

人工智能驱动企业管理创新的实践与挑战： 机遇与应对之策

李明

山东颐养健康集团新业发展有限公司，山东 济南 250101

摘 要： 本文探讨人工智能驱动企业管理创新。其为企业带来提升运营效率、优化决策等机遇，企业可通过制定战略、治理数据等实现创新。但面临数据安全、算法偏见等挑战，可采取完善安全体系、加强监管等策略应对，企业应持续探索，以提升竞争力实现可持续发展。

关 键 词： 人工智能；企业管理创新；机遇；挑战；应对策略

Practice and Challenges of Artificial Intelligence Driving Enterprise Management Innovation: Opportunities and Coping Strategies

Li Ming

Shandong Yiyang Health Group Xinye Development Co., Ltd. Jinan, Shandong 250101

Abstract： This article explores the innovation of enterprise management driven by artificial intelligence. It brings opportunities such as improving operational efficiency and optimizing decision-making to enterprises. Enterprises can achieve innovation through strategies and data governance. However, they face challenges such as data security and algorithm bias. Strategies such as improving security systems and strengthening supervision can be adopted to address these challenges. Enterprises should continuously explore to enhance their competitiveness and achieve sustainable development.

Keywords： artificial intelligence; enterprise management innovation; opportunities; challenges

引言

随着科技的迅猛发展，人工智能（AI）已逐渐从概念走向现实，深度融入企业管理的各个层面。从日常运营到战略决策，从客户关系管理到供应链优化，AI技术正以前所未有的力量推动着企业管理模式的创新与变革。这一变革不仅为企业带来了诸多机遇，如提高效率、降低成本、增强决策科学性等，同时也引发了一系列挑战，如数据安全、伦理问题、员工转型压力等。在全球经济竞争日益激烈的背景下，深入探讨 AI 驱动企业管理创新的实践路径与应对挑战的策略，对于企业提升竞争力、实现可持续发展具有至关重要的意义。

一、人工智能驱动企业管理创新的机遇

（一）提升运营效率

2017年7月，国务院发布《新一代人工智能发展规划》，明确提出“发展人工智能是一项事关全局的复杂系统工程，”通过“三步走”战略目标，到2030年使我国人工智能理论、技术、应用总体达到世界领先水平，成为世界主要人工智能创新中心。人工智能和机器人为人类认识世界打开了更广阔的视窗，对世界产生深刻影响，我国已经将人工智能提升到了国家战略层面^[1]。企业日常运营存在大量重复性、规律性工作，如数据录入、文件处理和报表生成等，这些工作耗费员工精力且易出错。AI技术中的自动化流程机器人（RPA）能模拟人类操作，按预设规则自动执行任务。在财务部门，RPA可自动处理财务数据并生成报表，大幅提升处理效率和数据准确性，企业财务流程处理效率平均提升

30% ~ 50%。在客服领域，智能客服聊天机器人借助自然语言处理技术，能随时响应客户咨询，减轻人工客服压力，提高服务效率和满意度。

（二）优化决策支持

企业决策需处理海量数据获取有价值信息，传统决策方式依赖管理者经验和有限数据，存在主观性和局限性。AI技术的数据分析与预测能力为企业决策提供新视角和支持。机器学习算法可挖掘分析企业内外部大数据，发现规律和趋势。在市场预测方面，通过分析多源数据，AI模型能精准预测市场需求变化，为企业制定生产、库存和营销方案提供依据^[2]。在风险评估领域，AI技术可实时监测各类风险因素，借助风险模型预警，帮助企业提前应对，降低风险损失。

（三）创新商业模式

AI技术为企业商业模式创新提供广阔空间。基于 AI 的个性化

推荐系统改变企业与客户互动方式，电商平台利用 AI 算法推荐商品，提升用户购物体验 and 购买转化率，如亚马逊个性化推荐系统带来超 30% 销售额增长。同时，AI 驱动的产品和服务创新不断涌现，智能硬件实现智能化交互与学习，医疗领域的 AI 辅助诊断系统提高医疗效率和准确性。此外，企业可借助 AI 开展跨界合作，整合资源创造新模式，如汽车企业与科技公司合作开发自动驾驶汽车，开创智能出行新模式。

