

2024年

中国AI+办公软件行业研究报告：AI+软件开启智慧办公新里程，解锁未来工作新模式（摘要版）

2024 China AI+ Office Software Industry Research Report

2024 中国AI+オフィスソフトウェア産業調査報告書

报告标签：AI+办公软件、大模型、人机交互、内容生成

2024/04

报告提供的任何内容（包括但不限于数据、文字、图表、图像等）均系头豹研究院独有的高度机密性文件（在报告中另行标明出处者除外）。未经头豹研究院事先书面许可，任何人不得以任何方式擅自复制、再造、传播、出版、引用、改编、汇编本报告内容，若有违反上述约定的行为发生，头豹研究院保留采取法律措施，追究相关人员责任的权利。头豹研究院开展的所有商业活动均使用“头豹研究院”或“头豹”的商号、商标，头豹研究院无任何前述名称之外的其他分支机构，也未授权或聘用其他任何第三方代表头豹研究院开展商业活动。

Chapter 1

行业综述

AI+办公软件定义与工作原理

AI+办公软件是融合人工智能技术的创新工具，它运用机器学习、自然语言处理及数据分析等先进科技，为用户打造智能化、自动化的办公环境，有效提升工作效率，减少成本开支，并赋予办公过程更多灵活性与个性化体验。

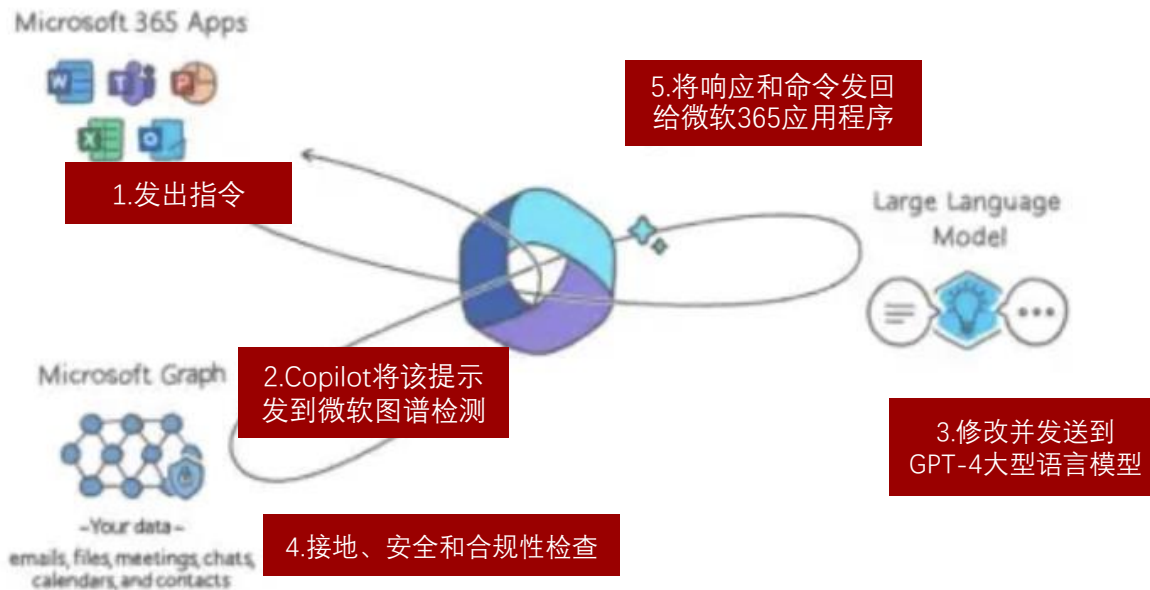
传统办公软件与AI+办公软件区别

	传统办公软件	AI+办公软件
定义	是指在没有人工智能技术介入的情况下开发的办公软件，仅提供基础的文字处理、数据处理和演示制作等功能	是指结合人工智能（AI）技术的办公软件，利用机器学习、自然语言处理和数据分析等技术，为用户提供智能化和自动化的办公解决方案
智能功能	缺乏智能化功能	具备智能化的功能，如语音识别、自然语言理解等
自动化程度	自动化程度相对较低，用户需要手动输入和操作数据	具有较高的自动化程度，能够自动执行任务、处理数据和生成报告等，减少用户的手动操作
智能分析和预测	功能相对固定，缺乏智能化的特点	AI+办公软件能够利用大数据和机器学习技术进行数据分析和预测，提供数据驱动的决策支持
个性化体验	用户体验相对静态，缺乏个性化和交互性	AI+办公软件能够根据用户的偏好和行为学习，提供个性化的体验和建议
实时反馈和改进	通常缺乏这种实时反馈和改进机制	AI+办公软件能够实时地从用户反馈中学习，并不断改进自身的功能和性能

AI+办公软件以其智能化功能和数据驱动决策的能力，明显区别于传统办公软件，使办公任务更加智能化、自动化，提高工作效率并为用户带来更多价值。据NNG统计，2023年，AI+办公软件可以帮助商业专业人士每小时多编写**59%**的商业文档，帮助程序员多编写**126%**的项目和帮助咨询行业代理商多处理**13.8%**的客户询问问题。

来源：Microsoft官网，NNG，头豹研究院

AI+办公软件工作原理，以Microsoft 365 Copilot为例



Microsoft 365 Copilot 将大型语言模型(LLM)、Microsoft Graph 中的内容以及 Microsoft 365 应用(如 Word、Excel、PowerPoint、Outlook、Teams 等)相结合,为用户提供实时智能协助。其工作原理可概括为以下几个步骤: (1) 用户指令输入: 用户在Microsoft 365应用中输入任务需求或问题。(2) 图谱分析: 指令被送至微软图谱,分析用户上下文和历史数据。(3) AI处理: 增强指令传递给LLM(如GPT-4)模型,生成定制化内容或解决方案。(4) 安全审查: 产出内容经过严格的安全、隐私及合规性检查。(5) 结果反馈: 处理后的信息直接融入Microsoft 365应用中,供用户使用。



AI+办公软件发展历程

AI+办公软件主要历经了五个阶段，前三个阶段统称为基础办公自动化阶段，后两个阶段统称为智能办公阶段。总之，办公软件的发展历程始终在追求更高效、智能的办公环境。

AI+办公软件发展历程，20世纪70年代至今

基础办公自动化阶段

(1) 70-80年代：办公自动化的萌芽

- ✓ **基本情况：**这个阶段主要是关于电子表格、文字处理和数据库管理软件的发展。
- ✓ **相关软件：**软件如 Lotus 1-2-3、WordPerfect 和 dBase 等开始兴起，这些软件提供了比传统的纸质办公更高效的解决方案。

