

AI驱动的组织重构与业务重构

绚星智慧科技(原云学堂)AI实践白皮书

企业智能转型的实战样本



目录

引言： 通往智能体时代的实践指南	01
01 未来已来：通往 AI 智能体时代 多智能体崛起，重塑 AI 发展路径 AI 时代新的管理思维 AI 是“革命性的新生产力”，不是插件而是重构 AI 转型，企业在现实中创新已经发生 企业 AI 应用的三重底线	03
02 AI 转型战略框架：系统化思考与演进路径 战略总览：三位一体的 AI 战略体系 战略实施路径：三阶段跃迁模型	11
03 平台基座：平台化能力建设 企业级智能生产力平台：绚星智立方 AI Box	17
04 组织机制保障：构建 AI-ready 组织 “四位一体”的 AI 治理架构 跨部门协作机制	20
05 流程重构：从人为中心到 AI 原生的进化 流程重构的战略意义 流程重构的方法论体系 流程专委会：流程重构的组织保障	24
06 岗位能力重构：推动全员能力跃迁 AI 时代人才能力模型转变：人才 3D 模型 不同层级能力要求 能力培养闭环体系	30
07 工作场景落地：智能体实践案例 AI 场景全景图 多点开花：各部门智能体探索	35
08 AI 在业务场景的落地 绚星绚才 TalentNova 绚星睿学 NeoLearning 绚星慧销 SaleSmart	47
09 数据安全与合规：企业级 AI 的基石 AI 智能体六大安全问题 四级安全体系 贯穿全生态的安全治理体系	53
10 战略焕新：从内部赋能到外部输出 科技与人本的十字路口	56
11 行业赋能：AI 转型方法论 “理解 - 拆解 - 启动 - 进化”四步法 六步实践框架 AI 点位选择原则	59
12 企业的 AI 转型指南 转型如何起步 AI 转型的三大支柱 警惕转型路上的“陷阱” 行动路线图	64

引言： 通往智能体时代的实践指南

在生成式 AI 和多智能体（Agent）技术飞速发展的当下，企业面临的不再是“要不要用 AI”，而是“如何高效落地”，实现真正的生产力跃迁。

这份《AI 驱动的组织重构与业务重构：绚星智慧科技（原云学堂）AI 实践白皮书》正是为此而来。作为一家深度布局企业级 AI 应用的科技公司，绚星智慧科技率先将智能体应用落地于自身全流程业务中，从平台建设到跨部门部署，再到业务场景中的实际成效，积累了完整的组织级 AI 转型经验。如今，我们将这一系列真实可复用的路径、组织机制和实践方法开放呈现，供更多企业参考借鉴。

定位：在 AI 智能体快速发展的推动下，企业正面临从“流程驱动”到“智能驱动”的范式跃迁。技术的浪潮汹涌而至，但多数组织仍处在认知与行动的混沌中。

AI 时代“企业三问”：

1. 人如何重构？——AI 时代，岗位的能力模型与工作方式将如何变化？员工应成为怎样的新型人才？
2. 组织如何重构？——一个真正具备 AI 驱动力的高效组织，其结构与机制应是什么范式？
3. 业务如何重构？——AI 不只是叠加在原有业务上的工具，而是触发新的交互与服务模式，企业应如何打造具备持续增长力的智能业务系统？

本白皮书正是绚星基于三问的深度实践回应。通过系统呈现“组织机制 + 岗位工作 + 流程重构 + 员工能力 + 数据安全 + 业务发展”的六大重构路径，勾勒出一个具备“AI-ready 能力”的企业是如何一步步构建而成的。

这份报告为谁准备？

我们理解，不同角色在面对 AI 转型时的关注点不尽相同，因此本报告内容设计兼顾了多个典型读者群体的真实需求：

读者类型	典型角色	他们最关心的问题
企业主/高管	CEO / CHRO / CIO / 部门负责人	我如何能落地AI？能带来什么效率提升？组织如何跟得上？
创新探索者	AI创新推动者 / 业务变革负责人	Agent到底能解决哪些实际问题？我应该从哪一步开始？
企业内部员工	销售 / 市场 / 产品等业务岗位	我能如何利用智能体提效？如何更好理解与用好它们？

您将在这份白皮书中看到：

- **一个行业样本：**绚星智慧科技的 AI 战略布局与转型细节首次系统公开，展示构建历程；
- **一套转型路径：**从组织视角出发，揭示如何围绕岗位、数据与流程，构建高效、实用的智能体体系；
- **一组可借鉴实践：**智能体落地案例，涵盖销售、人力、研发、客服等核心部门，展示真实的降本增效结果；
- **一个合作可能性：**我们诚邀志同道合的客户、伙伴，共建企业智能体生态，共同推动 AI 组织力跃迁。

这不仅是一份报告，更是一份邀请。我们愿与所有探索 AI 变革之路的企业，一同走向真正由智能体驱动的新型生产方式。



01

未来已来：

通往 AI 智能体时代

多智能体崛起，重塑 AI 发展路径

随着 ChatGPT、DeepSeek 等大语言模型在多语言理解、逻辑推理及跨模态数据处理能力上的突破性进展，人工智能技术已从底层基础能力构建，迈向规模化落地应用的新阶段。大模型技术的日益成熟，特别是在上下文学习、指令跟随与长程记忆机制上的优化，为企业级 AI 智能体的部署提供了坚实的技术底座。2025 年，AI 智能体（AI Agent）作为人工智能技术的高阶形态，在算法创新与商业场景深度耦合的双轮驱动下，已从技术概念演变为重构企业运营范式的核心引擎。

这类智能体不仅继承了大型语言模型的“认知大脑”——包括自然语言交互、复杂逻辑推演和情境化知识生成等能力，更通过整合自主决策框架、工具调用接口及多步骤任务编排系统，实现了从被动响应到主动执行的质变飞跃。典型表现为：智能体能够独立解析模糊的业务需求、调用企

业内部系统（如 ERP/CRM）、操作数字界面执行跨平台任务，最终嵌入企业端到端业务流程，成为数字化生产力生态中不可或缺的组成部分。

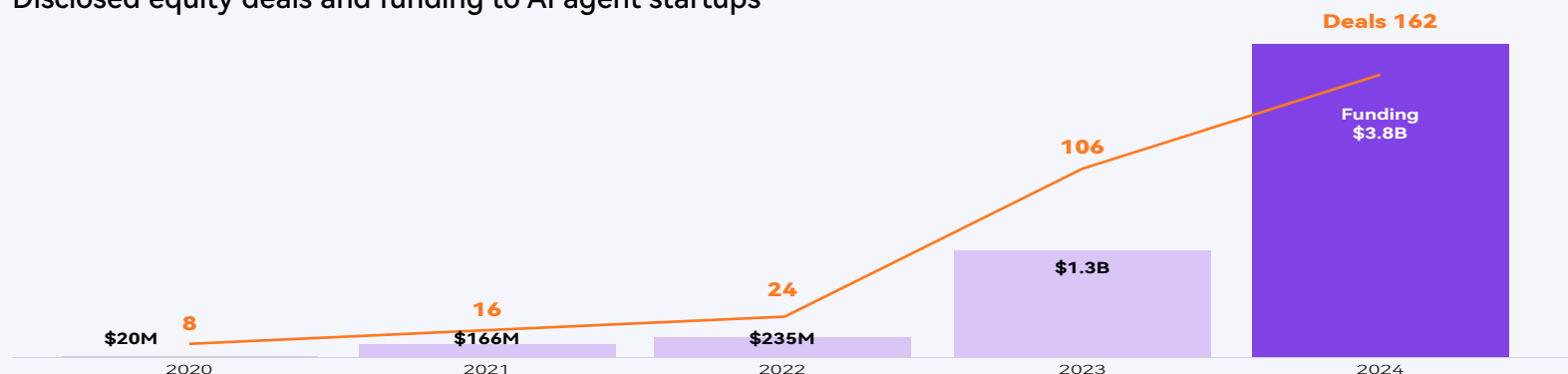
在应用潜能持续释放的背景下，全球头部科技企业纷纷加速智能体产品化进程。Microsoft 通过 Copilot Vision Agents 深度集成 Dynamics 365 和 Microsoft 365 workflow，实现销售线索自动追踪、合同条款智能审核及跨部门任务流转。Anthropic 推出的 Claude 采用“数字行为模拟”技术，可模拟人类员工在图形界面中的点击、滚动、表单填写等操作，有效解决企业内部遗留系统的自动化改造难题。Salesforce 的 Einstein 智能体则聚焦 CRM 场景革新，构建基于实时客户数据的个性化推荐引擎，驱动销售预测准确率提升与客服工单处理效率倍增。这一系列商业化实践标志着智能体技术已跨越实验室阶段，进入企业核心运营场景的价值深水区。

市场热度在供需两侧同步显现。需求端企业积极拥抱智能体转型，CB Insights 2024 年行业报告显示：美国上市公司在财报电话会议中提及“智能体部署”的频率同比增长 400%，尤其在金融服务、医疗健康与制造业领域形成显著集群效应。资本层面同步响应，2024 年全球 AI 智能体相关企业的风险投资总额攀升至 38 亿美元，其中面向垂直行业的任务型智能体开发平台获资本密集加注。值得关注的是，智能体的价值创造逻辑正从效率工具向战略资产演进——企业通过构建专属智能体矩阵，不仅



AI agents have entered the conversation

Disclosed equity deals and funding to AI agent startups



Source: CB Insights financing data (as of 2/27/2025). For the purposes of a funding analysis, excludes LLM developers and companies where agents are not their primary product offering (e.g., Replit, Intercom, etc.). Includes agentic applications and agent-specific infrastructure.

CBINSIGHTS

AI 智能体在财报会议中被提及的次数及投资金额 资料来源: www.cbinsights.com

实现操作层人力替代, 更在客户洞察创新与敏捷决策支持层面形成竞争壁垒。

当前, AI 智能体在企业场景的渗透已形成不可逆的趋势。其技术演进路线遵循“单任务代理→多代理协作→生态化智能体网络”的发展路径。随着 AI 智能体的发展, 领先企业正在尝试以 AI 建立“企业智能生产力”, 即在工业级 AI、大数据与自动化技术的底座之上, 将企业的知识资产、岗位技能和

业务流程深度智能化, 与信息系统和业务链条全面打通, 并通过可信治理框架下的人机协同机制, 重塑组织的决策逻辑、运作流程、人才角色与文化基因。使 AI 如何真正嵌入业务流程, 创造可量化的价值。引用绚星智慧科技创始人 & CEO 卢睿泽的观点: 智能生产力 = AI 技术 × AI 人才 × AI 组织的协同演进。

无论企业主动拥抱还是被动适应, 智能体时代重构商业规则的进程已然开启。



AI 时代新的管理思维

自亚当·斯密在《国富论》中提出分工可以有效提升劳动效率以来，此后的管理学研究中，如何通过更加合理、有效地分工提升效率构成了组织管理的主线。

工业革命时代，企业侧重于通过科层制进行标准化、专业化的管理，强调机械化管理和权威层级，以效率提升为核心。这一时期，代表性的管理理论是泰勒的科学管理理论，即通过标准化流程和分工提升效率。法约尔的一般管理理论，从职能分工的角度，构建了计划、组织、指挥、协调、控制的五大管理职能，核心思想是以管理的控制作用加强企业的执行力。马克思·韦伯的官僚制理论进一步将层级结构制度化，强调规则、权威与专业化分工。这一阶段的理论解决了工业化初期大规模生产的效率瓶颈问题，但也导致组织僵化、忽视人性需求的弊端。

伴随着技术进步，企业中知识的价值开始凸显。20 世纪 90 年代开启的知识经济时代催生了企业向柔性组织的转型。这一时期的理论突破了工业时代的机械控制思维，转向关注知识创新与协同演化。彼得·圣吉的《第五项修炼》提出学习型组织，强调通过系统思考、团队学习和心智模式突破来构建组织的动态适应能力，其核心是将组织视为活的生命系统。同期，加里·哈默尔和普拉哈拉德的经典论文《企业核心竞争力》指出，企业

持续竞争优势源于知识整合能力与核心专长的培养。这些理论共同推动了组织管理从封闭科层向开放协作网络的转型，知识共享取代标准化指令成为管理的主旋律。这一时期，知识的专业化，取代劳动分工的专业化，成为主流。

人工智能技术的爆发式发展正在重塑 AI 时代的组织管理逻辑，其核心特征体现为人机协同与生态化治理的融合。埃里克·布林约尔松在《人机共生：在 AI 时代繁荣》中论证了新型分工模式：算法系统承担数据分析和流程优化任务，人类则聚焦创造力、战略决策与伦理判断。这种重构催生了去中心化的组织形态，如阿里研究院《人机协同的未来组织》提出的“智能组织三要素”模型（算法、数据、协作平台），强调算法驱动的自主决策单元通过网络化协作实现价值创造。当 AI 越来越多的向管理决策领域渗透，伦理治理成为新的焦点。世界经济论坛《第四次工业革命白皮书》及卢西亚诺·弗洛里迪的《人工智能伦理学》均警示需建立算法透明度、责任追溯与人文价值保障机制。AI 时代的组织管理，呈现出从“机械执行体”向“人机共生生态”的跃迁。

AI 是“革命性的新生产力”，不是插件而是重构

人工智能之所以成为“革命性的新生产力”，是因为其从“效率工具”转变为“系统重构者”。如果企业仅仅尝试在现有工作流程中，将 AI 作为提升效率

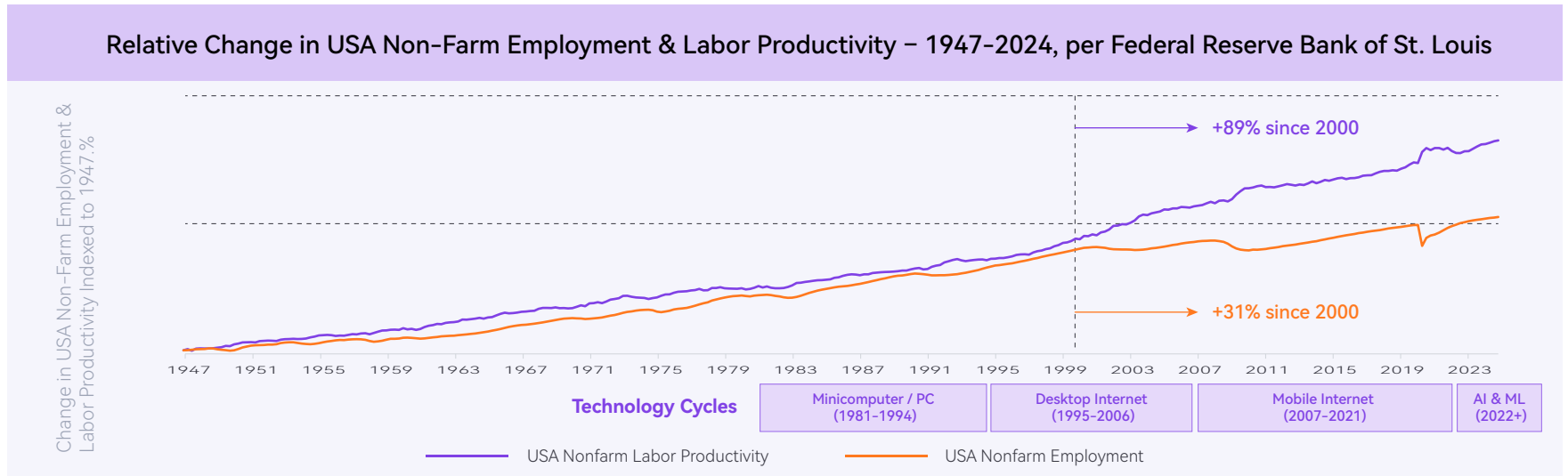


的工具插件部署，虽然短期内可以为企业带来效率提升，但当 AI 普及之后，企业获得的红利型机会将迅速消失。

当前生成式 AI 的本质并非简单提升局部效率，而是从根本上重构企业的业务架构与管理范式。与传统 IT 工具的本质区别在于，生成式 AI 通过“感知—认知—决策—行动”的闭环创造了自主价值创造能力，这使企业生产力跃迁呈现系统性重构特征。在业务层面，AI 驱动的解构与再生正在重塑价值链形态，如 Salesforce 的 Einstein 智能体将传统销售流程解构为需求识别、动态定价、风险模拟等原子化任务单元，由智能体集群自主协同完成。伴随业务重构而来的是组织形态的进化。麦肯锡对领先企业的研究表明，AI 驱动的决定自动化使管理层级缩减至 1.8 级（传统企业

平均 4.7 级），中层管理者开始转型为“智能体训练师”，形成算法掌握标准化决策权，人类聚焦模糊边界处置的新型权力结构。企业核心竞争力壁垒的演变，进一步凸显了 AI 对生产力重构的深度。当传统企业依赖规模经济效应（如汽车企业庞大的生产线）与品牌认知（如可口可乐）时，AI 时代护城河已转向数据闭环速度与专业领域知识深度：特斯拉 Autopilot 凭借每 100 万辆车的日行驶数据反哺模型迭代，可以大幅缩短导航算法的迭代周期，形成指数级增强的“数据飞轮”。

作为一种革命性的生产力，AI 带来生产力提升在宏观经济层面也得到印证，以美国劳工部统计数据为例，在人工智能时代，劳动效率（蓝线）相较其他时代，有显著提高。



美国不同时期劳动生产率变化趋势 资料来源: Bond.Trends – Artificial Intelligence.



AI 转型，企业在现实中创新已经发生

随着 AI 智能体技术在企业中逐渐规模化落地，全球领先企业正通过重构业务流程与决策机制，将智能体深度融入战略执行体系，实现从效率提升到模式创新的突破。

Fireflies：将笔记变为协作中枢

在今天，记录的需求在工作生活中处处可见，例如在医疗、法律和政府领域。在美国的转录市场，仅医学领域就有大约 10 万名抄写员，占医生总人数的 1/10。研究显示，2020 年美国 transcription 市场容量高达 216 亿美元，2021 年增长至 23.8 亿美元。

随着 AI 的兴起，这个以传统以人力驱动的古老行业，正在被彻底颠覆。

Fireflies 支持 69 种语言，实时转录准确率高达 95%，几分钟内便能完成会议的转录、摘要、行动项提取。但这只是它的“起点”。真正让 Fireflies 拉开与竞争对手差距的，是它强大的生态连接能力和 AI 协作引擎——它不只是做笔记，更在重构整个团队的信息流和执行流。它打通了从“听懂”到“做事”的中间断点，让会议不再只是记录，而是直接推动执行。例如：客户在会议中提的需求，自动生成任务并写入 Slack 提醒相关负责人；团队讨论的技术方案，Fireflies 自动写入 Notion 备忘；销售跟进细节，

一键录入 CRM 系统。

目前，Fireflies 已上线 200 多个面向不同职能的“AI 代理”，分别适用于不同角色和应用场景，如销售、营销、招聘、运营和管理、客户支持等。在招聘环节，在完成面试后，招聘团队可以使用 Fireflies AI 应用（例如“文化契合度提取器”和“候选人反馈聚合器”）生成候选人评分卡。

每个部门都有不同的语言和协作方式，而 Fireflies 通过定制化的 Agent，理解这些“部门方言”，并帮你自动执行会议后的任务。Fireflies 显然已经越过了记录的边界，正努力成为一个真正能“听懂人话、推动团队”的智能协作中枢。

Glean：用 AI 重塑企业决策系统

Forrester 在 2023 年《企业数据生存报告》中警示：72% 的企业正面临知识流动性危机。其本质，是数字化转型深水区的结构性断裂：

1. 时空裂痕：静态索引机制使知识保鲜期不足 48 小时。某跨国零售集团因促销信息未及时同步，导致 2.7 亿美元潜在损失。
2. 权限迷宫：平均 5.7 个权限层级阻断协作，医疗科研数据调取需跨越多重合规壁垒。



3. 认知断层: 85% 的非结构化数据(会议记录、语音日志等)无法被解析, 某科技公司 CEO 曾误用过期财务报表。

传统知识管理系统, 如同用纸质地图导航自动驾驶汽车——系统越复杂, 信息越碎片, 组织反而越“失忆”。

面对企业复杂的知识系统, 如何从知识检索转变为决策洞察?

