

主辦機構：



支持機構：



# 香港企業數碼化指數調查

2023年10月4日



# 大綱



調查背景及主要調查結果



香港企業數碼化指數



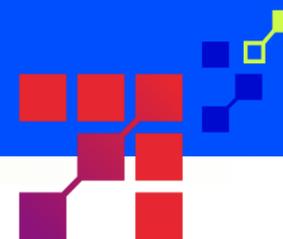
專題研究：人工智能（AI）工具



總結及展望

# 1

## 調查背景及主要調查結果





## 調查背景

了解企業  
在應用  
數碼科技  
的現況

探討企業  
在人工智能技術方面  
的應用情況、  
發展現狀和未來趨勢

協助制定有效的  
數碼化發展政策  
和策略以進一步  
推進數碼轉型



加強香港企業對數碼化的重要性，積極推行數碼化轉型，  
從而**提升企業效率、降低成本及增強競爭力**



# 調查設計

## 調查方法



於2023年8月至9月期間以電話訪問  
**508家企業**



**452**  
中小企



**56**  
大企業

註：  
中小企：少於50名員工的企業  
大企業：50名或以上員工的企業

## 按行業劃分受訪者

<b>113 (22%)</b>		進出口貿易及批發業
<b>113 (22%)</b>		住宿及膳食服務業
<b>108 (21%)</b>		零售業
<b>61 (12%)</b>		金融及保險業
<b>57 (11%)</b>		專業及商用服務業
<b>56 (11%)</b>		資訊及通訊業



# 指數成份





# 指數級別

級別	指數得分 (0-100)	解釋
領先 (Leader)	76 – 100	完全自動化，或整個業務流程採用數碼化處理，或有具體數碼化規劃
成熟 (Mature)	51 – 75	各個業務流程互相整合及採用數碼化處理
基本 (Basic)	26 – 50	部份業務流程獨立採用數碼化處理
落後 (Laggard/ Unprepared)	0 – 25	以人手處理為主，或使用初階 / 基本的軟件處理業務

數碼化程度由高至低排列



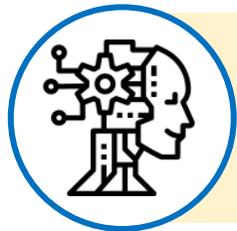
# 主要調查結果



香港整體企業數碼化指數為**35.9**，屬「基本」水平。「資訊及通訊業」的行業數碼化指數最高（49.3），十分接近「成熟」的水平。



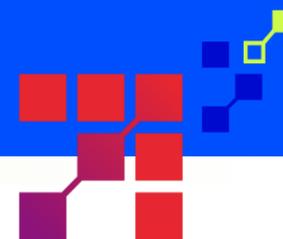
超過一半的企業只利用普遍的數碼平台或軟件進行營銷、客戶及店舖管理。企業期望獲得資金援助、現成 / 簡單的方案支援、技術顧問及支援。



