

这份总纲的目的，是把今天从宏观业务方向到具体 AI 场景的讨论完整串起来，既保留已经讨论过的细节，也保留那些暂时没有深入、但未来不能丢失的方向。

我会特别区分三类内容：**已经明确的业务背景与目标、已经提出的机会假设、尚待验证的问题**。这样，下次继续讨论时，我们可以直接接着现有思路走，不必重新梳理，也不会因为最近讨论得比较深入的巡检场景，就忘记最初更大的业务方向。

这份文档的核心原则是：**机会可以不断扩展，当前重点可以调整，但不能让某个具体场景取代整个战略目标**。

一、最初的大方向：我们到底要寻找什么？

1.1 核心目标

结合你目前的业务基础，我们要探索的是：

面向餐饮连锁企业，寻找能够利用 AI 创造明确业务价值、可以依托现有业务能力交付、并有机会规模化复制的新产品、新服务和新收入来源。

这不是单纯的 AI 技术研究，也不是传统软件功能升级清单。

我们最终需要找到的是一条商业路径：

真实业务问题 → AI 带来增量价值 → 形成可交付的解决方案 → 客户愿意付费 → 可以复制到更多客户。

其中任何一环不成立，都不能仅凭技术上可以实现，就认定它是值得投入的商机。

1.2 我们需要寻找的，不只是现有业务的效率优化

今天讨论的过程中，有一个容易产生的偏差：因为你目前已经具备巡检、视频、IT 运维等能力，所以很容易一直围绕这些现有产品寻找 AI 的应用方式。

但我们的目标应该更大。

机会至少可以来自四个层面：

机会层面	核心问题	可能产生的价值
现有业务增强	能不能让现有服务做得更好、更省力？	降低成本、提升交付效率
现有业务延伸	能不能利用已有客户关系和能力，提供新的服务？	增加收入、提高客户黏性

客户新痛点解决	有没有过去难以解决，现在可以用 AI 解决的问题？	形成新的产品或服务
新的商业模式	能不能利用 AI 改变过去的服务交付方式或成本结构？	扩大服务范围、提高复制能力

后续不能只停留在第一层。

尤其要保留第三层和第四层的探索空间。我们不能因为熟悉现有业务，就把所有新机会都限制在已有产品的功能范围内。

二、你的现有业务基础：寻找机会的出发点

我们不是从零开始创业，而是有明确的行业经验、客户基础和交付能力。

2.1 已有业务与资源

根据此前提供的信息，你目前的业务主要包括：

业务基础	已知情况	对 AI 商机探索的意义
餐饮数字化与信息化咨询	理解餐饮企业的数字化需求	有机会发现真实业务问题
建店、开店、闭店项目交付	约占业务收入的 30%	现场任务、项目协同和交付标准化值得探索
IT 运维服务	约占业务收入的 30%—50%	有机会通过 AI 降低重复劳动、提高服务效率
设备供货与集采	约占业务收入的 10%—20%	可以探索设备服务、全生命周期管理等延伸机会
SaaS 云平台	已具备一定的平台能力	可作为新能力的承载基础
巡检产品	已有产品	可以在现有基础上验证 AI 增强方案
视频接入云平台	已有视频接入能力	为视频关联、事件取证等方向提供潜在基础

以上收入比例来自你此前提供的信息，属于业务结构的粗略描述，并非经过财务报表核实的数据。

2.2 这些基础意味着什么？

我们的优势不一定是自己研发最先进的 AI 模型。

更值得探索的组合是：

- 对餐饮业务流程的理解。
- 对门店 IT 和运营问题的了解。
- 与客户之间已有的服务关系。
- 现场实施、设备管理和持续运维能力。
- 将 AI、软件、设备和服务整合成交付方案的能力。

这意味着，我们可以优先寻找 AI 技术与行业场景之间的结合机会，而不必一开始就投入大量资源自研底层技术。

但也不能反过来认为，所有现有业务都适合 AI 化。每个方向都必须单独验证。

三、我们的核心商业机会锚点

这是整份总纲中最重要的部分。

锚点一：寻找真实痛点，而不是为了 AI 寻找场景

一个场景值得研究，首先是因为客户确实存在问题。

我们需要优先关注：

- 问题发生频率高。
- 涉及的人工成本高。
- 问题发现或处理不及时。
- 信息传递容易遗漏。
- 现有工具难以低成本解决。
- 问题造成的经营损失或管理负担能够解释清楚。

