

疫下企業壓成本 機械人客服渴市 港科技初創外闖 瞄準新加坡

本地初創公司imBee，在即時通訊工具平台上，利用聊天機械人（Chatbot）提升後台的客戶管理成效，解決行業痛點。imBee聯合創辦人黃啟桓直言，雖然疫情影響開拓其他市場的進度，但仍望今年內落戶新加坡市場。

創業新時代

大公報記者 李潔儀

原本在媒體公司負責即時通訊軟件業務的黃啟桓，3年前夥拍友人經營物流生意，開設812洗衣隊，為連鎖健身中心、美容院及政府機構等，提供上門洗衣收送服務。

洗衣業務一年生意額有1000萬港元，隨着生意越做越大，問題開始浮現。「最高峰時客戶服務員有5人，但用人手逐張單跟，不是可行辦法。」黃啟桓接受《大公報》專訪時表示，當時由合作夥伴開發自家的客戶管理系統，解決跟單等問題。

雖然洗衣店有利可圖，但黃啟桓表示，當時既要面對B2B客戶「拖數」，毛利較低的B2C業務亦面臨「做一單蝕一單」的困局，形容「做到牙血都出埋」，在現金流不足情況下，正當想變賣資產支撐業務時，讓他遇到管理系統的第一個客戶。

數碼通平保成客戶

imBee提供軟件即服務（SaaS）產品，只要同一個WhatsApp號碼，可同時應付多個客戶或裝置登入，在適當人手調配下，便可處理大量客戶查詢，例如利用WhatsApp發送訂單確認及送貨通知等，加入聊天機械人提升商戶做生意的效率。

面對疫情爆發影響市道，不



▲香港科學園匯聚不少本地的初創公司
資料圖片

少企業力爭減低營運成本。「客戶服務部是企業痛點，因為不能沒有這個部門，但又要兼顧降壓成本！」黃啟桓指出，聊天機械人自動回覆功能便大派用場，最少減低客戶服務部的員工壓力。

目前，imBee客戶包括數碼通（00315）、平保（02318）、香港信貸（01273）、華盛證券等。

「IP（知識產權）不強、產品難度不算高，食糊位從來都是靠business know-how（商業訣竅）。」黃啟桓表示，畢竟已有大客戶正在使用imBee產品，是imBee的優勝之處。

完成50萬美元種子輪融資

最近貿發局舉辦初創企業培育計劃「創業快線」決選，imBee成為逾百間初創公司中，11間優勝的初創公司之一。今年初，imBee完成50萬美元（約390萬港元）的種子輪融資，投資者包括本地初創企業投資公司「粒子創投加速器」（ParticleX）。

黃啟桓表示，倘若今年年底前完成另一輪融資，imBee有望衝出香港市場，向其他市場進發，包括新加坡市場，「把香港的商業模式，帶到海外市場另起新巢，建立一個新堡壘」。



▲imBee聯合創辦人黃啟桓（右）及業務拓展總監梁偉聰
大公報記者李潔儀攝

imBee小檔案

日期	細節
2017年	黃啟桓夥拍友人經營物流生意，開設812洗衣隊
2019年	成立imBee，自家開發即時通訊軟件（IM）管理服務，提供一個平台、多人同步管理的通訊軟件方案
2020年初	imBee完成50萬美元種子輪融資，投資者包括粒子創投加速器（ParticleX）
2020年6月	貿發局舉辦「創業快線」比賽中，imBee成為11間優勝隊伍之一

大公報製表

本地市場細 業務難擴展

先天不足

過去數年，香港強調打造初創（Start-up）的生態環境，既有扶助初創公司的發展資金，亦有相關的培育計劃。不過，本地初創公司imBee聯合創辦人黃啟桓直言：「香港的初創環境只適合Start（開展），未必適合Up（向前發展）」。

「香港好多客人是well educated（受良好教育），畢竟市場有完善制度，反而制止大家試新嘢。」黃啟桓認為，香港無疑是適合創業的地方，惟卻不是scale up（擴展）的地方，包括受制於人口規模細等問題。

