RAMONA HÖNL

“要想保持竞争力，我们就必须依靠人工智能”

□本次访谈中，通快人工智□主管 **Sarah Engel** □□了□司为何布局人工智能□**AI**□□且该技术将如何改变员工□工作方式，以及人工智能的局限所在 □

□快为何布□ AI□

Engel: 我们坚信 AI 将在未来的□作、产品和服务中发挥关□作用。AI □为我们优化流程、提升效率，并为客户提供更具竞□优□的创新解决方案。通快始□致力于高科技创新，在 AI □面□们□希望占据行业内的优势地□。

□于通快来说□AI □哪些领□具有突出潜力□

Engel□我先简要说明一□ AI 的独特之处：它是一种能够模拟人类认知能力的技术，例如语言理解、图像□理或模式识别。为此□AI □依赖于海□数□、统计方法并具备学习机制。其应用范围非□广泛。AI 可在多个方面发挥作用，□如：分析数据、识别规律□异常、做出预测、实现□程□动化、生成文本和图□或□于知识管理。我们希望全□应用人工智能，尽可能在公司的更多领域创造附加 □□———□如销售、人力资源、研发 □产品制造以及服务。

AI □来的效率提升可以用数□量化吗□

Engel□当然可以。我们的目标是识别出那些能够通□ AI 提升附加值的应用场景 □ □**后再逐步实现增值。**AI 带来的附加值会贯穿公司的各个业务□域□且□不□应用场景中表现各异。我们已经识别出一些具有潜力的应用场景，例如：□们可以更快速且更具个性□地处理客户询盘、为客□提□更具成本效益且全面□培□服务、更加高效地进行软□开发、在生产环节降低成本与能耗，并通过产品和 □务□面的创新实现营收增长。□们并不乏应用场景， □□要的是聚焦实施这□应用场景，并实现附加值□量化。

□快如何帮助员工掌握 AI □能?

Engel□公司已经在内网提供了首批学习资源，无论是初学者还是专家都能进修 AI 领域的知识。其中包括培训□程□实□训□、□师辅导以及跨学科的工作小组。我们会不断扩展学习资源。此外，通快还会在公司范围内培养 AI □家，□在特定专业领域内持续深□他们的能力。通快员工□好□心与积极性是一大优□，□不仅可推动企业持续发展□也有助于□ AI 融入企业内部。

在通快内部的各类活动中，员工可获得 AI 的相关知识，并互相交流与分享。

□快在朝 **AI** 驱动型企□转型的过程中，面临哪些挑战?

Engel: AI □深刻改变我们的工作□式。例如，作为一家企□，□**们必须变得更加敏捷和灵活**———□不仅适用于我们的业务□程，也涉及我们自身的思维方式和行为方式。这就□要□大的决策勇气、实践勇气□及持续发展的勇气。□外还需要满足一系列的技□前提，才能□ AI 的附加值真正应用□各个业务领域□

□为工业领域开□ **AI** □决方案这一方面，通快具备哪□竞争优势□

Engel: 专业知识、□户□向、创新能力与责任□识□结合为我们赋予了竞争力□作为解决方案供应商，我们全面掌控了自身的工艺□，□盖了从硬件到服务的全流□。这使我们能够□ AI 集成到产□和□程中，并精准对接客户的□际需□。此外，通快始终将负责□的行为作为优先事项， □中也包括□ AI 应用中对客户数据的□密保护。得益于客户的信□，我们不仅获得了额外□竞□优势，也在行业中树立了□得信赖的企业形象。

□家拥有德国背景的企业，□何在 **AI** 的发展浪潮中保□优势地位而不落后?

Engel: 欧洲在这方□拥□独特的机遇，可将其□厚□工业底蕴、高度的责任意□与 AI □□相结合。我认为这种结合□实现可持续创新的关键。□这一点上，我们与美国和中国等国家存在根本性的 □异。

□类还有什么不可替代的作□呢?

Engel: 人始终是、□将□续是核心□AI □来了重大的技术□步□其意义可与蒸汽机、印刷□或电气化比肩。它是一种□具，目的是为了辅助人类，并推动我们突破自身的 □限。

□快在数据保护方面采取了□些措施□

Engel: 在通快，负□任□使用 AI □数据保护是密不可分的 □除了技术层面的安全机□之□，更重要的是认识到数据□护始于每一位员工。举个□子：大型语言模型（例如 ChatGPT□依靠海量数据生成结果。如果员工在使用这□公共 AI □具时不加注意，可能□导□敏感信息或关键业务数据□□———□一点必须坚决避免。□开发人工智能应用时，□们□是要首先考虑到，哪些数□要被使用? 可能存在哪些□险? 我们又该如何加以控制? 在数据安全方面，我□□与法律、IT 和网络安全部门□密协作。

□最喜欢使用哪□ **AI** □具?

Engel: 我现在几乎已经不再使用谷歌了，而更□使用 Perplexity 或 Claude □类的 AI □□。这些工具在信息检索方面非常高效，不仅能更精 □地□解语境，还能提供信息来□，从而便于核实答案。此外在我的日常工 □□，我也会使用通快内部的 AI □□——blueGPT□我建议所有至□还□接触过 AI □同事，都去尝试不同的 AI □具□人们也可通过使用这些工具，来学习如何□ AI 协作□

关□ Sarah Engel

Sarah Engel □人类与 AI □间的接口充满热情，尤□关注 AI □何被安全可靠地利用□她□在德国蒂宾根与乌尔姆攻□认知科学与神经信息学。在她此前就职于 IBM 和 Capgemini 的期间，她为□业提供 AI □关的咨询与支持，□助□切实创造附加□———□战略制□到规模化落地，全程参与。在通快，她□常期待能□在□个富有创新精神的环境中□作，并与各个部门协作，从而在 AI □域迈出坚实的一步。

RAMONA HÖNL

机床事业部发言人