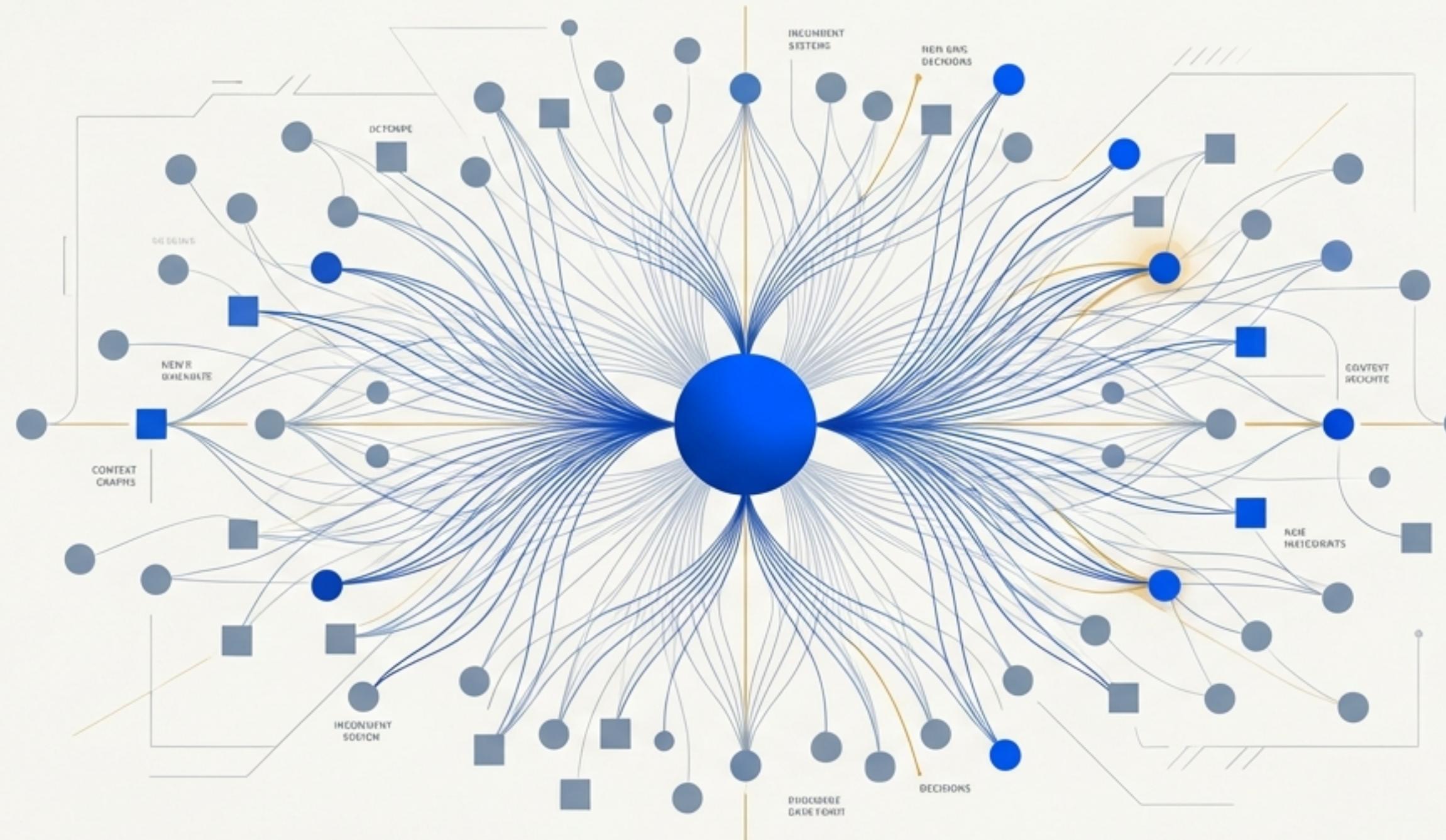


AI的万亿级机遇

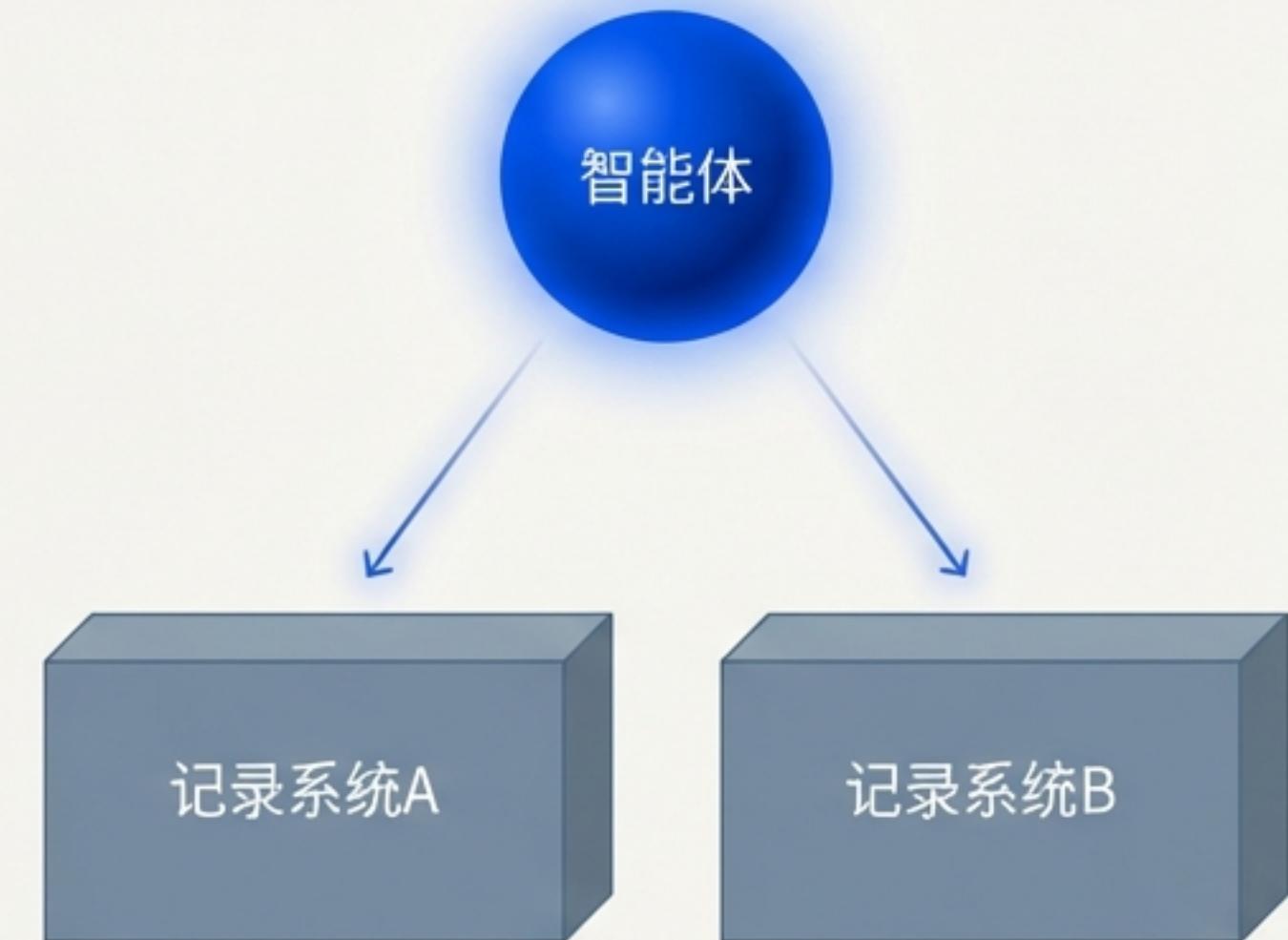
超越现有记录系统，构建企业决策的未来：上下文图谱（Context Graphs）



