



成功开启

人工智能

业务运营新时代

一直以来,企业高管都会制定各项规则、设立标准以及相关绩效指标来衡量和管理公司运营。

这套做法曾经很有效。企业不仅能够提高运营效率、降低成本,还能维持高质量的产品以及优质的客户服务。

然而如今企业需要变得更为灵活以快速响应瞬息万变的市场动态,掌握新的竞争力。如果还是沿用老一套的运营方法,按部就班地设计和改造运营流程,则远远跟不上市场的节奏变化。

为了变得更为敏捷,许多公司已经开始从设定运营流程规范向实现运营结果转变。但真正实施转型却是知易行难。尽管如此,我们看到,许多行业领先企业已然先行一步,部署了先进的人工智能技术,作为转型推手。

从规范 到商业结果

以往，企业建设信息技术系统是为了使业务流程更快更便宜。虽然这个理由仍然成立，但已不足以让企业保持竞争力。如今的信息技术能力必须更为灵活多样，才能帮助企业更敏捷地应对各种动态变化的业务情况。

以金融机构为例，它们需要不断调整他们的KYC（即：了解客户）业务流程来满足一些快速变化的合规要求（例如纳税法案FATCA）。在严格的监管要求之下，如果企业依然因循守旧而基于原先固化规则系统去管理运营业务，则会举步维艰。

为了变得更敏捷，许多公司以业务结果为导向，实行动态的运营管理。例如，在医疗保健行业，这些组织开始采用“绩效奖励”的模式，根据医生、医院和医疗供应商提供的服务结果，例如是否切实控制了病患的体重和血压等特定指标，给予财务激励。以往医疗行业受严格规章制度的约束，比如在某些情况下才可以进行手术，医生和医院才可以收取相应的费用。

然而以结果为导向在实际应用中面临着很多挑战。首当其冲的就是如何利用数据分析结果来评估绩效。

首席AI观旗下有3大类40余小类3000多AI社群，现进一步邀请行业人士加入。

AI技术群	云计算与大数据		机器学习	自然语言处理（NLP）		语音识别				
	计算机视觉（CV）		物联网技术	VR/AR	AI芯片					
AI应用	自动驾驶	安防	机器人	智能家居	智能音箱	物流				
	新零售	金融	教育	影视游戏	医疗健康	通信服务				
	智慧城市	智慧建筑								
城市群	北京	深圳	上海	武汉	广州	杭州	成都	南京	苏州	西安

入群方法：

- 1、添加小助手微信（zhidxcom001）
- 2、回复“入群”，根据提示操作即可。



比如新的营销活动是否能增加营收和利润？合并供应商是否有助于减少生产上的缺陷？新上线的订购系统是否提高了顾客满意度？这些都是需要考虑的问题。

于是，人工智能技术在运营领域的机遇应运而生。它能结合信息技术系统、工具和方法，使机器具有感知、理解行为和学习能力，帮助人们有效管理流程实施，应对这些挑战。运用人工智能技术后，企业的管理人员得以从流程管理中解放出来，专注于制定业务目标和动因分析，为企业创造更高的价值。最近的埃森哲技术展望调查中显示，85%的高管表示在未来三年内将重点投资人工智能及相关技术。¹

人工智能在帮助企业运营管理方面有多重优势。首先，它能分析来源于社交媒体的各种非结构化数据；其次在帮助企业部分流程自动化的同时，还能提供流程配置建议，从而提升企业员工的专业技能和知识。由此可见，和传统运营方式相比，人工智能将彻底改变业务运营方向和结果，具有革命性的创新意义。



人工智能将彻底改变运营方向和结果，具有革命性的创新意义。

各行各业

鉴于人工智能系统具备的这些优点，许多领先公司着手从传统规范化的管理运营向人工智能系统过渡。考察发现，以下这些行业的应用较为突出：



采购市场情报

数据分析对采购部门来说一直以来是攸关重要的，而人工智能可以助力企业获得卓越的市场情报。

除了提供更多的情报，人工智能技术还可以综合各部门基于业务产出的分析结果，并提供针对整个公司的优化建议，供管理层决策。一家全球消费品生产商充分运用人工智能对非结构化数据的自动搜索、提取、整合以及综合分析特点，协助编制详细的供应商报告。原本一名资深采购专家编制某单个供应商报告需要三个工作日，借助人工智能技术，在简化流程、时间周期不变的前提下，可以提高两倍的信息采集分析量，大大提升了采购专家的效率。

