

AI 的实际应用

交付商业实效的实用用例



让 AI 在整个企业落地生效

了解企业如何通过他们已在使用的工具发挥 AI 的价值。

AI 并非只是炒作，而是已经悄然落地。在各行各业和不同工作岗位中，AI 已经在帮助团队提速增效、制定更明智的决策，以及更有效地处理日常工作，发挥更大影响力。但是，如何找准切入点仍是一大挑战。

聚焦实效，而非理论

本指南将重点介绍 AI 在财务、人力资源、供应链、服务等关键业务职能领域的实际用例。这些用例既非前瞻性实验，也非抽象理论，而是 SAP 客户当下运用 AI 解决问题、加速 workflow 并交付成果的具体实践。

AI 已在不同岗位、行业和团队中发挥作用。问题是：AI 能在哪些领域为你创造最大价值？

无论你是刚接触 AI，还是在现有基础上深化应用，本指南均具有实用参考价值。指南内容按业务职能分类编排，方便你快速找到与自身角色最相关的内容，并在需要探索新思路时随时返回查阅。



目录

AI 的实际应用

财务

- 5 实现付款匹配自动化
- 6 提前预测逾期付款
- 7 更快速地解决结算错误
- 8 从数据中找到一切答案
- 9 发掘数据中隐藏的洞察

人力资源

- 11 更智能地筛选人才，让工作更轻松
- 12 撰写更具影响力的职位描述
- 13 加速日常 HR 事务处理
- 14 智能设定绩效目标
- 15 准备更优质的面试

营销和电商

- 17 预测客户行为
- 18 实现销售订单录入自动化
- 19 打造个性化的购物体验
- 20 更快速地创建产品内容
- 21 利用实时 AI，实现智能客户细分

采购

- 23 实时跟踪市场动态
- 24 撰写更具影响力的职位描述
- 25 大幅缩短工作说明书起草时间
- 26 打造更加直观的采购流程
- 27 自动捕获发票数据

销售和服务

- 29 即时生成服务工单摘要
- 30 为客服代表提供智能支持
- 31 自动提取关键数据
- 32 快速掌握企业资产状况
- 33 加快处理服务请求

供应链

- 35 提高交付周期准确性
- 36 精准预测需求
- 37 利用计算机视觉技术检测缺陷
- 38 加快收货处理流程
- 39 快速识别供应链风险

结语

财务

如今，财务团队正借助 AI 驱动的洞察加快付款流程、更快解决结算问题，并精准优化外联策略。他们不再只是报告数据，而是更自信、更高效地基于数据采取行动。

实现付款匹配自动化

利用 AI 从历史模式和支付行为中学习，从而加速现金流并减少手动工作。

告别手动匹配，解放财务人力

手动匹配收款与未清发票一直是财务团队最棘手的痛点之一。这项工作既缓慢又涉及大量重复性操作，而且会随着业务增长变得愈加复杂，尤其是对于需要应对多个系统、多种货币和不同客户行为的全球性企业而言，情况更甚。

若不加以解决，这一瓶颈可能会导致财务结算延迟、现金流紧张以及波及整个企业的错误。但实际上，这种情况完全可以避免。通过采用 AI 技术，财务团队可以从被动应对转为主动管理应收账款，从而节省时间、减轻压力，并提升业务绩效。

AI 能够革新应收账款管理，使其从繁琐的后端任务转变为高效智能的工作流。通过从历史数据中学习并运用模式识别技术解析付款行为，AI 能够快速解决各种不一致问题并持续自我优化。最终，企业将能加快现金清账速度、缩短应收账款周转天数 (DSO)，并赋能财务团队进行前瞻性思考。

SAP 解决方案亮点

实现智能付款匹配，加速现金流

利用 AI 自动匹配收款与未清发票，减少手动工作并缩短应收账款周转天数。

[深入了解 SAP Cash Application \[现金应用\]](#)



提前预测逾期付款

利用 AI 从客户行为和付款历史中学习规律，提前发现潜在风险，避免升级为严重问题。

预见现金流风险

很多逾期付款是可以预测的，只要懂得识别预警信号。对于需要确保资金流动性和按时结算的财务团队而言，付款延迟会影响整个业务运营。但是，借助合适的 AI 工具，财务团队可以更轻松地识别和管理这些风险。

AI 可以分析历史付款模式和客户行为，发现逾期付款的预警信号。这样，财务团队将能主动优化催收优先级、重新调整预测数据，并加强运营资本管理。

AI 能够助力企业从被动应对逾期付款转为前瞻性地进行财务规划。财务团队将能基于数据驱动的洞察，就现金储备、投资时机以及客户条款作出更明智的决策。

SAP 解决方案亮点

利用预测性洞察，提前应对财务风险

在核心 ERP 系统中，利用 AI 提前识别逾期付款风险、提高预测准确性，并优化现金流计划。

[深入了解 SAP S/4HANA Cloud Private Edition \[ERP 私有云版\]](#)



更快速地解决结算错误

利用 AI 从模式和异常情况中学习，快速识别并解决财务结算问题。

掌控财务结算

如果期末结算因出错而延误，整个企业都会受到影响。手动排查错误的方法既缓慢又被动，不仅会给团队带来压力，还会引发合规风险，并动摇利益相关方对报告数据的信心。

AI 让这一切得以改变。通过分析历史财务结算周期，并将其与当前数据进行对比，AI 能够帮助发现异常情况，并引导财务团队直接找到根本原因，防止问题升级。

借助 AI，企业能够确保财务结算按计划进行，并提高报告流程的可信度。财务团队将能加快解决问题，减少意外情况，并获得更准确的数据，从而自信满满地完成财务结算。

SAP 解决方案亮点

加快财务结算，同时减少错误

利用 AI 检测异常情况，指导问题解决，并以更高的准确性和可靠性确保财务结算流程有序推进。

[深入了解 SAP Advanced Financial Closing](#)