当前的辩论：智能体是增强还是取代记录系统？

行业普遍认为，随着工作流的用户体验与底层数据平面分离，智能体将成为新的交互界面。主流观点，如Jamin Ball的“记录系统永存”，认为智能体不会取代现有系统，而是会提升对它们的要求。

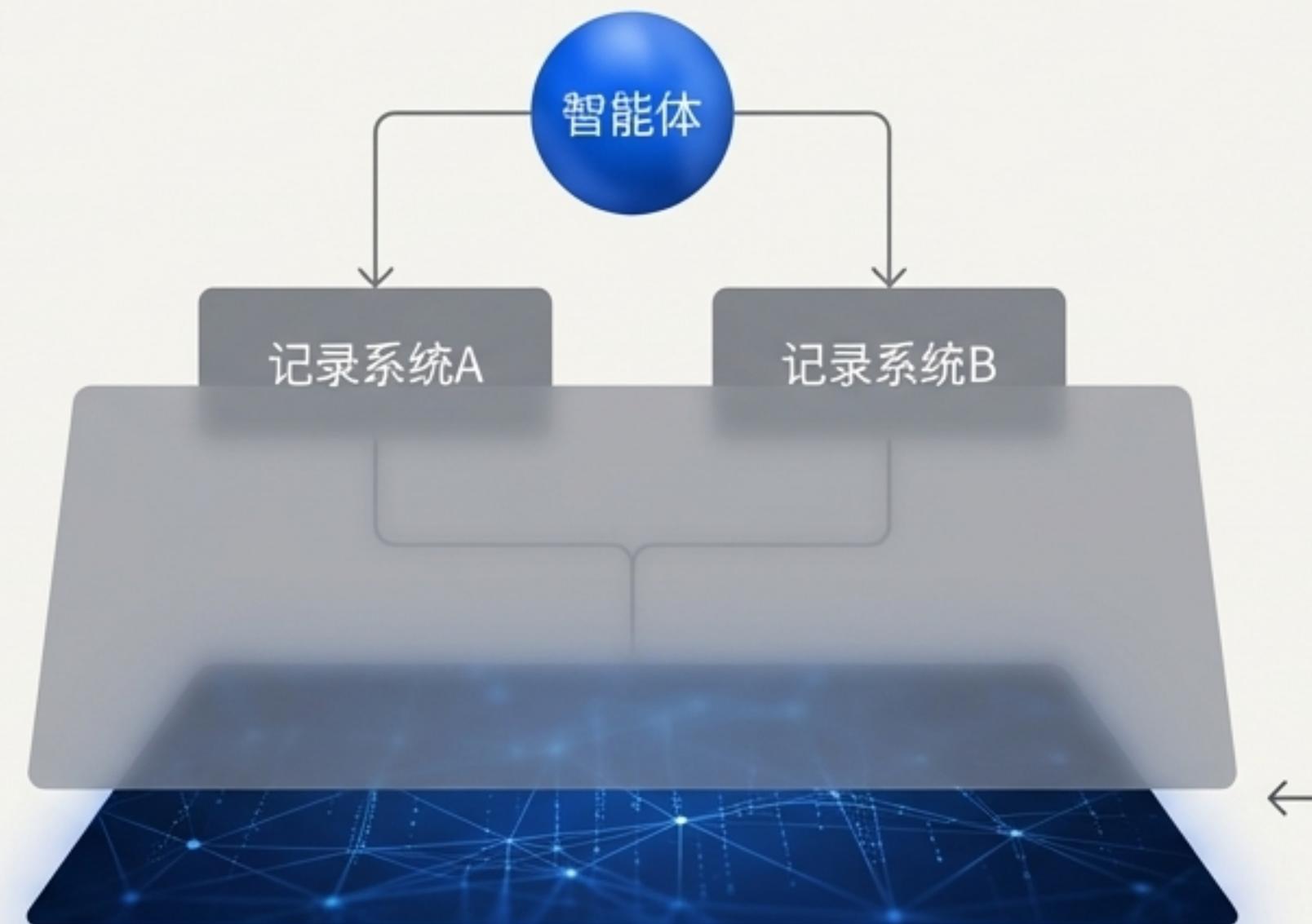
“智能体是跨系统和面向行动的。工作的用户体验正在与底层数据平面分离。智能体成为接口，但底层仍然需要有规范的数据。”