投資推廣署統計數字顯示，2019年香港初創企業數目達3184間，按年增長21%，初創企業員工人數亦上升31%至近1.25萬人。

在初創企業創辦人中，約三分之一來自香港以外的地區，包括美國、中國內地和英國。

經濟不景 初創未成形更需支援

新聞分析
李潔儀

近年，本港積極支援初創企業，透過不同的方案協助初創公司成長，包括資金補助，力爭讓香港成為初創企業的孵化重地。可是，初創從來不是容易走的路。一場疫情，已令不少初創公司面對「資金鏈斷裂、融資難、裁員潮、營商環境轉差」四大難題。

較早前，市場調查218間本地初創企業，當中近四成受訪者表示，疫情影響生意額大跌50%至60%，部分初創公司甚至會選擇離開香港，改投海外市場。為扶助業界，政府已在防疫抗疫基金下預留3.8億元，為科學園、工業邨、數碼港的租戶和初創企業免六個月租金，約1800間企業受惠，但求幫得一個得一個。

縱然，政府樂意扶助初創發展，但作為初創公司，無止境地燒錢是不切實際的想法，成功的初創更在於逆市中求生。初創公司切忌只流於Idea（意念）階段，更多要着重Execution（執行）能力，畢竟由概念到執行，過程中往往出現更多的問題，只要初創公司能把當中的難題逐一拆解，藉而印證其商業意念的可行性，最終踏上商業化成功之路。

疫情加速發展 監管規例脫節

人工智能越普及 法律風險勢升溫

新冠肺炎疫情在全球大流行後，全球企業加速了數碼化的步伐，特別是在人工智能（AI）的使用方面。不過，由於人工智能的發展實在太快，用途日廣，使到利用人工智能作為決策工具的企業，在運算等過程中出錯的機會大增，更令全球因使用人工智能而負擔的法律責任愈來愈大。

全球經濟危與機之AI風險

大公報記者 李耀華

全球新冠肺炎疫情大流行下，人工智能科技使用日益普及，但是，因為使用人工智能運算作決策出錯而涉及的訴訟亦越來越多，因而有急切性出新的監管規例。

對於留意到人工智能用途日益廣泛的人來說，這個趨勢可以說並不出奇，尤其是監管機構雖然多年以來一直討論規管人工智能的規例，但一直就只聞樓梯響。但對於越來越依賴人工智能的企業來說，人工智能的發展越普及，其所造成的不可預計損害亦會越明顯。

新監管規例只聞樓梯響

例如The Markup雜誌最近發現，自動掃描租客的系統因經常失準，所以造成涉及數百萬美元的訴訟和罰款。The Markup指出，美國全國共有4300萬個租客，即使1%的出錯，亦會影響成千上萬的人。

又例如密歇根州的綜合數據自動系統（Michigan Integrated Data Automated System），是政府用作監視失業救濟金申請的情況，但這個人工智能系統出錯，因而錯誤地指控數千名市民欺詐，市民遂向州政府提出集體訴訟，反映出自動化系統出錯本身並不易發現。

還有近期一宗指控Clearview AI公司的訴訟，伊利諾伊州法院的資料顯示，該公司在5月份被指控違反了該州的生物識別信息私隱法案，該法案限制一些個人生物特徵，例如指紋、臉容等的使用，若公司違例，每宗案件最高罰款5000美元，其他州份近年亦訂立了類似的法案。換句話說，因使用人工智能而涉及的訴訟、罰款，和其他責任非常多。

歐議會冀定下追責框架

在今年5月，歐洲議會法律事務委員會自動發表了一份草稿，內容是向歐盟委員會提出如何解決人工智能所引起的法律責任問題。草稿對部分法律概念所提供的前景預測，要在日後法律程序中作進一步討論才有定案。

