

简译版

企业投资人工智能的时机到了吗？

非官方中文译文·安天技术公益翻译组 译注

文档信息			
原文名称	Is It Time for Your Organization to Invest in AI?		
原文作者	John Edwards	原文发布日期	2017 年 12 月 26 日
作者简介	John Edwards 是一位资深的商业技术记者。 https://www.informationweek.com/author-bio.asp?author_id=2689		
原文发布单位	InformationWeek		
原文出处	https://www.informationweek.com/big-data/ai-machine-learning/is-it-time-for-your-organization-to-invest-in-ai/d/d-id/1330683?		
译者	安天技术公益翻译组	校对者	安天技术公益翻译组
分享地址	请浏览创意安天论坛 bbs.antiy.cn 安天公益翻译板块		
免责声明	<ul style="list-style-type: none"> 本译文译者为安天实验室工程师，本文系出自个人兴趣在业余时间所译，本文原文来自互联网的公共方式，译者力图忠于所获得之电子版本进行翻译，但受翻译水平和技术水平所限，不能完全保证译文完全与原文含义一致，同时对所获得原文是否存在臆造、或者是否与其原始版本一致未进行可靠性验证和评价。 本译文对应原文所有观点亦不受本译文中任何打字、排版、印刷或翻译错误的影响。译者与安天实验室不对译文及原文中包含或引用的信息的真实性、准确性、可靠性、或完整性提供任何明示或暗示的保证。译者与安天实验室亦对原文和译文的任何内容不承担任何责任。翻译本文的行为不代表译者和安天实验室对原文立场持有任何立场和态度。 译者与安天实验室均与原作者与原始发布者没有联系，亦未获得相关的版权授权，鉴于译者及安天实验室出于学习参考之目的翻译本文，而无出版、发售译文等任何商业利益意图，因此亦不对任何可能因此导致的版权问题承担责任。 本文为安天内部参考文献，主要用于安天实验室内部进行外语和技术学习使用，亦向中国大陆境内的网络安全领域的研究人士进行有限分享。望尊重译者的劳动和意愿，不得以任何方式修改本译文。译者和安天实验室并未授权任何人士和第三方二次分享本译文，因此第三方对本译文的全部或者部分所做的分享、传播、报道、张贴行为，及所带来的后果与译者和安天实验室无关。本译文亦不得用于任何商业目的，基于上述问题产生的法律责任，译者与安天实验室一律不予承担。 		

企业投资人工智能的时机到了吗？

John Edwards

2017 年 12 月 26 日

几十年来，人工智能（AI）被视为一个“未来”的概念，也许公司是时候做些真正的投资了。

埃森哲公司（Accenture）最近的一项[调查](#)显示，85%的企业高管计划在未来三年大力投资于与人工智能相关的技术。根据该报告，大部分投资将集中在主要的业务流程，以支撑公司的财务和会计、营销、采购和客户关系活动。

在经过多年的预测和猜测（更不用说不计其数的科幻故事、电影和电视节目）之后，人工智能终于要成为一项不可或缺的现实技术了吗？

[IBM](#) Watson 首席架构师鲁奇尔·普瑞（Ruchir Puri）当然这样认为。普瑞指出：“在各行业的企业和各垂直市场中，人工智能技术可以广泛应用于前端、中端和后端办公流程。人工智能的能力，如对话、视觉和语言技术，可以用来解决一系列实际的企业问题，提高生产力，促进各个领域的新发现。”

着手准备

[埃森哲应用智能公司](#)首席技术官让-吕克·彻斯特兰（Jean-Luc Chatelain）发现，在高科技行业，人们强烈地感觉到人工智能即将跨越鸿沟并成为企业转型技术。“已经有证据表明人工智能的影响力，它在医疗和生命科学等领域的影响力将会更大，如促进乳腺癌检测或个性化药物开发等。”

[纽约大学斯特恩商学院](#)的教授瓦森特·达哈（Vasant Dhar）表示，只要有数据存在，人工智能就可以投入使用。他解释说：“人工智能可用于客户服务、市场营销、规划、收集新客户或资产等。”

