

# 未来已来—— AI协同办公趋势洞察

易观分析  
2026年6月

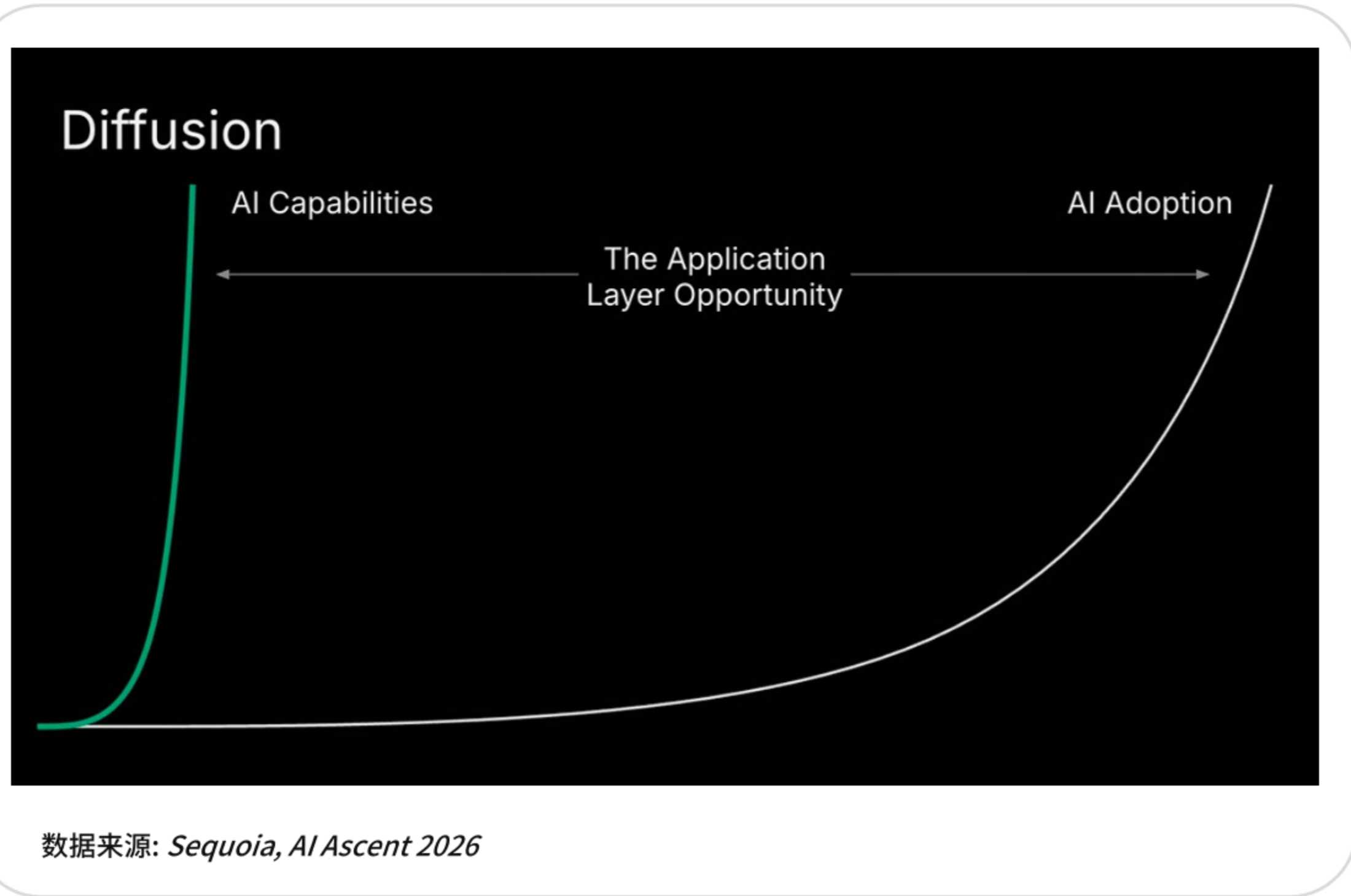
# 01

## 去伪存真，回归价值底座

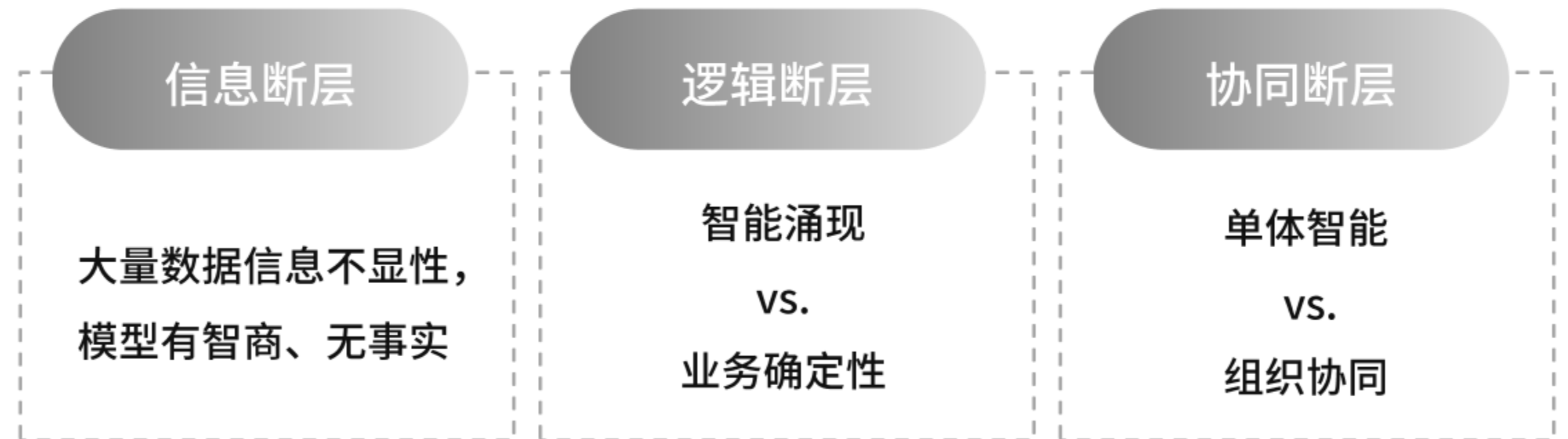
从AI Agent爆发到SaaS的价值回归

# AI时代叙事下，如何跨越AI能力与落地的鸿沟？

AI Agent 全面爆发的2026年，企业对 AI 的关注与焦虑达到前所未有的高度。时代叙事之下，从最初的技术尝鲜走向务实的价值对齐，企业管理者普遍开始审视：前期大量的 SaaS 投入是否还有价值？AI 究竟能为业务带来怎样的实质性回报？



企业面临的 AI 落地难题，在于AI 所展现出的原生技术能力并不能直接转化为企业的现实生产力。这种供需错配的本质原因，在于底层技术逻辑与企业协同场景之间存在天然断层：



解决 AI 能力与 AI 落地的 Gap，需要能够深入业务机理，解决断层的AI 应用和软件作为载体，将通用智能转化为适配组织的“专属生产力”，企业过去建设的数字底座也将在 AI 时代获得实质性回报。

# 企业必须看清过去SaaS市场中存在的泡沫，重新锚定软件的真实价值

## 功能堆砌

传统 SaaS 往往陷入通过堆砌低频功能来维持产品更新假象的误区，导致系统日益臃肿并加重了用户的认知负担。当下企业更加看重软件能否在核心业务链路上深度聚焦并精准解决业务痛点。

## UI 封装

过去不少产品仅是将传统的线下流程进行简单的界面 UI 转换，流于浅层的线上化呈现，未能从根本上优化业务效率。随着智能化转型的深入，这种缺乏业务深度的浅层封装软件正在失去竞争力。

