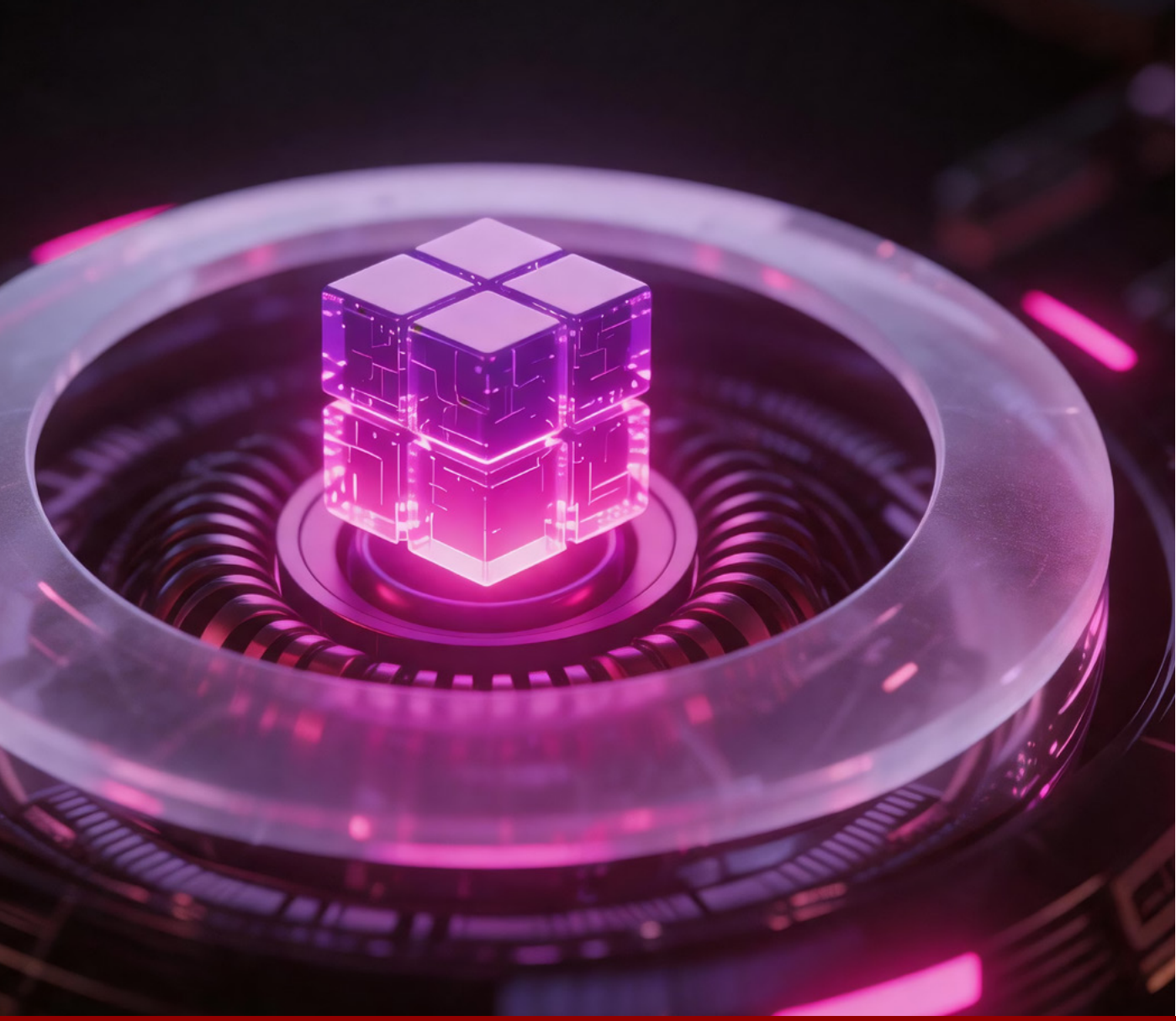


数字核心：AI时代企业竞争的新底座

文 韩必立、吴一江博士

提要

AI正在重塑企业创造价值的方式，也让传统技术架构的局限日益显现。企业亟须构建能够支撑持续创新的数字底座，助力降低技术复杂度，推动AI深度融入业务，持续释放增长动能。

当今企业面对的是一场持续性变革。经济不确定性、通胀压力、劳动力结构变化与消费者需求波动，不断考验着企业韧性；地缘政治紧张、监管趋严和供应链重构，亦让全球化运营变得更加复杂；与此同时，人工智能（AI）、智能体等前沿技术的快速演进，也为企业增长带来新的可能。埃森哲调研发现，82%的高管认为2026年的变革程度高于一年前，71%的企业领导者将投资数字工具列为应对变化的首要策略[1]。

