

AI 2025投资回报

智能体如何解锁下一波AI商业价值



执行摘要

随着AI热潮的平息，讨论已转向价值。领导者不再询问是否应该使用AI，而是如何扩展已验证的用例并构建复杂的AI智能体以创造商业价值。我们的最新研究证实了这一商业思维的根本性转变。

我们见证了AI从预测性到生成式的演变。现在，我们进入了智能体时代，AI智能体可以在人类指导和护栏下独立执行任务并做出决策。在Google，我们将AI智能体视为结合先进AI模型智能与智能与工具访问的系统，因此它们可以代表您并在您的控制下采取行动。虽然这项技术已经在帮助人们完成更多工作，但许多公司仍处于智能体成熟度的早期阶段。

快速采用AI智能体的公司正在看到真实的回报。他们使用智能体来改善客户体验，让员工腾出时间从事更智能的工作，并为营销、IT和HR等部门提供生产力提升。这种投资回报有助于证明更大投资的合理性，并让领导层支持更广泛的AI扩展战略。

对于规划AI战略的领导者，本报告描绘了成功早期采用者的策略蓝图，帮助您将智能体AI转化为切实的商业成果。



Oliver Parker
副总裁，全球生成式AI市场推广，Google Cloud

88%

的智能体AI早期采用者目前在生成式AI上看到积极的投资回报¹

¹智能体AI早期采用者，n=450。问题文本：您预计生成式AI将在什么时间范围内为您业务的IT与营销带来投资回报(ROI)?

关键洞察

第一章 01

AI智能体现已大规模部署。

52%

使用生成式AI的组织高管也已在生产环境中采用AI智能体²

第二章 02

智能体AI早期采用者享有显著优势。

88%

来自智能体AI早期采用组织的高管在至少一个生成式AI用例上看到投资回报³

生成式AI持续带来回报。

74%

的高管在至少一个生成式AI用例上看到投资回报⁴

投资回报在各类用例中蓬勃发展。

39%

的高管在生产、客户体验(37%)、销售和营销(33%)的生成式AI用例上看到投资回报⁵

第三章 03

高管支持推动AI成功。

78%

来自拥有C级管理层支持的组织高管报告目前在至少一个生成式AI用例上看到投资回报⁶

挑战仍然是实施的障碍。

#1

数据隐私和安全是企业评估大语言模型供应商时的首要考虑因素⁷

Google Cloud 3

关于本报告

本年度第二次报告基于对3,466名全球企业(收入超过1000万美元)高级领导者的调查,由Google Cloud和National Research Group共同开展。

它提供了生成式AI对业务和财务绩效影响的全面基准。

除非另有说明,本报告中的所有统计数据均来自该调查,且仅包括在生产环境中使用生成式AI的受访者。



方法论

对3,466位商业领袖进行的16分钟在线调查。

高层、高级主管和C级商业领袖，包括：

940 首席执行官、首席信息官

1,097 首席财务官、首席营销官、首席技术官

768 首席信息安全官、首席数据官、首席战略官、
首席运营官、数字化战略总监、IT副总裁

661 IT总监、创新主管、客户体验/服务总监、
营销总监

超过

100名

名全职员工

超过

1000万

美元年收入

实地调查于2025年4月18日至6月3日进行



US	1,047	France	179	Australia	118	Brazil	351	Kuwait*	3
Canada	200	Nordics	177	South Korea	118	Indonesia	116	South Africa*	7
UK	175	Japan	117	Taiwan	116	Saudi Arabia*	18	UAE*	40
Germany	175	India	117	Mexico	350	Turkey*	35	Qatar*	7

* 市场以中东非洲 (MEA) 区域汇总显示

来自重点行业的强大代表性：

媒体和娱乐、零售和快速消费品、金融服务、制造和
汽车、医疗保健和生命科学、电信和公共部门

目录

智能体转变	07
AI带来投资回报的5个已验证领域	21
为AI就绪未来的投资趋势	38
您的下一步	46

01

智能体转变

Google Cloud 7

AI智能体已迅速成为下一个竞争前沿

企业现在正在实施各种技术，从简单的聊天机器人到能够独立管理复杂工作流程的复杂多智能体系统。

这标志着从简单辅助的AI到能够在人类控制和指导下独立运作的AI的根本性转变。那些在高管承诺和资金增加支持下早期采用这项技术的组织，正在建立显著的竞争优势并提供成功蓝图。



