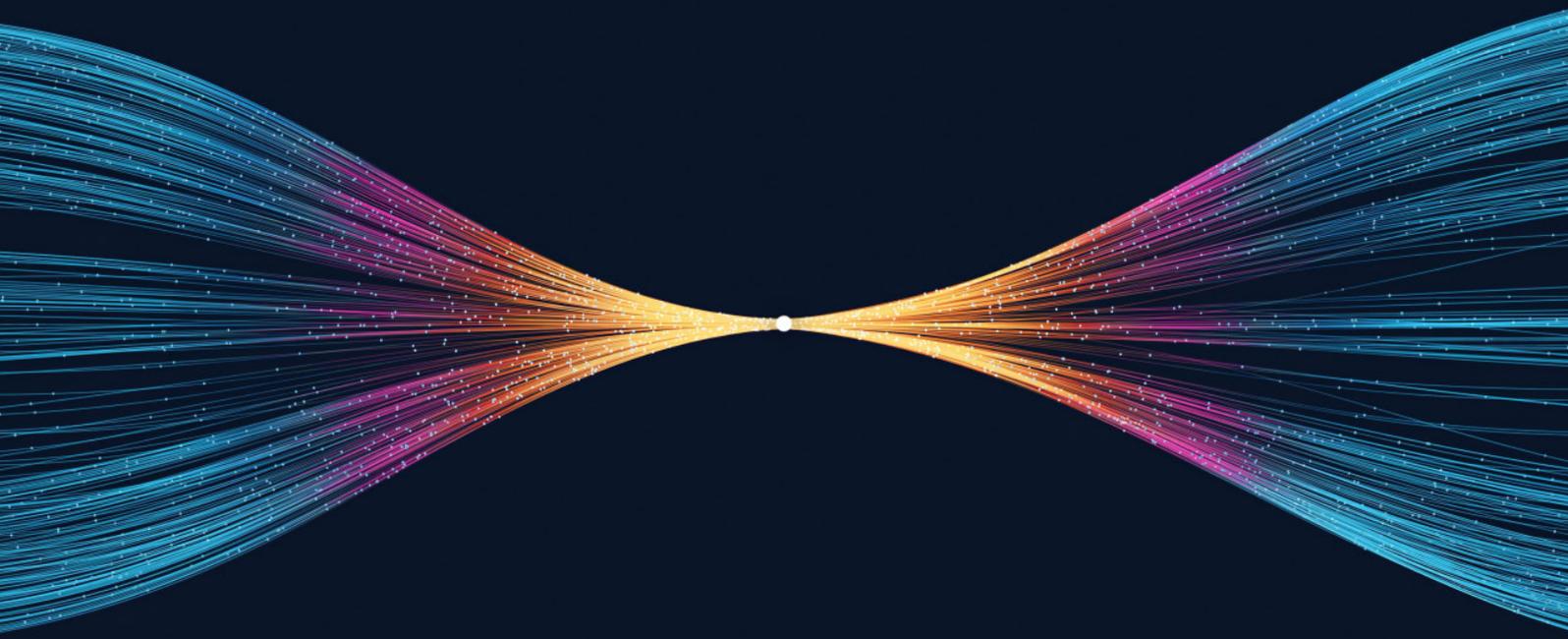




释放 AI 的价值

思科 2025 人工智能就绪指数



目录

- 03 执行摘要
- 04 第三版概述：AI 就绪性是一场持续征程，而非一次性目标
- 06 大多数企业仍在寻求实现价值，而领导者已收获满满
- 08 价值最终体现为经济回报
- 11 价值的体现不止于经济回报
- 15 目标高远才能更充分地释放 AI 智能体的价值潜力
- 18 AI 基础设施债务已成影响价值兑现的真实风险
- 22 结论：向领导者看齐
- 26 研究方法



执行摘要

思科人工智能就绪指数研究现已进入第三年。今年的研究显示，尽管企业对 AI 的雄心不断高涨，但仅有一小部分企业（领导者）在所有 AI 价值衡量指标上全面超越其他企业。在全球受访企业中，过去三年，领导者占比始终保持在 13% 至 14% 之间。然而，领导者并非止步不前，他们的成功不断提醒着我们，就绪性绝非一劳永逸，而是需要持续投入。唯有如此，方能随着 AI 的不断发展，始终保持强大的竞争力。



领导者采用一套规范有序、系统化的方法，在战略、基础设施、数据、治理、人才和文化六大维度上均衡发展。领导者通过前瞻规划、早期投资，以及将 AI 深度嵌入核心业务，确保紧跟 AI 快速发展的步伐，并创造持久价值。

- **价值就绪：**约四分之三 (77%) 的领导者已最终确定其 AI 使用案例，这一比例为全球受访企业平均水平的 4 倍。
- **价值管理：**领导者 (95%) 更有可能跟踪并衡量其 AI 投资的成效，这一比例为整体水平 (32%) 的 3 倍。
- **价值兑现：**领导者 (90% 以上) 更有可能实现盈利增长、生产力提升和创新突破，这一比例为全球受访企业 (约 60%) 整体水平的 1.5 倍。

AI 智能体不断加剧风险和挑战，而企业雄心高涨却准备不足

就绪指数揭示了一个关键矛盾：83% 的企业计划部署智能体，但企业的现有基础设施难以通过扩展来应对智能体带来的复杂性，所面临的压力持续加剧。领导者再次成为例外，几乎所有领导者 (98%) 都在着手设计能满足未来需求的基础设施。

定义就绪性压力

本报告还引入了一个新概念“**AI 基础设施债务**”，它是技术债务和数字债务的现代演变版本，而这些债务曾严重阻碍了企业的转型进程。AI 基础设施债务往往以不易觉察的方式不断累积，由各种妥协、延迟升级和架构投入不足所致。被忽视的时间越久，代价越高，最终会导致创新放缓、成本飙升、回报缩水。就绪指数揭示了一些早期预警信号，包括升级需求、成本上升、GPU 容量、预算限制和新型威胁。

领导者同样无法避免 AI 基础设施债务问题，但他们具有更强的行动能力。凭借完善的治理、财务前瞻和跨部门协作，领导者构筑了强大的韧性，能够有效地提前化解 AI 基础设施债务问题，避免其持续叠加累积，演变为代价高昂的风险。

领导者已将就绪性转化为竞争优势

AI 就绪性已成关键竞争优势，这不在于它能确保实现创新，而在于它能让创新持续发生。随着智能体系统与自主 AI 推动企业进入计算快速增长之际，今年的人工智能就绪指数表明：企业能否实现价值，**实现关键取决于 AI 就绪性水平**。就绪性最高的企业，正成为行业领导者。

第三版概述： AI 就绪性是一场持续征程，而非一次性目标

思科 2025 人工智能就绪指数研究现已进入第三年。今年的研究揭示了受访企业的 AI 就绪性现状，并指出保持竞争力的关键。



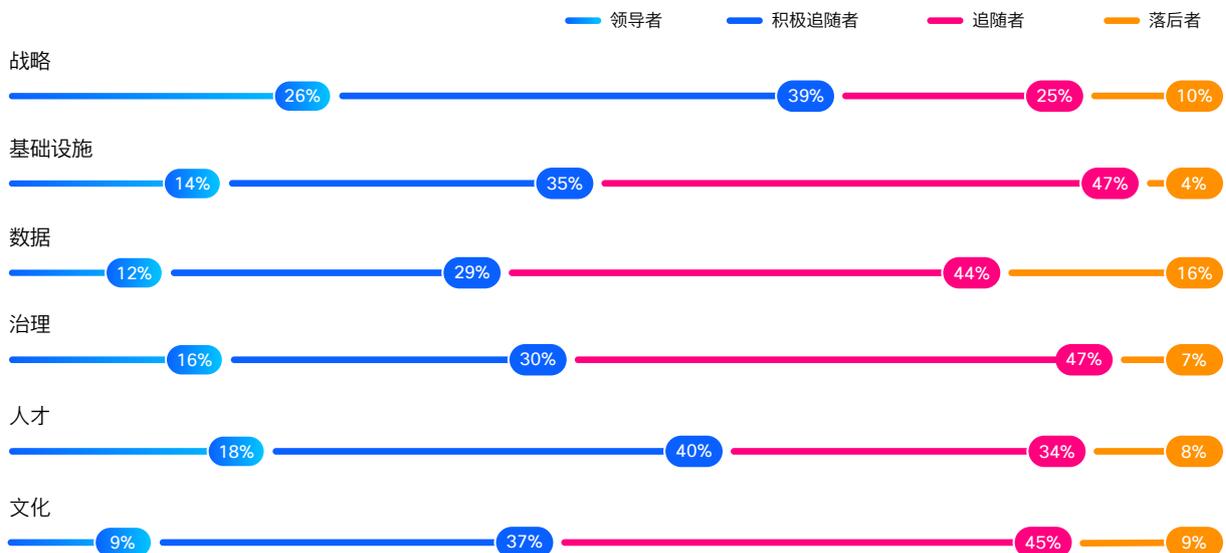
就绪指数从六大维度衡量企业的 AI 就绪性，包括：战略、基础设施、数据、治理、人才和文化。根据企业的就绪性评分结果，将其分为四个级别：

