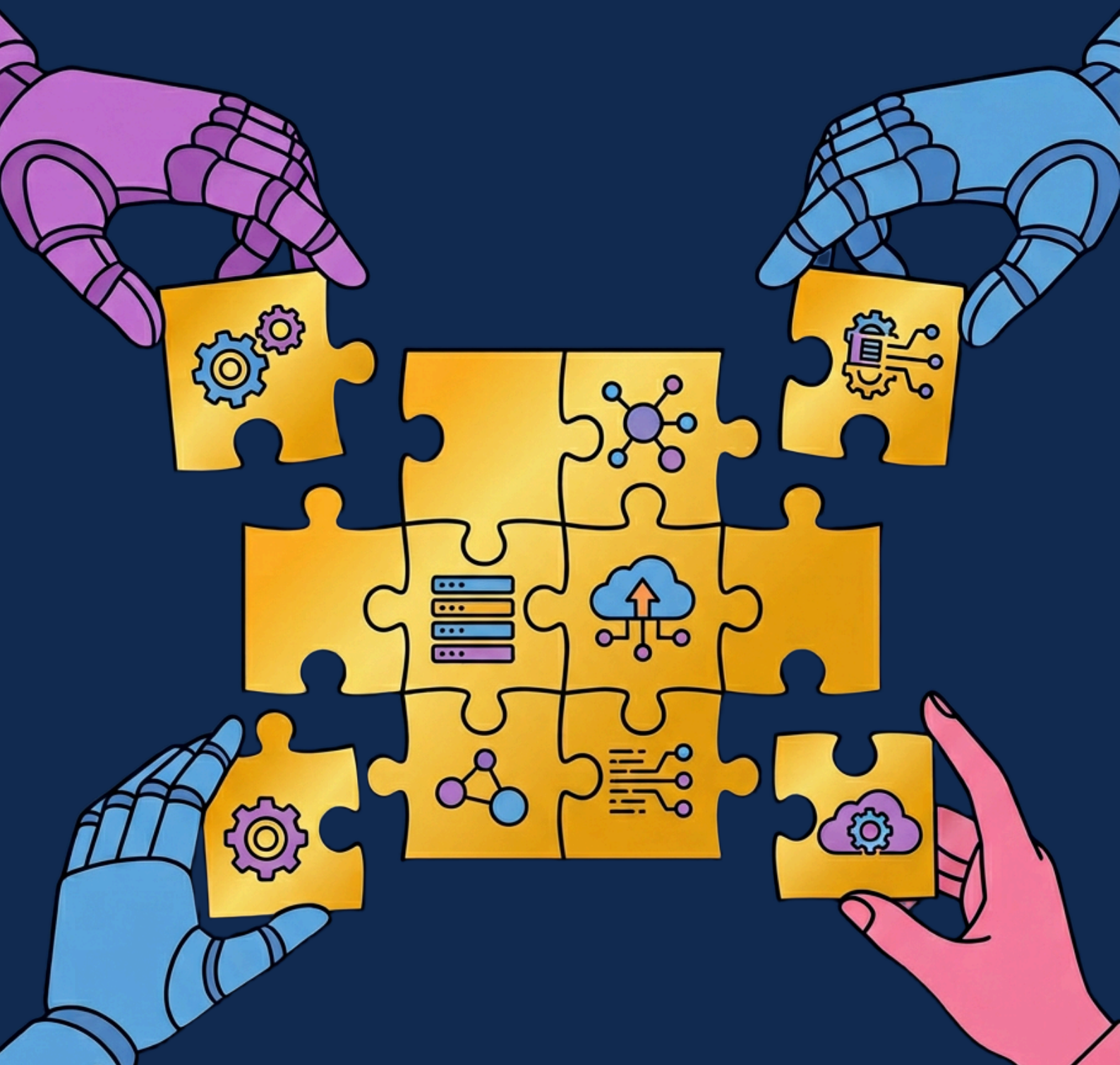


Bitrix24[®]

黄金拼图：AI 自动化在企业数字化转型中的定位



如今谈论企业数字化转型，必然要提及人工智能。事实证明，将人工智能融入关键流程的公司能够获得竞争优势，并更快地扩展业务规模。例如，借助人工智能，企业可将运营成本降低 **15%-20%**，将客户满意度提升 **25%-30%**，并能以高达 **50%** 的准确率预测预期结果。

然而，数字化转型的主要挑战并非技术，**而是员工和管理层的抵触**。人们害怕失业，不信任人工智能的决策，担忧失去控制权和自身角色。由于存在不确定的风险以及算法决策的责任归属问题，法务和合规部门有时会延缓项目进程。为了解实际情况，Bitrix24 公司对其用户进行了一项调查研究。结果令人震撼！

