

人工智能（AI）在商业领域的复杂影响与挑战

吴依展

（女王大学 统计学，加拿大 安大略省 金斯顿 K7L 3N6）

摘要：随着人工智能技术的更新换代，以及其发展速度的加快，很多企业开始将其应用于日常运营和管理中，成为重要的工具之一。永安数据调查显示有近90%的技术高管正在应用人工智能平台，有80%的企业要在这方面加大投资力度。相比较而言，自然语言处理领域的不断发展，推动了企业数据安全、流程自动化等创新。本文立足商业领域发展，对人工智能在该领域的复杂影响和挑战进行了探讨，以供参考。

关键词：人工智能；商业领域；影响；挑战

人工智能技术的发展迅速，在很多领域的应用可以说炉火纯青，这也让我们的生活变得更加便捷。商业领域的未来发展离不开人工智能的推动，这也是未来的大势所趋。人工智能对于商业领域的助力体现在三个方面，分别为自动化业务流程、分析数据和互动交流。社会形势的变化，使很多企业竞争异常激烈，都期望能够成为行业的领头羊。一些规模较大、技术成熟的跨国企业会使用人工智能，对数据进行分析，同时处理自然语言处理，以此扩张业务范围，达到高效性，以此满足客户群体的需要。部分小规模企业，在技术能够加持的情况下，也有融入人工智能的先例。本文以人工智能的应用为切入点，对其在商业领域的影响和挑战进行分析，并且提出了具体应用对策，以此推动商业发展。

一、人工智能（AI）在商业领域的复杂影响

（一）有助于提高决策精确性

人工智能技术的应用，可以搜索到大量数据信息，并且实现快速处理。通过对数据进行分析，便可以挖掘背后的关联，寻求新的商业奇迹。与此同时，大数据借助相关模型，可为企业的决策提供建议，让管理者的决策更加科学合理。如金融领域可以应用人工智能，探索历史交易数据以及市场动态，给投资者提供建议，合理把控投资风险。

（二）有助于转变客户服务

对于商业公司来说，在人工智能的应用下，可为用户提供智能客服服务。该项服务主要采用了自然语言处理与机器学习技术，人工智能可以和客户对话，解答客户的一些基本问题，为其提供更为便捷的服务。另外，其还可以满足用户需求，为他们提供符合心意的产品。智能客服不但使企业成本优势降低，也进一步提升了客户满意度。

（三）有助于促进商业模式创新

人工智能应用不但使传统商业模式有了契机，也让其迎来了转变的思路。比如，人工智能技术支持下发展的共享平台，可以进行智能化匹配，同时还能发挥预测功能，对资源实现高效利用。除此之外，人工智能技术也能促使企业和用户之间实现个性化互动，增强用户的个人体验，如零售领域中，商店利用人工智能，就可以了解消费者偏好，经过大数据分析后，给消费者可推荐感

兴趣的商品。

二、人工智能（AI）在商业领域的挑战

（一）技术发展陷入瓶颈

人工智能的建设发展依托于强大的计算能力和数据处理算法。基于现有的情况来看，技术瓶颈成为制约人工智能创新变革的主要因素。尤其是针对海量数据信息处理和繁杂的数据模型时，需要耗费大量的人力、物力和财力提升运算效率，使得很多企业在使用人工智能手段时面对较大的使用成本。另外，我国企业在算法方面也频繁遇到国家政治和经济因素的影响，比如美国基于英伟达等芯片制造厂商的约束，进一步加剧我国人工智能算法的短板。

（二）算法更迭质量不佳

算法的创新升级是标明人工智能进步的不竭动力。但是，伴随GPT-3.5等模型的闭源，算法的发展方向存在不确定性，亟需企业结合实际自行探索。无形中增加算法更迭的使用成本和研究难度，对企业技术创新能力提出更加严苛的要求。同时，高质量的训练数据是拓展人工智能功能的前提条件，实际运作过程中，合理的数据采集和标注都面临困境。数据不充足、数据质量不佳、数据逻辑衔接不紧密都是造成人工智能发展不顺畅的主要因素，严重影响人工智能模型的判断能力，导致人工智能应用效果不佳。

（三）商业属性相对模糊

虽然人工智能技术在不同领域的应用已获取显著成效，但在商业领域的场景实践和产品研发等方面相对模糊。很多企业无法将人工智能技术和实际业务有效衔接，缺少清晰的商业运作模式和商品盈利点。造成人工智能应用无法贯彻落实，不能体现其应有的价值。

（四）安全隐私保护不力

伴随人工智能技术的创新变革，用户数据安全和隐私保护的矛盾日益显现。如何在确保数据安全的基础上应用人工智能技术，成为企业现今面临的挑战。最为突出的是关于敏感数据的处理，如用户信息、商业机密等等，需要采取严格的举措防止重要信息泄露。另外，人工智能技术的自主决策能力也存在伦理和法律层面的问题，如责任划分、算法遗漏等，需要企业和社会共同努力。

（五）人才技能亟待提升

人工智能技术的发展离不开高质量人才的支持。当今全球范围内均面临人工智能技术人才短缺的问题。在我国，人工智能技术逐渐应用于社会里的各行各业，旨在满足人们对学习、生活和工作的不同需求，对人才的渴望也十分强烈。此外，人工智能技术的更新迭代对人才技能提出更为严苛的要求。企业也要加大资源投入力度，不断夯实员工的理论基础和实践能力，进而适应人工智能时代的发展。