1. 领导者（完全就绪）
2. 积极追随者（中度就绪）
3. 追随者（有限就绪）
4. 落后者（未就绪）

看似熟悉的模式，却出现了新的变化

尽管企业持续加大对 AI 的投入和关注，但其就绪性仍难以跟上不断增长的需求。与去年的报告相比，四个就绪性类别的变化微乎其微。不过，今年的指数更深入地研究了“领导者”（过去三年在全球受访企业中占比约为 13%）这一为数不多但始终领先的企业群体，了解他们如何在所有 AI 价值衡量指标上全面超越其他企业。他们之所以能持续保持领先优势，关键在于具备一种规范有序、系统化的就绪性，可以在战略驱动因素与数据和基础设施之间取得平衡，从而紧跟 AI 加速发展的步伐，并创造切实的价值。

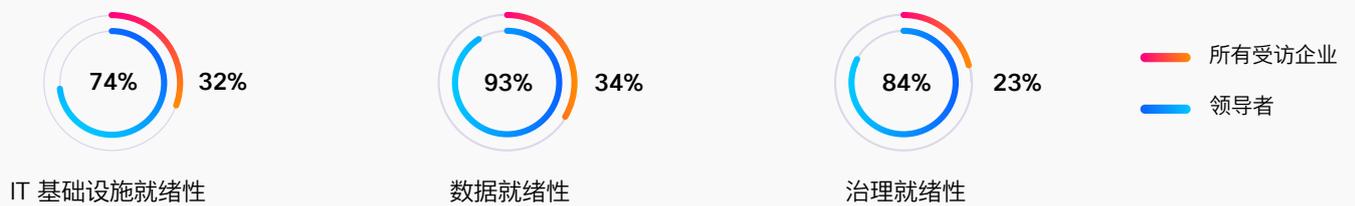
整体就绪性



工作负载激增令就绪性备受挑战，但企业的目标与就绪性明显脱节

随着这种局势的持续，风险不断攀升。AI 智能体的兴起正在开启一个新时代。在这个时代，采用 AI 的企业需要与资源密集型模型共享其数字基础设施。如今，系统必须能够以不同的规模运行，并创造新的价值。然而，企业对其基础设施应对新需求的能力仍持谨慎态度。预计未来几年 AI 工作负载将迅速增长，对企业基础设施构成巨大需求压力。**仅三分之一 (34%) 的受访企业认为其 IT 基础设施具备全面的适应能力和可扩展能力，能够满足 AI 项目不断变化的计算需求。**行业发展迅猛，但基础设施无法跟上步伐。

评价自身在采用和利用 AI 技术方面达到高度/完全就绪性水平的企业占比



真正创造的价值正成为新的衡量标准

尽管大多数企业的就绪性水平仍显不足，但讨论焦点已经发生了转变。与许多其他转型一样，衡量 AI 的标准现在已转向其能为投资企业创造的实际价值。**AI 就绪指数**表明，唯有持续保持高就绪性水平的企业，才能紧跟创新步伐，并将 AI 转化为可衡量的业务价值，包括盈利能力、新的收入来源和竞争优势。



大多数企业仍在寻求实现价值， 而领导者已收获满满

问题不在于 AI 投资必要与否，而在于多快地带来可衡量的业务收益。80% 企业表示，过去 6 个月，受首席执行官、首席财务官、IT 主管的推动，以及竞争压力不断加剧的双重影响，展示实际投资回报 (ROI) 的紧迫性显著提升。

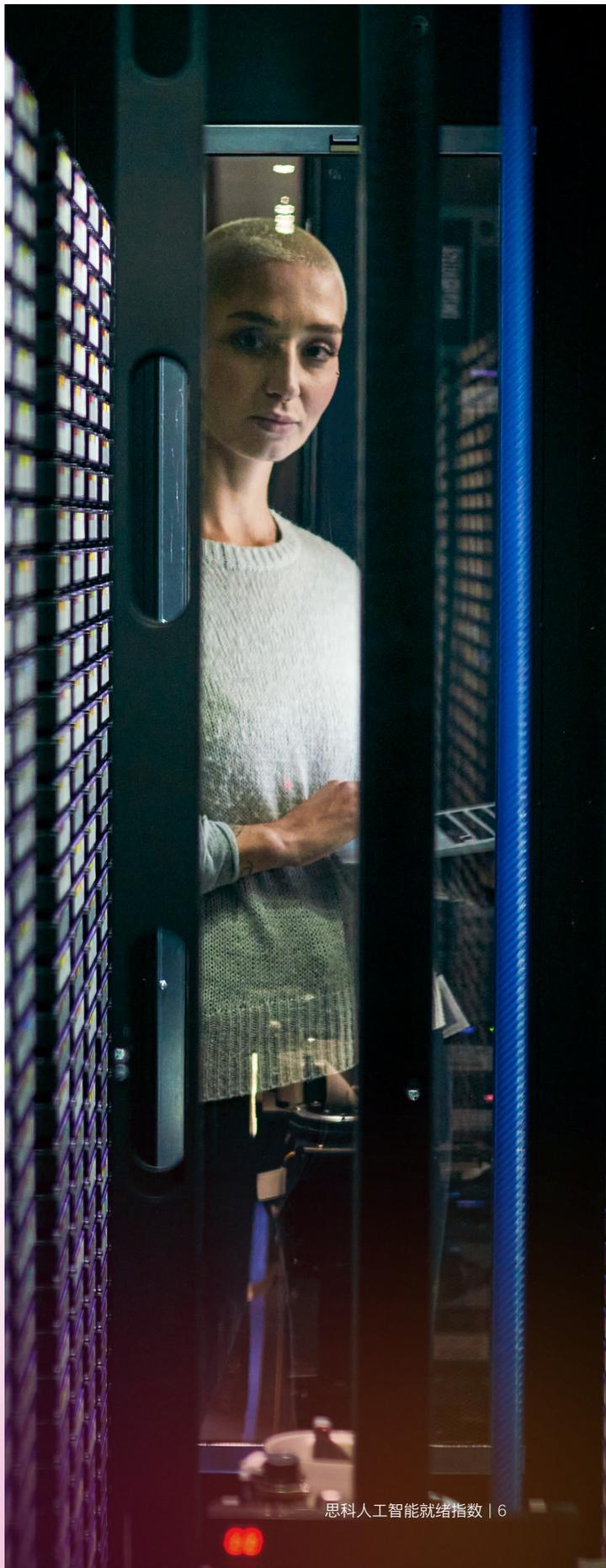
许多企业仍难以找到价值问题的明确答案

大多数受访企业对其 AI 投资回报缺乏明确的评估：仅三分之一 (32%) 的企业制定了相应流程来衡量其 AI 计划的成效。企业在 AI 价值兑现上的信心仍显不足：对于其 AI 使用案例能否实现价值，34% 的企业表示非常有信心，43% 的企业表示有一定的信心。由于缺乏明确的衡量指标和进入市场的途径，难以从试点走向生产，以致价值无法实现。

愿景宏大，但底层支撑不足

企业在 AI 领域的雄心和投资也在加速提升，但缺乏支撑全数字化转型顺利推进的重要机制。近七成 (69%) 企业将 AI 列为首要 IT 预算事项，超过半数 (58%) 企业制定了清晰且完善的战略，81% 的企业表示内部已明确 AI 计划的责任归属，这表明相应的责任机制和组织结构正在逐步形成。

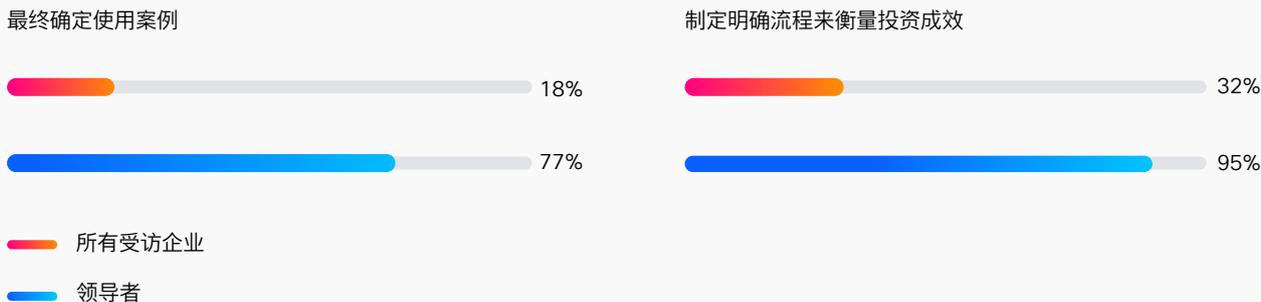
与此同时，仅有三分之一的企业制定了正式的变革管理计划来引导员工顺利完成 AI 采用过程。如果缺乏充分的规划，无论是实施投入和战略，还是明确责任归属，都可能无法完全转化为切实的价值。团队可能会抵制新流程，难以将 AI 融入工作流程，或者无法有效采用工具。这意味着大量潜在的投资回报 (ROI) 可能无法充分实现。



