

CISION®

PR Newswire®
美通社

AI 成熟度模型

升级您的公关认知

前言

技术发展日新月异，而这一点在人工智能（AI）领域体现得尤为明显。

自 OpenAI 于 2023 年 11 月向公众发布 ChatGPT 以来，生成式 AI 已迅速渗透到众多行业。公关行业作为高度依赖文字与图像创作的领域，自然也不例外。

然而，对许多传播团队来说，AI 仍是一个复杂议题：它究竟能如何协助公关团队处理日常工作？长期来看将扮演什么角色？又将如何影响公关行业的职业前景？

为了帮助大家更好地理解这一技术的演进方向，Cision AI 战略执行总监 Antony Cousins 提出了“AI 成熟度模型”和“CASED 框架”，用于追踪 AI 在公关与传播领域的发展进程。

本指南将对此展开详细说明。但在此之前，有必要先回顾史蒂芬·柯维在《高效能人士的七个习惯》中提出的员工成熟度的三个阶段。

依赖期

员工需要支持与指导。

独立期

员工基本能独立完成工作。

互赖期

员工具备团队协作能力，并了解自己在整体组织架构中的定位。

在本指南中，我们将参考这三个阶段，为公关与传播专业人士展示 AI 在不同阶段的成熟度水平。

目录

AI 助手

04

AI 副驾驶

05

AI 自动驾驶

16

CASED 框架——
公关传播中的人机协同

