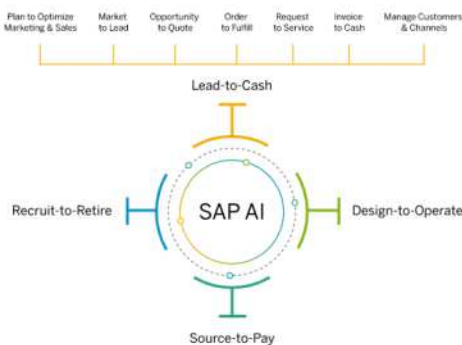
3.2.1 场景透视: AI 赋能“及时响应+充分洞察+全渠道服务”三大场景

客户关系维持主要包括新客户向忠实客户的转化, 与现有客户关系的维持及挽回流失客户三部分。AI 的大数据分析能力相较人工能够更好地对顾客行为和特性进行深入分析, 取得对顾客及其偏好、愿望和需求的完整认知。同时, AI 能保持与客户之间的高频实时交流, 有利于建立、培养和维持与顾客之间长期互利的关系。

图表25: AI 赋能客户关系维持, 将潜在客户转化为忠实客户

将潜在客户转化为忠实客户

借助 SAP AI 解决方案, 革新销售线索到收款流程, 从第一次营销接触到售后服务, 以及其间的每个接触点; 优化与市场营销、销售、客户服务、订单履行、服务交付、开票和应收账款相关的所有活动。



将人工智能技术融入销售和客户体验流程:

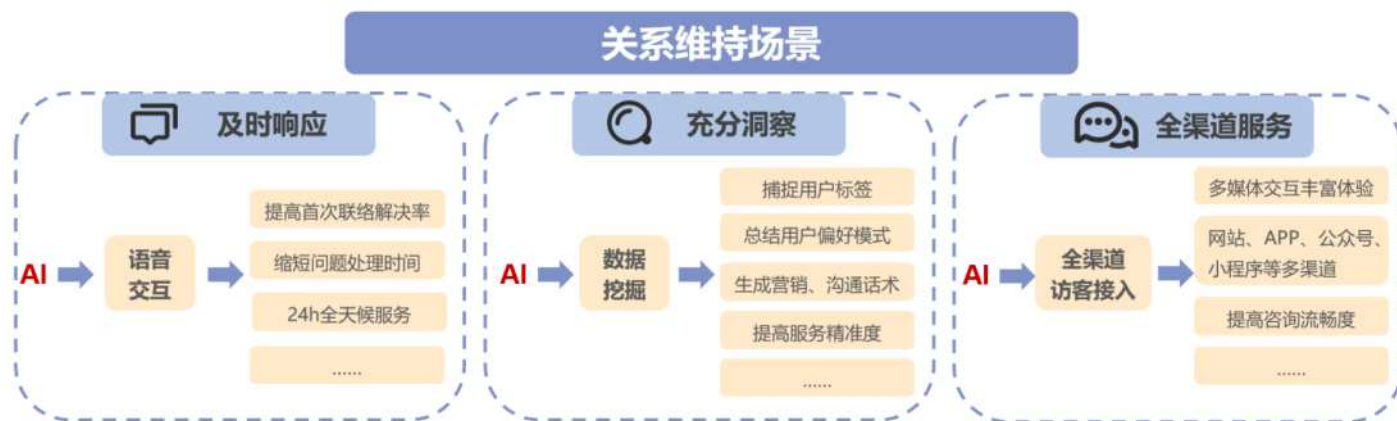
- ✓ 增强销售线索和业务机会评分功能, 优化营销和销售管道
- ✓ 利用智能付款处理和发票匹配功能, 快速清算应收账款
- ✓ 获得由绩效驱动的建议, 打造个性化的客户旅程

来源: SAP 官网, 国金证券研究所

AI 突破了传统的客服管理与服务模式, 帮助企业构建全渠道信息收集、全天候服务管理、精准客户洞察的完整客户联络体系, 实现客户服务质量和与服务效率双重提升。

- 及时响应: AI 具有出色的倾听和理解语音交互能力, 能够及时响应客户、提高首次联络解决率, 并缩短处理时间。例如, 智能客服机器人等工具能保持对客户 24 小时全天候自动化服务, 解决非工作时间无人值班应答的问题, 保障响应速度及业务连续性。
- 充分洞察: AI 通过对客户沟通数据的分析和挖掘, 精准捕捉用户标签, 总结用户偏好模式, 生成对应营销及沟通话术, 提高服务及推荐精准度。
- 全渠道服务: AI 技术可以实现全渠道访客接入, 通过网站、APP、微信公众号、小程序等多种渠道服务客户。客服管理的接入渠道更加丰富, 多媒体的交互形式也为客户提供了更多惊喜。确保了无缝的客户体验, 有效提升客户咨询过程的流畅度与满意度。

