

2024·爱分析

大模型+知识库厂商全景报告

—

ifenxi

2024年08月

Copyright © 2024 爱分析



人工智能产业链联盟

星主： AI产业链盟主

 知识星球

微信扫描预览星球详情



报告编委

报告指导人

张扬

爱分析 联合创始人&首席分析师

报告执笔人

孟晨静

爱分析 分析师

目录

1. 研究范围定义	2
2. 厂商全景地图	8
3. 市场分析与厂商评估	10
3.1 大模型+知识库	10
4. 入选厂商列表	19
关于厂商全景报告	21
关于爱分析	22
产品服务	23
法律声明	24

CHAPTER

01

研究范围定义

1. 研究范围定义

知识库是企业的智慧中枢，汇集了企业经营经验、流程、文献、政策、机理、模型等各类主题内容，承担着提高员工生产力、促进组织协作与创新的重要功能。

1) 大模型+知识库实现对企业知识的深度应用

企业普遍已经积累了丰富的知识沉淀，如何提高对知识的高效分享、精准应用成为限制知识库价值发挥的“关卡”。进入数字时代后，企业对知识库应用的技术发展推动知识库形态持续迭代，历经数字知识库、智能知识库 1.0 等阶段后，最终进入融合大模型能力的智能知识库 2.0 阶段。

图 1 企业知识库技术发展历程

	数字知识库	智能知识库 1.0	智能知识库 2.0
存储形式	电子文档（以文本模式为主）	电子文档（文本、图片、音视频等模式）	电子文档（文本、图片、音视频等模式）
技术驱动	互联网技术	知识图谱、NLP	大模型
知识库应用	知识管理系统、知识库门户	智能搜索、智能客服、智能问答、智能推荐……	新一代智能搜索/智能客服/智能问答/智能推荐…… 知识库助手、工单自动流转、智能营销、合规……
存在的问题	<ul style="list-style-type: none">知识孤岛，缺乏联动对于知识库应用支撑力度弱	<ul style="list-style-type: none">构建成本高、冷启动久冷启动时间长交互能力弱	<ul style="list-style-type: none">准确性低

图：爱分析绘制 ifenixì

在大模型出现之前，虽然企业对知识库的利用技术一直在改进，但对知识库的价值挖掘仍然处于较低水平。如数字知识库阶段，企业普遍以电子文档形式存储知识，并建立知识管理系统供员工使用。

此阶段实现知识的线上化，但各业务分别建立知识库形成知识孤岛，无法形成企业级知识库，且员工难以准确定位需要的知识，对于客服等业务应用的支撑有限。

随后，知识图谱、NLP 等 AI 技术的成熟推动企业进入智能知识库 1.0 阶段。这个阶段中，知识库的存储内容更丰富，在电子文档基础上增加了图片、语音、视频等模态，知识库的应用也更便捷，员工能通过智能搜索、智能问答、智能推荐等形式获取一定知识。智能知识库 1.0 阶段对知识的挖掘应用更深入，但也带来了巨大的构建和运维成本，如企业需要人工整理问答对，话术师冷启动周期长，不同场景需要使用不同小模型，维护成本高。此外，基于知识图谱的智能知识库交互能力弱，回答内容和话术流程由话术师配置，难以准确理解用户意图，无法回答配置内容之外的个性化提问，用户体验较差。

2023 年以来，大模型技术快速发展，其强大的知识整合和推理能力、准确理解用户意图、使用自然语言的交互、极强的泛化能力等特点能有效解决之前阶段出现的知识孤岛、用户体验、个性化提问、跨场景使用等痛点，同时，知识图谱、RAG 检索增强生成等技术又能解决大模型幻觉问题，保证大模型输出的可信性，使企业知识应用变得更简单、高效和广泛，使用场景迅速扩充到企业的生产、销售、营销、客服、IT 等各个环节。企业知识库进入智能知识库 2.0 阶段，

2) 内外服务需求推动金融、政务、电信三大行业大模型+知识库率先落地

人工智能已经成为科技革命和产业变革的核心驱动力，在政府对人工智能产业发展的大力支持下，各行业开始进行试点，其中大模型+知识库因其成本低、周期短，成为大模型落地的优先场景。

