

香港企業AI 原生實踐指南

如何在 Microsoft Azure 上選定、試行並擴展第一個 AI 項目——不談噱頭，只談做法。

ICO BROTHERS LIMITED

Room 602, 6/F, Kai Yue Commercial Building, No. 2C Argyle Street, Mongkok, Kowloon, Hong Kong
第一版 · 2026

本指南內容

1. 「AI 原生」在實際操作上的意思
2. 為何附加式 AI 功能令人失望
3. 選定第一個用例：評分表
4. 四至六星期試點
5. 開始前須釐清的數據、私隱及《私隱條例》問題
6. Azure 基礎組件
7. 準備度清單
8. 關於 ICO BROTHERS LIMITED

適合對象。香港中小企及中型企業的東主、營運總監、財務總監及 IT 負責人——想踏出務實的第一步，在數星期內見到可量度的成果，並為下一步建立基礎。

本指南說明我們的方法，不包含任何客戶名稱或成效數字；實際成果視乎貴公司的數據、流程和人員而定。

使用方法

第一、二章說明框架。第三章的評分表請與流程負責人一起填寫。第四章是試點計劃，第五章是開始前的清單，第七章用來判斷貴機構是否準備就緒。第六章解釋過程中會聽到的 Azure 服務名稱。

「AI 原生」在實際操作上的意思

大部分商業軟件都是圍繞表格、紀錄和報表設計的，AI 功能是後來附加上去的：一個「摘要」按鈕、角落的一個對話框。軟件仍然期望由人去找紀錄、閱讀報表、決定下一步。

AI 原生方案從另一端出發。問題不是「這個畫面哪裏可以加 AI？」，而是「哪些事應該自動發生？哪裏需要人作決定？」設計由答案推導出來：

- **工作流程由一開始便內置 AI**。例行步驟——配對、擷取、起草、分類、預測——由系統完成；人負責處理例外情況和作決定。
- **數據先行**。方案的好壞取決於它看到的數據，所以連接、清理和管治數據是建置的一部分，而非事後補救。
- **持續學習**。模型以實際結果衡量、由用戶修正並重新訓練。一年後運行的系統不是上線當日的系統，而是更好的版本。
- **安全與問責內置於設計**。身份、存取、日誌和內容管控一開始便建好，因為系統現在會行動，不只是記錄。

實際上，這決定了項目的運作方式：第一個星期用於數據來源和衡量指標；試點小組以方案處理真實工作；成功的定義是一個改變了的數字，而不是一場令人印象深刻的示範。

為何附加式 AI 功能令人失望

在現有工具內試用 AI 功能後得出「AI 對我們沒用」結論的公司，通常撞上了以下四個問題之一。沒有一個與模型有關。

功能看到的數據不對

附在一個系統上的對話框只認識那個系統，而客戶問題的答案在另外三個系統裏。助手於是自信滿滿地給出不完整的答案。

沒有人負責內容

助手根據無人維護的文件作答。數月之後，它引用的是已被取代的價目表，員工便不再信任它。

沒有衡量指標

「好像有幫助」不是成果。沒有基線和要改變的數字，功能在預算時無法辯護，亦無法改進。

工作流程沒有改變

如果功能周邊的流程一如以往，大家只會偶爾使用，節省有限。真正的效益來自把例行步驟從人的一天中移走，而不是讓它稍快一點。

規律是：AI 原生項目在第一個星期便解決這四點——連接正確的數據、指定內容負責人、議定衡量指標、重新設計該步驟——然後才建置。

選定第一個用例：評分表

列出團隊所有的 AI 構思。然後與各流程的負責人開工作坊，就六項準則為每個候選項目評 1（低）至 5（高）分。請誠實評分：目的是找出最先會成功的項目，而不是最令人興奮的那個。

準則	5 分的情況	1 分的情況
頻率	多人每星期做數百次	一個人偶爾做一次
痛點	員工會抱怨；會造成錯誤或客戶察覺得到的延誤	可以忍受；沒有人介意
數據是否齊備	數據在系統內、格式可用，試點期間可取得	數據在同事腦裏或個人通訊軟件裏
可量度	現在就能說出數字：每項處理分鐘數、回應時間、準確度、預測誤差	效益只能形容為「更好」
出錯風險低	輸出在產生影響前由人審閱	輸出自動套用於客戶或金錢
負責人	有主管想要，並會在試點期間讓團隊使用	由 IT 提出；沒有業務負責人