图表26: AI+客户关系维持三大落地场景-及时响应、充分洞察、全渠道服务

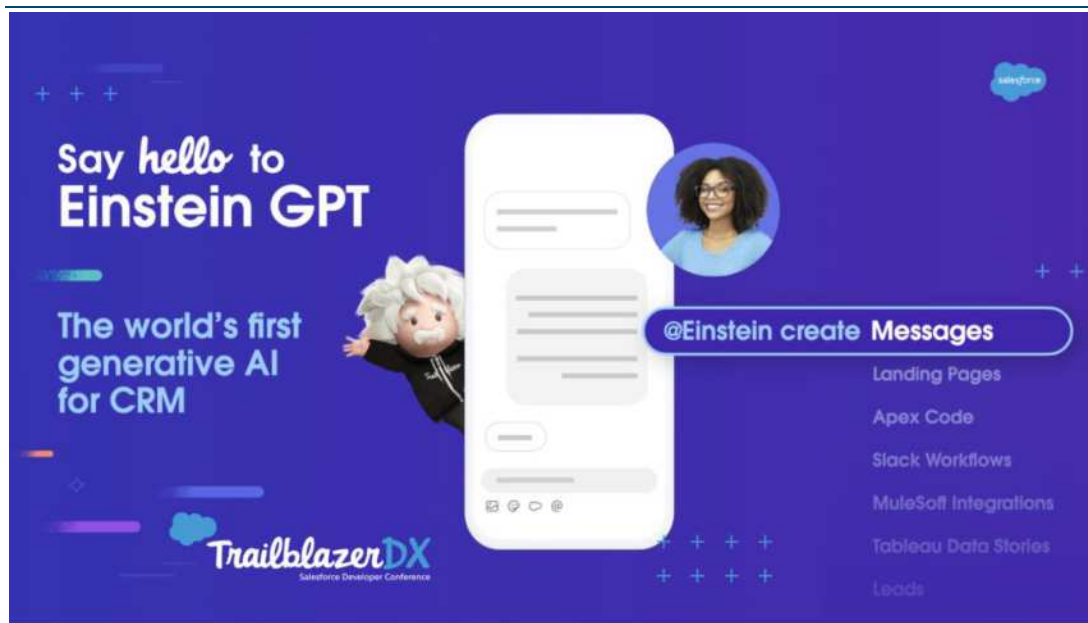


来源: 国金证券研究所

3.2.2 标杆案例: Salesforce, 推出首个 CRM 生成式 AI Einstein GPT

Salesforce 推出了全球首个 CRM 生成式 AI: Einstein GPT。Salesforce 拥有世界排名第一的 CRM 和最强大的客户数据集, 这使得 Einstein GPT 能以其他公司无法比拟的方式生成 AI 内容。

图表27: 全球首个 CRM 生成式 AI——Einstein GPT

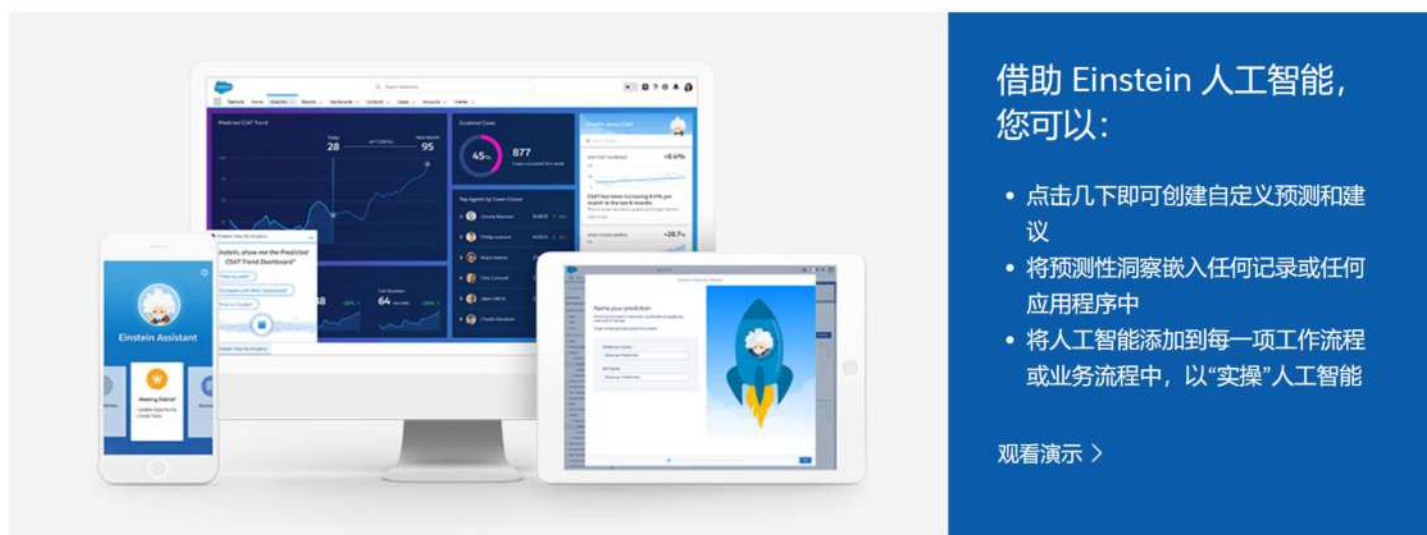


来源: Salesforce 咨询公众号, 国金证券研究所

及时响应方面, Einstein GPT 能够及时对客户的疑问做出回复, 自动生成个性化的座席聊天回复, Einstein GPT 还能自动生成电子邮件, 安排会议, 提高客户沟通效率。

充分洞察方面, Einstein GPT 能在个案总结期间自动生成自然语言摘要, 并将以往的个案笔记生成知识库文章, 形成重点客户信息知识库。另外, 营销人员可以利用 GPT 动态生成个性化内容, 通过电子邮件、移动设备、Web、广告等形式吸引客户和潜在客户, 极大地提升了员工工作效率。

