

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



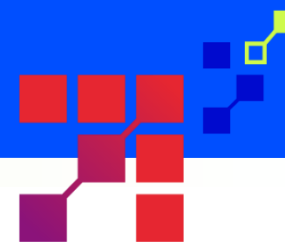
專題研究：人工智能（AI）工具



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

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



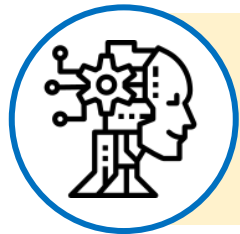
主要調查結果



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。



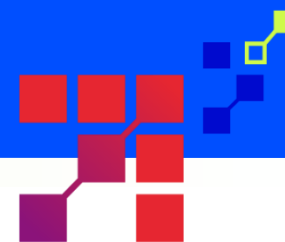
超過一半的企業只利用普遍的數碼平台或軟件進行營銷、客戶及店舖管理。企業期望獲得資金援助、現成 / 簡單的方案支援、技術顧問及支援。



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

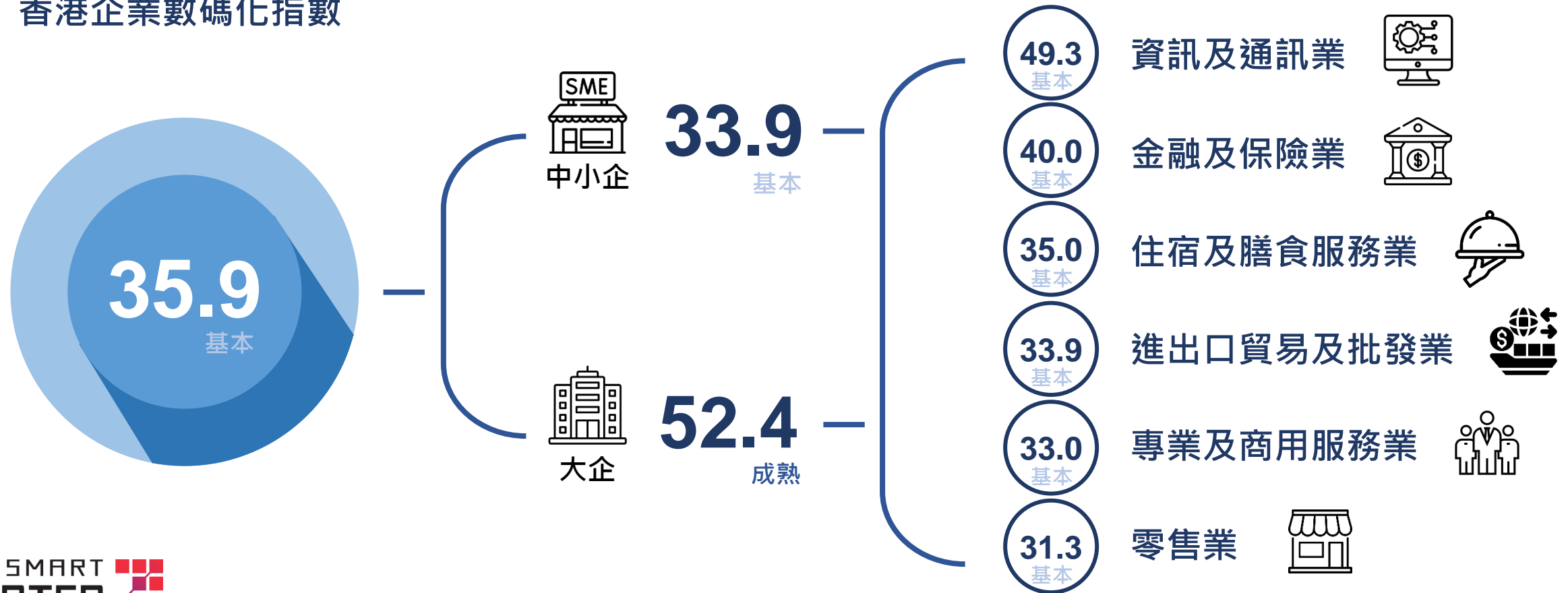




香港企業數碼化指數為35.9，屬於「基本」水平

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）。

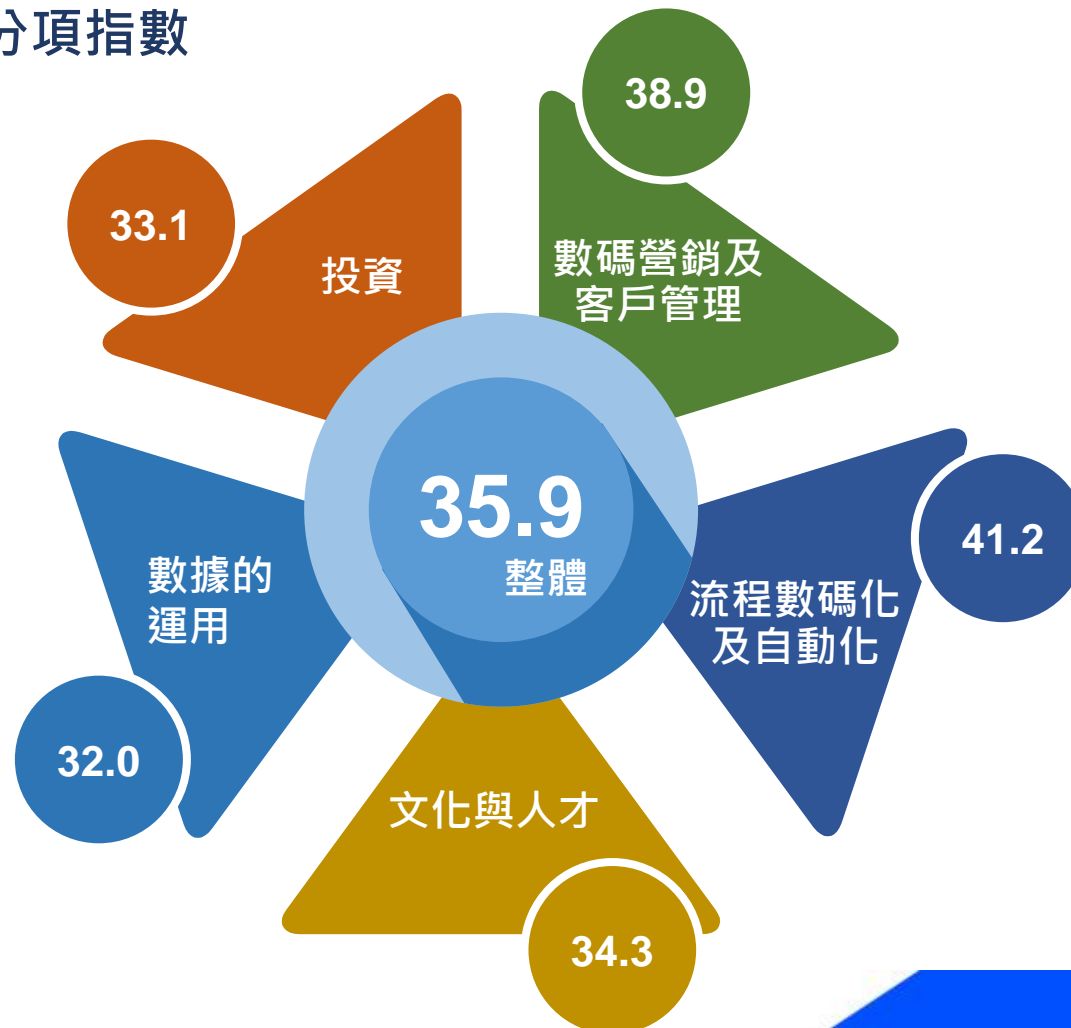
香港企業數碼化指數