候選用例	頻率	痛點	數據	量度	低風險	負責人	總分

通常勝出的是甚麼

誠實評分後，勝出的往往不起眼：處理最常見客戶或員工查詢的助手、高流量表格的文件擷取、某一產品系列的需求預測、營銷或樓盤資料的雙語草稿生成器。這些亦正是建立基礎的項目——數據連接、存取模型、量度習慣——日後更大的構思都會用得着。

各行業常見的第一個用例

零售與奢侈品	以產品目錄為基礎的導購助手；雙語營銷草稿；分店需求預測
金融與保險	根據已核准產品文件、註明出處的知識助手；申請表及索償表格的數據擷取
物流與貿易	WhatsApp 訂單狀態助手；船務文件擷取；某一產品系列的補貨預測
專業服務	設有按案件權限的內部先例與政策助手；項目在製工作及應收帳概覽
地產	三語租務查詢助手；雙語樓盤資料生成；欠租及出租率儀表板

四至六星期試點

試點不是原型。它在貴公司自己的 Azure 訂閱上運行，使用真實數據，由真實員工處理真實工作，並以議定的基線量度。結束時會有一個基於證據的決定：擴展或停止——兩者都是可接受的結果。

時間	重點	內容
第 1 星期	範圍與來源	確認衡量指標和基線。收集數據或文件並為每一份指定負責人。撰寫驗收測試（助手項目約 50 條真實問題連正確答案及出處）。釐清存取、私隱及保留安排。
第 2 至 3 星期	建置	在貴公司的 Azure 租戶內連接數據。建立助手、模型或自動化流程。以驗收測試驗證，每星期與業務負責人一起調整。
第 4 至 5 星期	實際使用	指定小組在日常工作中與現行流程並行使用。追蹤指標。收集修正意見；修正錯誤；補充遺漏。
第 6 星期	決定	提出與基線比較的量度結果、運行成本、觀察到的風險，以及擴展（更多用戶、渠道、數據）或停止的計劃。

角色分工

- 業務負責人（貴公司）：選定用例、提供試點小組、簽署驗收測試及最終決定。
- 內容或數據負責人（貴公司）：確認來源最新且正確；解答相關問題。
- IT 或保安聯絡人（貴公司）：在 Azure 及 Microsoft 365 授予存取權；檢視存取模型。
- 交付團隊（我們）：架構、建置、測試、量度、文件及交接。

結束時您會得到

一個在貴公司租戶內運行的方案、量度結果、數據來源及管控的文件，以及一份已計算成本的計劃。如決定擴展，試點便成為第一個增量，而不會被丟棄。

開始前須釐清的數據、私隱及《私隱條例》問題

香港的《個人資料（私隱）條例》適用於個人資料，無論由人還是模型處理；私隱專員公署亦已就使用 AI 發出指引。這些都不會妨礙項目，而是第一個星期的清單。請與業務負責人、IT 聯絡人，以及在需要時與法律顧問一起釐清。

- ☐ 方案需要哪些數據——哪些個人資料可以不用？很多工作根本不需要在提示中包含姓名或識別資料。
- ☐ 數據在哪裏處理和儲存？Azure 可選擇地區；貴公司租戶的身份、網絡和日誌管控均適用。
- ☐ 用途是否在收集資料時的目的範圍內？如否，需要甚麼通知或同意？
- ☐ 誰可以存取輸出？內部助手必須遵守底層文件的相同權限。
- ☐ 提示、輸出和日誌保留多久？誰可以查閱？
- ☐ 影響客戶或員工的輸出是否有人審閱？第一個項目請保持人在流程之中。
- ☐ 向用戶和客戶說明甚麼？通常只需簡短告知正在使用 AI 助手，以及如何聯絡真人。
- ☐ 錯誤如何報告和修正？工具內設簡單的回饋途徑，試點期間每星期檢視。