07

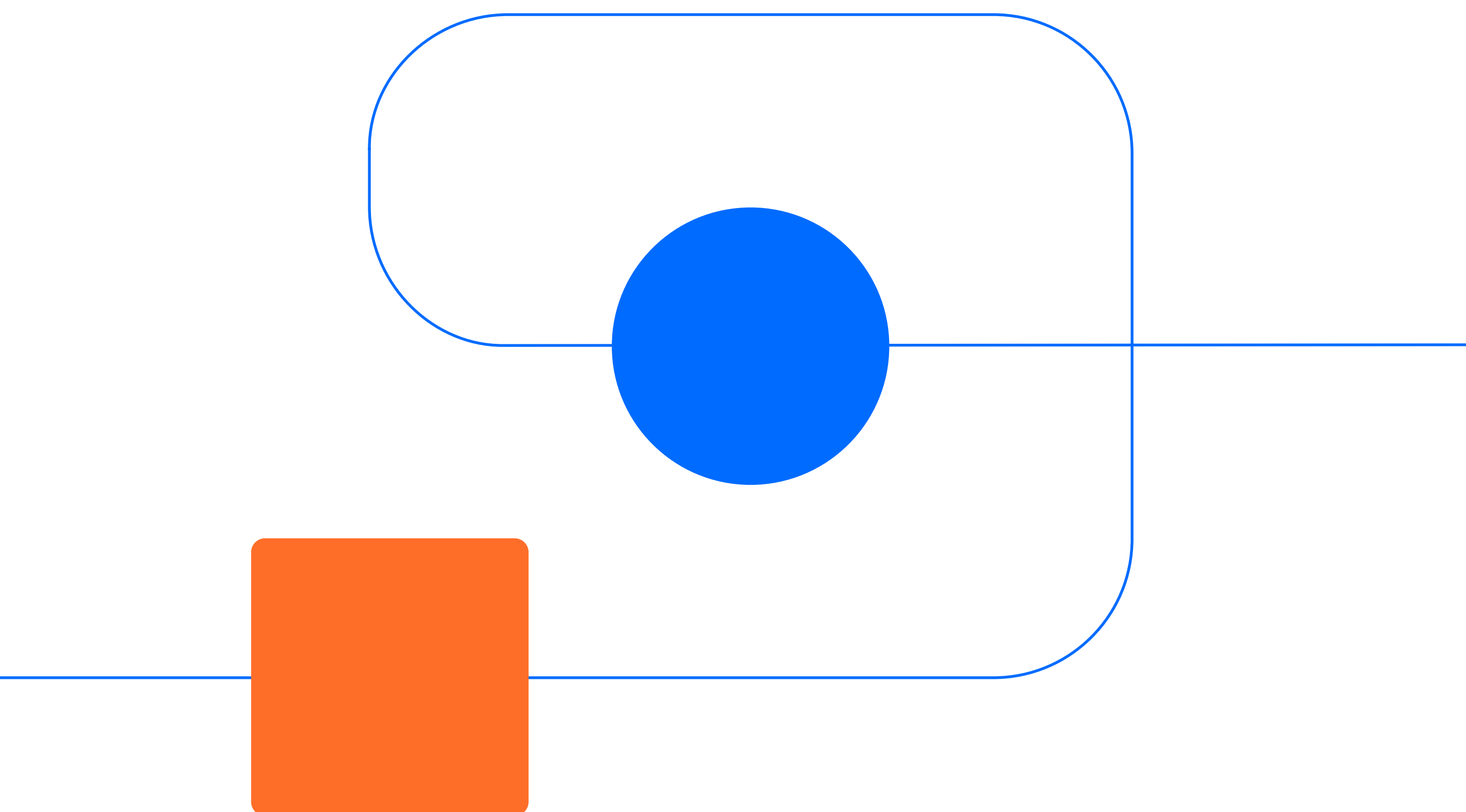
关于 Cision

09

AI 助手

就像处于依赖期的员工一样，过去十多年我们使用的AI，需要非常明确的指令，才能完成边界清晰、定义明确的任务。

此时，AI 主要担任人类员工的“助手”，融入公关日常工作流程。



● AI 作为公关助手的三大应用场景

情感分析

自动判断媒体报道、社交媒体内容或其他传播材料对品牌或话题的态度是正面、负面还是中立。

情绪识别

分析文本、语音或视觉内容，识别公关传播和媒体报道中出现的特定情绪（如喜悦、愤怒、恐惧等）。

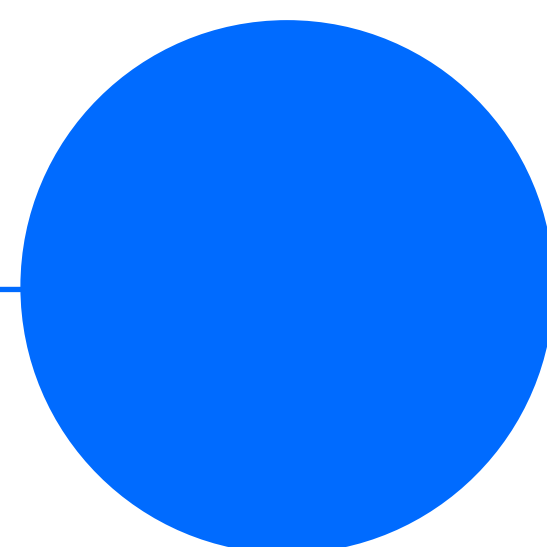
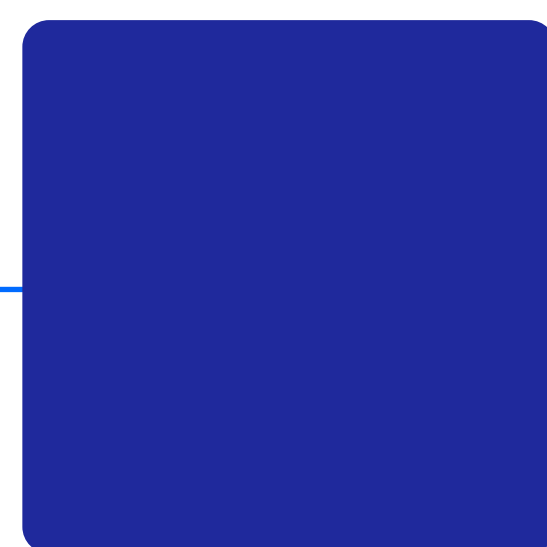
内容分类

将公关内容、媒体提及等信息自动归入预设主题，帮助追踪报道规律并发现趋势议题。

AI 副驾驶

如今，AI 已能独立完成需要一定推理和理解能力的复杂任务。这类任务通常只需输出单一结果，所需的指令也不像 AI 助手阶段那样严格具体。

这就是 AI 副驾驶阶段。文本生成工具如 Google Gemini、ChatGPT，以及图片生成工具 Midjourney、DALL-E，均已到达这一水准。不过，这一阶段的 AI 仍高度依赖人工引导。