Glean 的解法是重构知识生命周期的技术基因。其实时索引引擎每秒处理 20,000+ 文档更新, 配合 RAG (检索增强生成) 技术构建的多模型协作网络。在德国电信的实践案例中, 这套系统使万名员工的信息获取效率提升 200%, 工程师处理故障时间从 45 分钟压缩至 15 分钟。

Glean 重建了企业知识获取的基本逻辑。其自然语言处理引擎能够穿透文档库、通讯记录、专业数据库等异构信息源, 形成语义连贯的认知网络。其实时索引功能允许员工随时访问最新信息, 同时确保数据权限合规。此外, Glean 的生成式 AI 技术显著提升了文档摘要生成的速度与效率, 使用户能够在短时间内获取精准的信息。这种能力不仅提高了信息检索的准确性, 还大幅减少了员工在查找信息上的时间投入。

在电商平台 Super.com 的实践中, 生成式 AI 将分散在 Confluence、Slack、Zendesk 的客户洞察实时聚合, 使月度跨部门会议准备时间减少

1000 小时。更关键的是其实时映射技术, 当产品参数变更时, 相关文档、培训材料、客服话术会自动同步更新, 彻底消除了企业知识库的“时空裂痕”。

Glean 的真正野心, 不是成为“更好的搜索工具”, 而是重建企业获取、理解与应用知识的基本逻辑。在 AI 驱动的知识经济中, 企业的竞争优势, 将越来越多地取决于其认知基础设施的强度——即组织将数据转化为洞察、将洞察转化为行动的速度与精度。这不仅是技术的胜利, 更是对“企业如何思考”这一根本命题的重新定义。



企业 AI 应用的三重底线

企业中的先行者，已经开始探索生成式 AI 在企业中的部署，并已产生良好的成效。但是，要让生成式 AI 真正发挥作用，企业还需要跨过以下三个瓶颈：

1. 认知瓶颈：仍将 AI 视为“工具”而非“范式变革”。
2. 机制瓶颈：缺乏跨部门协同与 AI 场景规划机制。
3. 能力瓶颈：组织岗位与人才能力尚未重构。

企业仍将 AI 智能体视为“效率工具”而非“业务范式重构者”，缺乏对“场景 + 流程”双维协同的系统性认知。多数企业仅关注单点任务自动化（如用 Chatbot 替代客服话术），未意识到智能体需通过场景原子化分解重构价值链。例如某保险集团在陈旧核保流程中强行部署 AI，结果错误率反超人工。原因在于，其未重构数据闭环与精算规则。其次，企业缺乏工业级的智能体的工具，缺乏评估智能体是否达到工业级的评估方法。

当智能体从技术实验跃升为生产力核心，传统组织机制暴露“四无困境”：无数据互通、无责任闭环、无算力调度、无演进路径。

智能体驱动的生产关系变革遭遇人才结构代际断层与组织文化惯性双重

阻击。在人才维度，复合型能力荒成为首要障碍。其中的深层矛盾在于传统 IT 团队擅长规则引擎配置，而智能体生态需“场景规划师”（懂业务语义拆解）+“流程架构师”（通晓多智能体协作）的复合型人才——而这类新型人才很难在市场中直接获得。在组织维度，权责倒置与文化冲突加剧转型阻力。例如，企业中，有些尝试促进中层管理者转型为智能体训练师，但考核仍按原 KPI 执行，导致人机协同沦为人类辅佐 AI。

AI 的价值始终源于对业务本质的深刻理解。技术会迭代，但“解决问题、创造价值”的商业逻辑不变。企业级 AI 与实验性项目的本质区别在于，它不是游离于核心业务流程之外的附加组件或技术玩具，而是深度内嵌、与业务场景共生共荣的价值引擎。要实现这种深度融合，需要企业做到：

1. AI 与业务场景深度融合；
2. 企业业务需要深度重构；
3. 企业专业流程重构。

许多企业在引入生成式 AI 时，往往聚焦于技术能力本身，却忽略了这些能力是否能嵌入具体业务链条，形成端到端的任务闭环。真正的场景融合，不是将 AI 作为一个独立模块插入现有流程，而是以场景原子化的方式，重新定义任务边界与执行逻辑。这意味着场景必须真实。例如，在保险



领域，AI 介入的不是抽象的客户服务，而是“理赔材料初审中的条款匹配”或“投保信息缺失的自动补全”。

当前多数 AI 失败案例的根源，并非技术不足，而是流程未变。企业试图在陈旧的组织架构与僵化的审批机制中植入 AI，导致人机协作错位、责任模糊、效率反降。真正的工业级 AI 部署，要求企业进行业务逻辑的逆向重构——即不再问“AI 能在哪用”，而应问“如果 AI 是执行者，流程应该如何设计？”

AI 是玩具还是工具，其核心区别之一在于可靠性。企业级 AI 必须嵌入专业、严谨的流程体系中来保障其稳定输出工业价值。一方面，企业应建立涵盖 AI 智能体全生命周期（数据准备、模型训练、部署、监控、迭代等）的运维流程，确保 AI 智能体的开发、部署和运维可重复、可追溯、高效且合规。另一方面，企业建立 AI 治理框架，明确决策问责机制、流程再造机制、数据安全合规等，作为确保 AI 系统能够可持续地创造价值的专业底线。

企业应从被动应对走向主动吸收，抓住红利型窗口期。我们建议企业从“理解 - 拆解 - 启动 - 进化”四步走上 AI 转型之路：

1. 理解趋势：看清 AI 的生产力本质与发展方向；
2. 拆解场景：从真实业务出发识别可落地任务；
3. 启动试点：构建智能体最小可行单元，快速试错迭代；
4. 进化机制：建立持续进化的流程 - 机制 - 能力体系。



02

AI 转型战略框架： 系统化思考与演进路径

“三位一体重构”框架，是绚星智慧科技在自身转型实践与行业赋能中提炼出的核心战略蓝图。

AI 转型的成功首先源于正确的顶层认知与坚强的治理保障。AI 作为“革命性的新生产力”，意味着企业需从“工具论”的浅层思维，转向“重构论”的范式革命。其关键行动包括：在组织内部建立这一根本性的认知共识；避免大而全的盲目投入，聚焦高投资回报率（ROI）场景，制定清晰的阶段性目标；并构建由 AI 委员会、流程专委会、建设专家和评审机制组成的“四位一体”治理架构。这一架构确保了转型战略的科学性以及落地实施的质量。

技术变革的最终承载者是人才。“组织与能力重构”直面企业转型中最关键的“人”的因素。它强调的目标是实现人机协同，推动全体员工从重复性工作的执行者，跃迁为智能体的设计者与管理者。为此，绚星提出了

全员能力向“定义者 - 设计者 - 驱动者”（3D 模型）跃迁的人才新模型，并对不同层级设置了明确的能力要求。通过“培训→应用→评审→教练”的闭环培养体系，确保新能力能够被有效、规模化地复制，构筑起支撑 AI 原生业务的坚实人才底座。

“业务与流程重构”旨在对核心业务价值链进行 AI 原生化改造，推动业务流程从“以人为中心”向“AI 原生”进化。目标是打破部门墙和数据孤岛，落地端到端的自动化任务流，让任务能在智能体和不同部门间无缝、高效地流转，从而实现业务运营模式的根本性优化。

支撑述三大重构的技术基石是工业级的智能生产力平台。为前台的业务创新提供强大、敏捷且安全的底层支持。



AI 驱动企业智能转型“三位一体重构”框架

核心理念

战略与治理重构

范式认知与顶层设计：将 AI 定位为“革命性的新生产力”，而非工具。

组织与能力重构

人机协同与人才跃迁：将员工从执行者转变为智能体的设计者与管理者。

业务与流程重构

AI 原生改造：通过智能体解构并再生核心业务价值链，实现效率空间跃迁。

关键行动

建立认知共识：从“工具论”转向“重构论”。
明确战略目标：聚焦高 ROI 场景，制定分阶段跃迁模型。

构建“四位一体”治理架构：AI 委员会、流程专委会、建设专家、评审机制，确保战略权威性和落地质量。

人才模型：全员能力向“定义者 - 设计者 - 驱动者”（3D 模型）跃迁。

分层能力要求：高层负责“设计与驾驭”智能体生态；中层负责“知识编码与流程推动”；基层聚焦“复杂问题分析与智能体管理”。

构建培养闭环：“培训→应用→评审→教练”的闭环体系，确保能力规模化复制。

建立方法论：采用“微重构→中重构→系统设计”的三级路径。

流程专委会主导：科学评估流程价值与 AI 可行性，推动“人为中心”向“AI 原生”进化。

落地端到端任务流：打破数据孤岛，实现任务在智能体和部门间的自动化流转。

工业级智能生产力平台：可靠、可复用、安全合规的 AI 基础设施

能力平台：实现 AI 能力的平台化、产品化、标准化。

私域知识：聚焦企业私域知识管理，提供 RAG 等技术支持，确保 AI 结果的准确性和企业业务深度理解。

低代码与生态化：提供低代码环境，加速业务人员快速搭建智能体，并形成智能体市场，降低应用门槛。



战略总览：三位一体的 AI 战略体系

绚星的 AI 战略不是简单的技术应用，而是以 AI 为引擎重构企业核心价值创造逻辑的系统工程。

绚星从传统企业学习科技服务商转型为企业级智能生产力建设服务商，以“科技助力人与组织共同进步”为品牌使命，以“探无限、敢突破、共未来”为品牌核心理念，品牌定位为：融合 AI 与业务智慧，以值得信赖的解决方案，激活组织人效引擎，让 AI 人人可用，让组织效率倍增，让企业生产力跃迁。

企业构建“人 × 流程 × 战略”三位一体的自进化体系，实现从“理解—拆解—启动—进化”的 AI 转型闭环。

“人 × 流程 × 战略”三位一体的自进化体系是绚星智慧科技 AI 实践的核心成果，标志着企业从单点创新走向系统重构的成熟阶段。该体系并非简单的要素叠加，而是通过战略、流程与人三个维度的深度协同与动态反馈，构建了一个能够持续验证、迭代与进化的组织飞轮，实现了生产力的系统性跃迁。

在战略维度，绚星构建了“战略的机遇空间”，其核心在于聚焦高投资回报率（ROI）的场景，确保 AI 的投入与企业的核心业务指标紧密绑定。

这一战略定位始于 2022 年底，公司创始人卢睿泽明确提出“AI 必须服务核心业务指标，不准做不能量化的 AI”的原则，将 AI 从一种技术工具升维为驱动业务增长的核心引擎。公司通过清晰的三阶段战略路径实现了战略与执行的统一：

第一阶段（2022 年底 ~2023 年初）完成治理机制建设，成立由 CEO 领衔的 AI 委员会，确立战略方向；启动构建 AI Box 智能底座；确认高 ROI 点位选择原则；

第二阶段（2023 年中 ~2023 年底）推动 AI 能力渗透业务，成立流程专委会，将 AI 深度融入核心价值链；

第三阶段（2024 年至今）迈向工业级进阶，构建绚星智立方 AI Box 企业级能力平台进一步升级，实现 AI 能力的产品化与标准化。

这种分阶段、有重点的推进策略，确保了战略目标能够层层落地，最终开拓出新的业务增长点。

在流程维度，绚星实现了从业务流程从传统的“人为中心”向“AI 原生”进化。为保障流程重构的科学性，公司建立了 AI 流程再造评估流程，从业务的战略匹配性、财务影响、客户价值和规模频率四个维度评估流程重要性，并结合问题严重等级确定改造优先级，形成了一套可复制、可



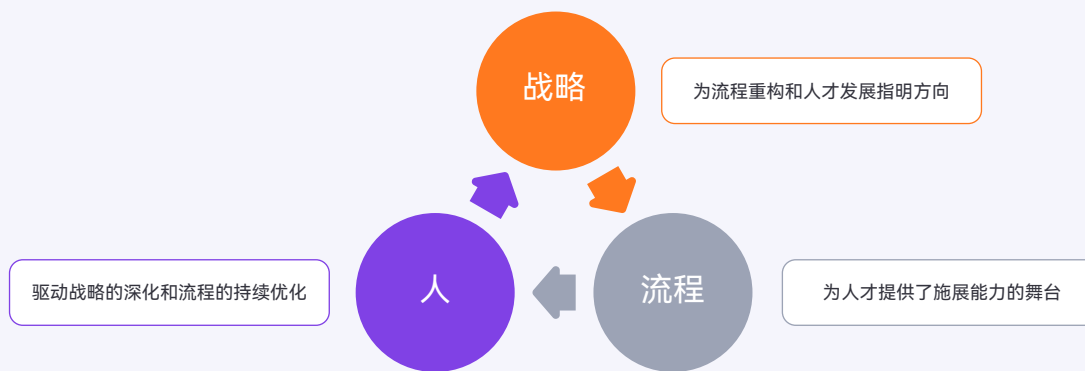
推广的方法论。

在人的维度，绚星推动员工从传统的“执行者”角色向“定义—设计—驱动”（Define, Design, Drive）的角色转变。这一体系重新定义了 AI 时代的人才价值：员工的核心价值不再局限于执行，而是体现在发现业务痛点（定义者）、设计 AI 解决方案（设计者）以及推动成果落地与持续迭代（驱动者）的能力上。为支撑这一转变，公司建立了全员能力跃迁的闭环体系，包括分层培训、专家评审和内部推广机制。管理层被要求具备设定智能体角色结构和配置人机协同路径的能力，中层管理者则承担起将部门隐性知识编码化的责任，而一线员工则专注于复杂问题分析与创意工

作。这种全员参与、分层赋能的模式，形成了内部能力复制的良性循环，使组织具备了持续学习和创新的基因。

最终，人、流程与战略三者相互作用，形成了“人 × 流程 × 战略”自进化体系的飞轮效应。战略为流程重构和人才发展指明方向，流程的进化为人才提供了施展能力的舞台，而人才能力的提升又反过来驱动战略的深化和流程的持续优化。这一体系不仅带来了业务效率的显著提升，更实现了业务模式的系统重构，为绚星从“云学堂”向“绚星智慧科技”的品牌与战略升级奠定了坚实基础，使其成为企业智能转型的实战样本。

“人×流程×战略”的自进化飞轮



战略实施路径：三阶段跃迁模型

绚星将 AI 战略转型划分为三个阶段，每个阶段都聚焦不同的核心任务与目标，形成了从机制奠基到业务渗透，再到能力产品化的完整演进路径。

第一阶段：初建机制（2022 年底 ~2023 年初）—— 完成基本治理和运作机制建设。

该阶段是转型的破土期，核心目标是为 AI 的全面落地奠定坚实的组织与战略基础。面对全公司对 AI 价值与边界的普遍认知模糊，绚星首先从顶层设计入手，由创始人兼 CEO 卢睿泽明确提出“AI 必须服务核心业务指标，不准做不能量化的 AI”的战略原则，将 AI 定位为“革命性的新生产力”而非简单的效率工具，从根本上突破了“工具化思维”的瓶颈，同时确定了高 ROI 的点位选择原则。为保障战略执行，公司成立了由 CEO 任主席、COO 任执行主席、各部门负责人为常委会成员的 AI 委员会，作为最高决策与统筹机构。同时，建立了包括 AI 建设专家和专业评审机制在内的治理体系，确保转型有序进行。在实践层面，选择客服团队作为首个试点，直面高峰期压力大、信息不一致等痛点，通过构建结构化语料库和搭建智能客服，验证了 AI 解决实际业务问题的能力，为后续的全面推广积累了初步信心和经验。这个阶段还正式启动了智立方 AI Box 的设计和研发，成为支撑企业智能化转型的核心底座。

第二阶段：渗透业务（2023 年中 ~2023 年底）—— 推动 AI 能力深度融入核心业务流程。

在治理机制初步建立后，转型进入深水区，核心任务是将 AI 能力固化为公司的核心流程，实现从“人为中心”向“AI 原生”的组织进化。为此，公司成立了流程专委会，系统性地推动核心业务流程的重构。



这一阶段由业务部门主导，由销售及服务等业务线驱动，从微观至企业系统级进行流程重构。公司从从客服、HR 等单点任务的自动化起步，逐



步深入到销售、研发等核心业务流程的再造。例如，将销售流程解构为客户旅程的七个标准化阶段，并设计人机协同路径。为支撑全员参与，公司大力推动能力跃迁，通过分层培训和“阶梯式学习”方法，培养了20%的员工成为获得认证的AI教练，使其具备独立开发业务智能体的能力。同时，建立“双周AI成果日”等机制，形成内部能力复制与推广的良性循环，使AI应用从少数人的尝试演变为全员的日常工作方式。

第三阶段：工业级进阶（2024年至今）——构建企业级AI能力平台。

当AI在组织内部落地生根后，转型目标升级为构建可持续、可复制的智能生产力体系。此阶段的核心成果是绚星智立方AI Box企业级能力平台的成熟与产品化。

绚星智立方AI Box平台提供了低代码开发环境，将复杂的提示词工程和模型调优封装成可视化的套件，使得深谙业务know-how的非技术人员也能快速搭建和迭代智能体，极大地降低了AI应用的门槛。平台还构建了智能体市场，汇集了超过200个覆盖招聘、培训、销售、客服等全业务链条的标准化智能体点位，让企业能够基于行业标杆经验快速启动。这一举措标志着绚星的AI能力从内部赋能工具，进化为可对外输出的标准化产品与服务，实现了从“点”的创新到“面”的系统重构，并为向绚星智慧科技品牌的战略升级提供了核心支撑。



03

平台基座： 平台化能力建设

在内外部双轮驱动的实践下，公司形成了宝贵的 AI 智能体建设和管理经验。与此同时，公司的 AI 平台能力建设也在不断推进——绚星智立方 AI Box 平台在同步完成建设。

