

安達保險

# 數碼業務 加速發展

## 摘要

2019 冠狀病毒病疫情前，安達與埃森哲合作，調查世界各地行政人員的觀點，並探索影響中小企的主要趨勢。研究中，針對九個市場（澳洲、巴西、加拿大、哥倫比亞、法國、日本、墨西哥、英國及美國）調查了 14 個行業的 1,350 位商界行政人員。透過調查結果，得以全面了解企業在近年重點發展範疇，以及箇中原因。

探索報告全文

瀏覽 [chubb.com/digitalbusiness/hk](http://chubb.com/digitalbusiness/hk)

## 香港的焦點洞察

全球疫情迫使很多企業加快投入數碼世界，並在業務營運上靈活變通。數碼技術從促進增長或效率的推動力，化為生產以至電訊等各行各業掙扎求存的命脈。

隨著 2019 冠狀病毒病疫情爆發，香港中小企 (SME) 面對莫大的風險及挑戰。在社交距離、旅遊及其他限制下，越來越多公司採用數碼為先的客戶通訊和客戶數據管理。對內，企業需要管理遙距員工並與海外業務合作夥伴協調，以確保在這場疫情下持續營運。在新環境下，致力在這場疫情期間發展業務的本地中小企面臨未知風險。

我們將探究研究中識別的四大全球主題如何影響香港中小企，尤其是協助企業更加了解此等風險，並有效提高風險意識。隨著本地公司展望未來，此等資訊為企業在挑戰下靈活調整和積極增長創造有利條件，並確保香港企業設有定制保障方案以配合我們所住的城市。

## 來自全球 問卷調查的 四大重要主題

### 01

#### 探索數碼為先的通訊

建立數碼體驗以在適當時地接觸客戶，並流暢無縫地提供滿足客戶所需所想的產品及服務。

### 02

#### 發揮數據的力量

採用雲端及其他先進科技，例如人工智能，以精進客戶產品及服務，並優化業務營運。

### 03

#### 支援勞動力轉型

提供靈活工作方案、職業與技能發展機遇以及創新福利，以配合加速轉化為數碼職場的趨勢。

### 04

#### 在全球市場營商

為了在實際及虛擬國度探索商機，積極與其他公司合作，以建立新產品或服務，並發展商業和社交平台以開拓覆蓋範圍及能力。

# 主題 1: 數碼為先的通訊

## 探索數碼為先的通訊

在新常態下，2019 冠狀病毒病加速本地企業採用數碼基建的速度，越多越多企業期望以新科技吸引和留住客戶。在美國商會 2021 年的商業展望問卷調查中，超過一半受訪者 (55%) 計劃在 2021 年提升數碼轉型支出，約 42% 受訪者則打算維持與過往數年相同的支出金額。<sup>1</sup> 人工智能 (AI) 投資亦一直增加，62% 的香港企業預期在數碼轉型計劃中納入 AI。<sup>2</sup> 香港中小企將數碼轉型視為推動業務成功的關鍵 (82%) 並視之為業務的基礎 (70%)，按年增長達到 20%。<sup>3</sup>

傳統企業必須積極發掘機會，與客戶的數碼行為保持一致，同時發展原本基礎架構以適應新機遇。香港客戶越漸期望獲享順暢無阻、數碼為先及貼近需求的體驗，當中很多將數碼安全 (67%)、無縫互動 (41%) 及個人化體驗 (32%) 視為數碼體驗中的要素。<sup>4</sup>

與客戶建立互信及穩健的數碼關係非常重要，因此要加強運用精密工具，例如網上 Cookie、語音聆聽、即時聊天及其他數據收集形式，以改善客戶旅程及體驗。相反，若然客戶體驗欠佳，或失信於客戶，就可能損害彼此關係。尤其是客戶資料被泄露時，就會令企業面臨風險。

明智的客戶了解資料泄露帶來的潛在風險。因此，企業必須說明自身肩負的責任，設立風險管理措施及應變計劃，並遵循本地適用法律以鞏固保障私隱的承諾。



# 82%

的香港中小企將數碼轉型視為推動業務成功的關鍵。<sup>3</sup>

# 55%

的香港企業計劃在 2021 年提升數碼轉型支出。<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 香港美國商會 2021 香港商業展望問卷調查