● AI 作为公关副驾驶的三大应用场景

内容生成

生成新闻稿、社交媒体内容、多媒体素材等传播材料，在保持品牌语气和信息一致性的同时，仍需人工通过提示词进行引导。

自动回复

基于既定规范和品牌调性，针对媒体询问、用户评论或危机情况，自动起草符合语境的回复。

受众洞察与影响评估

基于高级公关数据分析追踪互动数据，同时针对受众行为与偏好，评估不同传播方式的潜在反应，制定可行性策略。

AI 自动驾驶

相关技术条件已经具备，我们即将迎来下一个 AI 发展阶段。

进入互赖状态的 AI，能够与环境甚至其他 AI 互动，自主完成多项任务，并达成既定目标。

试想一下，AI 将具备规划、执行一整套完整公关活动的的能力，不再只局限于生成单篇新闻稿或社交媒体内容。

● AI 自动驾驶在公关领域的三大应用前景

活动规划

识别目标受众、选择合适渠道、制定内容日历，并统筹多种策略，同时能根据实时市场情况和反馈进行调整。

洞察与建议

持续监控活动表现、竞品动态和市场趋势，自动提出优化建议。

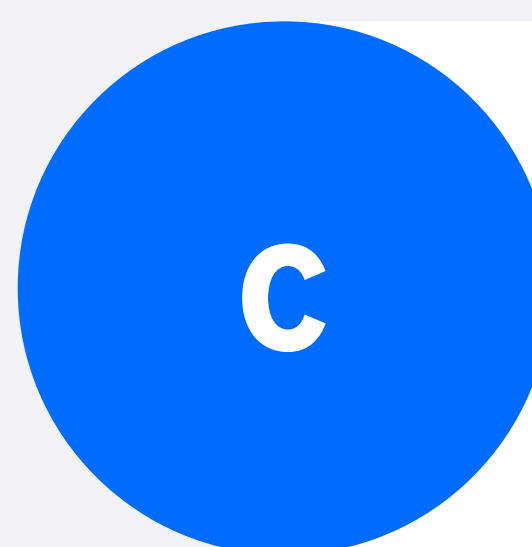
活动复盘与优化

通过分析表现数据、受众反馈和新兴趋势，针对信息内容、发布时间或渠道策略提出具体调整建议。

CASED 框架—— 公关传播中的人机 协同

在 AI 自动驾驶逐渐普及的公关环境中，人类将扮演什么角色？

Cision AI 战略执行总监 Antony Cousins 提出的“CASED”模型，清晰说明了人类在未来公关与数据分析中仍需发挥的关键作用。



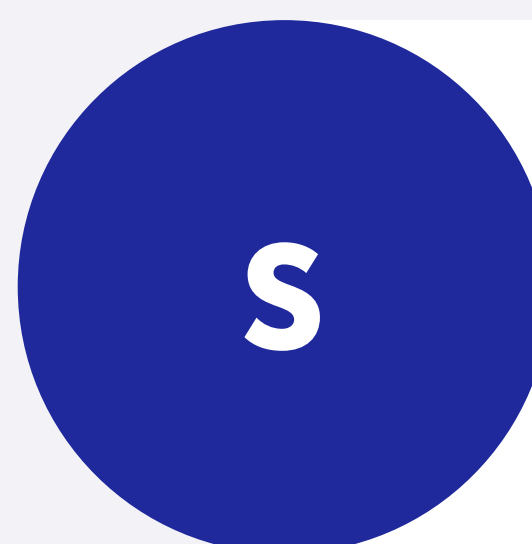
语境 Context

公关专业人士必须向 AI 提供关于业务背景、未来规划与核心想法的关键信息。