图表28: Einstein GPT 助力智能 CRM



来源: Salesforce 官网, 国金证券研究所

3.2.3 海外一级案例: VC 入局 AI+CRM 关系维持, CRM 有望实现全流程数智化

硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 于 2023 冬季孵化营在“客户关系维持”方向将目光对准包括 Yuma、OpenSight、Sameday 等在内的 7 家初创公司, 基于其在 CRM 领域将 AI 技术与公司产品业务紧密结合, 得到了 Ycombinator 的重点关注和投资认可, 标志着其有望成为最前沿的 AI 创业方向。

图表29: 硅谷头部 VC 机构 Ycombinator 在客户关系维持场景下的投资概览

公司名称	公司简介	与 AI 联系的典型案例
Yuma	Yuma AI 由硅谷资深人士打造，于 2022 年 12 月上线，致力于为企业带来最新最先进的 AI 技术。	利用 AI 技术的最新进展，Ticket Assistant 可以快速准确地分析每张收到的支持工单，以提供个性化的响应或建议采取的最佳行动方案。
OpenSight	OpenSight 是一家专注于客户业务增长的一流数字机构。通过建立以客户为中心的网站，帮助确定企业跨越以实现数字化增长。	OpenSight 是 AI 驱动的客服支持工具。OpenSight 可帮助公司快速扩展其支持功能并更快地解决客户的问题。OpenSight 提供准确的答案和行动解决路径，解决了超过 70% 的进站客户查询。
Sameday	Sameday 是家庭服务领域的经营者，创建了一种对话式 AI 形式，为家庭服务提供商接听电话并记录潜在客户，防止客户流失。	Sameday 作为 AI 驱动的销售代理，可以接听家庭服务提供商可能错过的任何电话，及时跟进并安排集成到潜在客户特定 CRM 中，挽留提供商的潜在流失客户。
Kyber	Kyber 是一款企业支持团队的 ChatGPT，可以及时回答客户问题。	Kyber 正在使用 LLM 使保险业自动化。例如，当指定代理人在销售保单时遇到问题时，他们不必翻阅文件或等待支持人员的帮助，他们只需询问，便可立即收到答案以及答案的链接，方便其交易。
Parabolic	Parabolic 是服务客户支持团队的 AI 助手，可以自动起草随时可以发送的回复。	生成式 AI，可以不断学习。具体来说：1.自动索引企业曾经发给客户的任何回复；2.检测用户的真实意图，独立于特定关键字；3.追加销售模式，根据客户的痛点附加相关的追加销售/交叉销售；4.自动分类，自动标记传入问题并将其分类；5.训练自己在每次被拒绝后进行改进。
Vector	Vector 是世界上第一个对话式数据平台，专注于通过拥有的最重要的数据——“对话”寻找企业与其客户之间隐藏的见解。	Vector 挖掘客户对话中的信息和机会，ChatGPT for B2B 客服。
Clueso	Clueso 是一款一体化产品，它将 RPA 与生成式 AI 相结合，可以爬取任何 SaaS 应用程序并自动生成始终保持最新的导览、视频教程和帮助文章。	将 RPA 与生成式 AI 相结合，可以爬取任何 SaaS 应用程序并自动生成始终保持最新的导览、视频教程和帮助文章，从而智能地引导用户并提高激活率。

来源：硅兔赛跑，国金证券研究所

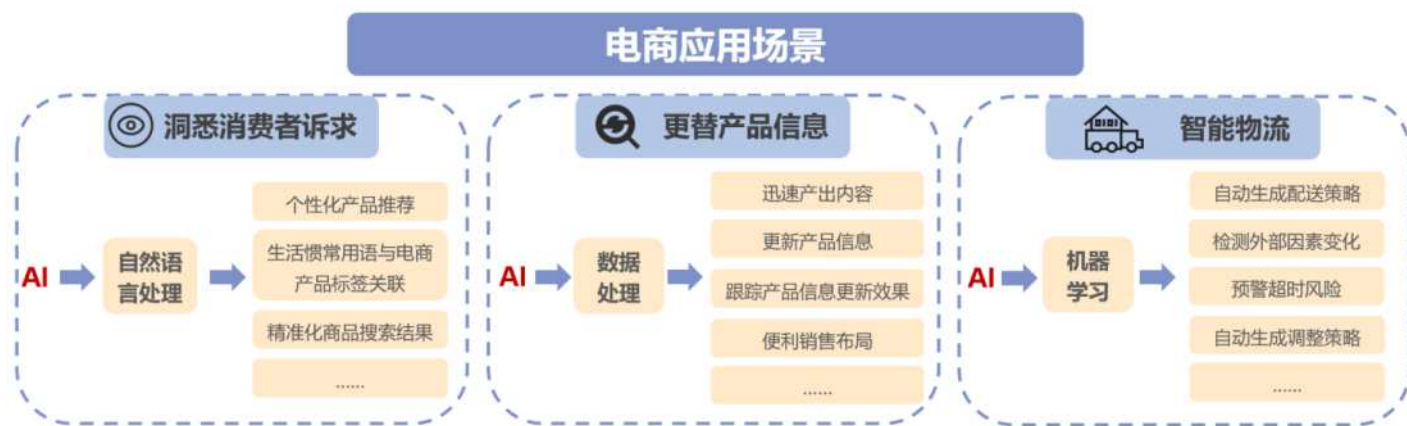
3.3 电商应用场景：打造高效营销，AI 赋能电商行业

3.3.1 场景透视：AI 赋能“洞悉诉求+更替产品信息+智能物流”三大场景

AI 为电商场景的多环节提速增效，降低人力成本，生成营销策略，简化营销步骤，提供更加个性化、高效、智能化的服务，提高用户满意度和忠诚度，促进企业实现低成本高效率的业务发展目标。