（四）增强客户体验

在竞争激烈的市场中，客户体验至关重要。AI 技术助力企业了解客户需求，提供个性化、精准服务。通过分析客户数据，AI 可洞察客户偏好等，为客户提供定制化推荐，如在线旅游平台利用 AI 推荐旅游套餐和酒店。AI 在客户服务中的应用，如智能客服等，能快速响应客户问题，提供 24 小时服务，提升客户满意度。AI 还可通过情感分析技术分析客户反馈，帮助企业改进产品和服务，优化客户体验。

二、人工智能驱动企业管理创新的实践路径

（一）制定科学的人工智能战略

企业需把 AI 战略融入整体发展规划，明确其在管理中的定位与目标。先全面评估内外部环境，涵盖现有业务流程、技术基础、数据资源及市场竞争态势等，分析 AI 应用可行性与潜在价值。再结合战略目标和业务需求，制定短期、中期、长期的 AI 应用规划，明确各阶段重点与预期成果，如短期实现部分业务流程自动化，中期提升决策支持智能化水平，长期推动商业模式创新变革^[3]。同时组建专门的 AI 战略实施团队，负责执行与监督，确保战略与日常运营紧密结合、有效落地。

（二）加强数据治理与管理

数据是 AI 技术基石，高质量数据对 AI 模型训练及应用效果极为关键。企业要强化数据治理，构建完善的数据管理体系。一是整合分散的数据资源，打破数据孤岛，运用数据集成技术统一采集、清洗和整合不同业务系统、部门的数据，保障数据一致性与准确性。二是加强数据质量管理，制定标准规范，建立监控和评估机制，实时监测数据完整性、准确性和时效性，及时发现并纠正问题。三是重视数据安全与隐私保护，建立健全管理制度和技术保障体系，采用数据加密、访问控制、身份认证等措施，确保数据在各环节安全，防止泄漏与滥用。

（三）推动技术与业务深度融合

实现 AI 技术与企业业务深度融合是发挥其驱动创新作用的关键。企业应从优化业务流程入手，深入剖析各环节，挖掘适合 AI 应用的场景。如在生产制造中引入 AI 视觉检测技术实现产品质量自动化检测与缺陷识别；在物流配送中利用 AI 优化路线规划，提高物流效率^[4]。同时加强技术与业务团队沟通协作，建立跨部门项目合作机制。技术团队提供 AI 技术方案，业务团队负责应用并反馈需求。此外，通过开展内部培训和知识分享活动，提升员工对 AI 技术的认知与应用能力，促进二者融合。

（四）培养和引进 AI 人才

AI 技术应用与创新依赖专业人才支持。企业要制定完善的人才培养和引进策略，打造高素质 AI 人才队伍。内部培养方面，针对不同层级员工开展 AI 培训课程，包括基础知识、应用案例分析和实际操作技能，提升员工对 AI 技术的理解与应用能力，培养复合型人才。同时鼓励员工自主学习创新，设立内部奖励机制激发积极性^[5]。外部引进方面，加大招聘力度，通过校园招聘、社会招聘、猎头推荐等渠道，吸引 AI 研发、数据科学、机器学习等专业背景的优秀人才。企业还可与高校、科研机构合作开展产学研项目，共同培养 AI 人才，为技术创新提供保障。

