

普华永道 - AI预测:2026年趋势

只有少数几家公司今天从AI中实现了非凡价值,比如营收大幅增长和显著的估值溢价。许多其他公司也在经历可衡量的投资回报,但它们的成果往往是温和的——这里一些效率提升,那里一些产能增长,以及普遍但无法衡量的生产力提升。这些结果可以收回成本甚至更多。但它们并不等同于转型。

图景正在开始转变。使用AI推动转型价值仍然很困难,技术继续快速发展。这一点没有改变。但新的是:成功正在变得可见。我们现在可以看到使用AI构建领先的运营或商业模式是什么样子。从成熟系统到AI智能体等新兴工具,影响力的例子正在倍增——涵盖战略、运营、劳动力、信任、技术栈和可持续性。

公司现在有足够的证据来建立基准、衡量绩效,并确定加速价值创造的杠杆,无论是在业务中还是在财务和税务等职能部门,这样他们就可以成为更敏捷、增长更快的组织。

那么,为什么这种成功——推动收入增长并开辟新市场的成功——集中在如此少数企业中?太常见的是,组织分散精力,进行零散的小赌注。因为AI感觉易于使用,早期的胜利可能掩盖了更深层次的挑战。

但真正的结果需要精确地选择几个AI可以在对业务重要的方面提供全面转型的地方,然后以从高级领导层开始的稳定纪律执行。在您的优先领域取得成功后,公司的其他部门可以跟进。

我们已经看到这种纪律得到了回报。

跨行业和地区,我们与客户的合作揭示了深思熟虑和持续努力如何将AI实验转变为增长和创新的引擎。

我们在普华永道的AI转型也让我们从内部获得了这种视角。结合近十年通过高管调查和年度AI预测进行的研究,我们建立了关于什么推动成功以及什么阻碍成功的清晰视角。

我们的预测基于真实经验,专注于实际影响——这样您就可以采取自信的步骤,在2026年

及以后将AI雄心转化为转型性的商业价值。

探索预测

1. 有纪律地向价值迈进的开始
2. 证明点和现实世界基准为智能体AI设定节奏
3. AI通才的崛起:新劳动力的出现
4. 负责任的AI从空谈走向实践
5. 从感觉到价值:加速影响的编排
6. 对商业回报的需求推动可持续性AI

1. 有纪律地向价值迈进的开始

对于AI,许多公司犯了一个可以理解的错误。他们没有让领导层自上而下地制定计划,而是采取自下而上的方法,众包倡议,然后试图将其塑造成类似战略的东西。结果:项目可能与企业优先事项不匹配,很少精确执行,几乎从未导致转型。

众包AI努力可以创造令人印象深刻的采用数字,但很少产生有意义的商业成果。

2026年,我们预计更多公司将追随AI先驱者的脚步,采用以自上而下计划为中心的全企业战略。高级领导层选择重点AI投资的地点,寻找AI回报可能很大的几个关键工作流程或业务流程。然后,领导层应用正确的企业力量——人才、技术资源和变革管理。通常,这个计划通过我们称之为AI工作室的集中枢纽执行。它汇集了可重用的技术组件、评估用例的框架、测试沙盒、部署协议和熟练人员。这种结构将业务目标与AI能力联系起来,这样您就可以发现高投资回报率的机会。

智能体AI看起来将发挥越来越重要的作用。AI智能体可以超越分析并自动化复杂、高价值工作流程的部分。智能体特别成熟的领域包括需求感知和预测、超个性化、产品设计,以及财务、人力资源、IT、税务和内部审计等职能。

现在该做什么

- **让领导层选择地点。** 高层领导选择几个重点AI投资领域,通常是业务优先事项、AI价值证据以及人才和数据可用性一致的地方。然后,领导层专注于执行。
- **狭而深入。** 确定正确的高价值工作流程后,目标是全面转型。不要削减几个步骤,

而要重新思考工作流程,AI优先的方法可能将其转变为单个步骤。这通常从问不是AI如何适应工作流程,而是它如何创建新工作流程开始。

- **派出您的A级团队。** 将顶尖人才分配到您决定专注于AI的领域。这些业务负责人既可以与公司领导层合作定义目标成果,也可以推动流程所有者和AI专家的进展。

2. 证明点和现实世界基准为智能体AI设定节奏

对于探索性AI投资,理所当然地缺乏耐心。花费的每一美元都应该推动可衡量的成果,加速商业价值。但去年许多智能体部署并没有提供太多价值。如果您深入研究,许多并没有以重要的方式使用智能体。如果您要求演示——看到智能体在提供价值时工作——您通常无法得到,因为没有什么可看的。

