2026 全国甲方 IT/AI 选型大会

ManageEngine

卓豪

AI 智能运维解决方案

卓豪（中国）技术有限公司

演讲人：解决方案部（浙江）-刘佳全

2026 年 10 月

从「救火式运维」到「智能自治」

AI 驱动的企业运维智能化跃升

以 IT 服务管理为核心，覆盖监控、终端、安全、流程的 AI 运维生态体系

让运维从「被动响应」走向「主动预测」，为企业降本增效提供可落地的智能化路径

卓豪：30 年专注 IT 运维管理，方案可信赖、可扩展

以产品和技术驱动的软件公司，坚守不融资不上市，专注产品研发与客户服务

1996	30 年	19000+	80%	150+	$10亿+	近70%
公司成立	运维管理领域深耕	全球员工	技术人员占比	遍及国家	年销售额	500强企业

卓豪成立于 1996 年，拥有 19000 多名员工，其中 80% 为技术人员。作为一家国际化的企业，在 20 多个国家和地区设有分支机构，为企业及个人提供专业、丰富的云端企业管理软件，助力企业数字化转型升级。

产品演进：从电信级网管到 AI 驱动的企业管理平台

1996
电信级网管
奠定网络与系统可观测性的技术底座

2002
企业级 IT 管理软件
进入企业 IT 管理与运维工具领域

2005
在线办公 SaaS 平台
形成从部署到 SaaS 的完整产品矩阵

2026
AI 智能运维生态
生成式 AI 与智能体驱动自主运维

1.3亿+ 全球用户　　**20%+ / 年** 应收增速　　全球18+数据中心

增长与收缩同时发生：企业的运维压力正在叠加

现代工厂已从单一自动化设备升级为高度互联、数据驱动的复杂生态系统

01 降本增效

年营收目标逐级分解，IT 预算成为最先被压缩的成本项之一，运维投入难以随业务规模同步增长。

02 人员精简

运维团队规模不增反降，一人兼顾网络、终端、账号、应用多条线，重复性事务挤占核心工作。

03 维稳加剧

ERP、MES、SCADA 深度耦合，业务上线节奏加快，任何波动都可能放大为产线停摆风险。

三大结构性挑战：

IT 与 OT 深度融合

管理系统与控制设备紧密耦合，微小波动可能引发连锁反应，导致整条产线停摆。

数据爆炸与孤岛并存

海量数据分散在不同系统，格式不一、标准各异，数据价值难以被挖掘和利用。

连续性要求极致化

运维体系必须具备极高的可靠性、实时性与预见性，才撑得住业务的连续运转。

破局之道：凝聚一套运维体系，消除“散沙”