在各行业中，金融、政务、电信是大模型+知识库应用最领先的三个领域。以上三领域知识繁杂，内部员工使用频繁，且均需面向外部用户提供咨询服务支持，内外需求驱动业内机构快速落地大模型+知识库，如金融应用场景以智能客服、智能投顾、智能报告生成为代表，政务领域应用场景如 12345 热线、政策标准知识库搜索等。

此外，教育、医疗、工业、能源等行业领先企业也在试点大模型+知识库，主要满足内部员工使用需求。如教育行业的智能教学、个性化学习推荐，医疗领域的药物研发、就医知识库等场景。

爱分析认为，大模型+知识库解决方案包含基础设施层如湖仓一体、向量数据库、图数据库、GPU，模型层包含模型资源，中间层包含模型运营及图谱构建，应用层包含知识库问答、智能客服、数字办公、流程自动化等。

基于以上背景，本报告面向企业管理层和全体员工，通过对大模型+知识库的需求定义和代表厂商的能力评估，为企业落地大模型+知识库解决方案、厂商选型提供参考。

图 2 大模型+知识库市场全景地图



厂商入选标准

厂商入选标准本次入选报告的厂商需同时符合以下条件：

1、厂商的产品服务满足各市场定义的厂商能力要求；

2、2023 年厂商具备一定数量以上的付费客户（参考第 3 章各市场定义部分）；

CHAPTER

02

厂商全景地图

2.厂商全景地图

大模型+知识库厂商全景地图



大模型+知识库

(以下厂商均按简称首字拼音排序)

图:爱分析绘制



CHAPTER

03

市场分析与厂商评估

3. 市场分析与厂商评估

3.1 大模型+知识库

市场定义：

大模型+知识库是指将大模型与知识库相结合，改变原有的知识库建设、应用与运营的方式，致力于更好地支撑企业管理层及全体员工的知识检索与应用需求。

甲方终端用户：

企业管理层及全体员工

甲方核心需求：

大模型技术日益成熟，企业大模型应用场景加速落地。知识库作为企业持续沉淀的数据资产，为大模型落地提供天然的数据基础，因此知识库成为企业大模型率先落地场景。企业对大模型+知识库的核心需求包括：

实现知识管理全流程的智能化。企业知识库管理全流程涵盖采集、入库、构建、应用等，传统管理流程均需要通过人工实现，效率低下且最终的知识应用价值不高。为此，企业需要基于大模型建设智能化知识管理体系。采集环节，需要对内部多个系统以及外部知识进行采集，传统人工采集的形式极易存在内外部信息不同步的情形；入库环节，需要知识库管理员手动分类、打标签、填写摘要等，对知识库管理员业务要求较高；构建环节，传统知识管理共用一套组件，难以满足不同部门差异化知识库的构建需求；应用环节，传统知识应用普遍通过企业门户由人工搜索获得，交互方式低效。

快速实现场景化知识搜索智能应用。除企业员工培训、流程检索等通用知识查询场景，企业的研发、

生产、销售等场景业务属性强，需要专业精准的知识库为员工提供服务，因此，大模型+知识库解决方案应能支持企业灵活且快速地自建场景化智能应用。

实现精准、安全的知识赋能。在应用大模型的过程中，大模型幻觉将影响知识搜索准确性，直接决定员工对大模型的可信度，企业需要解决搜索精准问题。此外，融合大模型的知识库在模型部署、知识传输、知识检索等方面存在泄漏风险，如越级访问、公有大模型下的数据传输等，企业也需要保障大模型应用过程中的数据安全和合规。

厂商能力要求：

提供融入 AI 与大模型技术的知识库全流程智能化管理。如在采集环节，支持通过爬虫或 RPA 实现内外系统知识获取的同步性；在入库环节，厂商应支持智能化分类、智能打标签、摘要自动生成等，加速知识入库；在构建环节，厂商基于大模型能力自动推荐管理组件或模板，支持企业构建符合业务需求的知识库主题；在应用环节，厂商提供智能问答、智能搜索等能力，为员工提供简捷友好的知识交互形式。