然而，投资技术并不意味就能收获技术价值。我们发现，企业普遍期待技术投资能够提升营业利润，开辟新的收入来源，AI、生成式AI等技术也由此成为IT投资的重点；然而，只有13%的企业坚信自身具备有效利用生成式AI所需的数据战略和数字核心能力[2]。多数企业仍受制于僵化的系统、低效的IT流程，以及因长期积累的技术债务而不断推高的变革成本。

构建支撑重塑的技术底座已然势在必行。

什么是数字核心

过去，企业通常先制定业务战略，再由IT部门配置系统、开发应用，为既定业务流程提供支持。但在AI时代，技术不仅支撑业务执行，也开始参与产品设计、流程优化、客户交互甚至商业模式创新。企业能做什么、如何做，以及多快能够做出调整，越来越取决于技术底座本身的能力。

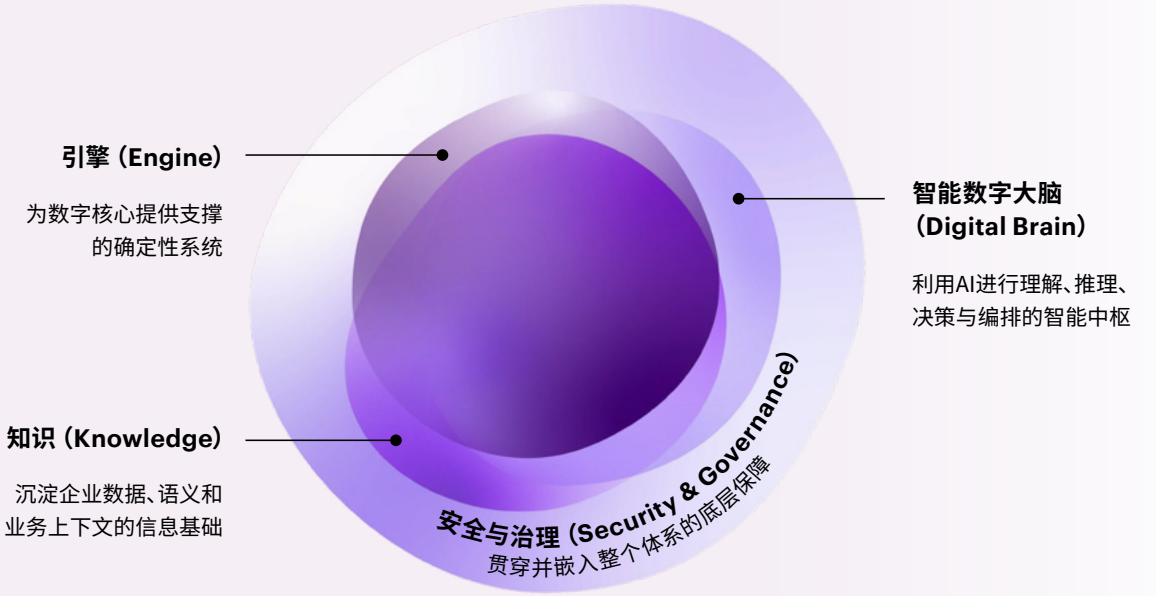
这意味着，企业需要超越单个系统升级或局部数字化项目，建立能够持续适应变化、承载创新并创造价值的技术底座——这正是我们提出“数字核心”（Digital core）的背景。

“数字核心”并非某一个平台、某一种云环境，也不是企业现有技术资产的简单叠加，它是企业通过系统性地组织应用、数据、AI、云基础设施等能力，而形成的一套安全、灵活、可互操作的技术基础。其价值在于降低系统之间的摩擦，加快新技术的应用，使企业能够紧跟市场变化节奏开展创新。

1. 埃森哲变革脉动调研，埃森哲，2026年1月，https://www.accenture.com/in-en/insights/pulse-of-change。
2. 《构建数字核心，推进全面重塑》，埃森哲，2024年10月18日，https://www.accenture.cn/cn-zh/insights/technology/reinventing-digital-core。

传统技术架构往往围绕大型核心平台层层叠加应用，随着时间推移，系统之间形成大量点对点连接，数据分散在不同数据库和数据仓库中，最终形成难以拆解的复杂网络。数字核心以全新的方式组织企业现有与新增的技术能力，通过引擎（Engine）、知识（Knowledge）和智能数字大脑（Brain）三大维度，将业务执行、企业认知和智能决策有机连接起来（见图一）。

图一 数字核心的构成



引擎：让企业能够可靠运行

引擎是数字核心的支撑层，由基础设施、应用系统、平台和工程能力组成。它承担着处理交易、执行规则、连接系统和推动运营的职责。

过去，引擎主要围绕稳定性、可靠性和可预测性而设计。随着智能体开始参与业务流程，系统还需要支持更加动态的任务执行、工具调用和流程编排，企业需要的不再只是可靠和安全的系统，而是一个能够快速组合、灵活调整并适应变化的运行环境。