- 洞悉消费者诉求：在产品搜索环节，除了个性化产品推荐外，AI 能够通过自然语言处理将生活惯常用语与电商产品标签进行深度关联，精准化商品搜索结果。
- 更替产品信息：时效性对电商企业尤其关键。产品信息需要快速更替、销售布局要考虑全局数据、营销人需迅速产出内容，AI 能够将营销人员从这些繁复琐碎的工作中解放出来。例如，AI 自动搜索产品信息数据库完成电商系统的信息替换与更新；实时监控更换产品图片及文案对销售情况的影响等，方便营销人员根据这些洞见及时调整、优化内容。
- 智能物流：通过机器学习预测趋势，AI 能更加智能和高效地优化每个订单的交付时间及成本。例如，对于送达超问题，AI 能够自动调整策略加快配送速度，还能根据天气和其他相关数据预测物流配送的潜在风险，采取提前改换配送渠道或者更新发货仓库的应答方式。

图表30: AI+电商应用三大落地场景-洞悉消费者诉求、更替产品信息、智能物流



来源: 国金证券研究所

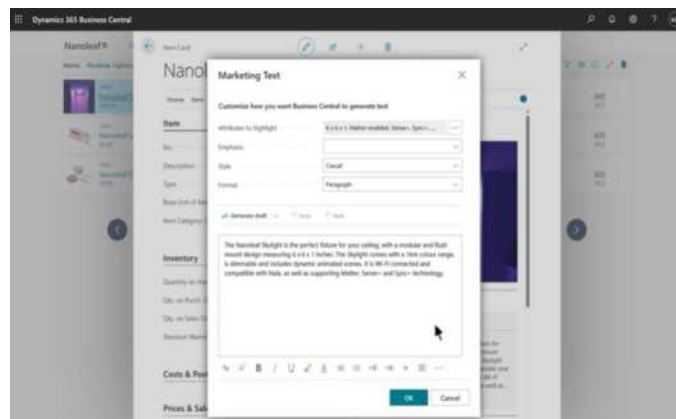
3.3.2 标杆案例: 微软, Copilot 精准定位客户群体, 电商行业应用前景广阔

典型案例: Microsoft 在洞悉消费者诉求方面, 借助 Dynamics 365 Customer Insights 中的 Copilot, 能够生成高度定制化和目标明确的客户分类, 应对复杂的计算并且准确定位特定客户群体。

更替产品信息方面, Copilot 能在几秒钟内自动生成在线商店商品简介, 包含产品的颜色、材料、尺寸等特性, 并能对描述的调性、格式、长短进行定制。

图表31: Dynamics 365 Copilo 分析客户群体

图表32: Dynamics 365 Copilot 智能生成个性化内容



来源: 微软官网, 国金证券研究所

来源: 微软科技公众号, 国金证券研究所

3.3.3 有望受益 1: 微盟集团, AI 赋能去中心化商业系统, 驶入智慧电商服务深水区

随着电商客户对数智化转型的需求日益提升, 微盟持续改进和深化 SaaS 技术和产品, 推出“面向未来的去中心化商业操作系统”——微盟 WOS 新商业操作系统, 进一步满足客户的需求。

微盟 WOS 新商业操作系统的核心优势, 在于其一方面构建了数字应用集成的 SaaS 平台, 可以为商家提供全链路、全场景、一体化的 SaaS 产品和创新应用; 另一方面, 其又提供了数字能力共享的 PaaS 平台以及数字生态创新的共享平台, 可以满足企业的诸多个性化需求。这也意味着, 微盟从纯粹提供 SaaS 服务的公司, 正式向 PaaS 平台服务进军, 踏出了搭建生态的第一步, 有望在 AI 不断加码智慧电商的大背景下持续受益。

图表33: 微盟推出“面向未来的去中心化商业操作系统”，驶入智慧电商服务深水区



来源：微盟官网，国金证券研究所

3.3.4 有望受益 2: 光云科技，携手阿里云打造企业级全渠道智能电商客服解决方案

光云科技与阿里云达成合作，基于阿里云行业领先的自然语言处理（NLP）、机器阅读、知识图谱等核心算法与技术，进一步强化快麦小智的底层技术能力，包括但不限于机器人意图识别、语义理解、多轮对话、知识挖掘、导购营销等核心技术，助力快麦小智以更稳定、更场景化的解决方案赋能商家，特别是规模上亿且有多平台全渠道服务需求的电商企业。融合阿里云的核心技术后，快麦小智客服机器人在问答能力、营销能力上都有了质的提升，现已覆盖多行业领域内的 TOP 商家。光云科技有望在未来 AI 技术的持续赋能下，为电商企业打造更稳定、更立体的企业级多平台、全渠道智能电商解决方案。