从数据中找到一切答案

借助 AI，任何人都能使用日常语言查询复杂数据，并且数秒内即可获得答案。

将好奇转化为洞察

从业务数据中获取洞察通常需要专业技能或分析师的协助。这不仅会拖慢团队效率，而且洞察结果还受限于专业门槛。对于快速发展的企业而言，这是制定明智决策的一大障碍。

AI 驱动的自然语言查询功能可以消除这一障碍。通过将简单的自然语言问题转化为复杂的查询，该项技术让业务用户能够直接获取所需答案，而无需接受 SQL 或 BI 方面的培训。

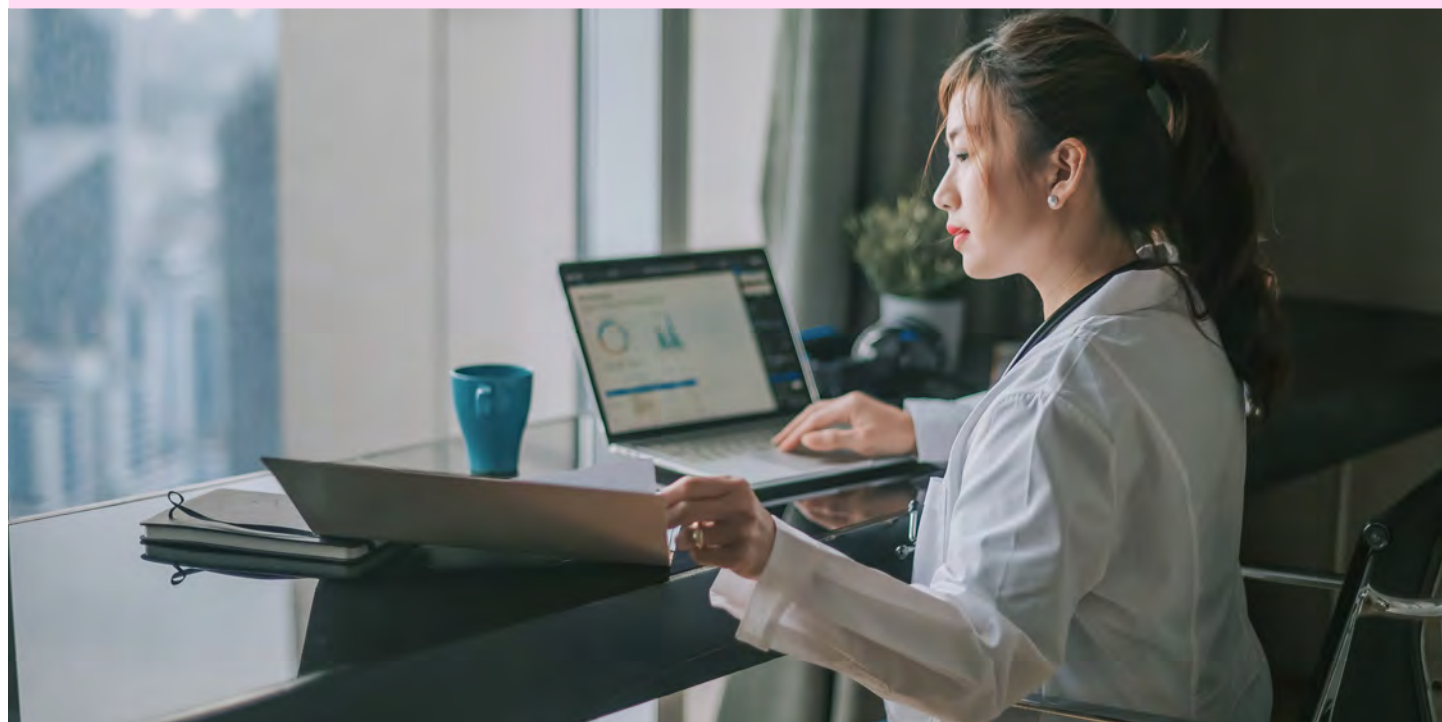
自然语言查询有助于加快决策速度并提升决策质量。团队无需技术背景即可实时探索趋势、核查绩效和验证想法。

SAP 解决方案亮点

提出业务问题，获得可执行的洞察

利用 AI 分析数据、洞悉趋势并即时获取答案，让团队能够自信地制定计划、作出决策并采取行动。

[深入了解 SAP Analytics Cloud \[分析云\]](#)



发掘数据中隐藏的洞察

借助 AI 驱动的分析功能，突破仪表盘局限，洞见趋势、信号和绩效驱动因素。

更快地制定更明智的决策

每家企业都会产生海量财务数据，但即使最优秀的团队，也难以实时从中挖掘洞察。传统的报告方式往往跟不上决策的节奏，洞察只能被滞留在电子表格或孤立的系统中。

AI 可以帮助团队厘清杂乱信息，发现人类难以察觉的关联性、异常情况和绩效趋势，将原始数据转化为及时的行动建议。

这有助于团队制定更完善的计划、作出更精准的预测，并在环境变化时更快进行调整。最终，财务团队将能以洞察引领企业发展，而不是被动应对。

SAP 解决方案亮点

利用实时洞察，制定更明智的财务决策

利用 AI，直接在核心 ERP 工作流中发掘趋势、识别异常情况和指导计划工作。

[SAP S/4HANA Cloud Public Edition \[ERP 公有云版\]](#)



