

在制定供应链应用采购决策时，不仅要确保满足当前的内部业务需求和外部客户期望，还要考量供应链必须如何发展演进才能满足未来的需求和期望。

面向供应链的 AI 驱动型商业套件

2025 年 5 月

作者：全球供应链项目副总裁 Simon Ellis 和企业软件项目副总裁 Mickey North Rizza

引言

当前的商业环境对大多数企业而言都是一个严峻的挑战，各类中断危机都有可能影响企业的营收和盈利能力。尽管全球新冠疫情已基本成为历史，但宏观经济因素（通胀压力、对全球经济衰退的担忧、关税政策以及能源成本）仍是主要关切点。在 IDC 2025 年全球供应链调查中，超过 75% 的企业将宏观经济问题（无论是整体的经济不确定性还是具体的关税问题）列为未来五年的关注重点，而运营领导者（例如首席运营官 COO 和首席供应链官 CSCO）对这一问题的关注度更是高达 82%。

然而，影响企业运营的并非只有外部中断危机，内部挑战也同样存在。如图 1 所示，一些受访企业表示，他们的 IT 系统以传统应用/本地应用为主，既缺乏灵活性又不具备可扩展性，严重影响了响应效率。此外，越来越多的企业开始采用混合 IT 系统，整合不同的部署模式（云部署和本地部署）以及来自不同供应商的应用，从而导致系统延迟增加，响应速度变慢。

速览

关键统计数据

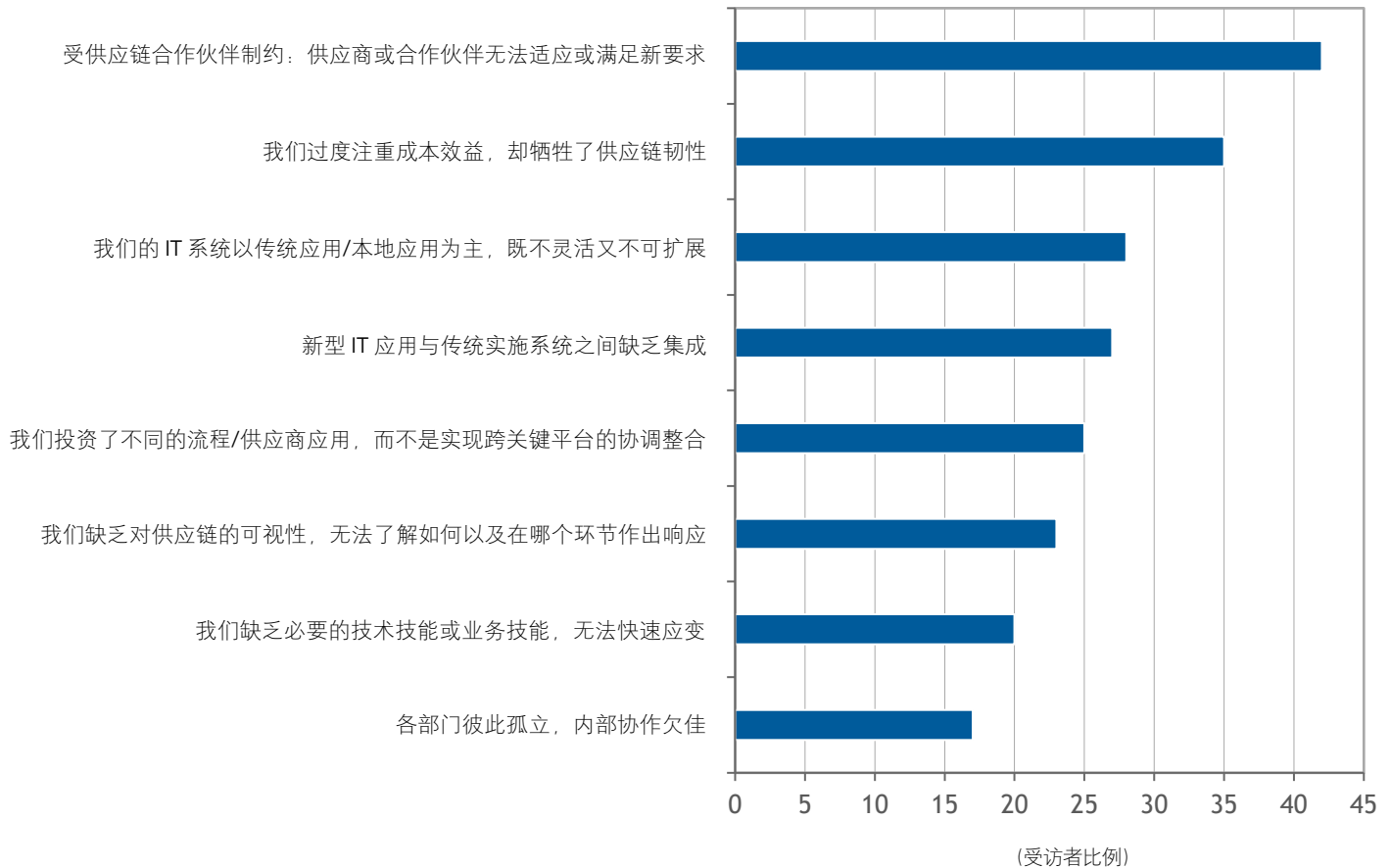
- » 82% 的运营领导者表示，宏观经济环境是他们未来五年的关注重点。
- » 60% 的供应链领导者表示，传统系统的“拖累”限制了企业应对供应链中断的能力。
- » 得益于 AI 驱动型应用的支持，35% 的企业表示创新成果的上市时间缩短了 10% 以上，37% 的企业在整体员工效率方面也实现了同等幅度的提升。

