

sphere

#47 2019

長江和記集團刊物



和記港口： 慶金禧 創未來

屈臣氏集團數碼轉型 14

啓迪心靈 — 慈山寺佛教藝術博物館 20



下載電子版《Sphere》





《Sphere》#47
2019年8月號

封面插圖：李慧勤

封面插圖展示和記港口
於各業務範疇實施與整
合人工智能與電子付款
等技術，利用科技革新
全球業務。

「長江和記全面擁抱科技，投入創新。」

內文提要

科技啟示

科技不斷演進，在現今商業社會，稍為落後便難以生存。要成為業界翹楚，必須洞悉先機，緊貼科技的最新發展！

長江和記一直站在科技的最前端，集團旗下公司擅長創造與融合新科技，不斷革新業務。近年國際知名品牌紛紛採取創意策略，引進嶄新科技，並以屈臣氏集團為首選合作夥伴。由殿堂級化妝品牌歐萊雅，至網紅新貴Jeffree Star彩妝，都與屈臣氏集團為伍，希望借助其創意數碼科技及對顧客的深入了解，接觸全球每年50億消費者。

和記港口集團一直以來展現無限創意，自行研發的碼頭操作系統nGen傲視同儕。不論在菲力斯杜、阿曼、卡拉奇或香港，和記港口都引領業界推動自動化操作、電子支付方案與其他科技，而且發展日益迅速。

最重要的是，科技能改善人類生活。舉例說，以擴增實境科技支援試妝效果，可減低接觸過敏原的風險，所拍攝的照片又可在社交媒體與人分享樂趣；港口自動化能改善工作環境，有助提升碼頭工人的健康與安全…而這只是集團業務中的一些小例子。

探求先進科技之外，人們在繁忙的生活中也渴求心境平靜。透過佛教聞思修的學習，我們可以斷除煩惱，得到真正安樂。最近揭幕的慈山寺佛教藝術博物館，展出了佛教藝術文物的深遠歷史，為大眾提供一個可以滋養心靈、獲得寧靜的文化藝術空間。

科技把人類聯繫，讓生活得到改善，讓身心靈得安慰。作為一家現代化企業，長江和記全面擁抱科技，投入創新。□

 長江和記實業有限公司

版權所有，未經長江和記實業有限公司書面授權，
不得翻印或轉載。本刊文章內容純屬作者的
意見，並不代表長江和記實業有限公司立場。
所有貨幣的兌換率只是約數。

©2019長江和記實業有限公司擁有版權

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

出版：
長江和記實業有限公司

香港皇后大道中2號
長江集團中心48樓

網址：
www.ckh.com.hk

長江和記實業
編輯委員會：

張景如
劉偉清
梁瀚思
廖亦瑩
陸詠琴
陳穎敏

編輯顧問：
韋漢忠

如有意見及查詢，
歡迎發電郵至
SphereE@ckh.com.hk

目錄

0 4

集團消息

企業

港口

零售

基建

能源

電訊

及更多！



1 4

零售專題

屈臣氏集團開展數碼革新

屈臣氏集團數碼轉型，驅動線上線下零售大革新。



2 0

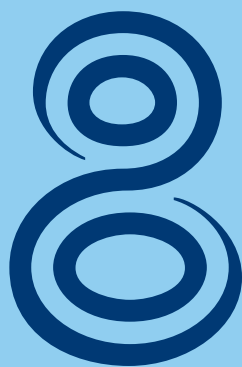
公益專題

啓迪心靈

慈山寺佛教藝術博物館

慈山寺佛教藝術博物館內的珍貴藏品秉持弘揚佛法、淨化人心的使命，推動佛學教育，啓迪心靈智慧。





封面故事

和記港口 開拓未來

和記港口創立50載，一直與時並進，
由一家本地船塢發展成全球領先的
港口投資、發展和經營商。展望未
來，港口集團已訂立智能化計劃，
採用嶄新的高科技，推動業務邁步
向前。



集團消息

電訊

新電訊控股公司成立

集團成立全資電訊控股公司 CK Hutchison Group Telecom Holdings (「CK Hutchison Telecom」)，將集團的歐洲電訊業務及和記電訊香港整合於一家控股實體旗下，在八個地域提供多元化的電訊資產平台。此外，CK Hutchison Telecom將成立一家新電訊基建公司 CK Hutchison Networks Holdings，將在歐洲的 28,500 座電訊發射站資產權益集於一身。透過資源整合、統一管理流程及商業功能，新架構將取得強勁信用狀況及營運效率。



3香港牽頭建設會展5G系統工程

香港會議展覽中心（會展）是香港的地標，每年接待數以百萬計的訪客。早前會展委任3香港為牽頭營辦商，協助建設其5G公共流動通訊系統工程。

Wind Tre 與 Fastweb 籌策意大利5G網絡

Wind Tre 與 Fastweb 簽訂策略協議，合作部署推出意大利全國5G網絡，至2026年將可覆蓋90%人口。Wind Tre 將為 Fastweb 提供漫遊服務，令 Fastweb 的流動覆蓋範圍擴至全國；而 Fastweb 將開放光纖接入權予 Wind Tre，協助 Wind Tre 提升超寬頻連線能力。



奧地利5G網絡超額完成

奧地利首個全方位的5G網絡設於林茲市，透過20個基站提供新一代的電訊科技。

上奧地利總督與林茲市長親臨主持網絡啟動儀式，多家公司爭相利用超高速網絡的威力，發掘更多新商機。

3印尼舉行大學Bima Day!