於市場營銷、顧客服務及業務開發 / 拓展應用方面，**人工智能工具將成為主流**；企業需要訂立指引令員工負責任地使用人工智能（Responsible AI）。

# 2

## 香港企業數碼化指數

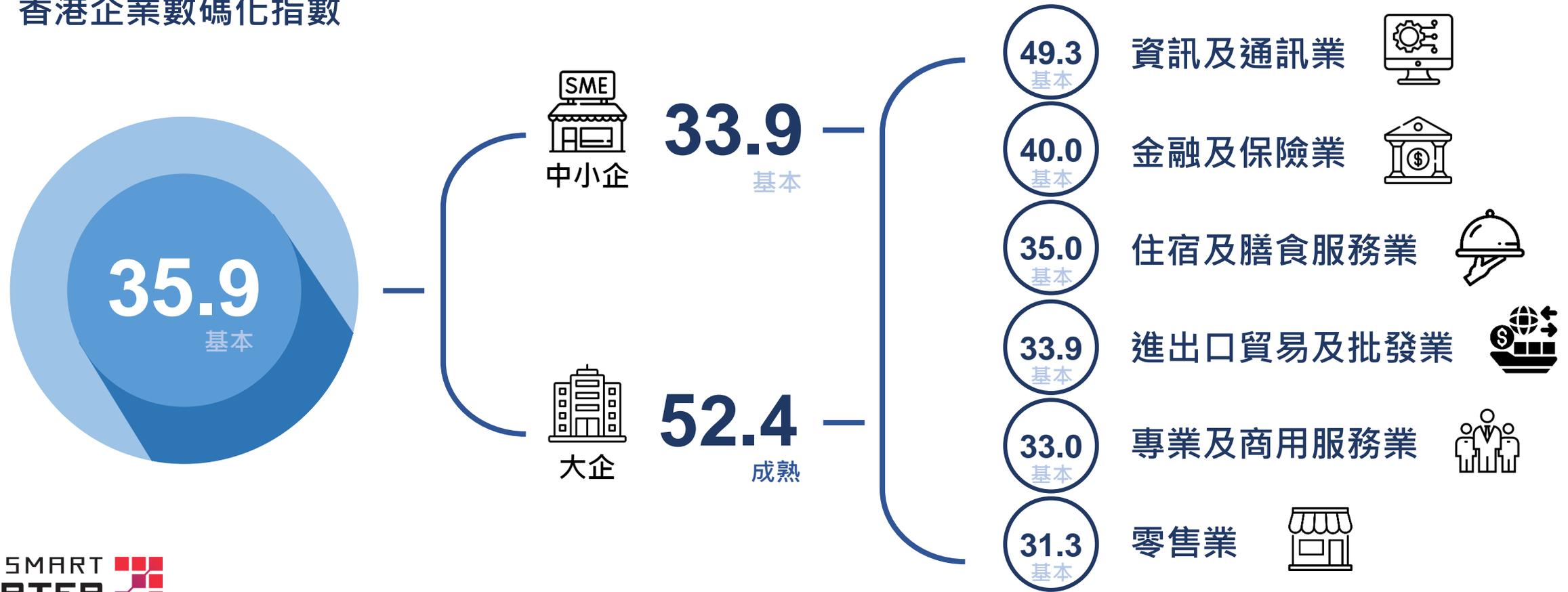




## 香港企業數碼化指數為35.9，屬於「基本」水平

大企（52.4）的指數較中小企高（33.9）。從六個受訪行業來看，「資訊及通訊業」的行業數碼化指數最高（49.3），是唯一一個接近「成熟」水平的行業，其次為「金融及保險業」（40.0）。