三、人工智能驱动企业管理创新面临的挑战

（一）数据安全与隐私保护问题

随着 AI 在企业管理中广泛应用，数据收集、存储和使用规模不断扩大，数据安全与隐私保护面临严峻挑战。企业在 AI 应用中会收集大量客户、员工及内部敏感数据，如个人身份信息、财务数据和商业机密等。一旦数据泄露或滥用，会给企业及相关人员带来巨大损失。例如，2024 年某知名电商平台因数据安全漏洞，致使数百万用户信息泄露，引发信任危机，严重损害企业声誉^[6]。此外，AI 算法存在安全风险，模型被攻击、数据被篡改可能导致 AI 系统输出错误结果，影响企业决策与运营。同时，不同国家和地区数据安全与隐私保护法规不同，企业跨国经营和数据跨境流动时面临复杂法律合规问题，增加数据管理难度与风险。

（二）算法偏见与伦理问题

AI 算法依数据训练，若训练数据有偏差或不完整，易产生偏见，做出不公平决策。以招聘场景为例，AI 招聘系统可能因训练数据含性别、种族等偏见因素，对应聘者做出不公平筛选，影响企业人才选拔公正性。AI 技术应用还涉及诸多伦理问题，如自动化决策责任界定、是否侵犯人类权益等^[7]。当 AI 系统决策导致不良后果时，责任主体难明确，给企业带来潜在法律和道德风险。在医疗领域，若 AI 辅助诊断系统出错，致使患者接受错误治疗，责任归属将十分复杂。而且，随着 AI 技术发展，人们对其是否会超越人类智能、威胁人类生存的伦理担忧加剧。

（三）员工适应与转型压力

AI 技术应用改变企业现有工作模式和业务流程，部分重复性、规律性工作被自动化取代，给员工带来适应与转型压力。员工担心工作被 AI 替代，产生焦虑和抵触情绪，影响工作积极性和团队稳定性，如传统制造业工人对引入自动化生产线和机器人的担忧。新的 AI 驱动工作模式和流程要求员工具备数据分析、AI 系统操作与维护等新知识和技能，需重新学习和培训以适应岗位变化。但年龄较大、学习能力弱的员工技能转型困难，若企业不能有效帮助员工应对，将导致员工流失率增加，影响企业正常运营。

（四）技术集成与兼容性难题

企业引入 AI 技术时需与现有信息系统和业务流程集成，然而不同系统和技术间存在兼容性问题，加大技术集成难度^[8]。企业

现有信息系统可能架构陈旧、技术标准不统一，与新 AI 技术难以无缝对接，如使用老旧 ERP 系统的企业在集成 AI 智能分析模块时，可能面临数据接口不匹配、系统性能不足等问题。市场上 AI 技术供应商众多，产品和技术在数据格式、算法模型、接口规范等方面存在差异，企业选择和集成多种 AI 技术时，需耗费大量时间和精力解决兼容性问题。技术集成还可能涉及系统重构、数据迁移等复杂工作，增加项目实施风险和成本。

四、应对人工智能驱动企业管理创新挑战的策略

（一）完善数据安全与隐私保护体系

企业需构建数据安全与隐私保护体系，从制度、技术、人员三方面强化保障。制度上，制定严格数据安全管理制度与操作规范，明确数据收集、存储、使用、共享及销毁各环节安全要求与责任主体，加强员工数据安全培训，提升其安全意识与合规操作能力。技术层面，运用先进数据加密技术对敏感数据加密存储与传输，部署防火墙、入侵检测系统等防护设备防范外部攻击，建立数据备份和恢复机制，定期备份重要数据^[9]。人员管理方面，依最小权限原则管理数据访问权限，对涉及数据操作的人员开展背景审查与权限监控，预防内部违规。同时，密切关注国内外法规变化，及时调整数据管理策略，确保合规。

（二）加强算法监管与伦理审查

为化解算法偏见和伦理问题，企业要强化对 AI 算法监管与伦理审查。一方面，建立算法审计机制，定期评估算法，分析训练数据是否存在偏差与歧视因素，确保算法公正可靠，并对决策过程与结果可视化展示，便于监督。另一方面，成立由企业内外部法律、伦理、业务专家组成的伦理审查委员会，在 AI 项目各阶段进行审查，评估伦理风险并提出改进建议，如审查 AI 招聘算法以保障应聘者权益。此外，企业应积极参与行业自律，共同制定 AI