人力资源

在 AI 工具的支持下，HR 专业人员能够减少主观猜测，撰写更具包容性的职位描述、按照统一的标准筛选应聘者，并设立更合理的绩效目标。

更智能地筛选人才，让工作更轻松

利用 AI 大规模评估简历、标注优秀应聘者，并减少招聘中的无意识偏见。

更快找到合适人选

对海量简历进行筛选不仅耗时，而且容易出错，优秀人才可能被遗漏，欠资质者却可能入选。这会让招聘团队压力倍增，并导致整体招聘进程延误。

借助 AI 驱动的筛选功能，团队可以基于职位要求、历史招聘数据及岗位特定洞察自动评估简历。AI 不仅能筛选简历，还会标注高潜力人才，并确保始终采用统一的标准进行评估。

这种 AI 驱动的方法可以更快确定候选名单、精准锁定优秀应聘者，并让招聘人员有更多时间专注于面试和关系建设。

SAP 解决方案亮点

借助 AI 驱动的筛选功能，更快找到优秀应聘者

利用智能工具大规模评估简历、减少偏见，并标注高潜力应聘者。

[深入了解 SAP SuccessFactors Recruiting \[招聘管理云\]](#)



撰写更具影响力的职位描述

利用 AI 撰写清晰、包容且具有吸引力的职位描述，吸引更多优秀的求职者。

赢在起点

撰写既准确又吸引人的职位描述是一项耗时的工作，且成品质量往往因撰写者水平而参差不齐。宽泛或带偏见的描述会缩小合格应聘者范围，并在招聘一开始就影响求职体验。

通过使用自然语言生成技术和卓越实践模板，AI 能够帮助招聘人员撰写高质量且具有包容性的职位描述。AI 会标出意思模糊或具有排他性的措辞，并推荐更适合的替代词汇。

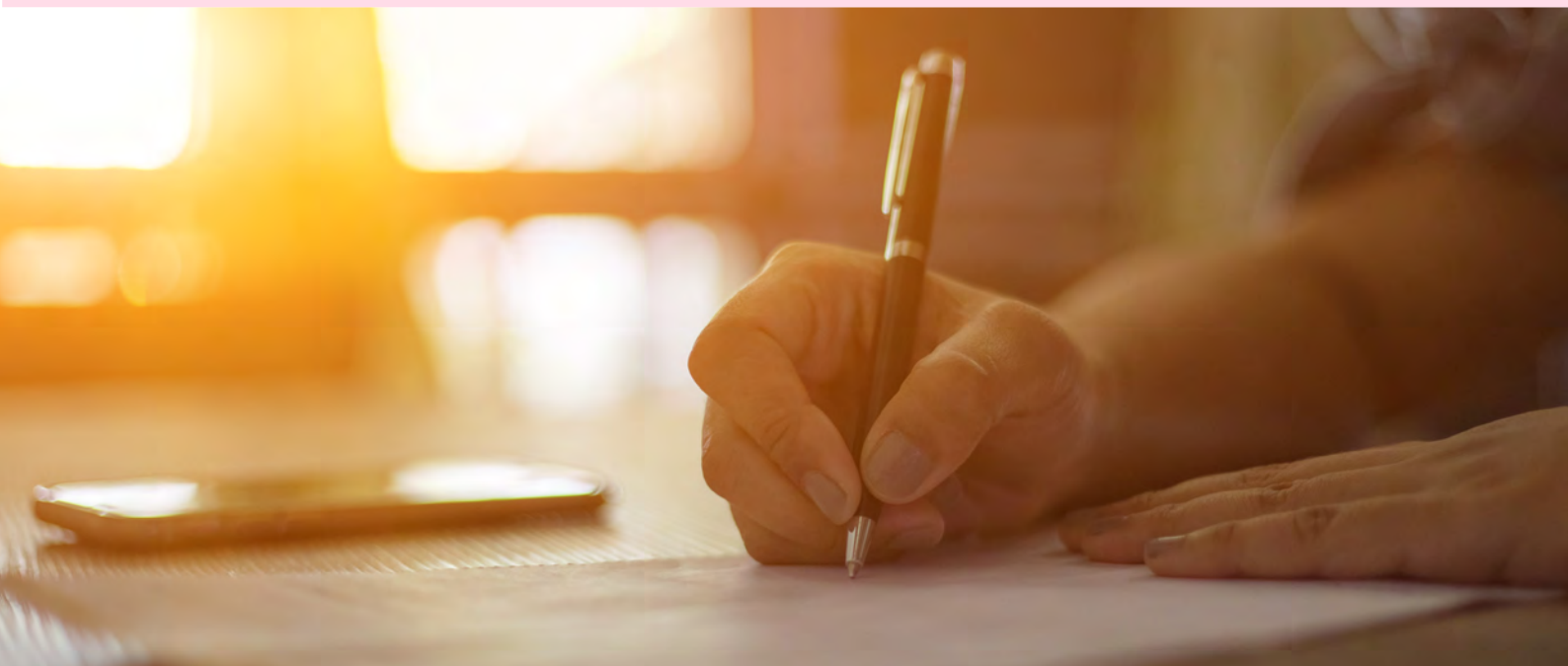
借助更优质的招聘信息，企业将能吸引更多多元化的优秀求职者，并提升应聘者岗位预期与现实情况的匹配度。

SAP 解决方案亮点

精准把控，自信管理临时劳动力

借助 AI 驱动的劳动力管理工具，清晰掌握外部人才动态、优化入职流程并确保合规性。

[深入了解 SAP Fieldglass Contingent Workforce Management \[临时员工管理\]](#)



加速日常 HR 事务处理

利用生成式 AI 快速撰写邮件、设定目标、生成摘要及其他内容，无需从零开始。

让团队无需从零开始撰写材料

从面试记录、绩效目标到政策文件和支持回复，HR 团队需要处理海量内容。手动撰写每份材料显然会拖慢工作进度。

AI 辅助写作工具会让这些工作变轻松。基于针对不同 HR 场景量身定制的提示和建议，AI 可以生成初稿，帮助团队加快工作进度，同时确保内容紧扣主题。

AI 辅助写作工具能够提高整个 HR 运营中的一致性和工作效率，并减少瓶颈，让 HR 团队能够更快推进工作，自信撰写各种内容。

SAP 解决方案亮点

在整个员工服务周期，利用 AI 为员工提供支持

从招聘到绩效管理，利用智能工具简化 HR 任务、打造个性化员工体验，并确保员工管理与业务目标一致。

[深入了解 SAP 人力资本管理软件](#)