## 席位固化

仅针对席位和账号使用权收费的粗放模式正面临考验。未来的商业模式将更加注重结果导向，向交付明确的业务价值、沉淀可复用的组织资产以及业务成效升级。



## 数据根基 Data

AI Agent爆发也是对数据资产的激活，而SaaS的核心价值正体现在长久以来沉淀的数据资产化能力，通过AI与日常办公、会议、文档场景的深度结合，建立一套从业务输入到结果反馈的持续迭代循环。



## 流程根基 Process

AI无法取代行业经验，真正的流程价值不仅在于流程本身，更在于对行业经验、合规要求，以及多年沉淀的最佳实践的承载。将这些“隐性知识”转化为AI可执行的逻辑，是SaaS的核心竞争壁垒。



## 信任根基 Trust

AI释放的价值与企业的信任和授权程度成正比。成熟的 SaaS平台底层信息安全、数据隐私合规、业务连续性上的长期耕耘，拥有“先天信任优势”，是企业敢于实现“充分授权”的关键。

# 02

## 洞见变局，重构协作范式

AI协同办公趋势洞察



# 趋势一：AI重新定义人在协同办公中的价值锚点

## AI协同的边界不断延伸

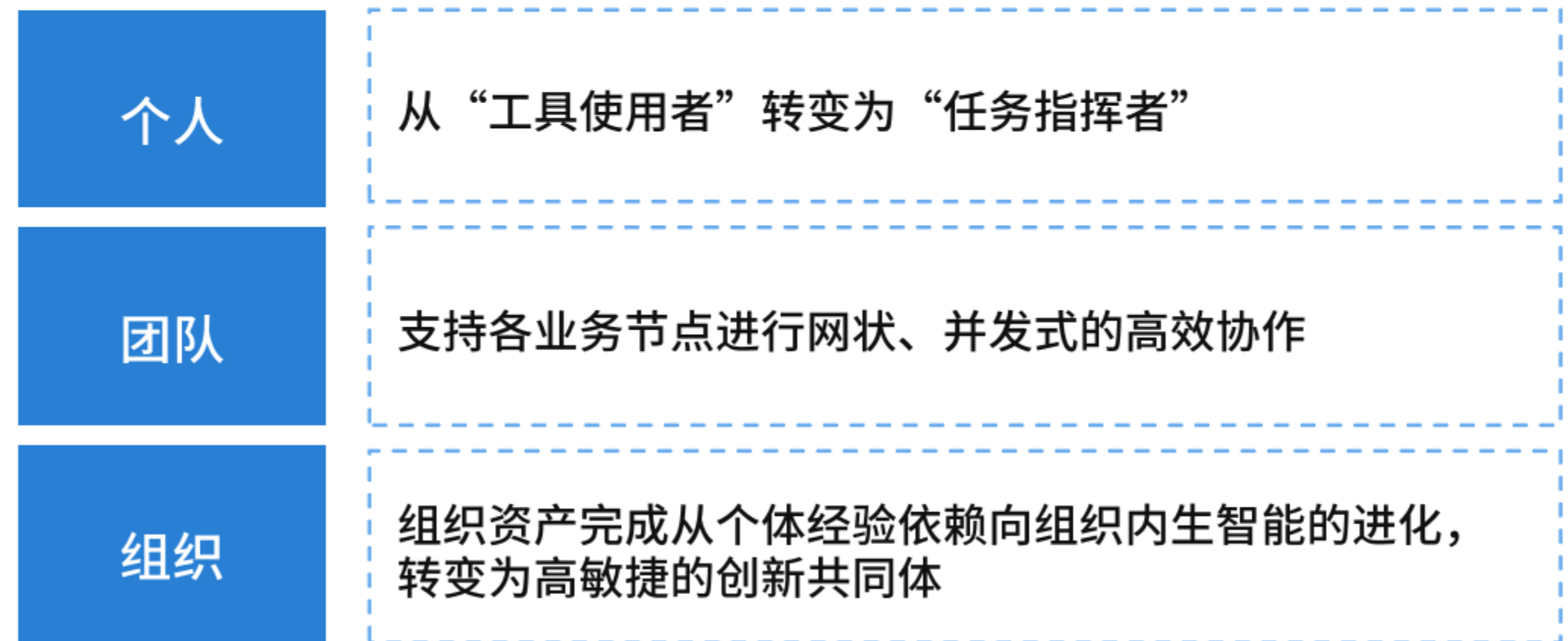


- 消耗时间而非认知的工作，AI在速度和准确率上已具备系统性优势
- 具备明确输入输出规则的工作，AI可在人工审核前完成初步交付
- 依赖流程驱动的工作，已成为AI Agent的优先接管领域

