

生成式AI时代下科技 产品的重要发展机遇

采取关键行动以推动业务增长、提升客户价值
——CPO与产品领导者的行动指南

到**2031年**，**AI**带来的营收预计将全面超越**非AI**软件营收。对**技术供应商和服务商**而言，**AI**布局越晚，**市场份额流失越快**，当下正是**行动的关键窗口期**。

单点式生成式**AI**辅助工具的时代已近尾声。多智能体生成系统（**MAGS**）正走向前台，统筹复杂多步骤 workflow，释放更深层的业务价值。

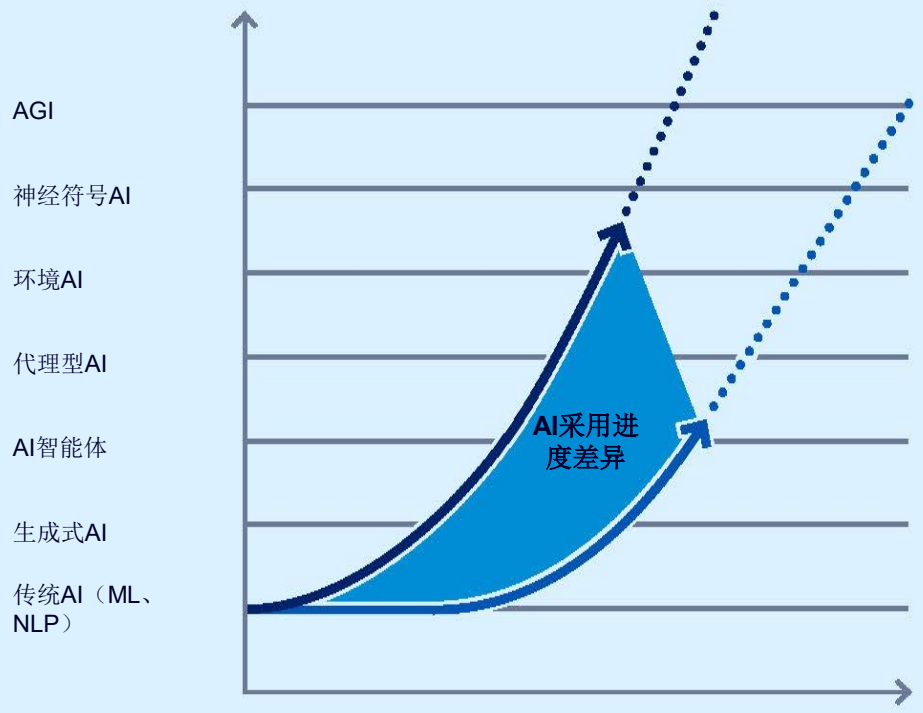
要保持竞争优势，首席产品官（**CPO**）和产品领导者必须告别单任务工具，转向领域专用的智能体操作系统，对业务流程进行根本性重构。

产品领导者应重点关注以下方面：

- **智能体套利**：将工作负载从高成本的捆绑式**SaaS**应用，迁移至成本更低的模块化智能体系统。
- **自主智能体的定价与收入模式**：从按席位的**UI**访问订阅，转向按智能体执行的工作流计费，并在规模化之前采用价值导向的灵活定价，有效控制买家成本与供应商收入的波动。
- **隐性成本与规模失控**：规模化过程中，需警惕专业人才、数据准备与集成等环节带来的变动成本快速攀升。
- **治理与架构风险**：通过增强执行能力、落实身份绑定与审计控制，加固**AI**智能体架构，降低部署风险。

AI采用进度差异

AI创新竞争（技术供应商） AI
成果竞争（企业客户）



来源：Gartner

代理型AI能力决定产品路线图的竞争力

企业支出正从零散的生成式AI试点，转向嵌入核心应用的生产级智能体。自主智能体增长最快，占企业应用总支出的比例将从2025年的6%升至2030年的37%，规模达4,400亿美元。

CPO和产品领导者若只押注大规模通用前沿模型，利润空间将遭严重挤压。成功的关键在于设计阶段即嵌入治理，保证审计可追溯，并使总体拥有成本透明可控。长期胜出者的共性，是以最低运营成本将数据转化为可信赖的决策。