压力不会自己消失——能改变的，是我们承接压力的方式

压力的本质：三个彼此叠加的断层

01 流程割裂

工单、监控、终端各自闭环，跨团队协作只能靠人肉衔接

02 数据孤岛

指标、日志、资产分散在不同系统，故障复盘缺少统一依据

03 安全敞口

账号、权限与终端补丁缺乏闭环，风险敞口随规模持续扩大

工具越买越多，问题却总在原地 —— 缺的不是又一个工具，而是一套能把人、流程、数据串起来的体系

卓豪的答案：用一套体系，同时回应这三个断层

一体化

服务台、监控、终端、身份与安全
在同一平台打通，不再逐个系统拼凑

可落地

30 年运维领域积累，产品成熟、
交付路径清晰，而不是概念验证

AI 原生

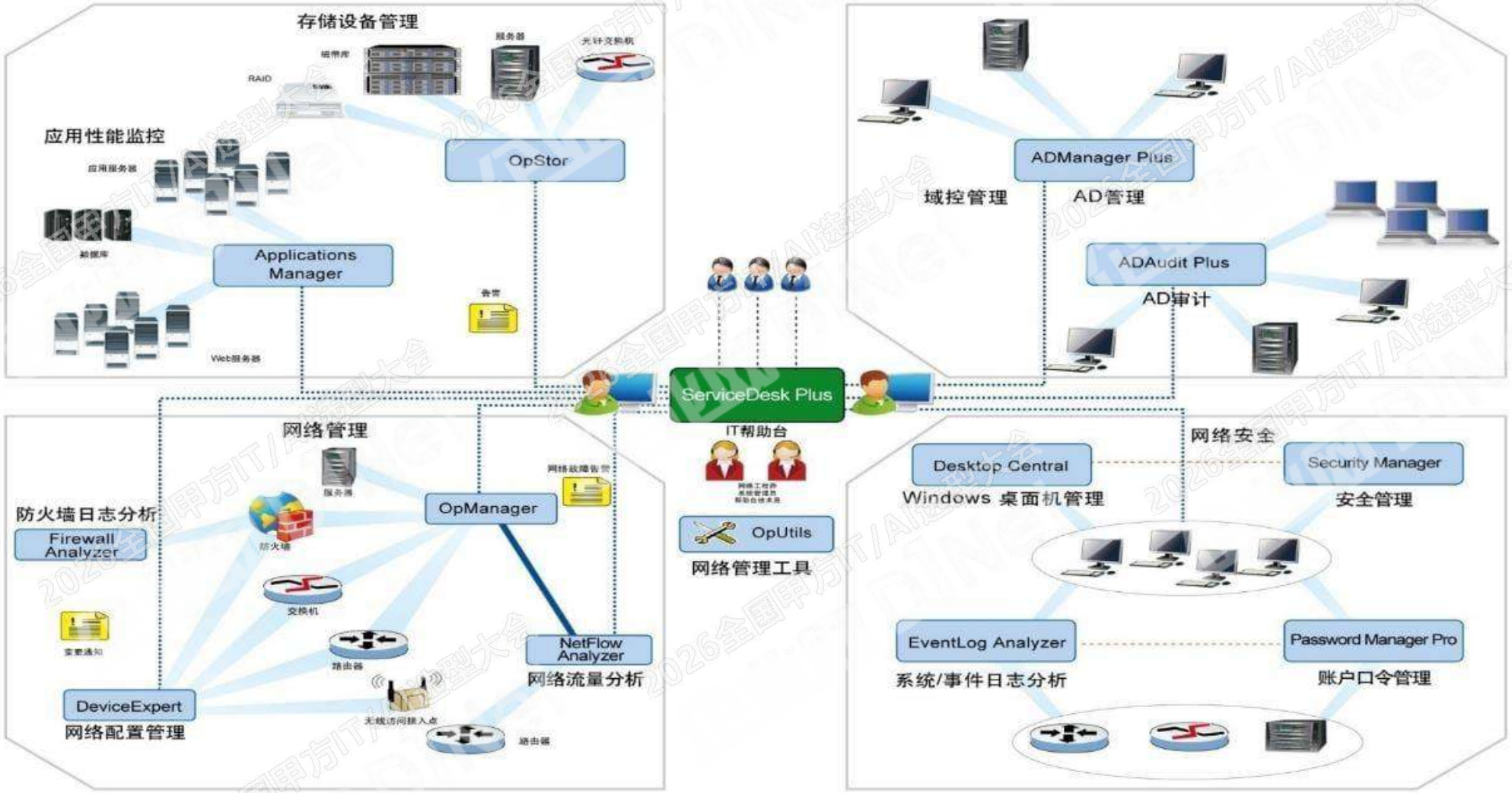
AI 不是外挂模块，已嵌入流程、
分析与对话全链路，开箱即用

开放性

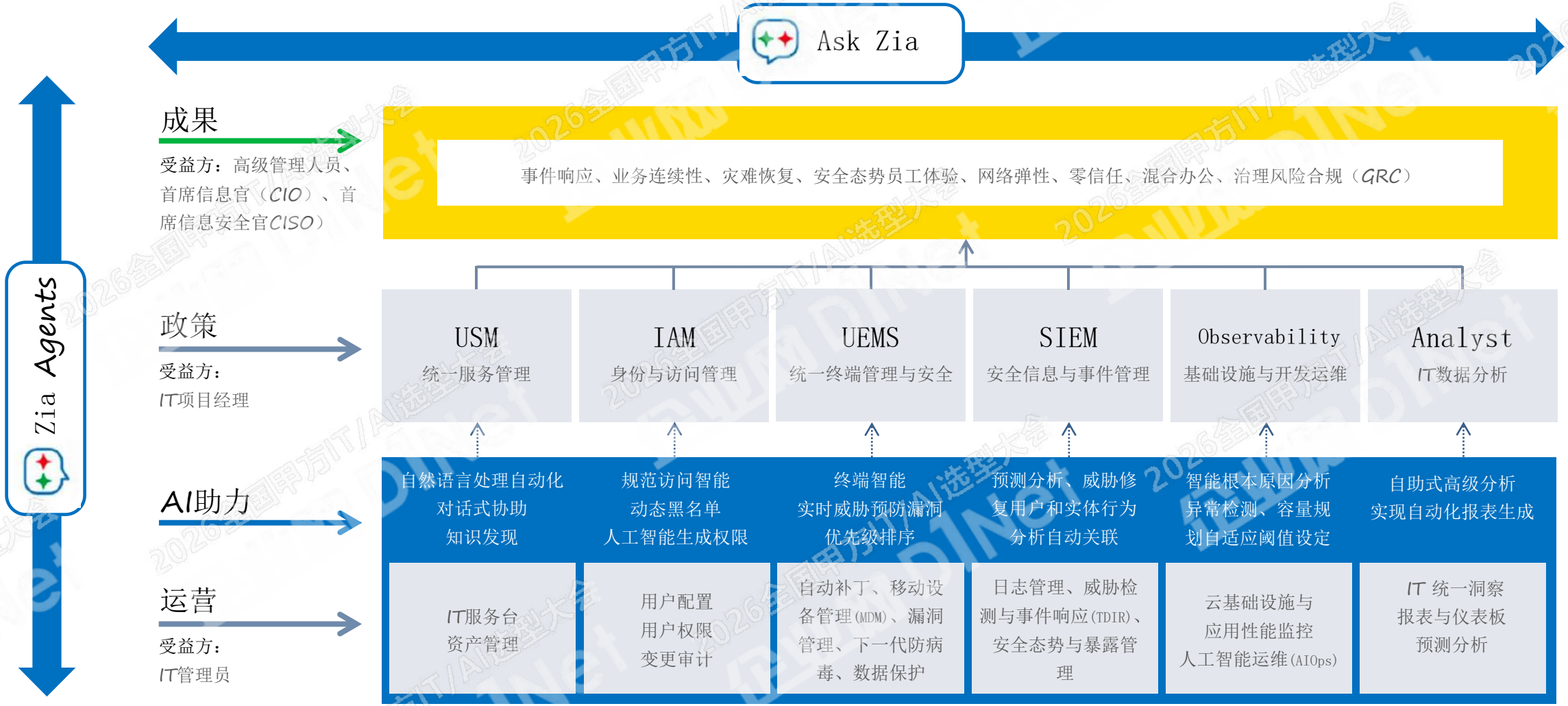
标准接口与生态集成能力，
保护既有 IT 投资，平滑演进

以 IT 服务管理为核心的运维生态：覆盖多元化场景

统一服务管理 USM 为中枢，向下贯通身份、终端、可观测性与数据分析，形成闭环



人工智能驱动的数字企业管理平台



AI 推动运维模式的演进：从自动化走向自治

AI 驱动的智能运维（AIOps）正把运维从「被动响应」推向「主动预测」，并迈向「智能自治」

自动化运维

ITOA

基于脚本与规则引擎，将重复性运维任务固化为自动化流程，替代人工机械操作。

关键价值 仅能处理预设规则内的已知问题，面对未知故障与非线性关联问题缺乏应对能力。

智能运维

AIOps

