

人工智能 (AI) 在 GL 公司的应用效果及方案改进研究

王文宗

吉利汽车控股(杭州)有限公司宁波杭州湾新区分公司 浙江 宁波 315000

【摘要】：数字经济持续发展，企业数字化转型进程不断加快，人工智能技术成为企业完善运营体系，增强核心竞争力的重要基石。本文选取 GL 公司开展研究，围绕人工智能技术在企业核心业务场景中的落地实施展开探讨，梳理技术应用带来的实际成效，挖掘应用推进阶段战略布局、技术适配、管理体系等方面存在的不足。结合企业经营现状制定适配性优化策略，加持 GL 公司释放人工智能技术潜在效能，促进企业高质量发展，也为行业内同类企业推进人工智能技术落地实施提供可行思路。

【关键词】：人工智能；GL 公司；应用效果；方案改进；业务适配

DOI:10.12417/2705-0998.26.06.042

引言

人工智能技术持续发展完善，机器学习、自然语言处理等逐步融入企业运营各环节，带动传统运营模式实现智能化转变。GL 公司在行业内具备相应规模，为应对市场竞争、优化运营效率，逐步在多类业务场景中运用 AI 技术，实际落地阶段却显现应用与业务衔接不畅、技术匹配度欠缺、价值未能充分展现等状况。本文围绕 AI 技术在 GL 公司的应用成效展开研究，梳理并探析现有问题，结合企业实际制定具备实操性的优化策略，促进 GL 公司突破 AI 应用现有瓶颈。

1 GL 公司概况及 AI 应用基础

1.1 GL 公司核心业务及运营特点

GL 公司深耕产品研发、生产制造与客户服务三大核心业务板块，业务流程覆盖原材料采购、产品设计、批量生产、市场推广、客户咨询及售后维护等全链条环节^[1]。运营过程中业务环节繁杂、流程衔接紧密，对数据处理效率、流程协同能力与客户响应速度均有严苛标准。传统人工运营模式下重复性工作冗余、流程衔接阻滞、人为操作失误频发，无法适配当下市场对企业高效运转、精准服务的要求，成为 GL 公司布局 AI 技术应用的核心原因。

1.2 GL 公司 AI 应用的整体布局

GL 公司立足自身业务实际，逐步搭建起“业务导向、分步落地”的 AI 应用框架，不刻意追求技术前沿，聚焦核心痛点场景推进试点工作。AI 技术当前已初步渗透生产制造、客户服务、运营管理三大关键领域，形成适配各场景的落地路径，生产制造环节聚焦 AI 视觉检测与流程迭代，客户服务环节主打智能客服与需求挖掘，运营管理环节侧重数据规整与流程自动化，共同构成覆盖核心业务的 AI 应用初步形态。

1.3 GL 公司 AI 应用的资源保障

为支撑 AI 技术落地，GL 公司初步搭建基础技术架构，引入适配业务场景的 AI 工具与平台，组建技术人员与业务骨干构成的专项小组，承担 AI 应用落地实施及日常维护工作，在资金层面优先保障核心场景 AI 应用研发与部署，持续提升技

术升级与人员培训投入规模，公司完成部分核心业务数据梳理整合，为 AI 模型训练优化提供数据条件，夯实 AI 应用落地所需资源储备。

2 人工智能在 GL 公司的应用现状及具体表现

2.1 生产制造环节的 AI 应用表现

GL 公司在生产制造环节搭载 AI 视觉检测技术完成传统人工质检的替代，产品表面瑕疵识别、零部件装配精度检测等场景均实现技术落地，细微缺陷的识别精度达到人工难以企及的水准，质检工作逐步走向自动化与精细化。AI 流程优化工具介入生产调度、物料分配等核心流程进行智能调控，生产资源配置趋向合理，生产环节的无效等待时间得到压缩。AI 技术现已渗透核心生产线关键质检节点与调度流程，为生产环节效率提升与质量管控提供稳定支撑。

2.2 客户服务环节的 AI 应用表现

GL 公司在客户服务环节部署 AI 智能客服系统，系统整合产品咨询、售后投诉、需求反馈等常见咨询内容，依托自然语言处理技术完成客户咨询的自动响应与解答，承接多数常规咨询事项，缓解人工客服的作业压力。AI 技术可对客户咨询记录与反馈信息进行整理分析，探寻客户潜在诉求与服务薄弱环节，为客户服务体系完善与产品升级迭代提供数据支撑。AI 技术同样应用于客户分层管理，实现精准化服务推送，增强客户服务适配性与用户满意度。