内部阻力： 为何通往 AI 自动化之路的最大障碍是人的行为

在数字化时代，众多企业争相引入人工智能解决方案，以期加速流程、降低成本、提升效率。然而，统计数据表明，自动化的成功与否，与其说是技术问题，不如说是人的问题。实现 AI 应用的主要障碍，往往是员工内部的抵触情绪。

最常见的抵触因素之一是对失去控制或工作的恐惧。员工可能将 AI 视为对其职位或专业价值的威胁。即使自动化能将人们从繁琐任务中解放出来，感性情绪也常常压倒理性论据。**16%** 的受访者表示，他们目前尚未准备好将 AI 作为公司流程自动化的主要工具。乍看之下这似乎是个小障碍，但实际上它能拖慢任何 AI 项目的进程。为何会如此？员工担心将自己的独特知识传授给算法后，会使其在公司内部失去价值。这种现象在拥有强大企业文化的组织中尤为常见，因为在这些组织里，个体专家往往决定了关键流程。

推動AI自動化時的隱性阻力



此外，能力不足加剧了内部阻力的问题。如果员工不理解 AI 如何运作以及如何融入其日常工作，他们往往会推迟使用新系统，或仅流于形式地使用，无法发挥自动化的全部潜力。

然而，Bitrix24 的研究发现，最常见的内部阻力类型是“闪亮新工具综合征”——**50%**的参与者指出了这一点。乍看之下这似乎是积极现象：员工在积极使用新技术。但分析显示，这一现象可能在战略上具有危险性。员工开始将 AI 用于所有可能想到的任务，而不评估其必要性和价值，这带来了进一步的风险：投资回报率下降、资金浪费在次要任务上、员工积极性受挫。

为了让 AI 真正为企业带来实际效益，[需要制定克服阻力的策略](#)：

第一，透明度与沟通：解释自动化目标，展示对员工和企业的益处。

第二，培训与支持：开展培训，建立“援助点”和导师制度。

第三，分步实施：逐步将 AI 融入日常流程，而非一次性大规模重构所有职能。

第四，领导以身作则：积极使用 AI 的管理者能减轻员工的焦虑，提升对新工具的信任度。

以下是克服内部员工阻力后，利用 AI 助力业务增长的成功案例：

1. 需求预测与库存优化

企业并非"全面"铺开 AI，而是将其应用于关键节点——采购计划和库存补货。模型分析销售历史、季节性、营销活动及外部因素。结果：过剩库存减少 **18%-25%**，缺货情况降低**20%**，释放了营运资金。该方案的高明之处在于，AI 被嵌入公司的财务模型，而不仅仅是用于分析。

2. AI 客户评分与销售线索优先级排序（B2B SaaS / B2B 销售）

公司并非"一刀切"地自动化所有环节，而是将 AI 应用于核心环节——销售团队的精力的分配。模型分析客户行为、历史互动和公司概况。结果：从线索到成交的转化率提升**15%-20%**，销售周期缩短 **10%-15%**，在不增加人员编制的情况下，人均产值得到提升。

人工智能的组织架构：押注混合模式

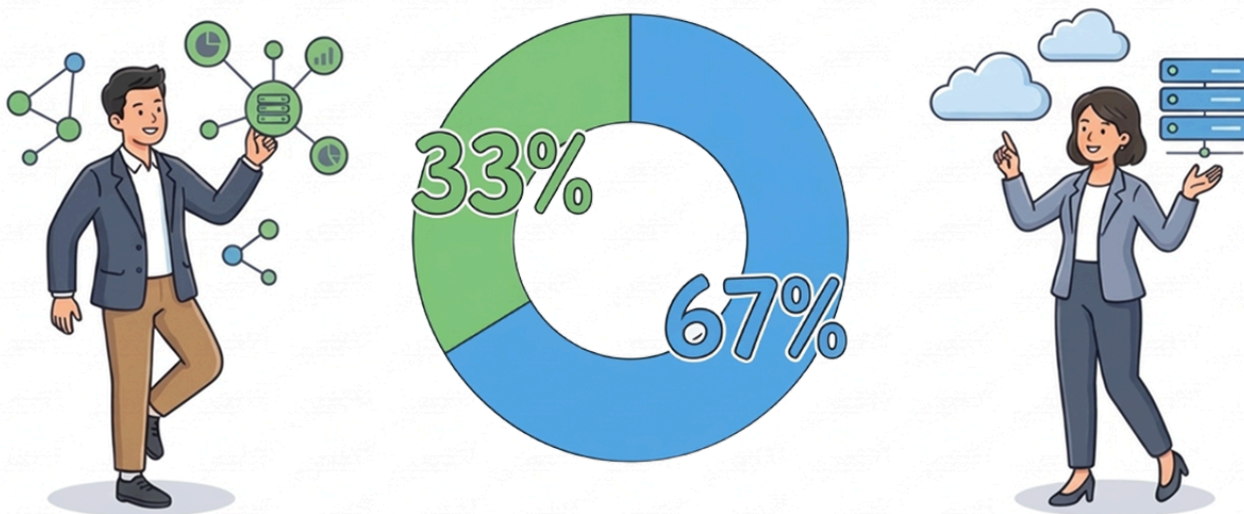
AI 应用的组织结构并非技术选择，而是战略抉择。它决定了规模化速度、风险可控性以及最终的投资回报率。调查数据显示，**67%**的企业选择混合模式，而 **33%**的企业则倾向于去中心化。这一选择反映了企业在控制力与速度之间寻求平衡的诉求。