到2030年底，累计2,340亿美元企业应用支出（约占20%）将面临智能体套利风险。

到2030年，易受智能体套利影响的企业应用年支出将在单一年份内增长近两倍，从530亿美元增至1,540亿美元。2027至2028年是产品领导者确立先发优势的关键窗口。

到2028年，代理型AI预计带来超4,500亿美元的营收。

技术供应商若不能在2031年生成式AI拐点前行动，将面临市场份额流失的风险。

到2030年底，累计

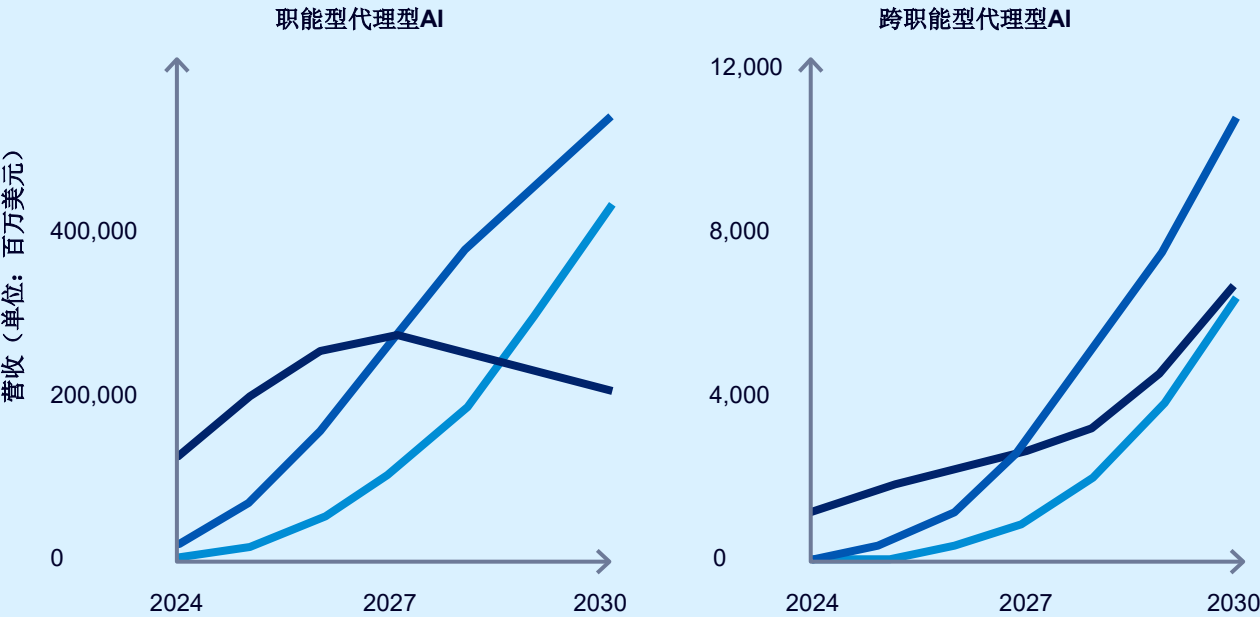
2,340亿美元

企业应用支出（约占20%）
将面临智能体套利风险。

代理型AI能力决定产品路线图的竞争力（续前页）

职能型与跨职能型代理型AI支出（2025-2030）

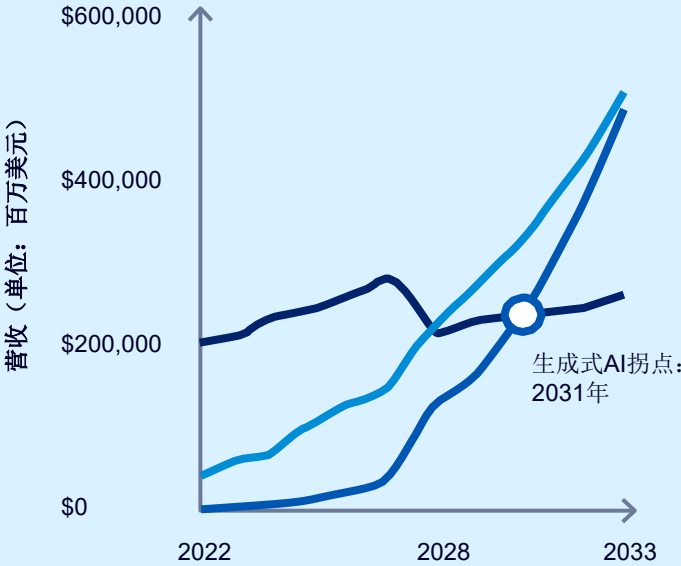
AI助手 简单智能体 高级自主智能体



来源: Gartner

生成式AI对企业应用软件市场的影响

AI 生成式AI 非AI



来源: Gartner

把握推进节奏：停、缓、行

市场过热正干扰产品战略设定。CPO应依据基于实证的决策框架规划能力路线图，使投资节奏与代理型AI成熟度路线图保持一致，分三阶段推进：

稳步跟进

0-1年

部署L2级AI智能体，在预设权限内自主执行，并辅以人工审核，实现简单重复工作流的自动化。



早期布局

1-3年

布局L3级高级AI智能体，可跨前台与后台系统完成多步骤数字化处理，按目标自主调整运行，无需严格人工介入。