2.3 运营管理环节的 AI 应用表现

GL 公司运营管理中，AI 技术已渗透数据处理、流程自动化等场景，替代传统人工整理、录入、统计等重复性劳动，降低人为失误并提升数据处理效能。人力资源管理领域利用 AI 工具实现简历筛选、人岗匹配等基础工作自动化，大幅缩短招聘周期，财务管理上 AI 对费用报销、账务核对等流程进行优化，强化财务处理规范性与效能，AI 还可实时监测运营数据，捕捉运营过程中的异常问题，为管理决策提供辅助支撑。

3 人工智能在 GL 公司的应用效果分析

3.1 AI 应用的正面效果

AI 技术在 GL 公司落地应用,化解传统运营模式下多项核心难题,为企业运营带来积极改变。生产制造场景中, AI 视觉检测技术提升质检环节精准度,解决人工失误引发的产品不合格问题,压缩质检耗时,加快生产节奏,削减人工质检相关人力投入。客户服务场景内,智能客服系统实现全天候咨询对接,压缩客户问题反馈时长,减轻人工客服作业压力,挖掘客户潜在诉求,增强服务指向性,改善客户服务体验。运营管理场景下,重复性工作由 AI 技术承接,加快数据处理与流程推进速度,规避人为操作偏差,使管理人员聚焦战略布局与问题处置等核心事务,优化管理决策质量与执行效率。GL 公司依托 AI 应用逐步完成运营模式智能化升级,稳固并提升行业竞争优势。

3.2 AI 应用存在的负面问题及不足

GL 公司 AI 应用虽有成效,落地阶段却面临诸多阻碍, AI 技术价值未能充分释放, AI 应用与业务场景适配度欠佳^[2]。部分引入的 AI 工具未结合企业业务特点开展定制化优化,出现技术与业务脱节现象,部分功能无法匹配实际业务诉求,还加重了业务操作负担。当前多数 AI 应用局限于基础自动化层面,未深入业务核心环节,无法对业务流程实现深度优化与创新,难以彰显核心价值,数据治理存在明显短板,部分业务数据不规范、不完整,数据质量达不到 AI 模型训练与优化标准,进而影响模型准确性与稳定性。人员能力短板突出,基层员工对 AI 工具操作不够熟练,管理人员对 AI 技术认知有限,缺乏 AI 应用统筹规划能力。专业 AI 技术人才的缺失,也难以支撑 AI 应用持续优化升级, AI 系统上线后缺乏专职运营人员,未搭建完善的知识库更新与不良案例分析机制,业务政策调整、场景变化时,部分 AI 功能适配性随之下降。

3.3 AI 应用效果不佳的核心成因

结合 GL 公司实际运营状况, AI 应用成效未达预期的核心诱因可归纳为四个层面,企业在引入 AI 技术阶段缺少体系化战略规划,未清晰界定应用核心目标与长期发展布局,跟风引入技术却忽视实际应用价值, AI 应用缺少清晰方向指引,无法与企业整体发展战略形成深度契合。AI 工具及平台选取环节未充分贴合自身业务场景与现有技术条件,直接选用通用性产品,未开展适配业务场景的定制化改造,技术应用与业务运行存在明显脱节^[3]。企业未搭建完整的 AI 应用推进、考核与激励体系,部门间协作效率偏低, AI 项目落地进程受阻,应用成效缺少常态化监测与迭代调整,应用环节出现的问题无法得到快速响应与处理。企业在技术研发、数据梳理、团队培养方面投入力度不足,专业 AI 人才储备存在明显缺口,数据治理工作推进迟缓,高质量数据供给不足, AI 技术潜在价值无法充分释

放。

4 人工智能在 GL 公司的应用方案改进策略

4.1 完善 AI 应用战略规划,强化业务导向

GL 公司应依托核心业务布局与长期发展方向搭建完整 AI 应用实施框架,明确技术落地核心方向、关键场景与推进路径,规避无序资源投入。对各业务流程现存问题划分技术应用实施次序,围绕生产运营用户服务等关键领域整合资源实现 AI 技术与业务流程深度融合,保障技术应用方向与实际业务诉求高度匹配,搭建 AI 落地与企业整体战略协同运转体系,将 AI 应用部署融入企业长期发展布局,按周期开展应用成效评估与方案优化,保障 AI 技术应用始终围绕企业核心发展方向展开,杜绝脱离实际需求的形式化技术应用。

