

AI 规模化部署 最佳实践

2025 年 6 月



AI 落地:理想与现实的差距



→ AI 将重塑未来工作模式，这已然是企业领导者们的共识。当下，各类企业都已经在至少一项业务职能中积极运用了 AI，并且大多数企业计划在未来三年加大在 AI 方面的投入。

72%

的企业表示在至少一项业务职能中应用了 AI 技术¹

92%

的企业计划在未来 3 年增加 AI 投资¹

→ 然而，即便 AI 的投入和广泛应用已成常态，多数企业仍然没有找到成功实现规模化部署的路径，难以将真金白银的投资变为切实的商业回报，而且规模越大，这一矛盾就越是突出。

71%

的企业称面临严峻的应用挑战²

12%

的公司如今已真正从 AI 投资中获得回报³

→ 高管们坦言，绝大多数生成式 AI 计划距离全面落地还有很长的路要走，许多 C 级高管对公司生成式 AI 目前的能力也缺乏足够的信心。

1%

的企业高管称其公司的生成式 AI 部署已达到“成熟”水平⁴

22%

的 C 级高管对其公司 AI 生成式的能力感到“非常自信”⁴

本电子书阅读指南

本电子书的目标是帮助企业跨越 AI 落地应用的鸿沟,自信地应对各种挑战,在 AI 时代行稳致远。为此,Google Workspace 采访了 20 位来自“AI 应用领军企业”的领导者,并结合自身经验,为您提炼出 10 项最佳实践。在这些最佳实践的指引下,企业将能成功实现规模化、高回报的 AI 落地。

在每项最佳实践中,都将包含:

- 1 价值解析
- 2 真实成功案例分享
- 3 企业适用性考量

综合所有这些内容,我们将为您提供一个**清晰、实用的 AI 规模化部署行动框架**。希望本电子书能开启我们更深层次的合作对话,在新的办公时代,让 Google Workspace 成为与您并肩前行的伙伴。

最佳实践真实案例来自以下领军企业:



ADORE ME

AIRBUS



.monks



Rentokil



Uber



规模化成功应用 AI 的最佳实践

01

植根企业文化

第 5 页

02

明确指派负责人或
推广大使

第 6 页

03

制定治理指导方针

第 7 页

04

专注于具体的应用场景
和业务成果

第 8 页

05

设定佐证与衡量指标

第 10 页

06

平衡业务影响与部
署复杂性

第 11 页

07

建立沟通、培训和
奖励机制

第 13 页

08

契合团队与用户需求

第 15 页

09

不断打磨和改进
框架

第 16 页

10

制定转型路线图

第 17 页

01 植根企业文化

价值解析

将 AI 技术融入团队现有的文化肌理，让部署过程自然、流畅，并与团队既有的工作方式保持一致。

执行建议

- 结合现有规范，将 AI 部署与现有流程相结合，让变革平稳过渡
- 建立公司内部推广机制，通过圆桌讨论、精英小组、应用竞赛等形式，达成以下目标：
 - 推动落实 AI 驱动的改进，并融入工作流程
 - 表彰那些让公司在生成式 AI 应用领域保持领先地位的创意解决方案
- 表扬员工在使用生成式 AI 方面的出色表现，强调 AI 是赋能工具，而非取代员工

CulturePartners 与斯坦福大学的研究表明，企业的目标、战略与文化若能高度统一，营收增长可达到

 **319%**⁵

核心成效



潜移默化

将有关生成式 AI 的信息融入现有规范，自然而然地提升认知



全员投入

与公司价值观挂钩，培养员工对 AI 技术的认同感



积极预期

营造期待氛围，为新解决方案的顺利落地做好准备



长远布局

确保生成式 AI 的应用保持长期价值，与公司愿景同步



持续创新

鼓励员工不断调整和优化未来解决方案，推动解决方案持续迭代

ADORE ME

Adore Me 的战略副总裁分享了他们如何将 Gemini 融入到日常工作文化当中：⁶

“我们举办了图片生成‘提示词 PK 赛’，由两个人编写 Gemini 提示词并展示结果，其他人投票选出优胜的提示词。这有助于让更多用户学会如何高效使用和优化我们现有的提示词库。”

