



新闻中心

埃森哲最新研究：全球九成受访企业借助人工智能增强运营韧性

2023/09/05

分享



2023年9月4日，北京——埃森哲（纽交所代码：ACN）最新研究指出，全球近四分之三（73%）的企业将人工智能视为最重要的数字化投资，且格外关注如何在复杂严峻的外部环境中提高运营韧性。

埃森哲《[重塑企业运营](#)》报告表明，90%的企业领导者正在借助人工智能来全面增强运营韧性，包括在财务（89%）和供应商管理（88%）等职能领域建设数据驱动型能力，并尝试应用生成式人工智能。

该报告从人工智能、数据、流程、人才、协作和利益相关方体验六大能力维度评估了企业的运营成熟度。研究发现，只有少数（9%）企业在所有方面都达到了成熟水平，这些领先企业的平均营业利润率比其他企业高1.4倍，同时在创新速度（高42%）、可持续性（高34%）和满意度得分（高30%）也分别超越对手。

埃森哲智能运营事业部全球总裁余思夫（[Yusuf Tayob](#)）表示：“所有首席执行官都面临着加快数字化、提高业务韧性和寻找全新增长路径的多重压力，在推进人才、数据和流程战略的同时恰当开展技术投资，是企业实现绩效新突破的动力之源。”

因此，企业需要打造与数据和数字技术成熟度相匹配的人才战略，在企业优先考虑培训并培育专业技能以解决人才所需时，企业平均生产率可提高近三倍。有鉴于此，94%的受访企业正针对全新工作方式投资，而90%的受访首席运营官（COO）、首席信息官（CIO）和首席人力资源官（CHRO）均表示计划在未来三年增加专业型技术人才团队。

为了充分把握机遇，企业领导者应该一体化采取以下五种方式，改进运营并使绩效水平再上新台阶：

- **构建360°价值体系**：推动全方位的价值创造，利用客户、员工和其他生态合作伙伴的数据驱动型洞察，从基础开始，并跨越所有职能领域。
- **建立数据决策能力**：确定清晰的战略，在整个企业中规范数据创建、收集和扩增的方式，以此鼓励员工展开讨论并消除偏见，从中获取最有效的洞察来指导决策。



- **打造人性化AI体验：**探索新的技术用例，提升体验，同时简化员工和客户使用技术的复杂程度。
- **采用敏捷人才战略：**确立敏捷的团队组织战略；为员工提供选择技术工具的权利来满足业务需求。

关于本研究

埃森哲面向全球来自12个国家、15个行业的1700位高管展开本次调研，其中72%为首席级高管。[《重塑企业运营》](#)研究评估了企业运营成熟度的发展程度（每一级别都利用人工智能、数据和云实现了更先进的工作方式），并与[2021年的调研结果](#)进行了比较。同时，该研究将调查结果与多个价值维度的外部验证数据相结合，包括了从财务到体验、可持续性到人才和包容性、多样性到创新和敏捷性等方面。

关于埃森哲

埃森哲公司注册于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，帮助企业、政府和各界组织构建数字化核心能力、优化运营、加速营收增长、提升社会服务水平，更快且更规模化地创造切实价值。埃森哲是《财富》世界500强企业之一，坚持卓越人才和创新引领，目前拥有约73.2万名员工，服务于120多个国家的客户。我们是技术引领变革的全球领军者之一，拥有强大的生态协作网络。凭借深厚的技术专长和行业经验、独特的专业技能，以及翘楚全球的卓越技术中心和智能运营中心，我们独树一帜地为客户提供战略&咨询、技术服务、智能运营、工业X和Accenture Song等全方位服务和解决方案，为客户创造切实价值。埃森哲致力于通过卓越的服务能力、共享成功的文化，以及为客户创造360°价值的使命，帮助客户获得成功并建立长久信任。埃森哲同样以360°价值衡量自身，为我们的客户、员工、股东、合作伙伴与整个社会创造美好未来。

详细信息，敬请访问埃森哲公司主页[accenture.com](https://www.accenture.com)。

###

媒体问询，请联系：

查敏杰
埃森哲北京办公室
+86 13564382350
minjie.zha@accenture.com

分享





[关于埃森哲](#)

[联系我们](#)

[求职](#)

[埃森哲全球办
公室名录](#)



[隐私政策](#)

[使用条款](#)

[Cookie Policy/Settings](#)

[网站地图](#)

[沪ICP备18047709号-2](#)

[沪公网安备 31010102006676号](#)

© 2025 埃森哲版权所有.