AI 智能体的研发，需要经过选取模型、搭建算法、清洗数据等一系列步骤。公司研发团队思考，能否基于已经成型的场景，只需要对模型进行微调，通过提示词进行模型的角色设定，调整逻辑推理，对数据进行简单的封装和训练，就能制作一个可以高度复用的开箱即用的智能体，形成公司 AI 能力的平台？

绚星智立方 AI Box 平台即在此需求上进行研发。AI Box 的开发不仅是技术探索，更是绚星智慧科技战略转型的重要组成部分。它通过 AI 技术提升企业内部服务效率，优化人才发展流程，并为客户提供智能体搭建平台，助力企业实现智能化转型。绚星智立方 AI Box 提供低代码开发环境，简

化了智能体搭建过程，使业务人员和非技术人员也能快速上手。

绚星智立方 AI Box 平台是绚星智慧科技实现 AI 能力从技术探索走向工业级应用的核心基座，标志着公司 AI 实践从“项目制”迈向“平台化、产品化、标准化”的关键跃迁。该平台不仅是内部智能体开发的技术支撑，更被打造成企业级智能生产力的中枢系统，其建设围绕“高精度、高可靠、安全合规”三大核心标准展开，旨在为业务人员提供一个可信赖、易使用、可复用的企业级 AI 能力平台。



绚星智立方AI Box企业级智能生产力平台



在技术架构与核心能力方面，绚星智立方 AI Box 平台构建了多模型接入与智能调度机制，能够评估并整合包括 DeepSeek、Llama 在内的多种大模型，根据任务类型（如内容生成、逻辑推理、数据分析）智能分配至最适合的模型执行，确保输出结果的最优质量。平台的核心能力组件化，将超过 200 个在销售、人力、客服等核心场景中验证过的智能体功能封装成可视化的套件，业务人员无需具备编程或算法知识，即可通过拖拽式、低代码的开发环境，像搭积木一样快速构建和部署专属的智能体。此外，

平台集成了知识网格管理、效果监控等功能，实现了从开发、部署到效果追踪的全生命周期管理，确保智能体的持续优化与价值可衡量。在功能定位与差异化优势上，绚星智立方 AI Box 平台与 Dify、FastGPT 等开源平台形成显著区隔。其核心在于深度理解企业级应用的复杂需求，能够将企业固化的、隐性的业务流程和岗位能力进行结构化定义和数据化封装。平台支持将传统的岗位职责、能力要求转化为可编排、可调用的岗位技能智能体，并构建跨岗位、跨部门的智能协作空间，实现任务的



自动流转与资源的智能调度，从而赋能整个组织。更重要的是，平台构建了智能体市场，汇集了超过 200 个标准化的智能体点位和行业标杆实践案例，新用户可以根据这些成熟经验快速启动，极大地降低了 AI 应用的试错成本和学习门槛，加速了 AI 能力在组织内的规模化复制。

绚星智立方 AI Box 作为企业级 AI 生产力平台，着力解决企业私域知识管理与应用难题。该产品基于“私域知识是企业 AI 燃料”的核心理念，通过系统化的知识处理流程，将企业知识从“开采”到“炼化”再到“精炼”，最终转化为生产力。绚星智立方 AI Box 构建了全面的知识处理标准体系，涵盖内容质量评估、结构化还原、多维索引精准度、端到端问答效果以及多模态内容处理等多个维度，确保企业各类文档、表格、公式等格式内容能够被精准识别与还原。绚星智立方 AI Box 有效破解了“知识用不活”的困境，将散落在员工脑中的私域知识转化为可复用、可传承的企业资产，克服了外部大模型不懂企业的问题。绚星智立方 AI Box 通过私域知识库建设使 AI 真正理解企业业务逻辑，提供工业级可靠的智能体开发平台。在研发领域，某企业通过绚星智立方 AI Box 实现对研发过程文档、体系、文献及实验数据的高效管理，研发效率提升 30% 以上。在客服领域，某客户使用绚星智立方 AI Box 支撑智能客服体系，新员工上手速度提升 50%，客户满意度与响应率得到显著提升。

在安全与合规保障方面，绚星智立方 AI Box 平台建立了四级安全治理体

系，确保企业级应用的稳健运行。这包括：明确组织内部的数据流转安全边界；按照“职责必要性”原则进行岗位角色权限分级管理；在模型使用环节设置输入输出防护机制，防止恶意指令（如模型越狱、钓鱼攻击）；以及建立与国家法律法规对齐的合规机制，如对 AI 生成内容进行显著标注、对敏感数据进行加密存储和跨境传输管控等。平台还实施数据分级管控策略，最高级别的核心机密原则上禁止 AI 处理，从源头上防范数据泄露风险。这些措施共同构筑了企业级 AI 应用的坚实基础，使绚星智立方 AI Box 不仅是一个技术平台，更是一个值得信赖的企业级生产解决方案。

绚星智立方 AI Box 平台的成功建设，不仅支撑了绚星内部上百个智能体的规模化落地，更成为其对外输出能力、实现商业价值闭环的关键载体。通过将内部实践经验产品化，绚星成功将绚星智立方 AI Box 打造为企业级智能生产力平台，助力企业完成从“云学堂”到“绚星智慧科技”的战略升级。



04

组织机制保障： 构建 AI-Ready 组织

"四位一体"的 AI 治理架构

为确保 AI 转型从战略构想走向有序落地，绚星智慧科技构建了“四位一体”的 AI 治理架构，形成了一个由顶层战略决策、中层专项推动、基层骨干执行与质量闭环评审构成的完整治理体系。这一体系有效解决了 AI 转型中常见的跨部门协同难、执行落地散、质量参差不齐等问题，为企业级 AI 能力的规模化、可持续发展提供了坚实的组织保障。

该治理体系的核心由四个相互协同的机制构成。

公司AI治理架构

机制	职能
AI委员会	主导战略方向、资源保障
专委会	部门管理者推进AI具体实施
AI建设专家	各部门以AI建设专家带动全员部署AI
评审机制	严把质量关，确保AI智能体能够有效解决业务痛点，实现价值创造

公司 AI 治理体系的最高层级是 AI 委员会，作为公司 AI 领域的最高战略决策与统筹管理机构，承担着战略中枢、创新引擎、资源枢纽、风险管控和生态构建五大核心职能。委员会由创始人兼 CEO 卢睿泽亲自担任主席，COO 担任执行主席，各部门负责人作为常委会成员，确保了 AI 战略与公司整体发展方向的高度一致。其主要职责包括制定中长期 AI 发展战略、统筹调配内外部技术与人才资源、监督重大项目的实施进度与 ROI 达成，并建立健全全流程的合规与风险管理体系，从顶层设计上保障了转型的系统性与权威性。

专委会作为战略执行的关键枢纽，负责将 AI 战略深度融入具体业务领域。流程专委会是推动核心业务流程重构的核心力量，其职责是系统性地评估现有流程的重要性与改造优先级，推动从“人为中心”向“AI 原生”的范式跃迁。专委会采用“双审机制”，联合技术与安全委员会，从流程价值和 AI 可行性两个维度对改造点位进行联合评审，并通过月度审视、持续优化和问题升级等项目管理机制，确保流程重构项目高效、有序落地。

AI 建设专家，是 AI 能力在各部门实现毛细血管式渗透的关键抓手。公司从各部门选拔业务骨干担任 AI 建设专家，他们不仅是 AI 应用的倡导者，更是实践者和教练。其核心能力包括精准识别高价值 AI 场景、主导或协同开发智能体、推动应用常态化使用，并负责团队内部的推广与培训。为确保其有效履职，公司已将 AI 建设专家的培养目标纳入组织绩效考核



体系，要求各部门的 AI 建设专家比例达到 20%，并将其工作成果作为个人绩效的加分项，从而在组织内部形成了专家引领、全员应用的良性生态。

评审机制，是确保 AI 项目质量与价值创造的“守门人”。公司建立了严格的四级评审体系，覆盖从专家能力到智能体效果的全流程。一方面，对 AI 建设专家进行阶段性能力评审，确保其具备独立开发和解决问题的能力；另一方面，对每一个上线的智能体进行多维度的价值评估，评估维度包括管理者参与度、业务痛点解决程度、价值量化结果等，并设有明

确的评分细则。只有通过评审的智能体才能正式部署，这不仅保证了 AI 应用的质量，也培养了业务人员以成果为导向的 AI 思维，确保了每一次投入都能产生可衡量的业务回报。

这“四位一体”的治理架构，通过战略、执行、骨干与质量的四重保障，成功地将 AI 从一个技术项目转变为一场全组织的系统性变革，为绚星智慧科技的 AI 实践提供了稳定、高效且可持续的组织支撑。

AI智能体评审机制



跨部门协作机制

绚星智慧科技在 AI 转型过程中深刻认识到，智能体驱动的业务重构本质上是一场跨职能、跨系统的系统性工程，其成功高度依赖于高效的跨部门协作机制。传统的“烟囱式”部门壁垒和数据孤岛，会严重阻碍 AI 所需的数据流、知识流与任务流的畅通，使智能体沦为“无源之水”。为此，绚星构建了一套以“打破壁垒、任务驱动、协同进化”为核心的跨部门协作机制，确保 AI 能力能够真正穿透组织边界，实现价值最大化。

打通数据孤岛是协作的基础。在转型初期，绚星面临着客服、OA、eHR 等核心系统相互割裂的问题。以请假流程为例，员工需要在 5 个系统间反复跳转才能完成。为解决这一问题，公司投入大量资源进行底层数据治理，实现了关键业务系统的数据互通。这不仅为智能体提供了完整、一致的数据输入，确保了输出结果的准确性和可靠性，也为跨部门流程的重构扫清了障碍。例如，在销售流程重构中，客户信息、历史案例、合同数据的打通，使得智能销售助手能够为一线销售提供精准、全面的支持。

建立“任务流驱动”的高效协作模式是协作的核心。绚星的协作机制超越了传统的信息共享，而是通过智能体将任务在不同岗位和部门间自动流转。例如，在客户成功流程中，当智能体识别到客户有续约意向时，会

自动触发任务，将相关信息推送给客户成功经理，并同步生成续约方案建议；若涉及产品功能更新，则会进一步将任务流转至产品团队进行确认。这种以任务为中心的自动化协作，取代了过去依赖邮件、会议等低效的沟通方式，极大地提升了跨部门响应速度和执行效率，形成了真正意义上的“业务闭环”。

设立专项组织保障是协作的推动力。为确保跨部门协作项目能够有效落地，绚星在“四位一体”治理架构下，通过专委会和 AI 建设专家两大抓手进行推动。流程专委会作为跨部门的协调中枢，负责评估和确定跨部门流程重构的优先级，并通过双审机制协调技术、安全与业务部门，解决改造过程中的争议与阻塞问题。同时，各部门的 AI 建设专家作为“桥梁”，不仅负责本部门的智能体建设，还需主动与其他部门的专家对接，分享最佳实践，共同解决涉及多部门的复杂场景问题，从而在组织内部形成了横向联动、知识共享的良性生态。

建立协同进化的安全与治理机制是协作的保障。绚星认识到，跨部门的数据流转不仅限于企业内部，也延伸至与客户的生态协同。为此，公司建立了“客户协同的安全机制”，包括基于客户关切的协同答疑机制和持续演进的安全基线。例如，针对金融、教育等特殊行业客户的数据安全需求，定制专属的安全策略，并提供详细的安全方案说明。同时，安全能力本身也随风险变化而动态升级，如每 90 天更新一次加密密钥，定期



优化恶意指令识别模型，并结合客户反馈更新安全基线。这种内外协同、持续迭代的治理模式，确保了跨部门协作在高效的同时，也能始终处于安全合规的框架之内。

绚星智慧科技的跨部门协作机制，通过打通数据、驱动任务、组织保障和协同治理四个层面的建设，成功地将 AI 从部门级应用推向了组织级协同，为“AI 原生”业务流程的实现提供了坚实支撑。



05

流程重构： 从人为中心到 AI 原生的进化

流程重构的战略意义

流程重构在绚星智慧科技的 AI 转型中，远非一次简单的技术优化或效率提升，而是具有深远战略意义的根本性变革。它标志着企业运营范式从传统的“流程驱动”向未来的“智能驱动”跃迁，其核心价值不在于将 AI 作为插件嵌入现有流程，而在于利用 AI 的自主决策与行动能力，对企业的价值链形态进行系统性的解构与再生，从而构建全新的业务模式和竞争优势。

流程重构的战略意义体现在范式的根本性转变。传统的企业管理建立在“流程驱动”的基础上，即通过标准化、固化的 SOP（标准作业程序）来约束和指导人的行为，确保业务执行的稳定性和一致性。然而，这种模式在面对复杂、多变的市场环境时，往往显得僵化和迟钝。绚星的实践表明，AI 时代的智能驱动范式，是通过智能体将流程拆解为可感知、可认知、

可决策、可行动的原子化任务单元，并由智能体集群根据实时情境进行自主协同与动态编排。这使得业务流程不再是静态的流水线，而是具备了动态适应、自我优化能力的系统，极大地提升了组织的敏捷性与创新力。

流程重构的核心战略目标是建立任务流驱动的高效协作模式。在传统组织中，跨部门协作常因信息壁垒、权责不清而效率低下。绚星通过流程重构，实现了从信息流到任务流的升级。智能体能够基于预设规则和上下文理解，自动识别任务需求，将任务精准推送给相关责任人或下游智能体，并在任务完成后自动触发后续动作。例如，在销售与客户成功部门的协作中，当智能体检测到客户续约意向时，会自动生成任务并流转给客户成功经理，同时将相关信息同步给产品团队进行确认。这种以任务为中心的自动化流转，打破了部门墙，实现了端到端的业务闭环，将组织效率推向了新的高度。

流程重构是实现组织效率空间跃迁的关键路径。绚星将流程重构视为“组织的效率空间”实现跃迁的核心引擎。绚星智慧科技的流程重构是一套由业务需求驱动、系统化、可复制的分阶段推进方法论体系。成功的 AI 转型必须以核心业务价值为导向，尤其是销售和服务这类直接创造价值的关键环节。绚星在销售和服务业务需求的持续驱动下，通过“微重构—中重构—系统设计”的三级路径，实现了从解决具体业务问题到构建智能管理的完整过程。公司首先在客服、HR 等单点场景验证了 AI 的价值，然



后深入到销售、研发等核心业务流程进行再造，最终目标是构建由智能体驱动的业务生态系统。这一过程不仅带来了客服 94% 自动回复率、销售转化率提升 15% 等可量化的效率提升，更重要的是，它重塑了组织的运作逻辑，使员工得以从大量重复性、事务性工作中解放出来，将精力集中于更高价值的创意、分析和决策工作，从而实现了从“人效”到“智效”的全面升级。

流程重构的方法论体系

绚星智慧科技的流程重构并非一次性的技术改造，而是一套系统化、可复制、分阶段推进的方法论体系。该体系旨在将 AI 对业务的赋能从零散的点状创新，升级为贯穿价值链的系统性再造，确保转型过程有序、高效且成果可衡量。其核心由“三级路径”、“评估流程”和“六阶段实施框架”三大支柱构成，共同指导企业实现从局部优化到全局重构的跃迁。

“微重构—中重构—系统设计”的三级路径为流程重构提供了清晰的战略蓝图。

绚星的 AI 转型始于销售和服务一线的真实痛点。在销售部门，业务人员发现新销售开单周期长、客户信息分散、商机跟进不及时等问题；在服务部门，客户咨询重复率高、信息不一致、高峰期压力大等痛点突出。

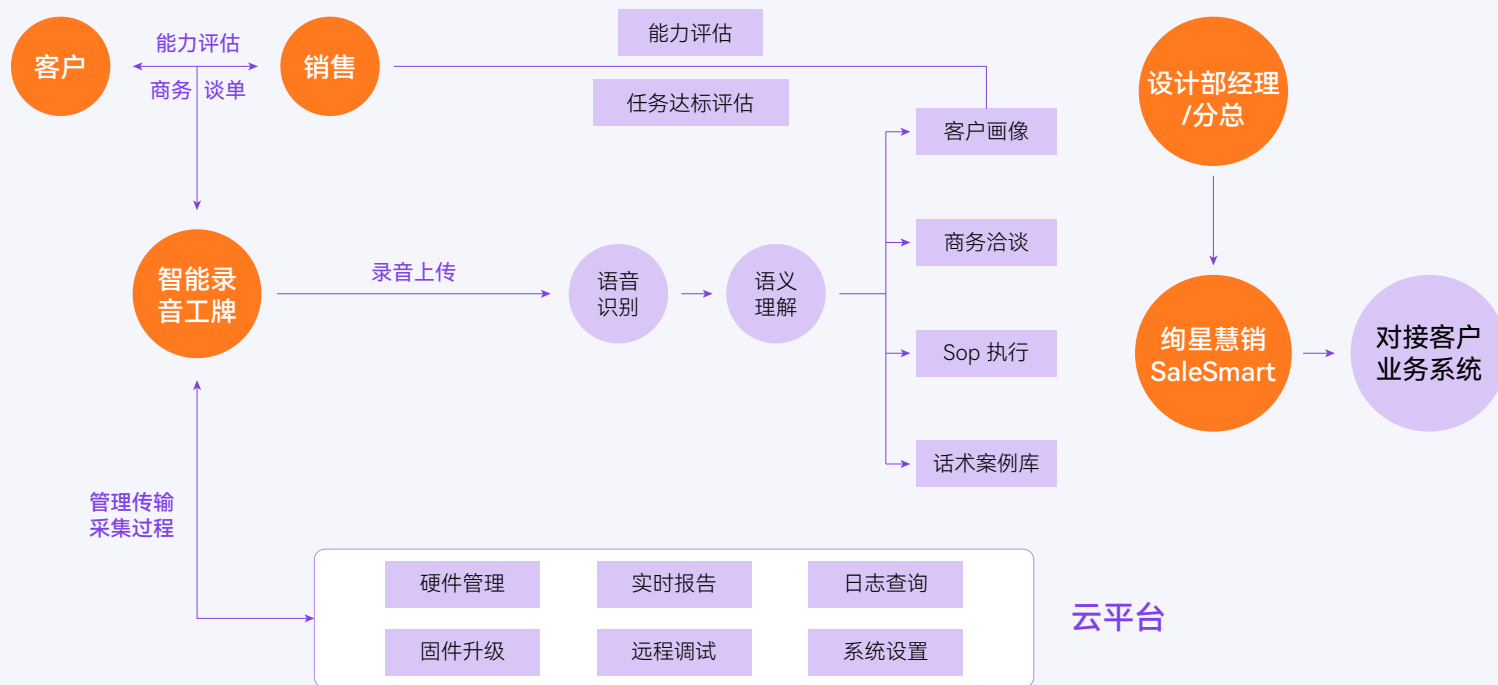
这些直接影响业务结果的问题，成为公司微重构的起点。

当微重构取得初步成效后，绚星将目光转向销售和服务的核心价值链，以客户旅程为主线进行系统性流程再造。在销售领域，公司不再局限于单点优化，而是由销售部门主导，将客户旅程解构为“客户锚定、兴趣激发、需求沟通、方案共创、商务推进、交付落地以及持续服务”七个标准化阶段。这一阶段属于“中重构”阶段，是转型的深化，此阶段不再局限于任务自动化，而是重新设计人机协同的工作模式，将原有流程解构为多个可由智能体执行的原子化任务单元，并实现任务流的自动流转。



