

企业家日报

ENTREPRENEURS' DAILY

今日 8 版 第 222 期 总第 11190 期 四川省社会科学院主管主办 企业家日报社出版 值班副总编辑:肖方林 全年定价:450 元 零售价:2.00 元 2024 年 8 月 30 日 星期五 甲辰年 七月二十七

深耕中国市场 共创美好未来 ——从跨国公司领导人青岛峰会看中国扩大开放

■ 新华社记者 王凯 陈国峰 袁敏

由山东省和商务部共同主办的第五届跨国公司领导人青岛峰会 28 日在山东青岛开幕。多位跨国公司负责人表示,峰会的举办是中国逐步扩大高水平对外开放的重要体现,让他们更有信心长期耕耘中国市场,并期待与中国携手创造更美好的未来。

阿尔斯通是全球重要的轨道交通设备制造商之一,已深耕中国市场 60 多年。“借助峰会这个平台,跨国公司能够深入了解中国的市场动态、政策方向和发展趋势,这有助于跨国公司更好地把握机遇,优化在华战略布局。”阿尔斯通中国区总裁耿明说。

阿尔斯通期待在中国轨道交通领域探索更多合作机会,特别是在绿色智能交通和可持续发展领域,进一步携手中国合作伙伴,积极推动中国轨道交通产业高质量发展。

据了解,本届峰会呈现规模大、层次高、领域新等特点,来自 450 余家跨国公司的 500 余位嘉宾齐聚峰会,参会的全球总裁数量为历届之最,参会企业涉及新一代信息技术、生物医药、新能源、高端装备等行业。

商务部国际贸易谈判副代表李锦笔说,峰会是以更大力度吸引和利用外资的具体举措,将进一步深化峰会聚商融智、提质提效的功能,放大峰会重大国际交流合作高能级平台作用,让跨国公司在开放交流中发现更多机遇,在务实合作中携手共赢。

多位与会跨国公司负责人认为,峰会正持续发挥扩大高水平对外开放的桥梁纽带作用,成为跨国公司了解中国、投资中国、深耕中国的重要平台。

作为一家拥有 180 余年历史的商业信息服务公司,邓白氏业务范围覆盖全球 200 多个国家和地区,深耕中国市场已超 40 年。邓白氏中国区总裁吴广宇非常看重本届峰会:“我们希望借助峰会扩大朋友圈,链接更多客户,也链接更多生态体系合作伙伴。”

吴广宇认为,中国创新环境非常好,人才供给非常充足,创新速度和效率全球领先。邓白氏正探索将全球的数据要素跟中国本土应用场景结合起来,帮助中国客户数字化转型并实现自身高质量发展。

受访跨国公司负责人表示,中国经济韧性十足,中国高质量发展为跨国公司带来新的市场空间和投资机遇。跨国公司仍然看好中国市场,愿与中国并肩同行,携手做大合作蛋糕。

在本届峰会上,商务部国际贸易经济合作研究院发布的《跨国公司在中国:共享“中国式现代化”新机遇》报告显示,跨国公司在华投资收益是其业绩贡献主力。如中国美国商会发布的《2024 中国商务环境调查报告》显示,中国市场对在华美国企业具有重要意义,半数会员企业将其列为全球前三大投资目的地,相比 2022 年增长了 5 个百分点。

在金光集团 APP(中国)副总裁翟京丽看来,中国提出加快全面绿色转型,彰显了中国作为负责任大国的担当,为推动中国式现代化描绘了绿色路径。这与他们企业的发展理念高度契合。

金光集团 APP 于 1992 年进入中国,深耕中国制浆造纸业。翟京丽说,企业致力于发展“含金量”“含绿量”“含新量”高的产业,正积极加强相应技术创新和产业布局。未来将以更具前瞻性、战略性、全局性的投资布局,推动在华产业升级,并继续把可持续的绿色生活方式传递给广大消费者,引领消费风尚。

商务部数据显示,2023 年,全国新设立外商投资企业 53766 家,同比增长 39.7%。今年 1 月至 7 月,全国新设立外商投资企业 31654 家,同比增长 11.4%。

**双汇熟食**
SHUANGHUI DELI

**三鲜水饺**
三鲜水饺

责编:方文煜 版式:黄健
新闻热线:028-87319500
投稿邮箱:cjb490@sina.com



企业家日报微信公众号二维码

中国企业家网二维码

数字人带货 能带火吗?