办公协同的AI化，本质上是把人从执行的繁琐中解放出来，交还给决策与创造。

## AI承接执行层是对组织效能的结构性松绑

过去，大量有效人力被消耗于维持协同运转的“过程性工作”，组织的实质产出被执行链条持续摊薄。AI承接这部分职能后，人力资源得以从工具属性中解脱，集中指向真正创造组织价值的环节。



工具熟练度 × 信息处理量 × 多项工作并行能力



对AI产出的审辨能力 × 复杂情境决策判断 × 最终结果责任承担

# 趋势二： AI系统性降低组织“协作摩擦”隐性成本

## 情境感知

找到知识，消除检索摩擦

- 随着组织规模扩大、业务流程繁杂，企业业务规则的维护成本上升
- AI通过感知当前业务上下文，在不改变现有协同链路的前提下，自动关联组织知识并主动推送，消解跨部门信息断层，从“人找知识”转向“知识找人”

## 知识唤醒

理解知识，消解认知摩擦

- SaaS沉淀的行业深度经验、复杂合规要求、多年积累的业务规则等长期分散在个体与组织中
- AI将分散的隐性知识转化为可理解、可调用的显性运行轨道，对业务场景进行拆解与指引，帮助员工深入理解知识，从经验依赖向AI承载的结构化迁移

## 智能应用

弥合知识与行动的断层，向确定性业务闭环演进

- 传统的协同办公对知识的利用往往止步于检索和呈现，员工仍需自行消化判断
- AI将隐性知识承载与情境化理解直接延伸至行动引擎，在当前业务场景下直接输出行动纲要、风险预警与策略建议，大幅缩短从认知到行动的决策链路

# 趋势三：SaaS智能升维，从标准化工具升级为智能工作伙伴

## 传统SaaS

用户操作软件，完成信息的录入与归档，实现过程的可见性与可追溯。

- 提供框架
- 记录内容
- 响应操作

## SaaS + AI

整合业务流，自动进行信息的结构化提取，使协作从“被动记录”转向“主动参与”。

- 提供框架
- 理解意图 · 生成内容
- 识别节点 · 推动流转
- 关联上下文 · 主动建议

## SaaS的三个升级

### 产品角色：

软件成为企业业务逻辑的承载者，将企业过去在数字化协同上的投入重新激活，转化为具备实时决策支持能力的组织核心资产。

### 交互范式：

人与软件在同一智能底座上进行对话式协作，实现共同积累与成长，使得 SaaS 真正成为“懂业务、能分担”的智能工作伙伴。

### 长期价值：

SaaS 的评价标准将摆脱“是否好用”等软性感知维度，结果导向的特征增强，直接对齐商业结果。

# 趋势四：承担复杂度的平台级SaaS构筑协同办公的核心底座

AI 加速了SaaS的价值分化，剔除了那些仅具备流程封装作用的工具，同时，承担复杂度的平台级SaaS反而变得更加稀缺。

## 组织运行逻辑的复杂度不断攀升

### 治理复杂度

权限隔离 · 审计追溯 · 合规边界 · 数据主权

### 协同复杂度

跨部门编排 · 角色嵌套 · 冲突裁决 · 版本治理

### 行业复杂度

行业规则库 · 监管适配 · 遗留系统对接

### 流程复杂度

审批流转 · 通知分发 · 数据同步 · 格式转换

垂类SaaS

平台级SaaS

## 平台级SaaS的核心价值

企业AI建设越深入，碎片化的治理成本越高，权限冲突、数据一致性、决策溯源成为新的系统性风险。平台级 SaaS 提供统一的身份域与权限治理，是企业敢于让 AI 介入核心业务的前提。