绚星慧销SaleSmart助力外部客户重塑流程

接待寒暄 > 品牌介绍 > 产品展示 > 需求挖掘 > 方案设计 > 异议处理 > 促成交易 > 服务跟进



在微重构和中重构取得显著成效的基础上，绚星进入了系统设计阶段，构建一个由多智能体驱动、以客户为中心的智能业务生态系统。这一阶段的关键在于打破部门壁垒，实现销售、服务、产品、运营等多部门的协同进化。

AI 流程再造评估流程是确保资源精准投入的科学决策工具。为避免盲目改造，绚星建立了一套严谨的评估机制，从业务价值、AI 可行性（实现质量）、管理者参与度三个维度进行量化评估。这一评估流程由流程专委会主导，并联合技术与安全委员会进行双审，确保入选项目兼具战略意义和落地可行性。

六阶段实施框架为流程重构项目提供了标准化的项目管理方法。该框架将重构过程分解为六个环环相扣的步骤：现状梳理（与业务部门共同绘制当前流程图）、现状诊断（基于数据识别瓶颈环节并量化AI可提升空间）、流程设计（重构人机分工逻辑，设计智能体交互规则）、交付实施（搭建并部署智能体，完成知识迁移与员工培训）、效果跟踪（实时监测运行指标，收集用户反馈）、迭代机制（基于反馈持续优化智能体和知识库）。这一框架确保了每个项目都有明确的交付物和里程碑，实现了从需求到价值的闭环管理，保障了重构成果的可持续性。

流程再造智能体评分细则

评估维度	评估维度描述	权重	不达标（0-40）	待改进（41-60）	基本达标（61-75）	良好（76-85）	优秀（86-100）
业务结合度	Agent是否基于深度业务洞察，解决核心业务问题，创造实际价值： <ul style="list-style-type: none"> 是否深度洞察业务，解决核心业务问题 是否提升业务效率 是否支持公司创新，是否节约成本 	35%	总体判断：认知混乱，选题模糊 1、业务洞察思维混乱，选题不清晰，解决的业务问题不明确 2、带来的价值（提效/创新）无依据	总体判断：认知不清晰，选题一般 1、业务洞察质量一般，选题不够精准，层次较浅 2、带来的价值（提效/创新）一般	总体判断：认知较为清晰，选题正常但要点不清晰 1、具有一定的业务洞察质量，选题也基本准确，但选题内包含的关键要点不够清晰准确 2、带来的价值（提效/创新）不够清晰准确	总体判断：认知清晰，选题清晰且要点清晰但不透彻 1、具有较好的业务洞察质量，选题准确，选题内包含的关键要点较为清晰准确但不透彻 2、带来的价值（提效/创新）较为清晰准确但不透彻	总体判断：认知透彻到位（选题+要点） 1、具有深入透彻的业务洞察质量，选题准确，选题内包含的关键要点清晰到位 2、带来的价值（提效/创新）充分且到位
设计实现质量	Agent的设计完整性、技术实现合理性、实际应用效果及推广价值 <ul style="list-style-type: none"> Agent架构是否合理，功能是否完整 Agent运行是否稳定、可靠 Agent是否具备应用效果和推广价值 	35%	总体判断：缺陷严重，难以运行，缺乏价值 1、架构设计不合理，核心功能缺失或异常，无法满足基本需求 2、Agent运行极不稳定，故障频发，缺乏实际应用价值	总体判断：基本可用但稳定性差，价值不足 1、架构设计基本合理，但功能不完整，存在重要功能缺失 2、Agent基本可用但稳定性有有明显问题，价值比较小，推广应用难度较大	总体判断：功能基本完整，运行稳定，价值初显 1、架构设计合理，功能能够满足基本业务需求，但仍需优化改进 2、Agent具备一定推广潜力，适用范围较为明确，开始积累应用数据	总体判断：设计优良，价值明显 1、架构设计良好，功能齐全完整，具备较好的拓展能力 2、Agent稳定可靠，已在实际业务场景中取得明确应用效果，具备较强的推广价值	总体判断：设计先进优雅，价值显著 1、架构设计优雅先进，功能完备且具有创新性和高度扩展性 2、Agent高度稳定，性能优异，已规划规模化应用路径，具备广泛推广价值和示范意义
管理者参与度	管理者是否身体力行、亲手参与Agent建设的全过程 <ul style="list-style-type: none"> 管理者是否亲手参与Agent建设全过程 管理者是否提升了AI认知、熟悉AI Box平台 是否具备独立解决Agent建设问题的能力 	30%	总体判断：缺位严重，依赖他人 1、对Agent建设细节完全不熟悉，无法独立操作，存在明显“挂名”现象 2、AI认知严重不足，不熟悉AI Box，无法解释实现原理	总体判断：参与有限，认知不足 1、对Agent核心功能和实现方式功能有基本了解但操作能力有限，主要起统筹协调作用 2、对AI能力和AI Box了解有限，建设细节主要依赖他人，个人技术能力提升有限	总体判断：积极参与，能力提升 1、对Agent核心功能和实现方式有较为清晰的理解，能够进行基础操作和问题处理 2、对AI能力和AI Box有基本认知和了解，能独立处理常见问题，在复杂问题处理上仍需外部支持	总体判断：深度参与，技能熟练 1、对Agent核心功能和实现方式有清晰理解，熟练掌握建设细节 2、对AI能力有全面深入的认识，熟悉AI Box，能够指导团队成员，具备解决常见问题的能力	总体判断：全程主导，技能娴熟 1、熟练掌握架构设计、组件配置、调试优化等建设全过程，真正做到“亲手打造” 2、对AI能力和AI Box有深入的理解，能够独立解决各类复杂建设问题并指导团队成员



流程专委会：流程重构的组织保障

流程专委会是绚星智慧科技推动业务流程从“人为中心”向“AI 原生”跃迁的核心组织保障，其成立标志着公司的 AI 转型从单点试点进入了系统性、规模化重构的深水区。作为“四位一体”治理架构中的关键一环，流程专委会并非一个临时的项目小组，而是一个常设的、跨部门的战略执行机构，其核心使命是将 AI 的战略愿景转化为可落地、可衡量的业务流程变革，确保 AI 能力能够深度融入企业的核心价值链。

在职责与运作机制上，流程专委会承担着流程变革的“总设计师”和“总协调人”双重角色。其首要职责是流程资产的标准化，即主导全公司核心流程的梳理、分类与责任界定，绘制清晰的流程全景图，明确每个流程的所有者（Owner），为后续的 AI 化改造奠定基础。其次，专委会负责价值与风险的双维度评估。在价值维度，它基于“战略匹配性、财务影响、客户价值、规模频率”四大指标，对所有潜在改造流程进行量化评分，科学评估其重要性；在风险维度，则定性判断流程问题的严重等级（高 / 中 / 低），识别出亟需干预的瓶颈环节。最终，专委会联合 AI 技术与安全委员会，通过“双审机制”对《AI 改造表》进行终审，根据“流程重要性得分 + 问题严重等级”确定首批改造清单，确保资源精准投向高价值、高痛点的领域。

为保障流程重构项目高效推进，流程专委会建立了一套严谨的流程专委会项目机制。该机制包含四个关键环节——月度审视机制：由 AI 委员会和项目管理办公室（PMO）每月对改造项目的进度、投资回报率（ROI）达成率及问题清单进行评审，及时调整优先级或调配资源，确保项目不偏离轨道。专委会双审机制：由流程专委会协同 AI 委员会技术与安全委员会对 AI 可行性进行评估，联合确认改造点位。持续优化机制：智能体上线后，PMO 需在 3 个月内持续跟踪其实际收益（如效率提升、成本降低、收入增长等），并与预期目标进行对比，形成迭代优化闭环，确保项目价值持续释放。问题升级机制：对于 48 小时内未能解决的阻塞性问题，将自动升级至项目负责人；若涉及跨部门的重大争议，则提交至 AI 委员会进行仲裁，有效化解了组织协同中的“卡点”。这套机制确保了流程重构项目从立项到落地再到优化的全生命周期管理，形成了一个高效、透明、可追溯的执行体系。

流程专委会的成功运作，不仅体现在方法论上，更体现在其推动的具体变革中。例如，在销售流程重构项目中，专委会主导将客户旅程解构为“客户锚定、兴趣激发、需求沟通、方案共创、商务推进、交付落地以及持续服务”七个标准化阶段，并明确了每个阶段中直销团队与 AI 产品团队的分工与协作路径。这一举措将原本模糊、依赖个人经验的销售过程，转变为清晰、可复制、可度量的 AI 原生流程，为智能销售助手的全面赋能提供了坚实基础。通过流程专委会的系统性推动，实现了业务模式的系统重构。



流程专委会项目机制

机制名称	运作方式	责任方
月度审视机制	<ul style="list-style-type: none">AI委员会月度评审改造进度、ROI达成率及问题清单调整优先级或资源分配	AI委员会、PMO
专委会双审机制	<ul style="list-style-type: none">流程专委会评估流程重要性，协同AI委员会技术与安全委员会进行AI可行性评估AI委员会技术与安全委员会评估可行性，联合确认改造点位	流程专委会+技术组
持续优化机制	<ul style="list-style-type: none">上线后3个月内跟踪实际收益（效率/成本/收入），与预期对比并迭代优化	PMO
问题升级机制	<ul style="list-style-type: none">阻塞性问题48小时未解决升级至项目负责人跨部门争议提交AI委员会仲裁	PMO



06

岗位能力重构： 推动全员能力跃迁

AI 时代人才能力模型转变：人才 3D 模型

随着 AI 智能体的高速发展，企业内数字员工不断涌现，AI 具备的通用性能力，正在逐渐替代通用型的职能工作。传统的岗位概念建立在清晰的业务边界和能力要求之上。但在人与 AI 智能体协同的模式下，个体的能力边界被极大扩展，组织不再依赖于固定的岗位和流程，而是围绕“端到端的任务”来组建团队。几个人加上 AI 工具就能完成过去需要一个部门协作的复杂任务，这将推动企业内部流程与结构的重构。企业员工如何有效管理数字员工？企业员工能力面临哪些挑战，如果构建面向 AI 时代的能力？

在打造智能体的过程中，绚星发现，员工面临以下几个较为常见的挑战。

挑战 1：不能准确理解和驾驭 AI 能力，要么过高评估 AI 能力 - 过于乐观、要么过低评估 AI 能力 - 过于悲观。

挑战 2：对 AI 的应用场景和设计规则缺乏清晰认识，容易将 AI 应用场景、AI 设计规则错配，导致效果不佳。

挑战 3：对 AI 的工作方式和思维方式缺乏了解，难以适应 AI 驱动的工作流程和决策方式。

为应对上述挑战，公司构建了“认知筑基—实战淬炼—自主赋能—动态保障”四阶闭环机制：首先通过跨部门 AI 认知工作坊与正反案例库——“我讲你听”，精准传递技术边界与业务价值，类似于某零售企业以失败项目警示过度依赖 AI 预测库存的陷阱。之后，组织员工深度参与多场景试点建设——“我做你看”，在客服话术优化等实战中积累场景化经验，缩短能力迁移周期。在此基础上，授权员工主导创新项目孵化——“你做我看”，通过设立 AI 创新实验室激发自驱式探索，类似于某银行团队自主设计信贷风控规则提升模型采纳率。最终对持续适应困难者实施“一人一策”的辅导，结合技能图谱诊断提供定制化训练，必要时进行岗位再配置以保障转型韧性。该策略通过渐进式能力跃迁路径，同步解决认知、场景与思维三重断层，确保 AI 价值可持续释放。

在探索 AI 技术深度融入企业运营基础上，绚星智慧科技深刻认识到，人才能力模型的重构是组织转型的根基。传统的“执行者”角色已无法适应 AI 时代的需求，员工的核心价值正从重复性任务的执行，向更高阶的业务洞察、方案设计与价值驱动转变。为此，绚星推动全员能力从执行者



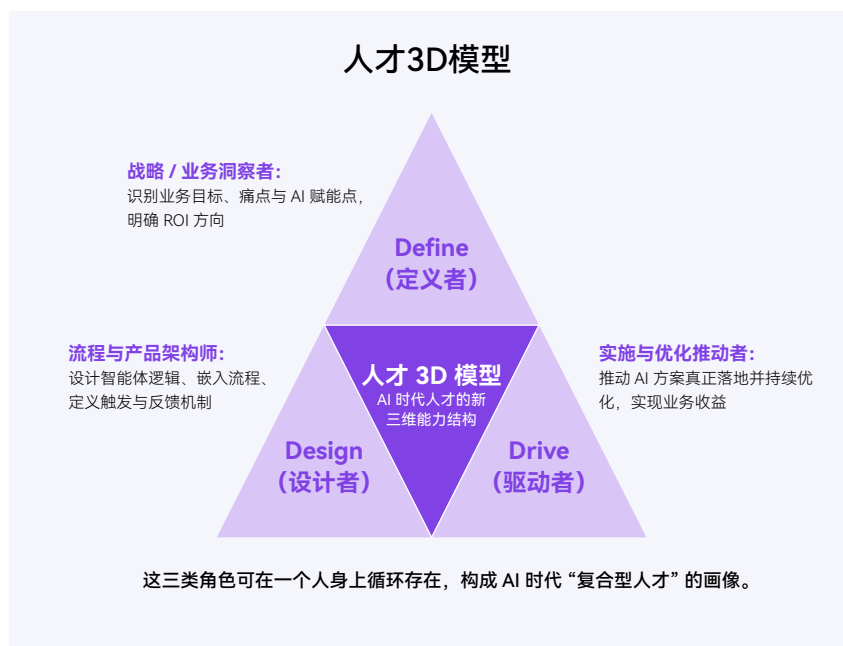
向“定义—设计—驱动”(Define, Design, Drive) 三位一体的综合角色跃迁,重新定义了 AI 时代的人才能力模型。

定义者 (Define) 是转型的起点,其核心能力在于发现并识别业务的本质构成。在 AI 应用中,精准的“定义”意味着能够从纷繁复杂的业务场景中,识别出高价值的 AI 赋能点。这要求员工具备敏锐的业务洞察力,能够运用 AI 的视角对业务进行场景化拆解,明确“哪些环节存在效率瓶颈”、“哪

些决策依赖经验判断”、“哪些知识是隐性的”。例如,在销售流程中,定义者能够识别出“客户兴趣激发”是一个关键且可被 AI 增强的环节,从而为后续的智能体设计指明方向。这一角色要求员工从被动执行转向主动思考,成为业务问题的发现者和价值机会的挖掘者。

设计者 (Design) 是能力跃迁的核心,其核心能力在于构建可落地的 AI 解决方案。设计者需要具备较强的逻辑思考和抽象思维能力,能够将业务需求转化为 AI 可执行的指令。这包括撰写高质量的提示词 (Prompt)、配置知识库、进行基础的模型调优,并利用 AI 平台 (如绚星智立方 AI Box) 的可视化工具,将解决方案搭建为可用的智能体。例如,一名 HR 设计者能够将“新员工入职培训”这一复杂流程,拆解为多个任务节点,并为每个节点设计相应的智能体,最终形成一个完整的入职赋能系统。这一角色要求员工不仅是业务专家,更是“人机协作”的架构师。

驱动者 (Drive) 是价值实现的保障,其核心能力在于推动成果落地与持续迭代。驱动者的工作并未止步于智能体的上线,而是持续监控其运行效果,收集用户反馈,分析数据指标,并根据实际情况进行优化和迭代。他们需要制定可量化的提效目标,确保 AI 应用能产生实际的业务回报,并通过“双周 AI 成果日”等机制,分享成功经验,推动能力在组织内的复制与推广。这一角色要求员工具备项目管理思维和结果导向意识,确保 AI 创新能够真正转化为组织的生产力。



在转型初期，大部分员工具备浅显的“定义者”和“设计者”的能力，能够理解业务场景，拆解业务需求，将业务需求转化为 AI 可执行的指令，撰写高质量的提示词（Prompt），配置知识库，进行基础的模型调优。但是，要完全具备“定义者”“设计者”“驱动者”的能力，只有少数员工能够达成。

为支撑这一能力模型的落地，绚星构建了覆盖全员的闭环培养体系：

1. 通过建立 AI 能力跃迁的核心管理团队，明确战略目标、落地措施和执行计划，确保公司级核心管理团队的工作得到高层管理者的支持。
2. 通过 AI 认知培训和能力提升计划，帮助员工理解 AI 的优势和局限性，明确 AI 的应用场景和设计规则，提升对 AI 工作方式和思维方式的适应能力。
3. 通过 AI 实操、训练营和项目实践等 3D 能力培训和发展路径，帮助员工提升“定义者”“设计者”“驱动者”的能力。
4. 通过建立明确的 3D 能力标准和评估体系，定期评估员工的 3D 能力水平，提供个性化的辅导和支持，帮助员工实现能力跃迁。
5. 通过激励机制，鼓励员工积极参与 AI 能力跃迁，激发员工的自主性和创造力。

6. 通过建立跨部门协作机制，促进不同部门之间的知识共享和经验交流，提升整体 AI 能力水平。

通过上述工作，以及分层培训、设立“AI 建设专家”（已覆盖 20% 员工）、建立评审与教练机制，公司成功培养了一批兼具业务深度与 AI 技能的复合型人才。管理层具备设定智能体角色结构和人机协同路径的能力，中层管理者则承担起将部门隐性知识编码化的重任，而一线员工则专注于复杂问题分析与创意工作。这种全员参与、分层赋能的模式，使“定义 - 设计 - 驱动”的能力成为组织的 DNA，为企业的持续创新和自进化提供了不竭动力。

不同层级能力要求

在绚星智慧科技的 AI 转型中，组织内不同层级的员工被赋予了差异化的角色定位与能力要求，这一体系是“定义 - 设计 - 驱动”人才能力模型在组织架构中的具体落地。公司认识到，AI 的渗透并非对所有岗位进行同质化改造，而是根据管理层级的职责差异，构建了一个分层赋能、协同进化的立体能力结构，确保战略意图能够自上而下有效传导，业务创新能够自下而上持续涌现。

对于管理层（高层管理者），其核心能力要求已从传统的业务管理转向对“智能生产力”的战略驾驭。随着 AI 成为核心生产力，高层管理者不再



仅仅是业务方向的制定者，更是“智能体生态”的总设计师。他们需要具备三大关键能力：一是设定智能体的角色结构，即根据组织战略，规划哪些岗位或流程需要被智能化，并定义这些智能体的专业角色（如“销售助手”“入职培训官”）和能力边界；二是配置人机协同路径，明确在具体业务场景中，人类与智能体如何分工协作，是“人为主、机为辅”还是“机为主、人为辅”，以及在异常情况下的协同机制；三是设计治理框架，包括权限边界、反馈回路和应急方案，确保智能体在高效运行的同时，始终处于安全、可控、合规的框架之内。此外，管理层还需具备较强的 AI 实操能力，能够亲自参与智能体的建设，通过“身体力行”为全员树立榜样，消除转型阻力。