我们预计2026年这将发生变化。我们现在知道好的智能体AI是什么样子。它有像基准这样的证明点,跟踪对业务重要的价值,无论是财务(损益影响)、运营(市场差异化)还是与劳动力和信任相关。它不是孤立的努力,而是有一个用于部署和监督的集中平台,利用智能体、模板和工具的共享库。在每次部署之前,智能体都经过测试,缺陷得到纠正,为未来用户创建工作演示以尝试——这样他们就可以提供反馈并开始信任智能体能做什么。

智能体作为全新工作流程的一部分推出,明确说明人类主动性、审查和监督的步骤——以及拥有与智能体合作并提供监督的培训和激励的人员。

内置监控还包括不同的智能体检查彼此的工作,对于更高风险的场景,这些智能体来自不同的模型提供商。

由于智能体可以自动记录其决策和行动,持续监控在跟踪采用和性能、快速修复错误以及建立利益相关者信任方面可以非常有效。

今天的智能体是不完美的,但新技术通常如此。现在公司知道如何进行——通过以现实世界基准为指导的集中式实施——2026年可能是智能体大放异彩的一年。

现在该做什么

- **创建推动成果的指标。** 对于提供您业务想要的价值的AI,为其设定具体成果,选择合适的硬指标,并建立一种能力(技术和人员的组合),可以帮助使这些指标及时可靠。

- **遵循80/20规则。** 技术仅提供约20%的倡议价值。另外80%来自重新设计工作——这样智能体可以处理常规任务,人们可以专注于真正推动影响的事情。
- **详细说明。** 在设计新的智能体工作流程时,逐步映射它,指定智能体拥有工作的地方、人们做的地方、人们和智能体协作的地方,以及如何对每个步骤进行监督。

3. AI通才的崛起:新劳动力的出现

AI可能很快结束一个标志着工业时代大部分时期的转变——工作日益专业化。智能体越来越能够完成经验丰富的中层员工工作日的专业任务。例如,在IT中,您可能不再需要专门使用特定语言的编码人员。相反,您可能需要既了解技术架构又知道如何管理和监督确实知道这些语言的智能体的工程师。在财务职能中,随着智能体执行发票处理、采购订单匹配、对账和异常检测等任务,具有一般财务技能的人可以专注于增加收入和扩大利润,与供应商就付款条件进行接洽,与销售部门合作制定动态定价模型,并进行更多情景规划。

跨职能部门,对能够充分理解广泛任务以监督智能体并使其工作与业务目标保持一致的通才的需求可能会增长。

在知识工作中,许多这些角色可以由倾向于精通AI的初级员工填补。随着智能体——任何人都可以购买或租用——承担更多中层工作,差异化来自擅长战略和创新的高级专业人士。随着更多人才集中在初级和高级水平,中层较小,知识劳动力可能看起来像沙漏。但对于基于前线员工的任务工作,智能体可能取代初级工人,需要更多中层人员来编排和管理这些智能体——创造一个更像钻石的劳动力。

现在该做什么

- **寻找全能型人才。** 发展招聘,不仅寻找领先的人,还寻找那些AI前瞻性并足够开放的人,成为通才和智能体编排者。
- **开始劳动力重新设计。** 随着智能体的传播,您的劳动力可能需要新技能(如智能体编排)、新激励(与业务成果一致,因为智能体完成中间步骤)和新角色(通常与监督和战略相关)。不要低估拥有鼓励变革、演进和采用未来工作的文化的重要性。
- **衡量重要的东西。** 对于智能体,迭代移动很快,但您可能需要更多以允许所需的来回。尽管如此,如果曾经需要五天和两次迭代的成果现在需要十五次迭代但只需两

天,您就领先了。

4. 负责任的AI从空谈走向实践

高管们知道负责任AI(RAI)的价值。在我们的2025年负责任AI调查中,60%的人表示它提升了投资回报率和效率,55%的人报告改善了客户体验和创新。然而,近一半的受访者也表示,将RAI原则转化为运营流程一直是一个挑战。

2026年可能是公司克服这一挑战并推出可重复、严格的RAI实践的一年。

采用的加速让公司别无选择,智能体工作流程的传播速度快于治理模型能够满足其独特需求的速度。在许多情况下,智能体可以完成人们现在做的大约一半的任务——但这需要一种新的治理,既要管理风险又要改善产出。