我们同意这个前提，但这远非故事的全貌。

主流观点只描绘了半幅图景

当前的讨论假设智能体所需的数据已经存在于某个地方，问题仅仅在于如何更好地访问、治理和定义这些数据。



这种看法忽略了企业运营中真正起作用的、但从未被系统化捕获的一层：**决策痕迹 (decision traces)**。

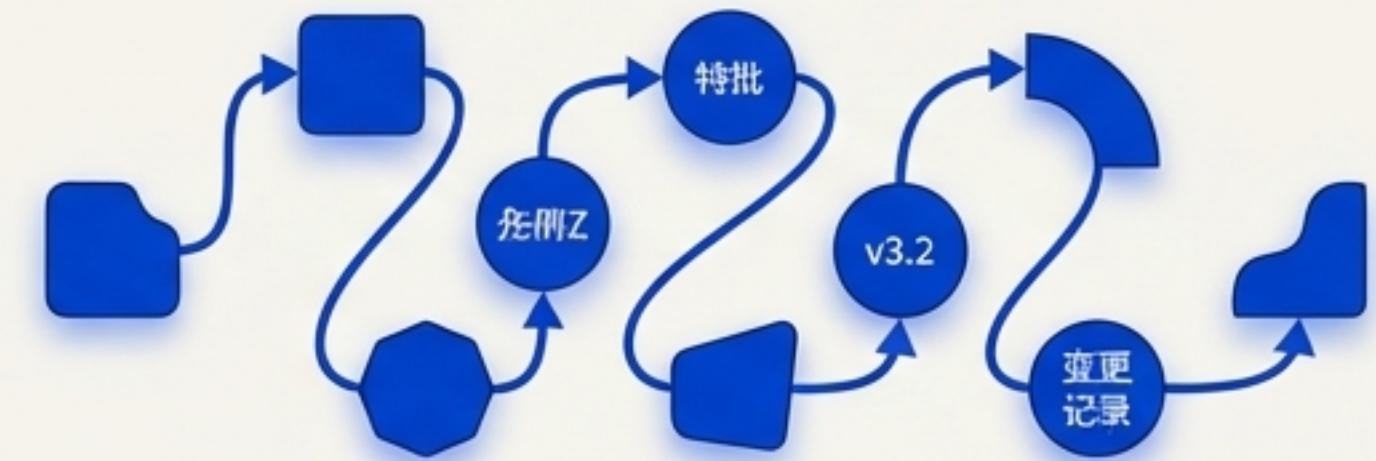
这些痕迹——例如例外、否决、先例和跨系统背景信息——目前散落在Slack、邮件、会议和员工的记忆中。

真正重要的是：区分“规则”与“决策痕迹”

规则



决策痕迹



- **定义：**告诉智能体在一般情况下应该发生什么。
- **示例：**“使用官方ARR（年度经常性收入）指标进行报告。”
- **本质：**静态的、理想化的指令。

- **定义：**捕获在**特定案例**中实际发生了什么以及**为什么**。
- **示例：**“我们使用了X定义，依据政策v3.2，获得了副总裁的特批，参考了先例Z，并记录了我们所做的变更。”
- **本质：**动态的、情境化的现实。

智能体需要的不仅仅是规则，更需要能够揭示规则在现实中如何被应用、变通和打破的决策痕迹。

决策痕迹：那些从未被当作“数据”的数据

智能体遇到的障碍不是数据缺失，而是决策痕迹的缺失。

人类每天通过判断和组织记忆来解决的模糊性，智能体却无从下手。



存在于员工脑中的例外逻辑

“我们总是给医疗保健公司额外10%的折扣，因为他们的采购周期非常漫长。”
——这并未记录在CRM中。



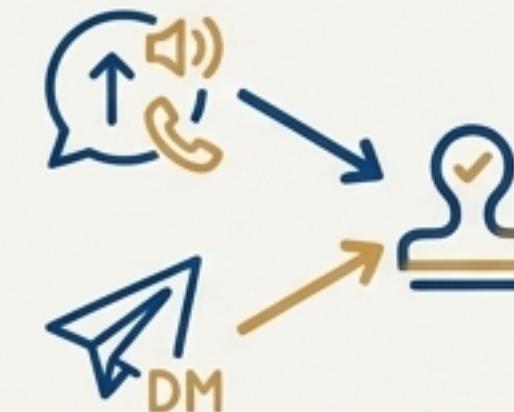
源于过往决策的先例

“上个季度我们为公司X设计了类似的交易结构，我们应该保持一致。”
——没有任何系统将这两个交易关联起来。



跨系统的综合判断

支持主管在Salesforce查看ARR，在Zendesk看到两个未解决的升级，在Slack读到客户流失风险的警告，最终决定升级工单。这个综合判断的过程从未被记录。