引入机器学习与大数据分析，处理海量运维数据，实现异常检测、根因自动分析与趋势预测。

关键价值 实现从「事后救火」到「事前预警」的跨越，大幅缩短故障响应时间。

自主化运维

Autonomous

融合生成式 AI 与智能体（Agent）技术，实现故障自我诊断、自动修复、资源自我优化与动态调度。

关键价值 构建具备自我管理、自我进化能力的「自治神经系统」，迈向无人化智能运维。

演进的主线

把「人找数据、人做判断、人动手执行」的链路，逐级交给规则、算法与智能体；让人的价值从重复执行，转移到口径定义、架构决策与风险治理上。

四大 AI 引擎一站协同：让 AI 真正走进服务台

ServiceDesk Plus 将预测、生成、对话、智能体四类能力，融合到工单全生命周期中

1

预测式 AI

提早一步的 IT 直觉

基于历史工单模型，预判工单的问题、用户情绪、变更风险、工单流向与模板，让运维提前变更、让业务提前准备。

2

生成式 AI

灵巧选择、原生嵌入

工单摘要生成、知识库内容生成、回复助手、文本助手、解决方案生成，对标主流 LLM，开放数据全库流畅体验。

3

对话式 AI

一句话完成一整件事

AI 对话助手兼具意图感知，直接驱动工单流转、数据看板与知识问答，让 IT 动作「点对话」式达成。

4

Zia 智能体

开箱即用的自主编排

低代码即用智能体，多智能体协同挖掘、多方编排构建类「IT 团队」一样的运维 AI 员工。

支持大模型

内置 Zia 大模型 | DeepSeek | 通义千问 | ChatGPT | Ollama 本地部署

终端用户

智能应答，全天候自助服务，快速定位问题

技术工程师