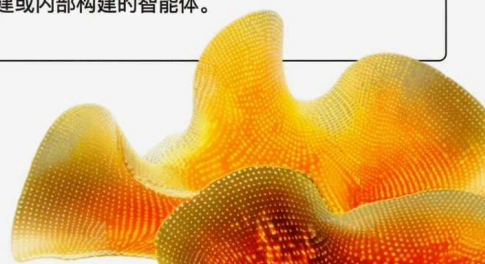
52%

的高管表示其使用生成式AI的组织现在也在利用AI智能体³

调查中使用的AI智能体定义

AI智能体是具有特定角色、上下文和目标的专用大语言模型，能够独立规划、推理和执行任务，可访问数据功能调用API，并可在需要时与其他AI智能体交互。这些可以是预构建或内部构建的智能体。

³总计（全球）：n=346。问题文本：(1) AI智能体如何在企业中被利用？(2) 您的公司目前在整个组织的生产环境中部署了多少个AI智能体？



AI智能体成熟度等级

等级1 简单任务

聊天机器人

信息检索

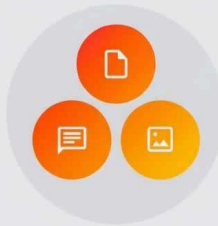
图像生成



等级2 AI智能体应用

客户服务AI智能体

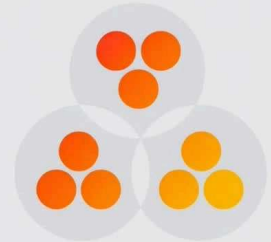
创意智能体



等级3 多智能体 workflow

智能体 workflow

智能体编排



“



AI智能体适用于各种各样的用例，我相信每个企业都有工作流程可以让智能体AI提供有意义的价值。它加速现有流程，推动可衡量的业务影响。”



Fiona Tan
首席技术官, Wayfair

AI智能体已到来

尽管其核心技术在一两年前还主要是理论性的，但智能体AI已经得到广泛部署——深度整合到各行各业和世界各地。



总计（全球）：n=3468。问题文本：您的公司目前在整个组织的生产环境中部署了多少个AI智能体？

“



对于人类来说，时间是无价的。AI可以放大人们的工作以节省时间。我们正在进入一个人类和机器将拥有真正共生关系关系的时代。



Velit Dunder

全球电子商务副总裁，Radisson Hotel Group



AI智能体的全球足迹

AI智能体的采用正在以惊人的速度加速——现在迅速出现在各种规模、行业和地区的组织中。AI智能体在不同组织类型中的持续涌现，指向了一个强大的、正在发展的广泛使用趋势。

然而，AI智能体的应用因地区而异，因为不同的业务需求决定了智能体接管的最有价值的任务。地区优先事项决定了这些智能体首先出现的位置——例如在欧洲，AI增强的技术支持是一个关键优先事项。与此同时，日本本及亚太地区受访者表示客户服务是其组织的首要智能体AI用例，而拉丁美洲将营销列为关键潜力领域。¹⁰

¹⁰ 利用智能体AI的组织高管：欧洲n=329，日本及亚太地区n=447，拉丁美洲n=395。问题文本：您的公司为哪些用例部署了AI智能体？

“



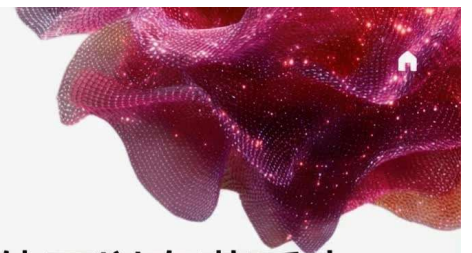
Deutsche Bank

AI智能体可以在幕后支持人类，所有这些支持最终都会转化为改善财务绩效。”



Christoph Rabenseifner

首席战略与创新官TDI及企业风险投资集团负责人，Deutsche Bank



AI智能体采用率



NorthAm (46%), LATAM (56%), Europe (47%), JAPAC 44%, MEA (59%)

零售和消费品 (51%)、金融服务 (53%)、媒体和娱乐 (54%)、电信: 电信 (56%), n=471、医疗保健和生命科学 (44%)、制造和汽车 (56%)、APAC大货车 (56%)、公共部门 (55%)

100-499名全职员工的组织: n=1032, 500-999名全职员工的组织: n=740, 1000+名全职员工的组织: n=934。
问题文本: (1) AI智能体在您的企业中被利用? (2) 您的公司目前在您的生产环境中部署了多少个AI智能体?