### 香港企業數碼化指數





# 所有分項指數停留在「基本」階段，「流程數碼化及自動化」指數最高，超越40點水平

香港企業數碼化指數 — 分項指數

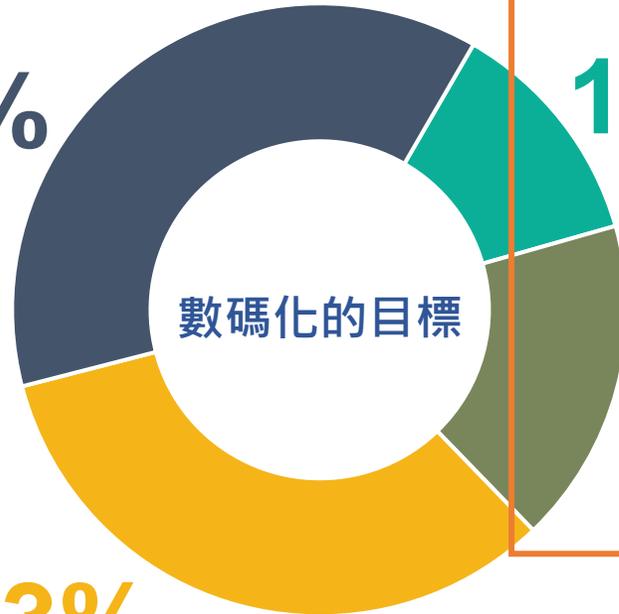




## 接近三成的企業已經有推行數碼化的目標

了解數碼化對行業的重要性，  
但未有制定策略推行數碼化

37%



數碼化的目標

12%

推行數碼化是公司的首要議題，  
已經訂立清晰的程序推行  
全面的數碼化策略

17%

已經有數碼化的目標，  
並希望在所有業務流程推行數碼化

33%

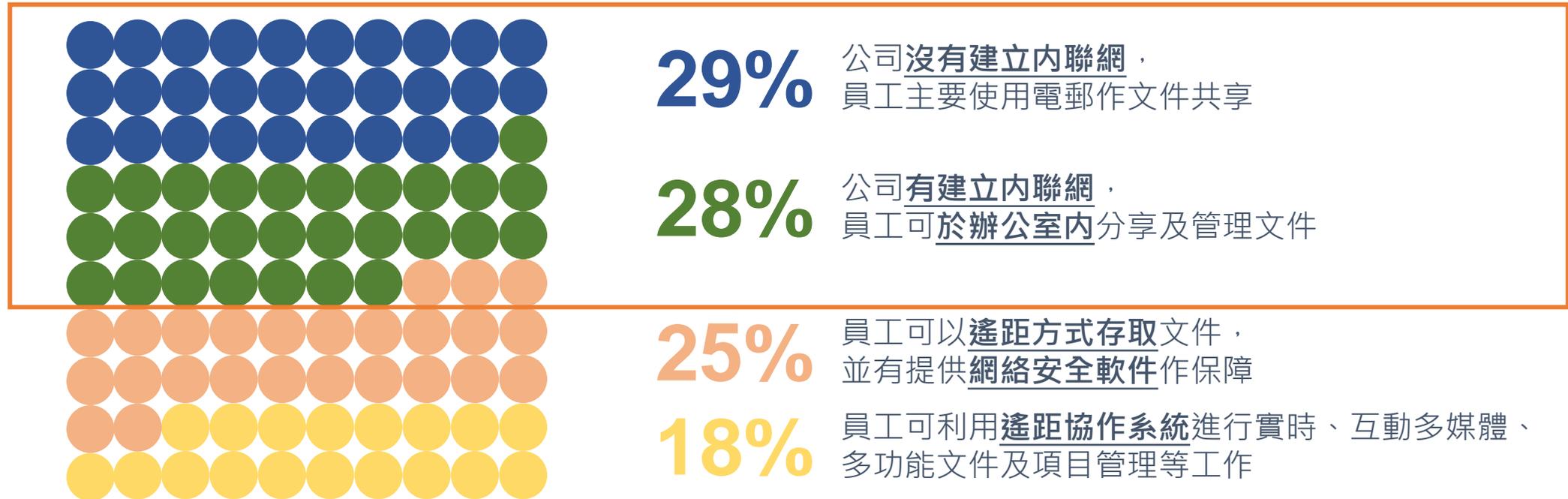
已制定策略於部分業務流程  
推行數碼化



## 接近六成的企業只停留在基本的文件共享管理

接近三成企業表示沒有建立內聯網，而另外三成表示有建立內聯網，但僅限於辦公室內分享。

### 文件共享管理





# 九成企業已開始進行數碼銷售及客戶管理，當中超過一半已經建立網站或社交平台，但欠缺策略

另外，少於一成企業使用智能客戶管理系統進行個人化實時銷售  
數碼營銷及客戶管理



54% 公司有建立網站或社交平台頁面，  
但缺乏有效推廣策略

26% 公司主要投資在顧客選購時會接觸的渠道，  
並根據客戶反應不時調整各渠道的投放

14% 公司將客戶細分成不同的小族群，  
並針對他們的特性提供個人化產品組合及客戶體驗

6% 公司採用智能的客戶管理系統CRM，  
推行一對一個人化全渠道實時推銷

基數：有進行數碼銷售及客戶管理的企業 (N=456)