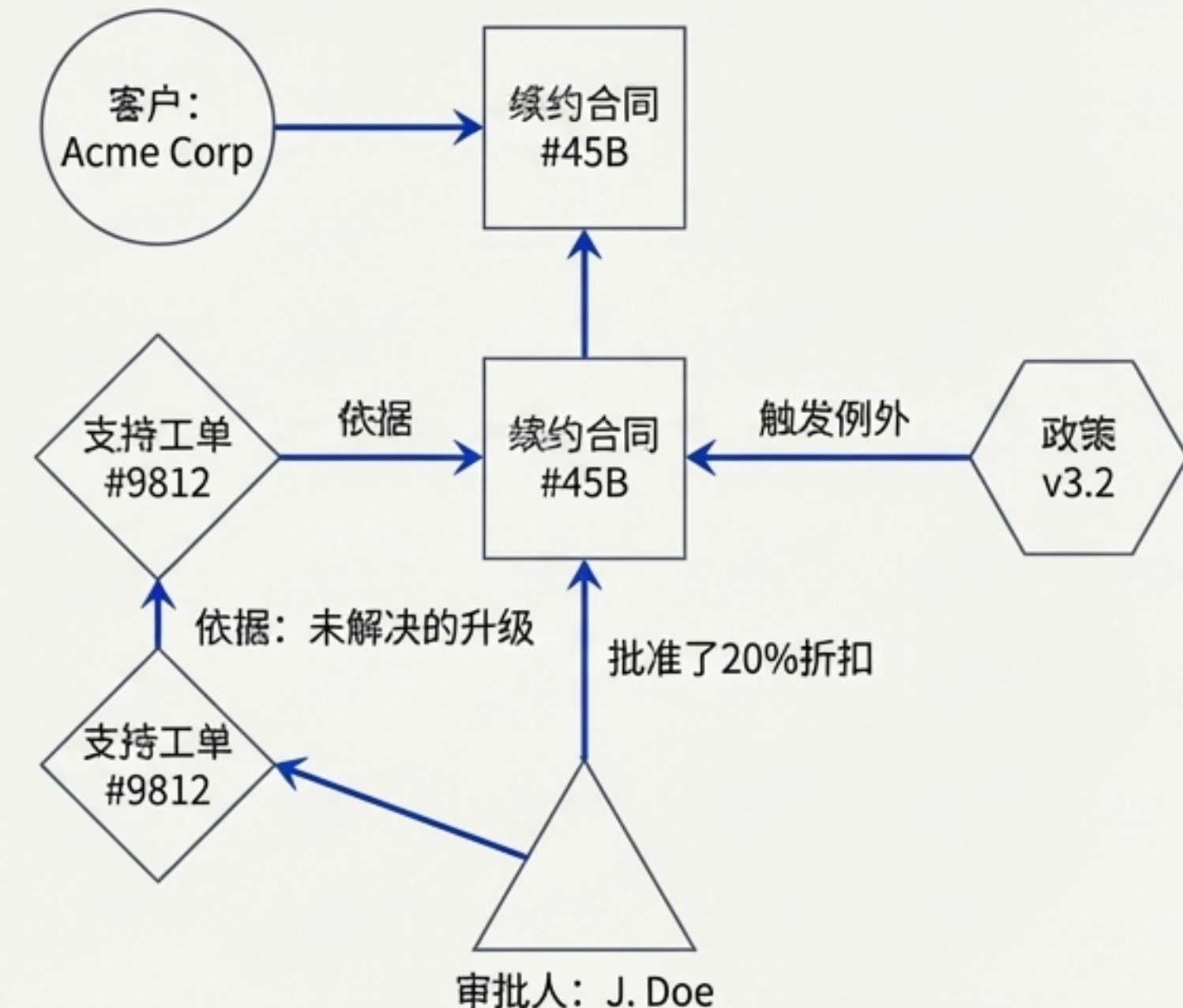
系统外的审批链

副总裁在Zoom通话或Slack私信中批准了折扣。CRM只记录了最终价格，却没有记录谁批准了以及为何批准。

构建决策的记录系统：上下文图谱

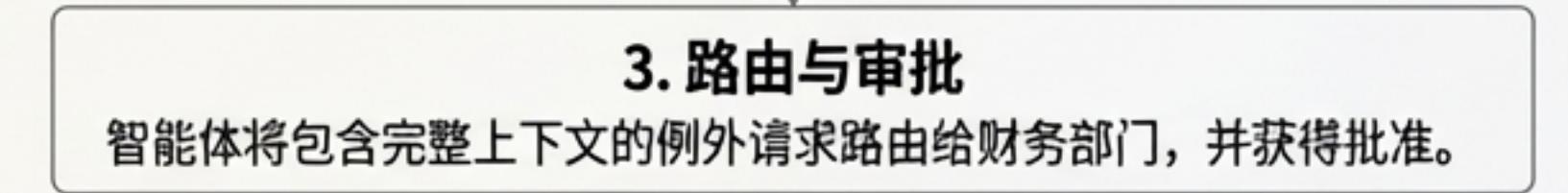
上下文图谱并非模型的“思维链”，而是一个由决策痕迹构成的动态记录，它将实体（客户、合同、工单）与时间串联起来，使先例变得可搜索。

