

德勤研究：精確度要求中等任務最適用 可助分析建築物安全隱患

政府工作結合AI事半功倍

香港文匯報訊 全球各地的政府機構眾多、任務種類繁雜，人們近年積極探索，將生成式人工智能（AI）技術高效應用到政府工作中。會計事務所德勤早前發布研究，檢視美國勞工部在全美地方政府收集、超過1.9萬項不同任務，分析AI技術的作用。研究顯示需要部分發揮創意、精確度要求中等、適用於不同情境的工作，較適用以AI技術提升效率。研究亦鼓勵各政府機構結合多種AI和機械化工具，發揮事半功倍的效果。

德勤的研究按照工作精確度、創意性和情境變化3個條件，分析各項政府任務。研究認為，精確度要求較高、創意需求偏低的任務，可以用自動化設備或軟件解決，例如錄入資料等。在處理社交需求較高、情境多變的工作時，人類的表現更好，包括培訓員工等。生成式AI則可以協助人類，處理對精確度和創意性都有一定要求的工作，例如準備演講稿、總結資料要點、撰寫報告等。

分析篩選火災風險較高建築

研究舉例說明生成式AI應用於政府工作。在紐約市消防局，技術部門利用生成式AI整理該市所有住宅建築的資料，分析篩選出最有可能未經授權改建、火災風險較高的建築，安排消防隊優先檢查。相較傳統的逐一檢查，應用AI技術令消防部門及時排查消防隱患，提升工作效率。

亦有許多任務需結合應用多類技術，例如司法部檢察官準備出庭時，可以首先由檢察官本人確定訴訟方向，其次應用自動化的檢索軟件，在海量過往案例中收集資料。生成式AI隨後投入應用，自動分析案例資料、提出訴訟相關建議，由檢察官最後審閱並修訂發言內容。

新一代模型更易與政府軟件銜接

德勤研究團隊認為未來數年，新一代AI模型或會更為平價，更容易與政府部門現有工具和軟件銜接。即使在相關工作需要大量人力資源的物流、運輸、建築、製造與公共衛生等部門，AI軟件可以應用在接收訂單、追蹤工序、管理庫存、修復紀錄等方面，令人類工作更為便捷。

不過研究指出，現有生成式AI軟件還不適用於處理對個人或私企背景資料有較高精確度要求的任務，例如在社會福利相關部門，確認失業保險或中小型企業貸款資格時，AI軟件的答案常有遺漏或錯誤，稍有失誤或帶來嚴重後果。研究建議類似任務即使交由AI輔助，也要由資深職員查缺補漏。

研究估計，AI技術還會為更多政府部門所用。如果政府機構能夠將AI技術與自動化軟件及現有工具相結合，利用培訓協助政府職員熟練使用AI工具，相信不但有助提升工作效率，還可能實現更好的任務成果。



●研究認為精確度要求較高、創意需求偏低的任務適合用AI解決。網上圖片



香港文匯報訊 愈來愈多企業近年使用AI技術改善營運方式，協助人類員工簡化業務流程，作出更明智決策。波蘭軟件諮詢公司Netguru數碼營銷經理拉爾斯基指出，使用AI軟件可以提升效率，分析數據研究發展趨勢，節省時間和金錢，還能讓人類員工專注於發揮創意的任務。

自動化工具在企業工作中相當常見，將這類工具與AI結合實現「智能自動化」，可以處理更複雜的任務。拉爾斯基舉例稱，AI工具與自動回覆郵件系統結合，能夠分析並聯絡潛在高價值客戶的最佳時間，「恰到好處」地吸引顧客消費。AI技



●試行計劃包括幫助連鎖餅店預測日均銷售額。網上圖片

英撥款6885萬推廣AI 助提升產能

香港文匯報訊 全球多地政府重視推廣AI技術，協助企業提升產能。英國政府上月頒布AI協助中小企業發展試行計劃，透過國家科研資助機構英國研究與创新中心（UKRI）撥款700萬英鎊（約6,885萬港元），展開涵蓋農業、零售、製造和運輸業等多行業約120個AI項目，提升中小企業盈利能力。

英國政府稱，今次計劃建立在當局的《AI機遇行動規劃》基礎上，推動更多企業使用AI技術。英政府形容AI將成為「本世紀決定性技術」，有望徹底改革醫療保健和教育等領域，有助增強企業競爭力，創造更多就業機會。

助連鎖店預測日均銷售額

官網列舉數個試行計劃，包括幫助連鎖餅店預測日均銷售額、確認每日產量和產品種類、尋找最佳盈利方案、減少糧食浪費等。當局計劃測試AI軟件，預測常用道路可能出現坑洞的時間，預先安排維護工作。建築業企業還會測試AI模型，預測住宅建築內可能滋生黴菌的位置，方便檢查修復。

英國政府早前撥款100萬英鎊（約983.5萬港元）研發AI工具，投入英國多間學校，現時全英約半數中小學教師已在工作中使用AI。UKRI還與專注AI產業的投資

機構BridgeAI合作，為英國AI科研項目撥款，推動科研機構與企業合作，指引企業應用AI技術。

英國科學、創新及科技大臣凱爾表示，今次試行計劃旨在測試將AI技術應用於更多行業，獲得資助的項目涵蓋多個行業，證明在許多產業中，AI帶來的眾多利好都垂手可得。

UKRI數碼經濟與AI主管卡薩波格魯看好試行計劃，「今次投資有助我們幫助更多企業，釋放AI技術應用於各項業務的潛力。對於已經熟練應用AI技術的行業，該計劃也有助其深入研究AI應用。」