集中式方法通常通过卓越中心来实现，它创建一个统一的专家中心，为整个公司制定标准、模型和最佳实践。这确保了透明度、资源节约以及统一的规则。然而，过度集权可能会减缓应用速度，限制部门的灵活性，尤其是在快速变化的环境中。

相反，去中心化方法赋予各部门根据自身任务快速应用 AI 的自由。它激发主动性，加速实验进程，但若缺乏协调，会导致解决方案碎片化、投资重复以及技术和法律风险增加。

正因如此，大多数成熟组织都转向了混合模式——一种管理上的折中方案，它结合了战略控制与运营自主权。在这种架构中，中央团队负责搭建平台、制定标准、数据要求和伦理原则，而业务部门则发展自身能力，并在其流程中应用解决方案。

最符合數位轉型目標的AI自動化實施方式



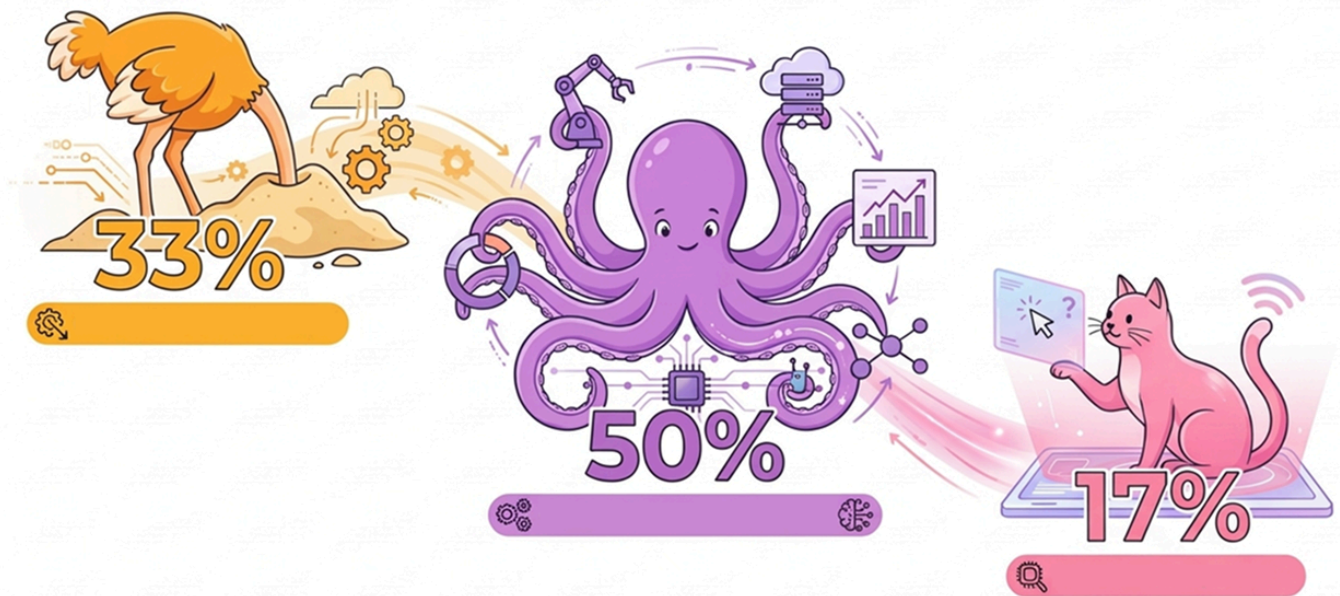
对于高层管理而言，**混合模式不仅仅意味着便利**，更代表着可衡量的商业效益。与两种极端模式相比，它能够更快地推广成功的试点项目，将 AI 投资回报率提升百分之十五到二十，同时通过保留自主权来减少中层管理者的阻力。此外，对标准和数据的集中管控降低了法律和合规风险，这在客户服务和财务流程自动化中尤为重要。