(2) 90年代：图形界面和集成办公套件

- ✓ **基本情况：**随着个人计算机的普及，Windows 和 Macintosh 操作系统的兴起，图形用户界面成为主流。
- ✓ **相关软件：**微软的 Office 套件（Word、Excel、PowerPoint）成为事实上的标准。这一时期还见证了企业资源规划（ERP）和客户关系管理（CRM）软件的发展，为企业管理提供了更多智能化的解决方案。

(3) 2000年代：云计算和协作办公

- ✓ **基本情况：**随着互联网的普及，云计算开始兴起。
- ✓ **相关软件：**Google 推出了基于云的办公套件 Google Docs，为协作办公带来了全新的可能性。微软也推出了 Office 365，将传统的办公软件移植到云端。这一时期还见证了企业对于数据分析和智能决策支持的需求增加，大数据和数据挖掘等技术开始渗透到办公软件中。



(4) 2010年代：人工智能和机器学习

- ✓ **基本情况：**人工智能和机器学习技术的快速发展为办公软件带来了革命性的变革。自然语言处理（NLP）、计算机视觉和机器学习算法被应用于办公软件中，使得软件能够更好地理解用户的意图、提供智能推荐和自动化任务处理。
- ✓ **相关软件：**智能助手和虚拟助手（如 Siri、Cortana 和 Alexa）开始渗透到办公软件中，帮助用户提高工作效率。

(5) 2020年代及未来：智能化的未来

- ✓ **基本情况：**随着 AI 技术的不断进步，办公软件将变得更加智能化和个性化。预测分析、自动化任务处理、智能决策支持等功能将成为办公软件的标配。此外，增强现实（AR）和虚拟现实（VR）等新技术也将为办公软件带来全新的交互方式和体验。
- ✓ **相关软件：**Office 365 集成了一系列智能功能，例如，Excel 中的“智能填充”功能可以根据上下文自动填充单元格，提高数据输入效率；Outlook 中的“智能回复”功能可以根据邮件内容自动生成回复建议，节省用户的时间。

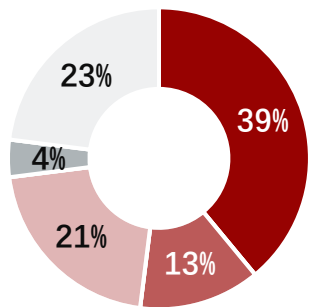
智能化办公阶段

AI+办公软件分类

中国AI+办公软件可按功能和应用场景分为五大类别：AI+文字处理、AI+数据梳理、AI+演示写作、AI+项目管理和AI+通讯协作。在这些类别中，AI+文字处理软件的渗透率最高，达到约38%。

中国AI+办公软件分类与占比，2024年

中国AI+办公软件分类占比，2024年



- AI+文字处理类软件
- AI+数据处理类软件
- AI+演示协作类软件
- AI+项目管理类软件
- AI+通讯协作类软件

注：据不完全统计，截至2024年4月初，中国AI+办公软件为117个。

AI+项目管理类软件

中国：幂律智能MeFlow

国外：Timely Inc., Clarizen Inc.

- ✓ **优势：**自动化任务分配和报告生成，加速项目执行进度；智能风险识别和预测，帮助项目经理及时采取措施降低风险。
- ✓ **劣势：**用户需要一定时间适应软件的操作和设置；部分功能依赖于输入数据的准确性和完整性。



AI+数据处理类软件

中国：百度GBI、商汤办公小浣熊、云从科技DataGPT

国外：DataRakt Inc., Alteryx Inc., RapidMiner Inc.

- ✓ **优势：**加速数据清洗、分析和建模过程；提供更准确的数据预测和预测模型；提供数据分析，辅助用户做出更准确决策。
- ✓ **劣势：**模型的准确性和效果高度依赖于输入数据的质量；部分功能需要用户具备数据分析和机器学习知识。



AI+通讯协作类软件

中国：字节飞书、阿里钉钉、腾讯会议

国外：Zoom Workplace, Otter.ai Inc., Cisco Webex

- ✓ **优势：**智能消息处理和语音转文字功能，提高沟通效率的速度和准确性。智能提醒和通知功能，提升个性化的沟通体验。
- ✓ **劣势：**视频会议和语音转文字可能需要较强的网络支持和性能设备。



AI+演示协作类软件

中国：万兴科技万兴智演、艾斯莱德islide

国外：Emaze Inc., beautiful.ai Inc., Tome Inc.

- ✓ **优势：**自动生成设计建议，节省制作演示文稿的时间；提供实时协作功能，可多人同时编辑和讨论演示文稿。
- ✓ **劣势：**用户可能需要一定时间适应新的功能和界面；部分功能可能需要用户手动调整和优化。



AI+文字处理类软件

中国：腾讯智能文档、必优科技合同嗖嗖

国外：WriteMyPapers.org, Grammarly Inc.

- ✓ **优势：**智能编辑和语法检查可以减少拼写和语法错误；自动摘要和智能推荐编辑功能可以节省编辑时间；根据语义分析，改进写作风格和表达方式。
- ✓ **劣势：**智能编辑可能会误判用户意图，导致不准确的建议；一些功能需要网络支持才可以使用。

AI+文字处理类办公软件（1/2）

AI技术正在改变办公和创作领域，提高效率和质量。中国市场上出现的高性价比软件因其多功能性和灵活订阅服务受到认可，预示着AI将更多地融入日常工作，推动办公智能化进程。

AI+文字处理类办公软件分类与用户体验

中国部分AI+文字处理类办公软件订阅价格与评分

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国AI+办公软件行业研究报告：AI+软件开启智慧办公新里程，解锁未来工作新模式》

AI+文字处理类办公软件（1/2）

WPS Office和Microsoft 365凭借其市场地位和用户基础，在AI+办公软件中均具有先发优势。WPS AI和Microsoft 365 Copilot提供了强大的AI辅助功能，显著提高文档创作、数据处理和演示文稿制作的效率。

WPS Office和 Microsoft 365区别

金山办公盈利模式和研发模式

完整版登录www.leadleo.com

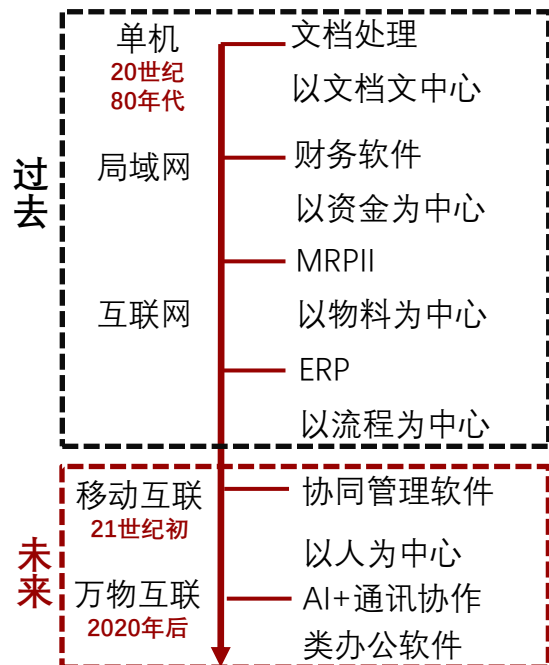
搜索《中国AI+办公软件行业研究报告：AI+软件开启智慧办公新里程，解锁未来工作新模式》