關於 Azure OpenAI 與公司數據

Azure OpenAI 把生成式模型以服務形式放在 Microsoft Azure 之內，受 Microsoft 的企業條款規管：提示和輸出不會用於訓練底層模型，亦不會與其他客戶或 OpenAI 共享；存取由貴公司自己的 Azure 身份和網絡管控。Microsoft 有文件說明確切的數據處理方式，包括濫用監察的保留安排；請先檢視，確保 AI 政策中的陳述準確。一頁紙的內部 AI 使用政策——哪些工具可處理哪類數據、依賴前須經人審閱、有疑問找誰——是第一個項目的合適配套。

Azure 基礎組件

推行項目不需要認識這些服務，但您會聽到它們的名字。以下以淺白方式說明每項服務的作用，以及在我們的解決方案中出現的位置。

服務	作用	應用範疇
Azure OpenAI	以企業條款提供的生成式模型（文字、對話、嵌入）託管服務	AI 智能助手、內容生成、自然語言報表
Azure AI Search	為文件建立索引，讓助手檢索相關段落並註明出處（RAG）	AI 智能助手、知識庫
Azure AI Document Intelligence	從 PDF、掃描件及相片擷取文字、表格和欄位	財務與 CRM、物流文件、索償及申請表
Azure AI Speech 及 Language	粵語、英語及普通話的轉錄、翻譯、情緒及主題偵測	即時分析、語音渠道助手
Microsoft Fabric 及 Power BI	統一數據平台與儀表板	財務、ERP 預測、分析
Azure Machine Learning	訓練、部署及監測預測和評分模型	AI-ERP、流失及潛在客戶評分
Microsoft Teams、Bot Service、即時通訊	員工和客戶接觸助手的渠道，包括 WhatsApp	AI 智能助手
Microsoft 365 Copilot	Word、Excel、Outlook 和 Teams 內按席位計的 AI，繼承租戶權限	個人生產力；透過我們的雲端訂閱服務配置
Azure DevOps、Functions、API Management	把新方案接駁現有系統的部署流程、無伺服器程式及安全 API	軟件開發平台、系統整合

以上服務全部在貴公司自己的 Azure 訂閱內運行。如果您尚未有訂閱，或希望 Azure 及 Microsoft 365 在香港以港幣結算，我們透過 Microsoft 雲端解決方案供應商計劃提供及管理訂閱。

準備度清單

請別選現時屬實的項目。五項或以上，便可以開展試點；少於五項，第一步通常是一次簡短的數據或流程整理，我們可與您一起界定範圍。

業務

- ☐ 我們有一張候選用例清單
- ☐ 有主管負責該流程並想推行
- ☐ 我們說得出應該改變的數字
- ☐ 有 5 至 15 人的試點小組
- ☐ 決策者會出席第 6 星期的檢討

數據與系統

- ☐ 所需數據在我們能存取的系統內
- ☐ 主要文件有明確的負責人和位置
- ☐ 我們使用 Microsoft 365 (或可開設租戶)
- ☐ 我們有、或可以開設 Azure 訂閱
- ☐ IT 可在第一個星期內授予存取權

管治

- ☐ 我們清楚涉及哪些個人資料 (如有)
- ☐ 我們有 (或將撰寫) 一頁紙的 AI 使用政策
- ☐ 有人可以簽署存取及保留的決定
- ☐ 我們接受試點期間的輸出由人審閱

關於 ICO BROTHERS LIMITED

ICO BROTHERS LIMITED 是立足香港的 AI 原生解決方案公司，也是 Microsoft 數據與人工智能 (Azure) 解決方案合作夥伴。我們以 Microsoft Azure AI 為基礎，為零售與奢侈品、金融與保險、物流與貿易、專業服務及地產企業設計及交付智能商業解決方案。

解決方案

- AI 財務與 CRM
- AI 數碼營銷
- 軟件開發平台
- AI 智能助手
- 銷售與客戶服務即時分析
- AI-ERP

我們亦為香港企業提供及管理 Azure、Microsoft 365 及 Copilot 訂閱，港幣結算，並提供遷移及支援。

下一步

如果您想與我們一起進行評分練習，或討論試點安排，請使用我們網站上的聯絡表格。我們以粵語、英語及普通話服務。

ICO BROTHERS LIMITED

Room 602, 6/F, Kai Yue Commercial Building, No. 2C Argyle Street, Mongkok, Kowloon, Hong Kong

星期一至星期五 9:00 – 18:00 (香港時間)