随着时间的推移，上下文图谱成为实现自主性的真正事实来源。因为它不仅仅解释了发生了什么，更解释了**为什么它被允许发生**。



上下文图谱实战：一次续约审批的完整记录

一个续约智能体提议为客户提供20%的折扣，而公司政策上限为10%。



传统CRM



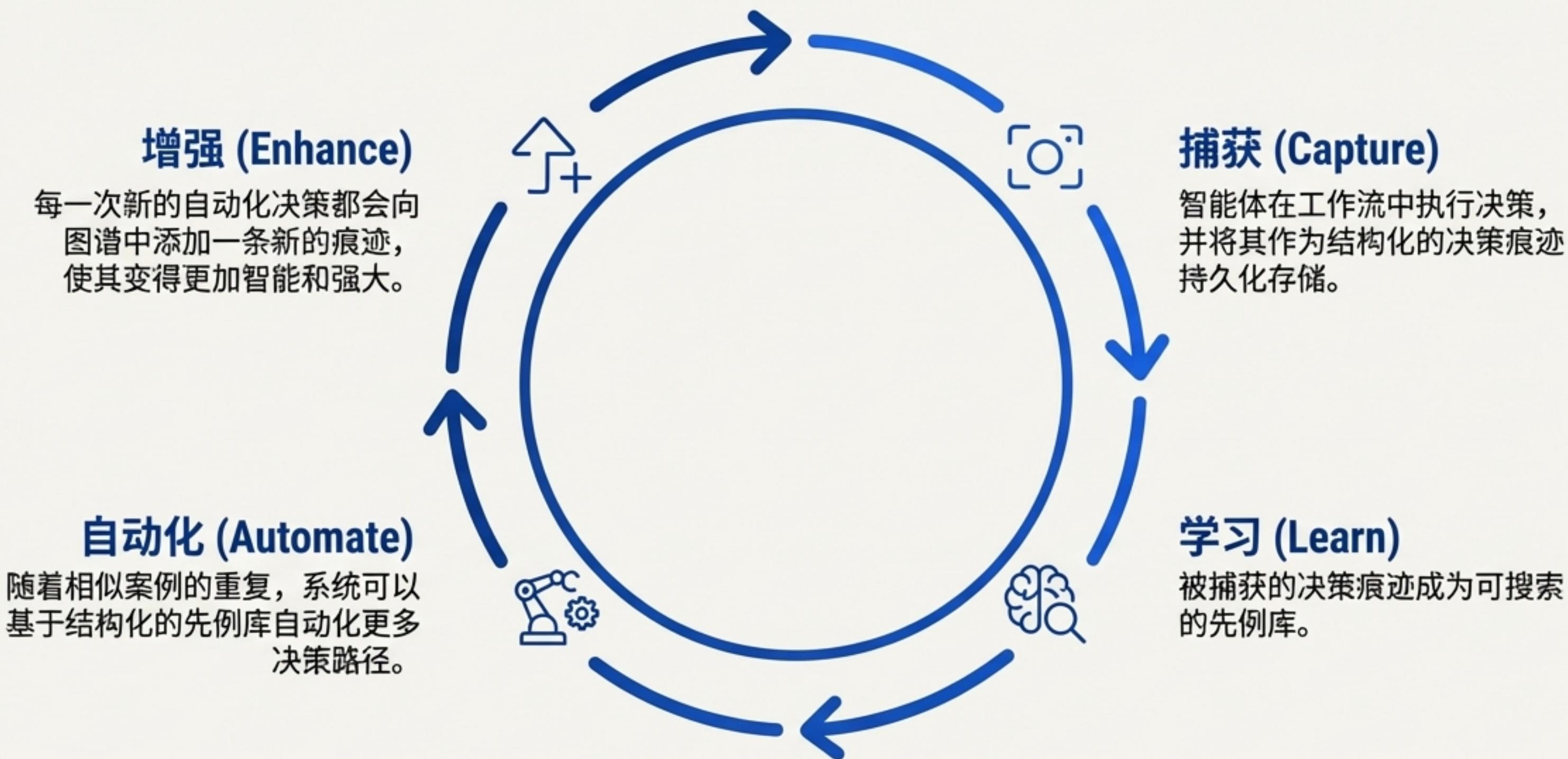
仅记录一个事实：“20%折扣”。

上下文图谱



捕获完整的决策痕迹，包括所有输入数据、应用的政策、引用的先例和审批人。

决策痕迹是可复利的资产

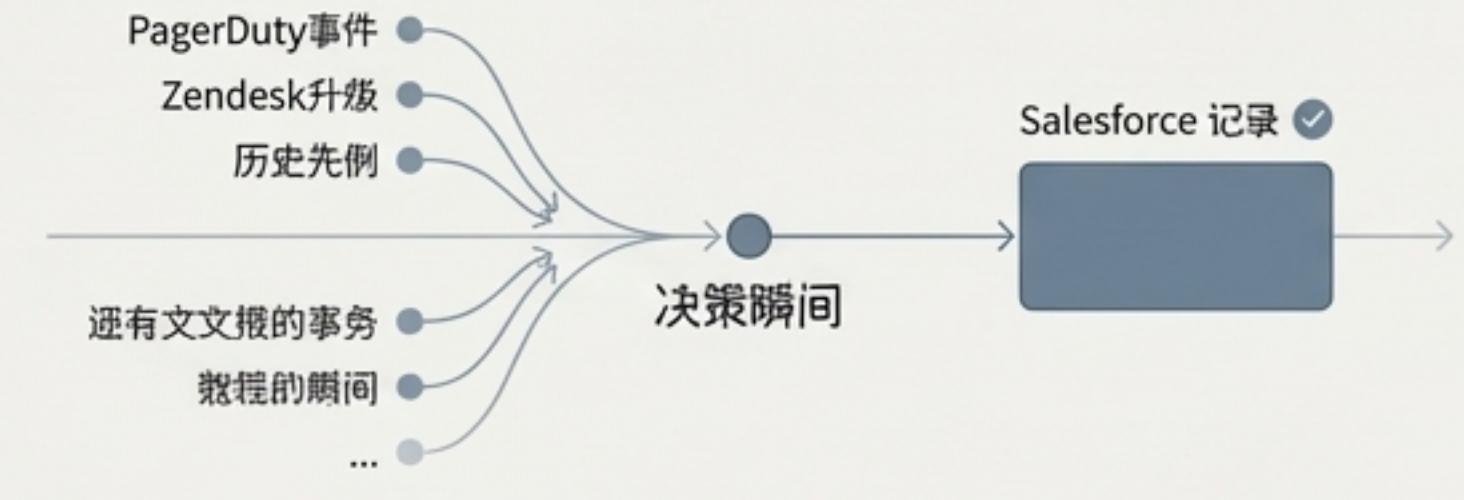


为什么现有巨头无法构建上下文图谱（第一部分）

对象：运营系统巨头（Salesforce, ServiceNow, Workday）

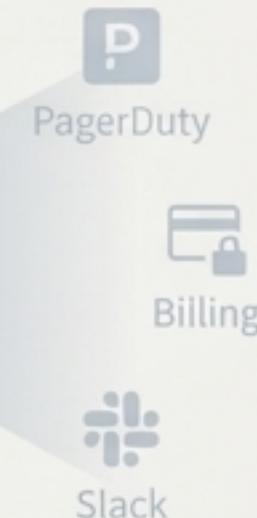
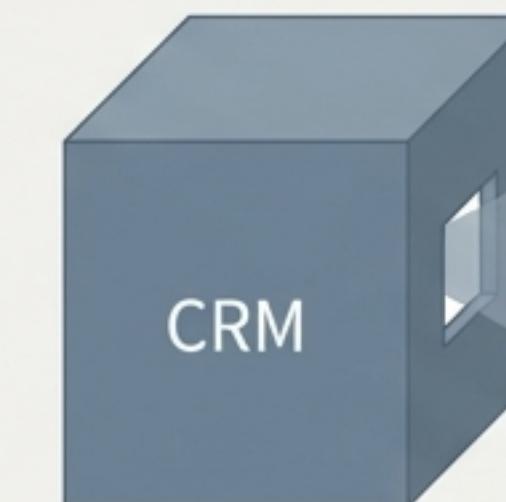
他们的智能体继承了其母体平台的架构局限性。