對於該委員會來說，85/374/EEC號指令和該草稿報告，是定下如何處理人工智能一般法律責任框架的兩大支柱，該委員會又承認要定下這個框架，需要各參與的政治團體緊密合作。而該草稿亦建議定下歐盟用作處理人工智能法律責任的規章，其建議包括向使用人工智能時，造成高風險的企業嚴格追究法律責任。



▲新冠肺炎疫情，加速人工智能應用日益普及
資料圖片

人工智能涉及訴訟事件簿

- 1) 自動掃描租客的系統因經常失準，造成涉及數百萬美元的訴訟和罰款
- 2) 密歇根州的綜合數據自動系統出錯，錯誤地指控數千名市民欺詐，市民因而向州政府提出訴訟
- 3) Clearview AI被指控違反伊利諾州的生物識別信息私隱法案，該法案限制指紋、臉容等使用

大公報製表

完全依賴AI的路還遠

財經觀察
李耀華

疫情大爆發期間，人類對科技的運用變得更廣泛更聰明，特別是可以用來代替人類進行一些瑣碎工作的人工智能，更深得全球多家大小企業大力運用。然而，由於人工智能最需要的是機械運算，若該科技一旦出錯，其錯誤是難以發現的。為此，企業為免因出錯後才急於找補救方法，最有效的辦法是，它們應該定期對整套系統作出檢討和測試，一旦發現有問題便應即時改正。正所謂「為之於未有，治之於未亂」。

新冠疫情不斷擴散下，人類對人工智能的依賴亦大大提高，因此，近

期亦多了企業因使用人工智能而涉及多宗訴訟。事實上，這些損害對於監管機構和消費者來說，已日益明顯。然而，企業又可如何避免這些訴訟呢？它們首先要作出應變計劃，情形就好像企業電腦遇到安全問題時，如何應變一樣。第二是隨時留意到人工智能會造成的錯誤危機，不要等待事故發生後才思考如何解決問題。關於這一點，企業管理層要留意的，並非只是出錯事件的部分，而是整套系統，然後定期進行檢測，防止觸犯到安全、私隱、審計、文件等法規，不要等待事發後才臨急抱佛腳。

而且，企業主管亦必須明白，機

巨企退出人臉識別市場

【大公報訊】最近多家科技巨頭，包括亞馬遜、微軟、IBM均表示已退出以人工智能為基礎的人臉識別市場，然而，其他較小型公司包括ClearView AI、NEC等服務供應商，卻未有打退堂鼓。

美國國會早前推出警察改革法案，其中一點是禁止聯邦執法機構在未有取得手令前，在隨身攝錄機上使用人臉識別。改革法案是在弗洛伊德在被捕時死亡後訂立。該法案生效後，亞馬遜、微軟、IBM等退出了人臉識別市場。

然而，一些較小型的公司，包括NEC，亦有向美國執法機構出售這種服務。NEC、ClearView AI、Ayonix Corp等，都有向美國和全球出售人臉識別產品，它們均表示無意退出市場，或是改變銷售策略。

NEC是全球人臉識別技術最大的公司，主要向美國20個司法部門出售這種技術，ClearView AI則是另一個大供應商，為加拿大、美國執法部門逾2400個活躍用戶出售服務。該公司行政總裁Hoan Ton-That表示，公司仍未離開市場。

然而，分析認為，雖然部分公司打算繼續出售人臉識別技術，但其在美國的經營將會更困難，原因是立法機構正在限制這種技術。

器只能取代人類部分工作，例如資料搜集、篩選名單等，若關乎人類情感的職務，最好還是由人手來擔任較為合適。因此，企業不應一心只依賴機器，而未有安排適當的人手來跟進。

事實上，目前企業間所使用的人工智能科技，遠未可以取代人類腦袋，還需要經過相當時期的積累，才可以發展出自我判斷的能力。因此，現階段機器還需要跟人類充分合作，才可以更快和更有效率地完成工作，而人類亦應懂得如何更正確地運用人工智能，才可令這種科技發揮到最大的效益。