- WPS Office和Microsoft 365作为办公软件市场最主要的参与者，不仅在传统办公软件领域竞争激烈，而且积极布局AI+文字处理类办公软件。2022年，Microsoft 365占据全球基础办公软件市场90%左右的份额，尽管WPS Office在全球影响有限，但在中国占有约90%的市场份额。WPS Office和Microsoft 365的市场地位和用户基础，加速其在AI+办公软件领域的快速发展。虽然二者都存在先发优势，但在各自产品上又具备差异化优势。具体而言，WPS在订阅价格和兼容性上都占据较大优势；Microsoft 365在AI+功能上就更具优势，如Microsoft 365在智能翻译上，提供额外的术语翻译和双语对照功能。
- AI+文字处理类软件开发商选择的研发模式将直接影响到其产品或服务的特性和市场竞争力，进而影响到盈利模式。以金山办公为例，其交互式研发模式（盈利占比为58.27%）有助于产品快速迭代和优化，提高用户满意度，从而增加用户量和留存率，为个人办公服务订阅业务的持续收入提供了保障。此外，金山办公不断优化其盈利模式，如2023年末停止了与互联网广告推广服务业务，主要是因为弹窗广告频繁出现的会降低用户的体验感。

AI+通讯协作类办公软件（1/2）

传统协同办公软件主要满足基础团队协作需求，而AI+通讯协同类办公软件则通过融入人工智能技术，实现办公智能化与高效化，提供自然交互、语音控制及决策支持等先进功能，展现更广泛的应用前景和强大潜力。

AI+通讯协同类办公软件发展历程



协同管理软件历经了从单机到物联网的过程，这意味着协同办公软件的实时性和互动性功能将被增强。

协同管理软件经历了从以物为中心到以人为中心的过程，协同办公软件未来会更注重服务于人，人们将充分挖掘智能协作和个性化服务的功能。

来源：头豹研究院

传统协同办公软件与AI+通讯协同类办公软件区别

	传统协同办公软件	AI+通讯协同办公软件
主要功能	✓ 主要提供基本的任务分配、文件共享等功能，如Microsoft Teams、Slack等。	✓ 通过整合人工智能技术，提供更智能化的通讯功能，如智能语音识别、情感分析、智能推送等，例如腾讯会议、阿里钉钉等。
个性化服务	✓ 缺乏个性化服务，用户体验相对标准化。	✓ 根据用户的偏好和行为习惯，提供个性化的推荐服务，如定制化的工作提醒、个人化的信息推送等。
实时性和互动性	✓ 具有滞后性，如邮件、传统电话等，无法实现即时的沟通和互动。	✓ 注重实时性和互动性，提供即时通讯、视频会议等功能，如Zoom、腾讯企业微信等。
智能推荐	✓ 缺乏智能化的推荐功能，团队需要手动搜索和筛选相关信息。	✓ 能够通过分析用户的行为和数据，智能推荐相关任务、文件和讨论话题，优化团队协作流程，提高工作效率。
数据分析	✓ 缺乏数据驱动的功能，管理者需要通过其他渠道获取数据支持。	✓ 具备数据分析和决策支持功能，如腾讯企业微信、阿里钉钉等，可以帮助团队领导和管理者更好地了解团队工作情况，作出更明智的决策。
学习和优化能力	✓ 相对固化，难以灵活调整和优化。	✓ 具备学习和优化能力，可以根据用户反馈和数据分析不断优化算法和功能，提供更符合用户需求的服务。
数据安全和隐私保护	✓ 重视数据安全和隐私保护	✓ 涉及更多的个人数据和智能化功能，在数据安全和隐私保护方面可能需要更严格的控制和管理。

AI+通讯协同类软件是AI+办公软件的第二大应用场景。协同管理软件已迈入以人为中心的时代，相比于移动互联网下的传统类协同软件，如Microsoft Teams和Slack，AI+通讯协同类办公软件更注重智能化、个性化和实时性，提供更丰富、智能化的协作和通讯功能，从而更适应现代工作场景的需求。据2023年麦肯锡报告，在客户服务代理公司中，AI+通讯协同办公软件可以协作客服人员为客户提供个性化的解决方案，帮助员工每小时问题解决效率提高14%，尤其是那些经验不足的客服人员，生产力和服务质量有明显提高。



AI+通讯协同类办公软件（2/2）

AI+通讯协同办公软件通过智能化工具提升企业运营效率和资源配置，同时支持新业务拓展，如个性化客户服务和全天候即时支持，直接增强企业核心利益和市场竞争能力。

AI+通讯协同类办公软件功能

驱动企业推进AI+通讯协同类办公软件的因素占比，2022年

智能邮件和日程管理

01 自动分类邮件，优化日程规划，提升工作效率。



智能语音助手

02 语音操控邮件、日程等，办公更便捷。



知识管理和文档协作

03 机器学习辅助内容管理，加速团队文档处理与共享。



智能通讯工具与任务优化

04 AI分析工作流程，智能分配任务，优化项目执行。



智能语音会议和远程协作

05 高清语音会议，自带录音转文本，强化远程协作。



- AI+通讯协同软件通过集成智能邮件管理、日程优化、知识文档协作、智能语音会议、语音助手及智能任务推荐等功能，全方位提升了办公效率。例如，智能算法根据历史数据推荐优先级任务，智能语音助手实现快速邮件回复和日程调度，有效减轻工作负担，而智能会议技术确保远程团队保持无缝沟通，整体上将工作效率和团队协作质量提升至新高度。Salesforce统计，2024年智能邮件自动识别并分类90%的非重要邮件，工作效率提升约29%。

来源：Coders.der，头豹研究院



完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国AI+办公软件行业研究报告：AI+软件开启智慧办公新里程，解锁未来工作新模式》

它们直接带来企业显著的核心利益和竞争力，具体而言：（1）提升运营效率优化能力体现在其能够提升企业内部运营效率、降低成本、优化资源配置等方面，例如通过智能排班和任务分配功能，软件能够自动匹配员工技能与任务需求，提高工作效率。2023年，据麻省理工学院统计，自动匹配员工技能可以帮助高技能工人提升40%的工作效率。（2）支持新业务拓展的驱动因素主要体现在软件能够为企业开拓新市场、提供新服务、吸引新客户等方面，例如通过智能客户关系管理功能，软件能够分析客户数据，提供个性化的服务，从而增加客户满意度和忠诚度，促进业务增长。例如营销聊天机器人为消费者创造了更加定制化的旅程，帮助营销人员和企业实现24/7即时支持。



