

人工智能赋能工商企业管理效能提升研究

方蕾

乌审旗发展和改革委员会

DOI:10.12238/ej.v8i6.2653

[摘要] 随着人工智能技术飞速发展,越来越多地运用到工商企业管理当中,这为管理效能的提高起到了促进作用。本文旨在探索人工智能是如何为工商企业管理赋能,并在实践中发挥效能。首先对人工智能技术应用于工商企业管理的现状进行分析,同时对人工智能应用于工商企业管理所遇到的挑战进行讨论,最后提出了人工智能赋能工商企业管理效能提升的有效策略,希望推动人工智能技术进一步运用于工商企业管理,达到不断提高管理效能的效用。

[关键词] 人工智能; 赋能; 工商企业管理; 挑战; 提升策略

中图分类号: TP18 **文献标识码:** A

Research on Empowering Industrial and Commercial Enterprises with Artificial Intelligence to Improve Management Efficiency

Lei Fang

Wushen Banner Development and Reform Commission

[Abstract] With the rapid development of artificial intelligence technology, it is increasingly being applied to the management of industrial and commercial enterprises, which has played a promoting role in improving management efficiency. This article aims to explore how artificial intelligence empowers business management and demonstrates its effectiveness in practice. Firstly, an analysis is conducted on the current status of the application of artificial intelligence technology in business management. At the same time, the challenges encountered in the application of artificial intelligence in business management are discussed. Finally, relevant strategies and suggestions are proposed, hoping to promote the further application of artificial intelligence technology in business management and continuously improve management efficiency.

[Key words] artificial intelligence; Empowerment; Industrial and commercial enterprise management; Challenge; Enhancement strategy

在数字经济的背景下,工商管理作为专注于如何高效管理企业的学科,正面临着空前的机会和挑战。在信息技术高速发展的背景下,人工智能技术已经逐步成为工商企业管理变革中的一股重要动力。人工智能技术对人的智能活动进行仿真、延伸与拓展,给企业管理带来了新的角度与方法,大大增强了运营效率与竞争力。

1 人工智能技术在工商企业管理中的应用现状

首先,在市场分析领域中,人工智能技术以强大的数据处理能力,能够对大量的市场数据进行快速地分析与处理,从而对企业进行准确地市场预测与竞争分析。这一能力使得企业对市场动态有了更加精确的掌握,并制定出行之有效的市场策略。^[1]其次,客户服务,智能客服系统已经是很多企业的标准配置。这些系统能自动回答客户提问,全天候为客户提供服务,在提升服务效率的同时也显著地减少企业人力成本。在生产管理方面,

人工智能技术也得到了越来越多的运用。通过对生产流程进行优化,人工智能技术能够提高生产效率和减少能源消耗。同时,人工智能技术也可以预测性地维护设备,缩短故障停运时间,保证生产线平稳运转。另外,人力资源管理中人工智能技术扮演着举足轻重的角色。^[2]在招聘、培训、绩效评估等方面,人工智能技术均可给予强有力的支撑。比如人工智能技术能够帮助筛选简历、提升招聘效率;通过数据分析,人工智能技术也可以对员工制定个性化培训计划和提高职业技能。但将人工智能技术运用于工商企业管理也遇到了一定的挑战。数据安全与隐私保护为第一要务,企业需强化数据安全以保障客户信息保密性。与此同时,人工智能技术中存在的伦理问题也不可忽视,企业有必要建立严谨的人工智能伦理准则,以保证人工智能系统公平、透明与可解释。

2 人工智能在工商企业管理中面临的挑战

2.1 数据挑战

人工智能依靠海量数据实现功能, 优化性能。但在实际应用过程中, 企业往往会面临着数据不充分, 数据质量低以及数据标注难的问题。数据的量与质, 对人工智能模型训练效果与预测准确性有着直接的影响。另外, 数据中隐私与安全问题是企业应用人工智能所要考虑的问题。

2.2 透明化挑战

人工智能决策过程通常被认为是个黑盒, 内部运作机制缺乏透明性, 导致人们对于人工智能准确性存在不信任感与疑虑。^[3]企业应用人工智能时需解决透明化问题, 使用户理解其决策依据与运作原理, 从而提升用户信任感与安全感。

2.3 劳动力挑战

人工智能技术的应用有可能对企业内部的劳动力配置, 带来某种程度的改变。一方面, 人工智能能够对一些烦琐、重复劳动进行自动化处理, 提高效率; 另一方面, 也会使一些职工面临失业风险。另外, 员工对人工智能的接受与技能提升同样值得企业重视。

2.4 专业知识挑战

人工智能属于高度专业化技术, 必须要有一定专业知识与技能才能有效运用。但多数企业引进人工智能后, 往往缺少相关专业知识与人才储备。这样就造成了企业应用人工智能可能会遇到技术瓶颈、人才短缺等诸多问题。