不能因为某个 AI 功能看起来先进，就反过来寻找它可以应用的地方。

锚点二：AI 必须创造传统方法难以低成本实现的增量价值

我们不应该把所有自动化都归入 AI 商机。

例如：

- 固定规则的任务定时下发，可能不需要 AI。
- 标准表格的批量导入，可以使用传统软件。
- 权限校验、责任人匹配和超时提醒，适合确定性规则。
- 自然语言理解、非结构化信息整理、复杂图片识别和跨信息源归纳，则可能需要 AI。

我们要寻找的是 AI 能够显著改善的部分，再与成熟软件和业务规则组合。

锚点三：尽量减少一线员工的额外操作

这是今天讨论中非常值得保留的一条产品原则。

很多企业管理系统的问题，并不是功能不足，而是要求一线员工不断操作系统。

例如，员工需要：

1. 找到正确的表单。
2. 逐项填写字段。
3. 上传照片。
4. 选择问题分类。
5. 查找责任人。
6. 提交后再补充其他信息。

如果 AI 只是把这些步骤换成一个聊天界面，未必真正解决了问题。

我们更希望实现的是：

员工按照正常工作方式完成任务，系统尽可能自动理解、记录、整理和流转信息，只在必要时要求员工确认。

这条原则可以应用于巡检、IT 运维、项目交付、设备维修、门店协同等多个方向。

锚点四：不仅解决信息录入，还要解决后续行动

今天的巡检场景揭示了另一个重要问题。

很多产品能够收集信息，却没有真正解决信息产生后的问题。

例如，发现设备故障之后，真正的业务流程还包括：

- 判断问题性质。
- 确认影响范围。
- 找到责任人。
- 安排处理任务。
- 跟踪处理进度。
- 验证处理结果。
- 沉淀历史记录。

因此，我们要寻找的不只是 AI 输入工具，而是能够把非结构化信息转化为业务行动的方案。

锚点五：优先利用已有资源，但不能被现有产品限制

已有巡检产品和视频平台，是我们的潜在优势。

但它们只是切入点，不是战略边界。

如果某个新场景与现有平台关系不大，但业务痛点强、客户价值高、技术可行且商业模式成立，也应该继续研究。

反过来，即使某个功能能够轻松集成到现有平台，如果客户没有明显需求，也不值得优先投入。

锚点六：必须考虑商业化和规模化

每个机会最终都要回答：

- 客户为什么需要它？
- 客户为什么愿意付费？
- 价值如何衡量？
- 我们如何交付？
- 交付成本是否可控？
- 能否从一家门店扩展到几十家、几百家门店？
- 竞争对手是否容易复制？
- 我们是否具备持续服务的优势？

这意味着，技术可行性只是必要条件，而不是商业机会成立的充分条件。

四、今天已经提出的具体机会清单

以下是今天讨论过的具体方向。为了避免误把头脑风暴当成结论，我会标明每个方向的成熟程度。

机会 A：低打扰的 AI 巡检与整改闭环

状态：已形成较具体的产品假设，值得继续思考。

业务背景

餐饮客户要求稽核巡检人员巡查后厨、前厅等区域。

巡检人员可能需要使用类似执法记录仪的设备，希望在巡查过程中尽量不操作手机，同时要求发现问题后能够快速、准确地反馈给责任人，并形成工单和整改记录。

我们讨论出的产品路径

现场语音或照片采集

- AI 理解问题并生成结构化记录
- 必要时由巡检人员确认
- 创建工单并匹配责任人
- 推送整改任务
- 责任人反馈整改结果
- 系统跟踪、复核和关闭工单。

必要时，可以关联现场照片或监控视频。

可能的 AI 价值

- 语音转文字。
- 提取问题、位置和整改要求。
- 辅助生成工单。
- 整理现场证据。
- 减少重复录入。

潜在差异化

不是简单的语音识别，而是：

低打扰采集 + 餐饮场景理解 + 证据关联 + 准确派单 + 整改闭环。

技术边界

需要区分三个层次：

- 1. 语音、照片驱动的 AI 工单。
- 2. 自动关联视频证据。
- 3. 实时分析视频并主动发现违规行为。

第一层通常更容易控制技术范围；第二层取决于现有视频平台能力；第三层对识别效果、算力、误报控制和实时性提出更高要求。

目前尚未验证的事项

- 现有巡检产品的扩展能力。
- 视频平台能提供哪些接口。
- 现场噪声环境下的识别效果。
- AI 生成记录的准确率。
- 客户是否愿意为效率提升付费。
- 小规模试点和规模化部署的真实成本。