AI+演示协作类办公软件

AI+演示与协作软件在AI+办公应用中占比21%，涵盖智能美化与优化、云协作编辑、数据驱动分析以及集成于通讯平台的虚拟演讲功能，其中当前中国AI+演示写作类软件以自动文稿生成居多，深度可视化产品不足。

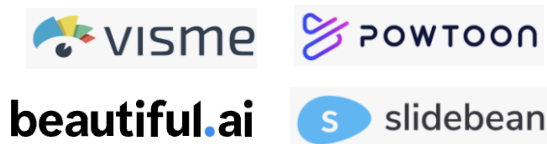
AI+演示协作类办公软件分类

注重提供智能的演示功能，帮助用户建立交互式演示、视觉吸引力强的演示文稿等。



智能分析软件

具有智能分析功能，可以根据用户输入的内容自动生成演示文稿，并提供数据可视化和报告分析功能，注重数据分析和报告功能。



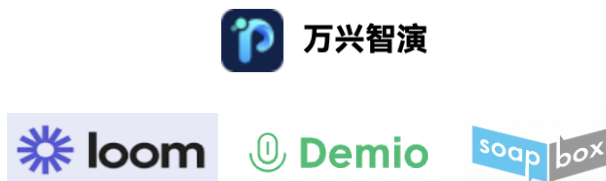
智能演示软件

允许多个用户同时编辑和共享演示文稿，实现实时协作，注重团队协作和共享功能。



协作编辑软件

提供虚拟演讲功能，帮助用户录制和编辑演讲视频，并与观众进行互动，注重虚拟演讲和沟通功能。



虚拟演讲软件

AI+演示协作类软件是AI+办公软件的第三大应用，占比约**21%**。按照主要功能可划分为智能演示软件、协作编辑软件、智能分析软件、虚拟演讲软件4类。

在中国AI+演示协作类软件市场中，能够提供智能演示功能的软件较多，其余三类市场分布较少，具体分析：

(1) 智能演示软件注重演示效果，侧重于自动布局、设计建议和内容推荐，大部分AI+演示协作类软件都具备此项功能。比如Powtoon和Visme虽然被归属于智能分析软件，但是也具备智能演示功能；

(2) 提供协作编辑的软件注重团队协作和共享功能，侧重于实时协作和基本的编辑功能，由传统办公软件Microsoft PPT, Keynote, Google slide 和 WPS PPT主导，主要原因是传统办公软件云端业务发展较为成熟，如Microsoft OneDrive、iCloud、Google Drive和WPS Drive；

(3) 智能分析软件注重数据分析和报告内容，得益于AIGC技术的数字内容创作能力。中国市场上提供内容自动生成演示文稿的软件较多，但提供数据可视化内容的演示软件较少。例如iSlide提供内容生产，却无法对数据进行分析；

(4) 虚拟演讲软件注重虚拟演讲和沟通功能，目前中国演示类虚拟演讲的软件较少，线上视频演讲习惯于使用AI+通讯协作类软件而非专业的AI+演示协作类软件。

Chapter 2

市场预测

市场规模：AI+办公软件

大模型与人工智能融合使AI+办公软件市场蓬勃兴起，市场规模由2019年6.86亿元增至2023年131.03亿元，复合增长率超109%，预测至2028年市场规模将破1911亿元，技术与供需双引擎驱动其持续高速发展。

AI+办公软件市场规模，2019-2028年



完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国AI+办公软件行业研究报告：AI+软件开启智慧办公新里程，解锁未来工作新模式》

□ 大模型与人工智能技术的融合与突破不仅革新了办公软件的功能特性，还创造了新的市场机会和用户价值，直接促使了AI+办公软件市场规模的快速增长。2019至2023年AI+办公软件市场规模从**6.86**亿元增至**131.03**亿元，复合增长率为**109.09%**。2024年AI+办公软件市场规模预计为**308.64**亿元，2028年预计为**1911.37**亿元，复合增长率为**57.75%**。预计2024年将成为大模型广泛应用的关键一年，这一趋势可追溯至2023年4月中旬，彼时中国各行业应用开发商已开始明显加快对AI融合应用产品的研发投入和发布节奏。尤其是在办公自动化领域，大模型技术的落地应用进程呈现出显著的加速态势，展现出较强的应用潜力和市场需求适应性。例如，2023年4月18日，办公软件阿里巴巴钉钉接入通义千问大模型，这意味着用户将享受到更智能高效的语言交互和办公辅助功能，提升工作效率与体验。

□ 供给端和需求端共同驱动AI+办公软件市场规模迅速扩张。

(1) 从供给端看，AI办公软件市场增长得益于两大驱动力：一是技术进步如大语言模型提升内容创作与决策智能，二是产品迭代升级带来的智能协作、自动化流程和数据分析整合，它们协同发力，共同推动着“AI+办公软件”市场规模的不断扩容与深化应用。(2) 从需求端来看，AI+办公软件市场迅速扩大的驱动因素由两方面组成：一方面线上办公人数增多激增了对智能软件的需求，另一方面任务复杂度上升暴露传统软件协作与信息处理的局限，驱动用户转投AI赋能的更高效工具。

驱动因素（1/3）：供给端

从供给端来看，AI技术通过提升内容生成、人机交互和大模型技术，推动了办公软件市场的增长。智能化协作平台、自动化工作流程和数据分析系统的深度整合，进一步促进了市场的扩容和应用深化。

AI+办公软件市场发展驱动力（供给端）



□ 从供给端看，AI办公软件市场驱动力可分为AI技术驱动与产品功能迭代升级。

(1) AI通过以下三大核心技术能力显著提升办公场景，驱动AI+办公软件市场规模扩张。**第一，内容生成能力。**大语言模型能高效处理文本数据，准确预测内容，具有高度精确度和扩展性。例如百度文心一言通过其全面的文本处理能力（包括文学创作、商业文案等），特别是卓越的中文理解力，为中文办公软件注入智能，实现服务的个性化定制。**第二，人机交互能力。**人机交互结合AI与机器学习的最新进展，创造出直观且高效的交互方式。从Apple Siri的语音控制简化操作，到Zoom虚拟背景提升远程会议体验，乃至Notion根据用户习惯智能推荐工作流程，均展示了交互的无缝性和个性化水平的提升。**第三，AI大模型技术。**利用强大的模式识别与生成能力，解锁自动化设计、预测分析及跨领域知识整合等功能，如GPT-3和通义千问等。以OpenAI的GPT-3驱动的工具为例，它们不仅优化常规内容处理，还能自动生成邮件、报告、代码等，依据历史通信风格定制邮件内容，极大提高工作效率和沟通的个性化水平。