4.2 优化 AI 技术选型与适配,提升应用深度

GL 公司针对技术与业务适配不足问题,重新梳理各业务场景具体需求,结合自身技术基础优化 AI 技术选型与适配方案,结合行业实践与内部运营特点细化技术落地路径,核心业务场景采用“通用底座+垂直精调”路径。在通用 AI 模型上注入企业私有业务语料、流程规则与决策逻辑,打造贴合自身业务的定制化 AI 工具提升适配性,助推 AI 技术从基础自动化向深度智能化升级。深入渗透业务核心环节优化创新流程,依托场景化应用释放技术潜力,发挥其决策支持与价值创造效能,避免 AI 应用停留在表面功能层面成为脱离业务实质的“点状玩具”。

4.3 健全数据治理与人才保障体系,夯实应用基础

数据治理上, GL 公司应搭建完善治理体系,全面梳理各业务环节数据并完成规范整合。明确数据标准与管理流程,细化数据校验与清洗环节,提升数据质量,保障数据完整、准确且规范,为 AI 模型训练与优化提供高质量数据支撑,推行“边跑边治”模式,以 AI 试点需求倒逼治理推进^[4]。同步完善数据安全管控机制,实现数据治理与 AI 落地协同前行。人才保障层面,强化基层员工 AI 操作技能培训,结合业务场景开展实操演练,提升其 AI 工具运用熟练度,对管理人员开展 AI 认知培育,强化 AI 与业务融合的认知,增强 AI 应用统筹规划能力。通过招聘与内部培养相结合的方式储备专业 AI 技术人才,重点吸纳算法研发、数据建模等领域骨干,组建专属研发与运营团队,完善人才激励机制,为 AI 应用持续优化升级筑牢支撑。

4.4 建立 AI 应用运营维护与评估机制,保障持续优化

GL 公司面对 AI 运营维护体系缺失困境,应建立健全 AI 应用运营维护机制,配备专职运营人员负责 AI 系统日常维护、知识库实时更新及不良案例深度分析。常态化收集各业务环节 AI 应用反馈并快速调整功能与参数,保障系统动态适配业务场景变化及政策调整,建立 AI 应用效果常态化评估机制。明确评估指标、周期与责任主体,从业务效率、成本控制、服务质

量等核心维度全面评估应用效果并形成详细评估报告，针对评估发现的各类问题制定精准优化措施，持续推动 AI 应用迭代升级，保障 AI 技术价值持续释放、充分落地。

4.5 强化部门协同，打破 AI 应用信息壁垒

GL 公司 AI 应用推进阶段各部门配合存在明显脱节，内部协同体系要进一步完善，打通信息传递与部门职能边界，消除 AI 落地环节中的各类壁垒^[5]。组建 AI 应用专项协同团队，吸纳业务部门核心人员与技术部门专业人才参与整体工作统筹，对 AI 项目推进中的各类配合问题开展统一协调与处理。搭建跨部门信息流转平台，明确 AI 应用相关数据与实践经验的传递规范，保障生产客服运营等场景下 AI 应用数据与实践内容高效互通，减少资源重复配置与数据孤立现象。将 AI 应用协

同成效纳入部门日常考评范围，引导各部门主动参与配合形成稳定协作模式，保障 AI 技术在企业内部有序铺开，释放 AI 应用带来的综合效能。

5 结语

人工智能作为企业数字化转型的核心动力，在 GL 公司的应用已收获初步成果，在提高企业运营效率、优化业务流程、强化核心竞争力的同时，应用适配偏差、渗透深度不足以及人才缺口等问题，限制其价值充分释放。结合 GL 公司 AI 应用的实际情况、实施成效与现存短板，梳理完善战略布局、调整技术适配模式、建立数据与人才双重保障体系的改进路径，助推企业突破 AI 应用瓶颈，实现技术与核心业务的深度融合。

参考文献：

- [1] 王向前,华涵.人工智能对煤矿企业生产效率的影响研究[J].华北科技学院学报,2025,22(06):118-124.
- [2] 龙文军,石宝峰.人工智能赋能农业保险高质量发展[J].农业经济与管理,2025,(06):1-9.
- [3] 张凯,逯连静,闫其涛,等.人工智能驱动下的科技期刊创新路径[J].编辑学报,2025,37(S2):202-206.
- [4] 杨博瀚,王子元,史宏博.人工智能在水电设备故障预测与维护中的应用效果分析[J].智能建筑与智慧城市,2025,(S2):404-406.
- [5] 罗阳.人工智能驱动教育治理变革：注意力分配的视角[J].西北民族研究,2025,(06):124-133.