根据 [IBM 的一项研究](#)，世界上 80% 的数据不在网络上，而是在企业内部闲置。普瑞说：“今天，大多数组织只能够探索这些‘隐藏’数据的一小部分。”人工智能是解锁隐藏资源的关键。

达哈指出，人工智能为企业提供了三个基本的好处：从数据中持续学习，改进决策并使其更加一致，提高运营效率并降低成本。

审计、税务和咨询公司 [Grant Thornton](#) 的市场、客户和行业全国管理合伙人尼科尔·约旦 (Nichole Jordan) 指出，在提高速度、准确性、可用性和可审计性的同时，人工智能还可以降低成本。她表示：“任何涉及结构化数字数据和业务规则的过程都将受益。人工智能还可以协助前台功能，如通过聊天机器人和移动消息与客户交互，以解决常见的客户问题。”

[戴尔 EMC 公司](#) 人工智能战略的首席技术专家赛德·塔贝特 (Said Tabet) 认为，人工智能在安全应用方面的前景非常光明。他指出：“多年来，基于人工智能的模式识别技术已应用于各种 IT 和网络安全应用中，主动管理系统性能或阻止安全威胁。这些能力只会越来越普遍。”

[凤凰城大学信息系统与技术学院](#) 的执行院长丹尼斯·博尼拉 (Dennis Bonilla) 说，人工智能还能够提高各种基本和重复任务的效率。他表示：“这使得公司可以将更多的资源分配给那些需要电脑无法实现的更高水平创造力的人和项目。”博尼拉认为使用人工智能处理重复任务的企业将会快速发展。

他说：“随着新平台的建立，以及个人和企业掌握创建和利用人工智能的必要技术，企业将部署越来越多的人工智能技术。”

人工智能可以自动执行所有常规功能，还可以帮助工人提高生产力和效率，增强工人的力量和灵活性。[Cogito](#) 公司首席执行官约书亚·菲斯特 (Joshua Feast) 建议说：“初始人工智能项目应该部署在增强人类表现和帮助人们工作的领域，从而展示人工智能的价值，同时减轻员工对被替代的恐惧。”

展望未来，彻斯特兰认为，人工智能将带来一种新的智能产品，如自我修复软件和自动驾驶车辆，以及向用户学习并迎合他们偏好和需要的“生活服务”。

优势评估

普瑞说：“人工智能已经不再是一项‘还不错’的技术了，它正在成为企业工具库中的重要组成部分。大规模部署人工智能技术的企业将大大提高生产力，使员工能够处理更复杂、更具创造性、影响更大的任务，开辟全新的探索 and 发现途径。”

根据约旦的说法，业务流程改进可以通过几个指标来衡量，比如降低人员成本，提高速度、准确性、质量、可重复性、可用性、可审计性和生产力。“机器人不休假、不生病，也不休息。”她打趣地说。

菲斯特建议说：“实施人工智能所带来的改进应该通过对当前绩效进行基准测试，然后与人工智能部署后进行比较来测量。”

例如，在销售和服务中心部署人工智能时，要测量客户感知并改善人工智能技术的交谈行为指标，如在人工智能技术部署之前和之后测量处理时间、首次呼叫处理结果、客户满意度、员工满意度等常用指标。“这种比较将使企业能够看到人工智能对其业务成果的具体影响。”菲斯特说。

博尼拉指出，企业还必须评估人工智能对面向客户的产品和服务的影响。“人工智能是否以任何方式损害了客户对产品的忠诚度？”他问道，“例如，人工智能聊天机器人已经出现很长时间了，但是在涉及到客户服务时，人工客服是最棒的。”

行动起来

对于计划使用人工智能的企业来说，第一步是确定该技术能够对企业的哪些领域产生最大的影响。菲斯特解释说：“一旦公司确定了这些领域，他们就可以与著名的学术机构、领先的技术供应商和行业分析师合作，更好地了解可用的人工智能技术，并将其部署在可以轻松测量的受控环境中。”

约旦说，企业应该采取主动的方法，即盘点当前的服务，了解人工智能技术能够如何改善它们。她补充说：“他们还应该评估人工智能可以帮助或加强哪些内部手动重复流程，以便更好、更快地为客户服务。”