●7月2日,工作人员在 2024 全球数字经济大会数字经济沉浸式体验区与数字人交流。任超/摄

■ 新华社“新华视点”记者 郭方达 梁婧

深夜,点进直播间,连续直播数十小时却依旧精神抖擞的主播还在滔滔不绝推荐产品,并且在反复介绍产品特性的同时,穿插着与观众的互动。如果不是屏幕角落的一行小字,很难发现这名不知疲倦的主播实际是数字人。

近期,“数字人带货”概念再度火爆,不少头部平台纷纷推出数字人主播。在 AI 技术加持下,低成本的数字人成为电商竞争的又一赛道。但数字人带货,真的能带火吗?

批量化“制造”主播时代来临

不久前,某知名企业家的数字分身“首秀”在一片红海的电商领域又激起浪花。“上链接前必须给大家一些小惊喜。”“来,咱们直播间评论刷起来。”这场直播不到一小时就吸引超两千万人次观看,“数字人带货”这一概念再度被炒热。

近两年,AI 技术的蓬勃发展让越来越多数字人走入直播间。

通过接入生成式人工智能等技术,再根据商家需求和产品特点进行调校,一名不知疲倦、反应迅速的“主播”便应运而生。“目前头部厂商竞相角逐的数字人,大都属于此列。”天津灵境智游科技有限公司负责人程洪志说。

不需场地、不需事先排演、简单输入内容就能开启直播,批量化、低成本“制造”主播的时代已经来临。

刘国华:中国企业信息化管理改革的推动者

■ 本报记者 贾彪

在数字化浪潮席卷全球的今天,企业信息化管理系统已成为企业转型升级、提升竞争力的核心驱动力。在这一波澜壮阔的进程中,刘国华以其深厚的专业知识、技术前瞻性思维以及扎实的实践经验,成为中国企业信息化管理领域的领航者。刘国华不仅是中国最早开始倡导 ERP (Enterprise Resource Planning) 管理系统“平台化架构”研发的行业先驱之一,更通过持续的专业文章向中国企业及管理软件供应商推广信息化改革的先进技术架构与理念。他成功为法国凯捷咨询、用友政务、金蝶软件、远光软件、杰软科技等大型管理软件公司或咨询头部企业提供 ERP 平台化开发的架构策略与技术咨询建议,更帮助苏宁电器、AO 史密斯、首钢集团、五矿集团等各领域内头部企业构建真正符合企业需求的信息化管理系统,大力推动中国企业信息化改革及应用开发模式优化的进程。

他用打造行业成功“应用灯塔”之光,照亮了大、中小各类企业通向信息化管理的正确道路,用自身的犀利洞察和技术变革突破了企业发展在信息化时代的瓶颈,为中国企业信息化管理改革,包括国际品牌在中国市场的信息化管理与拓展做出了至关重要的贡献。

行成于思 洞悉企管行业痛点

在现代化企业发展与改革的疆场上驰骋二十多年的刘国华,在思考企业信息化管理的当下和未来之余,也时常忆起自己从苏宁售后服务中心经理起步,历经磨砺,逐步成长为企业信息化管理改革先驱的非凡历程。

天眼查数据显示,2023 年“数字人、虚拟人”相关企业已达 99.3 万余家,其中超过 40 万家是 2023 年新增,同比涨幅达到 42.3%。

今年“618”期间,不少电商也将数字人作为推广手段。根据京东数据,其云言犀数字人在超过 5000 个品牌直播间亮相,直播累计时长超过 40 万小时,吸引超过 1 亿人次观看,互动频次高达 500 万次。