就绪性是实现价值的必由之路，领导者就是证明

这正是领导者与其他企业拉开差距的关键所在。他们将就绪性作为一项持续的系统性能力来建设，而正是这种坚持让他们走得更远、跑得更快。通过构建合适的基础设施、治理体系、技能与工作方式，他们能够以正确的方式开发和部署 AI，将使用案例顺利投入生产，从而实现营收增长并产生更广泛的业务影响。

在确定可落地 AI 使用案例方面的进展



针对已确定的使用案例实施 AI 部署的信心水平



充足的信心可以转化为更高的回报

领导者更有可能推动收入增长、节省成本，并提升整体盈利能力。然而，这种影响不仅仅体现在财务业绩层面。许多企业表示，AI 有助于改善客户体验、提升团队效率、实现流程自动化并推动创新，这充分证明了其真正价值源于可衡量的成果和战略优势。

促使企业提升 AI 就绪性的动力

尚未达到这一就绪性水平的企业将面临错失市场机遇、增长放缓及收入无法兑现的风险。领导者的优异表现证明，AI 就绪性是企业将目标转化为可衡量、可不断成功的强大引擎。那些通过构建基础设施、治理体系和运营能力来推进 AI 大规模部署的企业，正在收获最大价值，而其余企业则面临掉队落后的风险。

第 1 章

价值最终体现为经济回报



许多企业认识到，AI 构想一旦从实验阶段进入日常业务应用，回报可能会非常可观。他们表示，只要实施得当，AI 就能削减成本、提升收入，并带来足以让任何企业都无法忽视的显著成果。

前景已经清晰，实际成效在逐步显现

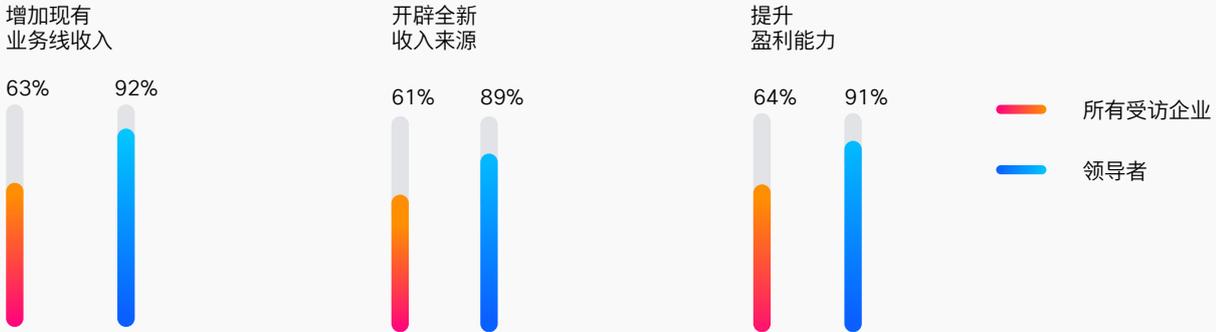
大多数企业已从 AI 投资中获得切实的财务回报。在迄今已部署 AI 的企业中，近三分之二表示，AI 在多个方面已达到或超出了预期，包括：提升盈利能力、增加现有业务线收入、助力新产品或服务上市，以及开辟全新收入来源。超过半数企业表示已实现大幅度的收益增长。

对于一项尚处起步阶段的技术而言，这一开局相当亮眼。但由于仅有 32% 的企业在系统性地评估 AI 投资的成效，所报告的收益数据口径缺乏统一的标准。

领导者的投资能带来更高的价值回报

领导者已经证明了 AI 能带来真正的财务价值，他们将试点成功转化为切实的业绩成果，在盈利能力和收入方面都实现了显著增长。

投资成效：达到或超出预期



预期价值的实现时间取决于目标

谈及未来几个月希望实现的成果时，许多企业将增长列为首要目标。超过半数 (53%) 企业预计，AI 将在一年内通过新产品功能、追加销售或进入新市场帮助其增加收入。

相比之下，成本削减更多被企业视为一项长期战略，仅有 37% 的企业在今年将缩减成本作为优先事项，但多数企业 (51%) 希望在未来两到三年实现运营效率提升。在未来一到三年，节省时间仍将是企业关注的重点，具体成效可通过缩短产品周期或加快上市速度来衡量。财务战略已经明确，但实现时间取决于具体目标。

总体而言，30% 的受访企业预计未来一年投资回报率 (ROI) 可达 50% 至 100%；而在领导者中，近半数 (48%) 预计回报可达到这一水平。



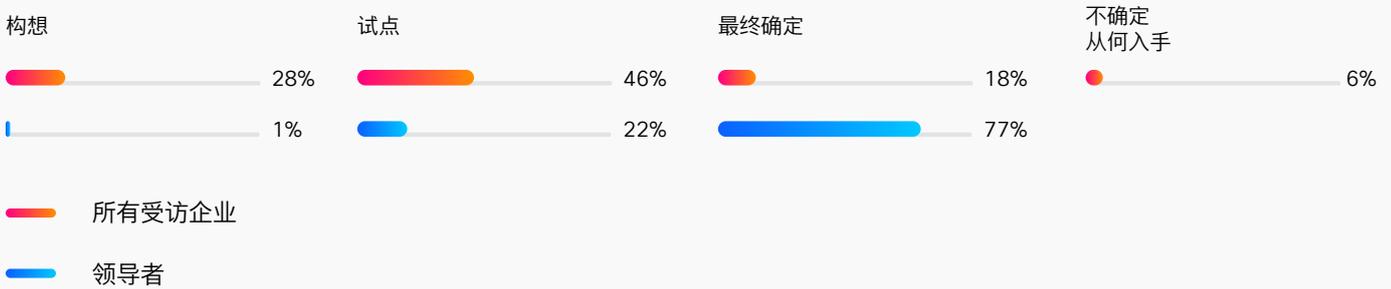
所有受访企业
30%



领导者
48%



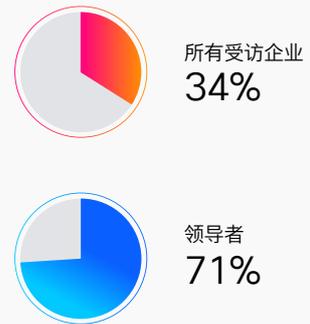
尽管 AI 已开始创造回报，但大部分企业仍停留在实验阶段



信心正在逐步提升，但尚未完全建立

与此同时，尽管缺乏跟踪进展的衡量框架，但许多受访企业依然保持投入。现在，近七成 (69%) 企业已将 AI 列为首要预算事项，并且 AI 在 IT 预算中的比重也不断上升。

领导者在实现 AI 业务价值上表现出更强的信心

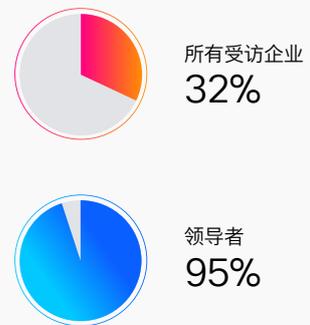


AI 的财务价值毋庸置疑，且正在加速兑现

我们的研究结果表明，AI 可以成为强大的增长引擎，但还未在所有受访企业中转化为可持续实现的业务成果。大多数企业当前优先追求增长，而将成本节约视为长期战略。潜力真实存在，但企业仍缺乏将其转化为成果的系统性能力。

领导者将 AI 使用案例投入生产的可能性几乎是其他企业的四倍，其优异表现证明，AI 能够在收入增长和创新加速方面带来切实的业务价值。当前的机会在于加快转变速度，从试点和构想阶段迈向实现可预测、可持续的业务成果。

领导者更有可能构建统一的流程和明确的指标来衡量 AI 的成效



仅靠 AI 或许难以创造价值，但 AI 就绪性可以助力企业实现预期成果，而领导者的优异表现已作出有力证明。

第 2 章

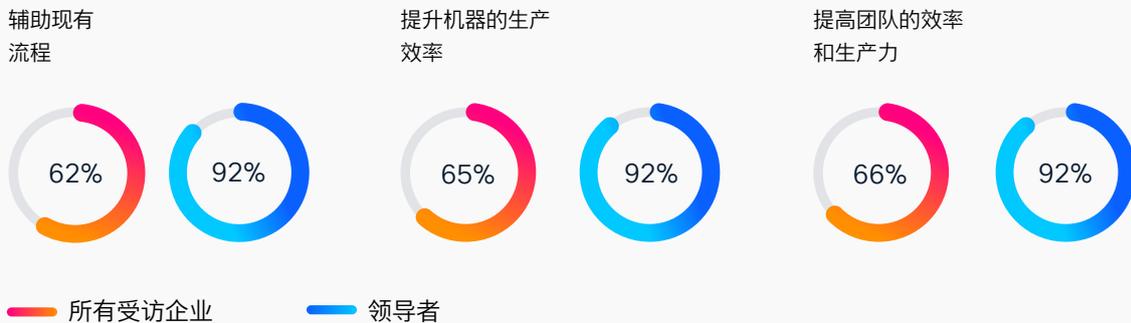
价值的体现不止于经济回报

并非 AI 带来的所有回报都能在短期内直接体现为财务收益。一些最大的收益往往体现在企业运营模式、客户服务方式，以及通过激发创新实现更高的长期收益。这些优势已显现成效，并且大多数企业预计它们将在未来几个月加速发挥作用。