- **云与基础设施**：在AI时代，基础设施正在演变为企业智能化运营的运行环境。云、算力、存储、网络以及分布式数据平台共同构成AI应用和智能体运行的基础能力层。面对更高强度的计算需求、更低时延的交互体验，以及跨云、边缘和本地环



境的分布式部署，企业需要重新构建基础设施架构，同时兼顾数据主权、系统韧性、合规治理和成本优化等要求。与此同时，AI也开始深度参与基础设施自身的运营管理，通过自愈系统、自治运维和智能可观测性等能力，实现自动监测、预测和优化，使基础设施从被动支撑转向主动进化。

- **应用与平台**：ERP、核心交易系统以及行业平台依然是企业价值创造和业务执行的核心载体，也是企业规则、流程和数据得以落实的关键场所。AI可以生成内容、提供建议，甚至辅助决策，但真正的交易执行、规则应用和业务落地仍然发生在这些核心系统之中。未来的平台也不再只是服务于人与系统之间的交互，而将成为连接人、应用和智能体的协同环境。通过API、事件驱动架构以及智能体运行机制，企业能够构建更加流动、智能和自动化的业务流程，让人和AI在同一业务体系中协同工作。
- **软件与平台工程**：软件与平台工程是推动引擎层持续演进的关键能力。AI正在重塑整个软件开发生命周期，从需求分析、功能设计、代码开发到测试验证、运行监控和持续优化，智能体都能够深度参与其中，并在反馈循环中不断学习和改进。人的角色则逐步从具体任务执行者转向目标设定者和结果管理者，负责定义业务意图、约束条件和治理规则。与此同时，平台工程通过构建统一、标准化、安全且可观测的技术平台和工具链，为开发团队和智能体提供一致的开发与运营环境。其价值不仅在于提升效率，更在于为企业建立持续创新和快速演进的能力，使技术体系能够随着业务需求和AI能力的发展不断升级。

知识：让AI真正理解企业业务

在AI时代，企业需要的不只是可访问、可治理的数据，更需要具备业务语境的数据。企业必须理解客户、产品、合同、资产、政策、风险、流程和交易之间的关系，以及这些关系背后蕴含的业务含义。

这一层不仅包括数据产品、数据目录、数据质量管理和数据血缘等传统能力，还包括本体、分类体系、知识图谱等语义结构，用于定义企业数据真正代表的含义。更重要的是，知识层正进一步扩展至上下文与记忆领域。检索增强生成、事实依据与来源追踪、上下文管理，以及支持智能体长期记忆的技术，正在帮助企业将分散的信息转化为可供AI理解和使用的业务知识。

随着AI逐渐普及，知识正在成为企业最重要的差异化优势之一。模型能力将日益趋同，智能体框架也会越来越普遍，但企业独有的知识体系难以复制。企业对客户的认知、业务流程的实际运作逻辑、影响关键决策的信息，以及不同业务环节之间最有价值的关联关系，都属于难以被外部获取的核心资产。

智能数字大脑：让企业能够动态判断和行动

智能数字大脑是数字核心中的智能层，也是当前最受关注、最能激发企业转型想象力的部分。它由AI模型、编排能力以及智能体共同组成，负责理解意图、结合上下文进行推理，并以更加动态和灵活的方式推动工作完成。

然而，智能数字大脑并不是孤立存在的AI层。脱离知识层的模型只能提供通用能力；缺乏对引擎受控访问能力的智能体，也无法真正介入业务流程；而编排能力则必须同时理解企业知识与执行环境，才能在成本、效率和投资回报之间取得最佳平衡。

