

# 生产力瓶颈： 是什么让企业停滞不前？

智能自动化正在改变员工队伍，  
如何推动人机协作，  
重塑企业生产力？



我们在近期几乎每个新案例或分析师报告中都能看到人工智能与劳动力队伍协同工作的内容。尽管媒体往往聚焦人工智能对劳动力市场可能带来的负面影响，埃维诺的研究显示，企业管理者已经走出“人机竞争”的恐惧，对人工智能技术突破生产力平台的能力持乐观态度。

对于世界上最大的石油天然气生产商之一**伍德赛德能源公司 (Woodside Energy)** 而言，智能自动化已经帮助其节约了数百万美元成本、延长了关键资产的使用寿命、减少计划外工厂停运，大幅度提高了生产力。目前，管理层在几分钟内就能收集到来自工厂内各设备的数据，让管理者能够把时间花在更复杂的工作上，实现企业创新。此外，智能自动化还每天为伍德赛德 (Woodside Energy) 生成数亿条工程预测，这一发展速度是人类根本无法企及的。

## 伍德赛德并非个例

根据埃维诺开展的一项全球商业与技术高管调研，**31%的企业已开始使用智能自动化突破生产力瓶颈**。这一比例到2020年还将翻番。实际上，**86%的调研受访者认为采用智能自动化是他们成为行业领先者的必需要素**。

世界各地企业领导提到人工智能技术的主要优势包括：提高生产力 (50%)、加快产品面市速度 (45%)、让员工从事更加复杂和具有创造性的工作，并开展创新 (43%)、降低成本 (43%) 等。

## 客服阻力与恐惧

然而，尽管全球有超过半数的受访企业领导者持乐观态度，认为智能自动化有望强化员工队伍而不是与员工恶性竞争，但他们仍然需要说服员工。

压倒性的**79%**的企业领导者认为**企业内部变革阻力正在制约智能自动化的落实**。

我们也询问了消费者对智能自动化的看法。在某些情况下，他们的答复与企业领导者一致，而在另一些情况下则不同。

企业已经面临了生产力瓶颈。

使用产业化和劳动力套利等传统优化方法已根本无法让员工提高工作效率。如今，智能自动化、机器学习和机器人技术流程自动化等人工智能技术已经兴起，正在通过强化员工队伍和将员工从枯燥且重复性工作中解放出来，大幅提高企业的生产力。

例如，英国、美国和德国的受访消费者与企业领导者观点一致，认为智能化将解放员工，让他们有更多时间投入复杂工作。同时60%的消费者认为，智能化抢饭碗的可能性远比强化员工队伍的可能性要大。

上述情况都说明企业领导者需要帮助他们的员工队伍克服“人机竞争”的俗套思维，充分运用**智能化推动的创新文化**。埃维诺建议企业领导者制定路线图，正确地企业中开展关于智能化对团队意义的高层对话和讨论会。

### 企业领导者应如何推动变革？

埃维诺的研究发现，在人工智能优先的世界中，企业领导团队的能力也需要与时俱进。

根据这项研究，全球超过半数（52%）的企业领导者认为，到2022年，掌握人工智能这样的新颖和新兴技术对领导者来说，比理解销售和市场营销这样的专业领域，意义更加重大。受访者强调，管理人工智能，强化员工队伍和充分掌握新兴技术，是优秀的首席官应在五年内必备的能力。

### 现在就采用智能化或规避风险

埃维诺的调查发现，85%的企业领导人目前**已在使用或准备实施智能化**。这一发现证明智能化是让企业突破生产力瓶颈并保持竞争力的关键。现在正是企业领导者建立清晰的人工智能愿景的最佳时机，帮助团队了解智能化，培养员工个人与专业能力的潜力。

### 关于调研方法

埃维诺在线调研由独立研究公司韦克菲尔德研究机构 (Wakefield Research) ([www.wakefieldresearch.com](http://www.wakefieldresearch.com)) 在2017年5月到2017年6月完成。该调研公司调研了澳大利亚、加拿大、德国、意大利、日本、英国和美国的400位首席级高管和400位IT决策人员。德国、英国和美国总计有3,000位消费者（每个市场1,000位）接受调研。

### 智能化与人工智能：存在什么区别？

人工智能(AI)是众多技术与方法的大类，覆盖从机器人技术流程自动化到真实机器人技术的各个环节。为强化员工的能力，突破生产力瓶颈，企业主要采用两种人工智能技术：

- 智能化(IA)，即机器通过先进分析与认知功能实现的智能模拟人类的学习、决策和行为，例如：聊天机器人、物品/语言识别、自然语言处理等；
- 机器人流程自动化(RPA)，机器用于处理重复性、大批量使用结构化数据的工作，例如：保险理赔。

如欲进一步了解这种新兴的人工智能优先环境，掌握落实智能化和其他人工智能技术的专业知识，敬请阅读《2017年埃维诺技术展望》。

### 想要了解更多详情？

欢迎访问 <https://www.avanade.com/zh-cn/thinking/research-and-insights/intelligent-automation>

### 关于埃维诺

埃维诺是全球领先的数字化创新领导者，通过人的力量和微软生态系统，为客户提供数字化服务，商业解决方案，以设计为驱动的用户体验。埃维诺成立于2000年，是一家由埃森哲和微软成立的合资公司，埃森哲持有埃维诺的大部分股权。今天，埃维诺具有遍布全球24个国家的30,000名专家。了解详情，请登陆 [www.avanade.com.cn](http://www.avanade.com.cn)。