AI智能体用例实践

从客户服务和营销到安全运营和技术支持, AI智能体正在帮助人们完成更多工作——处理繁琐的任务, 使他们能够专注于对他们重要的工作。



无论行业或客户群如何, 您的竞争对手都会使用AI智能体。因此, 您必须找到一种方法将其用于您的竞争优势。”



Peter Laffin
数据与分析总监, Morrisons

跨行业AI智能体用例



利用智能体AI的组织高管。N=814。问题文本: 您的公司为哪些用例部署了AI智能体?

AI智能体采用因行业而异

虽然AI智能体正在广泛部署，但每个行业都有自己的优先事项——因为公司将投资投入到能够产生最显著影响的用例中。

显然，智能体AI并不是局限于技术部门或大型企业的小众趋势。这种部署代表了整个商业领域正在发生的根本性运营转变。



媒体和娱乐行业到处都有AI智能体的机会。目前，我们专注于改善媒体制作流程，从创意到分发。



Bruno de F. Melo e Souza
工程、数据与AI总监，Globo

各行业前三AI智能体用例

零售和消费品	金融服务	媒体和娱乐	电信	医疗保健和生命科学*	制造和汽车	公共部门
47% 客户服务与体验	57% 客户服务与体验	47% 安全运营与网络安全	47% 安全运营与网络安全	49% 技术支持	56% 客户服务与体验/营销 (并列)	56% 技术支持
44% 营销	48% 营销	46% 软件开发	46% 技术支持	44% 生产力与研究	55% 生产力与研究	51% 客户服务与体验/软件开发 (并列)
41% 安全运营与网络安全	46% 财务与会计/安全运营与网络安全 (并列)	46% 产品创新与设计	45% 客户服务与体验	43% 安全运营与网络安全	54% 质量控制	51% 财务与会计

*向医疗保健和生命科学以及医疗器械行业的调查受访者展示了单独的列表。幻灯片上显示的数据汇总了两个单独的行业。
利用智能体AI的组织高管：零售和消费品：n=300。金融服务：n=297。媒体和娱乐：n=252。电信：n=274。医疗保健和生命科学：n=261。制造和汽车：n=292。公共部门：n=138。问题文本：您的公司为哪些用例部署了AI智能体？

早期采用者优势

在更广泛的AI智能体采用格局中，一个独特的早期采用者群体正在脱颖而出。

这些早期采用者将至少50%的未来AI预算投入到AI智能体，并且已经在运营中深度嵌入了智能体。

早期采用者的卓越表现并非偶然——这是以深厚技术能力和组织承诺为中心的深思熟虑战略的结果。

¹¹智能体AI早期采用者：n=60。问题文本：您的公司目前在组织的生产环境中部署了多少个AI智能体？
¹²总计（全球）：n=366。问题文本：您的公司目前在组织的生产环境中部署了多少个AI智能体？
¹³智能体AI早期采用者：n=60。问题文本：您的组织在生成式AI旅程中处于什么位置？
¹⁴总计（全球）：n=366。问题文本：您的组织在生成式AI旅程中处于什么位置？

