

方便營商諮詢委員會
食物及相關服務業工作小組

「數碼不求人」平台 — 促進香港餐飲業的數碼轉型

目的

本文件旨在向各委員簡介香港生產力促進局（生產力局）的「數碼不求人」平台及其如何促進本地餐飲業數碼轉型。

背景

2. [「數碼不求人」平台](#)旨在協助本地企業，特別是中小企，配對合適的科技方案及連繫有商譽的服務供應商，讓他們輕鬆實踐數碼轉型，提升營運效率，開拓新商機，解決自身痛點及過往沒有途徑獲取及應用合適科技的困惑。平台自2022年推出以來，一直作為一個一站式電子市場，讓中小企能夠搜尋即買即用型、價格合理且基於訂閱服務（SaaS）的數碼解決方案。

3. 「數碼不求人」平台提供超過200種數碼解決方案，並通過線上線下舉辦多項行業活動，讓本地企業和中小企能夠接觸到由我們的技術夥伴開發的行業特定且價格合理的解決方案。

4. 主要亮點包括：

- 行業解決方案展覽：與不同行業協會合辦實體形式的研討會和展覽，針對特定行業或主題，例如餐飲、零售、人工智能（AI）和電子商務等，邀請行業翹楚及技術專家進行討論及分享成功案例

- 「Tech Talk」網絡研討會系列：線上研討會，每次至少邀請兩家服務供應商，展示最新的數碼解決方案應用及分享成功案例
- Daisy AI：一款人工智能驅動的聊天機械人，通過回答幾個簡單問題，幫助用戶搜尋解決方案並提供精選方案的摘要，並支援與技術夥伴聯繫，並可進行初步的企業數碼成熟程度分析，幫助企業了解當前狀態及需要改進的部分
- 客戶成功案例：我們定期收集並整理客戶成功案例，為用戶提供行業同行的寶貴見解和最佳實踐
- 行業交流會：定期與行業協會會面，分享「數碼不求人」平台的最新動態以及針對特定行業的數碼轉型資訊

香港餐飲行業的數碼轉型

5. 「數碼不求人」平台提供一系列針對餐飲和零售行業的數碼轉型解決方案，這些方案旨在應對這些行業面臨的獨特挑戰，並幫助企業在日益數碼化的環境中保持競爭力。

6. 餐飲行業的一些關鍵數碼需求及相應解決方案包括：

a) 提升客戶體驗與滿意度

- 預約管理系統：餐飲企業經常難以有效管理餐桌預約，導致等待時間過長和座位安排不理想。預約管理系統允許客戶提前預訂餐桌，並與客戶關係管理和店面銷售系統整合，為客戶和員工提供無縫體驗

- 客戶服務自動化：手動處理大量客戶查詢耗時且易出錯，可能導致回應延遲和客戶滿意度下降。自動化客戶服務解決方案（如聊天機械人和人工智能驅動平台）可通過即時回答常見問題並引導客戶完成訂購流程來提升客戶服務水平
- 店面銷售（POS）與數碼支付系統：低效的訂單和交易流程可能導致長時間等待和不良的客戶體驗。店面銷售和數碼支付系統可以簡化這些流程，提供更快捷的服務並減少錯誤的可能性

b) 推動銷售與市場影響力

- 線上推廣：許多餐飲企業難以吸引更多廣泛的客戶群及提升本地、中國內地及海外市場的線上曝光率。有效的線上推廣策略對於增加實體店和線上商店的流量、提高銷售額和品牌知名度至關重要
- 客戶關係管理（CRM）系統：若缺乏有效的客戶互動和忠誠計劃管理，留住客戶並建立長期關係可能具有挑戰性。客戶關係管理系統幫助企業追蹤客戶偏好、個性化營銷活動並獎勵忠實客戶，增強與品牌的聯繫

c) 優化營運與決策

- 運營管理系統：餐飲企業在管理庫存、採購、人力資源和財務等方面時常遇到困難。企業資源計劃（ERP）系統將這些功能整合為一個統一系統，簡化運營、提高數據準確性並優化決策流程

- 人工智能解決方案：人工智能可應用於多個領域以提升業務運營和客戶參與度。人工智能驅動的解決方案通過預測分析改善決策，自動化庫存管理並降低成本。此外，人工智能還可用於客戶服務自動化、客戶關係管理系統和線上推廣策略，提供個性化體驗、高效服務和精準營銷

7. 通過「數碼不求人」平台上的數碼解決方案，餐飲企業能夠簡化流程、提高客戶滿意度並保持市場競爭力。「數碼不求人」平台不僅提供數碼方案及技術夥伴，還提供數碼轉型的支援和指導，確保成功實施並融入現有商業模式。

徵詢意見

8. 請委員備悉本文內容，並就「數碼不求人」平台提出意見。

香港生產力促進局
2025年4月