图表34: 光云打造“快麦小智”实现电商客服智能化

图表35: 快麦小智实现多系统/多平台的全面覆盖



来源：光云科技官网，国金证券研究所



来源：光云科技官网，国金证券研究所

4. AI+OA: 人机交互重塑办公模式，跨平台数据“有问必答”

随着“AI+大数据”的智慧企业转型，企业的协同办公方式进入智能化时代。基于跨平台数据及人机交互，OA 迎来“有问必答”新模式。

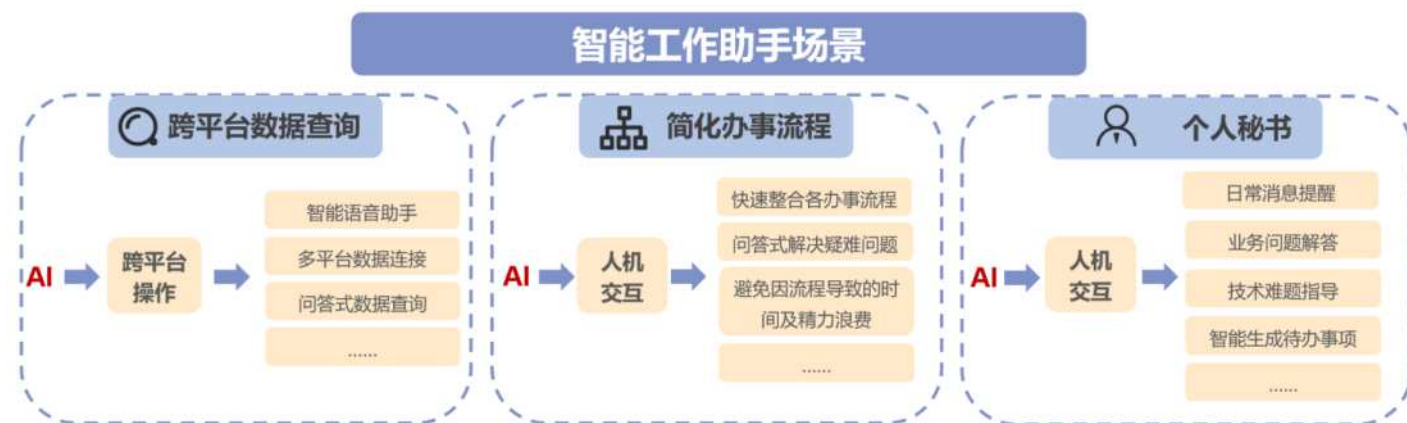
4.1 智能工作助手：解放双手降本增效，AI 赋能协同办公

4.1.1 场景透视：AI 赋能“跨平台数据查询+办事流程简化+个人秘书”三大场景

AI 技术在 OA 场景中快速将人、应用和数据进行匹配，实现多种协同应用场景下的人机交互、智能数据搜索和业务梳理等，解决系统多、界面复杂、找人难、办事难的核心诉求。

- 跨平台数据查询: 智能工作助手通过接入多个平台数据, 通过智能语音助手的形式协助企业员工、企业管理者进行跨平台数据查询, 让工作更加便捷。
- 简化办事流程: 智能工作助手通过问答式对话, 解决员工在行政事务、日常办公中对办事流程不熟悉造成的时间和精力浪费问题。
- 个人秘书: 工作助手能够在日常消息提醒、业务问题回答、技术难题指导等方面给予员工帮助, 并为员工安排每日待办事项, 进行智能时间规划, 提升工作效率。

图表36: AI+智能工作助手三大落地场景-跨平台数据查询、办事流程简化、个人秘书



来源: 国金证券研究所

4.1.2 标杆案例: 泛微网络, 国内 OA 龙头, “四大智能化”办公平台助力协同提升效能

泛微网络是国内 OA 行业龙头企业, 专注于协同管理软件领域, 主要为政企客户提供统一的数字化办公平台。泛微独创的 OA 办公平台具备“四大智能化”特色——行政办公智能化、数据查询智能化、知识问答智能化与业务处理智能化, 满足公司各类管理场景的需求。

泛微 OA 平台功能强大, 如跨平台数据查询方面, 泛微智能办公平台能够直接询问公司截至目前的销售额、个人假期、费用收支等情况, 并给出同期比较, 帮助员工直观了解数据变化。简化办事流程及个人秘书方面, 泛微智能办公平台的“小 E”是每位员工的 7×24 小时智能助手, 为员工在处理问题、学习知识、办理事项、消息提醒等方面答疑解惑, 并对技术和产品问题提供参考等。

图表37: 泛微网络“四个智能化”特色办公平台



来源: 泛微网络官网, 国金证券研究所

4.2 会议管理场景: 实时同步直击痛点, AI 赋能智能会议

4.2.1 场景透视: AI 赋能“信息管理+内容管理+记录梳理+信息传递”四大场景

随着远程办公模式的逐渐普及, 智能会议解决方案成为刚需, 当前的会议系统往往存在设备互联繁琐、会议记录混乱、内容梳理繁琐等痛点, 智能会议的语音实时转写、智能记录