艾媒咨询数据显示,2023 年中国数字人带动的产业市场规模和核心市场规模分别为 3334.7 亿元和 205.2 亿元,预计 2025 年将分别达到 6402.7 亿元和 480.6 亿元。

中国传媒大学发布的 2024 中国虚拟数字人影响力指数报告认为,AI 技术的广泛介入极大提升了数字人的交互能力、内容生成能力及智能化水平。“未来数字人可能成为 AI 技术的具象化载荷,有望在更多领域发挥重要作用。”中国传媒大学新闻学院教授沈浩说。

从“心”到“芯”能否让消费者放心?

数字分身优势何在? “少则几千块就能完成整套虚拟形象的设计,加上一般的直播设备也不过万元。”程洪志表示,数字人直播带货在创意创新、成本控制等方面具备优势,其中商家最看中的便是“低成本”。与真人主播团队在培训、薪资等方面的支出相比,数字人直播只需一台电脑和一名运营,可大幅降低成本。

尽管优势显著,但在实际投用过程中,“水土不服”的现象也难免发生。“总觉得怪怪的。”“主播是真人吗?”在数字人直播间,不时

刘国华:中国企业信息化管理改革的推动者



纵观中国企业信息化改革历程,上世纪 90 年代是一个非常重要的时期。随着计算机企业应用的日益成熟与普及,以及市场经济的蓬勃发展,企业对于提升管理效率、优化资源配置的需求愈发迫切。当时,一些领先企业已经开始注意到了 ERP 系统的应用,准备尝试通过实施 ERP 来提升企业的管理水平和竞争力。ERP 系统最早诞生于德国,是一套集成了企业各项业务功能的管理信息系统,它涵盖了企业的采购、库存、生产、销售、财务等多个方面,可以实现企业资源的全面整合和优化配置。然而,在 20 世纪 90 年代初期,一方面中国企业信息化管理意识和经验不足;另一方面,对 ERP 系统应用技术与实施了解也不足,这使得 ERP 在中国企业的普及进展非常缓慢。因此,

飘过的弹幕,体现着不少消费者的心态。

一些数字人在外观上“以假乱真”,但想要跨越“心”与“芯”的距离,并不简单。

“太标准了,说什么都是一个模子,还容易出现驴唇不对马嘴的情况。”某平台店铺商家刘雪颖在试用数字人主播后,决定再观望一阵。“尤其是面对一些具体问题或客诉的时候,基本需要依靠人工。”

更重要的是,真人主播对观众的情感陪伴难以被数字人替代。“有很多主播都会记得老顾客并互动,被真人关注的感觉是 AI 无论如何做不到的。”一名消费者直言。部分头部直播间负责人表示,良好的品牌商誉依赖日常的情感与信任积累,他们对投入数字人主播仍持谨慎态度。

在 AI 生成形象愈发真实清晰的当下,主播身份无法分辨,成为在售假违法后确认主体明晰权责的主要困难。此外,也有网民“吐槽”称,在数字人直播间买到假货,想要退款索赔却“人去楼空”。

上海澄明则正(北京)律师事务所律师刘慧磊表示,数字人在减轻中小商家运营成本的同时,也给部分违法者提供了“空子”。技术服务提供从账号创建到直播技术支持的整套服务,部分不法商家提供文案并选定形象,就能无需固定场地、快速直播、收钱跑路。

另外,未经授权传播和使用虚拟数字人,还可能涉及侵权问题。刘慧磊表示,定制数字人模型时,如未经他人同意而使用真人姓名、声音、肖像等,有可能涉嫌侵犯他人的人格权。克隆声音、语音合成等相关技术,同样也