智能设定绩效目标

利用 AI 推荐并优化绩效目标，确保这些目标相互协同、可衡量，且针对每位员工的角色量身定制。

消除目标设定过程中的无用猜测

绩效目标对于落实问责制和推动业务增长至关重要，但这些目标常常存在模糊性、不一致性或偏离实际。若缺乏清晰的指导，管理者和员工很难保持专注和协同。

AI 可以帮助简化和改进目标设定流程。通过分析岗位职责、团队优先事项及过往表现，AI 能够推荐或优化绩效目标，确保目标具体、可衡量、可实现、相关且合时。

利用这种 AI 驱动的方法，团队可以更快设定有意义的绩效目标，腾出更多时间用于对话交流、反馈沟通和绩效提升。

SAP 解决方案亮点

设定明确、协同的目标，切实提升绩效

借助 AI 创建和优化 SMART 目标，促进管理者与员工间的协同，并跟踪整个企业的目标进展。

[深入了解 SAP SuccessFactors Performance & Goals \[绩效与目标云\]](#)



准备更优质的面试

利用 AI 根据职位要求生成定制化的岗位特定面试问题。

精准提问

高质量的面试依赖于充分的准备，但招聘团队往往没有时间或工具来为每个职位定制问题。这可能导致重复性或无关紧要的对话，无法展现候选人的真实潜力。

AI 可以帮助解决这一问题，包括分析职位描述、识别核心能力，并生成结构化且有针对性的面试问题，用于评估关键技能。该技术可以帮助面试官保持专注、按照统一的标准进行评估，并在关键方面进行深入挖掘，彻底告别每次面试都要从零开始准备的困境。

岗位特定的结构化面试问题可以带来更精准的洞察、更公正的评估，并为应聘者和招聘团队创造更顺畅的体验。

SAP 解决方案亮点

利用内置智能创建定制化面试问题

借助 AI 生成岗位特定的结构化问题，帮助招聘团队按照统一标准有效评估应聘者。

[深入了解 SAP SuccessFactors Recruiting](#)



营销和电商

营销和电商团队正借助 AI 更智能地开展工作，包括高效筛选销售线索、打造个性化购物体验、规模化创作内容等，从而腾出更多时间专注于战略和创意发挥。

预测客户行为

利用 AI 自动对销售线索、客户和产品进行评分，助力团队精准锁定高意向客户并推动转化。

更快速地作出更明智的决策

无论是筛选高价值商机还是评估产品表现，时机都至关重要。但当评分依赖人工操作或完全缺失时，团队往往会陷入盲目猜测、错失关键信号或徒耗资源的困境。

AI 评分功能可以帮助团队专注于真正重要的工作。通过分析互动模式、浏览行为、购买历史及其他意向信号，AI 模型能根据转化或成功概率，对销售线索、客户及产品进行智能排序。

实时互动评分可以驱动更智能的客户细分、更迅捷的后续跟进以及更个性化的营销活动，确保在客户兴趣高涨时与他们联系。

SAP 解决方案亮点

预测客户行为，始终开展个性化互动

利用 AI 预测客户行为并触发实时且相关的营销活动，从而深化客户关系，提升各个渠道的客户忠诚度。

[深入了解 SAP Emarsys Customer Engagement](#)



实现销售订单录入自动化

借助 AI 提取、验证并录入销售订单数据，从而缩短周期时间，减少手动工作。

告别低效的订单处理

销售订单录入工作通常都是手动完成，重复性强且易出错，尤其当数据来自邮件、PDF 或扫描文档时。每一次出错都会造成延误、返工，并给客户和内部团队带来负面体验。

借助 AI，企业可以实现销售订单数据的自动采集与处理。智能文档处理技术能够提取相关信息、对照主数据进行验证，并自动填充订单字段，从而释放销售支持团队资源，使其专注于更高价值的工作。

更少的错误、更快的周期和更顺畅的交接流程，有助于提升客户体验并赋能销售团队高效运营。

SAP 解决方案亮点

利用内置智能，实现销售订单创建自动化

利用 AI 从电子邮件和 PDF 中提取销售订单数据，并进行验证和录入，从而减少错误并加快订单到收款流程。

[深入了解 SAP ERP 公有云版](#)



打造个性化购物体验

利用 AI 技术，根据客户行为、偏好和情境实时推荐产品。

增强相关性，提升业务成果

客户期望获得个性化体验，但实现大规模个性化并非易事。静态规则和笼统的推荐往往会令人失望，导致错失销售良机。

AI 驱动的产品推荐功能通过分析用户行为、购买历史及情境信号，可以在客户最需要的时刻精准推荐他们想要的商品。这将有助于交付更具相关性的体验、提高客户转化率和客户满意度。

AI 不仅能实现自动化，还具备学习和适应能力，可以帮助营销和电商团队持续优化受众定位与商品运营。

SAP 解决方案亮点

自信打造和扩展 AI 驱动的客户体验

利用预构建的模型、API 和工具，快速、安全地大规模定制智能化客户体验。

[深入了解 SAP CX AI Toolkit](#)



更快速地创建产品内容

借助 AI 大规模生成产品描述，并精准贴合品牌的受众群体、语言风格以及 SEO 目标。

规模化撰写产品文案

撰写引人入胜且风格统一的产品文案耗时费力，尤其面对数千种商品时，更难规模化推进。语气不一致或细节信息缺失都可能导致消费者流失。

AI 能够帮助团队针对每款产品，生成完整且符合品牌调性的定制化文案。通过利用规格、特性和定价等结构化数据，AI 可以创建既符合品牌语言风格又遵循商品运营规则的文案，且无需人工干预。