当前定位

值得重点思考，但不立即进入开发，也不把它认定为已经验证的商业机会。

机会 B：多门店重复工作的自动化

状态：方向明确，具体场景尚未确定。

这是你主动提出的一个方向：一些重复性的工作，可能所有门店都需要做一遍。

我认为值得继续保留，因为连锁餐饮天然存在总部与门店之间的重复任务。

今天列出的候选场景包括：

场景	待解决的问题	AI 可能提供的帮助
总部任务下发	门店需要理解和落实统一要求	将任务转化为清晰的执行清单
门店反馈汇总	总部需要逐店阅读和整理反馈	自动提取信息、分类和汇总

资料核对	人工检查资料完整性和一致性	识别缺项、异常和格式问题
标准执行检查	需要检查各门店是否按要求执行	比对反馈材料与标准
多门店问题分析	大量问题分散在不同门店	归纳共性问题和异常趋势

这些只是候选问题，不代表客户已经确认存在相应需求。

下一步最重要的不是开发自动化平台，而是找到一个具体、重复、高频且耗费大量人工的工作。

你当时觉得这个方向有价值，但一时想不到具体案例，因此决定暂时跳过。

这不意味着这个方向不重要。它应该作为下一轮场景探索的重要锚点继续保留。

机会 C：低打扰的信息采集与结构化

状态：跨场景能力储备。

具体例子

工作人员在资产盘点时边走边说：

“仓库还有十二箱打印纸，二十个网线转换器。”

系统将语音转换为结构化数据，并生成盘点记录；对于模糊、冲突或不确定的信息，再要求人工确认。

可以延伸的业务场景

- 资产盘点。
- 设备维修记录。
- 巡检问题记录。
- 项目交付记录。
- 门店现场问题反馈。
- 运维人员工作记录。

价值判断

它可以降低现场录入成本，但语音识别和表格生成本身并不构成强壁垒。

真正需要验证的是：能否减少整个工作流程中的人工时间，同时保证数据准确。

当前定位

暂不单独立项，可以作为巡检、运维、交付等产品的通用能力。

机会 D：闲置 IT 资产动态管理

状态：长期附加服务，不作为当前重点切入点。

具体问题

部分客户存在冷备或长期闲置的电脑、服务器及其他 IT 设备。

如果能够掌握设备状态、维修记录、使用情况和剩余寿命，就可以辅助企业进行调拨、维修和资产配置决策。

主要困难

- 客户资产台账不完整。
- 部分设备无法联网。
- 设备状态数据可能不足。
- 客户有时会主动保留闲置设备。
- 客户付费意愿尚未得到验证。

可能的商业价值

它可以成为 IT 运维、设备全生命周期管理和持续服务的附加能力。

当前定位

不否定、不删除，但不作为当前优先研发方向。

机会 E：现有巡检产品与视频云平台的组合优势

状态：产品策略，需要结合实际接口和客户需求验证。

你们已经具备巡检产品和视频接入云平台，因此不必默认所有能力都从零开发。

未来可以探索：

- 将巡检问题与视频证据关联。
- 让 AI 自动提取工单字段。
- 减少现场人员操作。
- 将问题准确推送到责任人。
- 自动跟踪整改状态。

但要明确：

视频接入能力不等于实时 AI 视频分析能力。

这条路线的价值取决于现有平台是否可扩展、接口是否开放，以及组合后的解决方案是否比现有产品更有价值。

它既可以支持巡检机会，也可以在未来支撑其他场景。

五、需要保留的更大机会池

为了避免今天讨论得最深入的巡检场景挤占其他方向，我建议把未来的探索分为几个相互独立的机会池。

下面是根据你现有业务和今天的讨论整理出的候选范围。除已讨论过的场景外，其他内容属于后续探索方向，不代表已经完成市场验证。

机会池	未来可以探索的问题	与现有业务的关系
AI 运维	如何减少故障受理、诊断、派单和报告整理中的人工劳动？	IT 运维服务
AI 项目交付	如何减少开店、闭店、设备部署和验收中的重复工作？	项目交付
AI 门店协同	如何减少总部与门店之间的信息传递、确认和追踪成本？	SaaS、咨询
AI 现场作业	如何让现场人员少操作手机，自动整理工作记录？	巡检、运维、交付
AI 视觉识别	哪些现场问题过去依赖人工观察，现在可以更低成本地识别？	视频平台、巡检
AI 设备服务	如何提高设备维护、生命周期管理和效率？	设备供货、运维