行业领先

3-6年

架构L4、L5级专家智能体生态，支持自发设定群体目标、自主发现可用工具，并实现跨系统流程的无缝自动化。



代理型AI成熟度路线图



注：自主等级综合评估自动化水平、任务支持复杂度、协作能力与人机分工关系。
来源：Gartner

运用代理型AI能力实现客户价值最大化

要把握智能体套利的重大机遇，产品领导者可通过跨系统编排，将以下结构性能力嵌入产品，提升价值实现效率：

MAGS（多智能体生成系统）

将任务分派给平台内外的专业智能体协同处理，效果优于单体智能体系统。



高级推理与记忆

整合短期与长期智能体记忆，使系统能在多个会话间保留有价值的用户上下文；并结合思维链推理模型，在不确定的情境下做出合理判断。



生成式 workflow

突破僵化固定流程的限制，让智能系统能够实时创建、调整并执行计划。



智能体可观测性与交互体验

构建可解释的AI交互界面和深度追踪工具，让用户理解智能体的决策依据，从而建立信任。



自监督学习（SSL）

突破静态模型局限，利用自监督学习使智能体直接从上下文与交互数据中学习，无需人工标注或历史结果数据，从而在动态环境中提升实时适应性与自主性。



代理型AI能力：实现客户价值最大化（续前页）

合成数据

一类人工生成的数据，作为真实数据的替代品，常用于匿名化、AI与机器学习开发、数据共享与数据变现等场景。



领域专业化

领域专用语言模型是针对特定行业定制化的AI模型，在专业任务和关键应用中具备更高的准确性、相关性与可信度。