企业团队已在借助 AI 更智能、更高效地工作

AI 已开始深入改变员工的日常工作方式。无论 AI 是用于接管重复性任务、支持特定工作流程，还是实现全流程自动化，企业在各个方面都取得了切实的提升。大多数企业表示，AI 在这些方面的表现已达到或超出了预期，而领导者更是遥遥领先。

AI 在提升效率 and 生产力方面的成效已达到或超出了预期



前景更加乐观：未来三年，几乎所有 (86%) 企业都预计 AI 使用案例将显著提升员工生产力。

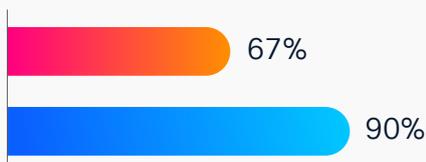
AI 正在重塑企业一线业务模式

对许多企业而言，AI 最显著的成效体现在客户层面。

AI 已成催生新流程、发展新能力和打造新产品的创新火花

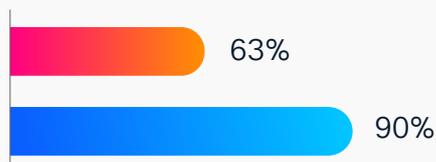
AI 的作用不仅限于提升现有工作的效率，它还在开创全新的工作模式和创新路径。

AI 在提升客户体验方面的成效已达到或超出了预期



所有受访企业 领导者

AI 在催生新流程、发展新能力和加速新产品上市方面的成效已达到或超出了预期



展望未来，近半数受访企业预测在未来 12 个月客户体验将迎来进一步突破，这也印证了一线业务仍是价值创造的关键环节。

大多数企业衡量 AI 价值的周期以“月”为单位，而非“年”

其他战略重点领域也呈现出类似的情况。逾三分之一的受访企业预计 AI 将在一年内提升抗风险能力、合规性和品牌定位，近半数预计这些收益将在两到三年内实现。企业同样预计 AI 将在增强团队能力和有效协助团队方面取得突破，这也凸显出企业对变革加速到来的高度预期。

总之，AI 投资回报的兑现并非遥不可及。大多数企业预计，未来 12 至 36 个月将是关键窗口期，届时除了财务回报，AI 还将带来更深层次的价值，并全面推动深度变革。



深度聚焦： 使用案例的价值

从构想到落地，AI 正在为许多行业带来切实成果。企业不仅仅停留在 AI 应用的构想阶段，他们正在积极推进试点，并最终确定有助促进新一轮业务增长的解决方案。

大多数企业已积极展开行动

尽管仍有少数企业承认尚未起步，但大多数受访企业已着手规划其 AI 发展路径，其中 64% 的企业已突破概念规划阶段。

企业正在借助最终确定的 AI 使用案例加速前行

已最终确定 AI 使用案例

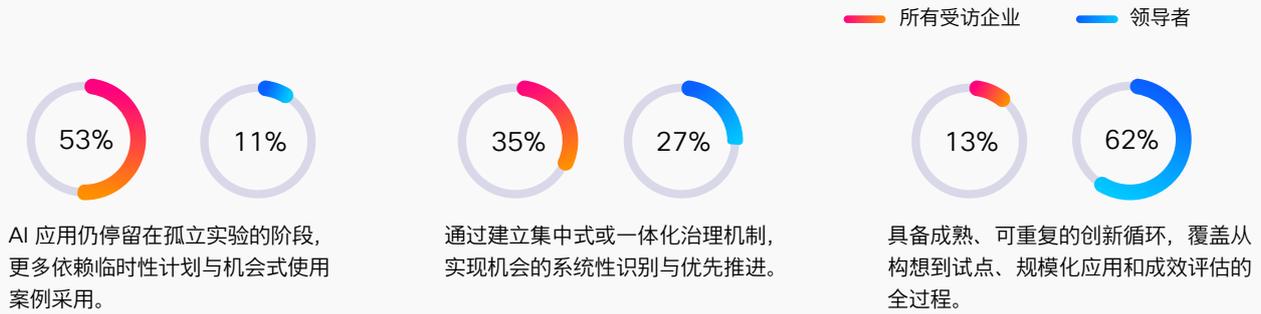


许多企业仍在完善战略、构筑基础，但领导者已遥遥领先：大多数领导者已突破构想和试点阶段，其中大部分企业正在将 AI 使用案例投入生产，以创造切实价值。

大多数行业当前的战略重点是提升运营效率

	技术	零售业	房地产	制造业	医疗健康	金融服务	教育	建筑业	商业服务	自然资源
客户体验与服务	48%	47%	42%	44%	43%	47%	45%	44%	42%	44%
运营效率与自动化	55%	50%	48%	57%	49%	54%	48%	50%	51%	53%
产品服务创新与改进	56%	49%	44%	51%	45%	48%	49%	49%	47%	53%
网络安全	49%	43%	44%	51%	43%	47%	41%	48%	41%	42%
风险管理与欺诈检测	44%	39%	37%	42%	36%	44%	36%	39%	38%	48%
合规性、监控与支持	28%	21%	27%	29%	22%	28%	23%	29%	23%	28%
营销与销售优化	43%	47%	45%	44%	40%	48%	40%	40%	43%	42%
人力资源与员工管理	44%	42%	43%	46%	44%	45%	44%	45%	45%	43%
研究与开发/科学发现	45%	35%	35%	47%	42%	41%	45%	39%	41%	42%

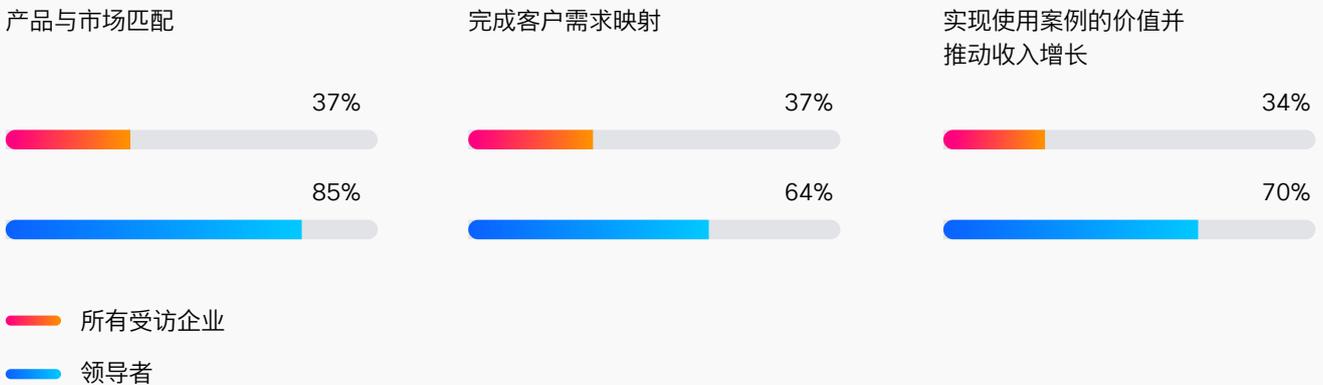
企业如何开发其使用案例



新兴使用案例日益丰富，但企业信心依然谨慎

受访企业在 AI 采用上普遍采取务实的策略。大多数企业正在试点多个使用案例，以确定 AI 在哪些领域能带来最大优势，而不是押注于单一突破。当前的主要应用涵盖了客户体验、网络安全、运营效率、营销与销售、人力资源，以及产品创新。略超半数的企业表示，他们用于支持使用案例的 AI 模型的准确率至少达到了 75%，而 93% 的领导者表示其准确率达到了相同水平。

企业对 AI 使用案例商业价值的信心



这一发展模式显示出一种双重现实。一方面，大多数受访企业正在跨多个职能部门试点并完善 AI 使用案例。另一方面，企业在将使用案例转化为业务成果方面的信心和系统性能力仍待提升。