3印尼號召全國大學生投入Bima Day，鼓勵他們參與電影、舞蹈、音樂與電競的創作與表演。來自25家大學逾12,000名學生參加全國電競比賽、全國數碼創作比賽、Instagram影片藝術創作、原創舞蹈與音樂及短片製作，盡情投入Bima Day！



零售

屈臣氏馬國引入嶄新零售科技

屈臣氏集團在馬來西亞首府吉隆坡開設全球第15,000家分店！新店位於Central i-City 購物商場，也是馬來西亞第500家屈臣氏分店，採用了「第八代」店舖設計，陳列各式各樣尖端零售科技（本期另有專文報導）。



三強聯手

中國百佳超級市場夥拍永輝超市與騰訊，在廣州開設新零售概念店「百佳永輝Bravo」，於6月開幕，銷售逾10,000款獨特產品。



屈臣氏一卡隨享

屈臣氏集團革新會員計劃，推出跨地域「Watsons One Pass」會員優惠計劃。香港、內地、澳門、台灣、印尼、馬來西亞、新加坡與泰國9,000萬屈臣氏會員可以一張會員卡或手機應用程式，在上述八個市場跨境享有優惠，最適合喜愛外遊的會員。



「傳承·跨越」

三十年來，屈臣氏田徑會為香港培育了超過10,000位傑出運動員。今年以「傳承·跨越」為題，舉辦一連串活動慶祝發展里程，並傳承堅毅不屈的運動精神。

「易賞錢」兌換「獎賞錢」

屈臣氏集團的「易賞錢」現可與匯豐信用卡「獎賞錢」互換互通，積分雙向兌換計劃讓會員可透過手機程式免費辦理兌換手續，隨時隨地享有更多獎賞選擇。



引領綠色力量

屈臣氏蒸餾水再次牽頭綠色行動，引進革命性的「Green Point 智能膠樽回收機」和「Green Point 智能斟水機」，並計劃在全港多個地區設置共500台智能機，鼓勵市民參與膠樽回收及自攜水樽行動。

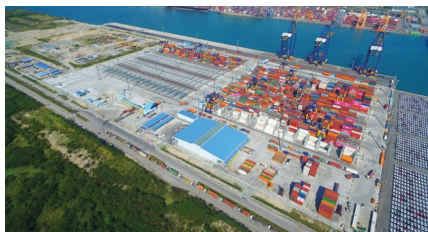


集團消息

港口

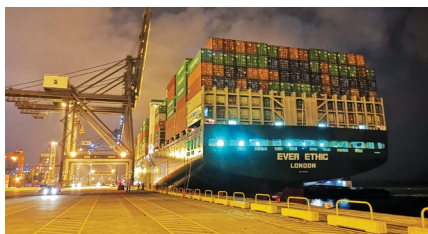
和記蘭差彭D碼頭啟用

和記港口泰國蘭差彭D碼頭今年較早前開幕，由泰國交通部副部長Pailin Chuchottaworn博士主持揭幕儀式。此碼頭裝設環球港口的尖端科技，可提升蘭差彭的貨櫃處理容量達40%。



鹽田國際完成擴建工程

和記港口鹽田國際的4號、5號與6號泊位擴建工程已告竣工，可供靠泊達6,600個標準貨櫃的大型貨輪。長榮集團的Ever Ethic於2019年6月16日，成為擴建後最先靠泊的船舶。



和記港口協助恩塞納達小學

和記港口恩塞納達國際碼頭資助墨西哥恩塞納達的Juan Escutia小學，當地員工並到訪該校，協助他們更換窗戶、戶外傢俬和學校用品，學生為此感到十分欣喜鼓舞！



和記港口進軍魁北克

和記港口開拓加拿大市場，與魁北克港務局和加拿大國家鐵路合作，斥資7億7,500萬加元發展新貨櫃碼頭。當地官員盛讚和記港口為「世界級的營運商，擁有以客為本的經驗，在供應鏈效益、創新、安全與環保等方面，與我們有共同的願景。」



全球最大「船對船」樞紐

全世界最大的「船對船」運輸專家 KA Petra 與和記港口合作，在馬來西亞柔佛州建立全球最大的「船對船」樞紐。馬來西亞總理馬哈蒂爾、交通部長陸兆福，以及一眾官員嘉賓到場見證協議簽署儀式。

