

生成式AI规划 工作手册

企业实施生成式AI的4个步骤

将生成式AI对话的重点聚焦在真实的业务问题和可行的用例上。

虽然生成式人工智能（生成式AI）是突然出现在人们视野中的，但在其之前，部分企业机构已经在多个业务部门和流程中部署了人工智能技术，在这面积累了丰富的经验并取得了成功。

Gartner研究表明，这些熟练使用人工智能的企业只占目前尝试使用人工智能技术企业的10%，但有意采用生成式AI的企业可以从他们身上学到很多有用的知识。

为此，您需要使用本规划工作手册，让业务和IT领导者围绕最佳实践进行对话，帮助您专注兼具价值与可行性的生成式AI倡议。要实现这一目标，您需要采取战略性策略。



Source: Gartner 2422900

生成式AI战略4大支柱下的具体举措



Source: Gartner 2422900

AI战略框架的关键组成部分



愿景

- 目标
- 效益
- 成功指标



价值

- 业务影响
- 变革管理
- 人员和技术



风险

- 监管风险
- 声誉风险
- 能力风险



采用

- 用例和价值图
- AI决策框架
- 决策治理

首先，明确阐述生成式AI目标与企业目标之间的联系

不要低估从一开始就与利益相关者达成共识的必要性：

1. 重述贵企业的企业愿景：

“ ”

2. 阐述AI将如何实现这一愿景：

- 例如，AI将以这些方式在这些领域实现更好的业务价值
- 例如，我们将利用AI实现更公平的结果



明确阐述AI目标是鼓励和促进整个企业机构顺利采用AI的关键，还将帮助您投资正确的用例。这些用例能带来明确的投资回报，并进一步引领创新发展。

然后，说明生成式AI将如何助力实现业务目标

您需要了解：您为什么要采用生成式AI？根据您的主要业务目标，您期望生成式AI带来哪些价值？您将如何衡量生成式AI的成功？以及哪些用例可以最大限度地提高业务价值？（您将在“采用”阶段验证这些用例的价值/可行性）。

仅供说明

目标	AI/生成式AI如何实现该目标	可用的用例（仅作参考）
实现营收增长	在AI的启发或支持下改变业务模式，提出全新的业务倡议。	行为分析、合同生命周期管理
提高客户满意度	提高客户行为分析能力，更贴近客户。	虚拟客户助理
降低成本	实现任务和流程的自动化，降低运营成本。	风险/欺诈缓解、资产绩效管理
增强员工能力，提高生产力	使用增强型AI和自动化技术，将员工从琐碎的任务中解放出来，从而提高其生产力。	知识管理和培训、内容生成、代码生成
提高服务可用性	使用数据驱动型预测分析工具，升级数字化服务。	预测性维护、主动威胁管理

同时，设定AI成功指标

如需衡量单个用例的价值，您需要设置与总体业务目标相关联的成功指标。您需要选择与特定关键成功因素相关的指标（如此处列出的指标），并提供您期望实现价值的具体时间框架。

业务目标	适当的成功指标	完成时间
提高客户满意度	客户满意度指数/净推荐值	日期
实现营收增长	产品线收入增幅	日期
提出全新的业务倡议	新业务倡议数量	日期
实现任务或流程的自动化	减少处理时间	日期
降低成本	减少资本支出和运营支出	日期
增强员工能力，提高生产力	劳动力生产率指标，例如用于增值任务的时间	日期
提高服务可用性	年度可用率	日期