82%

来自智能体AI早期采用者组织的高管报告其组织已部署超过10个AI智能体¹¹，而所有组织中这一比例为39%¹²

39%

78%

来自智能体AI早期采用者组织的高管报告其组织在生产环境中利用生成式AI超过一年¹³，而所有组织中这一比例为52%¹⁴

52%

Google Cloud 17

“

indosat
OREDOO HUTCHISON

我们看到Indosat的所有员工都拥有个人智能体来增强我们的能力并提高我们的整体影响力。



Vishal Gupta
首席采购官，Indosat



您的AI智能体投资回报蓝图

早期采用者的成功为各组织提供了清晰的路线图——无论他们是在构建商业案例还是扩展现有项目。

这些组织的领导者在生产环境中倡导AI，赞助在整个业务中部署多个智能体，并确保专门的增长预算——从而实现更一致的投资回报。

88% 来自智能体AI早期采用者组织的高管表示目前至少在一个生成式AI用例上看到了投资回报¹⁵，而所有组织中这一比例为74%¹⁶



*Agenda: AI early adopters n=130. Question text: To what extent do you expect your AI to deliver return on investment (ROI) in the following cases of your business?
*Agenda: AI early adopters n=130. Question text: To what extent do you expect your AI to deliver return on investment (ROI) in the following cases of your business?
*Agenda: AI early adopters n=130. Question text: To what extent do you expect your AI to deliver return on investment (ROI) in the following cases of your business?
*Agenda: AI early adopters n=130. Question text: To what extent do you expect your AI to deliver return on investment (ROI) in the following cases of your business?
*Agenda: AI early adopters n=130. Question text: To what extent do you expect your AI to deliver return on investment (ROI) in the following cases of your business?



智能体AI早期采用者组织将至少50%的未来AI预算分配给智能体¹⁷



其组织年度IT总支出的39%分配给AI，而平均水平为26%¹⁸



智能体AI早期采用者更有可能报告在关键领域（包括客户体验、业务增长、安全和营销）从生成式AI中获得显著价值¹⁹



来自智能体AI早期采用者组织的高管也更有可能会报告所有跨行业智能体AI用例的投资回报²⁰

Google Cloud 19

“



您必须将投资回报率不仅视为回报规模，还要视为回报速度。AI计划是相当大的投资，目前还不是商品化的，因此我们必须首先关注超越自动化和AI规模化实际产生回报的领域。您的投资以多快的速度回到组织，以及您现在投资的哪些能力将来会扩大规模并创造更多效率或业务转型？



Cristina Nitulescu

数字化转型与IT负责人，拜耳消费者健康



Google Cloud 21

商业领袖看到最大价值的领域

从全球数据集中得出了五个关键优势，这些优势被认为是生成式AI带来的最大整体收益。

虽然高管对生成式AI增值的估计总体上比2024年更为保守，但报告客户体验改善的比例更高。²⁴

这些领域为高管和高级领导者提供了一个模板，以重新构想一旦增强了生成式AI后其组织的业务职能。即使是经过充分测试的用例，例如在客户服务中使用生成式AI进行聊天，也可以释放宝贵的人力资源来处理更具挑战性的任务。

²⁴ 总计（全球）：2024年，n=1539；2025年，n=3466。问题文本：您的生成式AI解决方案在以下哪些领域产生了有意义的影响？请选择所有适用项。

01

生产力

02

客户体验

03

业务增长

04

营销

05

安全

Google Cloud 23

生成式AI在各业务领域的主要影响

业务收益用于衡量技术转型计划的健康状况，并作为财务绩效的领先指标。

01

生产力

70%

的高管报告生成式AI提高了生产力
(2024年为71%)

02

客户体验

63%

报告生成式AI改善了客户体验
(2024年为60%)

03

业务增长

56%

报告生成式AI带来了业务增长
(2024年为63%)

04

营销

55%

报告生成式AI对营销产生了有意义的影响
(2025年新增)

05

安全

49%

报告安全改善
(2024年为56%)

总计（全球）：2024年n=1539；2025年n=3466。问题文本：您的生成式AI解决方案在以下哪些领域产生了有意义的影响？请选择所有适用项。

Google Cloud 24

“



借助新的低代码工具，我们在营销、财务或运营方面的专家可以构建自己的简单AI助手来解决他们的特定问题。



Francis Pugeda
AI产品开发总监，Globe电信

727%

使用Google Cloud的企业三年平均实现的投资回报率

EOC White Paper, sponsored by Google Cloud, The Business Value of Google Cloud Generative AI, IDC #533279923, July 2023

01

员工生产力重塑

在报告生产力提高的高管中，有更高比例的人报告非IT方面的改善逐年增加。²⁵ 员工生产力有所提高，但通过AI改进上市时间的预期有所下降。

70%

报告生产力提高（相较于2024年的71%）²⁶

39%

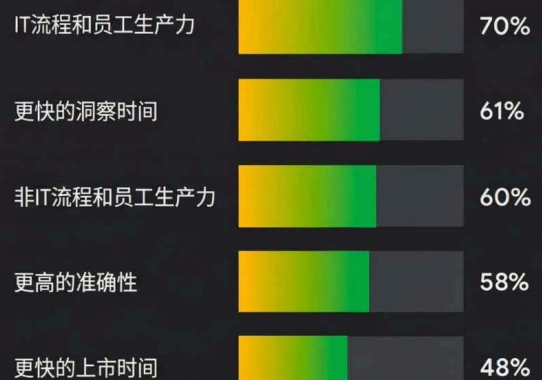
报告组织生产力提高的高管中，39%表示他们的员工生产力由于生成式AI至少翻了一番（相较于2024年的45%）²⁷