对于中层管理者，其角色在 AI 时代的重要性被进一步强化，他们成为连接战略与执行、人与智能体的“关键枢纽”。在传统组织中，大量业务知识以隐性经验的形式存在于中层管理者的头脑中。绚星的实践表明，中层管理者的核心能力在于将部门的隐性知识进行系统性编码，并转化为智能体可执行的显性规则。这要求他们不仅要深度理解本部门的业务流程、岗位职责和决策逻辑，更要具备“流程架构师”的思维，能够将复杂的业务场景进行原子化拆解，识别出可被 AI 重构的环节，并主导或协同设计相应的智能体解决方案。他们是部门 AI 转型的直接推动者，负责将高层的战略意图转化为具体的实施项目，并通过“AI 建设专家”的身份，带领团队完成能力跃迁。

对于一线员工，其能力要求发生了根本性转变。随着大量重复性、事务性工作被智能体接管，员工的核心价值不再局限于“执行”，而是转向更高阶的复杂问题分析、创意构思和价值驱动。他们的工作重心从“完成任务”转向“管理任务”，即学会如何有效地“管理”智能体。这包括为智能体设定清晰的目标、分配必要的资源（如知识库、权限）、监控其运行效果并验收成果。同时，员工需要具备更强的批判性思维，能够判断智能体输出结果的合理性，并在必要时进行干预和修正。在与智能体的日常协作中，员工得以从繁琐的流程中解放出来，将精力集中于客户深度沟通、方案创新设计、跨部门协调等需要人类独创性和情感智慧的领域，从而实现个人价值的提升。

绚星智慧科技根据不同层级的职责定位，构建了清晰的能力要求体系：高层重在“设计与驾驭”，中层重在“编码与推动”，基层重在“分析与驱动”。这一体系通过“AI 建设专家”和“评审机制”等抓手，实现了能力的上下贯通与横向复制，为组织的“自进化”提供了坚实的人才基础。

能力培养闭环体系

为确保 AI 能力能够真正扎根于组织内部，并实现从少数专家到全员参与的规模化跃迁，绚星智慧科技构建了一套完整的“能力培养闭环体系”。该体系并非一次性的培训项目，而是一个融合了学习、实践、反馈与再创造的动态循环，旨在将 AI 能力内化为组织的 DNA，形成自我驱动、



持续进化的学习型组织文化。

该闭环体系的核心路径为“培训→应用/开发→评审→教练改进→训练营”，五个环节环环相扣，形成了一个从知识输入到价值输出的完整链条。“培训”是体系的起点，绚星采用了“阶梯式学习”方法，以降低学习门槛，快速建立员工信心。培训内容以实际案例为导向，首个案例设计得极为简单（仅需5-10分钟即可完成），让学员在短时间内就能亲手搭建出第一个智能体，获得“小胜”（Quick Win）的成就感。随后的案例逐步增加复杂度，引导学员掌握更高级的技能，最终实现独立开发。公司还自制了4个系列的绚星智立方 AI Box 学习资料，将常用组件通过案例一步步教学，确保学习内容的实用性和可操作性。

“应用/开发”是能力转化的关键环节。在完成基础培训后，员工被鼓励立即投入实践，将所学知识应用于解决本部门的真实业务问题。公司设立了“AI建设专家”制度，从各部门选拔20%的业务骨干进行重点培养。这些专家不仅需要自己掌握技能，更要成为部门内的“火种”，负责识别高价值AI场景、主导或协同开发智能体，并推动团队常态化使用。这一机制确保了AI能力的落地不是空中楼阁，而是与业务痛点紧密结合。

“评审”是确保质量与价值创造的守门环节。绚星建立了专业的评审机制，对每个智能体项目进行多维度评估。评估维度包括管理者参与度、业务痛点解决程度、价值量化结果等，并设有明确的评分细则。评审过程不

仅是对项目成果的验收，更是一次深度的辅导与反馈。评审专家由具备深厚业务洞察力和AI实践经验的复合型人才担任，他们通过专业、公正的沟通，帮助项目负责人识别不足、优化方案，从而推动能力的实质性提升。

“教练改进”是实现能力迭代的催化剂。在评审反馈的基础上，AI建设专家会牵头组织部门内的“AI工作坊”，分享成功经验，手把手辅导新成员。这种“以战代练、以老带新”的模式，极大地加速了能力的内部复制。同时，公司建立了“双周AI成果日”机制，定期展示各部门的AI应用成果，分享最佳实践，收集优化建议。这不仅营造了浓厚的创新氛围，也通过横向对比激发了各部门的“比学赶超”精神。

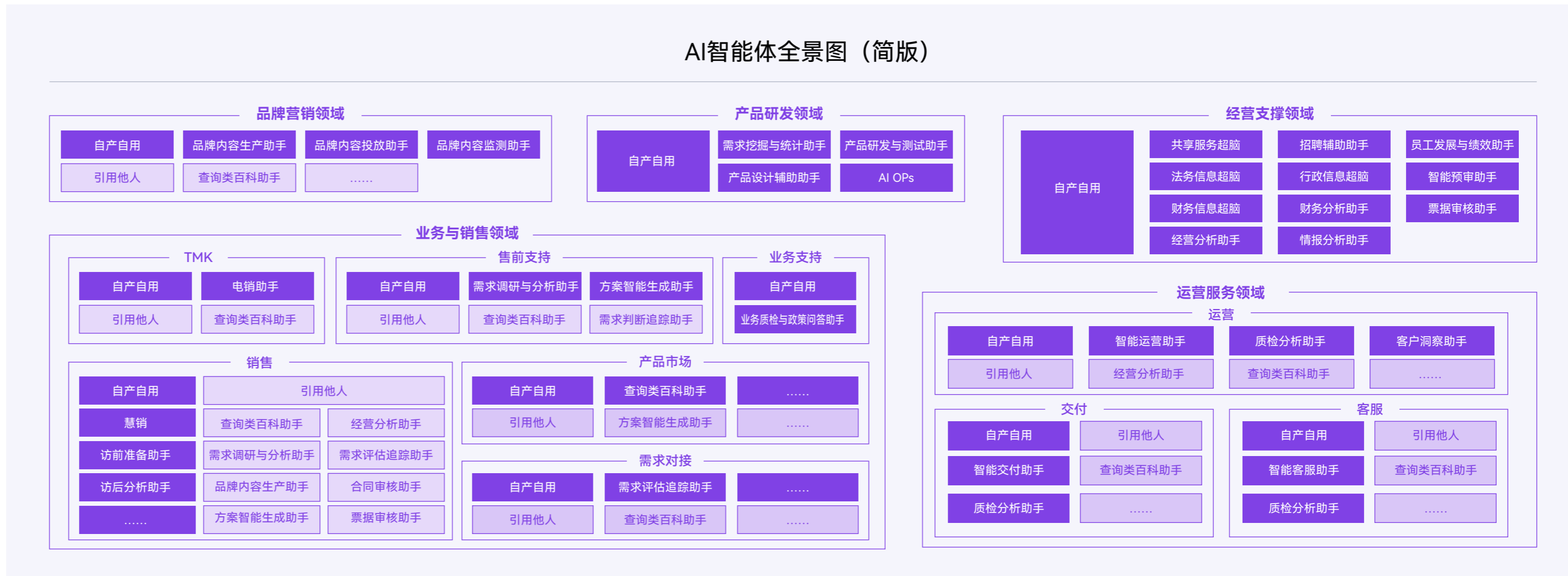
最后，“训练营”是体系的升华环节。在完成了前四个环节的实践后，公司会组织更高阶的AI训练营，针对共性难题和前沿技术进行集中攻关，推动能力向更高水平发展。整个闭环体系的最终目标，是让20%的AI教练成为“赋能者”，带动剩余80%的员工完成从“执行者”到“定义-设计-驱动”者的角色跃迁，从而在组织内形成“人人会用AI、人人能建AI”的良性生态，为企业的自进化提供源源不断的动力。



07 工作场景落地：智能体实践案例

AI 场景全景图

绚星智慧科技 AI 战略转型能够高效落地实施，原因在各个岗位落地智能体，AI 智能体能够与岗位职能和工作流程相衔接。实施至今，公司已通过智能体完成 100 多个点位的智能化改造。



在内部业务上，公司客服团队率先开展试点。经过分析，团队认为当前客服工作存在以下挑战：

1. 高峰期压力大：在业务高峰期，人工客服面临巨大的接待压力，客户排队等待时间长，最长等待时间可达 15 分钟，导致客户流失。
2. 信息一致性问题：产品迭代速度快，传统 FAQ 模式无法及时更新，导致客户获取的信息与实际产品版本存在偏差。
3. 客户需求挖掘不足：传统客服模式疲于解决客户的日常问题，存量客户潜在需求和反馈采纳率低。

为此，客服团队希望通过建设 AI 智能客服解决上述问题。搭建智能客服的工作中，团队重点工作如下：

1. 建设语料库：将产品操作指南和常见问题（FAQ）转化为适合 AI 理解的结构化语料库，并采用分模块管理，减少语料之间的冲突。
2. 搭建智能体：基于公司绚星智立方 AI Box 技术平台，构建智能客服的对话流程，确保客服回答的准确性和一致性。
3. 建立业务闭环：对智能客服无法回答的问题，会转回呼叫中心，同时带入智能客服的上下文，确保用户界面不会出现二次沟通，保持良好的用户体验。

4. 数据监控与迭代：通过数据监控，实时跟踪智能客服的表现，及时调整和优化系统。

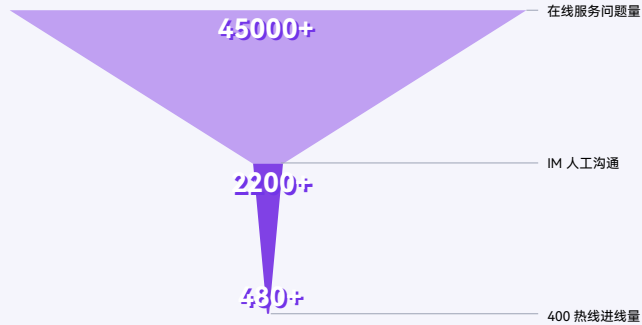
智能客服的应用，在公司内部取得良好的成效，主要绩效如下：

1. 组织结构优化：客服团队同工种人数缩减 50% 以上，员工转型为 AI 训练师和需求分析师。团队效率获得提升，AI 能力也获得增强。
2. 员工技能提升：通过内部培训和学习社区，提升员工的 AI 认知和技术能力。
3. 工作价值提升：员工从直接面对客户的问题解答，转变为后台数据分析和流程优化。客服团队
4. 效率提升：用户自助服务解决率从 85% 提升至 94%，日均人工咨询量从 150 降至 70。用户问题处理时长从 20 分钟缩短至 3 分钟以内。客户使用覆盖率超 95% 以上。
5. 旧的客服模式，人工服务的效率低，抑制了用户的咨询需求。采用 AI 智能体之后，智能体以更高效率解决客户需求，客户需求总量提升、客户需求得到释放。

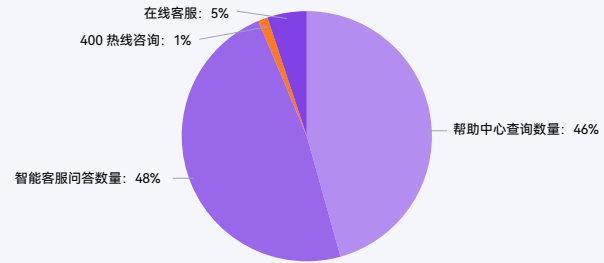


AI智能体处理了94%的客户咨询

服务漏斗



自助服务和人工客服占比



公司人力资源工作同样面临琐事多，碎片化的时间占用高，让 HR 工作者无法专注诸战略性工作的痛点。公司人力资源部门也希望通过建设智能体，解决重复性、标准化的公司人力资源政策咨询等工作。在 HR 部门看来，部门的事务性工作耗时低效，主要问题体现在：

1. 招聘环节中简历筛选（100 份简历需 2 天）和面试安排效率低下。
2. 员工关系中琐碎问题（考勤、薪资、制度咨询）占据大量时间，导致 HR 无法专注战略性工作（如人才规划、组织能力建设）。
3. HR 传统系统交互复杂（如开具薪资证明需多次跳转系统），流程繁琐造成了员工体验不佳，

4. 事务性工作挤压了 HR 对数据洞察、组织分析和战略支持的时间与能力。

有鉴于此，HR 部门开始建立 HRBP 数字人——HR 超脑。人力资源部门首先梳理了 HRBP 数字人的相关业务流程，完成工作流设计。与此同时，梳理 500 多个高频问题并覆盖大量长尾问题，完成公共知识库与私有知识库的搭建。最后，部门设计了工单系统，当 HR 超脑遇到无法解决的员工问题，会自动生成工单，派发给相应的 HRBP，并在系统跟踪问题解决的进度，实现管理闭环。

HR 超脑的搭建完成，对公司员工满意度提升，以及人力资源工作价值提升起到积极的促进作用，主要体现在：



1. 员工体验提升：员工通过钉钉等聊天式交互，即可快速获取诸如如薪资明细、考勤异常等问题的解答，操作复杂度降低。AI 主动提醒考勤异常、绩效流程节点，减少被动咨询。

2. HR 效率显著提升：减少 80% 重复咨询，自动化处理假期查询、证明开具等高频需求。

3. AI 带来了数据驱动的组织洞察：通过员工行为数据（如高频提问内容）发现潜在问题，支持 HR 主动优化政策。

4. 业务与战略协同：HR 可更聚焦于匹配业务调整（如销售团队人才结构优化）、人力预算动态平衡等战略任务。

在完善公司内部 AI 智能体建设的同时。公司也在探索，如何将公司的 AI 能力，赋能外部客户，实现产业生态的共赢发展。

在任何一家公司，销售团队都是业务增长的核心动力，其成败直接影响公司的盈利和市场地位。那么，如何打造一支高效的销售团队，让它成为企业的业绩“发动机”？为了保持竞争力，企业需要不断提升团队的销售能力和客户服务水平。销售与管理者的培训与学习便成为了提升团队业绩与客户满意度的重要工具。

绚星 AI 销售助手作为一款聚焦销售会话场景，能够赋能销售团队提升销

售效率及销售管理效能，是一款基于 AI 赋能为核心的销售会话智能平台。

绚星销售助手大幅提升了销售团队做业务、管业务、带团队、提能力四项能力。

访前助手，是 AI 针对客户画像，智能生成拜访资料，并基于拜访主题与历史待办事项，模拟客户提问，帮助销售更好地进行拜访前的准备工作。

访后助手通过 AI 自动记录关键对话，总结和分析拜访内容，提供针对性的辅导，帮助销售提高销售技巧。帮助销售人员更好地做业务。

经由数据的沉淀，销售助手通过对商机过程的把握、潜在风险、决策链观点及市场竞争态势的深度洞察，帮助销售管理者掌握一手市场信息，有节奏地调整策略打法、营销活动、优化人客匹配及客户经营策略。帮助销售管理者更好地管业务。

通过对销售过程的跟踪，销售助手可以实现更精确地评估销售人员的销售表现、销售能力以及任务达成情况，帮助管理者针对销售人员的能力瓶颈，更有针对性的进行培训辅导，提升业务能力，进而促进团队能力的整体提升。

经过公司销售团队应用后的实测数据显示，销售成交周期缩短 28%，新销售开单周期压缩 30%，主管辅导学员效率提升 62%。团队商机触达效



率提高 25%，销售漏斗流速提升 28%。

AI 时代，大模型不断扩充通用知识的能力，正在拉齐企业之间的能力鸿沟，企业私域知识正成为决定企业竞争优势的关键。绚星发现，当前企业面临着知识管理的诸多挑战：

1. 知识孤岛林立：知识分散在各个部门、系统和个人手中，难以互联互通。
2. 信息过载与检索效率低下：面对海量信息，传统检索方式难以精准找到所需知识，耗时费力。
3. 知识更新滞后：知识库内容更新不及时，难以反映企业最新的业务状态和发展动态。
4. 知识价值挖掘不足：缺乏有效的知识分析和推理工具，难以从知识中挖掘深层价值，辅助决策。

绚星知识助手聚焦企业私域知识管理，将企业知识从“开采”到“炼化”再到“精炼”，最终转化为实际生产力。知识助手具备以下功能：

深度知识洞察，辅助智能决策：通过深度搜索和 AI 智能体推理技术，从知识网格中挖掘深层关联、模式和趋势，为决策者提供更全面、更精准、更具前瞻性的决策支持，降低决策风险，提升决策效率。

高效知识检索，提升工作效率：结合企业检索增强和深度搜索技术，实现语义级、关联性的知识检索，用户可以快速、精准地找到所需知识，减少信息检索时间，大幅提升工作效率，解放知识工作者的时间和精力。

动态知识更新，保持知识鲜活：利用企业检索增强技术，持续从企业内外部数据源自动化、实时地抽取和更新知识，确保知识网格始终与企业最新的业务状态和发展动态保持同步，避免知识老化和信息滞后。

知识资产增值，驱动业务创新：将企业知识资产化、网格化，并利用 AI 智能体进行知识分析和推理，可以发现潜在的业务机会、优化业务流程、预测市场趋势，驱动业务创新，提升企业核心竞争力。

构建知识平台，赋能企业应用：将知识网格作为企业知识平台，可以为企业内部各种应用系统提供统一的知识服务，例如智能客服、智能推荐、知识问答等，降低开发成本，提升应用智能化水平。知识助手还可以和企业培训课程打通，员工如果对查询到的知识理解不深，可以跳转到相应课程进行学习，实现员工能力的全面赋能。

知识助手在绚星内部的应用取得了显著的成效。在客户服务支持场景，绚星构建了涵盖全线产品知识与操作指南的知识库，赋能客服团队高效响应客户咨询。同时，知识助手支持智能问答系统实现了 7 天 24 小时全天候智能问答，客户可自主查询所需信息，减轻客服压力显著提升客户



体验与满意度。公司在智能客服上通过 AI 知识的加强，响应速度提升超过 30%，满意度超过 95%；内部员工知识获取效率提升幅度超 50%，大大节省了员工碎片化精力。

多点开花：各部门智能体探索

随着岗位 AI 业务赋能框架的完善，绚星智慧科技内部各岗位 AI 智能体的建设进入爆发期。软件开发岗位的架构师助手、研发助手、运维助手，战略运营岗位的财报分析助手等等，全面上线，覆盖公司业务的各个岗位，推动全员能力跃迁。

智能体名称：案例查询助手

销售团队的案例查询助手，有效帮助团队提升了案例撰写效率。销售团队在具体的招投标项目上，需要精准的、符合一定条件下的已成项目案例作证材料，并提供合同首尾页。销售在打单阶段需要做同行业的软件 / 内容 / 特定的学习项目等解决方案案例包装，需要找到符合一定条件下的已成客户案例。