从 CEO 的视角看，混合架构是实现战略可控性的工具。对于 CIO 而言，它是确保技术完整性、避免"解决方案混乱"的途径。对于法务部门来说，则是在 AI 管理架构中嵌入风险控制的机会。

动物精神： AI 自动化成熟度的指示器

在研究中，我们运用"动物精神"这一比喻，作为 AI 自动化成熟度的定性自我评估工具。与传统指标（模型数量、AI 预算、自动化流程数量）不同，这一比喻能够揭示深层特征：管理逻辑、文化以及公司推广变革的能力。"动物精神"反映的不是 AI 应用了多少，而是公司如何与之互动——是战略性地、情境性地，还是形式化地。

AI 自动化进程对应的动物精神



调查结果分布如下：

1. 章鱼：可控的复杂性与战略灵活性（50%）

半数受访者将他们的公司比作章鱼。从成熟度角度来看，这一比喻最具代表性。

章鱼象征什么？

中央的"头部"——统一的 AI 战略，确定优先级和标准。

触手——各部门自主的举措和实验。

神经系统——数据、平台和管理决策的连通性。

章鱼能够同时在多个方向行动，同时保持协调。类似地，成熟的公司将战略控制与运营灵活性结合起来。

这种模式的特点是拥有一个专业中心或统一平台、清晰的项目优先级排序系统、成功解决方案的推广机制、以及在创新与风险管理之间取得平衡。

重要的是，章鱼并非混乱的生物。它的触手是自主的，但并非独立。这是成熟度的关键标志：局部举措不会破坏战略完整性。

2. 鸵鸟：战略宣言与文化断层（33%）

三分之一的参与者选择了鸵鸟形象。这一比喻反映了组织内部的失调。形式上，AI 战略是存在的：路线图已批准，优先级已明确，甚至可能已分配预算。然而在运营层面，员工仍然沿用旧模式工作。

"把头埋进沙里"象征着：

- 逃避变革；
- 消极抵抗；
- 未能将 AI 真正融入日常流程。

在这类公司中，断层并非发生在技术层面，而是文化层面。领导层谈论转型，但员工看不到个人价值，或不理解自己在新体系中的角色。要转向更成熟的模式，需要开展培训和技能提升计划、调整 KPI 和激励制度、让中层管理者成为变革的推动者。

否则，AI 战略将停留在口头，无法转化为竞争优势。

3. 猫：战略聚焦与精准效能（17%）

17%的公司将自己比作猫——一种安静、精准且节俭的力量形象。

猫不会分散精力。它选择目标，集中注意力，并在适当时机行动。类似地，这类公司不会同时启动数十个计划；而是聚焦于一到两个关键领域；取得可衡量的效果后，再扩大规模。

这种模式常见于资源有限的组织；或处于数字化成熟早期阶段的公司。

从成熟度角度看，猫既可能是章鱼的初始阶段，也可能是一种有意识的聚焦战略。关键

区别在于存在明确的优先级和可衡量的结果。

总而言之，"动物精神"这一比喻让我们看到 AI 自动化的三个成熟度层次：

1. 战略成熟度——是否存在统一的愿景和可控性（章鱼）。
2. 文化成熟度——员工是否愿意改变行为（鸵鸟 vs. 章鱼）。
3. 运营成熟度——公司是否懂得集中资源和推广成功（猫 → 章鱼）。

同时，AI 自动化的成熟度并非由算法的数量决定，而是由管理逻辑的质量、文化适应能力以及将实验整合为统一体系的能力决定。正是这种"精神"，成为了数字化转型的真正指示器。

结论： 趋势与挑战——企业走向何方

Bitrix24 的研究证实了 AI 应用领域的几个关键全球趋势，这些趋势对公司的战略规划至关重要。应用 AI 的公司很快发现，技术解决方案本身很少能带来预期效果。如果没有员工的准备和内部流程的重构，AI 应用就会变成一套昂贵且无法带来实际价值的试点项目。中国和台湾公司的经验表明，无论是"消极怠工"还是"闪亮新工具综合征"，内部阻力都与企业文化密切相关。当员工理解 AI 的用途以及它将如何减轻工作负担时，阻力会显著降低，应用进程也会加速。在这一过程中，内部沟通起着关键作用：定期的反馈、目标的透明度以及开放的提问渠道，有助于中层管理者适应变化并保持掌控感。

Bitrix24[®]

是您的完美的工作区