伦理准则，促进行业健康发展。

（三）助力员工转型与发展

企业应采取措施助力员工应对 AI 技术带来的压力，实现共同发展。一是开展员工培训，依据岗位需求与个人规划制定个性化培训方案，涵盖 AI 基础、数据分析及新业务流程操作等课程，通过在线平台、内部讲座、实践培训等形式，为员工提供学习机会。二是构建员工职业发展规划体系，为受 AI 技术影响岗位调整的员工规划职业路径，引导其向 AI 相关支持或创新岗位转型，如 AI 系统运维、数据标注等^[10]。三是加强与员工沟通，通过座谈会、一对一交流等方式，了解员工担忧，阐释 AI 技术应用目的与企业支持政策，缓解员工焦虑，增强其对企业的信任与归属感。

（四）优化技术集成与管理

为解决技术集成难题，企业引入 AI 技术时要做好前期规划与技术选型。规划阶段，全面评估现有信息系统与技术架构，明确集成目标与需求，制定含系统架构设计、数据迁移计划、接口规范的技术集成方案。技术选型上，选择兼容性与扩展性良好、能与现有系统无缝对接且提供完善技术支持的 AI 技术产品与供应商。同时，建立项目管理机制，监控项目实施，明确各阶段任务与时间节点。实施过程中，加强与供应商沟通，及时解决技术问题，还可搭建技术测试环境，提前测试验证，降低项目风险。

五、结束语

人工智能驱动企业管理创新已成必然趋势，带来提升运营效率、优化决策等机遇。企业可通过制定 AI 战略、加强数据治理等实现创新。但也面临数据安全、算法偏见、员工转型及技术集成等挑战。企业可完善数据安全体系、加强算法监管等应对，发挥 AI 作用，提升竞争力，实现可持续发展。未来，企业需持续关注 AI 技术动态，探索更多应用场景，创新管理模式，适应市场竞争。

参考文献

- [1] 周卓华, 宗平, 江婷. 大数据和人工智能驱动人力资源管理创新研究 [J]. 当代经济, 2020, (10): 91-93.
- [2] 滕华灵. 人工智能视域下企业财务管理创新路径研究 [J]. 商场现代化, 2024, (13): 171-173. DOI: 10.14013/j.cnki.scxdh.2024.13.004.
- [3] 周嘉莉. 人工智能驱动制造企业技术创新效率提升研究 [D]. 西安建筑科技大学, 2024. DOI: 10.27393/d.cnki.gxazu.2024.001644.
- [4] 张峰. 生成式人工智能背景下 DW 企业发展战略研究 [D]. 北方工业大学, 2024. DOI: 10.26926/d.cnki.gbfgu.2024.000195.
- [5] 张静, 陈茜. 浅析人工智能时代企业管理变革的逻辑与框架 [J]. 中国管理信息化, 2024, 27(11): 91-93.
- [6] 徐红兵. 基于模糊实物期权法下的人工智能企业价值评估研究 [D]. 内蒙古财经大学, 2024. DOI: 10.27797/d.cnki.gnmgc.2024.000367.
- [7] 贾茹. 人工智能企业财务柔性、研发投入对企业成长性的影响研究 [D]. 云南财经大学, 2024. DOI: 10.27455/d.cnki.gycmc.2024.000788.
- [8] 人工智能时代如何提升现代企业管理效率 [J]. 中国电子商情, 2024, (10): 3.
- [9] 李炜. 人工智能时代企业人力资源管理创新的思考 [J]. 商场现代化, 2024, (09): 106-108. DOI: 10.14013/j.cnki.scxdh.2024.09.037.
- [10] 何相亿. 人工智能应用对企业研发操纵行为的影响研究 [D]. 贵州财经大学, 2024. DOI: 10.27731/d.cnki.ggzczj.2024.000174.