有侵犯知识产权的相关风险。

值得注意的是,一些直播间使用数字人主播,却并未对消费者做任何提示。去年 5 月,抖音提出发布者应对人工智能生成内容进行显著标识,帮助用户区分虚拟与现实,并严禁利用人工智能技术创作、发布侵权内容。微信、B 站、小红书等社交媒体也相继发布相关规定,但规范效果仍不及预期。

未来何去何从

党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出,健全促进实体经济和数字经济深度融合制度,对加快推进新型工业化、加快构建促进数字经济发展体制机制、完善促进数字产业化和产业数字化政策体系等作出新的部署。

不少专家预测,数字人相关技术将以加速渗透的形式,走入生活的方方面面。以电商为切入点,使 AI 技术更好用于促进消费和行业扩容,几方面工作仍有待推进。

刘慧磊表示,不同于传统直播带货,数字人的介入使得法律责任归属变得模糊。他建议,应在法律实践中区分商品本身的生产者、经营者与 AI 数字人运营者、技术提供方在产品责任中的不同地位,划清责任边界,才能有效保护消费者权益,也为技术良性发展提供指导。

6 月 24 日,国家发展改革委等部门印发《关于打造消费新场景培育消费新增长点的措施》,提出在明确标识和规范监管的基础上,探索利用人工智能大模型、虚拟现实(VR)全景和数字人等技术,拓展电商直播场景。

7 月 1 日起实施的《消费者权益保护法实施条例》对此也作出规范:经营者通过网络、电视等方式提供商品或者服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。

程洪志建议,一方面,直播平台应在显著位置增强对消费者的提示,并将数字人告知等列入直播条款,从源头约束相关方。另一方面,应强化对于直播搭建者的资质审查,建立相关人员黑名单制度,减少依赖数字人技术“改头换面”的情况。

清华大学新闻学院教授沈阳等专家表示,伴随大模型技术发展迭代,未来数字人的性能将更加强大,“直播的实时性,对于数字人及背后大模型内容生成的严谨程度提出了更高的要求,这将反哺技术成长。”

沈阳等专家认为,数字人行业也需不断提升智能交互能力,通过明确的品牌形象和个性、长期稳定的优质内容输出,逐步建立用户信任。头部企业在促动消费的同时,应注重过程中的优质数据分析与技术的优化迭代,做好基层技术与消费市场的相互拉动、共同成长。

刘国华:中国企业信息化管理改革的推动者

苏宁电器业务高速增长,人工处理方式显然不能够满足用户的需求。刘国华意识到,这正是一个信息化管理改革的契机,售后订单的送货、安装、维修、保养、工人派工管理与客户服务都可以通过系统化和流程与应用软件来解决,如果能开发一套完善的售后服务应用管理系统,将所有服务订单与业务处理整合在一个完整的应用系统中,就可以极大地提高售后服务管理的效率,同时提高客户满意度。于是,刘国华向苏宁集团果断提出开发“售后服务管理系统”的开创性建议。

随后,他调任苏宁集团 IT 部门经理,负责主持该系统的研发、实施财务、业务系统的整合。在这个从“0”到“1”的过程中,刘国华带领团队与知名高校计算机领域专家合作,针对苏宁庞大售后服务体系进行优化调整,首先梳理优化各项业务流程、节点控制及各部门岗位工作职能与业务统筹管理,然后自主创新开发应用系统,用不到两年时间开发出国内首个零售行业售后服务系统。这套系统将客户的送货、安装、维修、保养等全过程的服务纳入一个统一的管理平台上处理,还配套建立了 100 多席位的呼叫中心,24 小时为客户服务,实行 100% 客户回访,全面提升信息化管理水平。

在整个系统研发的过程中,刘国华充分发挥了其信息工程管理的专业优势。为了系统日后的延展性考虑,他和相关专家共同商议,采用了一种新颖的平台化架构开发的思路,固化了不同产品在业务流程中的标准共性部分,提高可重用性,再提供多个可扩展的平台接口,以应对苏宁之后可能会遇到的产品及业务的拓展。

[紧转 P2]