支持企业自建场景化智能应用。一方面，厂商大模型+知识库解决方案应支持企业构建专属语料库，包括支持用户上传文档、问答对，并完成对内容的自动分类、自动生成知识图谱等预处理；另一方面，厂商应支持私有大模型以及公有大模型的接入、配置和管理，使企业通过简单配置即能快速生成基于专属语料库的智能应用。

具备丰富的 RAG 工程化经验，达到模型准确率要求。RAG 是指在大语言模型推理生成答案时，额外检索调用外部的知识，然后综合其检索结果进行回答生成。RAG 为大模型提供了准确、丰富、可解释的知识支撑，从而实现更准确的语义理解、答案推理以及答案解释。厂商应具备丰富的工程化经验来保障知识库问答的准确性，如多路召回、相关性排序优化等。

提供数据安全治理。厂商应支持对接私有化大模型部署，并在使用过程中，厂商应提供权限管理系

统，保障知识的检索安全合规。在大模型生成结果之后，厂商应当有安全审核机制保证模型没有泄露越权数据。

入选标准说明：

1. 符合大模型+知识库全部厂商能力要求；
2. 近一年厂商在该市场至少服务 2 家企业。

代表厂商评估：



厂商介绍：

深圳市蓝凌软件股份有限公司（简称蓝凌软件），始创于 2001 年，是中国领先的数智化办公专家，国家高新技术企业、《知识管理国家标准》参编单位、信创应用供应商 10 强。公司秉承“让组织更智慧”的使命，以蓝凌 MK 数智化工作平台为核心，提供 PaaS 平台、协同办公、门户管理、BPM 流程、低代码、知识管理、智慧合同、信创办公等数字化解决方案，赋能各行各业大中小微组织迈入数字化时代。

产品服务介绍：

蓝凌 aiKM 全景解决方案基于双能（赋能+智能）模型理念，融合 AI 大模型、知识图谱、RAG 等技术，涵盖“5大 KM 基础能力”“6大 KM 高阶能力”“1大 AI 增强能力”，面向战略、业务、管理、员工 4 个维度提供知识智能支撑、场景智能支撑及决策智能支撑。

对于企业来说，蓝凌 aiKM 方案能够帮助研发、人力资源、营销、质量、客服等部门提供多样化、由浅入深的面向场景赋能的知识智能应用，实现知识采集、加工、存储、共享、应用等全过程智能化支撑，助力组织提升知识管理水平，促进提效降本，赋能业务高质量发展，增强综合竞争能力，激发新质生产力。

图 3 蓝凌 aiKM 方案能力框架总图



图 4 蓝凌 aiKM 方案“双能”驱动场景应用全景图



厂商评估:

蓝凌 aiKM 方案，基于智能知识库和 AIP 蓝博士两大内核，通过对多源知识接入能力快速对存量知识的有效盘活，实现智能知识消费搜、问、推、生，借助多形态知识呈现工具和可视化知识评价两大工具，通过“三步见效”加速项目价值落地，提供云端知识产品增值服务实现知识持续运营，为后续深度场景应用奠定基础。蓝凌 aiKM 方案在知识全流程智能管理、场景化智能服务的快速配置、数据安全准确保障等方面具有明显优势。此外，蓝凌具备“咨询+IT”立体化服务能力，为企业落地 AI+知识库解决方案提供咨询规划、落地实施到运营管理全方位支持。

- 融合大模型能力，蓝凌 aiKM 方案支撑实现知识采集、管理、入库、搜索等场景的全流程智能管理。

针对知识采集，蓝凌 aiKM 支持通过 RPA 自动采集内外部知识，如内部各信息系统的知识，外部的政策法规、行业动向、竞争情报等知识，并将采集到的知识与平台既有知识库无缝集成，统一展示在平台的“知识门户”中，支持用户开展各项专题分析，能有效避免传统知识采集中内外部采集不同步的问题。

针对知识管理，传统知识库仅提供标准组件，因此不能灵活适应各业务知识结构。蓝凌 aiKM 为用户提供知识建模工具，支持用户灵活定义知识模版、编号规则等，支持用户按需构建形成面向不同场景的多主体知识库，如制度知识库、产品知识库、项目知识库、方案知识库等，最终实现组织知识内容的统一存储和管理。