AI 赋能，高效处理复杂任务，专注核心工作

IT 决策者

AI 数据洞察，支撑决策主导，看清全局态势

预测式 AI：提早一步的 IT 直觉

AI 智能预判工单，简化运维处理流程

基于历史工单模型，在工单到达之前完成预判

工单问题预判

自动识别工单类型与成因，避免人工重复研判

用户情绪预测

预判用户对处理结果的满意度，提前介入安抚

工单路由预测

基于历史处理模式，自动匹配最合适的处理人

变更风险预判

对高风险变更给出警示，降低实施风险

智能模板推荐

按工单类型推荐最匹配的字段与表单模板

实际效果：工单自动审批



价值： 从「工单来了再判断」到「工单来前已备好」，把风险与工时前移化解在源头。

生成式 AI：灵巧选择、原生嵌入

全场景内容自动生成，大幅减少重复文字工作

GenAI 功能矩阵

回复协助

基于输入查询或情绪自动创建响应，促进共情沟通

对话摘要

基于请求最近的会话、解决方案注释生成摘要，快速预览

工作流协助

生成、优化、汇总、建联工作流步骤以强化设计与自动化

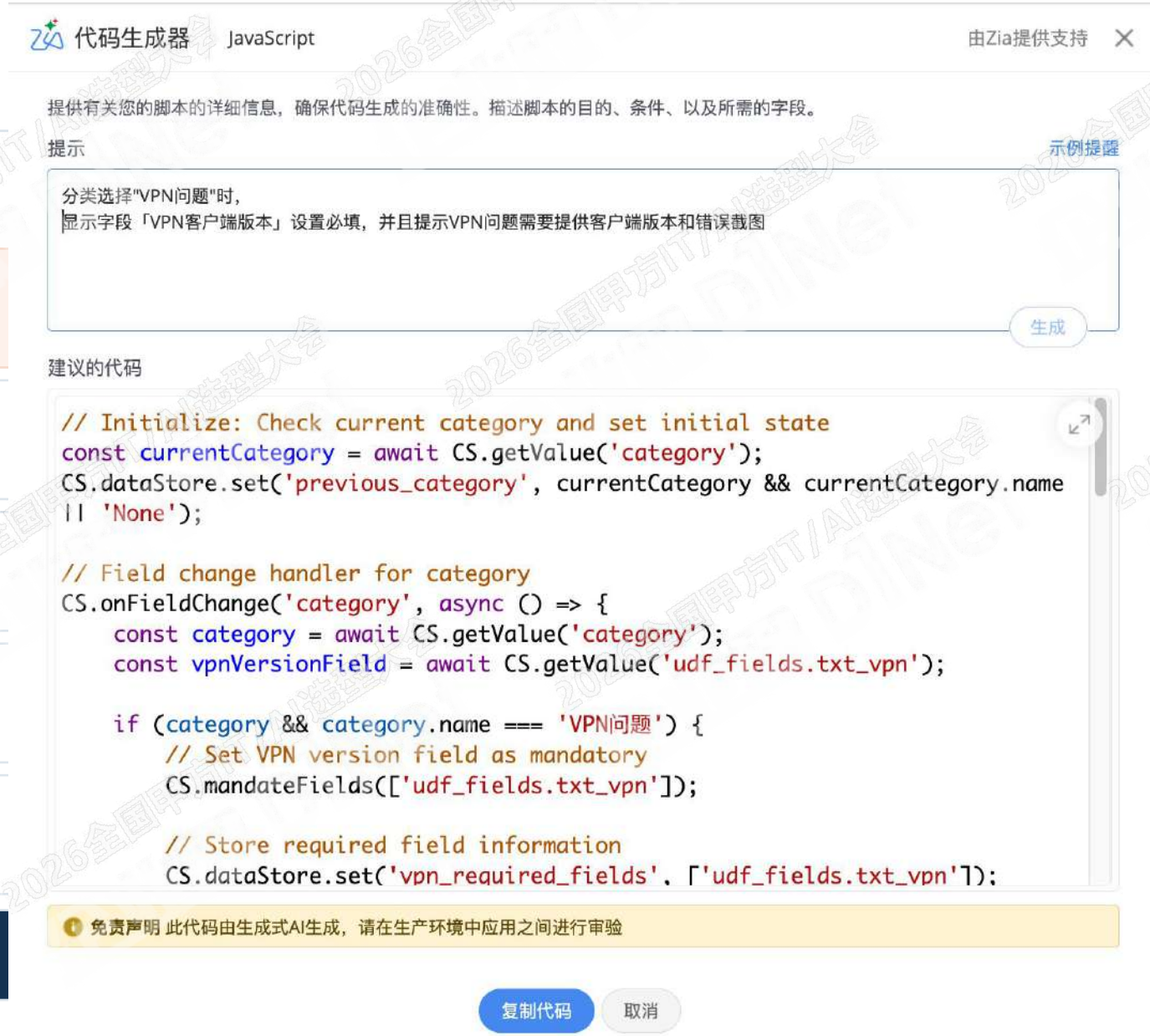
文本助手

在富文本编辑器中提供 AI 建议，帮助用户创建清晰专业的内容

解决方案生成

从技术页面提示创建知识库文章，涵盖主题、关键字与描述

文本助手 · 检查列表生成器 · 自定义脚本生成器 · 请求自动审批 等



对话式 AI Ask Zia：一句话完成一整套 IT 操作

通过自然语言对话直接查询故障处置方案，支持一键生成工单、发起各类 IT 操作

多渠道自然交互 · 从「找功能」到「说需求」

查解决方案

