

Gartner®

五大指南（其三）

何时使用人工智能增强决策

《Gartner有效商业决策指南》系列研究

到2025年，

至少有95%的数据驱动型商业决策将实现部分自动化。

来源：Gartner

根据《Gartner 2021年决策重构调查》，47%的受访者表示，预计在接下来的18个月里，决策会变得越来越复杂。而这会增强人们使用数据分析（D&A）技术来提高决策质量的意向，以及企业机构使用自动化技术提高决策速度和决策准确性的意向。

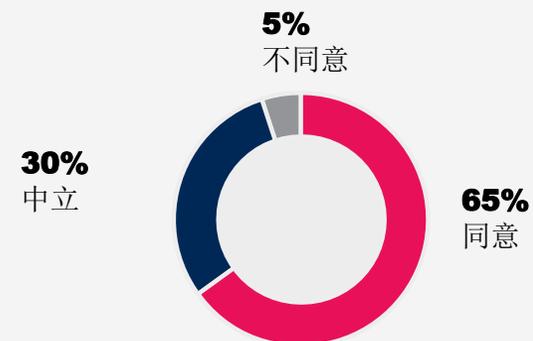
企业可以通过各种方式实现数据驱动型决策的自动化，但这些决策都处于人工决策为主和完全自动化决策之间。而实现一定程度决策自动化的企业机构则有可能通过更快速的决策（在应对市场波动时，算法交易的速度超过人工交易的速度）、更复杂的决策（在各种市场信号影响下的库存水平）和更精细的决策（客户群的微观细分），来获得竞争优势。

数据分析和业务领导者重点需要了解，在哪些方面扩大决策自动化才能获得更好的成果。

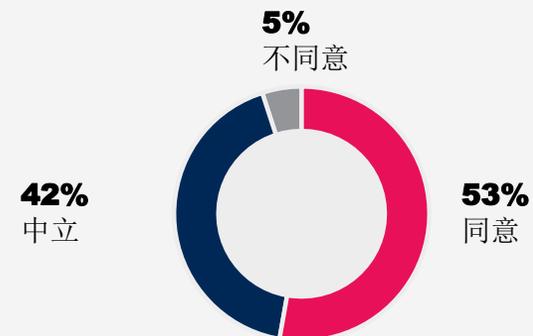


Gareth Herschel
首席数据官领导、分析师副总裁

所做决策比2年前更加复杂（更多利益相关方、更多选择）



人们更加期待我能够解释或证明决策的正确性



来源：Gartner

本指南使用方法

1 准备

了解自动化在决策中的作用。

2 搭建

了解如何在实践中将人类和人工智能 (AI) 融合到混合决策中。

3 吸引

使用决策智能框架，评估何时需要增强/自动化决策。

4 建议

有意识地培养整个企业机构在智能决策方面的能力。

准备

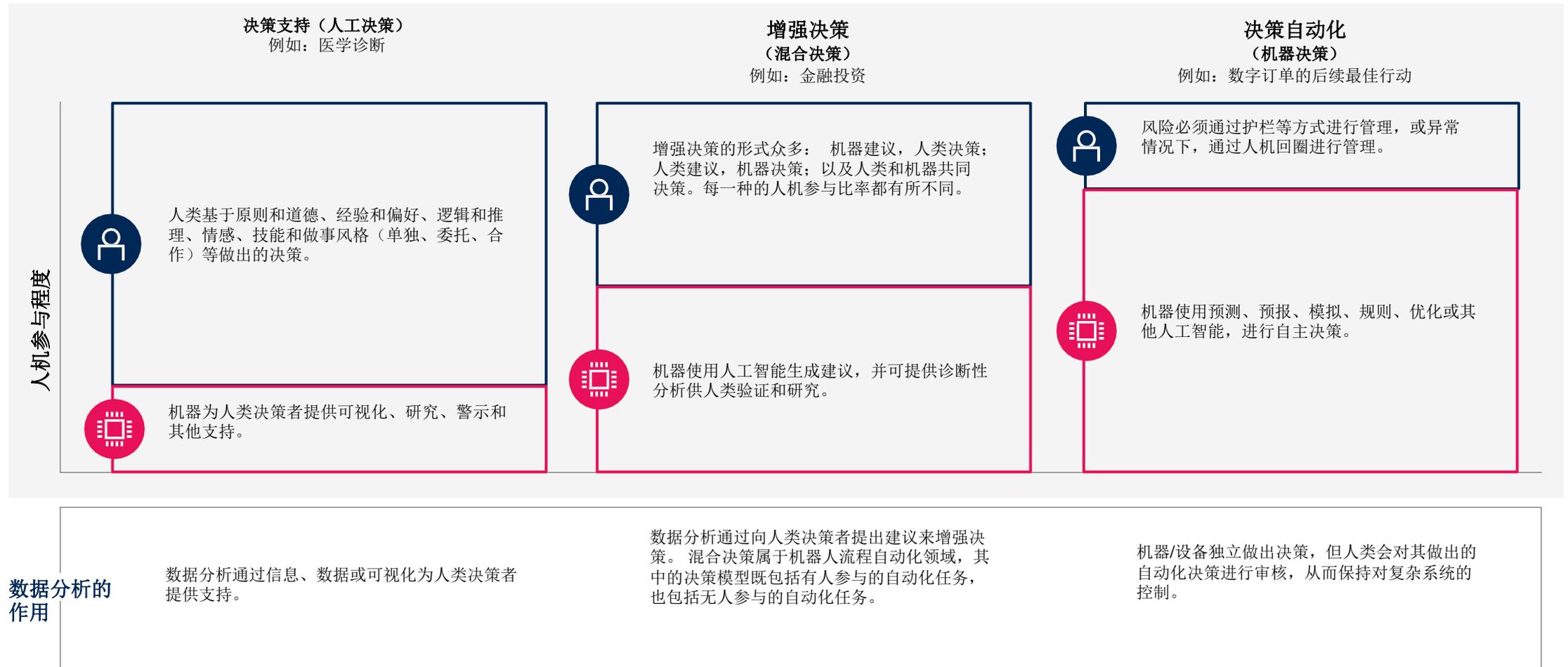
了解自动化在决策中的作用



人类



机器



搭建

在实践中进行混合决策的3个关键步骤

在实践中，根据决策中自动化参与程度的不同，可将决策支持、增强决策和决策自动化细分为7个级别。通过右侧的框架，您可以了解到人类可以和应该在何处参与决策，以及需要的投资类型。