2.5 伦理与法律挑战

人工智能应用中还涉及若干伦理、法律问题。如数据隐私保护、算法偏见和歧视以及责任归属和问责机制, 是企业应用人工智能所需考虑的主要问题。这些问题既关系到企业声誉与形象, 也会带来法律纠纷与风险。

2.6 预算挑战

人工智能项目在实施过程中, 通常需要投入大量资金, 主要涉及技术研发, 设备购置和人员培训。这对某些资金实力比较薄弱的企业而言, 会成为一种难以承担的包袱。另外, 人工智能技术更新迭代速度快, 企业要想维持竞争优势, 就必须持续地技术升级与优化。

3 人工智能赋能工商企业管理效能提升的有效策略

3.1 智能决策辅助赋能工商企业管理效能提升

在大数据分析、机器学习等人工智能技术的推动下, 企业决策过程可以得到智能化的辅助, 效率、准确性得到显著提高。该系统可以对各种数据进行深度剖析, 如市场动态、销售数据、客户行为数据、供应链数据和财务数据等等, 以准确地预测出市场的发展趋势, 协助企业对市场变化作出科学、合理、快速的反应。^[4]比如, 通过对以往销售数据及市场趋势进行分析, 能够对未来市场需求进行预测, 根据这些预测结果对生产规模和库存水平, 进行合理的计划。这样既可以有效地减少库存积压的风险、节约仓储及资金成本、又可以避免供需失衡带来的损失。另外, 人工智能可用于竞争分析、确定竞争对手战略、确定市场份额等, 有助于企业建立更加高效的竞争战略。^[5]此外, 人工智能技

术能使一些决策过程自动化。比如, 通过对市场数据以及社交媒体趋势的实时监测, 可以使企业迅速调整营销策略或者制定生产计划, 以增加对市场变化反应的速度与灵活性。通过预测分析使企业能够预见到出现的风险与机会, 进而制定出更加稳健的长期战略规划。人工智能技术也可以提供更加个性化的决策支持如基于顾客细分数据、针对性营销方案、提升转化率以及顾客满意度等。

3.2 流程自动化管控赋能工商企业管理效能提升

在科学技术快速发展的时代背景下, 运用人工智能对业务流程进行自动化的运行和管理, 已成为很多企业增强竞争力的重点措施。首先, 人工智能可以大大提高工作效率。传统业务流程通常会涉及到很多烦琐、重复的工作, 工作人员也要花费很多的时间与精力。而且人工智能以高速运算、精准执行等特点, 可以迅速地应对各种任务。其次, 人工智能可以保证任务的分配更合理。^[6]该系统能够依据员工的专业技能、工作经验和工作量, 智能地进行任务分配, 确保每个人都能在其擅长的领域中展现最大的潜能, 从而避免了因任务分配不均而导致的效率降低。再者, 对人力成本进行了有效的管控。通过自动化操作来降低对海量人力的依赖性, 使企业能够把人力资源重点放在更有创意、更有战略性的任务上。本来需要多人合作才能完成的任务, 可能只有几个人负责监督管理, 极大地降低企业运营成本。比如, 从行政管理的角度来看, 智能办公软件能够对文件流转和审批的过程进行自动办理。员工只要在系统内提交有关证件, 该软件就自动按照预设规则向对应审批人员发送证件, 全程不需要人工介入, 既提高审批效率又降低人为错误。在生产过程中, 通过应用机器人流程自动化技术, 可以实现生产线上的物流配送、设备监控等任务的自动化执行。该机器人能够根据预设程序精确完成所有作业, 提高生产精准度与效率, 保证产品质量稳定。

3.3 人力资源智能化管理赋能工商企业管理效能提升

在激烈竞争的商业环境下, 人工智能正在逐步成为人力资源管理领域企业智能化运行的有力助力。它以其先进技术与强大数据处理能力, 使企业人力资源管理发生新变化。人工智能可以通过深入剖析员工工作绩效和培训记录等多维度数据, 为其个性化职业发展规划编制提供科学准确的基础。同时, 利用虚拟现实等先进技术开展培训课程, 是人工智能在人力资源管理中的重要应用。^[7]传统培训方式通常比较枯燥乏味, 职工参与程度及学习效果都受到限制。并且VR技术能够给员工营造出高度真实的虚拟环境, 使其沉浸在实践操作与学习中。这种沉浸式培训体验可以大大提高员工学习兴趣与专注度, 让员工更深刻地把握专业技能与知识。比如, 企业可基于员工岗位需求与能力现状, 采用人工智能算法进行有针对性在线学习资源推送。对新上岗职工, 该系统可推送岗位培训基本课程; 对具有一定工作经验的职工可开设进阶专业知识与技能提升课程。该个性化学习资源推送可以满足员工在各阶段学习的需要, 帮助员工迅速发展并提升工作绩效。综上所述, 将人工智能运用到企业人力资源管理