更优质的商品描述能吸引客户更快访问网站、提升搜索可见性，并增强客户对购买决策的信心。客户将能快速找到心仪商品，加速完成转化。

SAP 解决方案亮点

生成随目录扩展的产品描述

利用 AI 模型和 API 创建风格统一、量身定制的产品内容，精准贴合品牌调性、受众偏好和 SEO 目标。

[深入了解 SAP CX AI Toolkit](#)



利用实时 AI，实现智能客户细分

利用 AI 技术，根据客户行为、意图和转化可能性，自动创建动态的客户分组。

更快触达目标客户

手动细分客户耗时费力，而且静态分组列表难以跟上客户行为的动态变化。当受众定位滞后时，营销活动的相关性和效果便会下降。

SAP Emarsys 中的 AI 能够持续分析互动信号，例如邮件打开率、近期购买记录、页面浏览行为和流失风险，从而创建实时更新的细分群体。这些自动更新的客户分组可以帮助营销人员根据客户当前的行为（而非过时的数据）采取相应行动。

营销人员能够更快触达高意向受众，更精准地开展个性化营销活动，并提升各个渠道的营销效果。

SAP 解决方案亮点

开展个性化营销，提升业务成果

利用 AI 和内置的自动化工具，跨渠道实时推送精准契合客户需求的产品讯息。

[深入了解 SAP Emarsys 解决方案](#)



采购

采购团队正借助 AI 技术应对多变的市场形势、智能起草工作说明书，并优化寻源流程，从而化繁为简，更加快速、明确地制定可靠的决策。

实时跟踪市场动态

利用 AI 让市场趋势变化可视化，助力采购团队更快速地制定更明智的决策。

从纷繁的数据中捕捉有效信号

采购团队拥有海量的数据，但从中提炼出可执行的洞察却非易事。价格波动、供应商风险以及需求变化，无不使采购决策变得复杂。

对此，AI 可以帮助整合孤立的数据源、识别关键模式，并生成动态可视化内容。AI 让市场波动变得清晰明确，能够精准呈现变化趋势、影响成因及应对策略。

实时洞察能够帮助团队基于最新成本模型进行谈判；提前规避供应商风险，避免风险升级；并使寻源决策与市场环境保持同步，进而将复杂性转化为竞争优势。

SAP 解决方案亮点

制定并实施更明智的品类战略

借助能够提升业务价值的工具，定义采购品类，获取市场情报，并将洞察转化为行动。

[深入了解 SAP Ariba Category Management](#)



撰写更具影响力的职位描述

利用 AI 撰写清晰、包容且具有吸引力的职位描述，吸引更多优秀的求职者。

更高效地撰写更优质的职位描述

对管理外部劳动力的采购团队而言，效率至关重要，但为服务类岗位或临时岗位撰写准确的职位描述却十分耗时。手动复制粘贴操作很容易导致内容不一致，既拖慢采购进度，又会增加合规风险。

SAP Fieldglass [服务采购云] 中的 AI 可基于职位名称、技能要求、资格条件等关键内容，自动生成职位描述。其生成的职位描述清晰、合规且贴合岗位特性，既反映业务需求，也符合当地相关要求。

更快速、更统一的职位描述有助于简化采购活动、减少与供应商的反复沟通，并提升外部劳动力队伍的人才匹配度。

SAP 解决方案亮点

以清晰可控的方式管理外部劳动力

借助 AI 驱动的洞察，清晰掌握临时劳动力状况、简化采购流程并优化用工策略。

[深入了解 SAP Fieldglass Contingent Workforce Management \[临时员工管理\]](#)



大幅缩短工作说明书起草时间

利用 AI 技术，基于历史模式和项目信息，自动生成格式统一、条理清晰的工作说明书内容。

简化复杂的采购任务

起草工作说明书至关重要，但通常十分耗时。团队必须在工作范围、条款要求及交付成果上达成一致，且每次都需要从零开始。

AI 通过利用自然语言生成技术和采购数据，自动生成符合企业标准的工作说明书草案，可以显著缩短编制周期。该技术不仅能帮助团队更快达成共识，还能减少错误和疏漏风险。

由 AI 生成的工作说明书能够加快项目启动、明确预期目标，并从一开始就强化与供应商的协作。

SAP 解决方案亮点

简化工作说明书流程

通过更清晰地了解任务分配、供应商活动和员工绩效，高效管理临时员工。

[深入了解 SAP Fieldglass Contingent Workforce Management](#)



打造更加直观的采购流程

利用 AI 技术，根据角色、历史记录和业务情境推荐相关目录项目。

帮助团队开展智能化采购

在庞大的目录中搜寻所需商品通常十分费力且低效。而 AI 能够分析历史采购记录，并精准呈现用户真正需要的商品，从而优化采购体验。

AI 会基于用户角色、所在地区及采购历史，提供量身定制的建议，这不仅可以缩短搜索时间，还能助力团队第一次即作出正确的决策。

智能推荐功能可以提升采购准确性、加速订购流程并提高合规性，进而让员工采购更轻松，让企业运营更高效。

SAP 解决方案亮点

借助内置智能，为每一次采购提供指导

在员工需要的时间和地点为其呈现最相关的产品，助力作出合规且可靠的采购决策。

[深入了解 SAP Ariba Buying and Invoicing \[采购执行与发票管理云\]](#)