目前AI正在推动投资回报率的关键领域

39%

在生成式AI个人生产力用例（电子邮件、文档、演示文稿、会议、聊天）上看到了投资回报率（相较于2024年的34%）²⁸

生成式AI提升员工生产力



See below how the increased productivity with gen AI solutions, 30% in 2023, translates into what ways gen AI directly improves productivity for your company? Please select all that apply.

²⁵ Executives reporting or projected productivity gains from AI solutions, 2023 vs 2024. Google's best ID follows gen AI helped your employees increase productivity, what was the productivity benefit? Google AI helps in time to complete or in speed of new product AI tools (e.g., services provided) have been identified in the GCP work that gen AI directly has more productivity benefit. 2023 vs 2024. ²⁶ Open source, public, private, 30% increase in productivity of non-IT sectors from gen AI adoption overall worldwide. However, AI helps others of other apps. ²⁷ Executives reporting or projected productivity gains from AI solutions, 2023 vs 2024. Google's best ID follows gen AI helped your employees increase productivity, what was the productivity benefit? Google AI helps in time to complete or in speed of new product AI tools (e.g., services provided) have been identified in the GCP work that gen AI directly has more productivity benefit. 2023 vs 2024. ²⁸ Business Analyst organizations is increasingly adopting gen AI use gen AI for sales productivity, 2024 vs 2023. Google's best ID follows gen AI helped your employees increase productivity, what was the productivity benefit? Google AI helps in time to complete or in speed of new product AI tools (e.g., services provided) have been identified in the GCP work that gen AI directly has more productivity benefit. 2023 vs 2024.

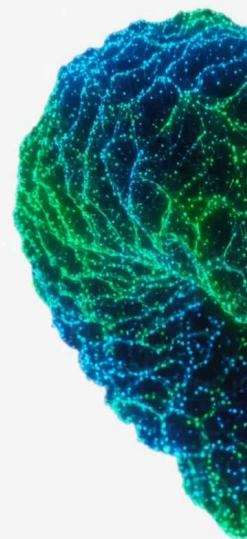
“



对于任何企业来说，最终目标是在客户所在的地方与他们会面。一个显著的优势是通过电子邮件、短信和聊天等各种渠道持续提供可靠的生成式AI。生成式AI使您能够构建有效回答问题和完



Nick Manning
消费品总监，金州勇士队



使用AI智能体：

为客户排查产品问题

目标

帮助客户解决常见产品问题并实现积极的解决方案。

操作

AI智能体可以定位知识库文章、显示最近的支持工单、保修信息，并推荐最佳故障排除技巧。

试试这个提示 →

使用Google Cloud，企业实现了：

207%

使用带有Google AI的客户
互动套件三年投资回报率

120秒

第一年每次联系节省的时间，
到第三年增加到130秒

\$2M

第一年额外收入增加，到第三年通过
更好的路由和信息翻倍至\$4M

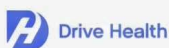
Forrester (2019), "The Total Economic Impact™ Of Google Cloud Customer Engagement Suite With Google AI." A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Google. Results are for a composite organization representative of interviewed customers.

“

当涉及到健康问题时，人们不希望被催促。AI智能体是解决当今医疗服务提供者面临的时间紧迫问题的方案。如果AI智能体富有同理心和亲和力，那就更好了。



Leeza Constantoulakis
首席护理官，Drive Health



推动您的业务增长

在生产中利用AI的组织内，收入增长明显更高。

56%

报告因生成式AI实现业务增长（相较于2024年的63%）



生成式AI带来的收入增长

年度总收入增长1-5%

2024

14%

2025

15%

年度总收入增长6-10%

52%

53%

年度总收入增长超过10%

34%

31%

Some AI use reporting increased revenue with gen AI solutions. 2024, results, 2025, and 2026. Cumulative total (6) based on your company's reported business growth and direct result of gen AI. Please direct all their apply (2). Based on your yield resulting gen AI solutions, near-mid AI gen AI directly, business and all direct company revenue. Your data, adopted, price.