(2) 办公产品的智能化升级聚焦于三个关键功能：智能化协作平台、自动化工作流程，以及深度数据分析与决策支持系统。这些领域的协同进步，共同促进了“AI+办公软件”市场的持续增长和应用深化。例如，腾讯会议通过集成AI降噪与实时翻译技术，显著提升了远程会议的沟通效率与跨国协作体验；字节跳动飞书，利用机器学习优化任务分配与项目管理流程，实现工作自动化与团队效能的飞跃；而百度智能云平台，则凭借其大数据分析与AI算法，为海尔集团量身打造了销售预测与供应链优化解决方案，精准指导业务策略。

驱动因素 (2/3) : 需求端

从需求端来看，线上办公人群增长带来的智能软件需求及任务复杂度提升暴露出传统软件的局限，共同推动了AI+办公软件市场规模的迅速扩大，用户转向寻求AI赋能的高效办公工具。

中国线上办公人数，2020-2023年

企业和个人面临的办公挑战



完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国AI+办公软件行业研究报告：AI+软件开启智慧办公新里程，解锁未来工作新模式》



□ 由于经济竞争加剧和市场变化迅速导致了工作任务的增多和复杂性，使得人们面临时间管理不足、工作效率低下和信息碎片化等挑战。传统办公软件难以满足用户日益增长的需求，主要因为其功能受限、使用体验不佳、无法适应快速变化的工作需求，无法提供智能化和个性化定制的解决方案，难以实现高效协作和信息整合，因此用户转向寻求更加智能、灵活和高效的AI+办公软件来应对挑战。例如，比起传统的Microsoft 365，Microsoft Copilot 将办公任务的工作效率提高了约 **40%**，搜索任务的效率提升甚至更高。

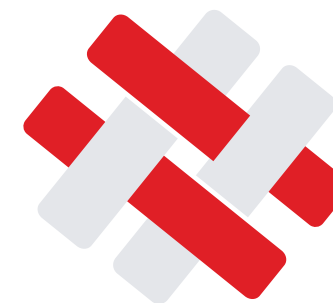
驱动因素 (3/3) : 政策端

中国政府出台政策鼓励AI创新融合办公软件，催生更大市场规模。例如，上海采用智能客服“小申”升级线上办公智能化，国信办构建生成式AI设施及数据平台，助力培养AI人才，强化智能办公教育资源，推进行业快速发展。

相关政策，2023-2024年

政策	颁布日期	颁布主体	政策要点
《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》	2024.1	国务院	持续加强新技术全流程应用。推动政务服务由人力服务型向人机交互型转变，由经验判断型向数据分析型转变。推动新技术在办事服务具体场景中的应用，优化重构申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构，完善智能预填、智能预审等服务功能。探索应用自然语言大模型等技术，提升线上智能客服的意图识别和精准回答能力，优化智能问答、智能搜索、智能导办等服务，更好引导企业和群众高效便利办事。
《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024—2026年）》	2024.1	上海市人民政府办公厅	2024年，2024年，打造“智慧好办”服务品牌，聚焦高频事项，优化智能申报和审批服务，探索智能技术审查，推进占年度总办件量75%的高频事项“首办成功率”总体达到90%，实际办件网办率总体达到85%。
《关于加快生活服务数字化赋能的指导意见》	2023.12	商务部、国家发展改革委、教育部和工业和信息化部等	提升商贸服务业数字化水平。引导餐饮、零售、住宿、家政、洗染、家电维修、人像摄影等传统生活服务企业开展数字化、智能化升级改造。培育生活服务数字化平台。提供流量、商品、服务、支付、咨询、培训、运营托管等数字化场景支持，帮助企业建立数字化运营视角和框架，更好提供数字化服务。
《生成式人工智能服务管理暂行办法》	2023.7	国家互联网信息办公室、国家发展和改革委员会等	鼓励生成式人工智能技术在各行业、各领域的创新应用，生成积极健康、向上向善的优质内容，探索优化应用场景，构建应用生态体系。推动生成式人工智能基础设施和公共训练数据资源平台建设。促进算力资源协同共享，提升算力资源利用效能。

中国颁布相关产业政策，鼓励AI+办公软件的使用和发展。如2024年上海市人民政府鼓励使用“小申”智能客服解决问题，以提升线上智能客服的意图识别和精准回答能力。



中国加大对人工智能领域的人才培养和教育投入，培养更多的AI人才为AI+办公软件的发展提供人才支持。如2023年国家互联网信息办公室推动生成式人工智能基础设施和公共训练数据资源平台建设，帮助企业和个人更好地学习智能办公知识。

来源：中国政府网，国家互联网信息办公室，头豹研究院



中国AI+办公软件行业竞争格局

中国AI办公软件市场竞争激烈，多元化和高度竞争格局源自市场多样性、活跃创投生态和用户偏好的智能化移动化趋势。各类型企业竞相通过创新、优化体验和细分市场来推进行业发展，跨界融合加速了这一进程。

中国部分AI+办公软件开发商



- 中国AI+办公软件市场呈现出多元化和高度竞争的格局，主要由三类企业构成：传统软件厂商、互联网巨头以及新兴的垂直办公软件厂商。目前中国AI+办公软件行业竞争格局呈多元化和高度竞争态势。（1）多元化主要体现在两方面。一方面中国AI+办公软件行业的产品线宽度广泛，涵盖了从基本的文字处理、电子表格、幻灯片制作到高级的智能文档管理、会议安排、项目协作、数据分析等多个方面。另一方面中国AI+办公软件行业市场参与者广泛，不仅包括传统办公软件巨头如金山办公（WPS AI）、用友网络（用友U8+）等，还吸引了互联网巨头如阿里巴巴（钉钉）、腾讯（企业微信）等的深度介入，以及众多垂直领域初创企业如密塔科技2020年推出密塔写作猫。这些企业各有侧重，有的侧重于通用办公场景，有的则在特定垂直领域深耕细作，形成了丰富的市场生态。（2）中国AI+办公软件行业市场竞争日益激烈，市场参与者不仅包括中国本土企业，还包括海外企业。比如中国本土企业金山办公与国际巨头如Microsoft在产品功能、用户体验、价格策略等方面展开直接竞争，同时还要应对特定领域新兴企业如腾讯文档的挑战。Microsoft 365 2023年3月宣布发布Microsoft 365 Copilot, WPS Office紧随其后发布WPS AI，期间只差1个月。此外，跨界融合加剧，互联网企业与传统软件企业的界限越来越模糊，两者在AI+办公软件领域的竞争与合作并存，推动行业不断向前发展。
- 形成上述竞争格局的主要原因是中国市场需求的多元化、创业生态活跃和用户习惯变迁：（1）市场需求多样化：随着数字经济的发展，企业和个人用户对办公效率、协同工作、数据分析等方面的需求日益增长且更加细分，促使办公软件行业不断拓展服务范围，以满足不同场景下的特定需求。（2）创业生态活跃：中国拥有活跃的创业投资环境，尤其是对于科技型企业，这为AI+办公软件行业的新兴企业提供了充足的资金支持和成长空间，加速了行业创新和多元化进程。截至2023年11月24日，中国人工智能投资事件达531起，投资金额达660.48亿元。（3）用户习惯变迁：随着移动互联网和远程办公的普及，用户对办公软件的使用习惯发生了变化，对软件的便捷性、智能化要求提高，促使企业不断优化产品，加剧了市场竞争。