自动捕获发票数据

借助 AI 技术，高度准确地从 PDF 和图像中提取发票字段并进行验证。

杜绝发票返工

手动录入发票数据不仅拖慢应付账款流程，还会引发代价高昂的错误。细微的失误都可能导致付款延迟、供应商摩擦以及时间浪费。

AI 通过从供应商发票中提取关键字段、对照采购订单进行验证，以及实时识别差异，可以减轻这一负担。借助 AI 技术，团队能够以更少的手动步骤处理更多发票。

自动化发票验证能够加快付款周期、巩固供应商关系，并让团队有更多时间专注于更高价值的工作。

SAP 解决方案亮点

跨系统和供应商统一管控发票

借助 AI 驱动的洞察和自动化功能，集中处理发票，提高可视性，并加快审批速度。

[深入了解 SAP Ariba Central Invoice Management](#)



销售和服务

销售与服务团队通过借助人工智能聚焦客户最核心的需求，正在更快速地响应客户、更高效地解决问题，并规模化提供个性化体验。

即时生成服务工单摘要

利用 AI 将冗长的服务记录提炼为简洁的摘要，从而提升交接效率并缩短问题解决时间。

借助智能摘要，提升支持效率

客户服务工单通常涉及多重接触点、冗长消息链，且关键信息一般埋藏在工单内容中。人工审查不仅浪费时间，还可能遗漏关键背景信息。

AI 可以基于所有历史交互记录，自动生成清晰的结构化工单摘要。这有助于新客服快速熟悉情况、减少重复劳动并提升服务连贯性。

AI 通过总结历史对话与关键操作，助力客服人员提升问题解决效率、坚持以客户为中心，并交付更一致的服务体验，且所有这些都不会增加工作负荷。

SAP 解决方案亮点

提供一致、互联的服务体验

借助 AI 驱动的指导、简化的工单处理流程以及全渠道实时洞察，更快速地解决问题。

[深入了解 SAP Service Cloud \[服务云\]](#)



为客服代表提供智能支持

利用 AI 实时呈现推荐方案、相关内容及工作流程，帮助客服代表更快速地解决工单。

利用即时指导提高效率

客服人员需要跨渠道快速处理复杂的工单。但使用分散的系统会降低工作效率，并增加错误风险。

智能助手可以根据每次交互的情况提供实时建议、相关内容和最优后续行动指引。这些指导可以简化决策流程，帮助客服人员保持专注，无论工单多么复杂。

实时支持能够提升问题解决速度、提高客户满意度，并让客服人员有信心更轻松地提供更优质的服务。

SAP 解决方案亮点

利用 AI 驱动的洞察，提高销售绩效

借助 CRM 中内置的 AI，帮助销售代表聚焦高价值商机、自动处理常规任务，并推动收入增长。

[深入了解面向销售和服务领域的 SAP Business AI](#)



自动提取关键数据

使用 AI 从非结构化内容中提取结构化字段，从而减少手动录入操作并加快 workflows。

捕获更多数据，减少录入操作

服务请求、邮件和表单中蕴含大量有用信息，但提取关键细节却十分耗时。后端团队常常需要耗费精力重复录入客户已提供的数据。

AI 可以从非结构化文本中提取名称、产品 ID、订单号、问题类型等结构化要素，以此优化流程。该项技术能够将杂乱的录入信息转化为清洁可用的数据，且全程无需人工干预。

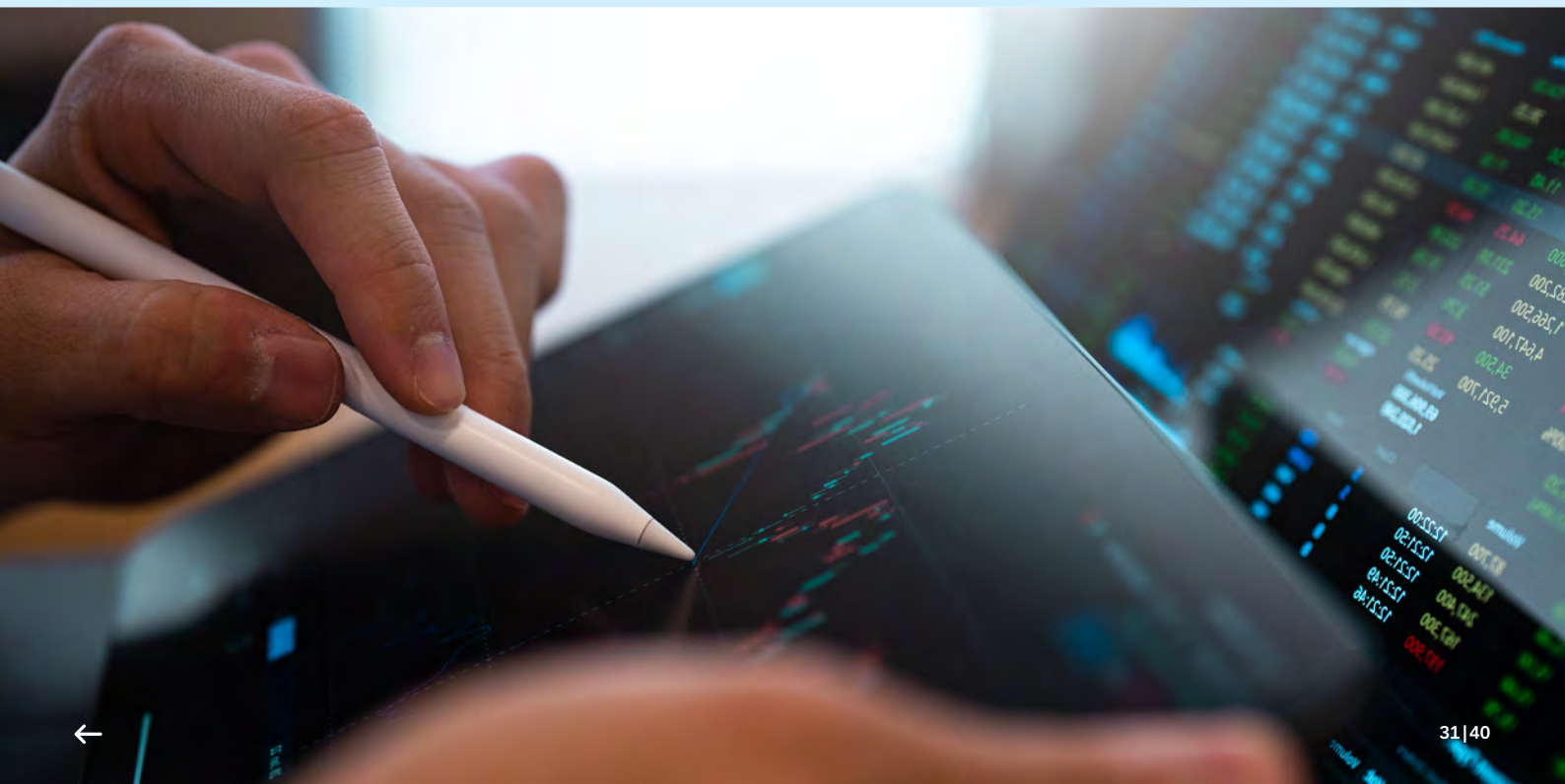
更快速、更精准的数据提取能减少返工和录入错误，让团队将精力集中在解决问题而非重复劳动上。