会议摘要、会议信息管理等功能大幅提高信息整理效率。

图表38: AI 赋能智能会议管理, 大幅提高信息整理传递效率

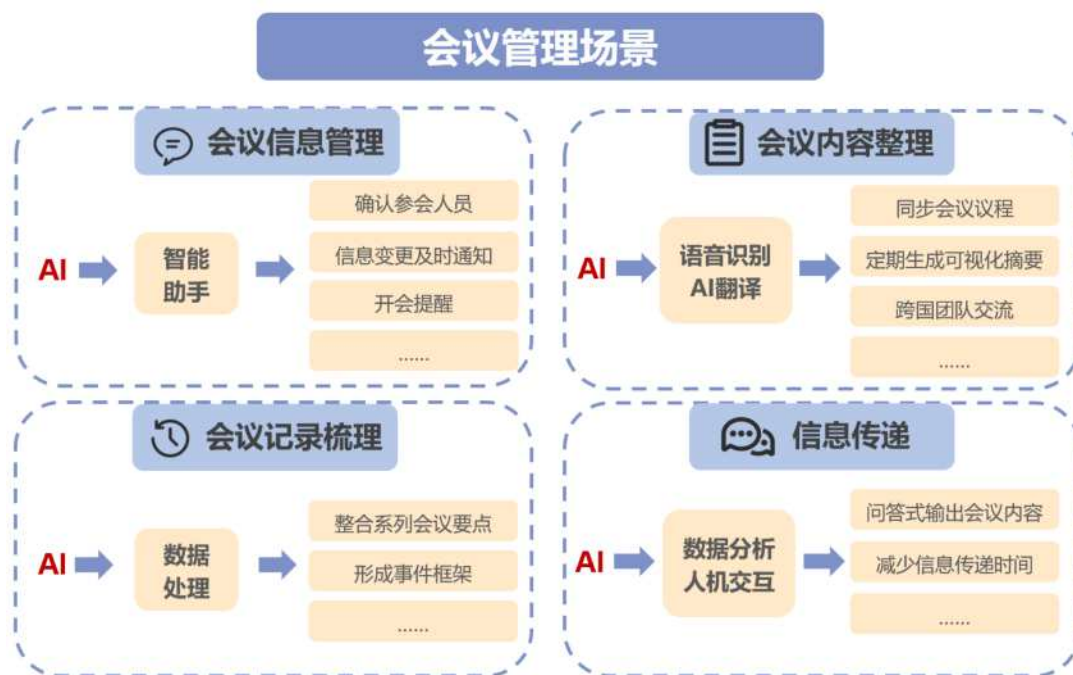


来源: 讯飞听见官网, 国金证券研究所

AI 为会议管理场景在会议信息管理、会议内容整理总结、会议历史记录梳理和非与会人员信息传递等方面存在进一步赋能的空间。

- 会议信息管理: 会议管理场景中下的会议助手能够确认参会人员, 做到信息及变更及时通知、开会提醒以及会后报告发送等操作, 有利于员工进行时间管理, 让团队协作更加丝滑。
- 会议内容整理: AI 在生成会议内容整理方面存在较大应用空间。通过语音识别、逐字记录实时同步会议进程, 定期生成可视化摘要, 并智能推送初步方案建议。语言方面, AI 翻译能够协助跨国团队进行更顺畅的团队交流, 生成多语言会议纪要。
- 会议记录梳理: 对于某一重要业务或重大事件的商讨及合作, 一次会议无法解决问题, 往往存在系列会议。AI 纵向整合历史会议的零碎要点, 形成完整的事件框架, 帮助企业明晰核心脉络, 提高沟通效率。
- 非与会人员信息传递: 非与会人员通常通过观看视频回放或阅读会议纪要的方式了解会议内容, 缺乏效率、时效性与准确性。通过人机交互, AI 能够实现问答式输出会议内容, 快速解答用户关心的方面, 大幅减少信息传递时间。

图表39: AI+会议管理场景四大落地场景-信息管理、内容管理、记录梳理、信息传递



来源: 国金证券研究所

4.2.2 标杆案例: 微软, Copilot 高效汇总整理会议信息, 为 Teams 会议转型赋能

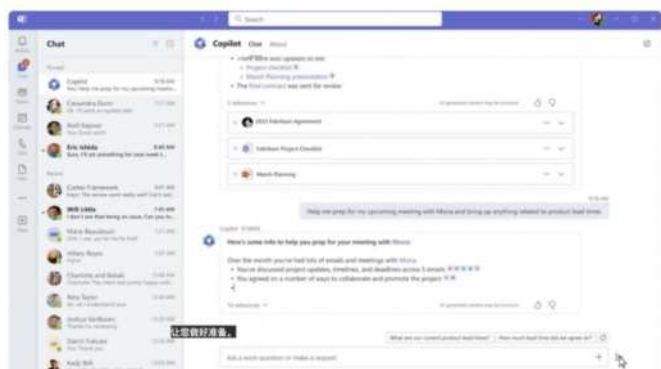
会议信息管理方面, Microsoft 借助 Microsoft Graph 将来自用户的 Word、PPT、电子邮件、日历、备忘录、联系人的数据汇集在一起。用户可以要求 Copilot 准备与某位客户的会议, Copilot 就会汇总各种来源的信息, 在几秒钟内整理出一份总结报告。

会议内容整理方面, Microsoft 的 Teams 通过输入相关指令, Copilot 能够实现实时总结、归纳会议要点, 给予关于后续讨论和待办事项的建议等功能。