重要信息

在当前的商业环境下，企业需要在数小时甚至数分钟内制定决策，如果使用集成度低的传统工具运营业务，将导致企业竞争力日益下降。

图 1：制约供应链响应效率的因素

问：哪些因素阻碍了供应链更有效地响应市场变化/中断危机？



n = 1,848

资料来源：IDC 供应链调查，2025 年 4 月

供应链中断很少会只影响供应链的单一领域，无论是计划、仓储、物流还是直接采购领域。因此，聚焦单一领域的工具无法帮助企业提升响应能力。将人工智能 (AI)、数据和应用整合到统一的技术平台，能够帮助企业实现端到端供应链流程互联，这种集成能力正日益成为供应链绩效的关键差异化因素。不难想象，未来的供应链管理将在“应用、数据、AI”三位一体的新范式中被重新定义，三者相互赋能，共同推动业务发展。具体而言，IDC 调研显示，受访企业表示，无论从短期还是长期来看，AI 都是对供应链而言最为重要的技术。传统的 AI 和机器学习技术对于需求计划和由算法驱动的流程仍然至关重要，生成式 AI 技术正越来越多地用于管理供应链技能培训和监管合规工作，而新兴的 AI 智能体技术正成为驱动生产力变革的新引擎。在 IDC 2025 年供应链调查中，超过 37% 的企业通过应用 AI 来优化业务流程和提升员工能力，将生产力提高了 10% 以上。

IDC 明确表示，供应链应用将从“智能体主导”向“智能体替代整个功能领域”演进，最终发展到“智能体开始取代整个应用系统”的阶段。不妨将每个智能体视为持续实时通信与学习的专业 AI 服务。这些智能体作为协同网络运作，彼此进行信息交互。需求的突然变化会触发以下联动响应：供应链计划智能体重新分配生产资源，财务智能体更新预测结果，而人力智能体则会生成增员建议。所有这些都通过前文所述的统一数据中台和稳健应用系统同步完成，实现多智能体的无缝协同。

这种业务影响广泛波及多个职能部门，不论是首席财务官寻求在适度业务增长与业务盈利能力之间达到平衡，首席采购官力图提升供应商绩效并管控采购风险，还是首席运营官/首席供应链官希望识别供应链中断风险并快速作出响应，从而尽可能降低中断影响或把握新的业务机遇。没有哪个职能部门能够免受运营中断的影响，而一套既能协调又优先考虑速度与敏捷性的集成工具将给所有职能部门带来价值。

多年来，各企业一直向 IDC 表示，其长期战略是通过迁移至集成的 IT 系统套件，更有效地应对内外部挑战。尽管短期优先事项常常会阻碍企业实施其长期战略，而且坦率地说供应商提供的工具并非总能满足需求，但这一长期目标如今已不再是愿景，而是正在成为现实。