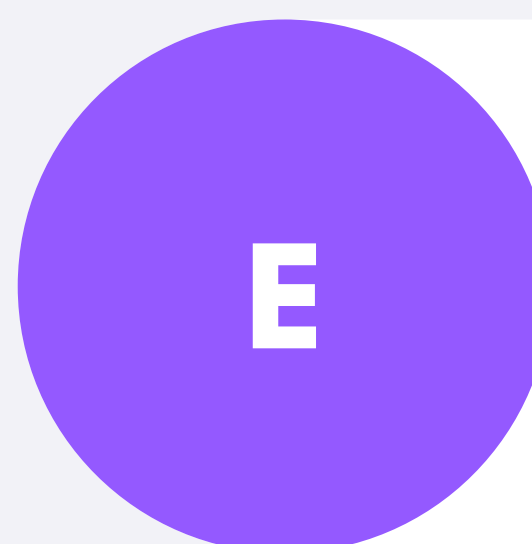
感知 Awareness

在多 AI 协同系统中，各应用需相互配合，还应密切关注系统中的人类参与者。



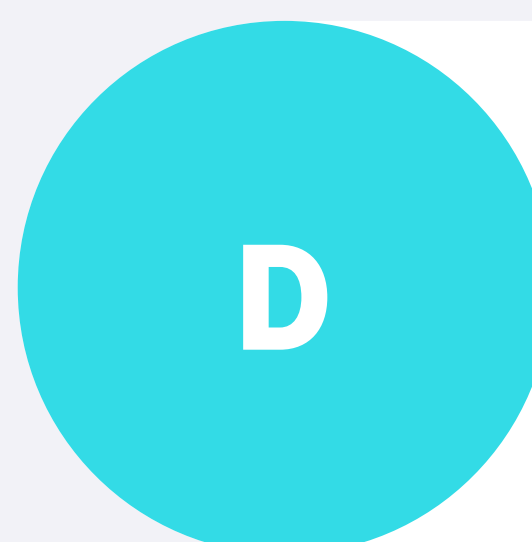
策略 Strategy

在明确目标和期望结果方面，公关专业人士仍需主导。



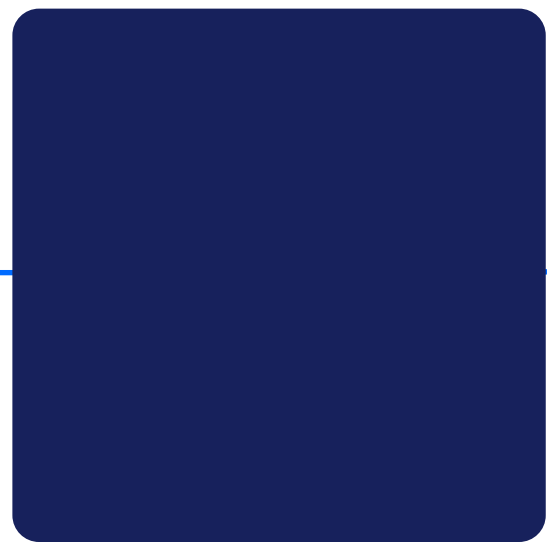
共情 Empathy

人文关怀至关重要。AI 给出的可能是它认为“正确”的结果，但专业人士应判断其是否兼顾了伦理和道德。



导向 Direction

人类仍须承担责任。AI 不应掌握绝对主导权，确保全流程的人工监督，是公关从业者不可推卸的职责。



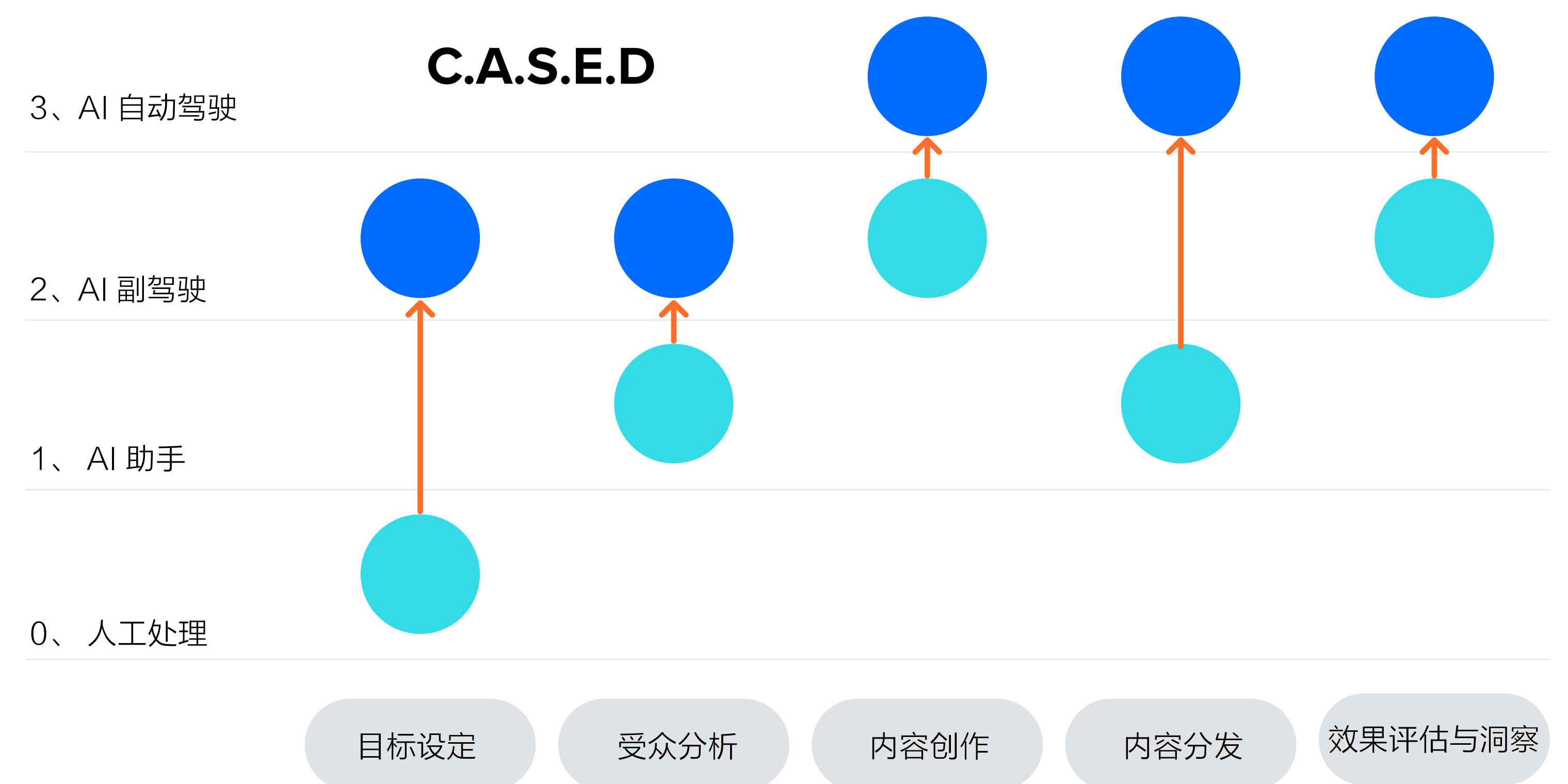
CASED 框架如何与 AI 成熟度模型相互融合？

右图梳理了当前的公关传播 workflow，并展现了各项任务向 AI 自动驾驶演进的路径。同时也包含 CASED 框架在目标设定与受众分析中发挥的重要作用。

总之，人类仍需提供 AI 无法获取的信息，并对 AI 的行为负责。同时，人类还应该把控方向，判断什么才算“合格过关”标准。

公关的本质终究是人与人之间的连接，这一点 AI 永远无法取代。AI 更像是一个赋能工具，让我们能将更多精力投入到人类所独具的优势上——去展现共情力、创造力与战略思维，并用心维系与媒体、KOL 及受众的关系。

workflow AI 成熟度现状与 AI 自动驾驶阶段的差距



AI 优先

现状

关于Cision