02 明确指派负责人或推广大使

价值解析

一位强有力的推广大使能够争取到各方支持，建立一个围绕变革与反馈共同行动的核心

执行建议

- 找出能力最强的团队，为其分配职责，并设定清晰明确的目标
- 指派推广大使，分配到各个业务部门和区域，致力于消除孤岛效应和定制应用场景
- 提前制定明确的治理政策和最佳实践，确保公司上下同心协力、步调一致

 49%

的员工在独自摸索如何使用 AI²

核心成效

小型企业



获得高管层的支持

提升项目关注度，与领导层的战略要务同频，赢得高管层支持



快速扫清障碍

加速决策，消除内部阻力

大型企业



团队专属推广大使

协助团队负责人在业务部门内部推广解决方案



专人专项

指派专人负责生成式 AI 的部署与应用



Admiral 公司的架构总监 Gabriel Munoz 分享了他们在公司内部应用 Gemini for Workspace 的经验：

“首先做个小规模测试，这样你就能更好地了解这种技术和它的价值。同时，让公司各个部门的人员都参与进来，帮你找到所有可能的应用场景。让热忱于此的人参与，能帮你扛过许多难题。对我们来说，这意味着 IT、数据、财务、合规、法务和人事部门都要一起参与进来。”



价值解析

在合规与灵活之间找到平衡点，既能赢得注重安全的团队的信任，又能保证在让企业避免不必要风险的前提下，安全地进行创新实验。

执行建议

- 提前**制定**相关政策与程序，从一开始就明确使用生成式 AI 工具的规则，打消企业在数据隐私、安全以及行业合规方面的顾虑
- 明确**规定绝对禁止的行为与应予鼓励的行为
 - 提供**具体场景说明，通过真实案例向比较谨慎的员工阐释如何在规范内安全地进行尝试
- 解决特殊监管顾虑**，对于一些受严格监管的行业，指导企业员工根据特定法规要求使用 AI

尽管 95% 的企业都在投资 AI⁷，但

仅有 11% 

的企业表示真正落实了 Responsible AI 实践⁸

核心成效



安全使用解决方案

制定清晰的规则，确保在安全可控的条件下使用 AI 工具



明确使用许可

明确 AI 应用的“安全区”，引导员工正确地使用生成式 AI 工具



打消团队成员顾虑

让谨小慎微的用户也能放下心来，自信地拥抱和使用生成式 AI

Google

Google 制定了“AI 营销十大安全护栏”，其中涉及了数据隐私、算法偏见、AI 生成内容的透明度以及合乎道德地使用预测分析等关键领域。例如：

护栏 3

无刻板印象或偏见

使用多样化的数据集来训练 AI 模型，并定期审计，谨防产生歧视性内容。

护栏 6

确保 AI 生成内容的真实性

如果公开发布的内容是 AI 生成的，必须清晰披露，以赢得公众信任。

专注于具体的应用场景和业务成果

价值解析

从解决具体问题入手，企业能更清晰地阐明生成式 AI 工具除了能提升营收利润外，还能带来哪些实实在在的好处。

执行建议

- 评估应用成效应从多个维度入手，不应只关注营收利润
- 聚焦战略优势，将“员工技能提升”和“工作环境改善”等作为留住人才和提升品牌声誉的关键驱动因素，而非次要福利

核心成效



提升产出能力

无需增加人手或工作量，即可实现规模化生产



简化集成

基于对现有产品套件的了解，用户能够快速适应新工具



定义清晰的应用场景

通过示例清晰地阐释解决方案如何实现预设的创意目标



行业定制的解决方案

这款工具是为创意和艺术工作者专门打造，从而提升了用户的整体接受度



获得高管层认可

向领导层明确展示工具带来的具体成果，用事实证明投资物有所值

Google

Google 的 AI 应用理念是：敢于彻底颠覆“最佳实践方法”，从零开始构建，哪怕是要全面重塑整个工作流程。

“非公开着陆页”便是有力的证明。以往，它需要多个团队花费数周反复打磨。对于依托生成式 AI 技术的非公开内容页面，我们只花了几小时就重新设计了整个流程。我们从内容设计、CRM 到数据分析，从头到尾重构了整个营销技术体系，让所有环节完美联动。