办公协同的核心从来不是给每个员工分配一个AI助手，而是需要能够提供统一的任务流编排与运营，使组织整体动态协同的平台。

不同行业的业务逻辑差异巨大，复杂度不仅体现在知识本身，还包括行业规则与其他业务环节的耦合关系。只有承载企业数年积累的跨领域业务逻辑，才能实现行业级的精准决策。

当 AI 能够直接识别意图并自动执行标准动作时，封装好的标准化流程将被AI穿透。具备完善的底层连接能力的平台，可确保 AI 产出能无缝接入企业生产流程，避免数据断层。

# 趋势五：安全信任成为企业AI应用深度的分水岭

## 安全焦虑限制企业 AI 应用的边界

随着行业 AI 部署趋于普及，企业的数智化差距将不再取决于是否拥有 AI 能力，而取决于 AI 能够参与核心业务的程度。

决定这一应用深度的分水岭，在于安全治理能力能否构建足够的信任，以支撑企业对AI的赋权。

**用底座安全的确定性消解对 AI 的不信任感，企业才能打破赋权瓶颈，释放AI价值，提升组织智能。**

## 将安全信任机制嵌入SaaS底座，从约束转化为使能

### 数据资产层：决定AI生产要素的密度

建立完备的数据隐私与分级授权体系，在安全可控的前提下推动数据的分级调用，可加大AI调用数据的广度和深度，提升任务产出质量。

### 业务流程层：决定AI应用场景的嵌入深度

构建业务规则与合规治理框架，按业务场景、行为确立授权机制，从而使AI标准化地嵌入高价值业务链条中，演进为核心业务参与者。

### 组织决策层：决定人机协同效率与风险防控水平

建立清晰的权责边界与透明可溯的审计链条，当AI被允许在决策链条中提供决策支持，可显著提升决策精准度，降低经营与法律风险，实现组织响应速度与决策质量的跨越。

# 03

## 落地生根，驾驭组织增长 AI 协同办公与组织升级路径



## AI 协同办公与组织升级路径

G · R · O · W

战略校准  
Goals Align

资产激活  
Resource Activate

底座夯实  
Operation Base

组织适配  
Workforce Evolve

# G · 战略校准

对齐目标，梳理现有资源与业务优先级，分层推进AI协同落地



- **目标对齐，建立共识机制：**内部对齐AI协同建设与企业战略目标，梳理现有资源投入与业务优先级，制定预期见效的时间节奏
- **分层推进，定期评估效果：**分层推进，设置阶段性成果指标，定期复盘各类场景的实际见效情况，动态校准资源投向

# R · 资产激活

锁定关键场景，将存量知识转化为AI可用的生产要素

## 锁定关键场景

以战略优先场景为锚点，盘点场景所需的知识资产

- 优先锁定需要企业高频决策、业务价值杠杆高的场景
- 盘点、整合与场景相关的各类碎片知识，形成知识资产池

## 建立场景与知识的动态供给

通过驾驭工程建立场景-知识连接，打通业务流程

- 梳理场景涉及的部门、软件平台、系统权限，建立统一的访问规则
- 将各类碎片知识进行编排与映射，使AI能够基于企业真实业务环境安全、稳定运行

## 打造资产持续进化的闭环

实施“边用边治”策略，建立知识调用的业务反馈，持续调优

- 建立知识质量的业务反馈机制，成为知识资产持续调优的数据来源
- 沉淀可复用的场景知识模板，降低后续场景的启动成本

# IO · 底座夯实

选择平台级SaaS，构建AI协同能力的统一底座

## 平台级SaaS的核心特征

### 数据底座

打破数据孤岛，确保业务记录与历史知识具备全域一致性

### 流程底座

承载企业核心业务流程与知识，实现对审批与决策逻辑的精准调用

### 集成底座

具备高性能的 Agent 编排与 API 开放能力，确保 AI 能力可平滑接入现有业务

### 信任底座

基于企业级权限管控与合规治理框架，具备可充分授权 AI 的安全运行机制

## 企业选型策略

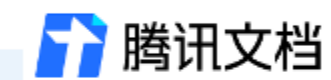
- 围绕平台级SaaS四个底座，摸清企业自身能力缺口，明确对产品各维度的权重考量
- 用关键场景进行产品验证，关注AI连接与编排业务流程、跑通场景的能力，而非单个功能点
- 评估产品可持续迭代的能力，包括技术演进路线、生态开放性等