Cision 是消费者和媒体情报、互动及传播解决方案的全球领导者。我们致力于为公关和企业传播、市场营 销以及社交媒体专业人士提供一系列工具，助其从当今数据驱动的世界中脱颖而出。凭借深厚的专业知识、独家数据合作伙伴关系以及屡获殊荣的品牌和产品（包括 CisionOne、Brandwatch 和美通社），我们帮助 75,000 多家公司和组织（包括 84% 的财富 500 强企业）与最重要的受众建立联系，确保双方能够相互看见并了解彼此。

关于美通社

美通社(PR Newswire) 在企业传播领域深耕多年。1954 年美通社开创了企业新闻稿发布行业的先河，于2016 年成为Cision 旗下公司。美通社服务着全球七万多家企业和机构，每天以四十多种语言，帮助客户把他们的最新文字、图片和视频资讯发布给世界各地的目标受众。此外，美通社还提供全球媒体数据监测和分析服务，为客户的日常传播工作提供数据、技术等支持。

感谢你阅读今年的全球媒体调查报告。要了解更多见解或查看以往的报告，请访问 [Cision 美通社的资源库](#)。

北京 (86-10) 5953 9500 | 上海 (86-21) 8017 9500 | 深圳 / 厦门 / 广州 (86-755) 8203 7494 | 杭州 (86-571) 8821 9685 | 成都 (86-28) 8511 4629 | 中国香港 (852) 2572 8228 | 中国台湾 (88-62) 2768 0350

新加坡 (65) 6692 2374 | 马来西亚 (60-3) 2096 9637 | 印尼 (62-21) 8063 1839 | 韩国 (82-2) 6929 2223 | 澳大利亚 (61-2) 8052 9555 越南 (84-28) 6276 8957 | 日本 (81-90) 9831 5439