实施混合决策的3大重点

- 1 根据企业机构的需求，而不是技术能力，从一个级别过渡到下一个级别。
- 2 在一个决策中也要融合不同的级别，从而平衡风险和机遇。
- 3 不要把第7级视为最佳实践或目标；对于不同的决策来说，最佳级别是不同的，这主要取决于企业文化。

混合决策的7个级别

级别	决策支持		增强决策			决策自动化	
	1	2	3	4	5	6	7
	人类	顾问	建议	通过	否决	审查	自主
数据或分析的使用	根据人类决策者的需求和偏好决定		在决策背景下预先确定				
由谁提出决策	人类（可能使用数据和分析）		人类和决策系统共同			决策系统	
人类在决策批准中的作用	直接通过决策			直接否决决策			
决策监督	审核决策流程和选择			对过往决策进行常规审查		对过往决策进行异常情况审查	

来源：Gartner

吸引 使用决策智能框架

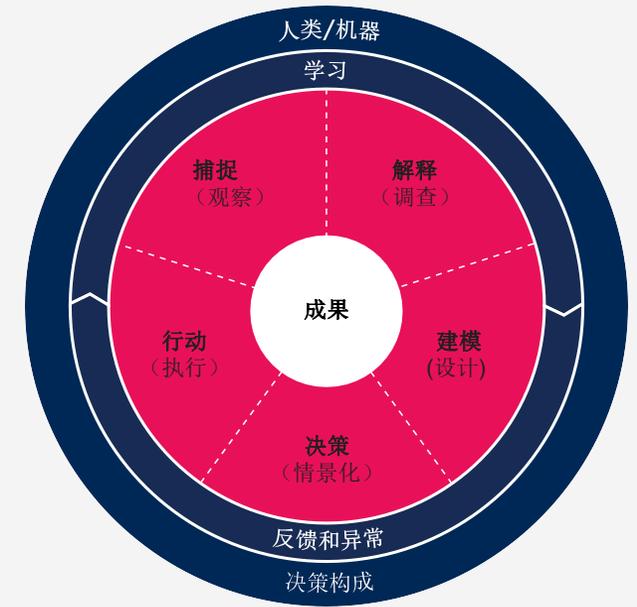
Gartner决策智能框架可以帮助您建立决策模型，同时确保您详细说明（重新）设计和应用所需的组件，以支持、增强或自动化决策流程中的各阶段。

决策智能



来源：Gartner

Gartner决策智能循环 (每个决策都要经历同样的5个阶段)



建议

培养决策智能的能力

对决策进行识别、排序、建模和（重新）构建以改进决策的能力（比如决策智能），将是一个具有韧性、且随时准备好应对颠覆事件的企业机构所应该具备的重要能力。

建议：



在必须利用更多的数据支持或增强智能改进关键业务决策的领域，或者在利用自动化可以扩展和加速决策的领域，最先使用决策智能。（或者，从对当前决策最不满意的领域开始，因为这将迅速取得一定的成效）。



要想增强决策，首先需要明确了解和模拟当前决策方式，并了解应如何重构决策，然后在决策模式中纳入人工和/或人工智能决策能力，并使用反馈回路量化成果。



使用可重复使用的组装式决策框架，在整个企业机构内培养决策智能的能力，这有利于数据驱动型企业机构发挥数据的最大作用，将数据转化为洞察，进而提高业务绩效和完成企业关键任务。



考虑为决策工程师创建一个角色，雇用或提高专家的技能，使他们能够与决策者合作，以确定可以通过工程化智能决策来改进关键的决策。

可行的客观洞察

探索其他的提高商务决策有效性的免费资源和工具：

路线图

[《完善数据和分析治理的路线图》](#)

建立正确的治理基础。

资源中心

[《首席数据官打造数据与分析领导的特质》](#)

通过数据分析创造竞争优势。

网络研讨会

[从 BI 到 AI，业务价值驱动的数据分析架构路径](#)

分享最佳实践指导您设计出业务价值为驱动的数据分析架构路径。

路线图

[《IT部门数据和分析路线图》](#)

遵循D&A最佳实践并制定战略。

本指南节选自《有效决策指南》系列研究。继续阅读该系列中的其他指南，[进一步增强企业决策方式，并学习：](#)

- 确定需要重新调整的决策和原因
- 如何确定数据分析的优先次序
- 数据编织将在数据管理中发挥怎样的作用
- D&A部门如何获得所需的技能和能力

已经是Gartner客户？

您可在客户门户网站上获得更多的资源。[登录](#)

联系我们

获得可行的客观洞察，以实现您的关键任务优先事项。**Gartner** 专家指南和工具使您能够做出更快、更明智的决策并获得更优的业绩表现。联系我们成为客户：

成为客户

点击了解更多关于**Gartner** IT领导者的相关信息

<https://www.gartner.com/cn>

您可扫描以下二维码，关注**Gartner**官方微信公众号：