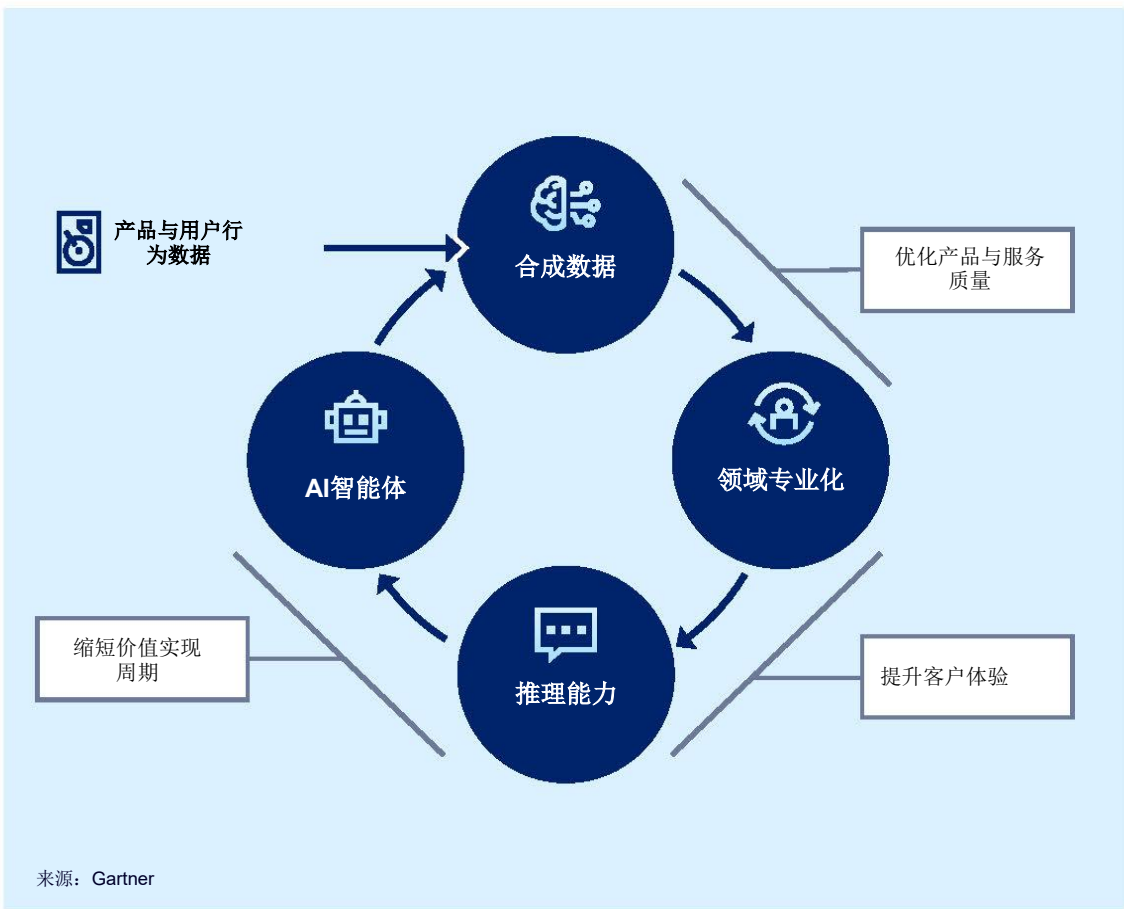
推理能力

推理模型是AI模型的高级演进形态，具备逻辑推断、复杂问题求解和多步推理能力。



AI智能体

自主或半自主的软件实体，利用AI技术在数字或物理环境中感知、决策、行动并达成目标。



评估产品能力：合理配置AI，摆脱同质化竞争

用户需求明确后，CPO需将自身智能体能力与当前及新兴智能体技术进行系统性对标，重点评估以下四个方面：

- **目标导向与自主性：**评估智能体是仅能按预设指令线性执行，还是能理解抽象复杂的目标并自主调整策略。
- **以DSLM实现按需配置，优化成本结构：**通过构建“任务拆分”式多智能体系统，为平台配备具备专业技能、专注于特定领域的 AI 智能体，使其协作完成跨职能任务，从而帮助客户降低成本。参数规模在100亿以内的 DSLM，开发成本可低至约1,000美元，推理成本不足每百万token 0.01美元。这既能支撑跨职能智能体工作流的规模化运营，又能避免将通用前沿大模型的巨额算力成本转嫁给客户。
- **通过AI网关实现动态路由：**以AI网关替代人工选择模型，将其作为治理控制平面，自动将高频、低复杂度任务调度至高效的DSLM，将昂贵的通用前沿模型集中用于少数关键推理场景。
- **统一RAG平台：**阻止各团队重复搭建数据摄取与向量化管道，建立统一且治理完善的向量数据库，并标准化API接口，以遏制“RAG无序蔓延”导致的隐性基础设施重复投入。