供应链优先事项

一段时间以来，供应链应用的采购行为和需求一直在不断变化。接连发生的全球/区域性供应链中断持续暴露出供应链中长期存在的“裂痕”，并加速了供应链领域的变革。在制定供应链应用采购决策时，不仅要确保供应链满足当前的内部业务需求和外部客户期望，还要考量供应链必须如何发展演进才能满足未来的需求和期望。首席运营官和首席供应链官及其团队面临的最大挑战在于，如何获取兼具深度和广度的精准数据与洞察，以全面了解供应链的实时动态、准确制定被动响应与主动预防措施，并快速高效地落地实施，从而确保持续稳健的供应链运营能力。最近，一位高科技行业的供应链负责人在接受 IDC 调研时表示：“数据和分析能力方面的不足导致我们难以及时依据充分的信息制定供应链决策。很多时候，我们不得不依靠直觉和经验做出重大决策，而这些决策有时正确、有时错误。因此，我们需要的是触手可及的精准数据和智能洞察。”

对于首席供应链官来说，解决这些供应链数据挑战是他们的优先事项和投资方向。具体包括：

- » 打破阻碍广泛知识共享与数据应用的供应链业务流程及数据孤岛
- » 赋能供应链运营人员在所需时间内轻松获取数据分析洞察
- » 提供可由供应链部门或至少 IT 部门以外的非技术人员轻松快速部署和操作的集成系统（同时为部分用户提供高级功能选项）
- » 借助相关产品及解决方案，显著提升供应链部门从运营数据中提取智能洞察的能力
- » 提供顶尖的数据安全保障
- » 确保成本/定价与所购解决方案创造的价值相匹配

除了这些战略目标，让更多战术或运营角色能够更高效、更有效地完成工作任务也至关重要。负责供应链运营的人员会在供应链的特定领域担任战术或运营角色，并聚焦其角色面临的挑战和机遇。例如，仓库经理最为关注的是能够针对仓库内库存和产品流动，为其提供更强大的分析功能的工具和应用。而运输经理则更关注如何借助工具和分析技术，更好地制定计划并调度卡车。也就是说，运营人员希望借助能够提高工作效率和成效的工具，出色地完成本职工作。尽管他们可能在理念上认同整体供应链战略的重要性，但其首要关注点始终是解决日常工作中的具体挑战，以及如何运用数据与分析技术更高效地达成这一目标。

利用 AI 驱动型商业套件，提高供应链效率和韧性

IDC 将商业套件定义为一系列互联互通且无缝集成的软件应用，这些应用可以在整个企业实现一体化运行。借助这类套件，企业可以协调和整合数据，充分利用特定功能/应用，并优化人工智能的效能。人工智能可以为企业带来的竞争优势，在很大程度上取决于流程智能对应用的赋能程度，以及可用数据的范围/规模。具体包括：

- » **全面的数据：**企业推进运营数字化转型时，拥有从体量和质量两个角度协调并整合数据的能力非常重要。快速制定决策固然至关重要，但孤立的职能部门/流程以及分散的系统和数据往往会阻碍能力转型的进程。
- » **应用协同与集成：**在 IDC 看来，应用供应商往往难以阐明 AI 如何给企业带来竞争优势；但答案似乎显而易见，卓越的功能将成为实现差异化绩效优势的基石。通过协同应用并将其集成到具有市场领先性能的统一套件中，企业可以利用由数据驱动的洞察，更快速地制定决策，进而提升业务绩效。
- » **AI 赋能：**未来三到四年内，生成式 AI 和代理式 AI 的进步发展将推动应用升级至全新阶段，届时大多数可用产品和服务将通过智能体驱动的功能实现增强和扩展。借助集成式商业套件，企业可以更轻松地实现这一转型。事实上，在 IDC 近期的一项 AI 调查中，近半数受访者将引入生成式 AI 功能视为保留当前供应链应用的重要驱动因素。

如果无法预测供应链中断，就必须具备快速响应能力。换言之，企业要在可预测时未雨绸缪，在不可预测时敏捷响应。那些能够更早预见中断并更快作出响应的供应链将在竞争中脱颖而出。一位高科技行业的供应链计划经理近期向 IDC 表示：“尽管我们的供应链拥有可视性高和协作紧密的关键优势，但我们仍在持续寻找技术工具来进一步提升计划决策的速度。”此外，利用更强大、更紧密集成的供应链工具，企业在供应链运营方面可以获得显著优势。仅就 AI 而言，35% 的企业表示创新成果的上市时间缩短了 10% 以上，37% 的企业在整体员工效率方面也实现了同等幅度的提升。