针对知识入库，蓝凌 aiKM 方案基于 NLP 算法和大模型技术，可实现对于项目成果、产品知识、市场调研报告等各类知识文档的自动化处理，如自动分类、智能标签、智能摘要提取等，减轻入库人员压力，提升知识入库效率。

针对知识搜索，蓝凌 aiKM 方案具备大模型语义理解能力，智能搜索能帮助用户精准搜索知识，智能问答则能通过多轮对话找到目标知识。

- **通过专属语料库和模型管理，蓝凌可实现场景化智能服务的快速配置，帮助企业快速产生业务效益。**

首先，基于蓝凌蓝博士，蓝凌 aiKM 支持企业建立场景化的专属语料库。以新人培训场景为例，蓝凌支持企业将新人培训文档、问答清单等上传，构建形成新人培训专属语料，为未来智能问答机器人的业务贴合做准备。专属语料上传即生效，支持增删改、敏感信息过滤、纠查等。其次，蓝博士模型管理简单易用，支持指令、大小模型的统一管理，能轻松集成大模型接口，快

速完成参数配置后或是模型切换。对于调用公有大模型的企业用户，无需投入 GPU 资源或是训练，即能快速投入使用。

- **为企业的知识应用提供多重安全、准确保障机制。**

数据安全方面，针对模型对接，基于蓝凌蓝博士，蓝凌 aiKM 支持对接企业私有大模型，避免数据外泄，而针对企业调用公有大模型的情况，蓝凌的 aiKM 方案支持对公有大模型进行私有化部署，并且在数据传输过程中，支持将内容切片、向量化后再进行传输，实现公有大模型调用场景下数据存储、处理和使用过程中的安全。针对企业内部员工的访问，基于蓝博士自带的访问权限控制系统，可实现数据权限管控、过滤搜索结果、过滤问答结果中的敏感信息，确保信息的安全合规。

数据准确方面，aiKM 基于 RAG 技术设计了体系化的机制来解决大模型幻觉问题，包括融合多模态技术增强知识检索能力、持续对模型性能进行迭代、提供了人工审核和校正机制、对模型输出内容设置了安全阈值和异常检测、支持回答内容标识来源以及支持用户反馈和评价等等。

- **蓝凌具备“咨询+IT”立体化服务能力，为企业用户提供咨询规划、落地实施到运营管理全方位服务。**

咨询方面，蓝凌为客户提供知识库解决方案的整体规划，包括现状分析、蓝图规划、平台设计、建设路径、AI+知识库落地场景等。

IT 落地实施方面，蓝凌可依据客户需求，分阶段完成智能知识库建设。首先蓝凌将协助客户完成知识体系梳理，搭建形成企业知识库体系，配置智能搜索、智能问答等应用。其次，针对客服、研发等特定业务场景需求，结合知识图谱实现智能客服、智能研发助手等智能应用。此外，蓝凌也支持与企业客户定制开发深度智能应用如研发助手、在线内容协同等。

针对知识运营，蓝凌提供制度建设、推广规划、数据跟踪、激励体系等一整套知识运营体系，帮助企业用户持续优化知识库内容。

CHAPTER
04

入选厂商列表

4. 入选厂商列表

大模型+知识库入选厂商列表

厂商	简称	市场
 AISHU 爱数	爱数	大模型+知识库
 达观数据 DATA GRAND	达观科技	大模型+知识库
 Fabarta	Fabaeta	大模型+知识库
 鸿翼 MACROWING	鸿翼软件	大模型+知识库
 火山引擎	火山引擎	大模型+知识库
 DataCanvas	九章云极DataCanvas	大模型+知识库
 永KG DATA	柯基数据	大模型+知识库
 Landray 蓝凌 智能化办公专家	蓝凌软件	大模型+知识库
 澜码科技	澜码科技	大模型+知识库
 ZNV 力维	力维智联	大模型+知识库
 midu 蜜度	蜜度	大模型+知识库
 KnowDee 诺谛	诺谛智能	大模型+知识库