# 超過一半的企業主要依賴人手或只利用簡單的電腦軟件管理店舖，可見仍有很大的進步空間

## 營業場所的管理流程

主要依賴人手操作，  
或使用基本的電腦軟件協助管理營業場所



採用數碼化系統，簡化營運程序和減輕人力  
如：POS系統、服務預訂系統



以數碼化系統提升服務質素  
如：機械人、二維碼 (QR code) 下單、自助收銀機

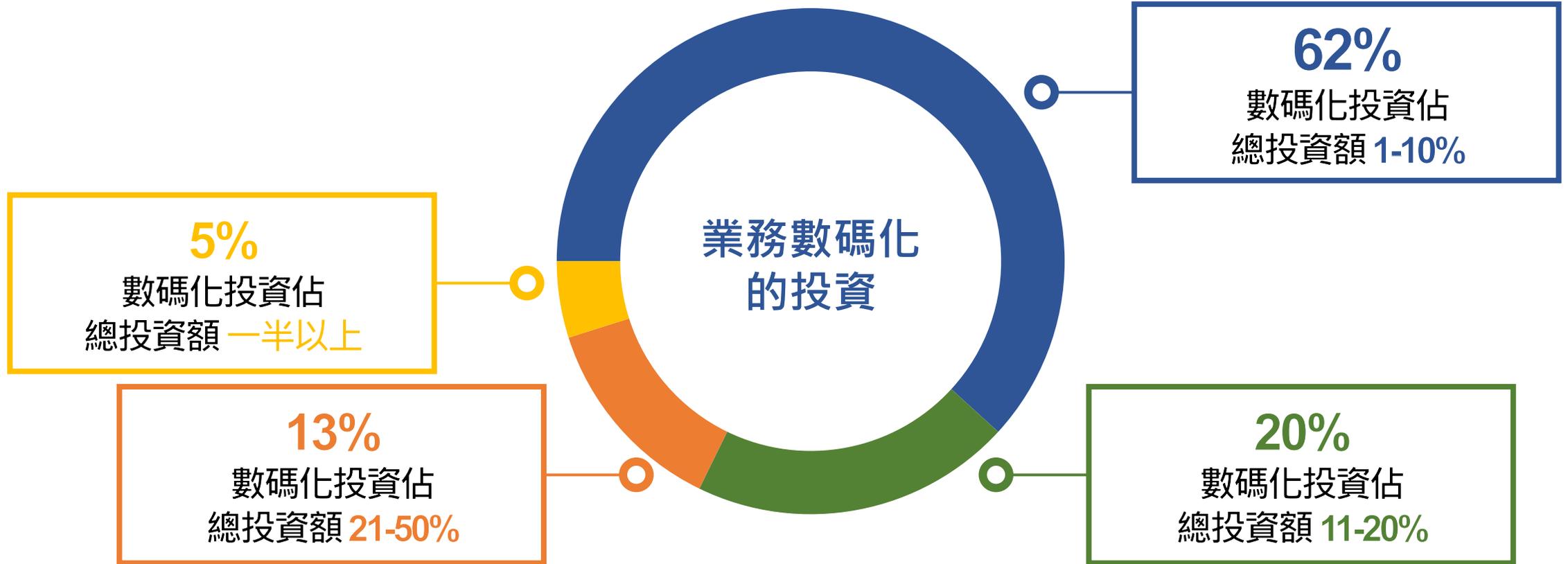


配合使用智能的客戶管理系統CRM，  
提供自動化及個人化的服務  
如：面部識別系統



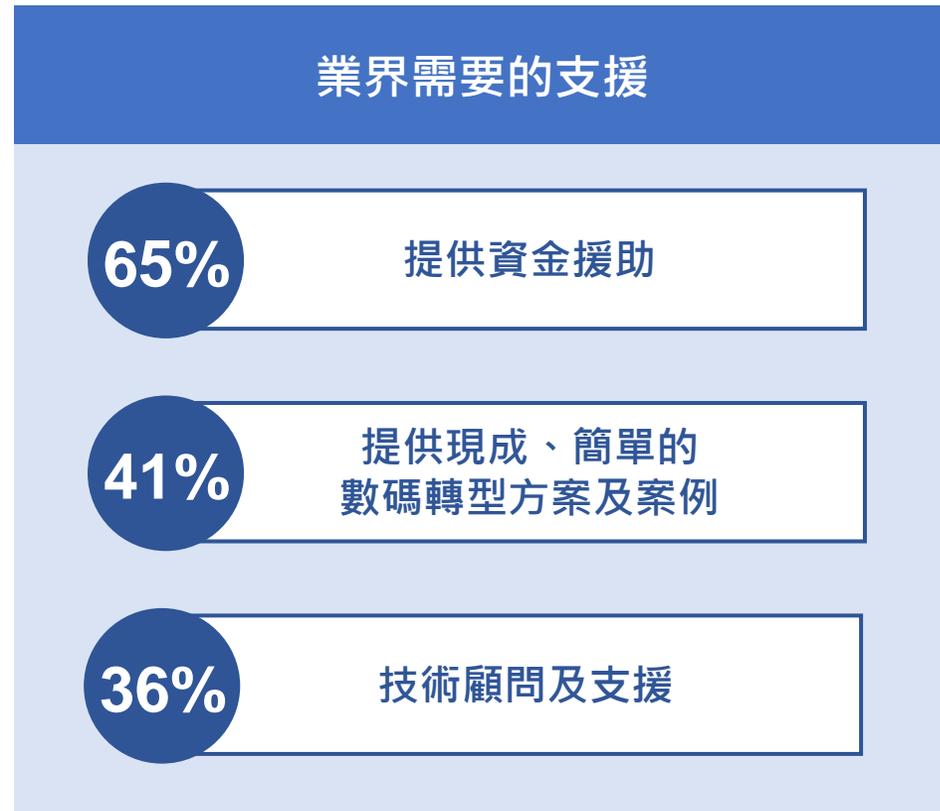
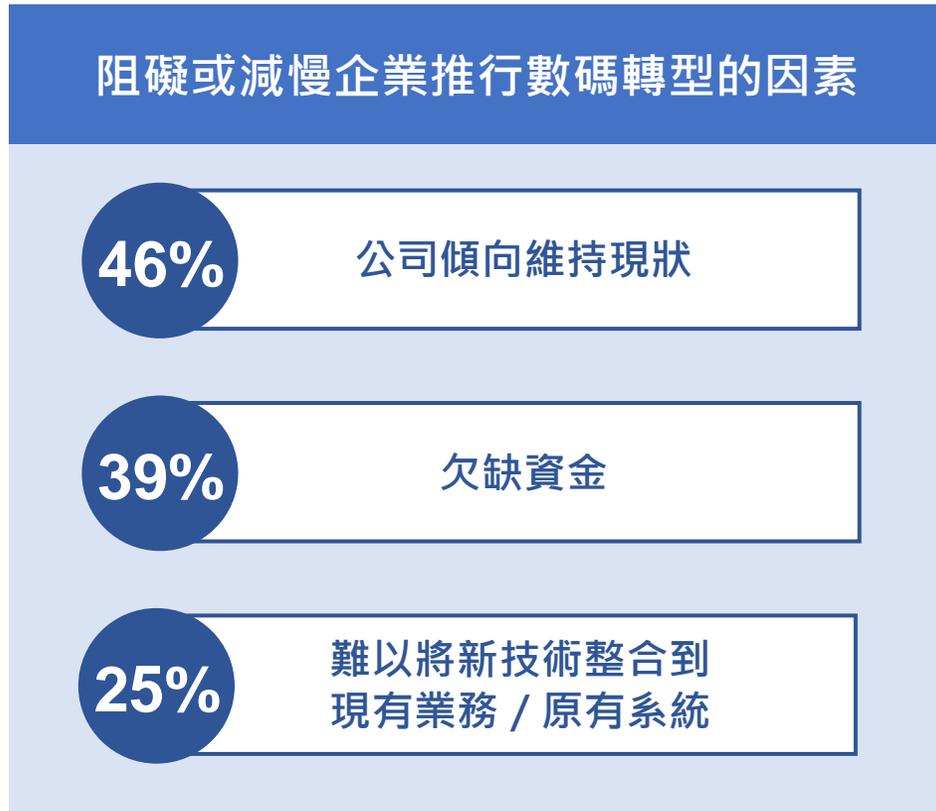