采购人员在审核和改进由系统自动生成的报告后，其整体分析结果不仅提高了采购的洞察力，还增强了企业人员的能力。在未来，该系统将帮助公司获得整个供应链的端到端视图，以便管理人员能够不仅针对本地业务或个别部门，而且可以为整个公司优化各种结果（质量、交付时间、成本等）。



客户互动服务

许多公司正把人工智能应用是客户互动及相关服务的操作上。

人工智能系统可以解决相当于80%的客户常规交互，而人类专家则处理另外20%相对更复杂的部分。在一家跨国技术公司内，将具备自然语言处理功能的人工智能系统用于客户来往邮件的分析，自动处理简单的诉求，并分类出需要人工处理的邮件。这项应用加快了解决客户需求的速度，并同时使工作容量增加了将近30%。有的公司已经部署了人工智能索赔管理系统，欧洲的一家大型保险公司，通过人工智能系统来处理各种文件的非结构化数据，包括保险索赔单、发票、医生诊断等一系列文件单据，通过分析后对特殊情况给出解决问题的建议。

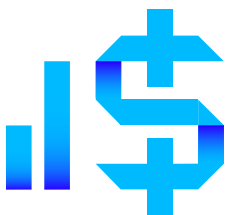
这项建议随后提交给人类做进一步确认，同意或修改。这些应用的最终目的都是为了提高客户满意度，用结果来说话。以往，企业都被动地等待客户告知需求或者收集客户负面反馈。但现在，企业将化被动为主动，提前预见客户需求和潜在的客户矛盾。例如，人工智能系统准确地预测机器设备失效时间，帮助企业提前采取措施从而避免突发故障。这样，由于定期维护，避免了因突如其来的设备关闭而导致的业务中断及经济损失，同时也能提高客户满意度，效果不言而喻。



内容管理

对于大多数电子商务公司和线上平台来说，人工智能技术能有效监测在平台上发布的淫秽或违法材料、未注册商标和假冒伪劣商品。

电商平台如雨后春笋般大量涌现，其中不乏主营新鲜、时尚以及更新速度快的产品，而这也令正确的为产品标签成为一项极具挑战性的任务。之前在网络检测过程中发现，不恰当的内容、性别区分或者产品属性等内容的详细标记都是依赖手动完成的，往往通过人工逐个核查图像并采取相应操作。一家在线网络公司与埃森哲合作开发了有关内容管理的人工智能模型，这个系统通过大量图像学习后，可以根据产品的详细属性进行标记和分类，检测出不恰当的内容。优化流程后的人工智能在执行速度上远超手工标记，高效的生产率明显提高了客户网站搜索速度和客户体验。



财务与会计

有关FATCA规定引用初期，人工智能系统的应用是帮助银行重置一些流程，用以适应持有外汇资产的美国客户多样化的需求。

这些系统的设计是基于结果为导向，对账户数据提出指导方针而非特定的规则，它们的设计侧重于问责制、公平性和透明度。

此外, 对于一般的财务会计系统, 人工智能系统可以用于日志记录和对账, 不远的未来, 该技术将实现对问题标注, 并实时解决潜在的审计问题, 提高企业从传统的财务季度结算关账到连续关账能力。

得益于这些类型的应用, 人工智能促进劳动生产率提高40%, ⁴值得引起重视的是, 生产率的提高可以引发更深远的组织变革。这些创新技术将从根本上改变人们的工作方式, 减少重复的任务, 并且支持人们专注于解决复杂的或是创造性的问题, 管理者和员工可以更专注于企业目标和动因分析。对于计划或正在转型的企业而言, 人工智能将大大解放人力, 是其不二之选。