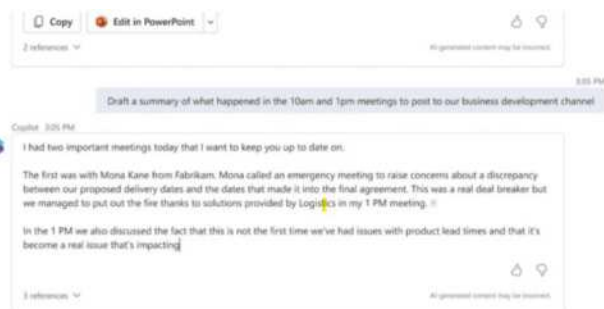
会议记录梳理方面, Microsoft 能一次性生成多个会议的纪要并进行简要总结, 鼠标悬停在文字上, 就能获取更多详细信息, 以便及时查漏补缺。

图表40: Copilot 协助会议信息管理

图表41: Copilot 几秒钟生成会议纪要



来源: 智东西, 国金证券研究所



来源: 智东西, 国金证券研究所

5. 投资建议

企业数智化转型背景伴随本轮 AI 浪潮驱动, 人工智能配合企业服务多场景的解决方案将收益于国内企业服务厂商。推荐关注金蝶国际、浪潮数字企业、汉得信息、赛意信息、普联软件、远光软件、石基信息和用友网络。

图表42: 推荐 AI+企业服务相关标的

公司名称	股票代码	推荐理由
金蝶国际	00268.HK	金蝶国际系领先的企业管理云 SaaS 公司,主要业务包括云 ERP 业务、EBC 云服务及其他金蝶系列云产品,覆盖财务云、供应链云、制造云、人力云等多领域。金蝶在 SaaS EA、SaaS ERM、财务云市场占有率维持排名第一,并连续 18 年稳居中国成长型企业应用软件市场占有率第一。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为-0.07、-0.06、0.03 元,对应-150X、-161X、362XPE。
浪潮数字企业	00596.HK	浪潮数字企业是浪潮集团旗下 ERP 领先企业,业务包括企业管理软件、云服务及物联网解决方案等。云服务业务自 2017 年成为公司发展重心,主要面向大型国有企业提供云服务。拥有云原生、容器等新一代计算架构的平台 GS Cloud、企业级 PaaS 平台浪潮 iGIX 等产品。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为 0.14、0.20、0.39 元,对应 22X、14X、7XPE。
汉得信息	300170.SZ	汉得信息是国内市场上颇具规模的数字化综合服务商,具备全面的企业数字化服务能力。自 2011 年上市以来,公司坚持打磨自主技术平台+自主应用产品+全面实施服务/运维能力体系,近五年营收 CAGR 达 10.5%。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为 0.30、0.45、0.53 元,对应 36X、24X、20X PE。
赛意信息	300687.SZ	赛意信息深耕泛 ERP+智能制造 MOM 领域多年,脱胎于美的 IT 部门,现已形成以泛 ERP 和智能制造为主的整体布局,为企业提供高端软件咨询、实施及集成服务。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为 0.88、1.18、1.48 元,对应 32X、24X、19XPE。
普联软件	300996.SZ	普联软件系国内重要的大型企业管理信息化方案及 IT 综合服务提供商,主要面向石油、石化、建筑、地产及银行、保险行业客户提供管理信息化解决方案,核心客户为中国石油、中国石化、中国建筑、中国海油等大型央企。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为 1.60、2.17、2.79 元,对应 27X、20X、15X PE。
远光软件	002063.SZ	远光软件是国内主流的企业管理、能源互联和社会服务信息技术、产品和服务提供商,由国家电网全资子公司国网数字科技控股有限公司控股。公司扎根能源电力行业,专注为大型集团企业管理信息化逾 30 年,主营产品与服务包括数字企业、智慧能源、信创平台、社会互联等。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为 0.27、0.36、0.45 元,对应 32X、24X、19XPE。
石基信息	002153.SZ	石基信息系国内酒店信息管理系统全面解决方案提供商,主要从事酒店信息管理系统软件开发、销售、系统集成、技术支持与服务业务等。在中国五星级酒店业信息管理系统市占率达 90%以上,独占业内鳌头。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为 0.03、0.10、0.18 元,对应 554X、193X、105X PE。
用友网络	600588.SH	用友网络是中国领先的云服务和软件提供商。在 2010 年开始逐步面向云转型,已成为中国财务 SaaS 和 ERP SaaS 的领先服务商。通过构建和运营商业创新平台(用友 BIP),以平台化、生态化的方式,满足企业客户利用数智技术对产品、业务、组织和管理的创新需求。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为 0.19、0.32、0.46 元,对应 107X、63X、44XPE。
光云科技	688365.SH	光云科技, A 股电商 SaaS 第一股,基于电子商务平台为电商商家提供 SaaS 产品,并在此基础上提供配套硬件、运营服务等增值产品及服务,专注于为企业提供电商运营的全链路解决方案,致力于成为全球企业软件服务领域的领跑者。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为-0.11、0.02、0.08 元,对应-165X、830X、216XPE。
微盟集团	02013.HK	微盟为众多商家提供海量应用与产品服务,并面向电商零售、商超生鲜、餐饮、跨境、购百等行业提供数字化升级解决方案,致力于为商家打造去中心化的数字化转型 SaaS 产品及全链路增长服务,助力商家经营可持续增长。Wind 一致预测 23、24、25 摊薄 EPS 分别为-0.19、-0.06、0.00 元,对应-17X、-57X、3888X PE。
北森控股	09669.HK	北森是中国领先的人力资源科技公司,通过创新的一体化 HR SaaS 及人才管理平台——iTalentX,为企业提供人力资源管理场景中所有技术和产品,包括 HR 软件、人才管理技术、员工服务生态、低代码平台的端到端整体解决方案。