要想充分利用人工智能的潜力，企业领导人必须能够清晰地表达自己的目标和期望，然后准备正确的工具、数据和人才。普瑞解释说：“另外，在部署人工智能技术之前，检查企业中是否有人已经在使用人工智能，因为跨部门的协作可以节省时间。”

确定人工智能功能可以应用的业务流程需要想象力，实施基于人工智能的创新需要专业知识。塔贝特说：“企业可以从小规模开始，首先将人工智能技术应用于非关键操作的各种工作流程，提高其效率。”检查已经实现部分自动化的工作流程也是一个好主意。“人工智能是否可以把这个流程从部分自动化升级为完全自动化？”他问，“这样做有何好处？”

为了避免因人工智能内在的复杂性而陷入困境，许多企业选择“AI 即服务”（AI-as-a-service），在图像识别和自然语言处理等领域使用产品化的现成 API 和 AI 应用程序。彻斯特兰说：“试验这些经过验证的实际应用，以展示人工智能的潜力，做好失败的准备并继续前进。”

人工智能的必然性

博尼拉认为投资人工智能几乎没有任何缺点，而且潜力巨大。他说：“如果企业跟不上技术的发展，就会落后于竞争对手——这一直是事实。”

怀疑论者很快指出，人工智能将消除传统的工作，但这并不全面。博尼拉说：“人工智能还将创造一些目前不存在的工作，但对于企业、教育机构和政策制定者来说，这是一个抽象的概念。企业面临的挑战是协同工作，确保这些工作出现时员工能够胜任。”

即使事情进展顺利，对人工智能的信任始终是一个问题。塔贝特说：“其中一个因素是人性，另一个因素是人工智能技术在我们生活和工作中的新颖性。在非关键业务领域进行成功的试验有助于打消怀疑。他补充说：“持续教育、概念验证和演示有助于加强和说明公司的人工智能战略。”

随着人工智能接受程度的提高，IT 和企业领导人需要摆脱自身的变革阻力。彻斯特兰说：“他们需要成为人工智能所带来的变革的推动者。”他指出，人工智能正在迅速发展，企业需要密切关注技术和市场的发展。他指出：“在全球范围内，有关人工智能主题的报告发布速度超过其他主题。关注学术界和最新的人工智能研究肯定会得到回报。”

安天简介

安天是引领威胁检测与防御能力发展的网络安全国家队,安天依托下一代威胁检测引擎、主动防御内核等自主先进技术、“赛博超脑”支撑平台和专家团队,为用户提供端点防护、流量监测、快速处置、深度分析等产品,以及安全管理、威胁情报、态势感知和靶场演练等解决方案。

安天为国家主管部门、军队、保密、部委行业等高安全需求部门,提供高级威胁和新兴威胁解决方案和能力体系,产品与服务保障了“载人航天”、“探月工程”、“空间站对接”、“大飞机首飞”等重大国防军工任务。安天也是全球重要的基础安全供应链上的核心节点,全球近百家著名安全厂商、IT 厂商选择安天作为检测能力合作伙伴,安天的检测引擎为全球近十万台网络设备和网络安全设备、超过十亿部智能设备提供安全防护。其中移动检测引擎是全球首个获得 AV-TEST 年度奖项的中国产品。

安天技术实力得到行业管理机构、客户和伙伴的认可,安天已连续五届蝉联国家级安全应急支撑单位资质,亦是中国国家信息安全漏洞库六家首批一级支撑单位之一。安天是中国应急响应体系中重要的企业节点,在红色代码、口令蠕虫、心脏出血、破壳、魔窟等重大安全威胁和病毒疫情方面,提供了先发预警和全面应急支撑。安天针对震网、毒曲、火焰、沙虫、方程式、白象等 APT 组织或 APT 行动,进行了深度的解析,对捍卫国家主权、安全和发展利益形成了有利的支撑。

欢迎您访问安天网站 (http://www.antiy.cn/Security_Product/index.html) 了解关于安天产品的更多信息,如您有任何疑问和需要,请发邮件至 sales@antiy.cn 或致电 010-82893723。