

三大运营商政企业务 AI Agent 进入规模化应用阶段，竞争焦点转向价值释放

运营商AI建设进入规模应用阶段



8万+
数智员工

灵犀用户
破1亿

AI+DICT
签约1,485个
(2025H1)



350+
行业智能体

服务
3.7万+
行业客户

央企AI
渗透率85%



7,000+
智能体 (万梧平台)

40+
行业智能体

政企受理
全流程AI化

阶段判断：行业已完成“大模型底座 → 行业模型 → 智能体应用”三级跳

行业阶段判断



核心判断

竞争重点正在从“有没有AI能力”转向“AI是否真正创造业务价值”

☆ 总结：运营商AI能力建设已进入下一阶段，竞争重点由“能力拥有”转向“价值释放”。

政企业务 Agent 存在三大价值鸿沟：能力具备，但价值释放不足

01 鸿沟一：场景深度不足



现状

Agent已覆盖查询、咨询等简单场景，复杂政企服务仍依赖人工处理

典型问题

- 复杂网络故障
- 跨系统协同任务
- 行业客户差异化服务

结果：业务主流程未被真正改变

02 鸿沟二：运营闭环缺失

现状

Agent上线后缺少持续运营机制

- 知识更新滞后
- Prompt效果衰减
- 转人工原因无法分析

结果：效果随时间衰减，价值难以持续

03 鸿沟三：集团省侧断层

现状

集团AI底座完善，但省侧能力不均衡

- IT能力差异大
- 知识分散碎片化
- 场景配置依赖总部



结果：集团有平台，省侧难落地、客户感知弱



总结：Agent规模化部署解决了“有没有”的问题，但政企业务价值释放仍需要解决“好不好用”的问题。

升级窗口期：复用AI底座能力，通过场景增量释放业务价值



Agent 价值释放方法论：三套增强包，松耦合叠加



总结：三套增强包松耦合叠加，在不改造现有体系的前提下，系统性解决三大价值鸿沟，释放 Agent 业务价值。

实施路径：按场景推进，先验证价值再复制规模



核心思路：先验证业务价值，再复制能力规模，避免“大平台建设后无人使用”的风险。



小范围验证
证明价值



效果达标
再规模化



标准沉淀
可复制



持续运营
不断优化

成功关键

- ✓ 聚焦高价值场景
- ✓ 快速验证效果
- ✓ 组织协同保障
- ✓ 数据驱动优化

MVP 场景拆解：政企专线故障诊断 Agent 实现端到端闭环



Agent 运行架构：从理解任务到调用业务能力完成闭环

复用现有业务系统，Agent 负责理解、规划、调用，系统负责执行与数据管理，共同完成业务闭环



☆ 总结：Agent 通过理解 → 规划 → 调用 → 执行 → 反馈 的闭环机制，连接业务系统，完成智能化任务执行，驱动业务价值提升。

Agent 效果评价体系：三维指标 + 健康度聚合评分，效果一目了然



总结：效果评价体系让 Agent 表现可度量、可追踪、可优化，推动业务价值持续提升。

11

知识治理与安全治理：打造可信、可控、可用的企业级 Agent



12

Agent 评测体系：保障上线质量，防止能力退化

构建全流程评测体系，确保 Agent 持续可靠、持续进化



评测保障“上线前质量”，效果评价监控“上线后价值”，两者结合实现 Agent 持续进化

13

复制推广：从项目交付到能力资产，快速复制、规模推广

复制的是“模板和规范”，不是“代码和系统”，实现快速落地、低成本扩张