孤岛化且只关注当前状态



你无法“重放”决策瞬间的世界状态。

继承母体的视野盲区

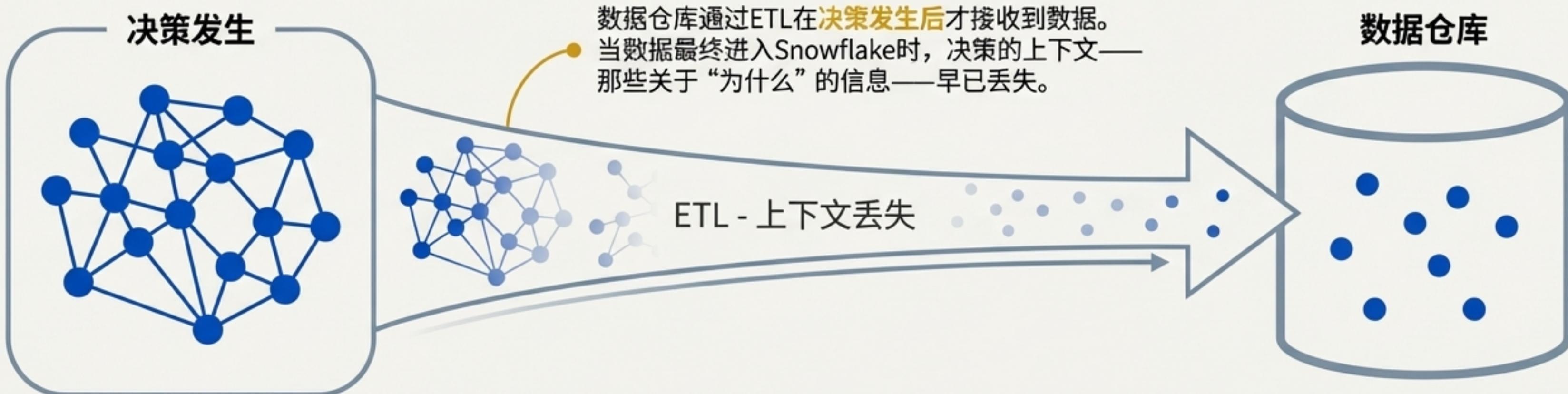


任何单一的现有系统都无法看到这个跨系统的全貌。

为什么现有巨头无法构建上下文图谱（第二部分）

对象：数据仓库玩家（Snowflake, Databricks）

他们的问题不同，但同样致命：他们处于读取路径（read path），而非写入路径（write path）。



一个只能在事后读取数据的系统，无法成为决策血缘的记录系统。
它能告诉你**发生了什么**，但无法告诉你**为什么发生**。

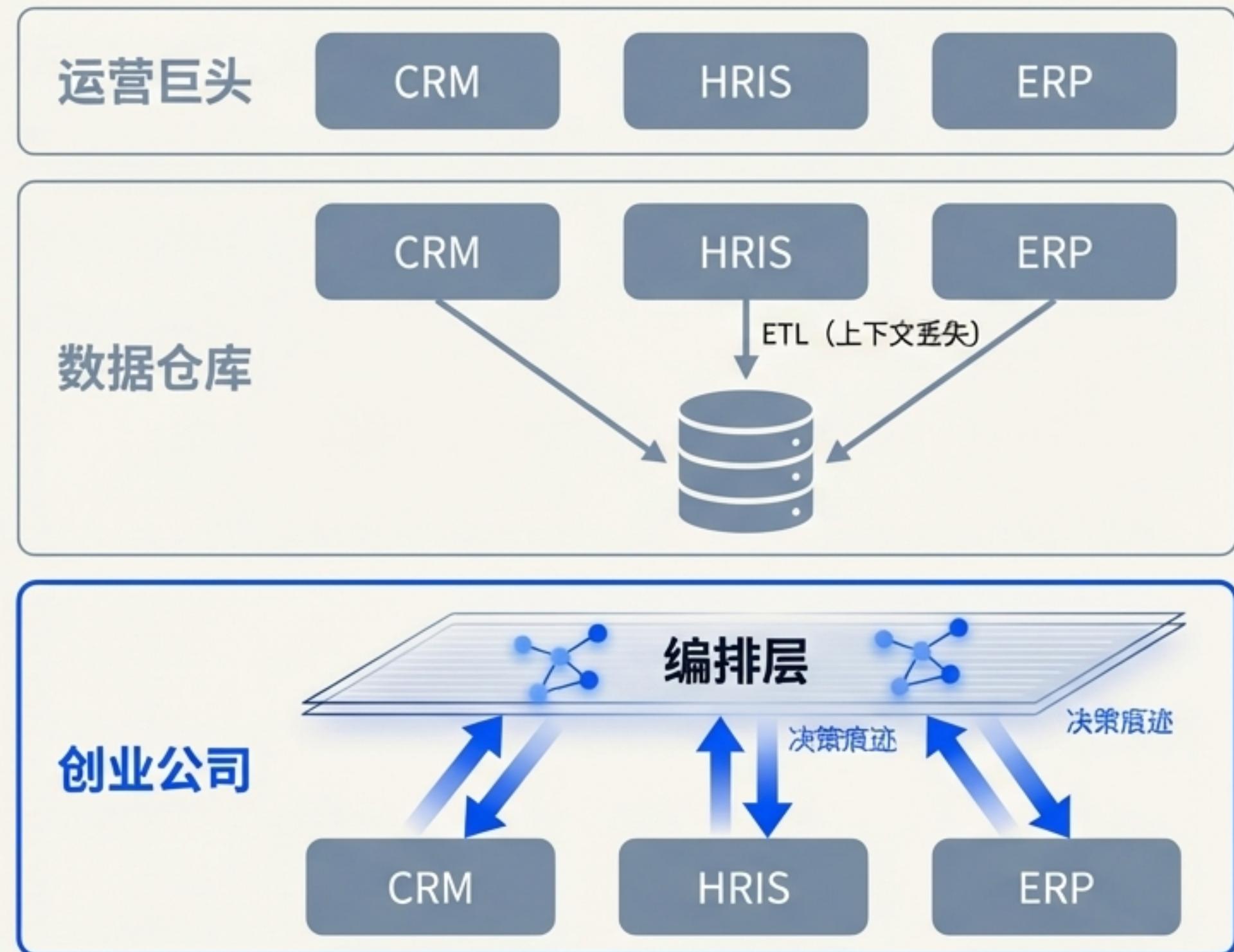
创业公司的结构性优势：身处“编排路径”