SAP 解决方案亮点

大规模简化复杂的服务运营

借助提升透明度与执行力的工具，跨团队、合作伙伴和系统协调服务交付。

[深入了解 SAP Enterprise Service Management](#)



快速掌握企业资产状况

利用 AI 分析设备的服务历史、使用情况与故障记录，提供有关关键设备的核心洞察。

提前预测故障

资产密集型企业的运营依赖设备的平稳运行。但设备的服务记录往往冗长且分散，导致企业难以预判何时需要进行干预。

AI 能够分析历史数据和实时数据，发现模式、识别风险并推荐预防性措施，防止问题发生。

前瞻性洞察可以减少停机时间、延长设备寿命，并帮助团队更高效地部署现场服务资源。

SAP 解决方案亮点

保持现场团队互联，确保客户满意

依托 AI 技术、移动访问和实时洞察，精准指派技术人员、提供合适工具并及时响应服务请求。

[深入了解 SAP Field Service Management \[服务管理云\]](#)



加快处理服务请求

利用 AI 技术，根据内容和紧急程度，精准理解和分派传入的服务请求。

智能分派请求，加快处理速度

传入的服务请求常采用自由文本形式（如邮件、表单、聊天消息），需人工进行分类。这不仅会拖慢整体流程，还会增加错误派单风险。

AI 可以即时解读每项请求、识别意图，并将其精准分派给对应的团队或系统。AI 还会标记缺失信息或紧急程度，确保无一疏漏。

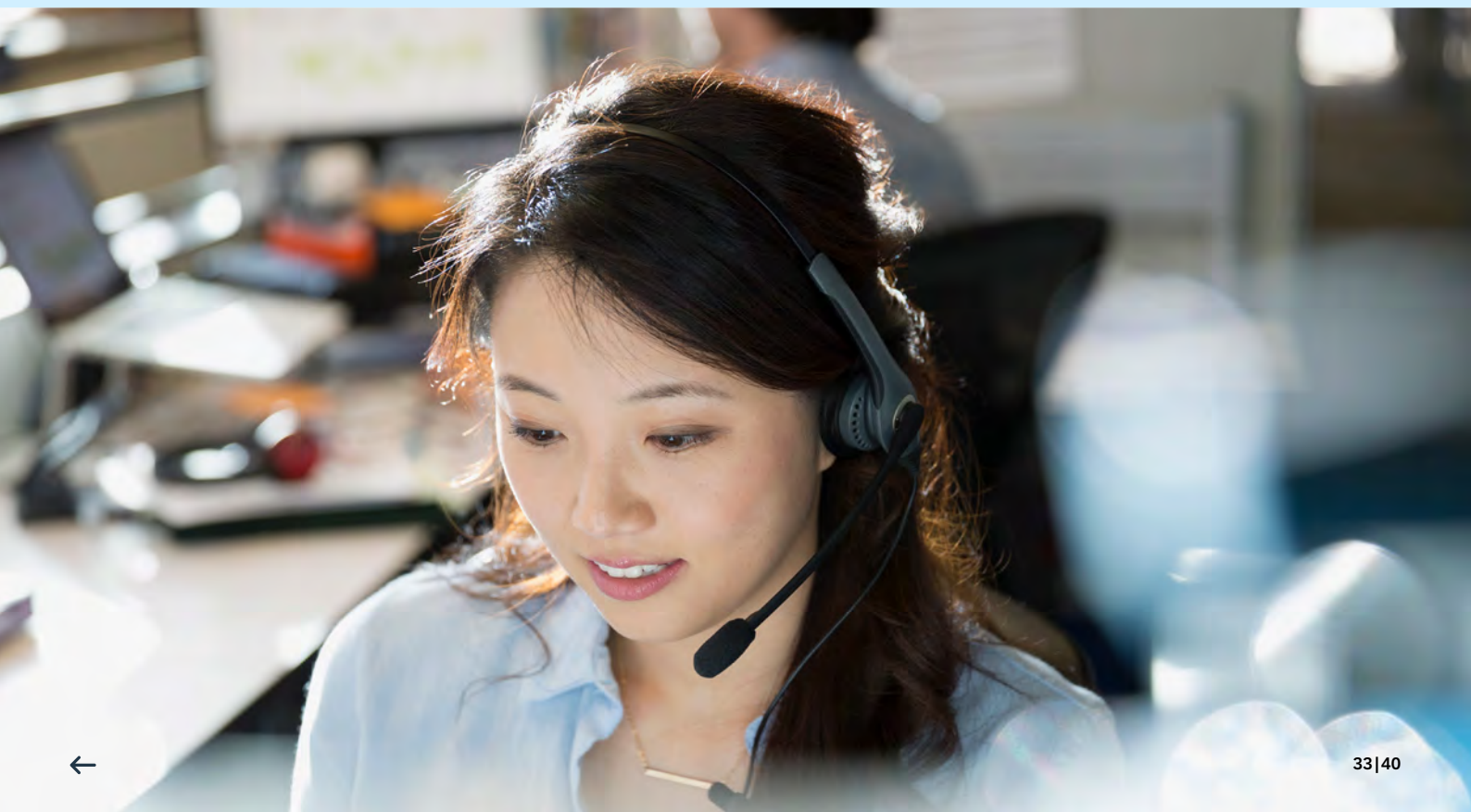
自动分派请求能加快响应速度、减少人工操作，并提升跨渠道服务准确性。

SAP 解决方案亮点

适时向客户精准推荐所需产品

利用 AI 技术，依据客户的实时行为、偏好及业务情境推荐产品，有效提升转化率与客户满意度。

[深入了解 SAP Intelligent Product Recommendation](#)



供应链

如今，供应链团队能够更精准地制定计划、提早发现风险，并在每个环节保持高质量水准。AI 能够帮助他们抢占先机，将复杂性转化为清晰洞察和实际行动。

提高交付周期准确性

使用 AI 检测并更正不准确的交付周期数据，从而减少延误并优化计划。

精准掌控供应链各个环节的时间

不准确的交付周期数据会扰乱从库存规划到客户承诺的所有环节。但面对大量的物料和供应商，保持数据实时更新并非易事。

AI 可以持续分析实际交付周期与计划交付周期的差异、标记异常情况，并推荐主数据更新方案。这能有效弥合预期与实际情况之间的差距。

准确、实时的交付周期数据有助于优化计划决策、减少缺货和延迟，并帮助团队更自信地满足客户期望。

SAP 解决方案亮点

赋能整个供应链精准制定计划

利用 AI 和实时数据，协同供应、需求和库存，从而加快响应速度，并制定更完善的计划。

[深入了解 SAP Integrated Business Planning](#)



精准预测需求

使用 AI 更准确地构建需求模型，并根据环境变化动态调整预测。

清晰洞察未来趋势

传统需求预测难以应对复杂性和波动性。计划失准会导致库存积压、销售机会流失及资源浪费。