业务痛点：

1. 招投标项目等时效性要求高，需要迅速找到符合条件的成功案例的合同编号，然后向公共事务部调取合同首尾页。
2. 销售打单阶段的案例需求往往分散在各个区域，往往无法满足销售的个性化需求。



3. 查询案例的流程长，需要线下邮件报批、获批后人工查询、再邮件反馈等，流程长，时效性无法得到满足，且需要专人回应。

场景点位：

让 AI 扮演案例查询助手，根据销售提供的查询条件，譬如账号数、合作金额、人员规模、企业性质、一级行业、二级行业、所在省份，切换友商等条件可以进行单一条件查询或者多条件组合查询，迅速找到符合条件的项目案例及核心需要的字段。

落地成效：

单日访问量上百次，大大提高了投标案例的撰写效率。

智能体名称：财报分析助手

掌握竞争对手的动态是企业战略决策的出发点之一，公司战略规划部门，建设了财报分析助手，实现了更加高效、准确分析企业竞争对手，为公司决策层提供业务支持。

业务痛点：

情报缺失：企业缺乏对竞争对手的外部情报获取能力，难以掌握其真实经营状况。

分析效率低：传统财报分析依赖静态报告，无法灵活支持多维度、多财报的交叉分析。

用户需求未满足：CEO、COO 等管理者需快速洞察竞争对手的财务矛盾点、战略动向及潜在风险，但现有工具无法提供实时、可交互的分析。

场景点位：

核心目标：打造可交互的财报分析工具，支持用户自主选择多份财报 + 多维度分析，实现多轮会话式洞察。

技术创新：解决长文本限制。将财报数据切片存储，实现高效检索（非全文加载）。

解决维度路由问题：通过大模型组件智能解析用户指令，自动路由到五大分析维度：

财务维度（收入、现金流、市值等）

战略维度（市场定位、竞争壁垒等）

产品与技术维度（产品竞争力、研发效能等）

组织维度（团队结构、激励机制等）



风险维度（合规、供应链连续性等）

支持动态生成 3 个精准检索 Query，迭代优化搜索结果。

优化输出稳定性：

并行检索子维度数据（替代串行），缩短响应时间。

增加指标口径表统一统计标准。

落地成效：

1. 传统人工分析 50 页财报需 5~10 小时，系统自动提取关键矛盾点仅需 3~5 分钟。如，识别“客户集中度风险”时，自动定位附注章节的供应商依赖数据（原本需人工翻阅 30+ 页）。

2. 知识网格检索精准率达 85%+：通过“术语组合 + 章节定位”策略，有效解决财报信息碎片化问题。支持非结构化数据挖掘，成功提取报表附注中的隐藏指标（如“前五大客户收入占比”“研发费用资本化率”）。

3. 降低使用门槛：大模型组件可理解用户自然语言指令（如“对比 A 公司和 B 公司的海外收入增长与研发效率”），自动拆解为财务 + 战略 + 产品维度的并行检索任务。

智能体名称：架构师助手

作为科技企业，研发能力是绚星智慧科技的核心竞争力。研发团队的架构师助手，大幅提高了开发效率。

业务痛点：

1. 设计孤岛与效率瓶颈。架构设计耗时占项目周期 35%，检索历史方案 / 规范文档消耗 40% 有效工时。

2. 跨团队和长周期项目常因无法及时互通和继承设计出现重复建设和不一致体验的问题。

3. 规范落地与技术债务陷阱：仅 52% 接口设计初稿符合开发规范，代码质量自动扫描暴露后返工率高达 45%。安全漏洞 60% 源于设计阶段规范缺失，单次生产环境漏洞修复成本高。

4. 知识资产与运维洞察割裂：组件升级决策依赖跨部门协调，平均耗时 1.5 周；问题排查需关联监控 / 配置 / 历史案例等 6 类系统，平均定位根因耗时 4.6 小时。

场景点位：

核心定位：企业级全栈工程智能体 无缝衔接架构设计、开发规范、安全



风控、组件治理、生产运维场景。

关键能力点位：

1. 架构设计：基于需求描述自动生成架构设计方案（LLM+ 内部架构图谱推理）。
2. 规范落地：IDE 实时 +CI/CD 流水线自动推送 API/ 日志 / 安全规范提示（代码上下文感知 + 规则引擎）。
3. 安全风控：预集成代码质量扫描 + 漏洞根因分析与修复推荐（LLM 报告解析 + 历史漏洞知识库匹配）。
4. 组件治理：组件兼容性矩阵 / 升级影响评估（版本知识图谱 + 依赖关系分析）。
5. 问题排查：关联服务状态 / 监控指标 / 历史案例输出根因假设（监控数据融合 + 相似故障模式匹配）。

落地成效：

1. 实现全量开发规范（含 API/ 日志 / 安全等 12 类）的自然语言检索，查询效率提升 70%

2. 在某项目板块试点 AI 自动生成 SonarQube 自定义规则模，覆盖：安全漏洞检测规则、代码异味预警规则、试点项目规则生成效率提升 3 倍，误报率降低 42%。

3. 规范校验自动化，规范偏离率下降 68%，评审返工量减少 55%

4. 技术栈升级决策支持：某核心服务升级评估耗时从 2 周缩短至 4 小时

智能体名称：产品需求判定专家

营销服务部门面对大量的客户服务需求，需要利用 AI 技术解决需要承接的问题，AI 产品需求判定专家应运而生，其核心是构建智能系统对需求工单进行自动化理解和判断。系统通过解析需求工单信息，并结合大中闭环进行智能匹配，实时决策是否可承接需求，旨在提高效率，降低人力成本，确保决策准确，提升响应速度及业务效果。

业务痛点：

1. 在处理大量需求工单时，缺乏高效精准的筛选工具，无法快速区分并聚焦到符合产品战略及发展目标的核心需求，导致决策延误，资源分配不合理，非核心需求可能占据过多研发资源。



2. 当需求工单描述缺失或模糊时，缺乏工具辅助细化和澄清需求，通过在工单系统中交互方式，容易导致沟通成本大幅上升，影响需求的反馈速度和客户的满意度。

场景点位：

核心目标 快速判断产品需求的合理性，帮助产品经理合理规划研发资源。及时处理客户需求，提升客户满意度。

1. 对用户提交的信息进行深度挖掘与精准解读
2. 对输入的内容进行拆解和判断其需求是否合理
3. 根据其合理性决定是否进入需求池

落地成效：

1. 提升需求决策效率：AI 产品需求判定专家可在短时间内完成大量需求的分析和决策，大幅减少产品经理团队处理需求的时间成本
2. 快速响应客户：借助 AI 产品需求判断专家，及时快速处理需求，可以显著提升销服对客的反馈速度，提升客户满意度

智能体名称：文引擎

文引擎智能体是品牌公关部门打造的智能写作助手，专注服务于绚星企业自身产品、案例等传播场景，旨在高效生成高质量、标准化、多样化的企业级内容。无论是产品介绍、成功案例、新闻快讯，还是行业观点稿，文引擎均可基于提供的素材，快速输出符合传播标准的专业稿件，助力企业实现内容创作的智能化升级。

业务痛点：

1. 资料庞杂且专业性强：搜集的资料往往包含多个文档，且文档形式不一，PPT、word、excel 等都会涉及；很多内容涉及技术术语，理解起来较难。
2. 信息整理和稿件撰写：有价值的信息隐匿在各个资料的不同角落，需要大量时间整理分析，再形成有条理的文章；由于产品信息需要放在客户应用场景以客户视角阐释，让技术术语转为通俗易懂的价值点也是个难题。

因此，需要提升沟通搜集效率、提升稿件质量和价值度以及提高撰写效率和准确性。



场景点位:

1. 多内容类型支持: 可智能生成多种传播文章类型, 包括产品文、解决方案介绍、客户案例、企业新闻、快讯报道等, 满足企业全场景宣传所需。
2. 高质量输出标准: 融合多套绚星内部撰稿标准与企业传播规范, 文引擎在逻辑结构、语言表达、专业性、传播力等方面均具备严谨要求, 确保每篇内容专业可信、通俗易懂、亮点突出。
3. 素材驱动 · 智能创作: 通过提示引导输入素材 (如产品功能点、案例背景、事件要素等), 结合用户对生成结果的反馈判断, 文引擎可持续优化生成内容, 实现人机协同、内容进化。
4. 快速响应业务需求 相比传统内容创作流程, 文引擎显著提升撰稿效率, 尤其适用于需快速发布的新闻快讯、定制化产品文案或定期发布的客户案例等场景。"

落地成效:

1. 资料搜集效率提升: 通过标准化素材收集表单和智能化素材输入即时反馈, 将搜集资料的有效性和效率大幅提升, 从原来 10+ 小时的多轮收集整理, 提升至 1 小时内。

2. 标准资料库确保内容准确性和专业性: 通过对文章风格、形式、类型、专业关键词等工程级标准化处理, 有效将内容准确率提升到 95% 以上。
3. 提升撰稿速度: 将撰稿时间从平均 1-2 天, 缩短为 1 小时以内。

智能体名称: 法务合同审核

合同审核工作要求工作细致, 标准性强, 基于大量的法律数据和合同案例, AI 能够对合同条款进行分析和评估, 识别出可能存在的法律风险和违规条款 > 对于常见的合同条款, AI 可以与标准条款进行对比, 检查条款的完整性和准确性, 快速、高效地完成合同审核。

业务痛点:

目前合同审核的流程分为协同 + 审批两个环节, 在协同环节中首先对合同进行拆解, 分为商务条款、技术条款、法律条款。拆解后根据是否超出产品销售规则或交付规则, 是否有不利于公司的责任条款等, 由业务部门、技术部门、法务部门分别进行协同审核。业务人员将审核修订过的合同交给对方经办人审核后发回二轮协同, 直至达成一致。在此过程中各部门对于合同审查中评估的风险等级以及风险发生概率立场和认知不同, 导致大量的沟通、谈判、妥协。



场景点位：

1. 将合同审查分为 AI 审查 + 人工复核两个部分，降低人工审查工作量。
2. 帮助业务人员更充分理解合同风险点以及条款修改原因，有匹配话术与对方沟通。
3. 实现合同风险等级自动评估。
4. 覆盖合同全生命周期管理。

落地成效：

1. 标准模板库确保合同审核的准确性和专业性：通过对合同模板库、法律法规库、审查规则库、历史已审合同等数据高效利用，有效将合同审核准确率提升到 95% 以上。
2. 提升内部客户满意度：通过法务智能合同预审助手，快速拆解合同并提示修改意见，在合同积压、人手不足等多种特殊场景下减少内部摩擦，提升内部客户满意度至 90% 以上。
3. 风险标准化：统一风险等级评估模型（高 / 中 / 低），提升准确率至 100%。

4. 降本增效：AI 预审覆盖多数基础条款，人工审核工作量大量减少。
5. 覆盖合同全生命周期管理。

以上是绚星核心业务部门主要业务岗位所搭建的智能体，可以看到公司 AI 能力已经深度进入融入业务条线，并深刻改变着岗位工作。

从需求判定、到产品辅助设计、研发与测试，进而延展到销售助手（慧销）、智能交付助手，以及法务合同审核及财务分析等，AI 稳步嵌入绚星智慧科技的核心流程和关键岗位，逐步形成了一个生长的智能网络。

绚星 AI 转型能够取得成效，在于公司的顶层治理机制的科学引导。公司管理层认为，要突破困境，必须点面结合，推动全员的能力跃迁。公司 CTO & COO 吴亚洲强调，“AI 必须服务核心业务指标，不准做不能量化的 AI。通过聚焦高 ROI 场景，强制业务与技术联合定义需求。”



08

AI 在业务场景的落地

随着 AI 智能体技术在企业中的规模化部署，绚星智慧科技将其 AI 能力深度融入核心业务，实现了从单点效率提升到系统性业务重构的跃迁。绚星三大业务在真实场景中的 AI 落地实践不仅验证了 AI 作为“革命性新生产力”的价值，更勾勒出人机协同新范式的具体形态，为企业提供可复用的 AI 转型路径参考。

绚星绚才 TalentNova： 深度融合的一体化 HR Tech 智能解决方案

绚星绚才作为 AI 驱动的 HR Tech 解决方案，解决了传统 HR 软件“记录和管控为主、难以服务业务增长”的根本局限，将人力资源管理从传统的事务性工作，升级为战略性的业务赋能。

绚星绚才构建了 HR 管理的新范式。通过岗位 AI 助手和智能化流程，实现人力资源管理的自动化与智能化。将 HR 专业能力嵌入业务场景，使

业务主管能够自主完成人才管理决策。

绚星绚才的核心突破在于，它不再将人力资源系统视为跑流程和记录数据”的工具，而是聚焦于“选用育留”四大核心场景的 AI 化。绚星绚才通过 AI 技术，真正实现了“在选人，而不是招人”，关注如何把人选准、把人用好、持续培养和赋能人才、识别关键人才、留住关键人才。

AI for HR 的深度实践。绚星绚才提出“AI for HR”概念，复刻了 COE（专家中心）的能力和 BP（业务伙伴）的思考方式，将人力资源专业能力深度 AI 化。例如，通过 AI 驱动的人才建模，绚星绚才帮助青岛啤酒等客户对其人力资源条线的多个岗位和层级进行 AI 建模，构建精准的人才管理体系。这一方案不仅大幅缩减了传统人才建模的预算和周期，更通过数据驱动的方式，实现了人才的精准识别、培养和激励。

绚星绚才的实践表明，AI 时代的人才管理不应局限于记录和管控，而应聚焦于价值创造。它将“人力成本”真正转化为“人效红利”，让 HR 从传统的事务性工作中解放出来，转向更具战略性的组织发展任务，实现人力资源管理从“成本中心”向“价值中心”的跃迁。



绚星绚才一体化 HR Tech 智能解决方案



绚星睿学 NeoLearning: 企业 AI 学习时代的引领者

绚星睿学是绚星 AI 时代内容生产与学习平台，它通过融合“教练赋能 + 按需学习”模式，实现懂企业、懂岗位、懂人的个性化精准培训，从根本上解决传统培训中“教学与学习两张皮”的顽疾。

绚星睿学的核心创新在于 AI 增强型学习项目，它将专家级 AI 教学智能体融入经典学习路径，在规划、前测、教学、评价、队列、辅导、反馈等每个环节实现生产力提升。与市场上简单的“大模型套壳”不同，绚星睿学聚焦于“对专家能力的 AI 化”，确保 AI 与课程真实结合，与学员表现深度关联。

在培训前，通过 AI 访谈室测评，学员清晰认知自身优势与不足，带着明确目标进入课堂；讲师借助团队能力分析，精准把握学员共性短板，动态调整培训重点。在课堂中，AI 对练提供全真模拟场景，学员可反复练习，系统即时反馈，指出不足并提供优化建议，显著提升行为转化成效。在课后，AI 实践辅导提供精准点评，直指应用场景，帮助学员将课堂所学快速转化为岗位表现。培训完成后，AI 工具持续陪伴学员强化练习，通过全过程数据沉淀分析，让成长清晰可见，确保行为转化的持续性。

绚星睿学首次实现了对培训生产力价值的科学衡量。传统培训难以量化其业务价值，而绚星睿学定义了培训的生产力价值三要素：知识的生产与流转效率、学员从知道到做到的转化情况、学员的覆盖情况。通过 AI 的专业能力、推理能力及低成本算力，绚星睿学能够关注到传统手段无法覆盖的人才发展领域，真正实现培训从成本中心向价值中心的转变。



绚星睿学 AI 培训生产力解决方案



绚星慧销 SaleSmart: 驱动销售人效与业绩增长的 AI 原生赋能平台

绚星慧销作为业内首个“训战一体”的 AI 原生销售平台，覆盖售前、售中、售后全链路，通过销售教练和指挥官双角色设计，为企业提供全方位的销售智能赋能。

销售全流程智能赋能。绚星慧销将绚星内部“客户旅程七阶段”（客户锚定、兴趣激发、需求沟通、方案共创、商务推进、交付落地以及持续服务）的重构经验产品化，为外部客户提供从客户锚定到商务推进的全流程智能销售赋能。首先，在客户画像上，基于多维度数据，构建精准的客户画像，识别潜在商机。其次，根据客户特点和对话情境，提供个性化的沟通建议，实现实时话术功能。在销售过程中，绚星慧销可以智能识别销售过程中的潜在风险，提供预警和解决方案。最后，可以对销售过程进行自动记录和分析，提炼成功经验和改进点。

通过这些功能，绚星慧销帮助企业将个体销售经验沉淀为组织能力，避免了人才流失导致的知识断层。在实际应用中，智能销售助手已帮助客户实现转化率提升 15%，显著缩短成交周期。

绚星慧销的创新之处在于，它不仅提供工具支持，更重构了销售工作的

本质。在传统销售模式中，销售人员往往需要在多个系统间反复跳转，处理大量重复性工作。绚星慧销通过打通数据孤岛，实现了关键业务系统的数据互通，让销售人员能够专注于高价值的客户关系建立和创意解决方案设计。

绚星的三大业务并非孤立存在，而是形成了相互促进、协同发展的飞轮效应。绚星睿学通过 AI 增强学习，为组织培养具备 AI 思维和能力的人才。绚星绚才重构人才管理体系，确保组织拥有适应 AI 时代的人才结构。绚星慧销实现销售业务的智能化，直接提升企业营收能力。



绚星慧销 AI 原生销售赋能平台



09

数据安全和合规： 企业级 AI 的基石

数据是企业部署 AI 智能体不可回避的问题。当前多国通过立法强化数据保护，如欧盟 2018 年实施的《通用数据保护条例》（GDPR）确立了数据安全和隐私保护的高标准，中国《新一代人工智能伦理规范》也明确提出“保护隐私安全”的基本要求。国家网信办等部门强调通过法律制度保障 AI 研发应用中的个人隐私，禁止非法收集、篡改或泄露个人信息。

绚星智慧科技始终以确保用户数据安全为首要责任，建立起全域数据安全治理体系。

AI 智能体六大安全问题

1. 不同组织之间的数据安全边界、不同岗位之间的数据安全边界如何管控？

组织间的数据交互需明确“可流转”与“不可流转”的界限。例如，涉及核心战略、客户核心信息等高度敏感的数据，原则上禁止在组织间传输。若因业务必须共享，需经过严格审批并通过加密通道传输。岗位层面则按“职责必要性”划分权限：普通岗位仅能访问日常工作所需的基础数据（如内部规章制度），核心岗位（如财务、研发）访问敏感数据时，需额外通过人脸识别等增强认证，且所有操作会被全程记录。

2. 不同层级不同密级的数据安全边界如何管控？

按数据敏感程度分级管控：最高级别的核心机密（如核心系统代码、战略规划）原则上禁止 AI 处理，仅允许极少数管理层审批后有限使用；中等级别的敏感数据（如员工薪酬、业务运营数据）需经部门负责人审批后使用，且使用过程全程留痕；普通数据（如内部公开通知）可在组织内正常流通；公开数据（如企业对外宣传资料）则可自由对外展示。不同密级数据存储在独立环境中，通过技术手段实现访问隔离。