核心优势

“智能体系统”创业公司天然位于决策执行的**编排路径** (orchestration path) 中。

独特能力

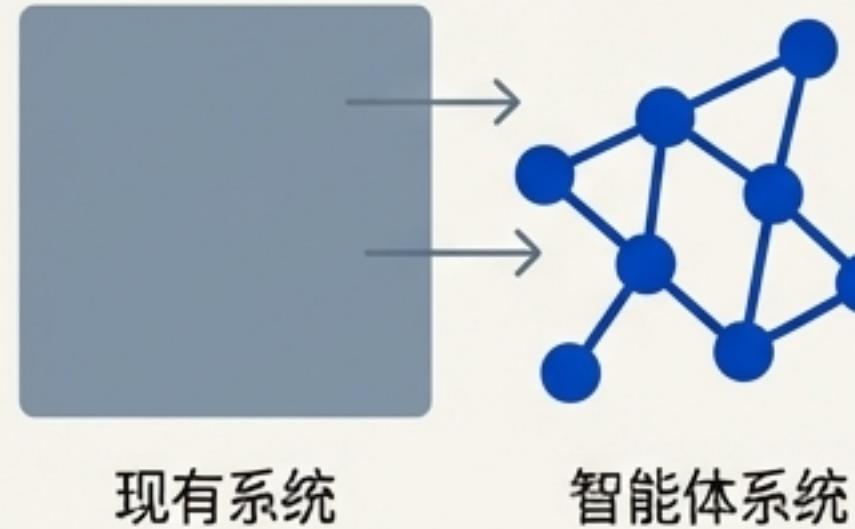
因为它在**执行工作流**，所以它能在决策发生的瞬间，而不是事后，将这些上下文作为一等公民记录下来。



创业者的三条实践路径

建立“智能体系统”的创业公司将沿着不同的路径发展，每条路径都有其独特的权衡。

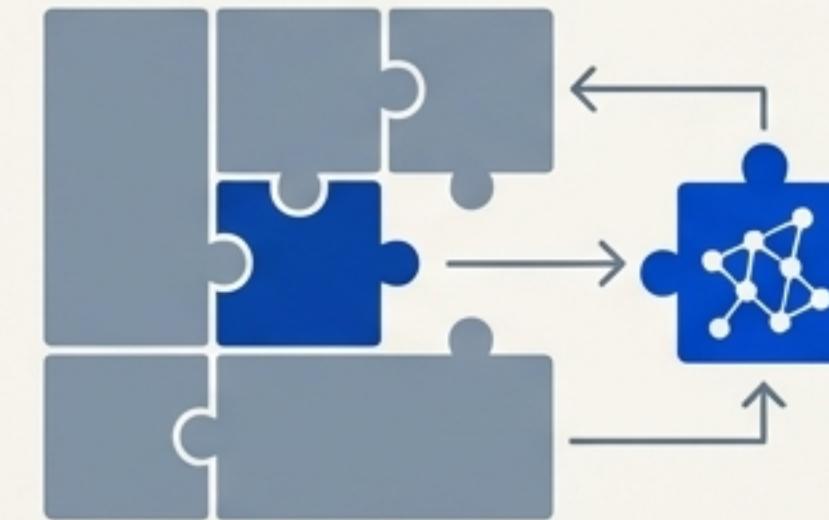
路径一：直接取代现有记录系统



策略：从第一天起就围绕智能体执行重新构建一个CRM或ERP，将事件溯源和策略捕获作为原生架构。

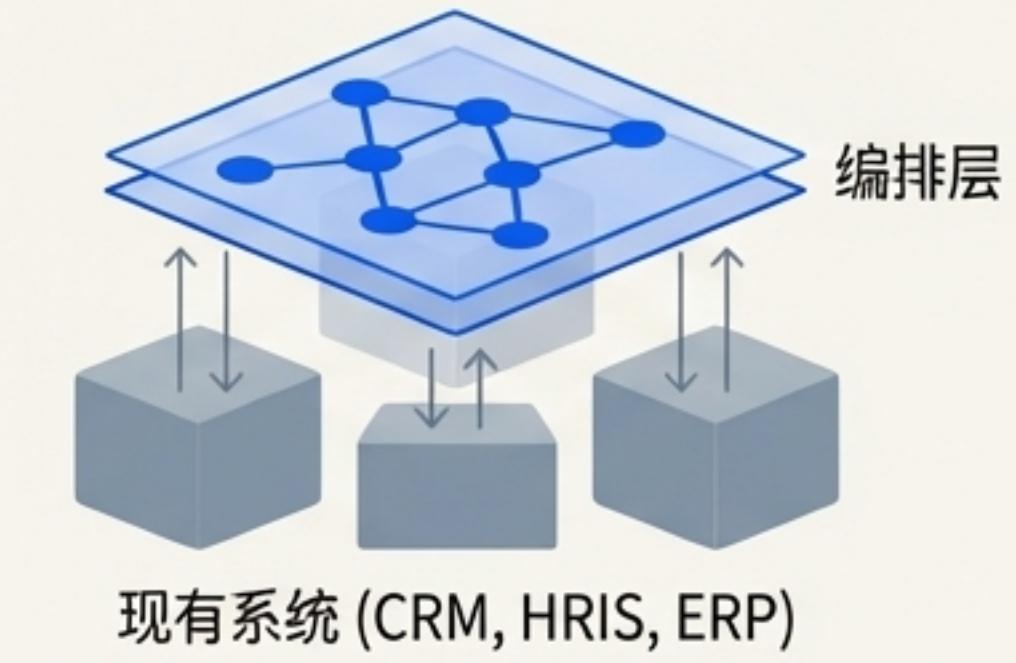
挑战：现有系统根深蒂固，但这是在技术转型期的可行选择。

路径二：取代特定模块而非整个系统



策略：针对例外和审批集中的特定子工作流，成为这些决策的记录系统，同时将最终状态同步回现有系统。

路径三：创造全新的记录系统



策略：从编排层切入，但持久化存储企业从未系统记录过的决策痕迹。最终，这个可重放的血缘记录本身成为权威。

路径实践：先行者的案例

路径一：取代现有系统



案例：正在构建一个AI原生的销售协同平台，以取代为人类执行序列而设计的传统平台（如 Outreach/Salesloft）。在这个新平台中，**智能体是第一公民。**