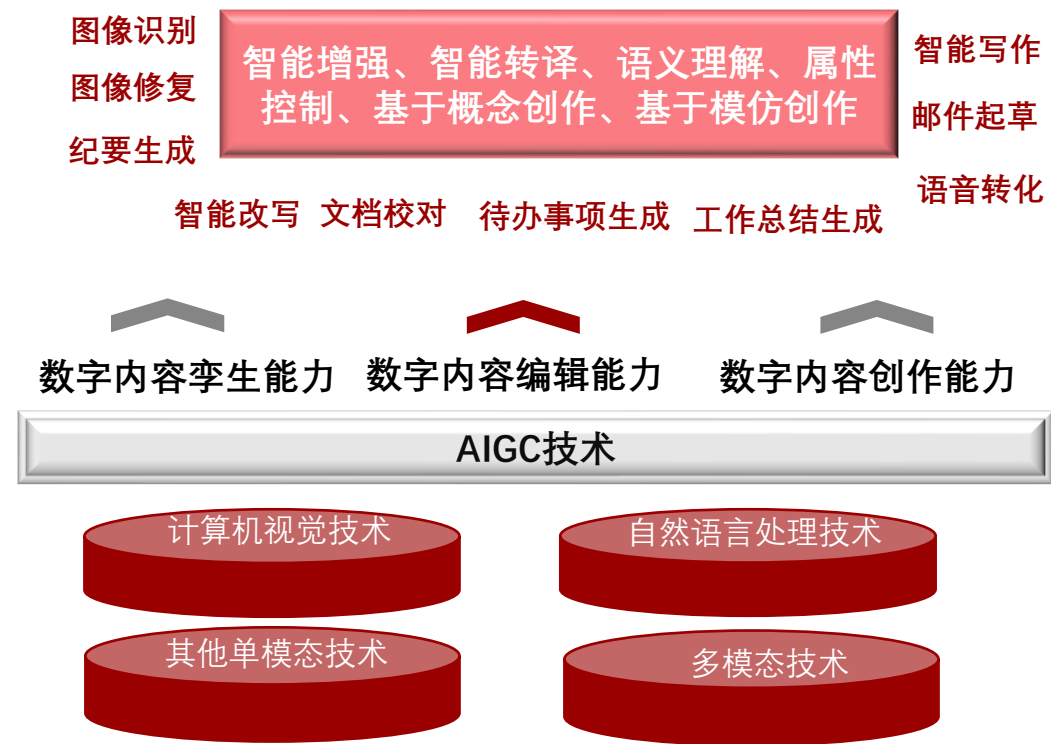
来源：各软件官网，头豹研究院



发展趋势（1/2）：个性化定制和智能推荐

AIGC和AI人机交互能力的相互配合和共同作用促进了AI+办公软件个性化定制和智能化推荐的发展。例如，深度学习模型让AIGC系统能够学习用户的工作模式和偏好，自动调整文档模板、邮件风格等。此外，利用机器学习算法分析用户行为，AI助手能提前提供相关工具或信息，自动推荐相关的行业报告或资源。

内容生产能力



人机交互能力



人工智能助手智能化体验	
交互自然度	不仅体现在语音交互，更侧重于多模态的交互
对话智能度	智能对话系统要足够聪明，对于一个问题，不同的提问方式均能得到准确的回答
感知与影响度	实现对物理世界更丰富的感知和更强的影响力

□ AIGC和AI人机交互能力的相互配合和共同作用促进了AI+办公软件的发展，未来将会为用户提供了更加智能化、个性化和高效的办公体验：（1）多模态交互：未来AIGC将不仅限于文本生成，还将拓展到图像、音频、视频等多模态内容的生成。例如，在设计领域，设计师可以口头描述设计理念，AI即可生成相应的视觉草图或演示视频。多模态交互技术允许AI通过语音、手势、面部表情等多种方式与用户交流，增强办公软件的直观性和易用性。在远程会议中，AI可以识别并转录语音，同时分析参会者的情绪反应，为会议纪要添加上下文情绪注释。（2）深度学习与个性化推荐：深度学习模型让AIGC系统能够学习用户的工作模式和偏好，自动调整文档模板、邮件风格等，以匹配个人或企业品牌标准，提高内容的个性化程度。利用机器学习算法分析用户行为，AI助手能预测用户下一步可能的操作，提前提供相关工具或信息，比如根据用户近期关注的项目，自动推荐相关的行业报告或资源。

来源：人工智能生产内容（AIGC）白皮书（2022），
《中国AI数字商业产业展望2021-2025》，头豹研究院

发展趋势（2/2）：跨平台智能化整合

随着AI技术进步，AI与办公软件的融合将实现跨平台智能化整合，提供统一的工作环境。尽管中国软件行业曾面临开放程度低、SaaS市场不成熟等挑战，但目前阿里钉钉、金山WPS、腾讯企业微信等厂商已具备AI+办公软件集成能力，未来将主导市场，打通数据壁垒，提供一站式解决方案。

AI+办公软件参与厂商

完整版登录www.leadleo.com

搜索《中国AI+办公软件行业研究报告：AI+软件开启智慧办公新里程，解锁未来工作新模式》

- 随着人工智能技术的持续发展，未来AI与办公软件的融合将更加注重跨平台的智能化整合，实现不同软件和工具间的无缝连接与集成，为用户提供统一且智能化的工作环境和体验。然而，中国软件行业过去因开放程度较低，限制了外部平台获取主流软件API的能力，加之SaaS软件市场发展不成熟，以及用户付费意愿和客单价较低，这些因素共同导致中国垂直办公软件厂商在营收上面临挑战。
- 目前，中国已经培育出一些具有较大市场影响力的综合管理办公软件厂商，如阿里巴巴的钉钉、金山办公的WPS和腾讯的企业微信等。这些企业已经具备将垂直领域的AI+办公软件集成到其综合系统中的能力。展望未来，AI+办公软件的发展预计将由这些综合软件厂商主导，他们将致力于打通不同系统间的数据壁垒，提供全面且一站式的解决方案，满足客户需求。例如，阿里钉钉在其AI助理市场构建中集成了多种SaaS应用，提供包括财务管理、供应链管理、人力资源管理等企业级应用服务，以及通义千问和通义法睿等大模型应用，分别提供多模态服务和法律领域的专业辅助。