其他

和黃中國醫藥科技抗癌新藥通過測試

針對晚期非胰腺神經內分泌瘤的抗癌新藥「索凡替尼」通過內地三期臨床試驗，較計劃提前一年達到主要終點，預期將在2019年底前提交新藥上市申請。新藥由和黃中國醫藥科技研發，通過抑制血管生成阻截腫瘤的養分供應，並促進人體的免疫系統對抗腫瘤細胞。



「生活易」橫掃多項大獎

「生活易」數碼解決方案團隊今年勇奪Mob-ex大獎中九個獎項（兩金、三銀、四銅），獲獎範疇涵蓋電子商貿、創新體驗與用戶體驗等，可喜可賀！



基建

未來能源重要測試

百分百以氫氣代替天然氣作為家居供暖能源可減低碳排放，為環境帶來極大裨益。Northern Gas Networks與一眾H21計劃夥伴合作籌劃的首個100%氫氣供暖測試中心正式啟用，測試結果將可革新全球能源應用，有助減排。

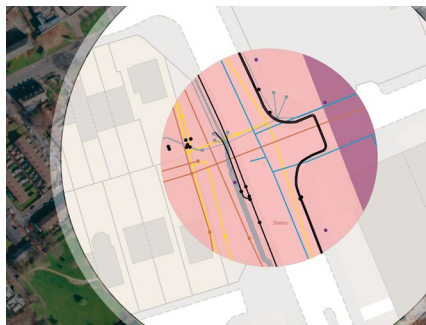


構建英國地下數碼地圖系統

Northumbrian Water、Northern Gas Networks、地方議會及其他企業攜手合作，為英國東北地區覆蓋140,000個物業的地下區域，構建地下數碼地圖系統。系統將有助記錄地底線路及喉管分佈，以提高地底工作安全度，令地面的修路工程更流暢，減少打擾鄰近居民生活，並期望此系統最終能覆蓋英國全部區域。

舒緩燃料困乏

UK Power Networks推出價值30萬英鎊的電力夥伴基金，與公益機構和社區組織合力舒緩燃料困乏問題，支援弱勢社群，以及降低社區中心的供暖成本。燃料困乏是英國其中一項社會問題，UK Power Networks承諾為普羅大眾研究有效的解決方案。



能源

流花氣田2020年投產

位於南中國海荔灣天然氣項目的流花29-1深水氣田已展開離岸建構工程，目前正進行鑽井與管道鋪設工程，項目預期在2020年底投產。



衛星與光纖確保管道安全

赫斯基中游業務採用衛星與光纖感應器，嚴密監察加拿大的輸油管道，以確保安全。光纖可傳送超級感應器的實時數據，而衛星則可掃描表層土壤和偵測到小至厘米距離的土壤移動。



小小女科學家

赫斯基的「科學探索計劃」透過經濟資助、導師和業內真實體驗，讓女生有機會接觸開採能源的設備，並與科學家交流。探索計劃是「女性資源發展計劃」的一部分，使在紐芬蘭與拉布拉多就讀九年級的女生獲得有關投身科學與工程職業的充分了解。

和記港口 開拓未來



和記港口集團成立50周年，從昔日的船塢發展至今天世界領先的環球港口網絡，全賴遠大目光和卓越管理。現今貨櫃碼頭營運不再限於吊機和貨櫃，港口發展的未來將以先進科技與科研人才為核心，引領物流業邁向新里程。

和

記港口自創辦以來，一直展現創意與堅毅——突破香港土地不足的限制，香港國際貨櫃碼頭開創出獨有的堆場管理模式，善用空間配置，至今影響深遠；貨櫃箱統一造就菲力斯杜港成為英國最大的港口，迅速的應變能力完勝競爭對手；和記港口自行開發的nGen碼頭操作系統（見《Sphere》第32期），帶領環球港口網絡運作更具效率……未來，定必更高更遠。

智能高效兼迅速的新世代

和記港口著重營運效率，不斷開拓具發展潛力的新港口，業務遍佈各大洲，成就斐然。

港口集團的未來進程將大力透過科技提升效率、節省成本，以及推行更環保的營運模式。nGen對製訂標準化程序尤為重要，若干服務得以在集團內的港口共享，令優質創意和最佳實務方法發揮最大影響力，盡得經濟規模優勢。嶄新的數碼技術將與nGen和其他營運操作融合，而自動化車輛與設備也會擔當非常重要的角色。新概念配合豐富經驗，將為和記港口帶來大革新，開創更高智能的未來。