继续阅读下一页，了解不同规模企业的更多真实示例

根据企业规模，选择最佳应用场景

找准与企业规模和需求匹配的生成式 AI 应用场景，并制定明确的效果衡量指标，让生成式 AI 从“实验尝试”变成“可靠的业务增长引擎”。

真实示例	成果
小型企业 着眼每一位全职员工，让生成式 AI 成为其“能力倍增器” - 关键指标：因有生成式 AI 辅助而获得技能提升，每名全职员工都能胜任多种职能角色 - 影响：无需增加员工人数，即能填补公司内的岗位空缺	 实现资源利用最大化 探究如何让每一名员工都能胜任多种角色，从而让数量有限的全职员工发挥更大作用
中型企业 提升人员效率，减少招聘需求 - 关键指标：全职员工产出增长，生活质量也随之改善 - 影响：缩减用人成本	 精简员工队伍 将产出增长与全职员工的薪资挂钩，明确生成式 AI 投资的价值
大型企业 今天节省的时间，成就未来的价值 - 关键指标：在关键流程中节省时间 - 影响：初期收益预示着长期潜力，替代指标与盈利能力提升息息相关	 不断完善的论证依据 自信地追踪早期成功指标，未来的利润增长自然水到渠成

价值解析

设定衡量指标后再开始部署，这样才能有效验证成效，证明进一步投资的合理性，并负责任地扩大部署规模

执行建议

制定基准和可衡量指标（例如，节省的时间、产出量等），在开始部署前就针对受影响的工作流程完成这一操作

- 详细记录现有工作流程，为部署后效果评估设定参照点

设定成功阈值（例如，新流程节省的时间、每周产出量增长百分比），并商定一个切实的目标达成时间

- 聚焦于清晰的产出标准，让领导层能够更恰当地评估解决方案的成效和推广潜力
- 绘制合理的目标达成时间线，设定公司的期望值



41%

的公司难以衡量其 AI 计划带来的真正影响¹⁰

核心成效



应用场景验证

明确证明 AI 有能力胜任预期的应用场景操作



从效果出发，规模化推行

只有当 AI 工具的效果达到预期时，才投入资源在整个企业范围内全面推行

Sports Basement

30-35%

 回复用时缩短

证明 AI 的价值，要用数据说话。在 Gemini 的帮助下，体育用品零售商 Sports Basement 的客服团队几乎能够秒回客户，撰写回复的用时缩短了 30-35%。



在最新发布的白皮书《在组织中采用内置 Gemini 的 Google Workspace》中，Google Workspace 提供了一个框架，并在一个章节中专门介绍了潜在的衡量指标。[点此阅读全文](#)

06 平衡业务影响与部署复杂性

价值解析

避免过于复杂化，优先选择容易实现的目标。这样有助于快速取得成功，帮助团队树立信心，为后续更广泛地采用生成式 AI 奠定基础。

执行建议

评估解决方案的优势与部署挑战，选择既能带来突出影响、又能管理可行部署的工具

确定哪些功能对员工确实有用，确保每一份投入都物有所值

- **优先**上线那些易部署的功能，即使它们不是影响最大的，也要先取得一些“小胜利”来鼓舞士气
- **先易后难**，将更为复杂的功能留到后面部署，让第一步走得更顺畅



阅读下一页，了解适合不同规模企业的关键策略

核心成效

小型企业



高效部署

聚焦回报相对最高的领域，优化部署效率



后续可选方案

将不同工具之间存在的更多细微区别整理成表格，以供未来研究

大型企业



广泛的适用性

让所有职能部门的团队都能看到生成式 AI 的好处



避免做“无用功”

帮助部署负责人将资源用在适用范围最广的领域

Google

在 Google，许多团队都会使用一个简单的优先级矩阵，根据商业价值、可操作性及技术可行性来规划潜在的 AI 应用场景。那些能够迅速见效的“短平快”项目一般会优先上线，用来证明投资回报率；而那些重大风险投资项目，则要等到打好基础、让用户建立足够信心之后再行跟进。”