新兴技术影响力雷达：代理型AI



在产品中部署代理型AI能力：四个关键决策动作

理解用户需求

借助Gartner智能体罗盘（**Agentic Compass**）等框架，优先筛选落地阻力最小、商业价值最高的智能体 workflow。



评估产品能力

采用基于实证的对标框架，将现有研发水平与经过市场验证的智能体能力基准进行比较，明确差距所在。



识别关键参与者

筛选最适合的代理型AI生态、垂直平台及合作伙伴，为后续生态布局提前占位。



开展市场空白分析

系统梳理竞品在智能体市场、互操作性协议等方向的产品布局，寻找差异化切入点。



理解用户需求：将AI智能体匹配至复杂的业务流程

为避免研发资源错配、确保解决方案真正创造价值，Gartner代理型AI用例罗盘（Agentic AI Use-Case Compass）提供了一套可复用的评估框架，帮助企业审视用例价值、对标市场需求，让研发力量集中到真正驱动用户采纳的关键环节。

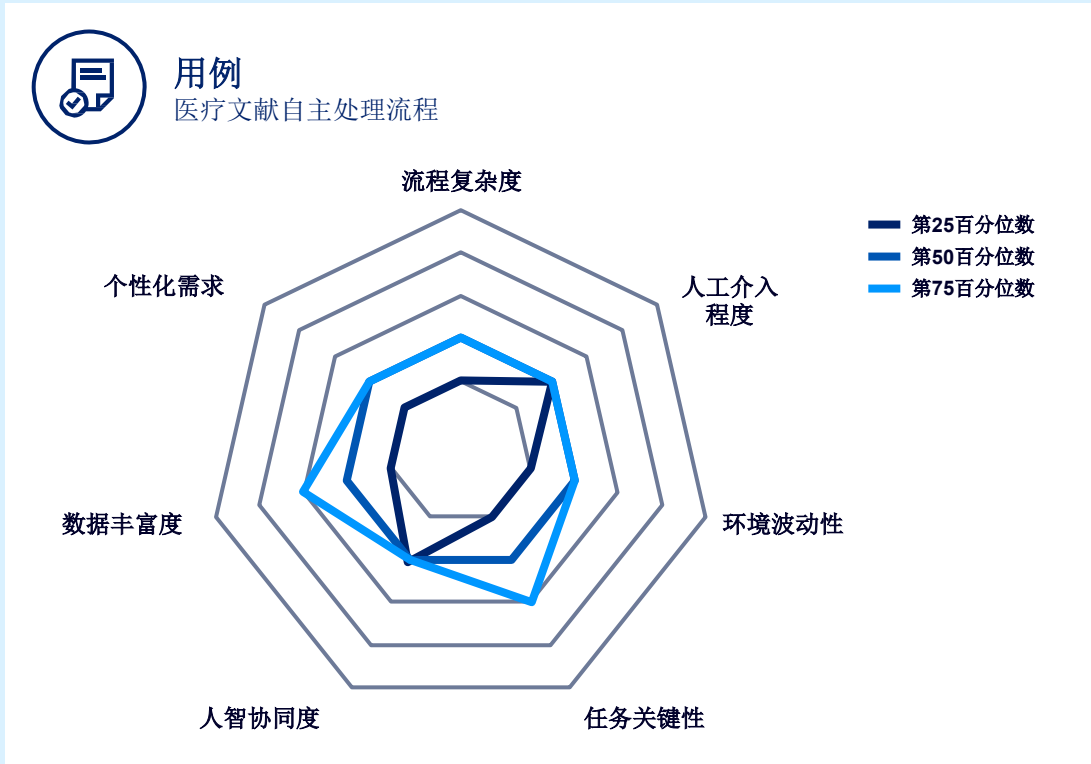
该框架基于对200个已投入实际运营的AI智能体项目的分析，从以下四个关键维度帮助产品团队理解客户真实场景，确定路线图优先级：

- **workflow复杂度：** 优先关注包含复杂流程、相互依赖关系、决策变量多的环节。越是复杂且高价值的业务流，企业投入意愿越强，也越适合引入智能体自动化。
- **个性化需求：** 评估AI需要在多大程度上适配不同用户或场景。有效的个性化能提升用户信任度与粘性，使智能体套利的价值空间更为可观。