领域中,在提升管理效率的同时,也对员工职业发展起到强有力的支撑作用,帮助企业建立高素质、高效率人才队伍。

3.4 定制化营销赋能工商企业管理效能提升

人工智能正在成为驱动企业定制化营销模式的重要动力。传统营销方式通常采取“一刀切”,很难准确地满足每位消费者所特有的需求。而人工智能以强大的数据处理与分析能力,给企业带来定制化营销新时代。^[8]人工智能可以精细地解析消费者浏览历史、购买行为、喜好等大量数据。人工智能借助高级的算法与模型,对这些数据后面的信息进行深度挖掘,以充分理解每个消费者所具有的特征。根据这些分析结果,企业能够针对每个消费者定制出满足客户需要的产品推荐与营销方案。再也不是把同样的广告、产品信息推送给所有消费者,而是针对消费者个性化需求准确推荐自己可能关心的商品、服务。这种定制化营销方式可以使消费者体会到商家对他们的重视与关心,进而显著提升消费者满意度与忠诚度。以电商平台为例,其能够依据用户历史所购商品种类,浏览时长,对相关商品进行准确推送。若有用户频繁选购运动装备并长时间驻留跑鞋页面,平台会向其推荐最新款跑鞋和运动配件以及其他相关商品。这类精准推荐可以提升用户购买转化率和平台销售额。另外,人工智能能够根据消费者实时反馈信息,对营销方案进行动态调整,从而使定制化营销效果得到进一步优化。企业经过不断的学习与完善,才能更好的满足消费者需求,并在市场竞争中处于有利位置。综上所述,人工智能驱动下的定制化营销模式,给企业与消费者都带来共赢,也是未来企业营销的重要发展方向。

3.5 精益化运营赋能工商企业管理效能提升

当前,企业面临着愈发激烈的竞争市场环境,借助人工智能对企业运营的各个环节进行全面的监控与分析,已成为企业实现高效管理、提升竞争力的关键举措,其核心目标在于及时察觉,并妥善解决运营过程中出现的问题,最终实现运营的精益化。人工智能具备强大的数据处理和分析能力,能够对企业运营的海量数据,进行实时捕捉和深度挖掘。在质量管控方面,传统的检测方式往往依赖人工,不仅效率低下,还容易出现漏检、误判等问题。而利用智能检测设备和先进的数据分析算法,能够实时监测产品质量的各项参数。当发现质量参数出现异常时,系统会立即发出预警,相关人员能够迅速采取措施,避免不合格产品流入市场,从而保障产品质量和企业声誉。在物流配送环节,人工智能同样发挥着重要作用。物流配送的效率和成本直接影响着企业的运营效益。通过分析交通状况、配送路线、车辆负载等多

维度数据,人工智能可以为企业优化配送方案。它能够根据实时的交通信息,动态调整配送路线,避开拥堵路段,减少配送时间。同时,合理安排车辆的负载,提高车辆的利用率,降低运输成本。例如,在电商促销期间,订单量大幅增加,人工智能可以快速规划出最优的配送方案,确保商品能够及时、准确地送达消费者手中。借助人工智能对企业运营各环节的全面监控与分析,企业能够及时发现潜在问题并迅速解决,实现资源的优化配置和运营的精益化,从而在激烈的市场竞争中脱颖而出。

4 结语

总之,人工智能技术已经在工商企业管理领域,展现出了极大的潜在应用价值。从辅助决策、流程自动化、人力资源优化、定制化营销、精益运营等方面来看,人工智能正在深刻变革企业运作模式与管理方式,并且其可以赋能工商企业管理效能提升。企业通过深度分析海量数据并运用智能算法,可以准确地掌握市场动态、有效地分配资源、个性化地为客户提供服务,进而提高整体运营效率与利润。随着人工智能技术的持续进步和完善,它在工商企业管理中的使用将变得更为普遍和深入,为企业创造更大的价值和竞争力。

【参考文献】

- [1]吴俊琨,杜文豪.人工智能与企业新质生产力[J].工业技术经济,2024,43(10):22-31.
- [2]陈伟,邓堯,杨柏,等.人工智能能否赋能区域技术创新[J].科技进步与对策,2024,41(10):57-66.
- [3]朱四伟,梁冉,吕康娟.人工智能、企业数字责任对企业社会绩效的影响[J].西安财经大学学报,2024,37(6):64-79.
- [4]戚聿东,沈天洋.人工智能赋能新质生产力:逻辑、模式及路径[J].经济与管理研究,2024,45(7):3-17.
- [5]高良谋,张世龙.人工智能革命与传统企业再造[J].管理现代化,2019,39(4):71-73.
- [6]李中斌,涂满章.人工智能时代人才赋能系统构建理论与应用探析[J].中国劳动关系学院学报,2019,33(4):45-49.
- [7]樊荣.人工智能时代高校智慧思政教学模式建构研究[D].广西:桂林理工大学,2023.
- [8]刘亚男.数字营销:赋能电子商务企业的“密钥”[J].中国商人,2024(9):65-67.

作者简介:

方蕾(1985--),女,汉族,内蒙古鄂尔多斯市乌审旗人,中级经济师,本科,研究方向:高级经济师(工商)。