「智能」標準化

智能的英語「SMART」在和記港口豈止是個形容詞，更是一項革新智慧網絡策略的名稱，當中四大主要元素——標準化、自動化、數碼化與組織架構——互為補足，為整個港口集團，由總部、碼頭岸邊操作、綜合物流平台以至顧客服務中心，帶來全面革新。

nGen是和記港口的核心碼頭操作系統，於2003年在鹽田國際試行，現已推展至整個和記港口網絡。系統尤如港口集團的中樞神經，不斷推陳出新，是實現最佳實務標準化和實施新科技的關鍵。

港口業務不外乎裝卸貨櫃，業務看似簡單。然而，要應對高貨運量、不同地方的法規、營商文化和歷史習俗，每個港口自有其獨特之處，要統一操作殊不容易。正因如此，nGen在整個港口網絡推動最佳實務便大派用場。

要將「最佳實務」融入各地不同的系統，對一般公司來說是一項非常鉅大而繁複的整合工程。在整個和記港口網絡應用的nGen系統提供的框架與接駁能力，令任務化繁為簡。該系統由2003年最初只在鹽田國際採用，至2018年已發展至處理和記港口整體吞吐量的55%，並計劃於2022年提高至七成。

系統也帶來實際效益，相對於應用坊間的商用軟件，單在過去五年所節省的成本高達20%。更重要的是，nGen按和記港口的營運模式量身定製，讓港口集團迅速擴展，並有助引入「SMART」智慧網絡策略的其他元素：自動化、數碼化與組織籌劃，成為碼頭運作不可或缺的一環。

自動化人人受惠

在貨櫃出現之前，貨物包裝不一容易導致意外，多變的戶外天氣也是一大考驗。貨櫃統一尺寸標準，令工作的舒適與安全程度大有改善，惟在高空駕駛艙操作吊機仍是必要的。

和記港口一直展現創意與堅毅。

遙控操作讓工人毋須於吊機駕駛艙高空工作，可留在空調辦公室以高科技操作，因此廣受歡迎。

和記港口各項業務現已採用新一代的自動化遙控技術，保障工人的安全健康，改善工作環境，吸納不同背景和經驗的人才，並大幅改善營運效率。

在世界各地的貨櫃碼頭，輪胎式龍門架吊機是貨櫃堆場最普遍的設備。近年新型輪胎式龍門架吊機以電力驅動，更加環保，但仍需長時間靠人手操作。和記港口自2010年初起，在香港改造傳統龍門架吊機成半自動遙控吊機；沙地阿拉伯業務在2015年引進遙控吊機，避過酷熱天氣；而泰國蘭差彭D碼頭已採用遙控吊機與遙控輪胎式龍門架吊機運作。

遙控操作讓工人毋須於吊機駕駛艙高空工作，可留在空調辦公室以高科技操作，因此廣受歡迎。過去由於體力要求，此職位以男性居多；現在，操作人員也可由女性出任。而且，透過電腦協助處理貨櫃裝卸，員工自然更得心應手。

人工智能助手

電影《鐵甲奇俠》的主角有一位得力的電腦助手負責監察系統；同樣地，半自動吊機也讓操作人員如有神助，工作更輕鬆，效率也得以提升。



吊機種類繁多，分自動或半自動款式。目前透過遙控技術，半自動遙控輪胎式龍門吊機甚至可協助每位機手達至熟練操作員的水平，只需兩分鐘便可處理一個貨櫃。

下一步是全面自動運作的全自動吊機——新吊機可輸入程式，以人工智能搜尋、提取與運送貨櫃，部分港口更設有全自動貨車。泰國蘭差彭碼頭D最近便斥資六億美元，購入一系列遙控岸邊吊機與輪胎式龍門吊機，高效安全指日可待，引領和記港口以至全球的新標準。除購置新吊機外，碼頭也革新道路設計，包括重整交通管制、更換指示牌等，以兼容傳統駕駛者與無人駕駛車輛並行。

成本效益方面，遙控輪胎式龍門吊機較傳統輪胎式龍門吊機節省高達60%的成本，全自動吊機相信會更具效益。



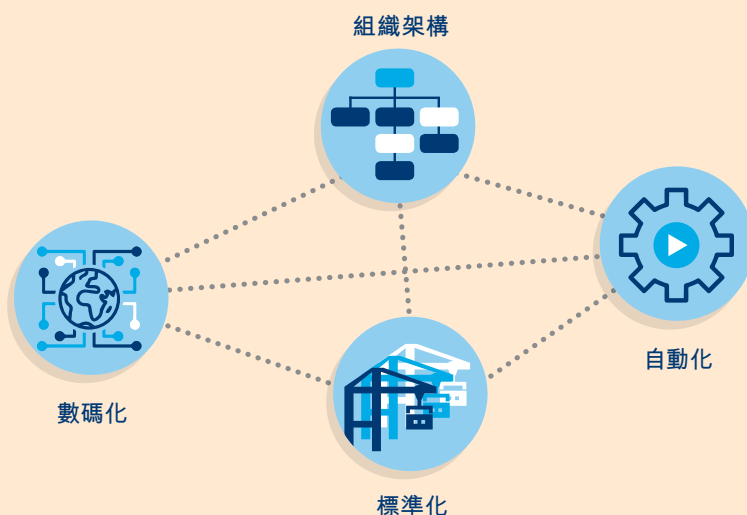
由數碼化至本地化與全球化

作為業務的中樞網絡，nGen連接所有和記港口全球的自動化設備，並與全球物流業界溝通聯繫。

世界各地不同的相關組織，包括海關等政府部門，均依靠nGen提供重要數據。系統又設有電子數據介面，連接船公司客戶軟件、拖頭預約系統，和港口貨櫃車司機流動資訊服務等。