来源: Wind, 国金证券研究所(注: 盈利预测及估值来自 Wind 一致预期。)

6. 风险提示

■ 海外基础软硬件使用受限。

若因国际关系等原因，高算力 GPU 等基础硬件或计算框架等基础软件使用受限，可能会对国内人工智能算法应用产生影响。

■ AI 应用落地不及预期。

若各赛道商业应用场景无法按预期落地，或相关场景客户没有较强的付费意愿，可能会对各公司 AI 布局创收产生影响。

■ 行业竞争加剧风险。

若相关企业加快技术迭代和应用布局，整体行业竞争程度加剧，将会对行业内已有企业的业绩增长产生威胁。

行业投资评级的说明:

买入: 预期未来 3-6 个月内该行业上涨幅度超过大盘在 15%以上;

增持: 预期未来 3-6 个月内该行业上涨幅度超过大盘在 5% - 15%;

中性: 预期未来 3-6 个月内该行业变动幅度相对大盘在 -5% - 5%;

减持: 预期未来 3-6 个月内该行业下跌幅度超过大盘在 5%以上。

特别声明:

国金证券股份有限公司经中国证券监督管理委员会批准,已具备证券投资咨询业务资格。

本报告版权归“国金证券股份有限公司”(以下简称“国金证券”)所有,未经事先书面授权,任何机构和个人均不得以任何方式对本报告的任何部分制作任何形式的复制、转发、转载、引用、修改、仿制、刊发,或以任何侵犯本公司版权的其他方式使用。经过书面授权的引用、刊发,需注明出处为“国金证券股份有限公司”,且不得对本报告进行任何有悖原意的删节和修改。

本报告的产生基于国金证券及其研究人员认为可信的公开资料或实地调研资料,但国金证券及其研究人员对这些信息的准确性和完整性不作任何保证。本报告反映撰写研究人员的不同设想、见解及分析方法,故本报告所载观点可能与其他类似研究报告的观点及市场实际情况不一致,国金证券不对使用本报告所包含的材料产生的任何直接或间接损失或与此有关的其他任何损失承担任何责任。且本报告中的资料、意见、预测均反映报告初次公开发布时的判断,在不作事先通知的情况下,可能会随时调整,亦可因使用不同假设和标准、采用不同观点和分析方法而与国金证券其它业务部门、单位或附属机构在制作类似的其他材料时所给出的意见不同或者相反。

本报告仅为参考之用,在任何地区均不应被视为买卖任何证券、金融工具的要约或要约邀请。本报告提及的任何证券或金融工具均可能含有重大的风险,可能不易变卖以及不适合所有投资者。本报告所提及的证券或金融工具的价格、价值及收益可能会受汇率影响而波动。过往的业绩并不能代表未来的表现。

客户应当考虑到国金证券存在可能影响本报告客观性的利益冲突,而不应视本报告为作出投资决策的唯一因素。证券研究报告是用于服务具备专业知识的投资者和投资顾问的专业产品,使用时必须经专业人士进行解读。国金证券建议获取报告人员应考虑本报告的任何意见或建议是否符合其特定状况,以及(若有必要)咨询独立投资顾问。报告本身、报告中的信息或所表达意见也不构成投资、法律、会计或税务的最终操作建议,国金证券不就报告中的内容对最终操作建议做出任何担保,在任何时候均不构成对任何人的个人推荐。

在法律允许的情况下,国金证券的关联机构可能会持有报告中涉及的公司所发行的证券并进行交易,并可能为这些公司正在提供或争取提供多种金融服务。

本报告并非意图发送、发布给在当地法律或监管规则下不允许向其发送、发布该研究报告的人员。国金证券并不因收件人收到本报告而视其为国金证券的客户。本报告对于收件人而言属高度机密,只有符合条件的收件人才能使用。根据《证券期货投资者适当性管理办法》,本报告仅供国金证券股份有限公司客户中风险评级高于 C3 级(含 C3 级)的投资者使用;本报告所包含的观点及建议并未考虑个别客户的特殊状况、目标或需要,不应被视为对特定客户关于特定证券或金融工具的建议或策略。对于本报告中提及的任何证券或金融工具,本报告的收件人须保持自身的独立判断。使用国金证券研究报告进行投资,遭受任何损失,国金证券不承担相关法律责任。

若国金证券以外的任何机构或个人发送本报告,则由该机构或个人为此发送行为承担全部责任。本报告不构成国金证券向发送本报告机构或个人的收件人提供投资建议,国金证券不为此承担任何责任。

此报告仅限于中国境内使用。国金证券版权所有,保留一切权利。

上海	北京	深圳
电话: 021-60753903	电话: 010-85950438	电话: 0755-83831378
传真: 021-61038200	邮箱: researchbj@gjzq.com.cn	传真: 0755-83830558
邮箱: researchsh@gjzq.com.cn	邮编: 100005	邮箱: researchsz@gjzq.com.cn
邮编: 201204	地址: 北京市东城区建内大街 26 号	邮编: 518000
地址: 上海浦东新区芳甸路 1088 号	新闻大厦 8 层南侧	地址: 中国深圳市福田区中心四路 1-1 号
紫竹国际大厦 7 楼		嘉里建设广场 T3-2402