3. 如果很多知识都喂给大模型并且被记住了，如何防止大模型越狱 / 钓鱼？

从“输入”和“输出”两端建立防护。输入时，通过语义分析识别“显示完整数据库”等恶意指令，同时屏蔽违法关键词（如“身份证号”“密码”），并且每日更新关键词库，做到不遗漏，输出时，自动检测内容中是否包含



敏感信息（如银行卡号），若发现则立即过滤，且对敏感主题（如政治、医疗）的生成内容，仅返回经过严格验证的结果。同时实时监控模型状态，若出现响应延迟、输出异常等情况，会自动切换到备用模型，避免被恶意诱导泄露信息。

4. 不同企业间的数据如何保证安全？

企业间共享数据前，会对敏感信息进行脱敏处理：结构化数据（如手机号）加密后保留原格式，非结构化数据（如文档）替换敏感词，多媒体数据（如视频）模糊人脸等信息。合作训练模型时，采用本地化处理模式，原始数据留在各自企业内，仅传输模型优化参数，不泄露实际数据。此外，合作双方会明确约定数据所有权，若一方违规使用，需承担包括罚款、商誉损失在内的全部责任。

5. AI 安全与传统的安全包括云安全之间的关系是什么？

AI 安全以传统安全为基础，同时针对 AI 特性新增防护。传统安全的网络隔离、数据加密等措施是 AI 安全的基础设施；在此之上，AI 安全额外针对模型（如给生成内容嵌入水印用于溯源）、应用（如界面防截屏）等特性新增防护，形成“基础防护 + AI 专项防护”的完整体系。

6. AI 安全的合规情况如何治理，符合国家法律法规？

公司全程遵循法律要求：数据存储方面，原始交互数据加密存储在境内，保存时间不超过 90 天。数据跨境传输前，需通过合规评估并获得用户同意。AI 生成内容会在显著位置标注“AI 生成”，并记录生成时间、模型信息等元数据存档至少 3 年。分析用户特征（如情绪、行为意图）前，会以弹窗告知分析目的及拒绝权利，且不将分析结果作为就业、教育等重大决策的唯一依据。用户有权随时查询数据使用记录，也可要求删除已存储的个人数据。

四级安全体系

上述安全措施的实现，是公司建立了四级安全治理体系，在管理和体系上，逐层筑牢安全防线。

第一级，组织内安全边界。

按数据敏感程度划分独立存储区域，通过网络隔离技术实现区域间“物理隔断”：核心机密区域仅允许授权 IP 访问，且需多重身份验证；敏感数据区域限制操作权限，仅允许指定岗位在审批后访问；普通数据区域可在授权范围内自由流通。同时，所有跨区域数据传输需经过脱敏处理和安全审计，防止越界流动。

第二级，岗位角色权限分级。



遵循“最小权限 + 动态调整”原则：根据岗位职责明确数据访问范围，普通岗位仅授予基础数据访问权，核心岗位按“业务必需”授予敏感数据访问权，且权限随岗位变动实时回收（如员工离职后，所有权限立即失效）。高风险操作（如批量导出敏感数据、删除核心文档）需双人复核，操作记录保存 2 年以上，确保可追溯。

第三级，模型使用与反馈限制。

模型训练数据需经过脱敏和合规审核，确保不含敏感信息；使用时，仅授权业务场景可调用模型，且输入需经过恶意指令检测和关键词过滤。生成内容会嵌入不可见标识（如模型编号、生成时间），若内容泄露可溯源；输出涉及敏感主题时，仅返回置信度 90% 以上的结果，不确定内容则提示“无法提供”。同时实时监控模型状态，出现异常立即切换备用模型。

第四级，法规与合规对齐机制建设。

建立动态合规体系：定期跟踪法律法规更新，及时调整数据处理策略（如根据最新要求优化 AI 生成内容标识方式）；原始数据存储、跨境传输、用户特征分析等环节严格遵循法律条款，定期接受第三方合规审计；用户权利保障方面，15 个工作日内响应用户数据查询请求，支持随时关闭分析功能或删除个人数据。

贯穿全生态的安全治理体系

AI 系统的数据流转不仅局限于企业内部，在生态之间也在互相流转。绚星智慧科技建立客户协同的安全机制，共同治理，共同演进。

机制建立包括两个维度。

一是，建立基于客户关切开展协同机制和答疑机制。定期收集客户在数据安全方面的疑问（如“脱敏后数据是否影响模型效果”），结合实际场景提供解决方案（如结构化数据脱敏保留格式，确保业务可用性）。针对特殊行业（如金融、教育）需求，定制安全策略（如增加行业专属敏感词库），并提供详细的安全方案说明。

二是，持续演进的安全基线与 AI 治理规范。安全能力随风险变化动态升级：每 90 天更新一次加密密钥，定期优化恶意指令识别模型；结合客户反馈和技术发展，更新安全基线（如引入新型脱敏技术、优化异常检测规则）；AI 治理规范同步行业最佳实践，定期评估模型公平性，避免偏见影响数据使用公平性。通过持续迭代，确保安全体系始终适配最新场景。



10

战略焕新： 从内部赋能到外部输出

绚星智慧科技的战略焕新，是一次从内生变革到外向赋能的深刻蜕变，标志着公司完成了从“云学堂”到“绚星智慧科技”的品牌与战略升级。这

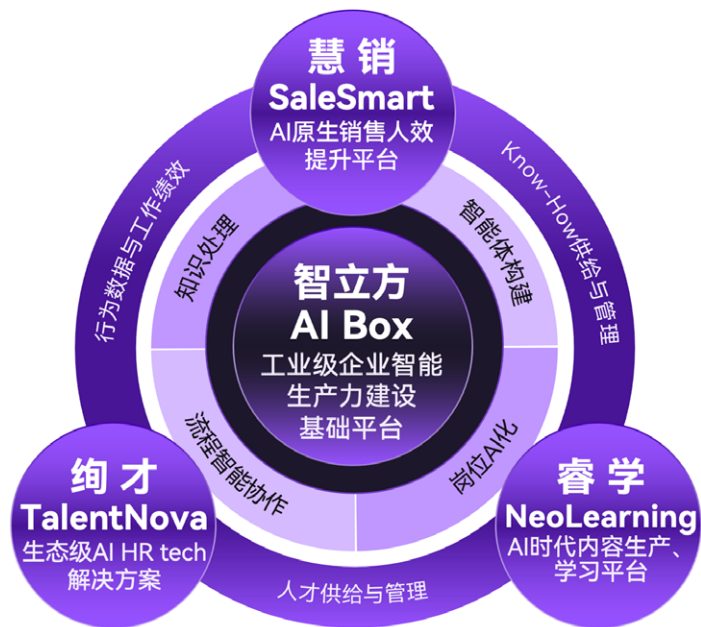
一转变并非简单的业务拓展，而是其内部 AI 转型成功经验的结晶与升华，是将自身在“人 × 流程 × 战略”三位一体的自进化体系中积累的深厚 know-how，系统性地转化为可对外输出的标准化产品与服务，从而构建一个以“企业级智能生产力”为核心的全新商业生态。

这一战略焕新的核心驱动力，在于绚星深刻认识到，其内部的 AI 实践已经超越了单纯的效率工具应用，形成了一套完整的、经过验证的智能生产力范式。这套范式不仅解决了“人如何重构”“组织如何重构”“业务如何重构”这三大企业级 AI 转型的核心命题，更创造出了可量化、可复制



的巨大价值。例如，通过智能销售助手，客户转化率提升了 15%；通过 HRBP 数字人，减少了 80% 的重复咨询。这些在内部验证的成功案例，成为了其对外输出的坚实背书和产品原型。

基于此，绚星战略焕新聚焦于构建一个名为“企业智能生产力矩阵”的产品体系，旨在将内部的最佳实践转化为外部客户可即插即用的解决方案。



基于智立方 AI Box 底座的三大产品矩阵

绚星战略焕新，其深远意义在于，它完成了一次商业模式的升维。公司从一个提供学习服务的 SaaS 厂商，转型为一个构建企业级智能生态的平台型科技公司。其对外输出的不仅是产品，更是一套经过实战检验的转型方法论和组织机制。通过以智立方为基石的“绚星绚才、绚星慧销、绚星睿学”三大产品矩阵，绚星为外部客户描绘了一条清晰的 AI 转型路径：从搭建平台（智立方），到重构核心业务（绚星慧销），再到升级人才体系和能力（绚星绚才、绚星睿学），最终实现组织的全面进化。这不仅是绚星自身价值的放大，更是其“科技助力人与组织共同进步”使命的践行，旨在与更多企业一同，共建一个由智能体驱动的、更具创造力和生命力的未来商业世界。

科技与人本的十字路口

当 AI 逐渐渗透到组织的各个角落，一个根本性的问题浮现：在追求效率与创新的同时，如何确保技术发展始终服务于人的发展？绚星智慧科技在 AI 实践过程中深刻认识到，真正的智能转型不是简单地用机器替代人力，而是站在科技与人本的十字路口，重新设计人机协作的方式，激发人的内在活力，让技术成为释放人类潜能的催化剂。这一认知构成了绚星“科技助力人与组织共同进步”使命的哲学基础。

绚星的实践表明，AI 转型的首要障碍并非技术，而是观念。当企业仅关



注 AI 的效率提升时，往往忽视了人的创造力和价值判断所蕴含的独特优势。一个完全理性的 AI 系统，可能会剔除掉那些看似“非理性”却蕴含巨大潜力的创意。而人的创造力恰恰诞生于这种看似不合逻辑的跳跃之中。

在绚星的转型实践中，对人本的关注成为连接科技与人的桥梁。公司将企业数据、业务流程和决策逻辑转化为结构化的动态知识体系，同时确保 AI 系统在运行中始终尊重人的价值判断。让 AI 能够真正理解并有效利用企业知识，而不仅仅停留在表面的数据处理层面。绚星特别注重保留人类决策中的价值维度——例如在销售流程中，AI 可以提供数据支持和方案建议，但最终的客户关系决策权始终保留在销售人员手中。这种设计确保了技术应用不会消解人的专业判断和情感智慧，而是将其置于更为核心的位置。

绚星在转型过程中，通过人本知识框架的构建，将 AI 定位为“增强人类潜力的工具”，而非“替代劳动力的机器”。通过智能客服系统，客服人员得以从重复性问答中解放出来，转而处理更复杂的客户情感需求和个性化问题；通过 AI 销售助手，销售团队能够将精力集中于深度客户关系建立和创意解决方案设计。这种人机协作模式不仅提高了业务效率，更让员工重新找回工作的意义感和创造力。AI 驱动的组织重构不应仅仅关注流程自动化，而应着眼于如何通过技术释放人的潜能。在“人 × 流程 × 战略”三位一体的自进化体系中，人本思想贯穿于整个转型过程，使组织

从传统的“流程驱动”转变为“价值驱动”，将知识管理从“控制导向”转向“赋能导向”。

绚星的实践表明，AI 时代的企业转型，不仅是技术的升级，更是对“人是目的本身，在任何时候都不能被当作工具”这一命题的回应。当我们将 AI 视为增强人类潜力的工具，而非替代人类的机器时，技术才能真正成为推动人类进步的力量。在科技与人本的十字路口，企业需要重新思考：如何设计人机协作的方式，使技术成为释放人类创造力的催化剂？如何重构组织和人才体系，让每个人在 AI 时代找到自己的价值定位？如何构建人本导向的 AI 治理体系，确保技术发展始终服务于人的全面发展？绚星的实践，一定程度上为这些问题提供了答案。通过将 AI 技术与人本价值深度融合，企业不仅能实现效率的提升，更能激发组织的创造力和生命力。当企业能够在科技与人本的十字路口做出明智选择，技术才能真正成为推动人类进步的力量，组织才能在 AI 时代实现可持续的繁荣与发展。



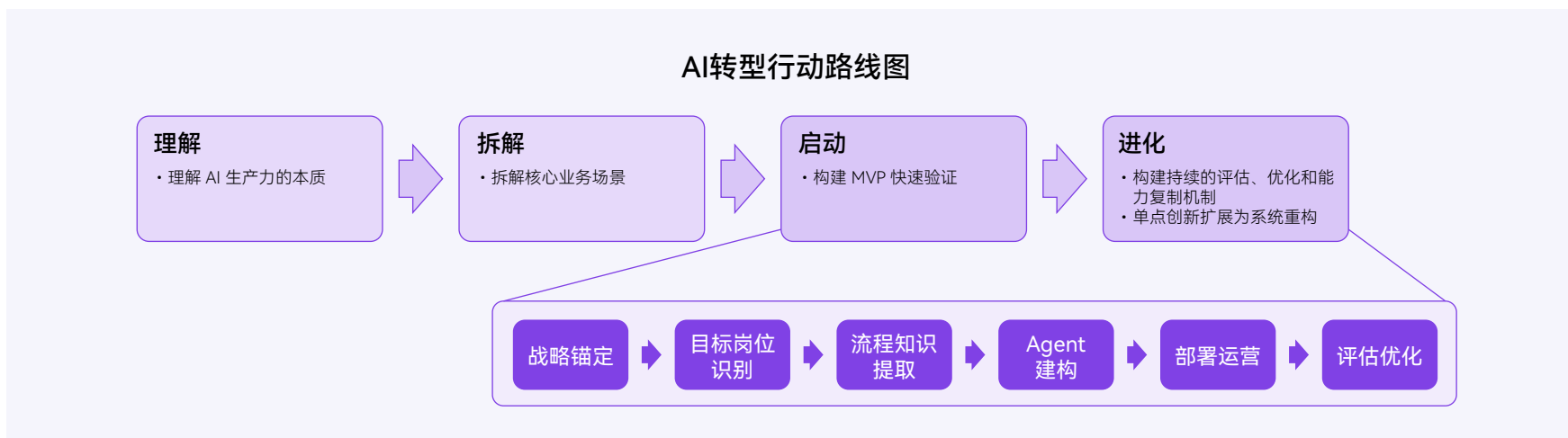
11

行业赋能： AI 转型方法论

绚星的 AI 转型方法论根植于“AI 是革命性新生产力”的根本认知，强调转型绝非技术工具的叠加，而是战略、组织、流程与人才系统性重构。其核心由两大支柱构成：一是宏观层面的理解 - 拆解 - 启动 - 进化四步法，为企业从 0 到 1 的转型节奏指引。二是微观层面的“六步实践框架”，将每个转型项目分解为可落地、可衡量的标准化流程。

“理解 - 拆解 - 启动 - 进化”四步法是绚星方法论的战略引导。它引导企业首先突破“工具化思维”的认知瓶颈，真正理解 AI 驱动业务范式变革的本质；继而从真实业务痛点出发，科学拆解高价值场景，避免盲目投入；通过小范围试点快速验证价值，建立组织信心；最终构建持续进化的机制，将 AI 能力内化为组织能力。

在此基础上，“六步实践框架”为每个具体转型项目提供了操作手册。它从战略原则锚定开始，贯穿场景选择、知识沉淀、技术实现、推广运营与效果优化全流程，确保 AI 项目从构思到落地皆在可控、可测的框架内推进。这套框架源于绚星在销售、客服、人力资源等核心业务的实战锤炼，兼具严谨性与灵活性。



"理解 - 拆解 - 启动 - 进化" 四步法

“理解 - 拆解 - 启动 - 进化”四步法是绚星智慧科技在 AI 转型实践中提炼出的核心方法论，它为企业提供了一条清晰、可操作的转型路径，有效规避了“认知模糊、选题失误、落地困难、无法持续”等常见陷阱。这四步并非简单的线性流程，而是一个循环往复、持续迭代的飞轮，指导企业从战略认知到业务重构，最终实现组织的自进化。

第一步：理解趋势，其核心是突破“工具化思维”的认知瓶颈，建立真正的 AI 生产力思维。绚星认为，AI 转型的首要障碍并非技术，而是观念。许多企业将 AI 视为提升效率的“插件”，这种思维模式注定其转型只能停留在表面。绚星的经验是，必须从高层开始，推动一场自上而下的认知革命。公司创始人卢睿泽在转型初期便明确提出“AI 必须服务核心业务指标，不准做不能量化的 AI”的战略原则，从根本上将 AI 定位为“革命性的新生产力”和“业务范式重构者”，而非简单的效率工具。为实现这一认知统一，公司组织了“AI 认知工作坊”，帮助各级管理者理解 AI 通过“感知—认知—决策—行动”闭环创造自主价值的本质，看清其重构价值链、重塑组织形态的深远影响。这一阶段的关键行动是成立由 CEO 领衔的 AI 委员会，作为战略共识的决策与推动机构，确保全组织在战略方向上保持一致。

第二步：拆解场景，其核心是从真实的业务痛点出发，进行精准选题，避免“为 AI 而 AI”的盲目投入。绚星强调，AI 的价值创造必须根植于业务土壤。为此，公司建立了一套科学的评估体系，以确保资源投向最具潜力的领域。该体系采用“价值 - 可行性矩阵”进行双重评估：在价值维度，从“战略匹配性、财务影响、客户价值、规模频率”四大指标量化流程的重要性；在风险维度，评估流程问题的严重等级（高 / 中 / 低）。只有高价值、高痛点的“双高”场景才会被优先考虑。绚星总结出“点位选择三原则”：一是点位要符合当前 AI 能力边界，适度外延；二是必须量化价值，明确提效成果；三是将大项目切成小块，快速打样验证。这一严谨的拆解过程，确保了 AI 项目从一开始就具备清晰的业务目标和可衡量的成功标准。

第三步：启动试点，其核心是构建智能体的最小可行单元（MVP），通过小范围快速试错来验证价值、建立信心。绚星深知，任何变革都需克服初期的阻力与不确定性。因此，其启动策略强调“小快准”。以客服团队为首个试点，团队并未追求大而全的解决方案，而是聚焦于解决“高峰期压力大”和“信息不一致”这两个最紧迫的痛点。在技术层面，他们投入大量精力进行知识治理，将分散、格式不统一的语料库重构为 AI 可理解的结构化知识网格，这是确保智能体输出准确性的基础。在推广层面，公司采用“阶梯式培训”方法，设计的第一个案例仅需 5-10 分钟即可完成，



让员工在极短时间内就能亲手搭建出第一个智能体，获得“小胜”的成就感，从而快速破除畏难情绪，激发全员参与的热情。这种“打样”模式，既能快速产出可见成果，提振组织信心，又能验证前期设定的指标是否可行，为后续的全面推广积累宝贵经验。

第四步：进化机制，其核心是建立一个能够持续验证、反馈、迭代和进化的系统性机制，确保 AI 转型不是一次性的项目，而是一场持久的组织变革。绚星通过“六步实践框架”将这一机制固化：从“战略锚定”到“目标岗位识别”，再到“流程知识提取”“Agent 建构”“部署运营”，最终落脚于“评估优化”。其中，“评估优化”是进化的关键，公司建立了多维度的评估体系，对每个智能体的“业务结合度”“管理者参与度”等进行严格评审，确保项目价值可衡量、可闭环。同时，通过成立流程专委会、设立 AI 建设专家、建立双周 AI 成果日等组织保障，推动流程的持续重构和能力的内部复制。这一系列机制共同构成了“人 × 流程 × 战略”的自进化飞轮，使企业能够不断从实践中学习，将 AI 能力内化为组织的 DNA，实现从单点创新到系统重构的跃迁。