SMART 智慧網絡策略





數碼化大大節省成本，資訊在極嚴密安全的情況下，只向認可的單位傳送。既能保障私隱，又省時兼減少耗費紙張，整個物流業界皆大有裨益。

人人受惠

為滿足不同持分者的需要，和記港口與時並進，持續增新nGen的系統兼容性。

以中東與非洲碼頭即將實施的岸邊數碼化計劃為例，過去當地船公司、船務代理與收貨人一般要帶同大量文件及現金到場排隊輪候辦理手續。相關計劃實施後，只須掃描文件在網上

提交，系統便會處理預訂貨櫃與付運手續。不久的將來，他們更可在網上付款，毋須再承受運送現鈔的風險。

除了方便客戶之外，使用系統的貨車司機抵達碼頭後，可用智能手機預訂運送與收貨時間，在電子工作間辦理手續，完成程序後可獲發電子收據。

墨西哥的客戶對數據需求殷切，和記港口特別為他們開發「智能港口」系統，提供網上服務包括數據分析與處理，以及實時貨櫃追蹤；客戶遇到問題也可在網上即時查詢。

「智能港口」為港口集團帶來莫大益處，預期單單以墨西哥港口業務計算，數碼化系統可節省高達10億美元。

英國方面，菲力斯杜港及其他英國港口與鐵路和陸路交通緊密結合。當地物流夥伴希望優化內陸貨車、駁船與鐵路的載貨與空置規劃，和記港口遂與來自劍橋大學的高科技專才合作開發PARIS聯運物流優化軟件，提供實時自動化交通規劃與優化資訊。

人工智能加快決策過程

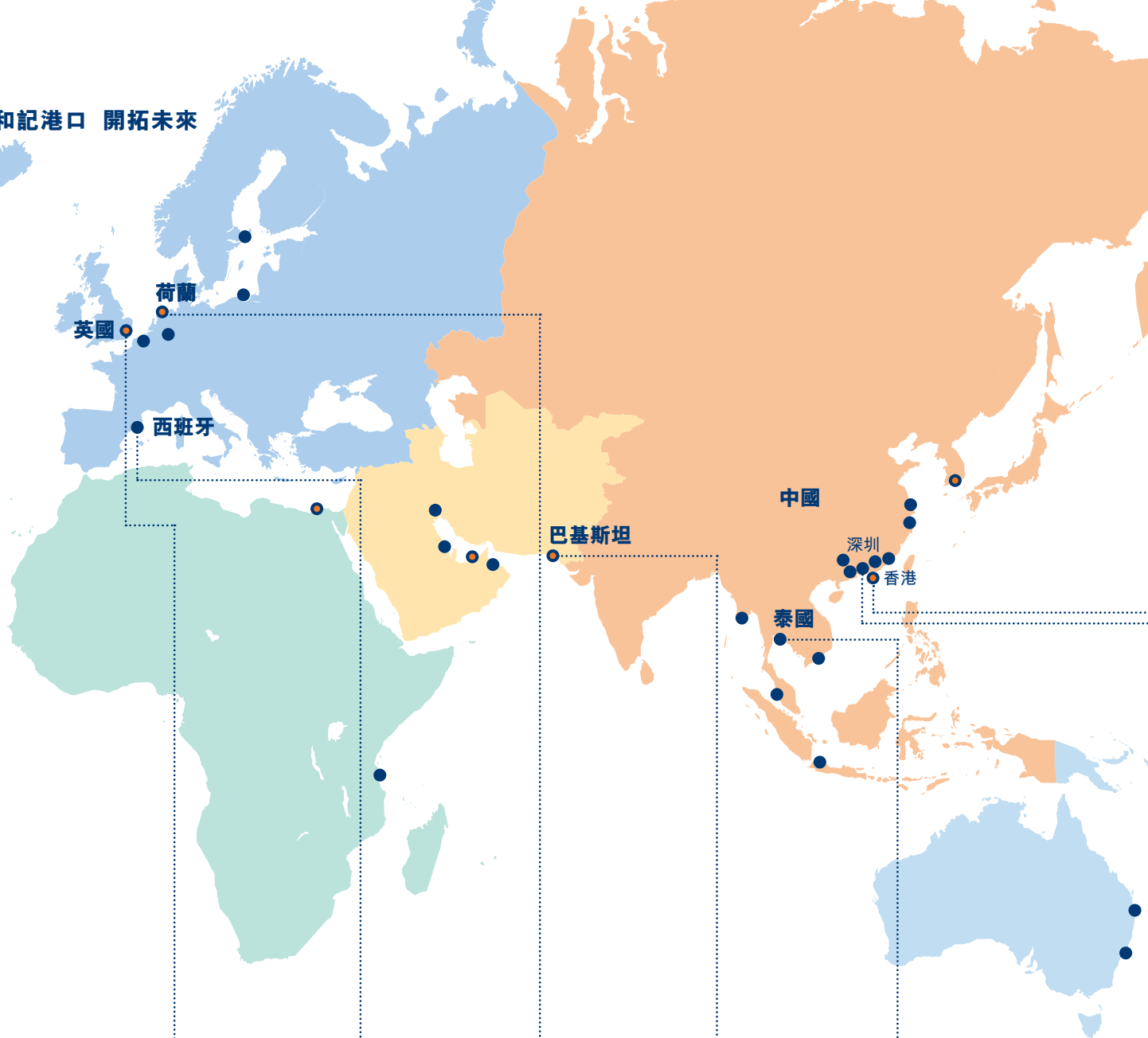
科技日新月異，數據傳輸速度大幅提升，有利港口集團掌握更多數據，由專業的團隊分析，加深了解運作情況與提升統籌效率。目前巴基斯坦卡拉其新設立的地區操作中心正進行測試，和記港口正計劃於東南亞地區新設立第二個地區操作中心，運用人工智能與演算法，進一步提升數據處理效率。人工智能會先檢閱電郵與文件，從數據擷取資料，自動策劃運送程序。地區操作中心位於中亞地區，位處多個相同時區的中心，有利專人監察數據，以便有需要時隨時介入處理，減低夜班輪值工作的需要，有利員工身心健康。