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

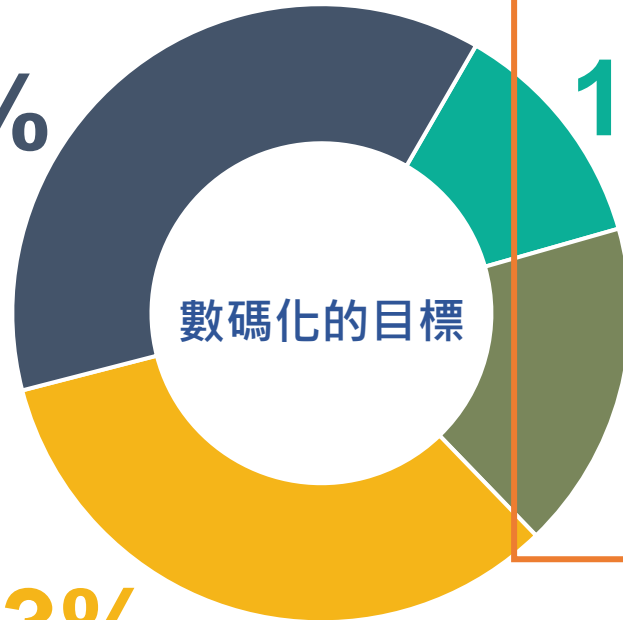




接近三成的企業已經有推行數碼化的目標

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%

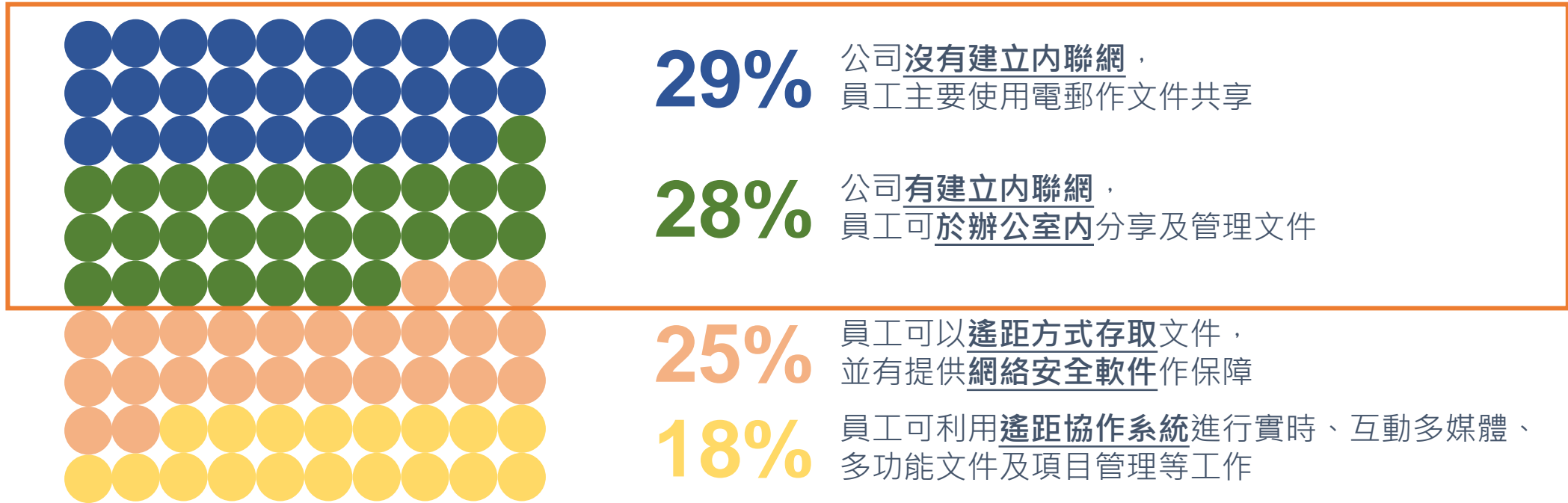
已制定策略於部分業務流程
推行數碼化



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

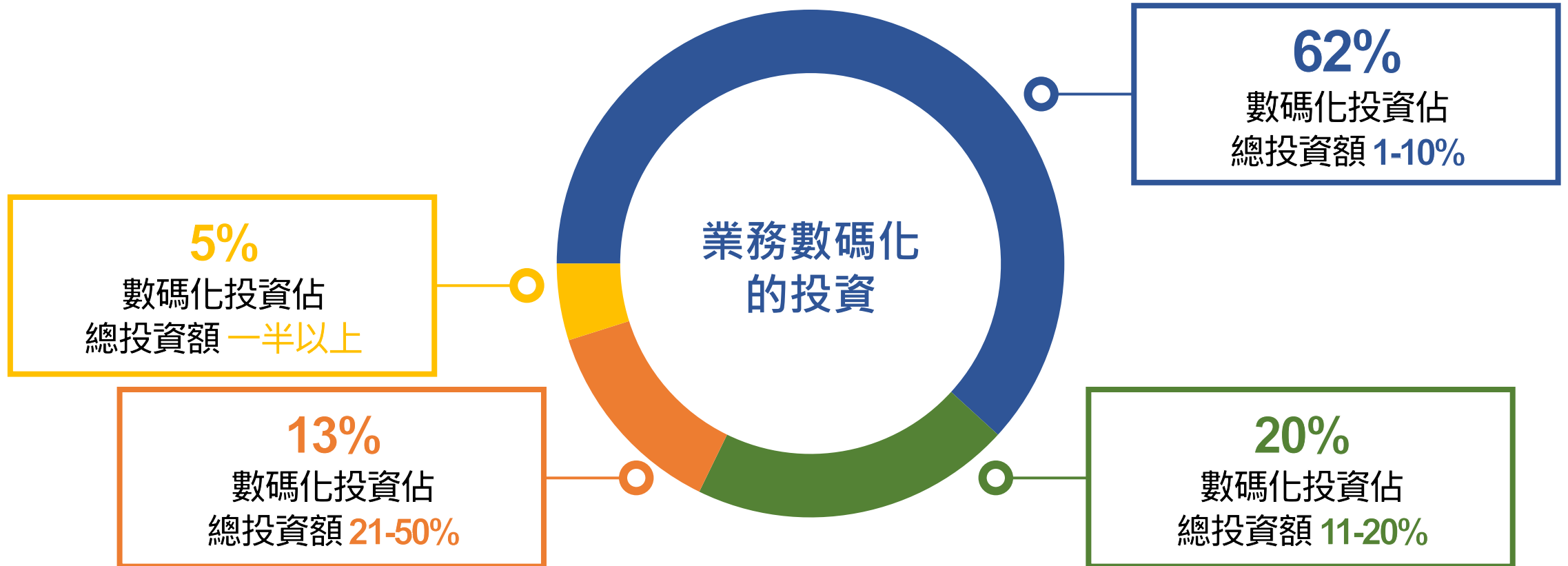


配合使用智能的客戶管理系統CRM，
提供自動化及個人化的服務
如：面部識別系統





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

阻礙或減慢企業推行數碼轉型的因素

46%

公司傾向維持現狀

39%

欠缺資金

25%

難以將新技術整合到
現有業務 / 原有系統

業界需要的支援

65%

提供資金援助

41%

提供現成、簡單的
數碼轉型方案及案例

36%

技術顧問及支援

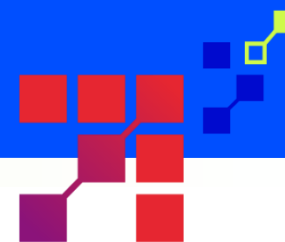
參考：

(Q19) 你認為有甚麼因素阻礙或減慢 貴公司推行數碼轉型？請選擇最主要的三個因素。(複選)

(Q20) 你認為業界需要甚麼支援以協助推行數碼轉型？(複選)