智能体时代即将来临，但企业是否已准备就绪？

即使是设计最完善的使用案例，也可能在实施中遇到阻力。战略、孤岛问题、隐性成本等因素都可能成为障碍。但这些挑战反映的不仅仅是执行层面的障碍。如果缺乏强有力的协同、治理和可扩展的基础设施，即便是前景良好的使用案例，也可能难以突破概念验证阶段，无法实现长期价值。此外，随着 AI 智能体开始在数字环境中与人类展开协作，企业面临的挑战和风险只会进一步加剧。

第 3 章

目标高远才能更充分地释放 AI 智能体的价值潜力



AI 能够基于分析采取行动

下一波 AI 正在超越预测模型和聊天助手的模式，迈向更高层次的应用。智能体 AI 不止于简单地回答问题；如下图所示，它们具备行动能力，可以自主处理任务、执行工作流程，甚至做出业务决策。企业已开始关注智能体 AI：83% 的企业计划开发或部署 AI 智能体。

企业正在构建哪些类型的智能体？

企业不再将 AI 仅视为洞察工具，而是期望它成为运营伙伴，能够支持团队、直接与客户互动、检测威胁并自动执行工业流程。

主要智能体 AI 使用案例

现在

40%

自主软件工程：AI 智能体，可独立完成代码编写、调试、测试和部署，最大限度减少人工参与。

未来 12 个月

46%

个人和职场生产力智能体：AI 个人助理，可用于管理日程、邮件和任务优先级。

未来 2-3 年

31%

工业与机器人控制智能体：应用于真实环境的智能体系统，可用于控制无人机、自动驾驶车辆或仓储机器人。

63%

自主软件工程：AI 智能体，可独立完成代码编写、调试、测试和部署，最大限度减少人工参与。

45%

用于测试或训练的人类模拟体：在虚拟环境中运行的自主智能体，可用于游戏、产品测试或用户行为模拟。

20%

工业与机器人控制智能体：应用于真实环境的智能体系统，可用于控制无人机、自动驾驶车辆或仓储机器人。

所有受访企业 领导者

开发机器人真的需要等两到三年吗？

虽然工业和机器人控制在未来几年内不会成为主要使用案例，但仍将是企业战略规划不可或缺的部分。71% 的领导者和 53% 的所有受访企业均表示，在未来 12 个月内，他们将着手开发此类应用于真实环境的智能体使用案例。

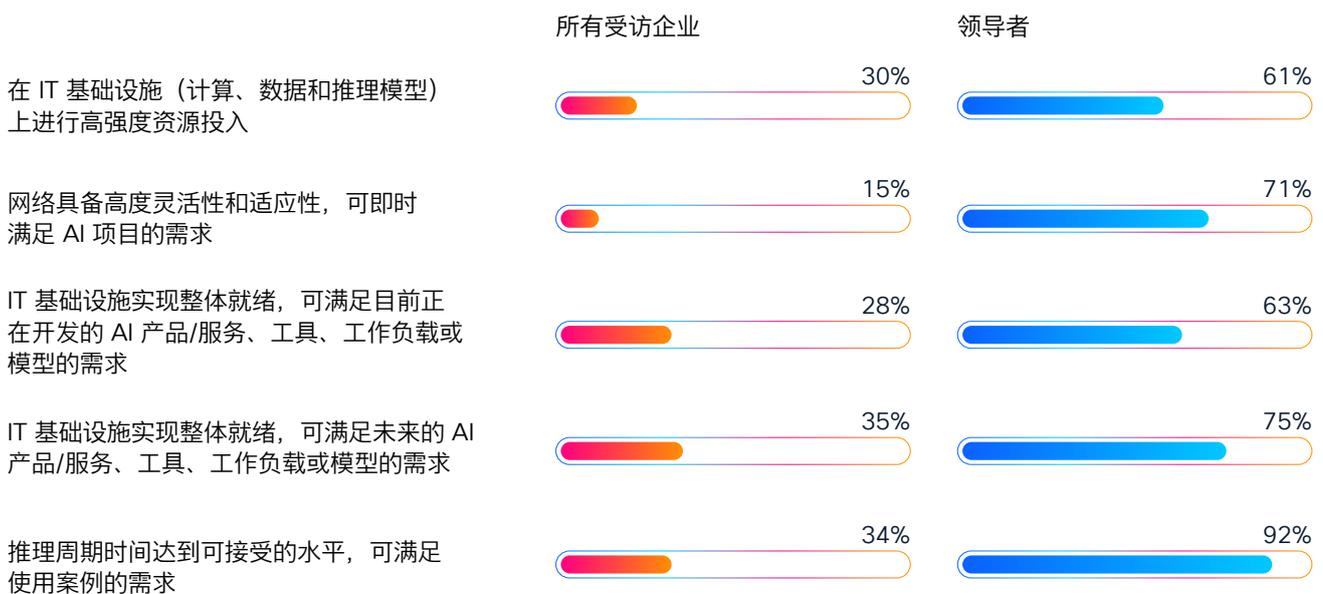
工作负载急剧上升，实现目标的成本也在倍增

不断扩展的 AI 工作负载已使 IT 容量捉襟见肘，预计智能体 AI 将进一步加剧这种压力。62% 的企业预计未来两到三年内工作负载增幅将超 30%，而略过半数的企业预计未来五年内工作负载将增至 1.5 倍。不同于仅处理数据的传统自动化，智能体系统会基于数据采取行动，这意味着网络、计算和存储必须具备处理持续、自适应循环的能力。

使用案例表明，AI 智能体与人类协作这一新的运营模式正在兴起

调查显示，企业不只是停留在实验阶段，更多着眼于切实的变革。近 40% 的企业预计在未来 12 个月内，智能体将在增强团队能力或有效协助团队方面发挥更大作用。客户支持、网络安全和业务流程自动化是重要关注领域。这可能预示着未来工作场所的到来：智能体与员工高效协作，接管重复性职能，自主检测安全威胁，并全面提升工作效率。

基础设施差距



安全差距

除了计算和网络之外，安全与控制仍是企业必须面对的问题。不到三分之一（31%）的受访企业表示，他们完全具备控制和保护智能体 AI 系统的能力，但至少具备一定准备的企业已上升至 72%。鉴于大多数受访企业计划部署能自主行动并与其他业务应用连接的 AI 智能体，其相关风险将显著上升。智能体一旦行为失准或遭到入侵，企业将面临数据与运营的双重风险。

人力规划差距

尽管企业对部署智能体持乐观态度，但只有 32% 的企业表示他们已明确哪些人类任务将交由 AI 接管，并将其纳入人力规划。缺乏明确的规划可能会导致企业在技能再培训以及建立全新的 AI 治理、监控和安全岗位方面准备不足。

企业正加速迈向智能体驱动的未来，亟需强化基础设施建设

综合数据来看，企业的目标与其基础设施明显脱节。许多企业清楚地意识到他们面临三大问题：自身基础设施尚未做好准备应对激增的工作负载、安全措施仍显薄弱，以及人力规划与技术发展脱节。尽管面对挑战，他们仍在积极推进计划。