智慧前景

由最初透過nGen達到標準化，至首個地區操作中心成立，和記港口各項業務不斷推行最佳實務與提高效率。自動化有助工作人員提升效率，進而發展出精銳的專業團隊。數碼化將整個物流供應鏈連貫在一起，迎合不同需要，照顧不同客戶的需求，帶動效率提升。革新背後，和記港口的團隊秉持專業的態度與堅毅，善用科技推動創新，創建超卓的物流供應鏈服務，驅動環球商貿發展。

昂然向前邁進，超越下一個50年！

墨西哥的客戶對數據需求殷切，和記港口特別為他們開發「智能港口」系統以滿足需要。



早著先機 引領科技

貨櫃箱的出現加上善用科技，造就菲力斯杜港成為英國最繁忙的貨櫃港口之一。和記港口英國開發與支援的聯運物流優化軟件PARIS，於90年代中由和記港口與來自劍橋大學的合作夥伴聯手研發。

自動化碼頭之路 …

西班牙巴塞隆歐碼頭在2012年啟用，是和記港口集團首個半自動化深水貨櫃碼頭及技術最先進的港口發展項目。半自動化設備不但提升了效率與安全，也是邁向全自動化的重要一步。

… 跨越歐亞

繼2002年購入首個全自動碼頭和記港口歐洲貨櫃碼頭後，2008年Euromax碼頭也相繼投入運作。兩個先進的碼頭秉持快速、安全和高效處理大型貨櫃船的設計理念，為和記港口往後發展自動化貨櫃碼頭操作奠下穩健基礎。

統一規劃 地區操作

和記港口巴基斯坦於去年設立地區操作中心，集中統籌巴基斯坦兩個碼頭的貨櫃處理規劃，及後將推展服務至和記港口其他碼頭。

遙控操作 安全高效

2019年，泰國蘭差彭D碼頭成為全球第一個率先採用遙控岸邊吊機與輪胎式龍門吊機的貨櫃碼頭，先進設施改善了工作效率、員工安全與福祉。



創新科技之進程



騰飛經濟 創新引擎

中國內地自從推行經濟改革，製造業發展一日千里。鹽田國際於1993年成立，當時深圳尚在起步階段。nGen 於2003年在鹽田國際初登場，其後陸續推展至其他和記港口碼頭。鹽田國際另一科技傑作，尚包括得獎項目「船舶操作優化系統」。

碼頭科技的 創意始祖

香港國際貨櫃碼頭在1969年成立，在香港提供貨物與貨櫃處理服務。面對土地不足的限制，香港國際貨櫃碼頭運用靈活創意，在60、70年代研發出精密的貨櫃編排和堆場操作系統，開創業界先河，至今仍然影響深遠；隨後更在2003年研發公司專用的碼頭操作系統nGen。