## 案例：@ 腾讯云协同办公SaaS产品

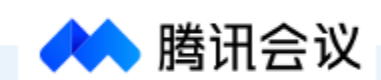
腾讯云协同办公SaaS产品突破单点提效模式，通过全面开放的AI能力，构建自动化、智能化的工作流闭环，体现的正是平台级SaaS的价值。



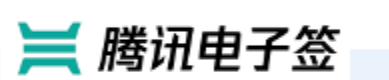
基础功能全面AI化，助力每一个业务场景都能直接用上AI，解决实际问题



人在线高效协作，AI内容生产主阵地



跨区域多场景云端沟通协作，AI记录与辅助决策，提升沟通效率



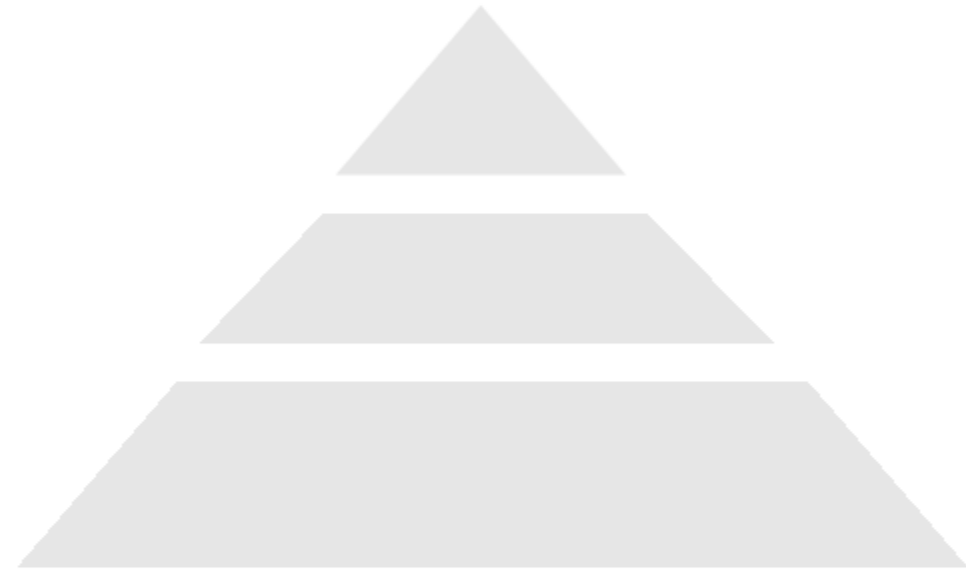
锚定流程合规，AI驱动合同全流程智能化管理



原生Agentic知识库，精准溯源问答、业务成果交付、知识自主治理，形成可复用的组织知识资产

# W · 组织适配

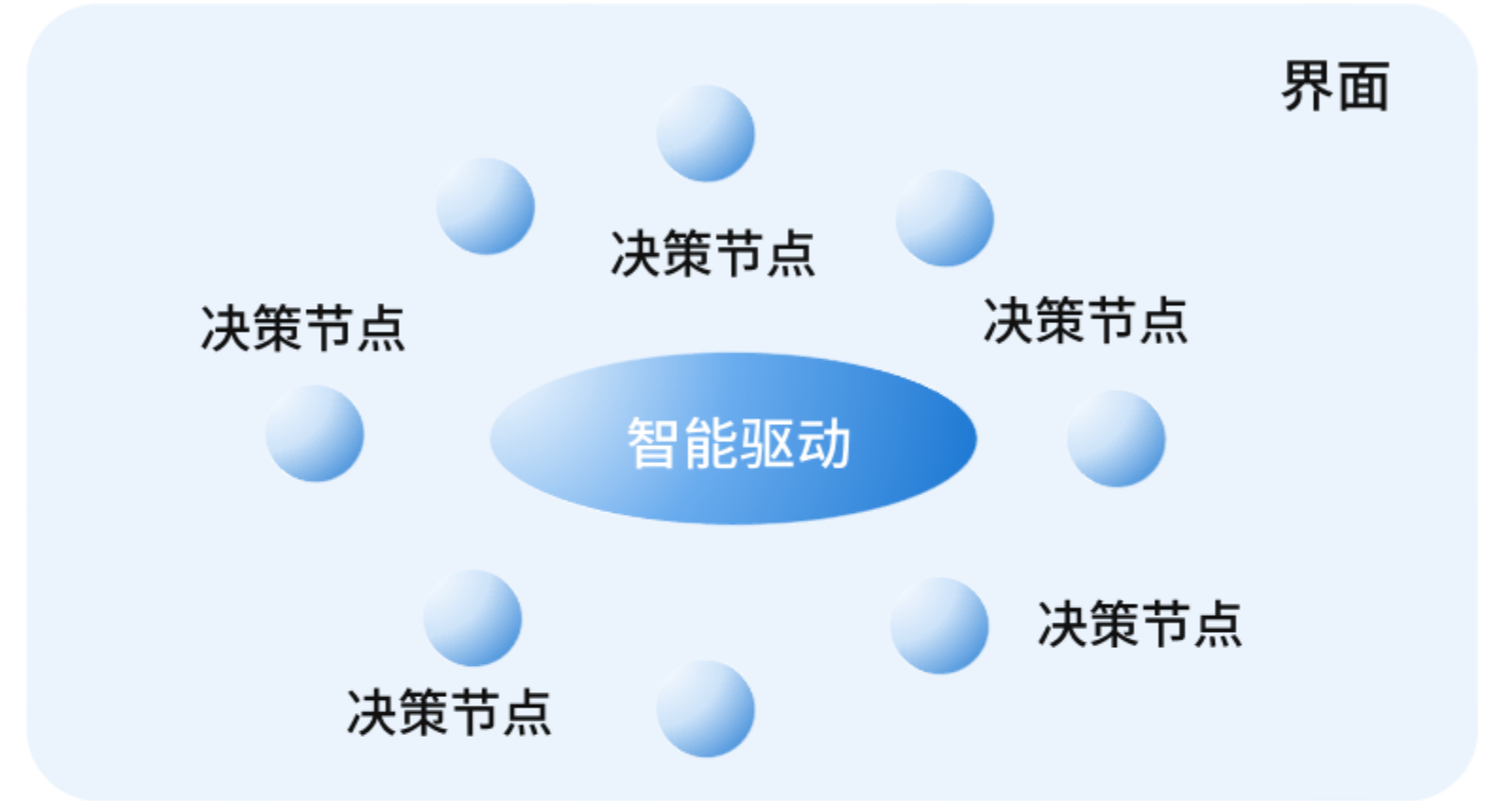
设定决策权责边界，让组织机制匹配AI协同的工作方式



层级驱动

原本由层级承载的职能，未来将向多个由个体组成的决策节点来承载，形成智能驱动的新型组织

关系



## 按风险等级划分决策权责

基于标准执行类、专业判断类、战略决策类场景进行细分，对应清晰的AI介入规则和人的责任边界

## 岗位职责优化与员工能力转型

调整岗位职责重心，培养员工定义目标、校准方向、把控质量的能力，而非掌握AI工具的操作方法

## 建立人机协同的考核评价体系

弱化单纯的工作量产出评价，强化决策与协同考评，建立为组织整体带来的知识贡献与效率提升的“协同增值”绩效目标

# 易观分析

易观旗下专注数字化市场发展及趋势研究

- 行业洞察
- 策略咨询
- 用户洞察
- 解决方案

易观分析



数字经济全景洞察

易观千帆



金融行业数字用户  
同业对标

易观方舟



全场景私域用户运营

易观社群



加入易观社群  
与行业伙伴一同交流