从 Web 搜索到打印机无法连接，Zia 直接给出分步骤排查方案，并附相关文档与公告。

多渠道定位置信

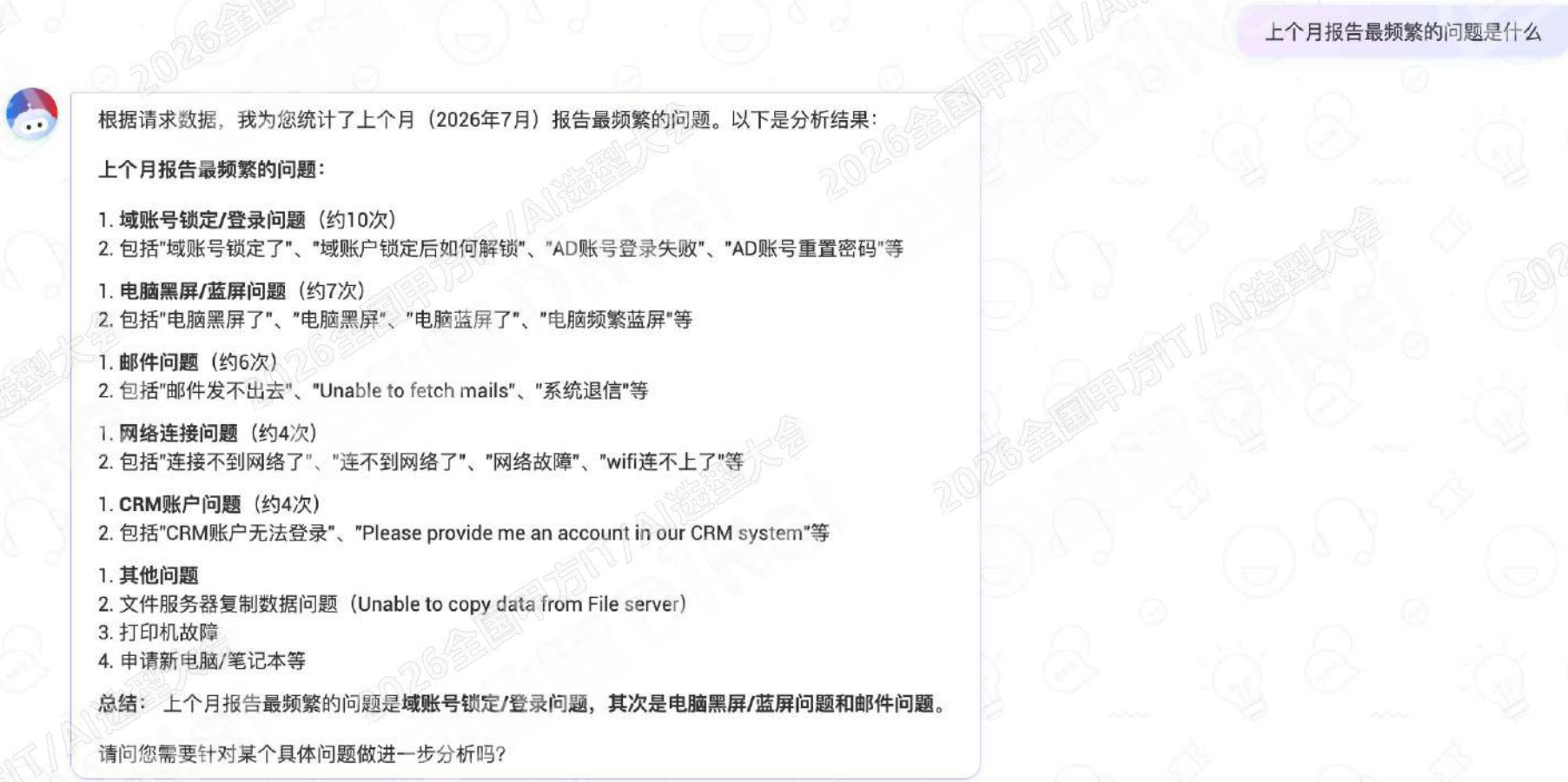
让 IT 动作「点对话」式达成，把原本分散在多个模块的操作收敛到一个入口。

对话查数据看板

自然语言查询工单趋势、SLA 达成、部门统计，数据洞察不再依赖报表熟练度。

一键生成工单

对话过程中即可建单、流转、跟踪，全过程留痕可审计。



五个开箱即用的智能体：AI 员工即刻上手

覆盖服务受理、上下文补全、质量复盘与知识沉淀的完整闭环



结合工单结构化数据与技术员实际对话，从响应及时性、诊断质量、解决效果、沟通专业度、流程合规五个维度评估，并把评价直接写回工单。



工单处理完结后自动生成完整事件复盘报告，完成根因研判、影响分级，沉淀处置经验，规避同类故障重复发生。



自动受理并分类请求，检索知识库给出解决方案，直接以该方案解决请求并自动通知用户，常规请求的 MTTR 大幅下降。



工单创建即开始工作：为技术人员提供完整上下文，加速问题定位与处理。大幅削减在各页面之间反复跳转的时间。



请求关闭后自动检索知识库识别知识缺口；若确实没有对应方案，则把解决方案整理成可直接复用的规范条目并发布。

行业认证与荣誉

第三方机构对卓豪 ITSM 产品线的能力背书

2026 年 Gartner® AI ITSM 平台魔力象限



Gartner Peer Insights
Customers' Choice 2022 · Deployment Region 客户之选
认证

PinkVERIFY
HIPAA / PCI / GDPR · 10 项流程合规认证