人工智能的应用对人类工作如虎添翼, 帮助人们更加专注于高附加值的工作、决策与创新, 从而推动业务增长。

企业需要做什么

企业部署先进的人工智能系统必然会遇到挑战，需要管理者改变思维方式和考虑关键领域的投资。以结果为主导的向人工智能的转型，需要高层的管理者共同参与：

1

管理者们需要及时调整旧式思维，前瞻性地将结果为导向做为思考方法，绝非简单的拿来主义或是全盘否定，而是学习取其精华，去其糟粕，将人工智能以结果为导向驱动的方法为基础，按照最佳实践将其应用于具体业务上。

2

必须有效沟通并明确各部门的需求和目标，这样便于信息技术组织能够通过建立有效的杠杆机制来收集正确有效的数据。令人遗憾的是，以往许多公司各部门各行其事、彼此信息数据传递不通畅，导致大量数据未被充分利用开发，犹如企业被闲置的资产，而人工智能可以助力企业提高利用信息的能力。

3

管理者应该谨记，人工智能系统并不是解决所有问题的灵丹妙药，唯有把知识驱动与数据驱动的方法两相结合，并融合贯通于机器学习与机器推理中，才能有所获。

4

由于技术的应用使得人机之间的协作更加紧密，企业需要考虑更多人为因素。²科技的应用是为了更好地协助人类的工作，而不是让工作复杂化，设计卓越的人工智能系统能够做到。

5

公司将必须考虑如何重建外包合作关系。以往被等级协议 (SLA) 主导推动的业务流程，会随着结果导向的方法工作创造业务价值的协议而变化。

目标驱动的 美丽新世界

毫无疑问，以目标驱动的人工智能时代将是一个美丽新世界。未来，人工智能系统将自动操作和处理重新配置的业务流程。随着人工智能超越后端工具，成为与客户和雇员的主要接口，使交互简单，智能，更接近人类——同时也将成为公司数字品牌的名片，³例如苹果的Siri，亚马逊的Alexa和微软Cortana，诸如此类。企业管理者已经处在制定和实施以结果驱动的人工智能系统的关键时刻，重组业务流程正是转型的开始，它将使其更加灵活多变。

参考资料

- ¹ 技术展望2017, 埃森哲。
www.accenture.com/technologyvision
- ² “人本设计: 激发新体验,”
技术展望2017, 趋势四, 埃森哲。
<https://www.accenture.com/us-en/insighthuman-technology-design>
- ³ “智慧新界: 创造全新体验,”
技术展望2017, 趋势一, 埃森哲。
<https://www.accenture.com/us-en/insightartificial-intelligence-ui>
- ⁴ “人工智能: 经济发展新动力,” 埃森哲。
<http://www.accenture.com/futureofAI>

联系人

朱虹

埃森哲运营服务大中华区总裁

samantha.h.zhu@accenture.com

关于埃森哲

埃森哲公司注册成立于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，为客户提供战略、咨询、数字、技术和运营服务及解决方案。我们立足商业与技术的前沿，业务涵盖40多个行业，以及企业日常运营部门的各个职能。凭借独特的业内经验与专业技能，以及翘楚全球的交付网络，我们帮助客户提升绩效，并为利益相关方持续创造价值。埃森哲是《财富》全球500强企业之一，目前拥有约42.5万名员工，服务于120多个国家的客户。我们致力驱动创新，从而改善人们工作和生活的方式。

埃森哲在大中华区开展业务30年，拥有一支约1.5万人的员工队伍，分布于北京、上海、大连、成都、广州、深圳、香港和台北。在新常态时代，我们将更创新地参与商业和技术生态圈的建设，帮助中国企业和政府把握数字化力量，通过制定战略、优化流程、集成系统、部署云计算等实现转型，提升全球竞争力，从而立足中国、赢在全球。

详细信息，敬请访问埃森哲公司主页www.accenture.com以及埃森哲大中华区主页www.accenture.cn。

本文中涉及到的商标可能为他人所有。本文对此类商标的使用不代表埃森哲对此类商标主张所有权，或埃森哲与此类商标的合法所有者存在联系。

© 2018埃森哲版权所有。

埃森哲及其标识与成就卓越绩效
均为埃森哲公司的商标。



173548