在現時有投資於業務數碼化的企業中，大部份（82%）企業的投資額佔總投資額20%或以下



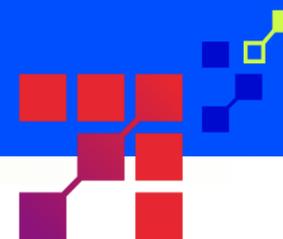


## 傾向維持現狀、資金及技術整合為主要阻礙企業數碼化的原因 除資金外，企業期望得到「現成方案及技術支援」以協助數碼轉型



# 3

## 專題研究：人工智能（AI）工具

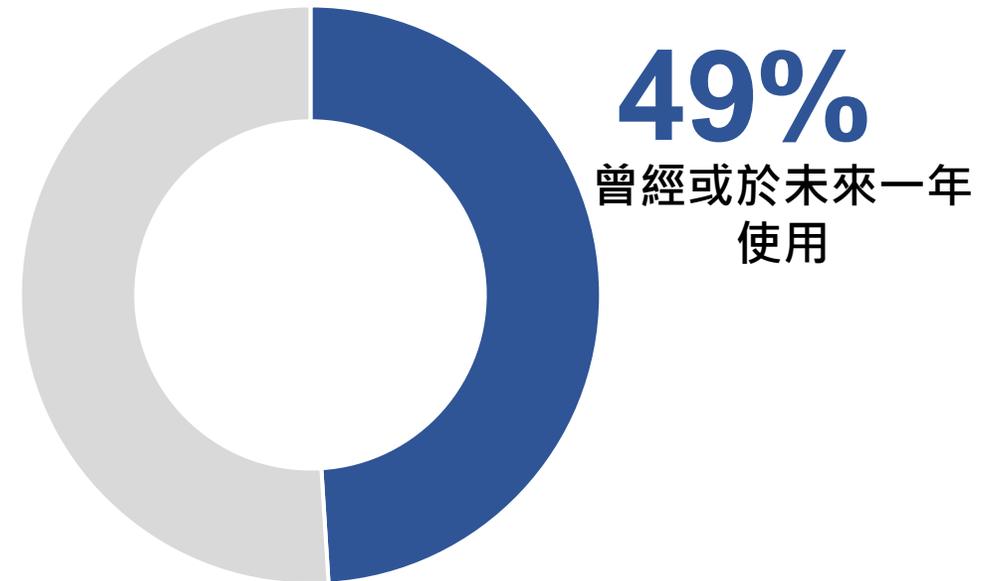
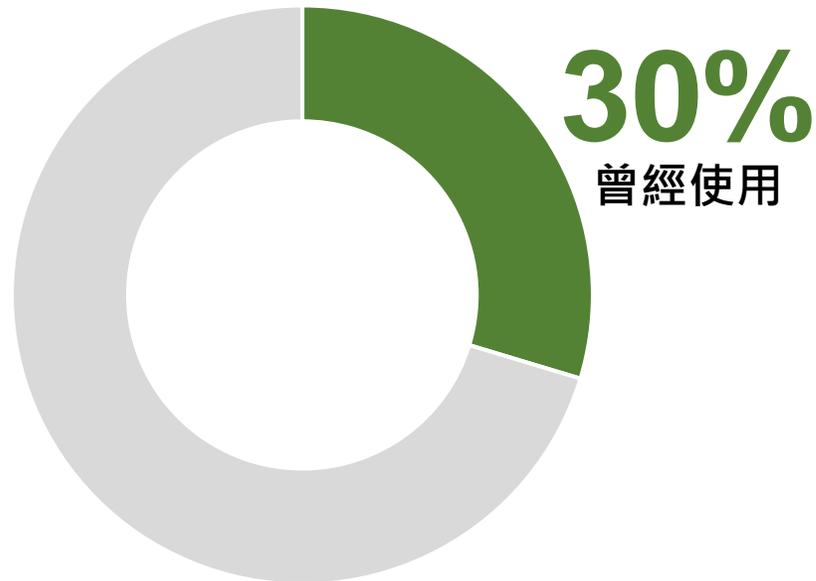