认证

ServiceNow
ServiceNow Certified · Service Management Version IV · 13 Practices
认证

Capterra
Top 20 ITSM Software · 2019 年度榜单
认证

Crowzdesk
ITSM Software Awards · Leader · 2020
认证

第三方认证既是对既有能力的验证，也是对企业 IT 治理成熟度的客观背书——在需要通过合规审计与安全评审的场景中，这往往是最直接的通行证。

SaaS AI 功能版本与费用：绝大部分 AI 能力已免费内置

标准版起即享 AI，无需额外预算；

项目	版本	是否额外收费
Ask Zia 会话式虚拟 Agent（对话式）	标准版及以上（官方标注 All）	**免费，无额外费用**
预测式 AI（字段 / 优先级 / 路由 / 情感 / 模板预测等）	标准版及以上（官方标注 All）	**免费，无额外费用**
预测式 AI · 相似事件聚类（Cluster Analysis）	**仅企业版**	免费，无额外费用
生成式 AI（会话总结、回复助手、文本助手、解决方案生成、检查清单生成等）	标准版及以上（官方标注 All）	**免费，无额外费用**
生成式 AI · Workflow Assist（工作流生成）	**所有版本可用**	**免费，无额外费用**
AI Agent（Zia Agents）	**仅企业版**	免费，无额外费用
Live Chat 插件（转人工的前提）	付费插件	额外付费（席位制，以价目表为准）
自带第三方大模型密钥（可选）	—	客户自行承担供应商费用