<sup>2</sup> Google 與畢馬威，智能數碼城市：普及人工智能白皮書

<sup>3</sup> Google 與 Ipsos，智能數碼城市 3.0

<sup>4</sup> 畢馬威與 gini，2019 冠狀病毒病對消費者行為的影響

## 個案研討

# New Way Exchange 私人財務公司

## 業務

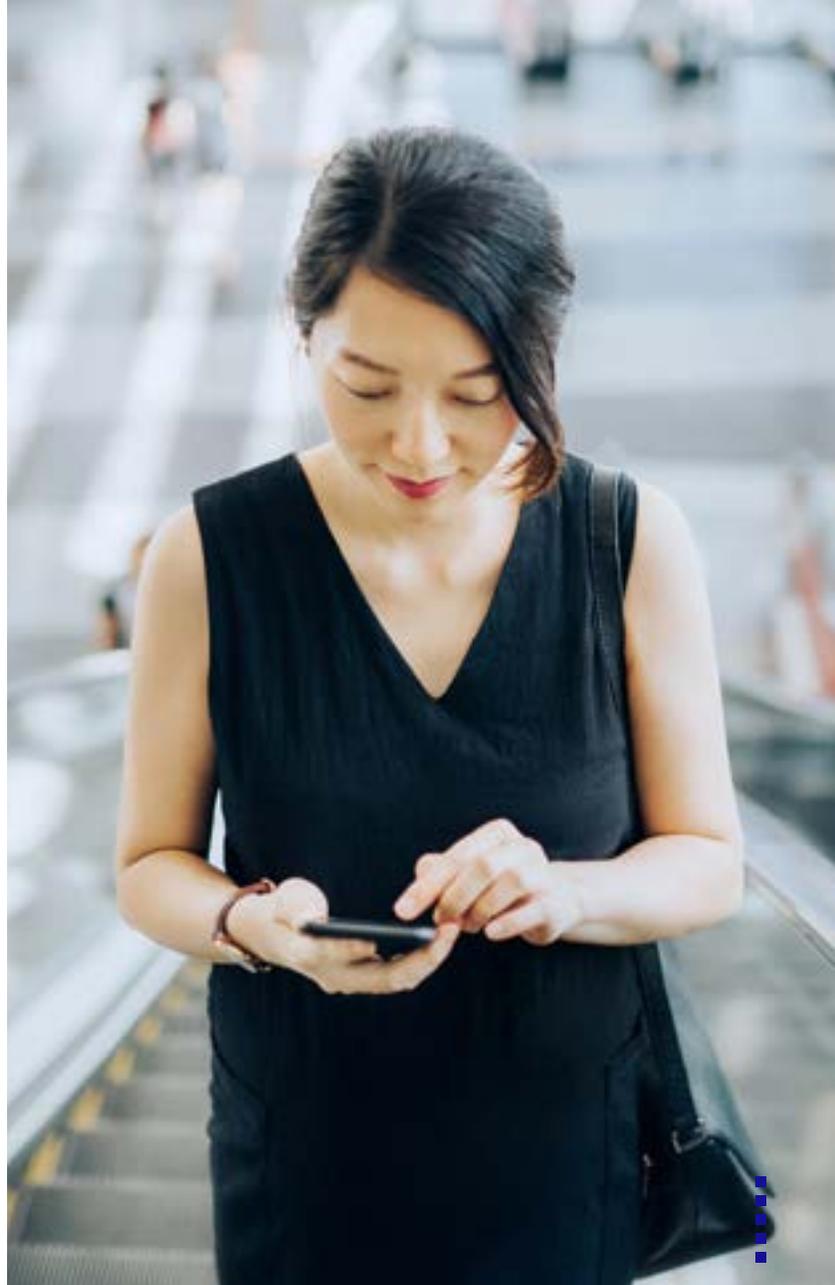
Tracy 為香港的本地投資者創立了一間私人財務公司，旨在為客戶提供簡易實惠的投資服務，所收取的費用相比傳統投資公司少得多。她依賴網站以收集和儲存客戶風險檔案及投資偏好。

## 事件說明

由於系統軟件問題，混亂了多位客戶的個人檔案，導致她的公司建議風險承受能力較低的客戶選擇了較高風險的投資。發現問題時，她成功撤回和糾正了某些計劃，但仍有一些客戶最終依照 Tracy 的錯誤建議作出投資，並隨著 2019 冠狀病毒病導致市場暴跌而面臨重大損失。

## 安達保險承保範圍

安達保險的專業責任保險協助 Tracy 應付客戶就不當投資建議而導致的專業疏忽提出的訴訟。



請聯絡您的保險中介或安達保險，  
為您的業務度身訂造合適的保障。

[chubb.com/digitalbusiness/hk](http://chubb.com/digitalbusiness/hk)