适合不同规模企业的关键策略

中小型企业团队精简，适合快速部署和迭代生成式 AI，而大型企业则应在优先保证稳定性的前提下，有选择地扩大规模。

	部署策略	影响程度			详细解读
		中小型企业	中型企业	大型企业	
部署最佳实践的 总体重要性	提前制定清晰的治理政策/实践				对于生成式 AI 治理框架尚不成熟的企业，应更加重视在部署前 制定清晰的政策 。
	将责任交给适应性最强的员工				若资源有限， 可能无法组建完整的卓越中心 (CoE) 。所以，要确保将部署生成式 AI 所涉及的新职责交给能力最强的团队，并且让他们清楚知道自己要做什么
	在各业务部门和区域指派推广大使				企业可以招募一批解决方案推广大使，让他们在内部做非正式推广，以此 打破部门之间的壁垒与地域隔阂
	精挑细选小规模测试工具				对要进行小规模测试的解决方案和供应商，务必做足功课，确保员工 仅测试那些对企业具有明确潜在价值的工具
	测试期间不要更换试用人员				应让最初选定的用户参与小规模测试的完整过程，这样才能 了解最真实的用户使用情况
	发挥企业的敏捷优势，快速迭代				在精简的小团队里，评估一个解决方案的价值会更加容易 ，也能更快地调整推广策略和成功标准
	善用普遍可获取的资源				对于小型企业而言，如果没有专门的解决方案代表支持，可以 善加利用免费资源 （例如，在线视频、白皮书等）来协助培训工作

中小型企业 = 50-99 名员工；中型企业 = 100-999 名员工；大型企业 = 1,000 名员工以上

最佳实践对生成式 AI 部署的影响

高

中

价值解析

主动宣传、精准培训、持续认可，为生成式 AI 的落地创造积极势头；减少阻力，促进整合，激发创新尝试

执行建议

- 做好预热，在新的生成式 AI 工具上线之前，采用清晰有趣的方式进行预告
- 提供培训，在新工具上线前后，为用户提供上手实操、功能演示和问答论坛等培训活动
- 善用免费资源，如果没有专门的解决方案代表支持，可以善加利用网上的免费教程、视频和博客
- 以游戏的方式，寓教于乐，让大家在玩的过程中熟悉工具、大胆尝试
- 建立奖励机制，用公开表扬、奖品或晋升机会，奖励尝鲜者以及做出突出贡献的员工



继续阅读下一页，了解不同规模企业的更多真实示例

核心成效



解决方案参与度提升

由于潜在弊端较少且优势突出，这会促使更多用户使用该解决方案



提示工程培训

让用户更清晰地了解如何通过好的提示得到更优质的 AI 输出



寓教于乐

以游戏的方式，既能提高用户参与度，又能达成其他有价值的目标



表扬出色的生成式 AI 产出成果

建立鼓励机制，奖励那些能够高效使用生成式 AI 的员工



应用场景创新

帮助用户大开脑洞，思考还可以将 AI 应用在哪些潜在的应用场景中

ATB

ATB Financial 团队制作了一个短视频，并录制了一系列课程，来展示 Gemini 应用中的“Gem”功能如何简化季度绩效评估工作。¹²

“已经有 900 多名团队成员看过我们的培训视频，而且观看人数还在不断增加。”

ALEX MANDRUSIAK
技术进步绩效教练

07 建立沟通、培训和奖励机制

接上页

量身定制培训策略

企业规模决定了不同企业在 AI 培训策略上的细微差异，因此，应考虑采用最有效的解决方案，以达到预期成果，例如：

真实示例	成果
小型企业 聘请外部讲师，采用定制化方案 • 拥有深厚的专业知识，知道如何激发员工对使用工具的兴趣 • 制作专属行动手册，方便持续培训 • 从应用场景出发，在全公司范围内开展培训	 定制化的培训体系 以公司的关键应用场景为核心，制定一套独特的培训方案
中型企业 充分利用公开资源 • 汇编博客、YouTube 视频等资源 • 易于获取的员工资源 • 无需额外的资金投入	 低成本的教学指导 在实现培训成果的同时，最大限度地减少资金投入
大型企业 供应商支持与专属内部资源双管齐下 • 供应商持续、深入的参与 • 由专业团队精心设计的课程 • 为持续培训提供专项资金支持	 贴心周到的协助 利用既有的合作关系，最大限度地获取应用方面的支持