消除获取价值的组织障碍

确定AI对企业的潜在好处（在愿景阶段）后，您需要明确任何可能阻碍您以确定的方式获取价值的战略性问题。同时，您还要确定相应的解决方案、责任和行动，如下表所示。

战略性问题	解决方案	负责人	企业机构将采取的行动
与企业目标相一致的项目更有可能取得成功并获得长足发展。	记录AI目标并采取组合法抓住AI机遇。	CIO	<ul style="list-style-type: none"> 指出应实现哪些企业目标。 确定项目组合的规模（五个或更少的试点和最低可行性产品）。
AI指标为项目成熟度提供可信的信息。	用指标替代财务和风险结果，或直接进行此类衡量。	CFO	<ul style="list-style-type: none"> 与首席数据分析官合作，明确对未来项目最具可衡量性和教育意义的指标。
规范的问责结构可获得更好的AI成果。	明确制定和执行AI战略的当责者（Accountable）、负责者（Responsible）、咨询者（Consulted）和告知者（Informed）。	CD(A)O、CIO	<ul style="list-style-type: none"> 全面明确AI项目和产品开发的当责者（Accountable）、负责者（Responsible）、咨询者（Consulted）和告知者（Informed）。



评估和降低风险

任何类型的AI技术都会带来一系列的风险，包括下文所说的风险。而生成式AI具有特定的新型风险，如产生幻觉和带有偏见的不准确结果。为此，您需要记录所有此类主要风险，并正确评估和降低每项风险。

主要风险类型	风险类别	负责人	行动计划		
监管风险	法律法规	CIO/CTO和CRO	了解不断变化的监管环境。	促进AI从业人员与法律、风险和安全团队成员之间的合作，从而评估用例的可行性和可接受风险。	设立AI治理办公室，作为独立的审计委员会对结果进行审查。
声誉风险	安全安保	CIO/CTO	识别企业机构内恶意和良性行为者对AI构成的威胁。	加强企业安全控制、数据完整性和AI模型监控的安全性。	利用外部资源保证AI系统的安全。
能力风险	技术债务	CIO/CTO	对齐AI战略与云战略，并尝试将云作为AI的基础。	制定技术路线图，对数据分析基础设施进行现代化升级，从而使其与AI目标和时间表保持一致。	创建初创企业加速器计划，减少技术债务并逐步实现创新。



优先实施兼具价值与可行性的AI项目

采用如下表所示的简单标准对每个项目的可行性和价值进行评估打分，并对项目进行优先排序。通常情况下，高管会热衷追求价值高的项目（风险也往往较高，即可行性较低），但他们也会避免可行性低到无法实施的项目。对业务价值有突出贡献且可行性高的用例要么会带来突破性成果，要么是市场错失的一个绝佳机遇。

项目	技术可行性因素			业务价值因素			总体业务价值 (1-10分, 10分为最高分)	总体技术可行性 (1-10分, 10分为最高分)	排名
	是否可以访问 标签数据	是否具有架构和 技术可行性	是否具备相应 的技能/人员	是否符合我 们的使命和 价值观	是否获得资 助者支持	是否设定相应 的关键绩效指标			
名称	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否			
名称	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否			
名称	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否			
名称	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否			
名称	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否	是/可能/否			

可执行的客观洞察

为您的IT部门获得成功做好准备。探寻为IT领导者提供的其他免费资源和工具：

研究报告



Gartner Peer Community™洞察：用于合成数据的生成式AI

获得有关如何优化模型结果的快速洞察。

[了解更多](#)

网络研讨会



探索生成式人工智能对企业的影响

探索生成式AI的未来，了解相关用例。

[立即观看](#)

电子书



利用人工智能增强决策能力

决策自动化可提高您的竞争优势。了解使用决策自动化的具体时间和方式。

[即刻下载](#)

电子书



数据编织基础指南

了解数据编织属于数据管理思维的原因。

[即刻下载](#)

已经是Gartner客户？

您可在客户门户网站上获得更多的资源。[登录](#)

联系我们

获得可行的客观洞察，实现您最关键的优先事项。**Gartner**专家指南和工具使您能够更快作出明智的决策并获得更优的业绩表现。联系我们成为客户：

成为**Gartner**客户

点击了解更多关于**Gartner** IT领导者的相关信息

gartner.com/cn

您可扫描以下二维码，关注**Gartner**官方微信公众号：