* Total Upbeat 2024, results, 2025, and 2026. Consider your results of the following areas have your gen AI solutions created meaning AI Project? Please select all that apply.

Google Cloud 31

\$1.4M

Google Cloud客户平均实现的额外净收入^{3,4}

IDC White Paper, sponsored by Google Cloud, The Business Value of Google Cloud Generative AI, IDC #US53278925, July 2023

¹ IDC's study calculated the aggregate impact of the Google Cloud refers to the comparison, on White Paper, sponsored by Google Cloud, The Business Value of Google Cloud Generative AI, in ammvmmment, IDC #US53278925, July 2023

使用AI智能体：

优化滞销产品库存

目标

识别滞销产品并采取行动改善销售或管理库存。

操作

AI智能体可以显示销售数据和当前库存水平，分析和比较趋势，然后建议有针对性的清仓促销或调整库存订购水平。

试试这个提示 →

Google Cloud 32

更智能、更灵活的营销

在营销工作流程中实施AI可以实现更有效和高效的营销活动，带来更多潜在客户，并提高转化率。

AI目前推动投资回报率的关键领域

55%

报告生成式AI在营销方面产生了有意义的影响，帮助创建营销活动并增加潜在客户和转化率³⁵

33%

在销售和营销的生成式AI用例（现场销售活动、营销运营和内容创作）上看到了投资回报率，与去年同期持平³⁶

³⁵ Total global: n=3466. Question: In which of the following areas have you seen your gen AI solution provide meaningful impact? Please select all that apply.

³⁶ Executives whose organization is using gen AI for sales and marketing reported that 33% of their organization's sales and marketing activities have seen a return on investment (ROI) to the following areas of their business.

各行业生成式AI改善营销的情况



Total global: n=3466. Retail and CPG: n=456. Business services: n=554. Retail and consumer goods: n=499. Professional services: n=499. Media and entertainment: n=395. Financial services: n=595. Manufacturing and construction: n=231. Retail and consumer goods: n=456. Business services: n=554. Retail and consumer goods: n=499. Professional services: n=499. Media and entertainment: n=395. Financial services: n=595. Manufacturing and construction: n=231.

使用AI智能体：

针对新市场细分进行竞争对手研究

目标

了解竞争对手策略并起草分析报告。

操作

使用Google的深度研究智能体研究竞争对手最近的营销活动和社交媒体表现，起草分析报告并识别潜在的差异化机会。

试试这个提示 →

使用Google Cloud，企业实现了：

32%

更快的内容编辑速度

42%

在复制语音语调创作方面比市售生成式AI快

46%

更快的内容创作速度

© 2023 White Paper, sponsored by Google Cloud. The Business Value of Google Cloud Generative AI. GCP #US3317723, July 2023

“

我想不出比AI更好的技术来重新构想内容创作和个性化工作流程。



Ian Hargreaves
Data Science Fellow, ATB Financial

ATB



“



生成式AI擅长需要从大型数据库中
提取数据的营销相关任务，例如受众
构建、旅程编排、内容创作以及设计
有针对性的个性化营销活动。



Zafar Chaudry
Chief Digital Officer & Chief AI and Information Officer,
Seattle Children's Hospital



05

主动式企业安全

AI威胁检测和响应可以增强安全态势，特别是针对新
兴威胁。

49%

报告生成式AI对安全态势产生了有意义的
影响³⁷

生成式AI改善安全态势



Estimates reporting improved security posture with gen AI adoption: 2025 vs 2024. Question text: based on your
performance, gen AI adoption has improved your company's security posture? Please select all that apply.
** Total (gen AI) 2025 vs 2024. Question text: in which of the following areas has your gen AI solution provided meaningful impact? Please select all that apply.

使用AI智能体：

响应关键安全漏洞

目标

快速评估报告的安全漏洞，协调修复并与利益相关者沟通。

操作

智能体收集漏洞报告、当前安全状态和渗透测试结果。在评估问题严重性后，智能体起草报告并创建支持工单以实施修复。

试试这个提示 →

使用Google Cloud，企业实现了：

\$1.2M

通过提供可预测的成本模型并淘汰传统本地安全工具，在三年内节省的费用

70%

降低违规风险和成本

50%

SecOps团队的平均响应时间加快，平均调查时间加快65%

Forrester (2020) The Total Economic Impact of Google SecOps. The Total Economic Impact of Google SecOps, a commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Google. Results are based on a composite organization representative of interviewed customers over three years.