AI 辅助预测采用机器学习技术识别规律、修正异常值，并能随新数据的涌入持续优化。相比人工操作，该项技术能够考虑更多的变量，并能实时适应需求信号的变化。

更准确的预测有助于更好地平衡库存、更快地响应市场变化，并减少供应链中的意外情况。

SAP 解决方案亮点

实时协同供应、需求和库存

借助 AI 驱动预测功能、场景计划和供应链端到端可视性，更快速地进行调整和优化。

[深入了解 SAP Integrated Business Planning](#)



利用计算机视觉技术检测缺陷

利用 AI 技术实时自动检测产品质量并标记问题。

在每个环节保持高质量

人工检测速度慢且结果不稳定。漏检可能导致退货、产品召回、声誉受损，而过度检验则浪费时间和资源。

AI 驱动的视觉检测系统可以实时分析产品与零部件图像，比人工检测更快速、更精准地识别异常。即使在数量非常多的情况下，仍能保持稳定的质量控制。

更快速、更精准的缺陷检测可以提升产品质量、增加产出量，并在整个供应链中建立信任。

SAP 解决方案亮点

将智能融入车间运营

利用基于 AI 的制造工具，连接生产数据、实时检测问题，并推动持续改进。

[深入了解 SAP Digital Manufacturing \[数字化制造\]](#)



加快收货处理流程

利用 AI 技术扫描收货单并与订单进行比对，减少差错并加快入库物流速度。

杜绝入库环节出错

货物抵达时，处理延迟会在供应链中产生连锁反应。人工匹配易出错，而货数不匹配可能导致库存问题或付款延误。

AI 能够实时比对收货单与采购订单、自动识别差异并提供更正建议。这将有效减少人为错误，助力团队及早发现问题。

更快速、更精准的匹配可以保障物料流转顺畅、提升库存准确性，并强化供应商合作关系。

SAP 解决方案亮点

加快收货处理并减少错误

借助 AI 驱动的工具，自动匹配收货单与采购订单，提升准确性并保障物料流转顺畅。

[深入了解 SAP ERP 私有云版](#)



快速识别供应链风险

利用 AI 发现供应链中的异常模式，防止其引发供应中断。

收到预警，规避意外

供应链中的小问题会迅速发酵，除非及时捕捉。然而，由于动态环节众多，企业很难依靠人工进行全面监控。

AI 通过扫描物流、库存及运营数据，精准识别意外延迟、订单模式突变或库存波动等异常情况，在问题演变为危机前及时预警。

凭借更快速的洞察，团队能及早作出响应，避免代价高昂的意外情况。

SAP 解决方案亮点

确保关键设备持续高效运行

利用 AI 和数据驱动的洞察，预测故障并优化维护策略，延长设备寿命。

[深入了解 SAP Asset Performance Management](#)



结语

让 AI 成为企业的核心驱动力

这些用例并非抽象概念，而是已经在 SAP 各种解决方案中实际运行。

从最具价值的领域着手

AI 正在帮助财务、人力资源、采购等团队解决实际问题，包括减少人工操作、优化决策质量、提升业务成果等。通过将 AI 技术嵌入到现有工具中，SAP 可以助力企业从最关键的领域着手，并以目标为导向实现规模化扩展。



了解更多

查看更多 SAP AI 用例、演示和指南。 [SAP.cn/ai](https://www.sap.com/ai)