如果企业的目标得以实现，未来几年整个世界将发生重大变化，同时智能体也将深度融入工作、产业乃至决策体系。

不过，在此之前，企业必须夯实隐性基础支撑，包括：**网络、计算、数据管理和安全防护**。



第 4 章

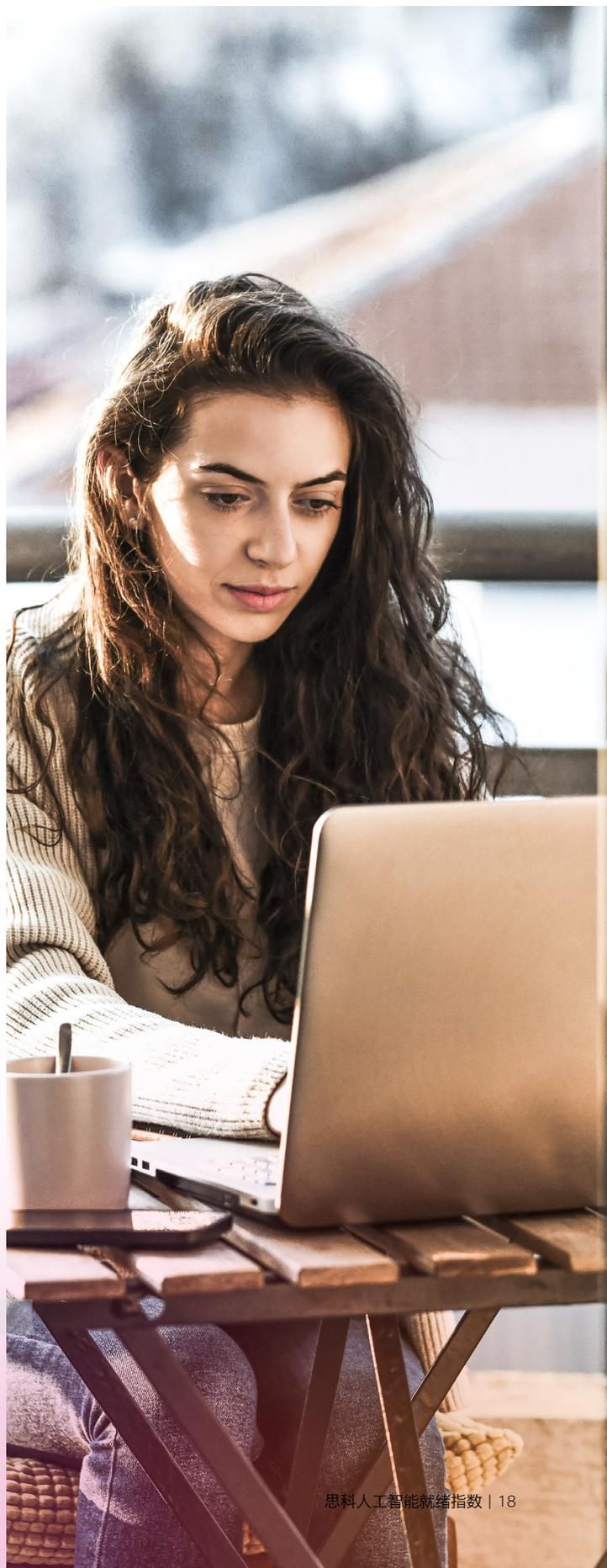
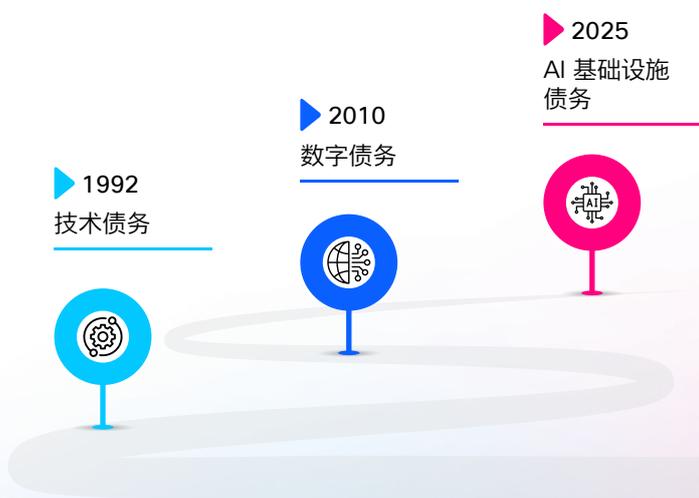
AI 基础设施债务已成影响价值兑现的真实风险

何为 AI 基础设施债务？

一波技术浪潮往往可能会留下因取巧做法、妥协和投入不足而产生的隐患，后期演变为制约发展的瓶颈。在软件领域，此现象被称为“技术债务”，即为赶工期而仓促编写的代码，这最终会拖慢创新速度。在 AI 时代，一个类似的现象正在出现，即所谓的“AI 基础设施债务”。

所谓 AI 基础设施债务，是企业在匆忙部署 AI 的过程中，在计算、网络、数据管理、安全和人才等关键环节不断累积的缺口、妥协、取巧做法和滞后，这些问题会随着时间的推移而叠加放大。

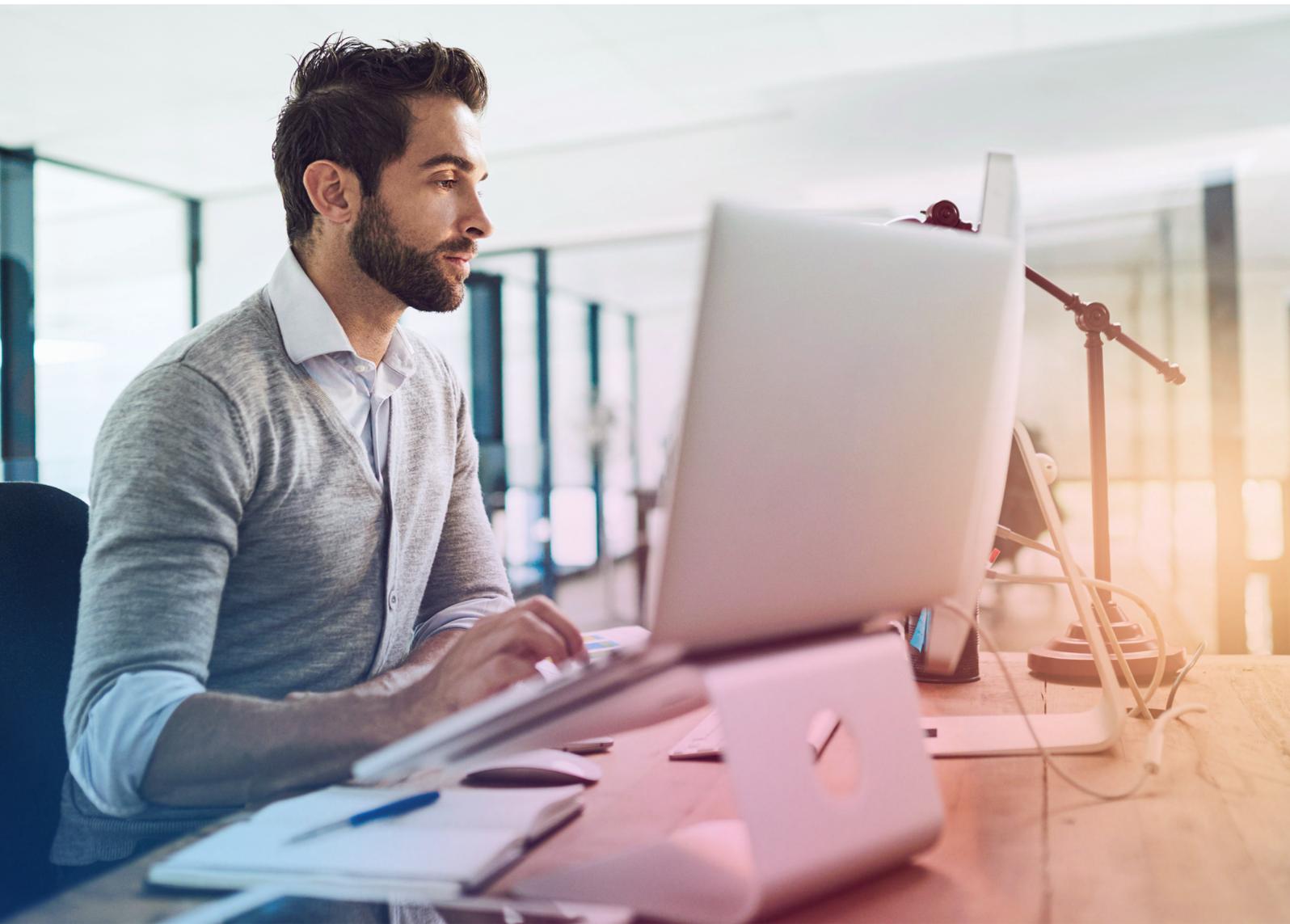
然而，技术债务的历史表明，早期看似可接受的妥协可能会滚雪球般演变成系统性障碍。在 83% 的受访企业计划部署 AI 智能体、工作负载激增，而就绪性水平停滞不前的情况下，AI 基础设施债务可能会迅速成为隐性瓶颈，阻碍企业预期价值的兑现。



为何 AI 基础设施债务在目前阶段尚不构成问题

证明 AI 财务价值的压力持续上升。从董事会到业务部门，利益相关方都迫切期待 AI 投资快速产生可见回报。为此，企业正聚焦于加快使用案例推向市场，并证明其投资回报。

这种乐观情绪在一定程度上暂时缓解了压力。AI 部署领先者的优异表现证明：其试点项目已见成效，员工参与度提升，以及客户满意度改善。然而，在快速实现价值的压力下，升级基础设施、加强治理和弥补安全漏洞等关键措施可能被跳过或延后。尽管这些取巧做法起初可能看似对企业无害，但它们有可能逐渐累积成 AI 基础设施债务，进而拖慢创新速度并限制长期价值的实现。



AI 基础设施债务会以哪些形式出现？

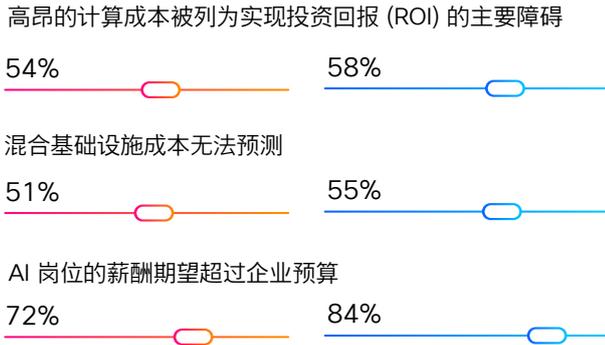
首先，此类债务不会在一次失败中就显现出来，而是以某种模式不断累积。即便是领导者，也无法彻底摆脱 AI 基础设施债务的困扰。

以下是受访企业中出现的早期预警信号:

所有受访企业 领导者

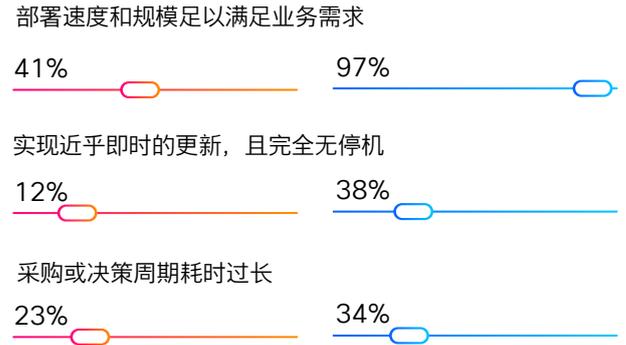
成本持续上升

相较于所创造的价值，AI 的成本正在持续攀升。领导者同样面临高昂的计算成本，且随着高级部署的扩展，这些成本不断增加。



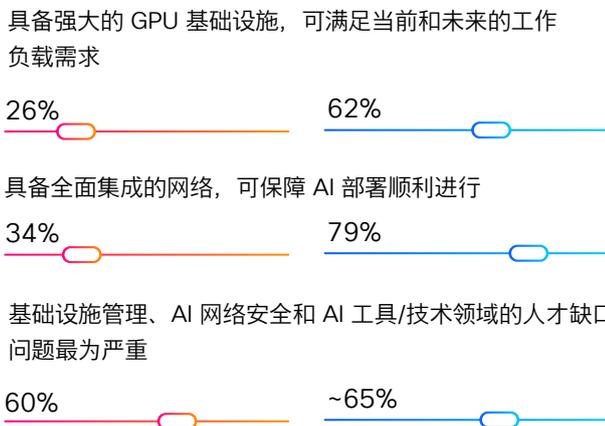
延迟频繁出现

大多数企业难以实现项目从试点到生产的转化。领导者在扩展部署方面速度更快，流程延迟更少，且多数更新几乎可以即时完成。



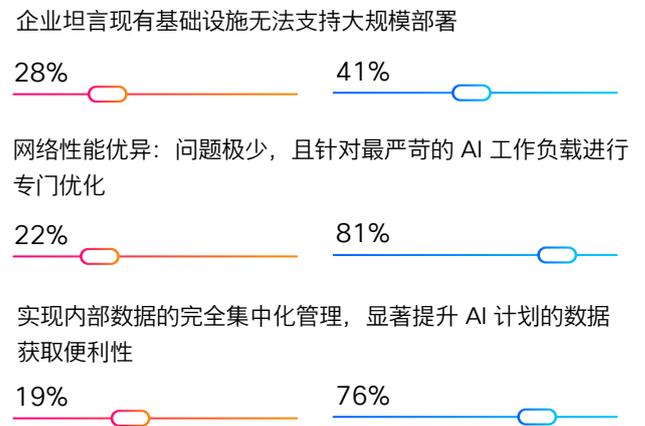
资源紧张

人才和基础设施缺口拖慢了 AI 的采用。领导者凭借性能更强大的基础设施和集成度更高的网络，有效减少瓶颈。



就绪性差距

老旧的系统与碎片化的数据成为扩展部署的障碍。领导者受益于可扩展的基础设施和集中化的数据，使部署过程更加高效顺畅。



工作负载持续增长

随着 AI 工作负载不断增加，预计各类企业的基础设施都将面临严峻考验。尽管领导者准备更为充分，但仍预计工作负载将显著增长，这凸显了在就绪性上持续投入的必要性。

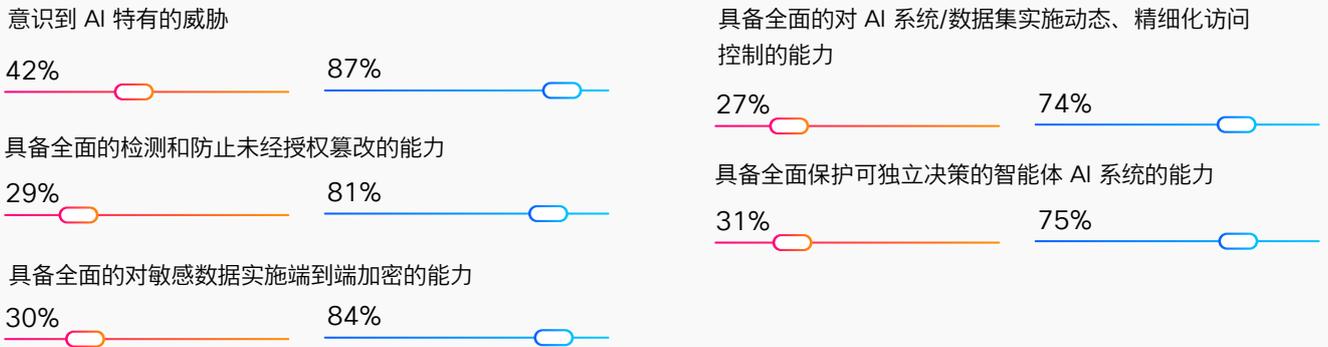


安全将成为 AI 基础设施债务可能引发风险的一大领域

企业的目标迅速攀升，工作负载急剧增长，但安全作为 AI 就绪性的关键环节，往往并未得到充分重视。就绪指数显示，仅 31% 的企业认为自身具备全面保护智能体 AI 系统的能力，且不足半数的企业表示有把握保护敏感数据或防止未经授权的访问。如果无法将强大的安全防护嵌入基础设施，每一次新的 AI 部署都可能增加风险，令企业面临数据泄露、合规失败或运营中断的隐患。

安全风险逐渐显现

安全与合规问题普遍存在，还可能进一步加剧 AI 基础设施债务。领导者在安全方面准备更充分，具备更强的威胁检测、访问控制和加密能力。



企业正积极采取行动应对挑战。安全已成为 AI 基础设施的首要优先事项：55% 的受访企业将保护模型和数据免遭篡改列为重点，另有 51% 的企业着力引进专业人才来应对 AI 特有的网络安全威胁。安全始终既是首要优先事项，也是主要障碍。这一信号凸显了领导者意识到，安全必须深度嵌入战略，而非后期通过孤立、拼凑的方式进行补救。

AI 基础设施债务可能演变成危机，但并非不可避免

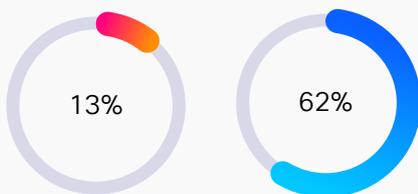
意识到问题的存在只是第一步，而周密规划和资源投入是关键的第二步。企业需及早开始关注 AI 基础设施债务，并主动跟踪监测早期预警信号。这些信号是发现隐性债务的关键线索，如果不加以控制，最终可能会成为企业无法实现预期变革收益的重大障碍。

结论： 向领导者看齐

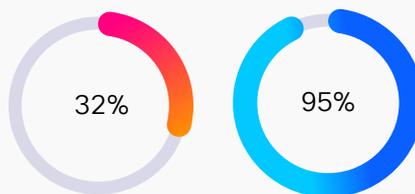
在企业级 AI 领域，很多企业还停留在价值讨论的阶段，但在全球受访企业中占比为 13% 的领导者已为采用 AI 做好充分准备，真正实现了 AI 的价值。以下是他们在实践中不同其他企业的关键做法。

领导者采取更加系统规范的方法

建立成熟、可持续的创新流程，推进 AI 使用案例的生成、试点和扩展



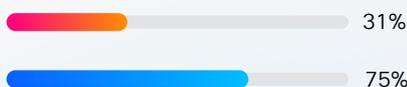
建立清晰的流程，通过明确定义的指标来衡量 AI 的实际成效



— 所有受访企业
— 领导者

更加注重安全...