六步实践框架

“战略锚定→目标岗位识别→流程知识提取→Agent 建构→部署运营→评估优化”六步实践框架，是绚星智慧科技在 AI 转型实践中提炼出的系统化、可复制的方法论。该框架将复杂的 AI 落地过程分解为六个逻辑清晰、环环相扣的阶段，形成一个从战略到执行、从设计到优化的完整闭环，确保了 AI 转型的每一步都扎实、可控且价值可衡量。

第一步：战略锚定，是整个框架的起点和基石，其核心是确立 AI 转型的根本原则与战略方向。绚星智慧科技在转型初期，由创始人卢睿泽明确提出“AI 必须服务核心业务指标，不准做不能量化的 AI”的战略原则。这一原则彻底打破了将 AI 视为“效率工具”的传统认知，将其升维为驱动业务增长的“核心引擎”和“范式变革者”。它要求所有 AI 项目都必须与企业的核心 KPI（如客户转化率、人岗匹配效率、成本节约等）直接挂钩，从源头上杜绝了“为 AI 而 AI”的盲目投入，确保了资源的精准配置和转型的商业价值导向。这一阶段的成果是形成了全组织对 AI 价值的统一认知，并由 AI 委员会正式确立为公司的最高战略。

第二步：目标岗位识别，是战略落地的关键环节，其核心是从真实的业务场景中，精准定位高价值的 AI 应用点。绚星认为，AI 的价值创造必须根植于业务痛点。为此，公司采用“价值 - 可行性矩阵”进行科学评估。



在价值维度，从“战略匹配性、财务影响、客户价值、规模频率”四大指标对潜在场景进行量化评分，评估其重要性；在风险维度，则定性判断流程问题的严重等级（高 / 中 / 低）。通过将两者结合，优先选择“高价值、高痛点”的“双高”场景作为突破口。例如，客服团队因面临高峰期压力大、信息不一致等痛点，被识别为理想的首批试点。这一严谨的识别过程，确保了 AI 项目从一开始就具备清晰的业务目标和可预期的回报。

第三步：流程知识提取，是构建高质量智能体的前提，其核心是对目标岗位的业务流程进行深度梳理和知识沉淀。绚星强调，AI 并非简单的自动化，而是需要理解并内化业务的“隐性知识”。这一阶段要求业务专家与 AI 建设专家共同工作，绘制详细的流程图，识别流程中的瓶颈环节和关键决策点，并将分散、非结构化的业务知识（如 SOP、案例、经验）转化为 AI 可理解的结构化语料库。例如，在搭建智能客服时，团队投入近半年时间，将产品文档和 FAQ 重构为按模块划分、包含操作路径和最佳实践的标准化知识网格。这一过程确保了智能体能够获得准确、一致的知识输入，是其输出质量可靠的根本保障。

第四步：Agent 建构，是将知识转化为实际生产力的核心步骤，其核心是利用低代码平台快速搭建智能体的最小可行单元（MVP）。在绚星的绚星智立方 AI Box 平台上，业务人员无需编程基础，即可通过拖拽式、可视化的组件，将上一步提取的知识和设计的流程规则，快速搭建出一

个功能完整的智能体原型。这一过程强调“小快准”，即聚焦核心功能，快速完成开发，以便尽早投入测试和验证。例如，智能客服的首个版本仅聚焦于解决最常见的 10 个问题，确保了项目的快速启动和迭代。

第五步：部署运营，是连接技术与人的桥梁，其核心是确保智能体能够被用户接受并常态化使用。绚星深知，技术的成功不等于应用的成功。为此，公司建立了“阶梯式培训”体系，首个培训案例设计得极为简单（5-10 分钟即可完成），让员工在极短时间内获得“小胜”的成就感，从而快速破除畏难情绪。同时，通过“双周 AI 成果日”等机制，展示应用效果，收集用户反馈，并由 AI 建设专家牵头组织“AI 工作坊”，进行一对一辅导，形成“专家引领、全员应用”的推广模式，确保了智能体从“能用”到“爱用”的转变。

第六步：评估优化，是实现持续进化的关键，其核心是建立一个价值可衡量、反馈可闭环的动态机制。绚星对每个智能体项目进行多维度评估，评估维度包括“业务结合度”、“设计实现质量”、“管理者参与度”和“讲解与回应”等，并设有明确的评分细则。只有通过评审的智能体才能正式上线。更重要的是，项目上线后，PMO 会持续跟踪其实际收益（如效率提升、成本降低、收入增长等），并与预期目标进行对比，形成迭代优化闭环。这一机制确保了 AI 项目不是一次性的交付，而是能够根据业务变化和用户反馈不断进化，最终实现从单点创新到系统重构的跃迁。



AI 点位选择原则

在 AI 转型的实践中，选题的精准性直接决定了项目的成败与投资回报率（ROI）。绚星智慧科技深刻认识到，AI 应用绝不能是“为 AI 而 AI”的技术秀，而必须根植于真实的业务土壤。为此，公司在大量实践的基础上，总结出了一套科学、可操作的“AI 点位选择原则”，旨在指导企业从海量的业务场景中，精准识别出最具价值的 AI 赋能点，确保转型的每一步都扎实有效。

首先，点位必须符合当前 AI 能力边界，并适度外延。这是确保项目成功落地的首要前提。绚星强调，企业应避免一开始就挑战 AI 技术的极限，例如对接外部复杂接口（如实时预订系统）或处理完全模糊的开放式问题。正确的做法是选择那些任务边界清晰、规则相对明确、且有高质量数据支撑的场景。例如，将“如何修改密码”这样模糊的指令，转化为“在 XX 菜单下，点击 XX 按钮”的结构化操作路径，更符合当前大模型的认知能力。在此基础上，可以进行“适度外延”，即在已验证的 MVP（最小可行单元）基础上，逐步增加复杂度，如从单轮问答升级到多轮会话，或从处理静态知识扩展到调用系统 API。这种“先求对，再求好”的策略，能有效控制风险，稳步提升能力。

其次，必须量化价值，明确可衡量的提效成果。这是区分“真转型”与“

假热闹”的关键。绚星坚持“AI 必须服务核心业务指标，不准做不能量化的 AI”的战略原则。在选择点位时，必须在项目启动之初就设定清晰、可量化的业务目标。这些目标可以是效率提升（如客服自动回复率提升至 90%）、成本节约（如 HR 处理重复咨询的时间减少 80%）、收入增长（如销售转化率提升 15%）或风险降低（如合同审核错误率下降）。通过建立“价值 - 可行性矩阵”，从业务的“战略匹配性、财务影响、客户价值、规模频率”四大维度进行量化评分，优先选择高价值、高痛点的“双高”场景。这种成果导向的思维，确保了 AI 投入能够产生真实的商业回报，而非停留在表面的“酷炫”应用。

最后，将大项目切成小块，快速打样验证。这是实现快速迭代、建立组织信心的有效策略。面对复杂的业务流程，企业不应试图“一口吃成胖子”，而应遵循“微重构—中重构—系统设计”的路径，将其拆解为一系列可独立验证的“原子化”任务。例如，在重构销售流程时，不急于搭建一个全能的销售超脑，而是先从“访前助手”（自动生成拜访资料）或“访后助手”（自动总结会议纪要）这样的小点位切入。通过快速构建 MVP 并投入小范围试点，既能快速产出可见成果，提振团队士气，又能验证技术方案的可行性、用户接受度以及预设的提效目标是否合理。这种“小快准”的打样模式，能够有效规避大项目长周期、高风险的弊端，让组织在持续的“小胜”中积累经验，为后续的全面推广奠定坚实基础。



12

企业的 AI 转型指南

转型如何起步

绚星智慧科技的 AI 转型指南，是其将内部多年实践所积累的宝贵经验，系统化、结构化、普适化后形成的一套企业级行动蓝图。该指南超越了单纯的技术或工具推荐，而是从战略、组织、人才、方法论和风险防范等多个维度，为不同阶段的企业提供了一套完整的“作战地图”，旨在帮助企业在 AI 时代实现从“被动应对”到“主动引领”的转变。

当前，企业的 AI 转型可以归纳为四个主要阶段。企业应根据所处阶段所面临的主要挑战，选择相应的切入路径。



企业AI转型阶段

所在阶段	主要挑战	如何开始
认知起步	对AI认知尚浅，不知道从哪个业务场景入手	在组织内进行单点验证，从提升内部效率，或提升外部价值两个维度考察。选择一个能够提升至少一方面的价值的工作入手，如招聘助手、销售助手等。上手体验AI智能体的搭建过程，感受AI带来的价值提升。
诊断规划	如何科学评估AI应用点的价值与可行性，避免盲目投入 如何建立有效的评估体系，确保资源投向最具潜力的领域	此阶段应从战略驱动的视角出发，进行系统性的规划。由高层牵头，成立跨部门的AI委员会或流程专委会，其首要任务是基于公司战略目标（如提升市场占有率、优化客户满意度、加速产品创新等），共同识别和评估核心业务流程。运用科学的评估工具，对潜在场景进行量化评分。筛选出高价值、高可行性的核心流程，作为下一步规模化推广的重点领域，并制定出分阶段、可衡量的AI转型路线图，为后续的深度实践奠定基础。
实践初期	如何协调“人机关系”，有效进行“知识沉淀”	从“从岗位定义及AI化开始”，岗位是企业开展业务最基础的单元。要让智能体有效融入岗位，需要拆解岗位业务需求，将业务需求转化为AI可执行的指令，撰写高质量的提示词（Prompt），配置知识库，进行基础的模型调优，使岗位真正实现AI化。岗位工作实现向任务流驱动的转变，AI能力在公司岗位得到固化，成为公司的原生能力。
业务协作	公司各项业务流如何进行有效协作	深度部署AI智能体，建立机制和技术双重保障。在机制上，完善企业一把手牵头的委员会管理机制，确保各部门能够有效协同各项工作。在技术上，选择具有企业级支持能力的AI平台，具备将传统的岗位职责、能力要求转化为可编排、可调用的岗位技能智能体，并构建跨岗位、跨部门的智能协作空间，实现任务的自动流转与资源的智能调度等能力。



AI 转型的三大支柱

绚星的实践表明，AI 转型的成功绝非偶然，而是依赖于战略、组织与能力三大支柱的协同推进，任何一环的缺失都可能导致转型失败。

战略锚定：明确“AI 即战略”的根本原则。这是转型的“指南针”。企业必须从根本上摒弃将 AI 视为“效率工具”的局限思维，转而将其定位为“革命性的新生产力”和“业务范式重构者”。绚星的核心原则——“AI 必须服务核心业务指标，不准做不能量化的 AI”——是这一战略的集中体现。这意味着每一个 AI 项目都必须与企业的核心 KPI（如提升客户转化率、降低人力成本、缩短产品上市周期、提升客户满意度）直接挂钩，并在项目启动之初就设定清晰、可量化的业务目标。只有将 AI 与企业的生死存亡和核心价值创造紧密绑定，才能确保最高管理层的持续投入和资源的精准配置，避免转型沦为了一场技术秀。

组织保障：构建“四位一体”的治理架构。这是转型的“压舱石”。绚星构建的 AI 委员会、流程专委会、AI 建设专家、评审机制”四位一体的治理体系，是其成功的核心保障。AI 委员会（由 CEO 领衔）负责顶层设计、战略决策和资源统筹，确保全公司方向一致；流程专委会作为跨部门的协调中枢，负责推动核心业务流程的重构，解决跨部门协同难题；AI 建设专家（覆盖 20% 的员工）是各部门的“火种”，他们既是业务专家，也是 AI 应用的

倡导者和教练，负责识别场景、开发应用并推动团队使用；评审机制则确保每一个智能体项目都经过严格的价值评估（如业务结合度、管理者参与度等），确保项目质量可控、价值可衡量。这套机制有效解决了转型中常见的“九龙治水”、责任不清和质量参差不齐等问题。

能力培养：推动全员能力跃迁。这是转型的“发动机”。AI 转型的最终执行者是人。企业必须推动全员从传统的“执行者”向“定义 - 设计 - 驱动”（Define, Design, Drive）的复合型人才转变。为此，必须建立一个闭环的能力培养体系：通过“阶梯式培训”降低学习门槛；通过“应用 / 开发”让员工在真实业务中动手实践；通过“评审”确保项目质量并提供专业反馈；通过“教练改进”实现“以老带新”的内部复制；最终通过“训练营”推动能力向更高水平发展。当企业内部形成了 20% 的“AI 教练”能够赋能 80% 的员工时，组织便具备了自我进化的能力。

警惕转型路上的“陷阱”

许多企业的 AI 转型之所以失败，往往源于几个普遍的误区：

工具化思维陷阱：这是最根本的认知错误。企业仅将 AI 用于单点任务的自动化（如用 ChatBot 替代客服话术），而未意识到 AI 需要通过“微重构—中重构—系统设计”的路径，对整个价值链进行原子化分解和系统性重构。这种“插件式”应用无法释放 AI 的系统性价值，其带来的效率红利也极易



被竞争对手复制而消失。

选题不当：项目选在了 AI 能力边界之外（如试图让 AI 直接决策复杂商业谈判），或选择了价值难以量化的场景，导致项目无法证明其 ROI，最终被质疑和叫停。正确的做法是遵循“点位选择三原则”：符合能力边界、价值可量化、大项目切小块。

缺乏数据治理：智能体的“智商”直接取决于其“知识库”的质量。若企业语料库分散、格式不统一、更新不及时，智能体的输出将充满“幻觉”和错误。

因此，转型初期必须投入资源进行知识治理，将分散的、非结构化的业务知识（如 SOP、案例、经验）重构为 AI 可理解的结构化、标准化的知识网格，这是智能体高质量输出的根本保障。

行动路线图

业 AI 转型的成功绝非偶然，而是建立在系统性的战略规划与执行之上。绚星智慧科技的实践表明，从微观的工具应用到宏观的范式重构，需要一套清晰的行动路线图作为指引。



技术路线：构建稳健可靠的 AI 基础设施

技术路线的选择是企业 AI 转型的基石，它决定了转型的可行性。绚星的经验表明，技术选型应从企业级应用的高度出发，构建覆盖全生命周期的 AI 能力体系。技术路线选择应遵循“平台化、标准化、生态化”三大原则，确保技术投资与业务战略紧密对齐。平台化是技术路线的核心导向。企业应避免零散的工具采购，而是优先建设统一的 AI 能力平台。

标准化是技术可靠性的保障。绚星在实践中定义了三大 AI 生产力标准：智能体建设标准、知识处理标准与安全治理标准。智能体建设标准涵盖提示词工程、任务拆解与路由设计，确保智能体行为的可预测性与可解释性。知识处理标准聚焦多模态内容的结构化还原与检索精度，解决企业私域知识“用不活”的痛点。安全治理标准则建立数据边界、权限分级与合规机制，防范潜在风险。这些标准的建立使 AI 成为企业级的工具，实现在生产环节的可靠部署。生态化是技术演进的方向。企业应主动融入 AI 技术生态，保持技术的开放性与前瞻性。绚星与多个技术伙伴的合作证明，生态化策略既能避免重复造轮子，又能快速吸收行业最佳实践。

业务路线：驱动核心价值链的重构与创新

业务路线决定 AI 转型的价值锚点，它要求企业从战略高度重新审视 AI 与业务的关系。绚星的实践揭示，成功的业务路线不是简单将 AI 嵌入现有流程，而是通过“场景原子化、流程再造、价值量化”的三层设计，实现业务范式的根本性转变。宏观上，业务路线应遵循战略对齐、痛点优先、价值闭环的原则，确保 AI 投资直接贡献于业务增长。战略对齐是业务路线的起点。企业需将 AI 转型提升至公司战略层面，明确 AI 在业务模式创新中的定位。绚星的经验表明，AI 应优先部署于价值链环节（如销售、研发、客服），而非边缘职能。例如，销售流程重构之所以成为绚星的重点，是因为其直接关联营收增长与客户满意度，具备高战略相关性与可量化价值。痛点优先是场景选择的关键准则。业务路线的设计应直面业务痛点。绚星的“点位选择原则”具有普适意义：场景需符合当前 AI 能力边界、价值必须可量化、大项目需切分为小模块快速验证。

价值闭环是业务路线的终极目标。AI 应用必须建立从需求到价值的完整闭环，避免沦为“纸上谈兵”。绚星通过“六步实践框架”确保业务价值可衡量、可优化。价值闭环的建立使 AI 从成本中心转化为利润中心，业务路线的宏观设计还需关注跨部门协同。绚星的流程专委会机制证明，打破部门壁垒是业务重构的前提。



人才标准：定义 AI 时代的新型组织能力

人才标准是 AI 转型的软实力基础，它决定了组织能否适应人机协同的新范式。绚星提出的“定义者 - 设计者 - 驱动者”（3D）人才模型，重构了 AI 时代的能力要求。这三大角色跨越了传统部门界限，要求员工具备业务洞察、技术理解与项目管理复合能力。企业需重新设计组织架构，赋予员工更灵活的角色弹性，支持跨职能项目制工作。能力体系的建设需遵循“分层赋能、持续进化”原则。绚星根据员工层级差异，设定了差异化的能力标准。这种分层设计确保人才能力与职责匹配，避免能力错配导致的转型阻力。培养机制的创新是人才标准落地的保障。绚星构建的“培训→应用 / 开发→评审→教练改进→训练营”闭环体系，为人才能力跃迁提供可复制路径。

进化路线：实现持续迭代的转型飞轮

进化路线是 AI 转型的动态指南，它确保企业从初始试点迈向规模化的过程中，始终保持正确的方向与节奏。绚星的三阶段跃迁模型（初建机制→渗透业务→工业级进阶）与“理解 - 拆解 - 启动 - 进化”四步法，为宏观进化路线提供了可操作的框架。绚星通过“四位一体”治理架构，将 AI 转型制度化。进化路线的最高境界是形成自进化飞轮。绚星的“人×流程×战略”模型揭示，当人才能力提升驱动流程优化，流程优化反哺战略升级，战略升级又进一步激发人才活力时，组织即进入良性循环。企业需建立持续度量体系，跟踪 AI 应用的 ROI、员工能力指数、客户满意度等指标，通过数据驱动决策，实现螺旋式上升。最终，AI 不再是被管理的项目，而是组织进化的内在动力。

选择技术路线、业务路线、人才标准、进化路线共同构成了企业 AI 转型的宏观行动框架。这一框架强调，技术是引擎，业务是方向，人才是燃料，进化是路径，四者相互依存、彼此强化。绚星的实践证明，企业唯有从宏观层面系统规划，避免零敲碎打的战术性尝试，才能在 AI 时代构建可持续的竞争优势。