## 企業已開始將人工智能工具於營運流程上應用

雖然現時只有三成企業將人工智能工具於營運流程上應用，不過，於未來一年，該類企業會增至接近五成。

### 在營運流程中使用人工智能工具



參考：

(Q23) 貴公司有沒有在以下營運流程中使用AI人工智能工具呢？（複選）

(Q28) 在未來一年，貴公司會否計劃在以下營運流程使用AI人工智能工具呢？（複選）



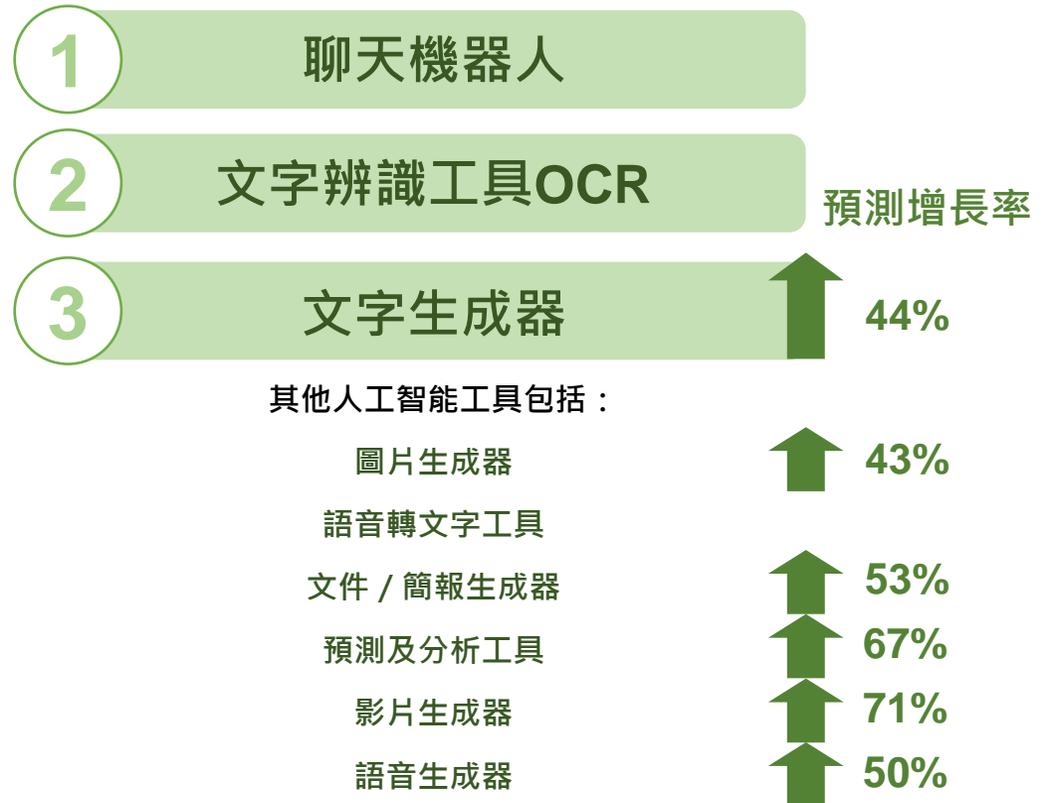
# 應用於市場營銷、顧客服務、業務開發 / 拓展勢將成為主流

聊天機器人、文字辨識工具OCR及文字生成器為現時及未來一年的趨勢。另外，生成式人工智能工具將會被廣泛使用。

## 主要使用人工智能工具的營運流程



## 最多企業使用的人工智能工具

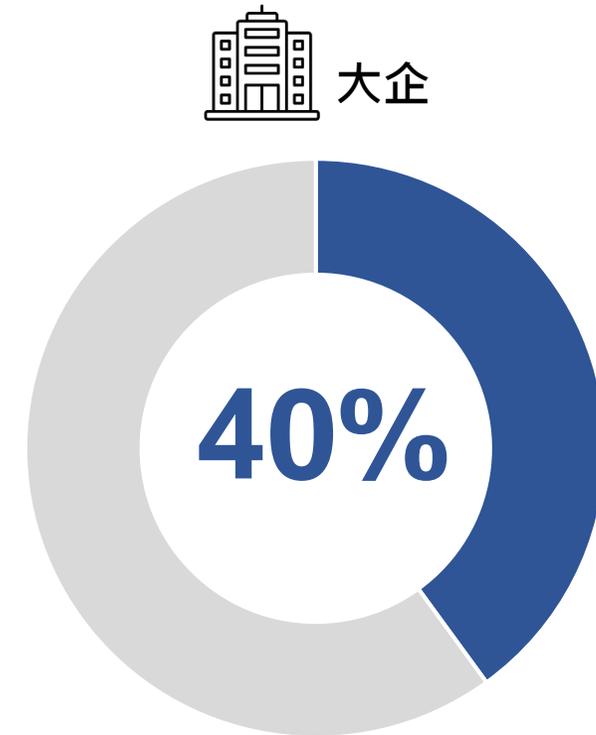
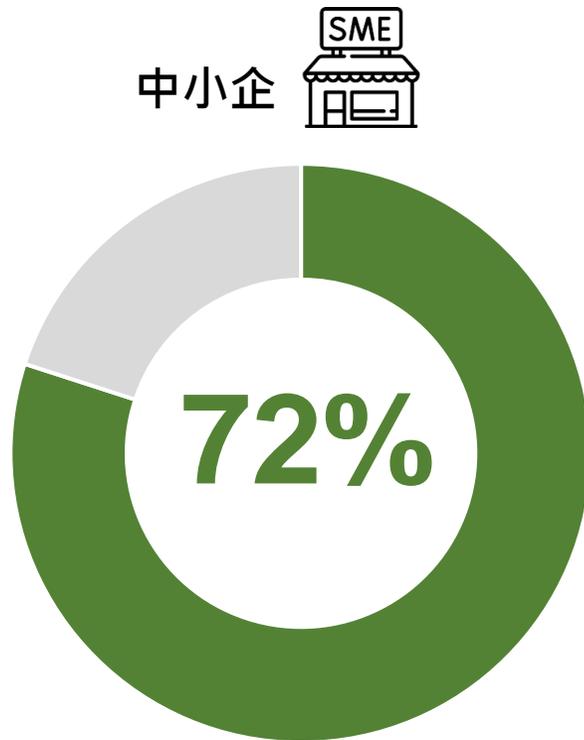


參考：  
 (Q21) 貴公司有沒有使用過以下類型的AI人工智能工具呢？(複選)  
 (Q27) 在未來一年，貴公司會否計劃使用以下類型的AI人工智能工具呢？(複選)



## 在使用人工智能工具的企業當中，三分二是使用免費工具

其中，中小企的使用比率較高（72%）。然而，免費工具存在一定程度的限制，反映企業現時未有充分利用人工智能工具的效能，而付費的人工智能工具能更大程度發揮其效能，有助企業帶來更大的效益。