路径二：取代模块



案例：专注于**自动化财务流程**（现金、结算管理），成为**对账逻辑的真实来源**，同时将总账（GL）保留在现有的ERP中。

路径三：创造新系统



案例：从自动化L2/L3支持开始，但其真正资产是**构建的上下文图谱**——一个关于代码、配置、基础设施和客户行为如何相互作用的**动态模型**，最终成为回答“**为什么会出现问题？**”的权威来源。

新兴生态：智能体可观测性 将成为关键基础设施

随着决策痕迹的累积和上下文图谱的增长，企业将迫切需要大规模监控、调试和评估智能体的行为。

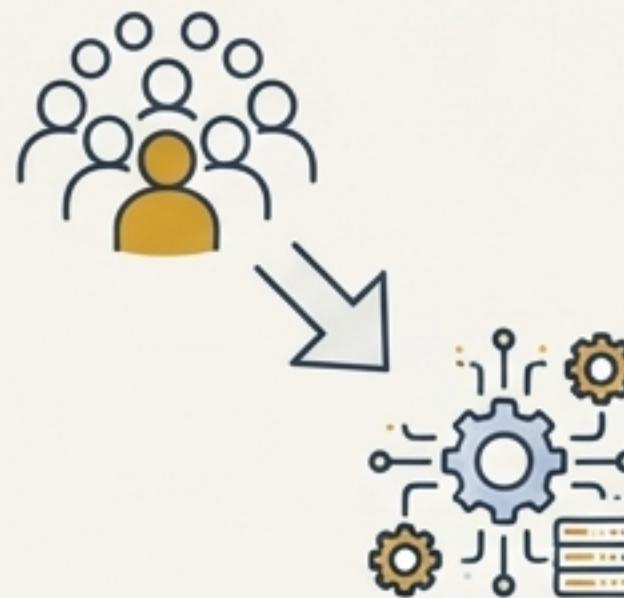
正如Datadog成为监控应用程序不可或缺的基础设施一样，新一代的可观测性平台将成为监控设施一样，新一代的可观测性平台将成为监控和提升智能体决策质量不可或缺的基础设施。



正在为这个新堆栈构建可观测性层，帮助团队洞察智能体如何推理、在何处失败以及其决策表现如何随时间变化。

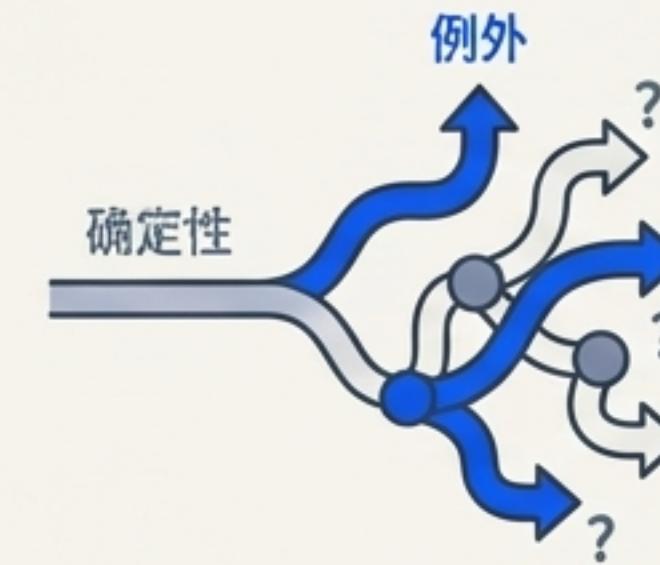


创始人的寻宝图：识别机会的关键信号



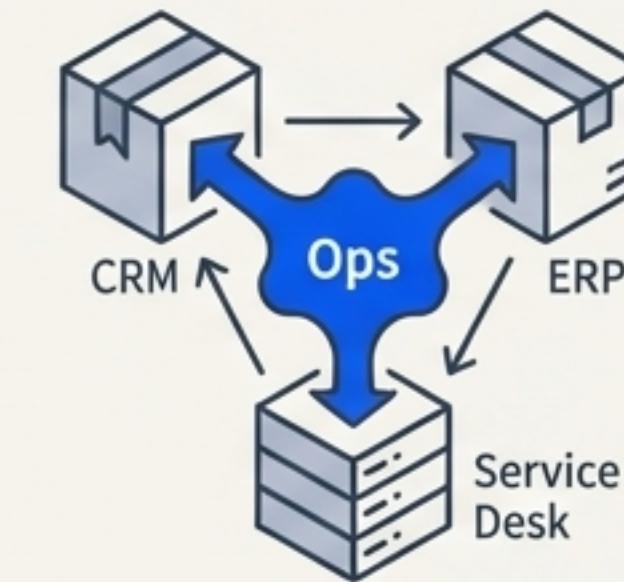
高人力成本的手动工作流

如果一个公司有50人手动处理某个流程（如工单路由、请求分类、系统间数据对账），这是一个强烈信号。劳动力的存在本身就说明了决策逻辑过于复杂，无法用传统工具自动化。



重度依赖例外的决策

日常的、确定性的工作流不需要决策血缘。有趣的机会在于那些逻辑复杂、先例重要、标准答案是“视情况而定”的领域。例如：交易审核、承保、合规审查和升级管理。



存在于系统交叉点的“胶水”职能

RevOps（营收运营）、DevOps（开发运维）、SecOps（安全运维）这些职能的出现，正是因为没有任何单一的记录系统能拥有跨职能工作流的全部上下文化。自动化这些“胶水”职能，就是通往新记录系统的路径。



重新想象记录系统：企业AI的真正基石

问题的关键不在于现有的记录系统能否幸存——它们会的。
真正的问题是，下一个万亿级的平台，是建立在为现有数据添加AI之上，
还是建立在捕获那些使数据变得可行动的**决策痕迹**之上。

我们坚信是**后者**。

今天正在构建上下文图谱的创业公司，正在为这个未来奠定基础。