3

專題研究：人工智能（AI）工具

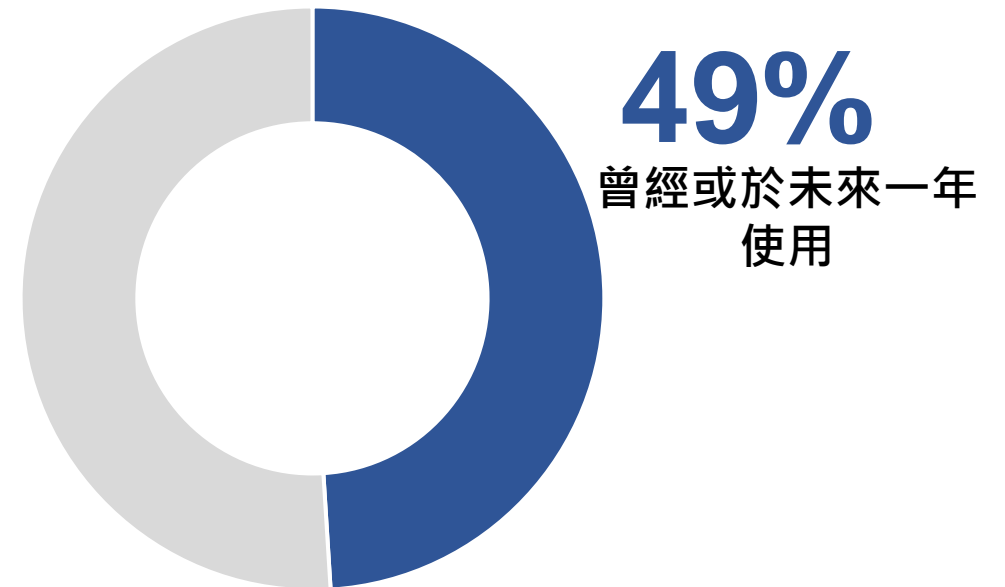
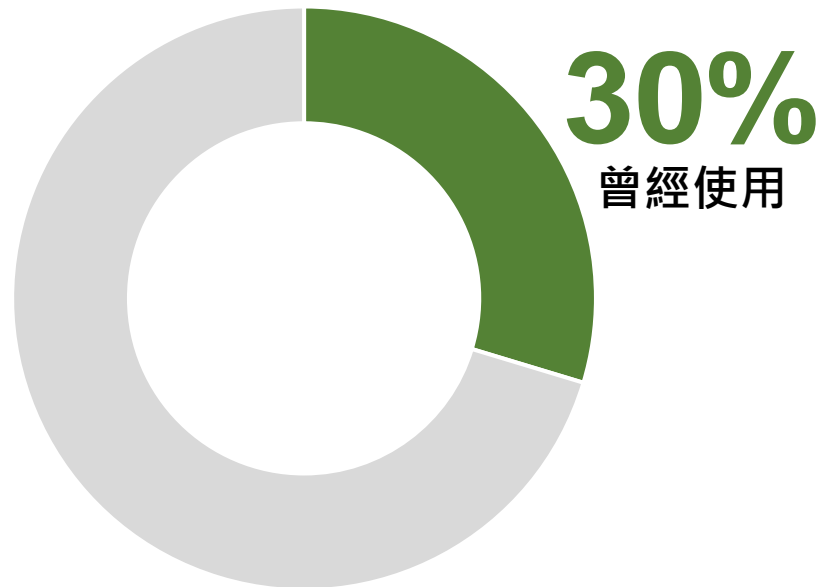




企業已開始將人工智能工具於營運流程上應用

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)