08 契合团队与用户需求

价值解析

根据不同团队的技能水平和面对变革的开放态度,量身定制个性化的生成式 AI 部署策略,可确保不让任何一个人掉队,并最大限度地提升整体采用率

执行建议

- **贴合实际**, 将沟通和培训内容与各团队的实际情况相结合, 最大限度提升团队成员的关注度和参与感
- **考虑用户**的不同特点(比如对软件的熟悉程度), 量身定制切合需求的培训资源
- **了解各种**不同的顾虑, 这些顾虑可为信息传达和制定相关准则提供参考依据

核心成效



积极的口碑传播

当用户分享自己的成功经验时, 会自然而然地带动起大家的热情和支持



防止孤岛效应

促进协作, 确保对解决方案的认知不局限于特定团队



佩珀代因大学在内部推广 Gemini 时, 启动了一项**变更管理计划**来解决大家的疑问和担忧。他们的推广大使不仅提供技术支持, 还带去了甜甜圈! 推广大使们挨个走访每个部门, 分享 Gemini 的培训工具, 为大家加油打气, 还送上了美味点心。¹³



09 不断打磨和改进框架

核心成效

价值解析

AI 的世界日新月异。只有不断优化生成式 AI 的战略和目标,才能使企业始终走在全面转型的长期道路上。

执行建议

- **复盘**过往经验,从过去的部署中汲取教训,以此改进未来的解决方案选择和部署方法
- **收集**更多的指标和工具评估结果,以便更清晰地论证现有生成式 AI 部署的价值
- **培养**创新文化,多关注有创意的实验,多发掘新的应用场景
- **跟上**变化的速度



优化的方法论

不断打磨企业的生成式 AI 实践,消除部署和应用过程中的各种障碍



获得实用分析洞见

提供一系列切实可行的行动要点,供领导者在制定未来框架时反复推敲改进



形成进步文化

培养不断进步、追求更优质的生成式 AI 成果的团队心态



保持高层关注

让部署负责人能够持续吸引高层关注生成式 AI 的未来应用



拥抱变化

帮助企业理解:只有保持敏捷,才能适应这个不断变化的生成式 AI 时代



TELUS 团队借助 Workspace 的频繁更新,鼓励成员不断探索新功能。

“每个季度都有新功能上线,这既能帮助我们团队提高工作效率,也让我们养成不断尝试新事物的习惯。为了取得长期成功,我们必须把这种习惯保持下去。”¹³

STEVE BANICK
企业 IT 服务与支持副总裁

价值解析

一份清晰的阶段式路线图，能让大家对生成式 AI 的前景充满信心。它能建立信任，统一预期，带领团队稳步完成转型的每个阶段。

执行建议

- 清晰阐明在从小规模测试到全面部署的整个过程中，所涉及的关键差距、行动事项、节点以及时间线
- 传达路线图，让所有员工都清楚地知道接下来会发生什么，以及每一步行动的重要性
- 鼓励创新，同时主动解决员工可能有的担忧，以此来建立信任，推动对新技术的使用
- 保持灵活性，这样在生成式 AI 的起步阶段，企业才能保持足够敏捷