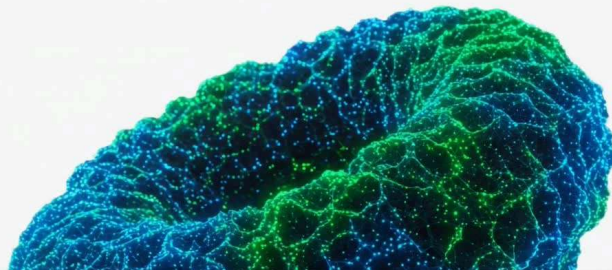
“

安全是生成式AI的完美用例。它可以全天候追踪威胁，甚至进行修复。



Zafar Chaudry

Chief Digital Officer & Chief AI and Information Officer, Seattle Children's Hospital



03

迎接AI未来的投资趋势

AI的成熟也反映在其资金投入的转变上。

企业正在调整优先事项以适应AI优先的未来——投资正在增长，更高比例的AI预算正被用于AI智能体部署。

“



AI技术发展迅速。一年前，很少有人在企业层面谈论AI智能体和智能体AI。随着智能体AI成为我们行业的积极颠覆力量，我们必须重新思考人员和AI消费的流程——优先考虑智能体AI是为未来做好准备。



Cristina Nitulescu

Head of Digital Transformation and IT, Bayer Consumer Health

未来2-3年内的五大业务目标



Total (global): 2024 n=1501, 2025 n=1464. Question text: In light of recently completed gen AI initiatives, which of the following business objectives are you planning to pursue with gen AI within the next 2-3 years? Please select all that apply.

AI整体支出正在增长

AI现已成为企业的关键任务投资——这体现在两个明显的趋势中。

随着技术成本下降，整体支出正在增长。除了已分配给AI的年度IT支出平均占比26%之外，这些新投资越来越多地通过从非AI预算重新分配资金来提供资金。³⁸

77%

报告称随着技术成本下降，其组织的生成式AI支出有所增加（2024年末调查）⁴⁰

58%

报告称其组织正在分配净新预算（不减少其他预算）为生成式AI投资提供资金（2024年为61%）⁴¹

48%

正在重新分配非AI预算为生成式AI投资提供资金（2024年为44%）⁴²

*Total (global): 2024 n=1501, 2025 n=1464. Question text: What is your approach to funding gen AI? Please select all that apply.
**Total (global): 2025. Question text: What percent of your total annual IT spend is allocated to AI? AI spend includes: Talent, AI Software Licenses, AI Hardware & Infrastructure, AI Application Development. Please exclude data & BI analytics that are not directly using AI or ML. Your best estimate is fine.
***Total (global): n=1464. Question text: Do you have a dedicated budget for AI? If yes, please specify the amount. If no, please specify the amount.
****Total (global): 2024 n=1501, 2025 n=1464. Question text: What is your approach to funding gen AI? Please select all that apply.
*****Total (global): 2024 n=1501, 2025 n=1464. Question text: What is your approach to funding gen AI? Please select all that apply.

加速AI采用的主要投资领域



Total (global), 2023, n=346. Question text: Which of the following are the top 3 areas of investment to accelerate gen AI adoption within your organization? Please select the top 3 areas of investment for your organization.

“

COMMERZBANK 

在Commerzbank，我们优先考虑承诺最大投资回报率的AI用例，使我们能够实现显著的成本节约。”



Oliver Dörler
Chief Data and AI Officer, Commerzbank

ROI持续需要高管层的支持

当AI与明确的业务目标保持一致时，会带来最大的回报。

AI战略的正式化最明显地体现在高管支持的稳定性和力度上。

与去年的研究结果类似，高管层的支持对于成功采用AI仍然至关重要。报告其组织拥有全面高管一致管一致性的高管，更有可能从其AI计划中看到切实的投资回报率。⁴³

**Encourages who report their organization has comprehensive Cloud sponsorship and clear corporate vision for gen AI adoption, 2024, n=346, 2023, n=346. Question text: In what ways do you expect gen AI to deliver return on investment (ROI) to the following areas of your business?