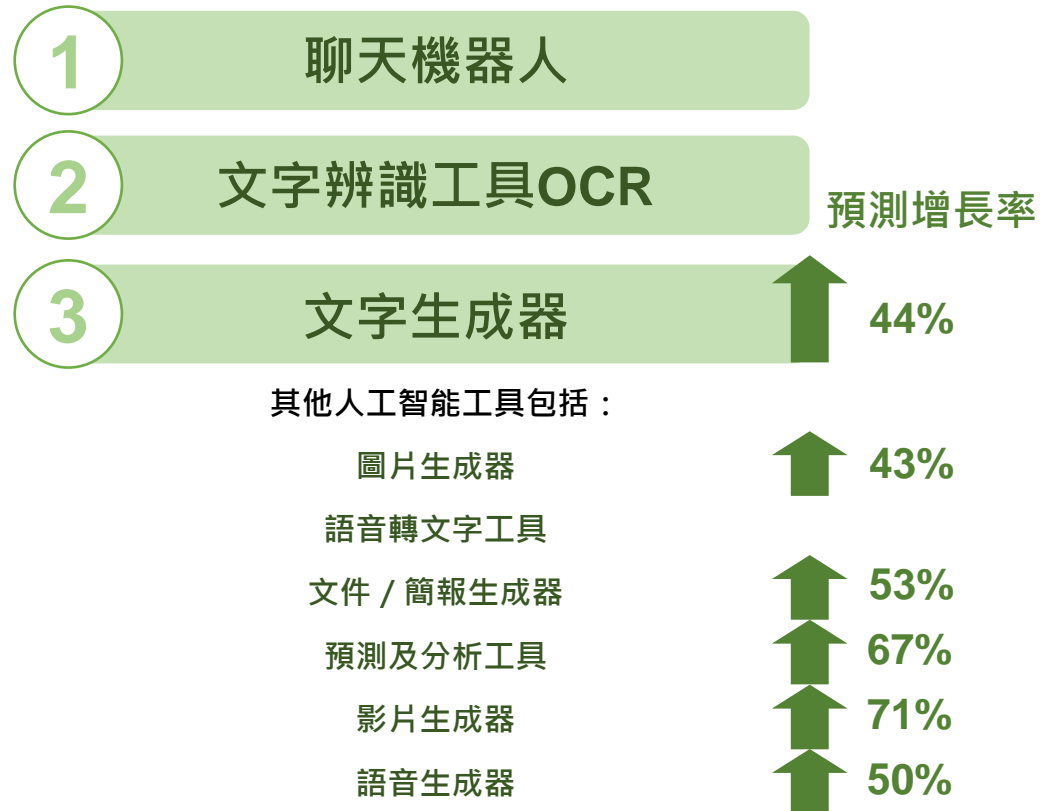
應用於市場營銷、顧客服務、業務開發 / 拓展勢將成為主流

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



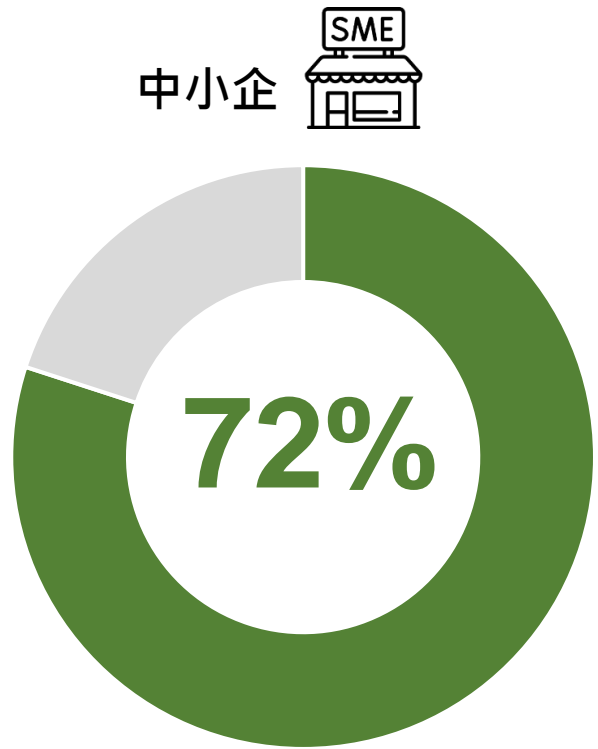
最多企業使用的人工智能工具



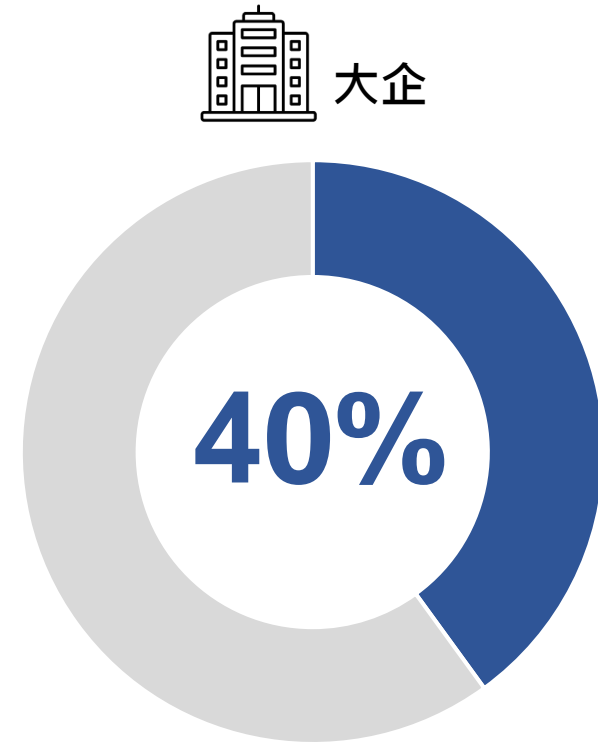


在使用人工智能工具的企業當中，三分二是使用免費工具

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。

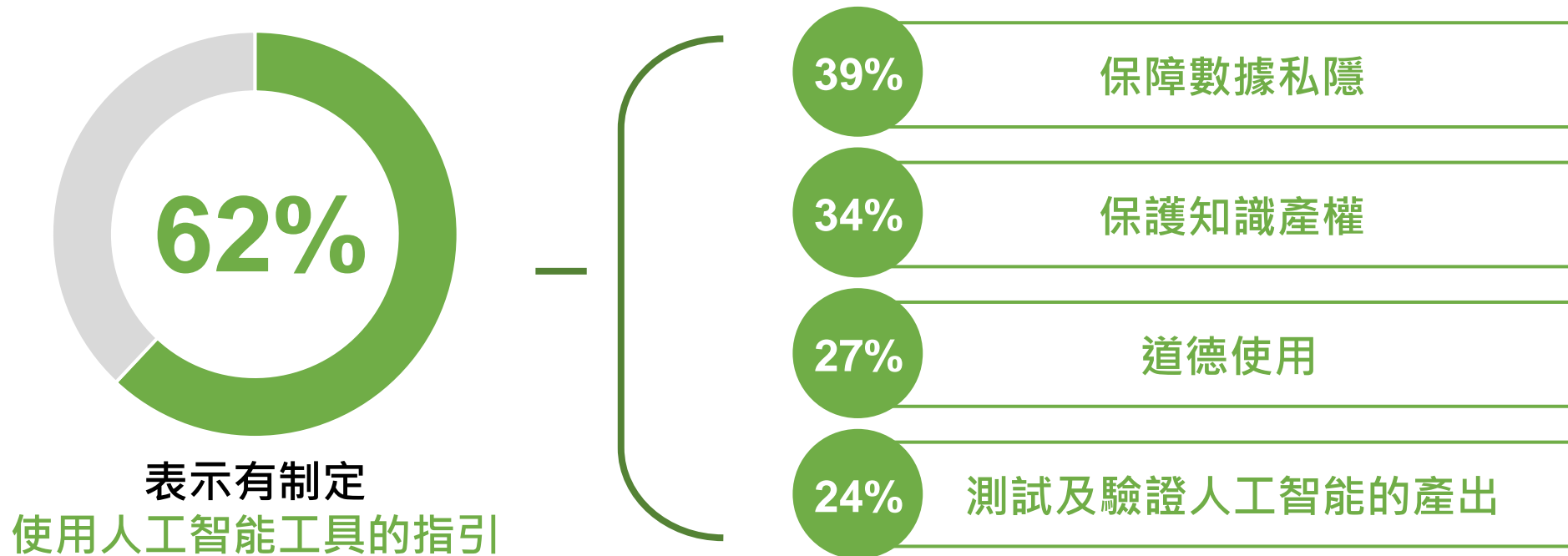


使用免費的
人工智能工具





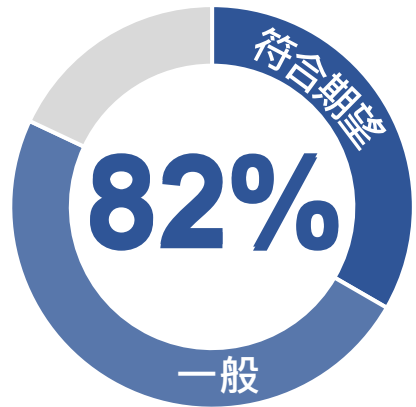
在現時有應用人工智能工具的企業中，超過六成已制定相關指引，
相關指引主要涵蓋個人私隱及知識產權等不同範疇





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

基數：曾經在營運流程中使用AI人工智能工具的企業 (N=150)

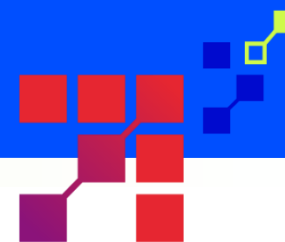
參考：

(Q25) 使用AI人工智能工具對提升生產力方面符合 貴公司的期望嗎？(單選)

(Q26) 你認為 貴公司的員工能夠熟練地運用AI人工智能工具嗎？(單選)

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

MAKE SMART
SMARTER 

Copyright @ 2023 HKPC All rights reserved