仅有 35%

的高层领导表示，他们的公司已制定了全面规模化的 AI 落地路线图¹⁴

核心成效



统一未来预期

让用户了解，生成式 AI 在不久的将来会如何影响整个企业



聚焦重点任务

集中精力，优先执行最重要的生成式 AI 行动事项



各种规模的企业都常常因未能设定清晰的预期或基准而面临挑战，这进而也阻碍了企业对解决方案价值的有效评估。

不同规模企业的常见失误

	部署策略	影响程度			详细解读
		中小型企业	中型企业	大型企业	
部署失误的总体影响	没有为生成式 AI 设定准确的预期				利益相关方未充分意识到新的生成式 AI 解决方案将能带来什么，或者不了解何时能看到成果
	部署前未制定基准				对于受生成式 AI 影响的工作流程，没有妥善记录关键指标（例如，完成时间、每周循环次数），无法供未来比较
	无法适应不断变化的生成式 AI 格局				有些企业部署了生成式 AI，但未能持续优化相关政策和流程，因此面临应用受阻以及落后于适应性更强的同行的风险
	对解决方案的宣传未能触达所有员工				由于协调不足，向员工宣传解决方案的努力不足，导致公司局部对解决方案的了解不深
	没有人机协同，无法验证生成式 AI 的输出质量				一种解决方案的用户越多，用户在未经适当验证的情况下，盲目信任潜在不准确输出的风险就越高
	无法充分获取解决方案的使用情况数据				企业没有使用一套成熟的方法来追踪解决方案的使用情况，从而阻碍了对采用情况的分析和策略的迭代
	过度依赖初期部署的解决方案				由于投资成本高昂，一些企业在部署后不太愿意去探索其他工具或进行迭代，从而导致落后

中小型企业 = 50-99 名员工；中型企业 = 100-999 名员工；大型企业 = 1,000 名员工以上

常见失误对生成式 AI 部署的影响

高

中

实用 Google 培训资源, 助您快速入门

- [Google Workspace 学习中心](#), 提供有关以下重要主题的最新操作指南:
 - [Gmail、Google 文档等产品中的 Gemini](#)
 - [Gemini 应用](#), 包括如何创建 [Gem](#)
 - [NotebookLM](#)
 - 我们最新的视频制作应用 [Google Vids](#) 及其他产品
- [Google Workspace 在线讲座库](#), 提供关于 Workspace 及其应用、功能、应用场景等方面的专家建议
- [Gemini at Work 网络中心](#), 其中包含详细的[角色专属应用场景](#), 方便团队成员查找量身定制的指南
- [Google Cloud Skills Boost](#), 提供自助式课程, 方便您了解集成 Gemini 的 Workspace 的关键功能
- [Google Workspace 电子书](#), 其中详细介绍了 Workspace 中 AI 赋能的应用, 以及这些应用如何改变工作效率与协作方式
- [《Google Workspace: AI 办公应用指南》](#), 其中逐个应用为您展示了如何在 Workspace 中使用 AI



[点击此处注册](#), 免费观看我们的“AI 实战”系列课程

Google Workspace

开启企业转型之旅

- 阅读[博客](#)
- 阅读[提示指南](#)
- 阅读[《在组织中采用内置 Gemini 的 Google Workspace》](#)
- 阅读[帮助中心](#)文章
- [订阅我们的简报](#), 详细了解 Gemini at Work
- 如要详细了解有关采用生成式 AI 的最佳实践, 请访问我们的[管理员帮助中心](#)
- 详细了解企业如何利用 Gemini 解锁新的增长机会
 - [客户案例](#)
 - [来自 50 个州的 50 个案例](#)

开始使用

联系销售团队

来源

1. McKinsey, [《The State of AI》](#), 2025 年 3 月
2. The Writer, [《Generative AI adoption in the enterprise》](#), 2025 年
3. PwC, [《2024 Cloud and AI Business Strategy》](#)
4. WSJ Intelligence, [《2025 CXO Tech Agenda》](#), 2025 年 3 月
5. CultureParnters 与斯坦福大学联合发表, [《Adaptive Alignment on Purpose, Strategy, and Culture is the TRUE Driver of Business Results》](#), 2023 年
6. Google Workspace 博客, [《How Pepperdine University, Pennymac, and Adore Me use Gemini for Google Workspace to Focus on what they do best》](#), 2024 年 10 月
7. EY, [《EY research finds AI investment is surging, with senior leaders seeing more positive ROI as hype continues to become reality》](#), 2024 年 7 月
8. PwC, [《2024 US Responsible AI Survey》](#)
9. Deloitte, [《The State of GenAI》](#), 2024 年 8 月
10. Google Workspace 客户成功案例, [《Goodlord: Growing quickly and securely by powering a workforce with Chromebooks》](#)
11. Google Cloud 博客, [《How to build an effective AI strategy》](#), 2024 年 10 月
12. Google Workspace 博客, [《Beyond the Prompt: ATB Financial's 5 tips to drive Workspace with Gemini adoption》](#), 2025 年 4 月
13. Google Workspace 博客, [《Cloud Next Recap: 20 ways our customers outdo themselves using Google Workspace》](#), 2024 年 4 月
14. EY, [《Execs double down on AI: explore 5 AI adoption strategies for success》](#), 2025 年 7 月