好消息是:新的技术支持的AI治理方法的激增为挑战带来了新技术。自动化红队测试、深度伪造检测、AI支持的库存管理和其他进步可以帮助使持续评估和监控成为现实。

这些工具强大而灵活,但要支持有效(且经济高效)的RAI,还取决于适当的技能提升和用户期望、风险分层(具有人工干预协议)以及明确的文档要求和工具。然后,RAI可以提供您想要的价值,如性能、创新,以及减少来自为另一个时代构建的治理模型的成本和延迟。

现在该做什么

- **早期整合。** 您越快越深地协调IT、风险和AI专家——明确责任和期望——就越容易操作可以帮助增加商业价值和利益相关者信任的RAI框架。
- **探索测试和监控解决方案。** 新的技术能力可以帮助操作AI测试和监控。现在尝试它们以了解挑战并调整流程,为您的AI采用起飞做好准备。
- **增加保证。** 除非您拥有无限的数据科学资源,否则可能需要独立评估来填补空白。对于更高风险和更高价值的系统,独立意见对于性能和风险管理至关重要。

5. 从感觉到价值:加速影响的编排

AI智能体使"感觉编码"成为可能——人们无需技术专长即可编写软件——以及其他感觉工作,几乎任何人都可以发明和测试新想法。但您通常需要技术团队来工业化这种创新,将想法投入生产并进行持续监控。这就是为什么编排层如此重要。其统一的指挥中心

视图帮助您捕捉错误并跟踪和微调性能。它还可以帮助最终用户创新增强您的自上而下战略。

您可以发现有价值的想法并快速操作它们,管理风险,并使一切与您的企业优先事项保持一致。

良好的AI编排层应该易于非技术人员使用,具有直观的仪表板和命令,让您将智能体拖放到新工作流程中——即使对于复杂的高价值任务也是如此。它应该使您能够将来自不同供应商的AI工具组合成统一的流程。它应该集成实时数据和自然语言。它应该为集中治理和安全而构建,具有集成的代码审查和加密凭据库和原型沙盒等工具。最重要的是,它应该让您掌控,使您能够在公司的任何地方控制AI。

现在该做什么

- **创建编排者。** 随着编排智能体成为人们工作日的一部分,您希望您的员工知道如何发现和纠正智能体的错误,将它们连接成团队,并为它们找到新任务。
- **帮助IT帮助您。** 为了帮助运行您的编排层并执行您的AI议程,IT可能需要新资源和技能。IT的智能体AI可以通过自动化或协助许多常见IT任务来帮助创建新容量。
- **保持实用。** 持久的、规模化的、工业级的部署取决于您的编排层可以实现的实用行动,比如发布前测试、持续监控,以及需要时进行补丁和快速回滚的协议。

6. 对商业回报的需求推动可持续性AI

AI在2026年是可持续性的福音还是负担还有待观察——但我们倾向于福音。这并不是低估挑战。即使AI快速变得更加节能,其使用的增长更快。事实上,其快速提高效率——通过使AI更便宜——可能会更快地加速其使用。这可能会影响排放、水供应和能源价格。但公司可以通过仅在提供重大价值时批准令牌使用以及使用碳调度等方法来提高AI使用效率,进一步削减排放和成本。

而且,随着AI开始推动生产力繁荣,更高效的运营可以补偿AI的环境影响。

但还有另一个原因,AI可以提升可持续性——对销售增长和利润扩张的追求。AI智能体通过收集和分析客户数据,可以确定哪些客户会为产品中什么样的可持续性支付什么溢价。或者它们可以衡量和记录这种可持续性,以加强您的品牌并扩大您的市场。AI还可

以帮助管理运输和电力使用,以降低旅行和电费。其模拟可以显示如何增强对自然灾害的抵御力。它可以经济高效地帮助跟踪整个价值链的产品,以减少环境影响和昂贵的产品召回。这些和其他AI解决方案可以为您创造财务价值,同时使您的运营更可持续。

现在该做什么

- **深思熟虑——使用您所拥有的。** 如果您将可持续性价值作为目标设计AI,该价值可以快速到来。例如,由于可持续性数据是业务数据,当您为AI现代化供应链数据时,您可以经济高效地为范围3间接碳排放添加AI用例。
- **跟随您的客户。** AI个性化产品、营销和定价以满足客户可持续性愿望可以带来快速回报。您甚至可能发现您已经满足了这些期望——您只是没有进行沟通或定价。
- **现在采取行动以避免成本上升。** 随着电网努力满足AI驱动的需求,您可能面临更高的能源账单甚至短缺。准备好使能源来源多样化或建立自己的能源,可再生能源通常是最经济的长期选择。您还可以通过将可持续性(如碳调度或何时使用AI的协议)集成到架构中来实现成本节省。

🔗 [2026 AI Business Predictions: PwC](#)