S	 360亿方云	360亿方云	大模型+知识库
	 数钉科技	数钉科技	大模型+知识库
T	 天云数据	天云数据	大模型+知识库
W	 网易云商	网易云商	大模型+知识库
X	 星环科技	星环科技	大模型+知识库
Y	 亚马逊云科技	亚马逊云科技	大模型+知识库
	 云问科技	云问科技	大模型+知识库
Z	 中关村科金	中关村科金	大模型+知识库
	 中科闻歌	中科闻歌	大模型+知识库

关于厂商全景报告

- 爱分析厂商全景报告面向数字化市场的甲方用户，由爱分析定期撰写并公开发布，为甲方采购旅程中的数字化规划、厂商选型等环节，提供决策依据和支撑。
- 报告提供所覆盖领域的数字化市场全景地图、特定市场定义与入选标准，以及入选厂商列表、代表厂商评估等研究成果。
- 甲方用户可以依据入选厂商列表，拟定潜在供应商名单，并通过爱分析第三方评估，了解厂商在特定市场的产品服务优势，选择合适的厂商进行选型。

关于爱分析

爱分析致力于成为中国领先的数字化市场专业服务平台，为企业用户提供数字化规划与落地全流程服务。

爱分析以咨询为牵引，依托实践经验、专家建议和方法论工具，为企业提供最适配的解决方案和落地服务，帮助企业提高项目成功率、优化投资收益，以及控制风险。

爱分析深耕数字化市场 10 余年，在央国企、金融、消费品、制造等行业积累诸多标杆案例和丰富实践经验。

产品服务

咨询

规划咨询

厂商选型咨询

业务落地咨询

研究报告

数字化实践报告

厂商全景报告

市场洞察报告

咨询匹配

需求分析

定向招募专家

workshop 交流

活动

网络研讨会

行业高峰论坛

数字化大会

企业培训

培训主题设定

爱分析专家

外部招募专家

媒体

数字化行业资讯

专家访谈

专家分享实录

联系我们

联系人：李喆

邮箱：lizhe@ifenxi.com

手机/微信：135-2162-2835



法律声明

此报告为爱分析制作，报告中文字、图片、表格著作权为爱分析所有，部分文字、图片、表格采集于公开信息，著作权为原著者所有。未经爱分析事先书面明文批准，任何组织和个人不得更改或以任何方式传送、复印或派发此报告的材料、内容及其复印本予任何其它人。

此报告所载资料的来源及观点的出处皆被爱分析认为可靠，但爱分析不能担保其准确性或完整性，报告中的信息或所表达观点不构成投资建议，报告内容仅供参考。爱分析不对因使用此报告的材料而引致的损失而负上任何责任，除非法律法规有明确规定。客户并不能仅依靠此报告而取代行使独立判断。

北京爱分析科技有限公司 2024 版权所有。保留一切权利。

AI人工智能产业链联盟

#每日为你摘取最重要的商业新闻#

更新 · 更快 · 更精彩



Zero

AI音乐创作人

水墨动漫联盟创始人

百脑共创联合创始人

人工智能产业链联盟创始人

中关村人才协会秘书长助理

河北北大企业家分会秘书长

墨攻星辰智能科技有限公司CEO

河北清华发展研究院智能机器人中心线上负责人

中关村人才协会数字体育与电子竞技专委会秘书长助理



主要业务:AI商业化答疑及课程应用场景探索, 各类AI产品学习手册, 答疑及课程



欢迎扫码交流

提供: 学习手册/工具/资源链接/商业化案例/
行业报告/行业最新资讯及动态



人工智能产业链联盟创始人

邀请你加入星球, 一起学习

人工智能产业链联盟报 告库



星主: 人工智能产业链联盟创始人

每天仅需0.5元, 即可拥有以下福利!
每周更新各类机构的最新研究成果。立志将人工智能产业链联盟打造成市面上最全的AI研究资料库, 覆盖券商、产业公司、研究院所等...

知识星球

微信扫码加入星球 ▶



ifenxi

咨询/合作

微 信: ifenxi888

网 址: www.ifenxi.com

北京市朝阳区东四环中路56号 远洋国际A座15层-1510B室



如欲了解更多爱分析精彩洞见
请关注我们的微信公众号

©北京爱分析科技有限公司2024版权所有



ifenxi

数字化市场专业服务平台