從流動科技 推展至區塊鏈

墨西哥是和記港口美洲業務的大本營，也是SmartPort流動軟件的發源地。為滿足注重數據的客戶、業務夥伴與物流運輸商的需要，自2015年起，維拉克魯斯港採納了一系列流動科技，以便所有合作夥伴全面掌握物流狀況，令運作更暢順。該港口正與當地夥伴合作，研究區塊鏈方案，以提升保安與貿易效益。



屈臣氏集團

開展數碼革新



屈臣氏集團全力推動數碼轉型，運用尖端科技，融合線上線下銷售策略，不斷革新顧客的購物體驗，緊貼全球數以億計顧客的需要。

當

今21世紀，線上線下購物體驗無縫接通，顧客不但可在實體店內享受購物樂趣，也可透過豐富的網上資訊洞悉潮流，在線上不受時間地域限制馳騁網上商店。屈臣氏集團每年服務超過50億人次，藉着收集與分析相關銷售數據，對顧客了解更深入透徹，引領零售數碼大革新。不論是店員、數據分析員、系統工程師以至高級管理層，都盡心盡力，務求為千百萬顧客提供貼心服務。

屈臣氏集團與旗下各業務單位通力合作，進行數碼轉型，結合線上及線下 (O+O) 的平台，為顧客創造超乎預期的購物體驗。

靈活應變的「大腦」

科學家從前認為，人類的大腦在青少年成長後便會停止發展；但他們近期發現，大腦能夠建立新聯繫，學習以新方法處理資訊。同樣，屈臣氏集團的「大腦」可塑性相當高，能夠轉變、重新組織，以及革新傳送系統，孕育出新的營商理念。

其驚人的數據擷取能力，透過科技收集傳統情報，每年可產生數十億數據點。不論是在批發或零售層面的銷售交易（包括線

上銷售）、採購數據與顧客喜好情報，都在業界所謂「擷取、轉置、載入」過程中整合。每天來自多個系統的數據會自動送往屈臣氏集團的企業數據平台，除內部數據外，也包括競爭對手的活動、天氣、社會經濟因素等。

近年，若干數據還可以實時更新，甚至可以整合新來源的數據，以助作出決定。

顧客心愛首選

銷售記錄可揭示顧客的購物選擇，但要知道他們於店內或線上購物的滿意度，便要靠全新購物評分制度「顧客喜愛度評分」，透過網上調查了解他們在購物過程的感受，從而計算出相關評分，評估顧客的購物體驗與滿意度。

現今社交媒體已成為生活的重要一環，人們不時在社交媒體上表達感受與分享喜好，當中不少是關於保健與美容產品的購物體驗。屈臣氏集團不單要密切注視自己的社交媒體，也要留意競爭對手和主要品牌的社交平台，以掌握消費潮流。即使是表情符號也可記一功，因為它們有助表達心聲，讓屈臣氏集團團隊能得知顧客心意。

這是重大的思維轉變——
屈臣氏集團旗下每個業務單位都訂下數碼願景和策略，以便整個零售集團各職能的數碼轉型目標保持一致。

人工智能與零售數據分析

人工智能在數據分析方面發揮了很大作用，加拿大人工智能零售專家Rubikloud，與屈臣氏集團旗下英國零售品牌Superdrug合作，透過一系列功能改善業務運作。使用Rubikloud的雲端機器學習平台Promo Manager後，存貨預測準確度（正確的存貨量、地點與時間）上升了10%。自2017年實施以來，該平台亦評估了推廣的功效、價格彈性、剩餘產品價值與其他重要指標。Superdrug已進入人工智能時代！





屈臣氏集團的「大腦」可塑性相當高，能夠轉變、重新組織，以及革新傳送系統，孕育出新的營商理念。

WatsonView提供詳盡分析

單單收集千億數據並沒有意義，必須了解數據、分享結果與採取相應行動，才能把數據轉化成有用的工具。因此，要數據富饒意義，第一步先要深入了解。

WatsonView是一個分享平台，讓策劃人能洞悉新興潮流，然後採取相應行動。產品銷售地點與其他主要數據走勢，以及它們與影響銷售的因素有何關連，都會以圖表顯示。舊系統往往要資訊科技部門花上數小時製作報告，而WatsonView則可實時提供圖表。不同業務單位更可自行製作合適的圖表，再和其他單位分享，以便不同部門與

不同品牌互相了解。用戶可再細分資料，深入研究單一店舖或單一產品的表現。屈臣氏集團把從店舖收集到的重要數據傳送至香港及倫敦的區域數據分析團隊處理，讓店舖經理能根據數據分析結果，作出日常營運決策。