案例：浙江省内某汽车制造企业的 AI 自定义实践

把「平台能力」翻译成「业务规则」

Chatflow（对话流）

面向对话场景设计的工作流。每一次用户发消息，都会触发这个流程进行处理并回复。适用于需要多轮对话的交互式应用，比如客服问答、语义搜索等。

Workflow（工作流）

面向自动化和批处理设计的工作流。一次运行从开始到结束只执行一次，处理完就结束。适用于一次性任务，比如高质量翻译、数据分析、邮件自动化等。



AI 运维助手覆盖工单全生命周期

从创建、跟进、备注到关闭，以及状态变更实时推送，移动端随时可处理



配套能力

状态流转 | 优先级调整 | 指派处理人 | SLA 监控 | 升级转派 | 工单解决



三个高频场景，AI 已在日常工作中

模板化请求创建 · 智能故障排查 · 变更风险分析

模板化请求创建



智能故障排查



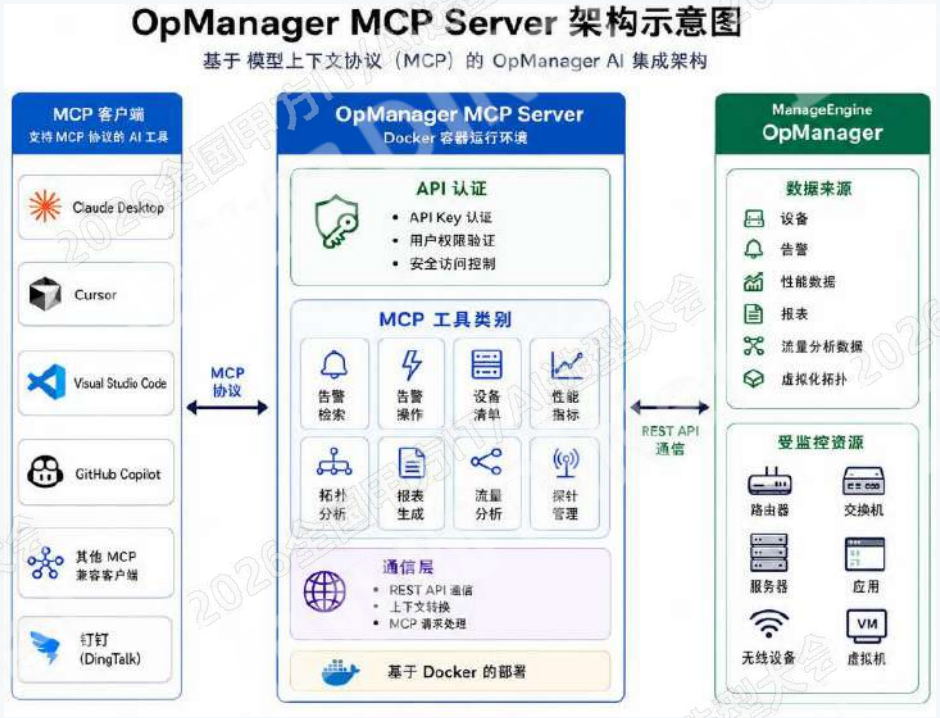
变更风险分析



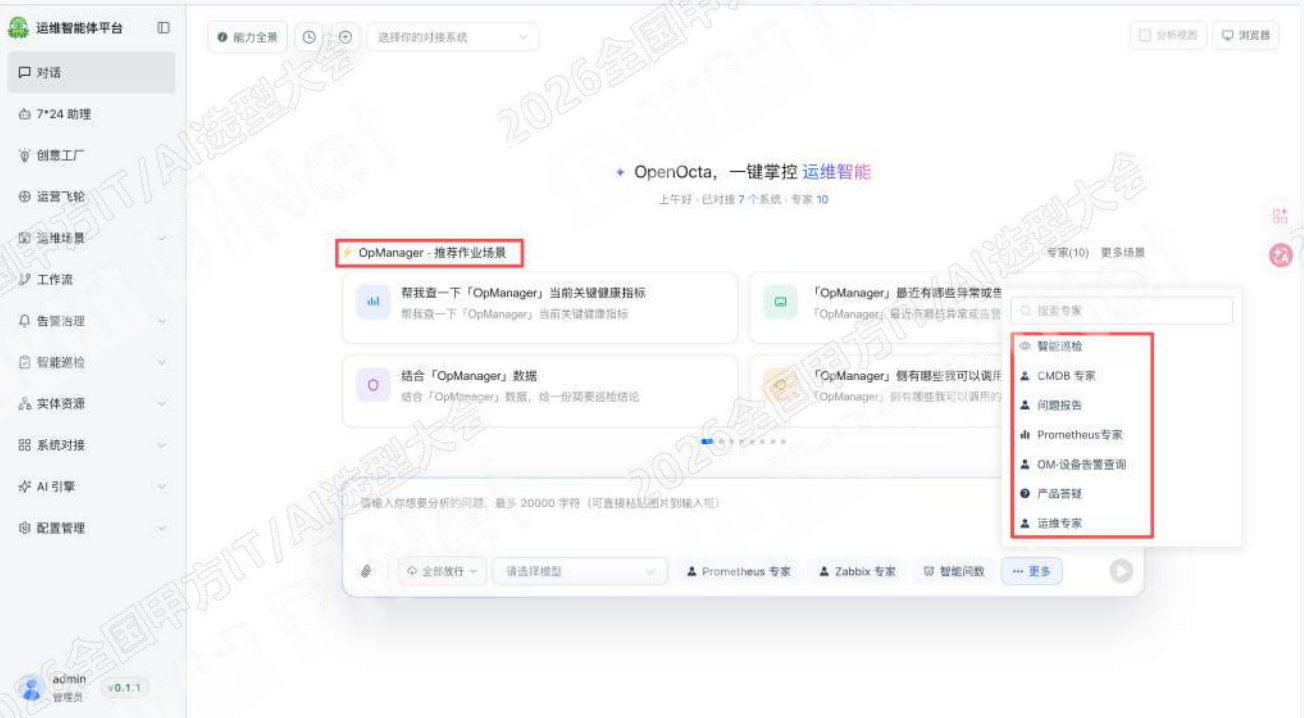
运维新范式：OpManager 的 MCP 与智能体平台

支持 MCP Server 标准，构建开放的安全运维生态；运维帮手智能体平台量身定制

MCP Server：AI 与运维数据之间的安全桥梁

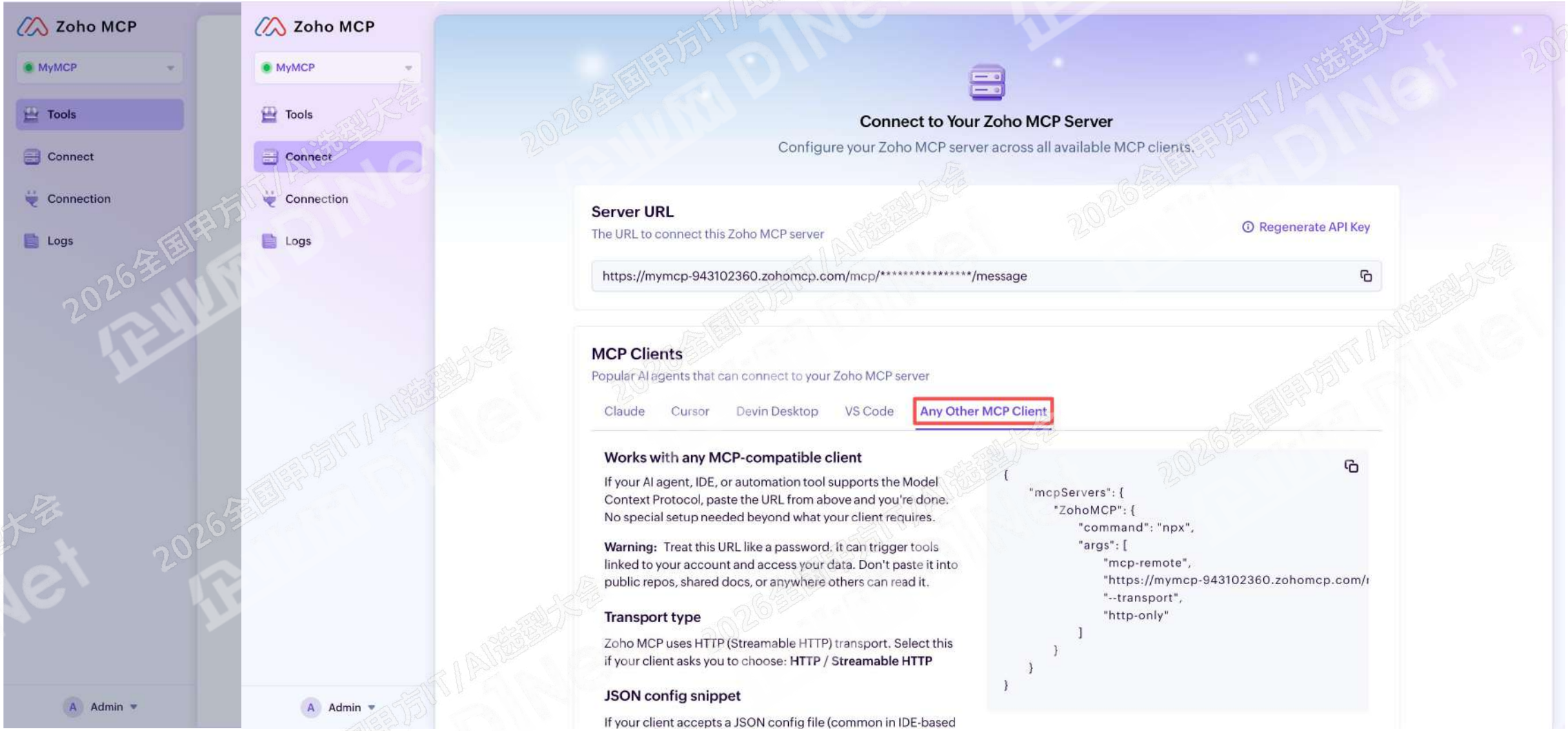