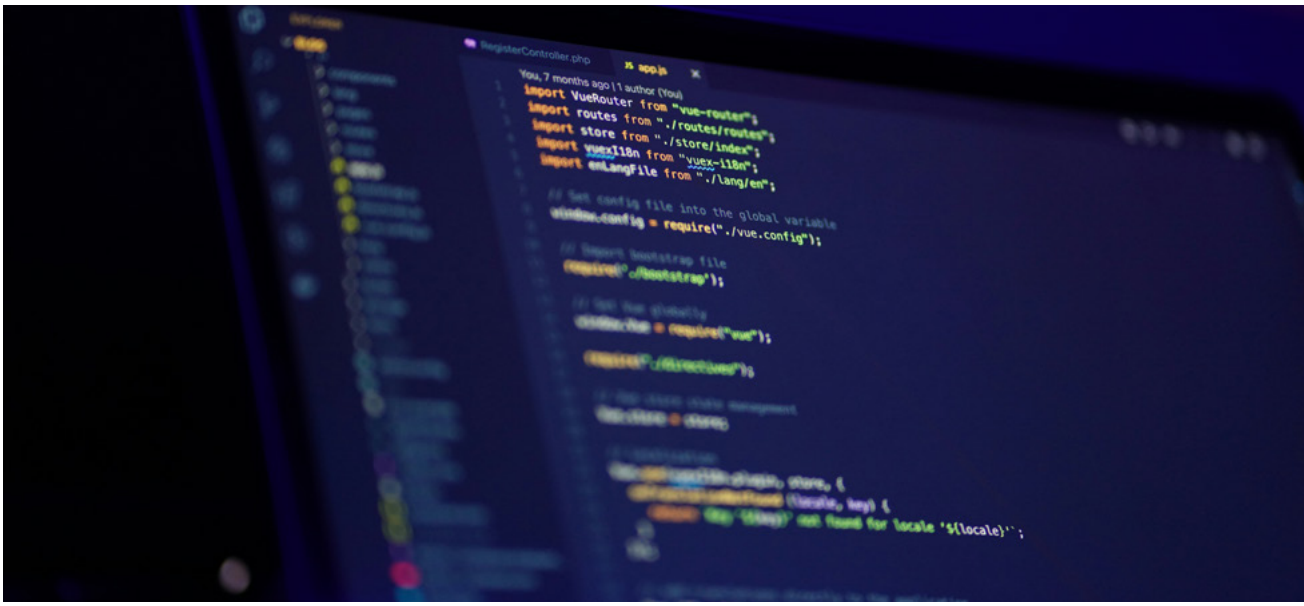
这恰恰是许多企业当前对AI的认知误区所在。真正具有变革意义的价值，从来不只是获得某个先进模型，而是让模型能够基于可信知识开展推理，并通过受控连接进入企业运营体系，推动实际业务发生变化。这也是智能数字大脑区别于传统分析系统或自动化系统的关键所在。

过去，流程由人预先定义，结果由人进行解读，下一步行动也由人做出决定。而智能数字大脑采用的是一种更加动态的模式：根据任务需要选择最合适的模型、获取最相关的上下文、协调多个智能体协同工作、调用不同工具，并在必要时交由人类参与决策。

在这一过程中，智能体开始成为企业运营中的新参与者。它们有时扮演个人助手的角色，有时负责协调跨部门流程，有时在明确授权范围内代表企业完成具体工作。

安全、治理与集成：让智能在规则下运行

贯穿数字核心的，是安全、治理与集成能力。AI时代所需的信任和韧性，越来越需要从技术底层构建，并逐步转化为业务连续性保障和利益相关方信心，从而为AI的大规模应用奠定基础。





- **安全与身份治理**：随着数字大脑和智能体逐步进入企业核心运营体系，安全体系面临全新的挑战。传统身份认证和权限管理大多建立在“使用者是人”的假设之上，而未来企业将出现越来越多自主运行的智能体和非人实体，它们同样需要具备身份、权限和责任边界。与此同时，AI也带来了全新的安全风险，包括数据投毒、提示词注入、模型窃取以及恶意工具调用等新型攻击方式。企业需要从保护系统和数据，扩展到保护模型、智能体及其交互过程，在更复杂的环境中建立可信、安全和可控的运行机制。
- **数据与模型治理**：企业不仅需要了解数据来源、质量和使用情况，还需要持续掌握模型的版本、行为表现、访问权限以及决策逻辑。特别是在越来越多决策由AI自主完成的情况下，数据质量和模型治理直接影响业务执行结果的准确性、可追溯性和可解释性。数据治理和模型治理因此成为确保知识层、数字大脑和业务执行体系保持一致运行的重要基础。
- **集成与治理运营**：集成能力决定了数字核心能否真正发挥作用。API、事件流、工作流和其他连接机制，不仅用于连接传统应用，也用于让AI、智能体和企业业务系统在明确的边界下协同工作。如果没有可靠的集成，AI可能只能停留在独立的聊天界面；如果缺乏安全与治理，智能体的行动能力也可能转化为新的业务风险。与此同时，现代治理需要具备更强的动态适应能力，能够跟随业务、技术和AI能力的发展实时调整规则、权限和运行机制，在促进变化中管理风险，而不是依靠阻碍变化来实现管理。这种能够兼顾敏捷性与可控性的治理体系，将成为数字核心持续发挥价值的重要保障。

对于企业而言，数字核心的现代化并不存在唯一方案或起点。每家企业都需要识别自己在数字核心中的优势所在、亟待提升的领域，以及在AI时代持续重塑过程中最值得优先投入的关键维度。企业不必等待一切准备就绪，也不必推倒重来，但必须迈出第一步。AI时代的领先优势不会属于观望者，而将属于那些率先重塑数字核心、将技术潜能转化为业务价值的企业。

韩必立
埃森哲大中华区数字核心事业部总裁

吴一江博士
埃森哲大中华区数字核心事业部技术战略转型资深总监

业务垂询：contact-us@accenture.cn