專家：節省時間金錢 更好發揮人類創意

術能更細緻決定工作順序，結合無人機和機械人高效清點庫存、搬運貨物，遵照輕重緩急完成訂單。

標記有風險交易讓人類介入

AI系統還能及時分析數據、發現潛在問題，令企業把握市場動向。在許多企業的銷售部門，AI會分析過往銷售數據、季節性流行趨勢和其他因素，標記有虧損風險的交易，讓銷售經理盡快介入。在供應鏈任務中，AI軟件可以協助監控天氣變化、全球突發事件，以及其他可能擾亂營運的因素，協助企業管理供應鏈風險。

AI工具還可以更準確地追蹤不斷變化的指標。許多企業在倉儲系統中加裝AI工

具，可以隨時追蹤庫存情況，安排性價比最高的自動化補貨。多間企業的人力資源部門也會用AI工具整理員工反饋，協助領導層了解員工訴求、改善職場文化。

拉爾斯基指出，想要令AI軟件運作良好，企業需要定期檢查篩選訓練AI軟件的數據，及時修正錯誤並刪除重複訊息。他建議企業建立專門系統，例如定期審計軟件等，保證訓練用數據質量。

拉爾斯基強調，企業不論如何使用AI系統，都要安排人類員工參與，檢討並優化AI工作流程，「AI最有效的運作方式是協助人類，而非取代他們，透過仔細規劃和嚴謹執行，AI系統可以提升工作效率，更好發揮人類的創意。」

摩通20萬員工使用AI 企業未來重要戰略

香港文匯報訊 美國規模最大的銀行摩通大通擁有約30萬名員工，公司希望將AI技術更深入應用到工作中。摩通大通首席數據分析官、AI策略負責人海特森赫周一（2月24日）接受《華爾街日報》訪問，她表示摩通大通相信生成式AI對於企業未來戰略非常重要，會繼續使用AI工具，增強其推理能力。

摩通大通去年推出一款名為LLM的工具，允許美國員工通過該工具，使用OpenAI等科企研發的生成式AI軟件。海特森赫表示，公司估計現時有約20萬名員工使用LLM，其中約半數是每日活躍用戶，平均每名員工每天使用約一兩個小時。員工會將LLM用於整理公司備忘錄、準備客戶會面簡報、篩選文件資訊等，有助節省工作時間。

接線生分析客戶致電訴求

海特森赫舉例稱，在摩通大通的熱線中心，接線生會利用生成式AI工具，即時分析客戶致電訴求，盡快提供解決方案，客戶致電時訴求多樣，從汽車貸款、供樓按揭、儲蓄賬戶到信用卡賬單等等，AI工具能協助接線生檢索資料，更快準確地回答客戶的問題。

展望使用AI工具進度，海特森赫稱，摩通大通多數員工現時能夠嫺熟使用AI工具檢索答案，利用AI的提示促進創意。她希望公司日後能令AI模型進行更多推理，擴大資料檢索範圍，公司的AI團隊會調試AI工具，學習投行分析師或客服員工的工作流程，指引其完成更複雜的工作。

至於AI工具會否衝擊人類員工就業，海特森赫強調，公司目前階段不允許AI工具自行運作，會隨時安排員工監督AI工具的資料和建議，相信公司不會因為使用AI工具而大規模裁員。她亦稱公司重視客戶個人數據隱私，不會在使用工具時洩露客戶資料。

海特森赫也稱，銀行方面正研究客戶習慣變化，必要時會升級銀行AI軟件，提供更多客戶服務。



●摩通允員工使用OpenAI等科企研發的AI軟件。網上圖片



●企業需鼓勵員工利用AI節約時間，專注創新思維。網上圖片

香港文匯報訊 AI技術正在改變人們的工作方式，被視作解放生產力的關鍵工具。英國人力資源資訊雜誌《HR》撰文稱，在AI技術愈發普遍的職場，保證員工自主性和創造力，是企業更好提升產能的關鍵。企業需鼓勵員工避免依賴AI軟件，

自動摘要等工作已經非常完善，幫助員工節約在重複性任務上耗費的大量時間精力。但員工不能因此失去提取關鍵信息等工作必備技能，更要專注於發揮創造力，更好地指引而非依賴AI軟件協助完成工作。

企業需避免員工依賴AI 影響自主性

而是利用AI節約時間、提供思路，專注創新思維。

報道舉例稱，如今生成式AI軟件處理轉錄語音、即時翻譯、

報道認為，企業可以安排技能培訓，訓練員工使用AI工具，重點在於將其整合至工作流程中，着重輔助提升員工的批判性思考能力和創造力，令員工們有一技之長。透過專業培訓，員工能夠優化AI軟件的產出，亦保留不依靠AI軟件仍能高效完成工作的能力。

報道還建議企業高層轉變思維方式，充分信任員工，保證工作靈活性，鼓勵員工終身學習、跟進最新技術，「人力資源領導者需要專注營造良好氛圍，讓員工感到自己被信任，敢於提出創新建議，不會落後於技術潮流。」