

COVID-19 和數位助理的未來發展

COVID-19創造了一種新常態，在 2020 KPMG 科技創新產業問卷中，有59%的科技公司高階管理人認為，他們的商業模式將會在未來三年發生重大改變。同時，他們對於企業進行創新轉型表示樂觀，有77%的受訪者表示他們的組織正在因應疫情實施轉型，並且非常有效。

數位助理為人工智能技術中最為先進的領域。自然語言處理和機器學習的結合，有望發揮不可或缺的作用。科技公司高階管理者認為，未來三年數位助理的應用技術排名將高於物聯網、區塊鏈、5G和機器人技術。

在COVID-19創建的新現實中，公司可以使用數位助理來完成以下任務：

- 提供快速擴展的差異化客戶體驗
- 減少人為錯誤並提高效率
(e.g. 更快、更準確地處理費用報表)
- 使員工擺脫繁瑣的工作，從而專注於更具戰略性和創新性的工作



以下是2020 KPMG 科技創新調查報告中，有關數位助理的其他主要發現。

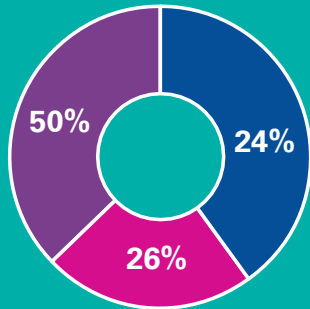


數位助理的投資預期*

24% 於兩年內獲得投資回報

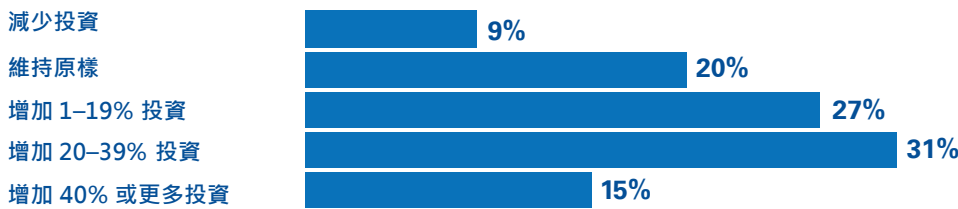
26% 於二至三年內獲得投資回報

50% 於三年後才可獲得投資報酬



關鍵資訊：數位助理是一項轉變營運業務的長期投資

與去年相比，數位助理的投資差異*



關鍵資訊：科技公司相信數位助理的潛力可以通過增加投資來證明

採用數位助理技術的好處*



增加市佔率

26%

增加企業營運效率

20%

降低成本

13%



關鍵資訊：今年的調查顯示，那些使用數位助理技術的企業，主要是為了提高收入和市佔，而不是提高效率和節省成本

採用數位助理技術的挑戰*



缺乏員工/企業文化支持

26%

依賴心態和替換舊系統的成本

15%

科技複雜度

13%

加強/提高勞動力技能的時間與成本

13%



關鍵資訊：部份員工可能會擔心隱私問題，或擔心被科技取代

About the research: The source for all data is the KPMG 2020 Technology Industry Innovation survey. It included responses from more than 800 global leaders in the technology industry across twelve countries. Some totals do not sum to 100% due to rounding and/or only a partial list of responses being shown.

*Based on survey responses from 46 global technology company leaders who ranked digital assistants as the top technology they expect to be using to transform their business three years from now.