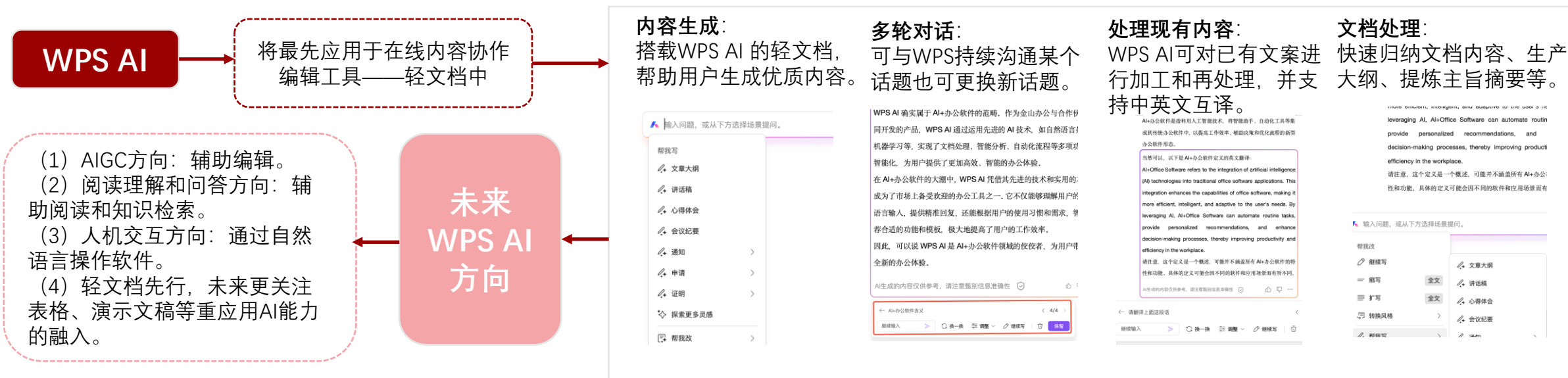
Chapter 3

企业分析

企业分析（1/3）：金山办公WPS AI

WPS AI以其中文优化、WPS套件整合、云协同、多轮对话、多功能集成及用户友好界面等优势，提升办公效率和用户体验，但面临国际市场竞争和个性化内容生成的挑战。

WPS AI布局



WPS AI竞争优势和竞争劣势

竞争优势： (1) 中文环境优化：WPS AI特别针对中文用户进行了优化，相比国际产品如ChatGPT，在处理中文语境、文化特有表达上更加准确和自然，更适合本土用户需求。(2) 办公场景深度整合：与WPS Office套件深度集成，无缝衔接文档处理、表格分析、演示制作等日常办公需求，提升了办公效率和连贯性。(3) 云服务与协同能力：结合金山办公的云服务，支持文档的云存储与多端同步，以及团队间的实时协同编辑，增强了办公的灵活性和团队合作效率。(4) 多轮对话与实时编辑：支持在文档编辑过程中进行多轮对话，用户可以连续输入指令控制内容生成，实时查看效果并调整，提高了互动性和效率。(5) 多样化功能集：提供了起草、改写、总结、润色、翻译、续写等广泛的功能，几乎覆盖了所有办公文档创作场景，减少了用户在不同工具间切换的麻烦。(6) 易用性与界面友好：界面设计简洁直观，即便是AI功能的使用也较为简单，降低了用户的学习门槛。

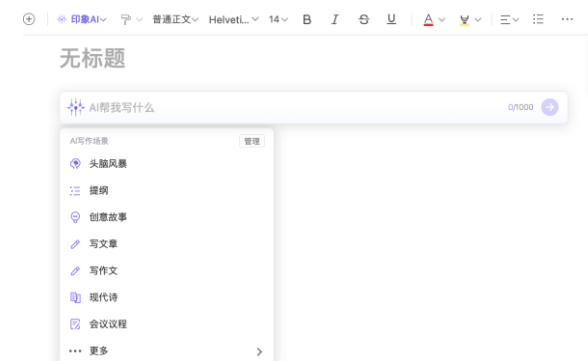
竞争劣势： (1) 国际竞争力：虽然在中文市场有显著优势，但在国际市场上可能面临与Microsoft Office、Google Workspace等成熟办公套件的竞争压力，尤其在非中文用户中的品牌认知度和市场占有率方面。(2) 个性化与创意限制：自动生成的内容可能缺乏个性化色彩或创意性，对于特定行业或个人风格强烈的创作可能不够贴合。

来源：金山办公年度报告和招股书，WPS官网，头豹研究院

企业分析（2/3）：印象笔记印象AI

印象AI依托印象笔记的广泛用户基础，融合多功能性与深度知识管理，适应多元场景，显著提升用户体验。但其需解决数据安全和过往漏洞引发的隐私担忧，以增强用户信任。

印象笔记AI布局



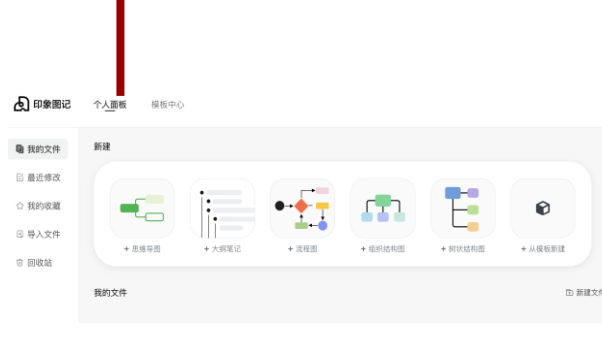
帮我写

根据用户指令写作、帮助用户头脑风暴，包括但不限于写提纲、写会议议程、创意故事、现代诗、翻译等，提供续写服务。



帮我读

一键上传文档，多文档智能分析，自动生成摘要，还可以和文档对话，深入挖掘文本结构和内容。



一键生成思维导图

根据用户输入的内容一键生成思维导图。

竞争优势：（1）集成于成熟平台：印象AI作为印象笔记的一部分，可以直接利用印象笔记庞大的用户基础和已建立的市场信任，为现有用户提供增值功能。（2）多功能性：印象AI提供了多种实用功能，如文档总结、续写、翻译等，能够满足用户多样化的创作和办公需求。（3）与笔记功能的深度融合：印象AI不仅能够生成内容，还能协助用户整理笔记、生成思维导图等，增强了知识管理的智能化水平。（4）个性化场景应用：针对不同场景设计的功能，如“写作文”、“采访问题”等，使得印象AI更加贴近用户实际工作和学习情境。