结语

随着供应链中断频发，如果使用集成度低的传统工具运营业务，将会导致企业竞争力日益下降。在当前的商业环境下，企业需要在数小时甚至数分钟内制定决策，因此 IT 系统的拖累已然不可容忍。

现代应用依托统一平台整合数据与快速发展的 AI 工具，正日益成为企业标配。IDC 建议，各行各业不同大小和规模的企业积极探索此类平台，充分释放其对供应链及整体业务的变革潜力。正如 IDC 多年研究表明，供应链一旦中断，业务也将停摆。

分析师简介



Simon Ellis, 全球供应链项目副总裁

Simon Ellis 现任 IDC 集团副总裁，负责管理美国制造业洞察、美国能源洞察和全球供应链战略业务，专门为客户提供有关制造/能源战略、供应链数字化转型、可持续发展、云迁移、网络和生态系统设计方面的咨询服务。Ellis 与最终用户企业、供应链企业和技术提供商合作，利用 IDC 的定量和定性数据集总结卓越实践并制定战略。在供应链实践方面，Ellis 密切关注供应链执行实践，同时为供应链计划和多企业网络战略实践做出了巨大贡献。



Mickey North Rizza, IDC 企业软件项目副总裁

Mickey North Rizza 现任 IDC 企业软件项目副总裁。Mickey 主管企业应用和战略方面的研究服务，并领导一支分析师团队，专门负责 IDC 下一代企业应用研究，包括数字商务、员工体验、企业资产管理和智能设施、ERP、财务应用、HCM 和薪资核算应用、采购、专业服务自动化、基于项目的其他解决方案软件、供应链自动化以及人才招聘和战略。

赞助商寄语

SAP Business Suite 代表企业管理的未来。这是一款模块化的云解决方案，将关键业务应用、实时数据和先进的 AI 无缝集成于同一系统中。借助 SAP Business Suite，ERP 云和业务应用能够生成丰富的可靠数据；SAP Business Data Cloud 能够统一协调这些数据并进行情境化处理，将其转化为可立即采取行动的洞察；而 SAP Business AI 则搭载 SAP 的 AI 智能体协调器 Joule，可以利用这些洞察实现自动化运营，简化跨职能协作，并加速制定更明智的决策。这种集成式方法由 SAP Business Technology Platform [业务技术云平台] 提供支持，形成了一个持续创造价值的闭环，能够帮助企业提升效率，推动创新，并增强整个企业的业务敏捷性。借助 SAP Business Suite，供应链领导者可以跨采购、财务、运营、HR、销售和 IT 等所有关键领域无缝开展协作。从首席运营官到首席财务官，每位高管都依赖供应链来获取洞察，包括风险、预计成本和收入方面的洞察，为员工提供安全的工作环境，并优化运营技术架构的总体拥有成本。

深入了解[面向供应链团队的 SAP Business Suite | SAP](#)

IDC Custom Solutions

本文内容改编自 www.idc.com 上发布的现有 IDC 研究报告。

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, USA
电话：508.872.8200
传真：508.935.4015
blogs.idc.com
www.idc.com

本出版物由 IDC 定制解决方案 (Custom Solutions) 团队创作。本文所提供的观点、分析数据和研究成果均摘自由 IDC 独立开展和出版的更加详细的研究和分析报告，注明了具体赞助供应商的除外。IDC 定制解决方案团队采用多种格式提供 IDC 内容，以供不同的公司发布。本 IDC 材料须经 IDC 授权许可方可对外使用，使用或发布 IDC 研究报告并不表示 IDC 认可赞助商或被许可方的产品或战略。

国际数据公司 (IDC) 是在信息技术、电信行业和消费科技领域，全球领先的专业的市场调查、咨询服务及会展活动提供商。IDC 在全球拥有超过 1,300 名分析师，他们具有全球化、区域性和本地化的专业视角，对 110 多个国家/地区的技术和行业发展机遇及趋势进行深入分析。IDC 的分析和洞察帮助 IT 专业人士、业务主管和投资机构制定以事实为依据的技术决策，实现其核心业务目标。

©2025 IDC 版权所有。未经授权，严禁复制。保留所有权利。[CCPA](#)