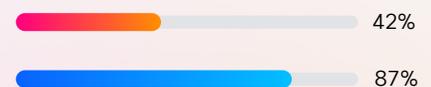
具备全面控制和保护 AI 智能体的能力



实现 AI 与安全系统和身份系统的全面集成



高度重视 AI/ML 特有的威胁

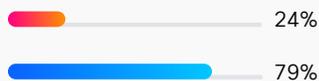


通过提升战略韧性，更有效地应对 AI 基础设施债务问题

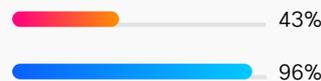
制定清晰且完善的 AI 战略



将 AI 列为首要预算事项，并提供额外资金支持



制定短期和长期财务战略，确保 AI 计划的资金保障



所有受访企业
领导者

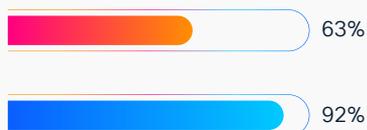
将战略转化为更明确的行动

最终确定使用案例

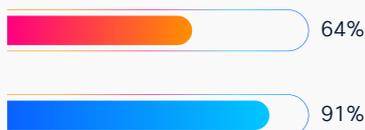


同时实现更显著的成果

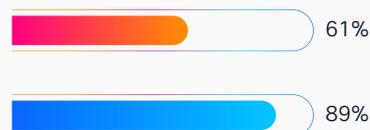
推动收入增长



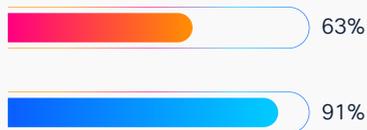
提升盈利能力



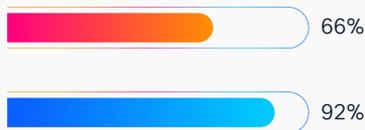
开辟全新收入来源



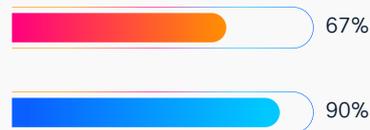
推出新产品和服务



提高团队工作效率



改善客户体验

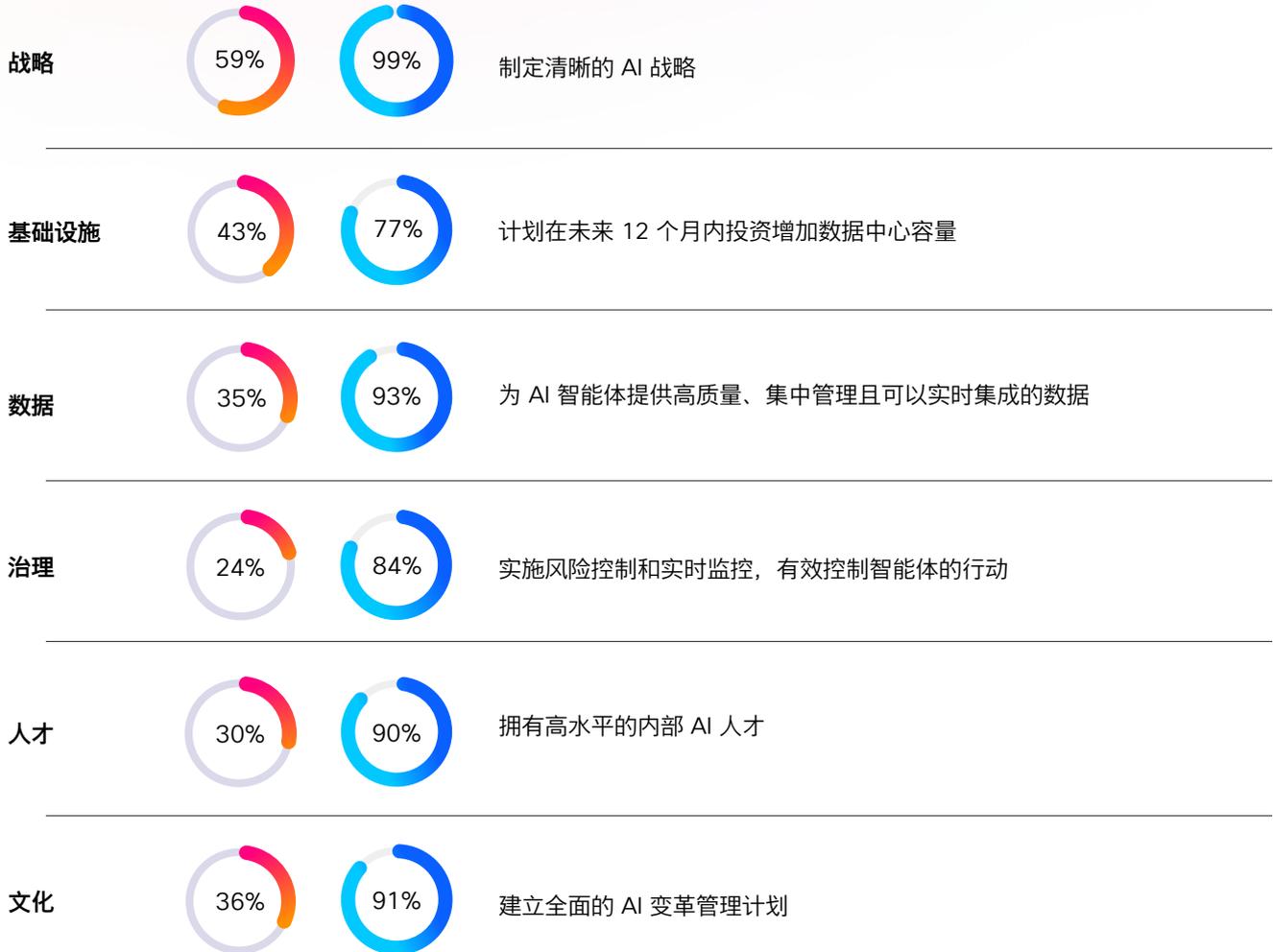


所有受访企业
领导者

价值实现绝非偶然，关键取决于就绪性

领导者始终在 AI 就绪性的六大维度上保持持续投入。以下示例展示了他们在每个维度上的具体做法：

所有受访企业 领导者



向领导者看齐

就绪指数显示，采用整体 AI 就绪性方法的企业更有可能获得这些投资带来的收益。通过借鉴领导者的经验并构筑坚实的基础，企业可以将其 AI 目标转化为切实的、可持续的成果，确保每项投资以及每个使用案例和 AI 智能体都能发挥最大效益。



清晰规划，果断行动

领导者不仅制定了 AI 战略，还积极推进实施。通过明确优先事项，减少在试点阶段的停滞，加速应用于真实环境的使用案例的落地。



及早投入基础设施建设

从起步阶段就打好面向未来扩展的能力基础，而非等到瓶颈出现再仓促应对。及早准备，让 AI 成为赋能工具，而非拖累负担。



将数据视为战略重点，而非障碍

领导者拥有高质量、集中管理且可以随时集成的数据，从而避免了 AI 因数据孤岛或临时拼凑的修补方案而受阻。



不只关注技术，推动全面变革

领导者将变革管理融入战略，使员工能够跟上步伐并参与其中。领导者深知，全方位的支持可以化目标为行动并实现价值。



创新与风险控制并重

领导者积极部署智能体、推动增长并探索新型使用案例，同时建立完善的治理、安全和监控体系。通过两者的平衡，领导者既能持续扩大价值，又能确保负责任的发展。

研究方法

本研究基于 8,039 位负责 AI 集成和部署的业务高管的洞察，受访者所在企业的员工规模均在 500 人以上。受访者来自亚太地区、日本、大中华区、北美地区、拉美地区，以及欧洲、中东和非洲地区的 30 个市场，包括澳大利亚、巴西、加拿大、中国大陆、法国、德国、中国香港、印度、印度尼西亚、意大利、日本、马来西亚、墨西哥、荷兰、新西兰、菲律宾、波兰、新加坡、沙特阿拉伯、南非、韩国、西班牙、瑞典、瑞士、中国台湾、泰国、阿拉伯联合酋长国、英国、美国和越南。

思科人工智能就绪指数基于战略、基础设施、数据、治理、人才和文化六大维度，结合 49 项指标，全面评估企业的 AI 就绪性水平。每项指标都根据其就绪性的重要程度赋予权重。根据部署程度进行评分：部分部署得分 25%-50%，全面部署得分 100%。随后对各维度得分进行汇总处理，计算得出每个企业的 AI 就绪性综合评分。各维度权重如下：战略 (15%)；基础设施 (25%)；数据 (20%)；治理 (15%)；人才 (15%)；文化 (10%)。

受访者来自 26 个行业，包括商业服务、金融服务、医疗健康、制造业、零售业、技术服务以及媒体与通信等。

基于上述规模的全球样本，调查结果在 95% 置信水平下的统计误差约为 +1%。年同比差异达到或超过 2%，即可视为真实变化。

本研究于 2025 年 8 月通过双盲在线问卷的方式进行，分析工作由独立第三方 Satori Experience 执行。

- 澳大利亚
- 巴西
- 加拿大
- 中国大陆
- 法国
- 德国
- 中国香港
- 印度
- 印度尼西亚
- 意大利
- 日本
- 马来西亚
- 墨西哥
- 荷兰
- 新西兰
- 菲律宾
- 波兰
- 新加坡
- 沙特阿拉伯
- 南非
- 韩国
- 西班牙
- 瑞典
- 瑞士
- 中国台湾
- 泰国
- 阿拉伯联合酋长国
- 英国
- 美国
- 越南





美洲总部

Cisco Systems, Inc.
加州圣何塞

亚太总部

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
新加坡

欧洲总部

Cisco Systems International BV Amsterdam
荷兰

思科在全球设有 200 多个办事处。如需查看各办事处的地址、电话和传真，请访问思科网站的以下页面：<https://www.cisco.com/go/offices>

Cisco 和 Cisco 徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。如需查看思科商标列表，请访问：www.cisco.com/go/trademarks。
文中提及的第三方商标为其相应所有者的财产。“合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作关系。(1110R)