运维智能体平台



Zoho MCP：智能互联

Zoho MCP 作为 AI 与产品之间的桥梁——统一执行层、跨应用编排、模型无关



SUMMARY

让 AI 真正解决运维的难题

企业当下的运维困境，本质上不是工具不够多，而是缺少一套能够标准化、可度量的运维体系，把分散的人力从重复劳动中释放出来。AI 的价值，恰恰在于让这套体系真正跑起来——它把历史经验沉淀为可复用的判断，把重复动作交给智能体自动完成，把散落在各处的数据收敛成可支撑决策的洞察。

对业务用户

多轮对话自然语义识别意图，告别繁琐提报，终端用户与一线服务体验同步提升。

对技术工程师

借助 AI 辅助诊断与自动化工具，从「救火员」转型为「优化者」，精力回到真正的问题上。

对 IT 决策层

AI 驱动的预测性洞察与成本效益分析，让资源配置与战略决策有据可依。

以 IT 服务管理为核心，用 AI 把运维的效率、质量与成本同时压向更好的方向——这正是卓豪 30 年来持续回答的问题。

ManageEngine 卓豪 | 30周年

UserConf

SHENZHEN

运维·智变

卓豪用户大会·深圳站



感谢聆听

欢迎现场交流产品选型、部署模式与 AI 落地路径

卓豪（中国）技术有限公司

ManageEngine 卓豪 · ITSM / ITOM / UEMS / IAM360 / SIEM