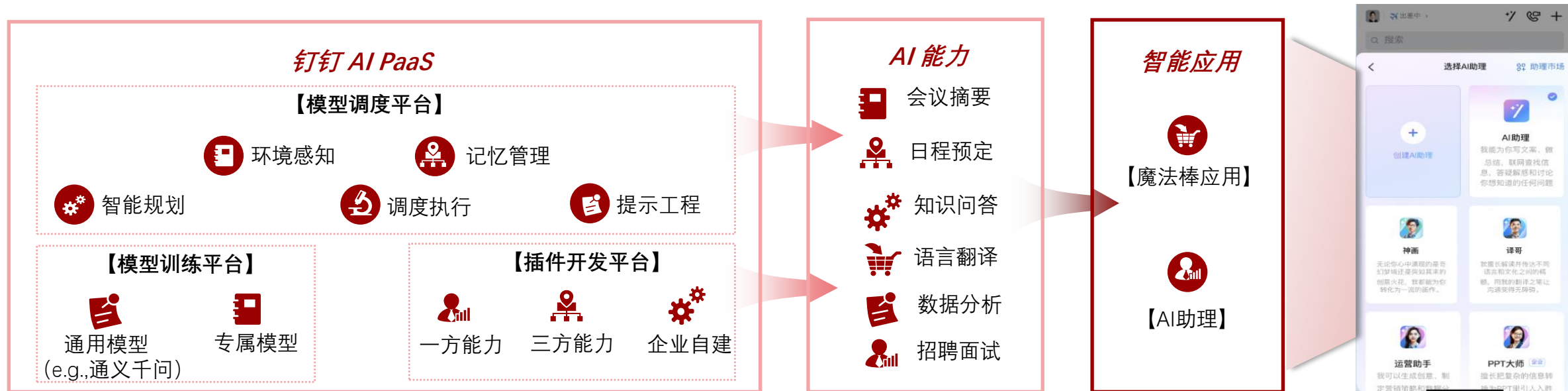
竞争劣势：印象笔记隐私与数据安全服务有待提高。AI处理用户数据时涉及隐私保护问题，用户可能对个人数据的处理方式有所顾虑，需要印象笔记提供透明度和安全保障措施。2019年，安全公司Guardio发现印象笔记 Web Clipper Chrome 扩展中被曝存在一个严重缺陷，可导致潜在攻击者访问460多名用户存储在第三方网络服务中的敏感信息。

来源：印象笔记官网，头豹研究院

企业分析 (3/3) : 阿里钉钉

钉钉凭借AI功能与办公场景的深度整合、强大的企业服务生态、高度定制化能力和庞大用户基数带来的数据优势，实现了办公效率的显著提升，但需应对外部系统兼容性和部分AI功能成熟度的挑战。

钉钉AI PaaS布局



钉钉AI竞争优势和竞争劣势

竞争优势：（1）办公场景深度集成：钉钉AI功能与办公场景紧密结合，如智能摘要、AI写作助手、实时翻译等，直接嵌入日常沟通、文档处理和会议管理中，极大地提高了工作效率。（2）企业级服务生态：依托阿里巴巴集团的强大技术背景和资源，钉钉AI助理市场连接了丰富的SaaS应用、低代码平台及第三方服务，为企业提供了多样化的智能解决方案。（3）高度定制化：企业可根据自身需求，利用钉钉开放平台低门槛地创建AI助理，实现个性化办公自动化，满足不同行业和岗位的具体要求。（4）大规模用户基础：钉钉拥有庞大的用户群体，这为AI功能提供了丰富的训练数据，使其在处理企业级沟通、协作场景时更为精准有效。

竞争劣势：（1）依赖性和兼容性：深度集成可能导致与其他办公软件的兼容性问题，用户在切换办公工具时可能会面临不便，特别是那些已构建在其他生态系统上的企业。（2）功能成熟度与准确性：虽然功能丰富，但某些AI功能仍处于测试或发展阶段，如疑难解答的准确性、AI写作的深度理解能力等，可能尚未达到所有用户期望的标准。

来源：钉钉官网，头豹研究院



■ 业务合作 Business Cooperation



会员账号

阅读全部原创报告和百万数据



定制报告/词条

募投可研、尽调、IRPR等咨询服务



白皮书

助力企业改善市值管理，增强知名度与认可度



资本市场数据引用

内容授权商用、上市/二级市场数据引用。高效赋能企业上市进程



市场地位确认

助力企业价值提升及品牌影响力宣传



词条报告

数字行研助力“产投研学”，提升决策效率

网址：www.leadleo.com

电话：李先生 189-1623-3114

郑女士 189-9886-1893

地址：深圳市南山区华润置地大厦E座4105

■ 方法论 Methodology

- 头豹研究院布局中国市场，深入研究19大行业，持续跟踪532个垂直行业的市场变化，已沉淀超过100万行业研究价值数据元素，完成超过1万个独立的研究咨询项目。
- 头豹研究院依托中国活跃的经济环境，研究内容覆盖整个行业发展周期，伴随着行业内企业的创立，发展，扩张，到企业上市及上市后的成熟期，头豹各行业研究员积极探索和评估行业中多变的产业模式，企业的商业模式和运营模式，以专业视野解读行业的沿革。
- 头豹研究院融合传统与新型的研究方法论，采用自主研发算法，结合行业交叉大数据，通过多元化调研方法，挖掘定量数据背后根因，剖析定性内容背后的逻辑，客观真实地阐述行业现状，前瞻性地预测行业未来发展趋势，在研究院的每一份研究报告中，完整地呈现行业的过去，现在和未来。
- 头豹研究院密切关注行业发展最新动向，报告内容及数据会随着行业发展、技术革新、竞争格局变化、政策法规颁布、市场调研深入，保持不断更新与优化。
- 头豹研究院秉承匠心研究，砥砺前行的宗旨，以战略发展的视角分析行业，从执行落地的层面阐述观点，为每一位读者提供有深度有价值的研究报告。

■ 法律声明 Legal Statement

- 本报告著作权归头豹所有，未经书面许可，任何机构或个人不得以任何形式翻版、复刻、发表或引用。若征得头豹同意进行引用、刊发的，需在允许的范围内使用，并注明出处为“头豹研究院”，且不得对本报告进行任何有悖原意的引用、删节或修改。
- 本报告分析师具有专业研究能力，保证报告数据均来自合法合规渠道，观点产出及数据分析基于分析师对行业的客观理解，本报告不受任何第三方授意或影响。
- 本报告所涉及的观点或信息仅供参考，不构成任何证券或基金投资建议。本报告仅在相关法律许可的情况下发放，并仅为提供信息而发放，概不构成任何广告或证券研究报告。在法律许可的情况下，头豹可能会为报告中提及的企业提供或争取提供投融资或咨询等相关服务。
- 本报告的部分信息来源于公开资料，头豹对该等信息的准确性、完整性或可靠性不做任何保证。本报告所载的资料、意见及推测仅反映头豹于发布本报告当日的判断，过往报告中的描述不应作为日后的表现依据。在不同时期，头豹可发出与本报告所载资料、意见及推测不一致的报告或文章。头豹均不保证本报告所含信息保持在最新状态。同时，头豹对本报告所含信息可在不发出通知的情形下做出修改，读者应当自行关注相应的更新或修改。任何机构或个人应对其利用本报告的数据、分析、研究、部分或者全部内容所进行的一切活动负责并承担该等活动所导致的任何损失或伤害。