三、人工智能（AI）在商业领域的应用对策

（一）创建智能系统，提升业务洞察力

商业领域中，企业通过应用人工智能的智能分析以及决策系统，可以进一步提高企业业务方面的洞察力。这主要是应用了机器算法，所以企业可以及时获悉市场动态，了解消费者偏好，进而实现动态监测。具体来说，商业领域可从如下几点入手：第一，利用人工智能技术，分析数据信息，如社交媒体中用户的评论、消费者购买记录，又或是行业报告等。另外，也可以利用自然语言处理与情感技术，从中提取相关信息，给企业提供更多支持；第二，创建智能决策系统，应用预测模型与算法，给企业提供更多的建议。该系统能够对数据信息进行分析，同时结合实时信息，分析市场发展趋势，满足消费者的需求，让企业管理者的决策更加科学；第三，利用人工智能技术和内部管理系统进行集成，从而共享日常工作信息数据。这一方式给企业提供了更多了解现状的契机，对于制定优化方案大有裨益。

（二）转化营销管理，增强客户体验感

商业领域面临着营销是否合理，以及客户管理是否高效等问题的，应用人工智能技术，能够明显提高客户体验感与满意度。上述我们提到通过人工智能技术，可以描绘出消费者的行为偏好，以此助力企业开发个性化产品。具体来说，企业可以从如下几点入手：第一，利用人工智能技术，分析消费者需求。消费者在日常消费中，通常是有规律可查的。同时，消费者消费后也会形成购买记录，企业只需要分析客户的活动信息，就可以绘制消费者画像。形成的画像能够使企业深入了解消费者需求，给他们提供个性化服务。比如，电商平台运营中，就可用人工智能技术分析消费者的购物记录，找到符合他们兴趣的商品；第二，利用人工智能，提供自动化服务。人工智能技术的应用过程中，企业可以将其作用发挥到最佳，尝试引入智能客服机器人，或是使用语音识别技术，为消费者提供24小时在线服务，及时解答消费者疑惑，这不但可以提升服务效率，也能够为企业最大程度节约人力成本；第三，利用人工智能，细分客户，实现精准营销。前面提到人工智能可以查看消费者记录，了解客户需求，同时也可以以此为基础，制定个性化营销策略，既增强了营销效率，也降低了成本。

（三）优化供应管理，实现营运高效率

除了上述提到的两点之外，人工智能还可以应用于商业领域供应链与库存管理方面，以此提升企业运行效率。人工智能可以

实现智能化预测，也可对数据进行分析，达到优化生产计划、降低成本的作用。本文认为可如下开展：第一，应用预测模型与算法，获悉市场需求以及原材料供应现状。市场需求和原材料供应关系到企业未来的发展方向，以及能否优化现状。人工智能的应用，可帮助企业预先对生产计划进行调整，防止库存积压严重，又或是供应不足的问题。如汽车制造业就可用人工智能预测零部件需求量，提前数月制定生产计划，准备采购原材料；第二，应用人工智能技术，进行智能库存管理。传统库存管理都是依靠人力，但因为人的精力有限，所以难以实现24小时动态监管。人工智能技术的介入，可预测未来库存需求，优化库存水平，这些能够帮助企业节约成本，使库存周转率达到最高。

（四）调整人力资源，助理人力高质量

人工智能技术不仅仅对营销管理、供应链等有帮助，其也可应用于人力资源方面，使人力资源工作效率得到提升。人工智能获知职工的信息后，便可在降低成本的同时，提升人员满意度。具体来说，企业可如下进行：第一，利用人工智能技术，实现自动化办公。企业可应用智能化文档处理系统，对已有的文件自动识别，并提取关键信息，最后生成报告；第二，利用人工智能技术，进行智能招聘与人才管理。上文我们提到了人工智能技术可以对海量信息技术搜集和分析，面对网络上海量的应聘信息，人工智能能帮助人力资源部门筛选简历，快速找到符合要求的人员，这可以提高招聘的效率；第三，利用人工智能技术，开展智能化绩效管理。企业通过智能绩效评估系统，能够动态观测到员工状态，然后据此制定个性化方案。对于职工来说，不仅调动了他们的积极性，也让企业绩效水平有所提升。

四、结束语

综上所述，人工智能在商业领域的应用已经屡见不鲜。很多新兴企业在正确战略的知道下，取得了快速增长，这与人工智能技术发展是密切相关的。相交于早期，现在的企业管理更加便捷，智能化设备逐渐取代了传统人力工作。相信随着科学技术的进步，深度学习、神经网络等还会有所突破。本文在分析了人工智能对商业领域影响和挑战后，提出了创建智能系统，提升业务洞察力；转化营销管理，增强客户体验感；优化供应管理，实现营运高效率；调整人力资源，助理人力高质量四点建议，就此促使商业领域发展越来越好。

参考文献：

[1] 熊有军, 戴琼. 生成式人工智能发展路径赛道及商业模式分析[J]. 信息系统工程, 2023(12): 121-124.

[2] 张宁, 许珊, 张萍, 等. 基于人工智能方法构建的金融科技指数适用性分析——以上市商业银行及保险公司为例[J]. 国际金融, 2021(10): 23-29.

[3] 萧文龙, 王镇豪, 陈豪, 等. 国内外商务智能及大数据分析研究动态和发展趋势分析[J]. 科技与经济, 2020, 33(06): 66-70.