“

 Trimble

领导者首先需要决定ROI的含义。它超越了财务回报。我们必须问它是否让人们更高效，是否朝着业务目标迈进——真正清楚地定义我们试图实现的目标。”



Eric Lambert
Vice President, Legal and Employment Counsel, Trimble

78%

报告其组织拥有高管层支持的高管中，在2025年至少有一个生成式AI用例看到了投资回报率⁴⁴

“

DASA

在推出任何新技术时，高管层的支持至关重要。领导层需要了解它是什么、如何运作以及它可能产生的影响，以便获得成功所需的正确资源和预算。



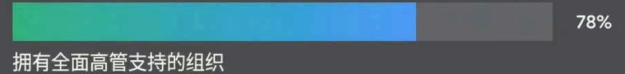
Anatterra Oliveira
Vice President of Technology, Dasa

更能说明问题的是，生成式AI采用与高管层支持之间的强一致性显著增加——从2024年的69%增长到2025年的73%。⁴⁵

**Strong alignment initiatives selecting above a 4 as if to the question "How is your AI initiatives connected to your organization's business goals?" with a likelihood "Comprehensive Cloud sponsorship and clear corporate vision for generative AI."

高管层支持与生成式AI投资回报率密切相关

2024



拥有全面高管支持的组织

没有全面高管支持的组织

2025



拥有全面高管支持的组织

没有全面高管支持的组织

Executives who report their organization has comprehensive C-level sponsorship and clear corporate vision for generative AI (includes top AI executives from Google, Microsoft, IBM, Oracle, SAP, Salesforce, and others) are more likely to report a positive ROI for their organization's AI initiatives.

**Executives who report their organization has comprehensive C-level sponsorship and clear corporate vision for generative AI (includes top AI executives from Google, Microsoft, IBM, Oracle, SAP, Salesforce, and others) are more likely to report a positive ROI for their organization's AI initiatives.

需要考虑的关键挑战

对于许多组织而言，AI的主要挑战根植于支持它们所需的基础工作。

克服系统集成的复杂性和满足数据安全的高标准是最重大的障碍。解决方案在于采用现代化、集成的数据战略，从一开始就优先考虑强有力的治理和安全协议。这种方法确保数据既可用于创新，又在整个AI生命周期中保持安全。

超过三分之一

表示数据隐私和安全是选择LLM提供商的首要考虑因素⁴⁶

“



Deutsche Bank

虽然每个人都相信其价值，但在满足企业安全、合规和其他要求的同时部署AI智能体仍然极其困难。”



Christoph Rabenseifner
Chief Strategy and Innovation Officer TDI and
Head of Corporate VC Group, Deutsche Bank

**Total (global) n=566; Question text: Which of the following factors are MOST important to your company when considering LLM providers? Please select the top three.

66



LLM最大的安全问题是恶意行为者访问您的数据，或LLM产生幻觉或更改数据的风险。风险在于您失去了数据的真实视图，然后它就变成了一个恶性循环。



Natalie Bowman

Managing Director, Product & Experience Design, Alaska Airlines

选择LLM提供商的三大考量因素

数据隐私和安全

37%

与现有系统的集成

28%

成本

27%

Total (global): n=3446. Question text: Which of the following factors are MOST important to your company when considering LLM providers? Please select the top three.

04

您的下一步行动

AI智能体 ROI清单

- ✓ 寻找您的高管支持者。培养高管层的支持，以倡导AI计划、清除障碍并与成果保持一致。
- ✓ 展示价值以获得AI预算。为AI值得独立投资建立令人信服的商业案例。
- ✓ 现在就制定AI规则手册，而不是以后。随着AI使用的增长，风险也在增加。建立明确的企业级指南，以保护您的数据、保护知识产权，并确保在扩展时的合规性。
- ✓ 从最大的成果开始。并非所有AI项目都是平等的。将精力集中在构建能够自动化重复任务以实现明确ROI的AI智能体上。
- ✓ 从第一天起就建立对AI的信任。首先，通过强大的数据治理和企业安全框架整理好您的数据。其次，始终保持人工参与。
- ✓ 为您的AI智能体提供有用的工具。要让AI智能体完成工作，它需要访问您的内部企业系统，如CRM或Drive。授予其安全、受管控的访问权限。
- ✓ 投资于您的人才和内部AI教育计划。最成功的公司不仅购买技术，还培养技能。

Google Cloud 47

Google Cloud

准备好从AI中 看到投资回报了吗？

联系我们

分享此报告