- **人工介入程度：** 判断哪些环节可由智能体自主执行、哪些仍需人工监督。这一平衡直接决定运营风险、用户信任与效率收益。
- **任务关键性与出错后果：** 评估智能体失误可能带来的影响。高影响流程必须在方案设计阶段内置更严密的防护与可靠性机制。

将智能体能力与这些界定清晰、商业价值高的客户特征对齐，既能降低部署风险，也能减少用户流失，支撑收入的持续增长。

Gartner代理型AI用例罗盘：各维度得分示意图



样本量：n=200
来源：Gartner代理型AI案例研究项目；Gartner供应商调研简报

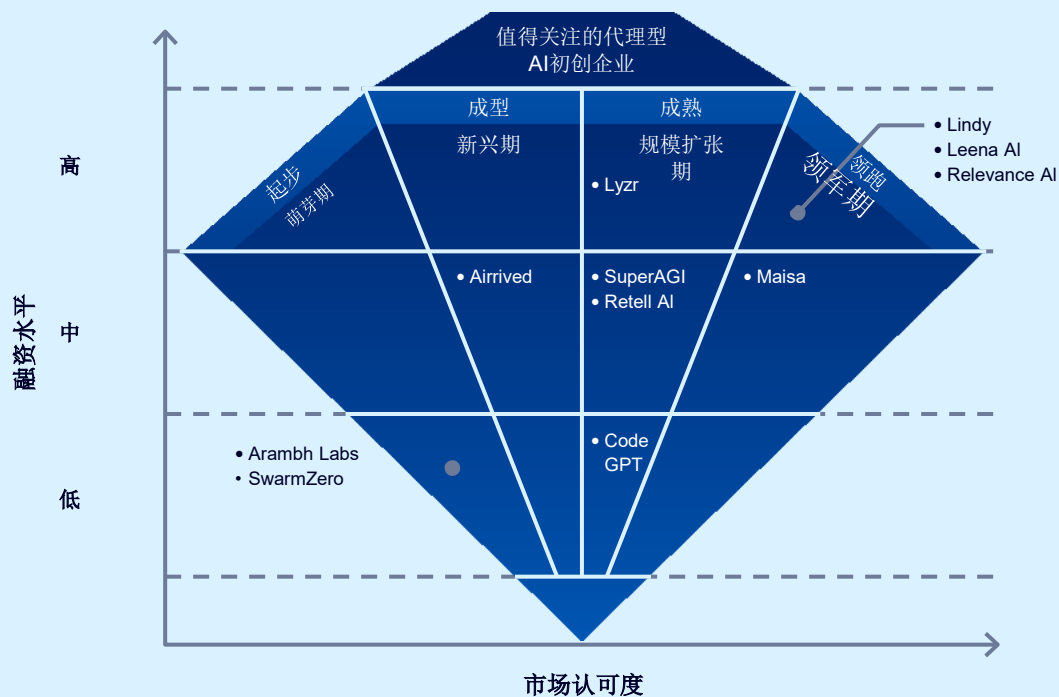
维度	衡量内容
任务/流程复杂度	工作流中步骤、决策分支及相互依赖关系的数量
人工介入程度	目标活动或流程所需人工介入的程度与方式
环境动态性/波动性	运营环境的变化速度与不可预测程度
信息丰富度	运营环境中数据来源的多样性、结构与规模
个性化需求	为达成预期效果，针对用户、群体和场景定制深度与广度
任务关键性/出错后果	目标活动或流程中失误后果的严重程度与影响范围
人智协同度	为达成目标，参与协作的人员规模与交互复杂程度

识别代理型AI市场关键参与者，把握技术演进方向

如今，自建智能体已不再构成差异化优势，智能体构建平台市场已趋于饱和。竞争壁垒正在向领域专用的智能体操作系统转移——这类系统能够打破数据孤岛，跨企业应用编排无缝 workflow。产品的持续差异化优势并非来自AI技术本身，而是来自卓越的问题发现能力，以及借助AI更高效地交付领域专业知识的能力。