AI 经营辅助	哪些门店运营问题需要人工综合大量信息才能发现？	餐饮咨询、客户服务
AI 信息处理	哪些文档、表格、照片、语音需要反复整理和核对？	几乎所有业务

这张表不是产品规划，更不是要求你把这些方向全部做出来。

它的作用是提醒我们：**下次探索新机会时，不要只围绕巡检和资产管理打转。**

特别是 AI 运维、AI 项目交付和 AI 门店协同，与你现有业务的关系非常直接，未来值得分别寻找真实案例。

六、什么样的机会值得优先研究？

后续每发现一个场景，都使用同一套判断标准。

判断维度	要回答的问题
痛点真实性	客户是否真的遇到这个问题？
发生频率	是偶发问题，还是每天、每周都在发生？
人工成本	当前需要多少人、多少时间？
业务影响	是否造成损失、延误、管理盲区或客户投诉？
AI 增量价值	为什么传统软件或规则自动化不足以解决？
技术可行性	现有模型、设备和系统能否实现？
集成成本	是否需要改造现有系统或依赖第三方接口？
客户付费意愿	谁付费，为什么付费，愿意为结果付多少？
复制能力	能否从一个客户扩展到更多门店和客户？
竞争优势	我们是否拥有行业理解、数据、交付或服务优势？

不必一开始就为每个方向打分。

先找到具体问题，再验证关键假设，最后才比较投入优先级。

七、今天已经明确的决策与尚未做出的决策

这一部分用于防止下次讨论时把假设误当成结论。

已明确的原则

1. 目标是寻找能够产生真实商业价值的餐饮行业 AI 机会。
2. 不能为了 AI 而 AI，传统自动化能解决的问题不必强行使用 AI。
3. 尽量减少一线员工的额外操作。
4. 不只关注信息采集，还要关注后续任务流转和结果闭环。
5. 利用现有产品和服务能力，但不能被现有产品限制。
6. 必须考虑客户付费意愿和规模化复制能力。
7. 可以保留多个方向，不必过早选出最终 TOP 3。

已提出、但尚未验证的机会

- 低打扰的 AI 巡检与整改闭环。
- 多门店重复工作的自动化。
- 低打扰的信息采集与结构化。
- 闲置 IT 资产动态管理。
- 巡检产品与视频云平台的组合优势。
- AI 运维、AI 项目交付、AI 门店协同等后续机会池。

目前没有做出的决策

- 没有确定最终的优先级排名。
- 没有确定要开发哪一个产品。
- 没有确认任何方案已经具备完整的技术可行性。
- 没有确认具体开发预算或规模化成本。
- 没有确认客户的实际付费意愿。
- 没有授权进入开发实施阶段。

这些都应该在未来获得更多证据后再决定。

八、下次继续讨论时，如何接着走？

我建议保留两条并行主线。

主线一：继续寻找新的业务机会。

不局限于巡检、资产和现有产品。可以从 AI 运维、开店交付、门店协同、经营管理以及其他新的业务问题出发。

主线二：保留已经形成的重点假设。

巡检闭环、多门店重复工作自动化和低打扰信息采集，不必每次重新讨论。它们作为已有机会池保留，等后续需要时再继续深入。

下次我们可以从全新的场景切入，而不是继续追问现有巡检系统的接口情况。只有当你决定深入验证巡检方案时，才需要重新研究接口、技术路线和成本。

最终目标仍然是找到一批真正值得做的机会，再根据业务价值、技术可行性、投入成本和竞争优势，逐步筛选出值得投入的产品与服务。

这份总纲就是我们后续讨论的锚点：战略方向不丢，具体机会可以变化，任何单一场景都不能取代整体目标。