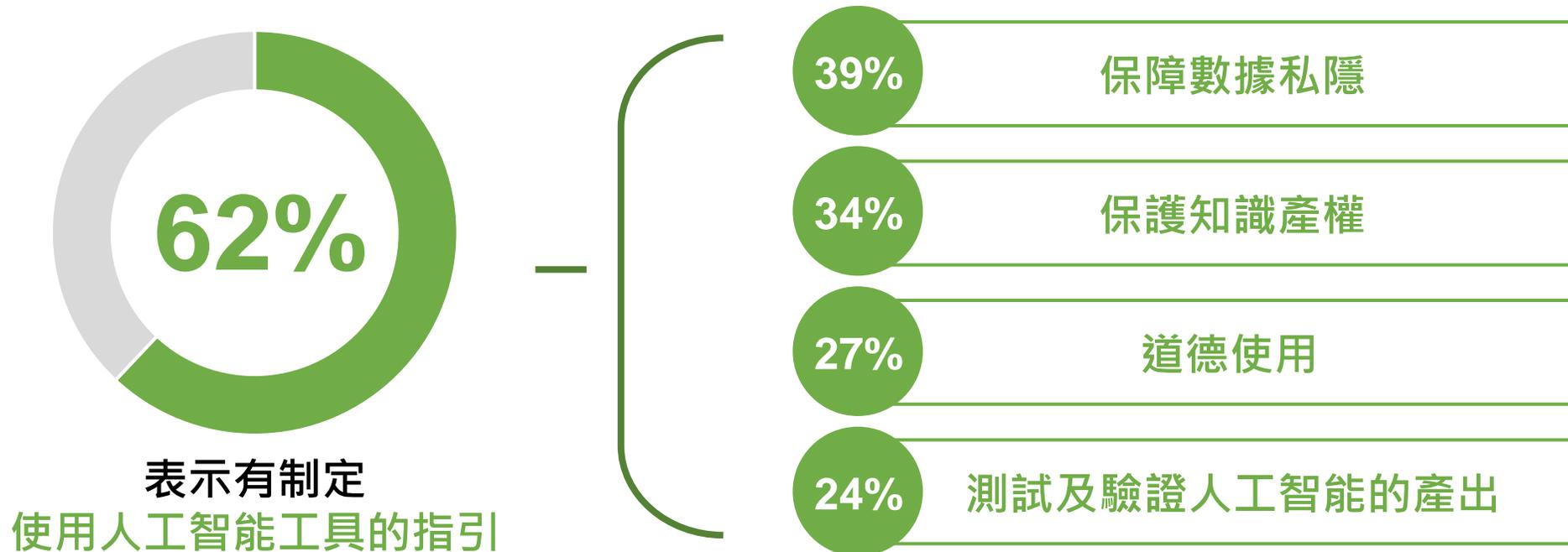


使用免費的  
人工智能工具

40%



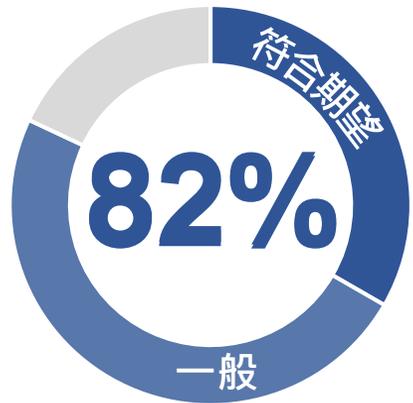
在現時有應用人工智能工具的企業中，超過六成已制定相關指引，  
相關指引主要涵蓋個人私隱及知識產權等不同範疇





超過八成企業表示人工智能工具的運用在提升生產力方面符合期望，  
但有接近四成的企業認為員工未能熟練地運用人工智能工具

人工智能工具對提升生產力方面符合期望



表示運用人工智能工具  
對提升生產力方面符合期望

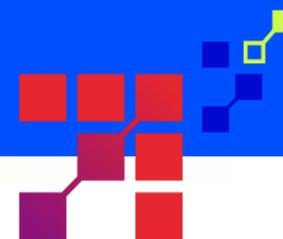
員工運用人工智能工具的熟練程度



認為員工  
對運用人工智能工具不熟練

# 4

## 總結及展望





# 數碼轉型的去向



## 數碼化支援

- 於數碼轉型時面對**資金及技術整合**等不同方面的困難 → 未能數碼普及化
- 期望**資金援助與現成、簡單的數碼轉型方案的支援** → 進一步推行數碼化



## 工具應用培訓

- 部份企業認為**員工未能熟練地運用人工智能工具**
- 需要為員工**提供更多有關的培訓** → 進一步提升員工的能力



## Responsible AI 指引

- 已意識並重視**管理人工智能技術應用的重要性**
- 需要訂立**負責任的人工智能 ( Responsible AI ) 指引** → 確保正確使用人工智能工具



謝謝

**Hong Kong Productivity Council**  
**香港生產力促進局**

HKPC Building, 78 Tat Chee Avenue, Kowloon, Hong Kong  
香港九龍達之路78號生產力大樓  
Tel: +852 2788 5678 WhatsApp: +852 5283 4131  
[www.hkpc.org](http://www.hkpc.org)

MAKE SMART  
**SMARTER** 

Copyright @ 2023 HKPC All rights reserved