产品领导者应持续关注沿“钻石型成长路径”（diamond motif）扩张的初创公司，看它们如何从初步萌芽逐步成长为已确立领先地位的行业先行者。目前，主流厂商正陆续推出角色定义清晰的“AI员工”（如Lindy、Leena AI和Maisa），它们以自主数字协作者形态原生集成到HR、IT、财务和安全系统中。

值得关注的代理型AI初创企业



来源：Gartner

开展市场空白分析：研判竞争性代理型AI产品格局

智能体生态仍在持续演进，应从以下四个维度评估当前格局、识别战略空白与生态集成机会：

- **智能体市场**：市场平台将成为企业发现、评估和采购预构建的智能体模板与连接器的核心渠道，降低非技术用户使用复杂AI功能的门槛。
- **智能体互操作协议**：为打破平台壁垒，应持续关注MCP（Model Context Protocol）、A2A等新兴通信标准。这类协议能让不同厂商的智能体相互发现并直接协作，实现真正的跨平台协同。
- **跨智能体评估框架**：随着多智能体系统规模扩大，单智能体基准测试已难以反映真实表现，需要构建结构化评估框架，持续监测智能体间的协作机制与系统整体目标的达成情况，同时防范涌现性行为故障。
- **智能体集群（IAS）**：这是MAGS的下一代演进方向，核心技术特征是支持数十至数百个智能体组成的大规模自组织网络。这类集群展现出涌现式智能，可针对高度复杂的问题动态组建、协同作业、完成任务后灵活解散。



面向CPO与产品领导者的代理型AI部署建议

- **建立智能体身份与访问管理（IAM）：**智能体代理人类执行任务，身份与权限管控是第一道安全防线。
企业应能够动态发现、登记并自动撤销智能体对系统和数据的访问权限，确保权限边界始终可控。
- **转向智能体开发生命周期（ADLC）管理：**停止零散的PoC项目。
CPO应优先建设具备全栈可观测能力的智能体编排框架，对多智能体系统实施全生命周期管理。
- **将“按成果计值”嵌入产品规划：**每个AI功能都应在较宽的不确定性区间内进行成本预测，并对照明确的成果指标（如自动化处理任务数、成功结案数）跟踪实际支出。低效 workflow 应快速改进或果断下线，以保护利润空间。
- **将推理分级制度化：**强制根据请求的具体需求选择成本效益最高的模型，禁止常规任务默认调用前沿大模型。
- **设定AI执行最低标准：**提前确定成功阈值、合规成本与风险缓释费用；未经token价格波动和合规支出压力测试的部署，一律不予批准上线。

- **建立持续迭代机制：**将每次模型发布视为“新车”——上线即开始贬值。
通过专有数据微调与自主学习反馈闭环，维持差异化优势与利润空间。
- **采用价值与用量导向的定价模式：**从固定算力费用转向分层计费，按自动化操作量或结果复杂度收费，使收入增速与推理消耗同步增长。
- **组建跨职能团队：**代理型AI需要新的工作方式，应让工程、市场、销售等所有团队掌握代理型AI的基础知识与评估方法，通过跨部门协作打造直接服务于客户增长目标的智能体方案。

要让高级AI智能体真正产生投资回报，CPO必须掌握推理分级方法，针对具体业务场景持续优化模型选择与调用策略。

客观、可执行的洞见

以下是我们为首席产品官精选的免费资源与工具：

工具

Gartner产品决策模型

赋能产品战略，创建有效的产品路线图。

了解更多



网络研讨会

智能超级周期下打造 **Agentic AI** 业务

为首席产品官提供一套战略蓝图，以构建高回报的智能体业务。

参会观看



指南

《12项颠覆性新兴技术：产品领导者必读》

研判新兴技术趋势，前瞻性调整产品布局。

立即获取



已是Gartner客户？通过Gartner客户服务平台获取更多资源。[登录](#)

联系我们

获取Gartner客观、可执行的商业与技术洞见，助您针对关键优先事项做出更明智的决策，并提升业务绩效。

成为客户

了解更多关于Gartner高科技行业领导者的信息

gartner.com/cn/industries/high-tech

持续关注，掌握前沿洞察