這是重大的思維轉變——屈臣氏集團旗下每個業務單位都訂下數碼願景和策略，以便整個零售集團各職能的數碼轉型目標保持一致。

DataLab數據科學團隊透過WISE顧客體驗研究小組了解消費者態度。WISE綜合線上線下業務研究，提供可行的綜合方案，聯繫不同地域市場和部門的業務單位。





電子貨架令顧客如願以償

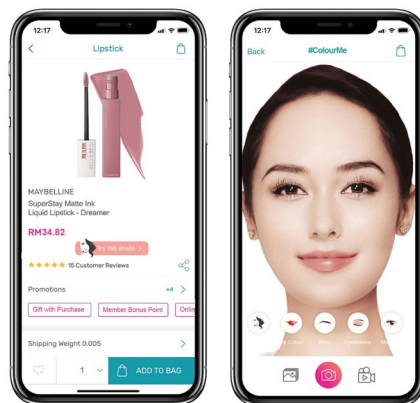
顧客在店內找不到心儀產品，自行一趙難免會感到失落。在香港的百佳超級市場、豐澤和香港及台灣的屈臣氏，以及波蘭部分Rossmann商店，增設了電子貨架，方便顧客即使在店內找不到心儀產品，也可以在電子貨架訂購。店內的輕觸式屏幕讓顧客能瀏覽大量產品，並配合推廣宣傳、產品情報，又承諾送貨往店內，提供靈活的取貨時間，大幅提升購物體驗。原本有機會空手而回的顧客，如今滿載而歸。

百萬個美妝心得

女士們選購美妝產品時三心兩意的情況時有發生，往往因不肯定產品是否適合自己而猶豫不決。她們不但喜歡試用產品，與朋友分享美妝心得，更是家常便飯。

香港屈臣氏率先採用虛擬實境、擴增實境、人工智能與深度機器學習等科技，讓顧客盡享試用美妝產品和與同伴分享的樂趣。店內的StyleMe虛擬彩妝屏幕已在亞洲各地啟用，顧客可在內置攝影機的輕觸式屏幕前，試用虛擬彩妝產品，毋須實際塗抹在臉上也可體驗數以百計或千計的妝容效果，濃妝艷抹或淡掃娥眉一應俱全，協助消費者輕鬆作出決定。

在馬來西亞，屈臣氏的「#妝可愛」應用程式配合歐萊雅的擴增實境技術，讓顧客虛擬試用彩妝產品。顧客可在店內或透過手機內的應用程式試用，然後直接購買，更可即時在社交媒體分享試妝美照。自五月啟用以來，應用#妝可愛的顧客，購買率達83%，每次交易金額也取得平均兩成增幅。目前在泰國、新加坡與台灣的屈臣氏，均提供#妝可愛服務！



#妝可愛

現今社交媒體已成為生活的重要一環。





Jeffree Star化妝品 X 屈臣氏集團



全歐新增
280,000+
社交媒體登記



惠顧Jeffree Star
化妝品的顧客同時
購入其他產品

銷售額
一個月內上升
12%



年輕新世代

要俘虜忠誠顧客的心，必須先了解他們、滿足他們的需要並加以重視。為做到這點，屈臣氏集團自然要關懷備至、細心聆聽，並投資多項先進科技。

Y世代和Z世代的年輕顧客與員工都是電子控，不時在網上或流動平台讚好與分享心頭好；這組別也是屈臣氏集團全球增長最快的客群。屈臣氏集團數據庫具備多種不同數據如線上購物量與光顧頻率等，配合WatsonView提供的圖表，讓團隊能細心追蹤忠誠會員的購物行為，並識別出需要加以關顧的會員。忠誠會員都知道自己的意見得到重視，每月超過50萬會員透過線上平台發表意見。而且，每個市場都授權自行開發切合當地文化的獎賞制度與會員優惠，以建立長期忠誠顧客群。

員工顧客同樂

取得空前成功的內地屈臣氏線上線下推廣活動「中國抖音挑戰賽」是一個好例子——千禧世代、Y世代與Z世代的顧客透過分享平台「抖音」互動，和朋友分享加了有趣的濾鏡效果的短片（3至60秒），並標籤短片的拍攝地點。挑戰賽吸引了許多人湧進屈臣氏

商店拍攝短片，加上屈臣氏獨有的裝飾效果，與朋友分享後可獲禮券和其他獎品。用戶製作超過32萬條短片，觀看人次達26億，成績驚人！更創立線上線下推廣的成功案例，在短短六個月內，屈臣氏榮登抖音競爭激烈的美容組別頭號賬戶。

員工也不甘後人，製作短片參加內部挑戰，其中一段短片更錄得逾400萬人次觀看。他們發現自己除了銷售保健與美容產品外，也可成為網紅！

在歐洲應用數據預測分析技術

Jeffree Star堪稱真正社交媒體明星，在YouTube有逾1,500萬追隨者。他在網絡爆紅後成立Jeffree Star化妝品公司，繼續大力推廣美妝潮流及其自家品牌產品，並借助ICI PARIS XL和瑪利娜進軍歐洲。

他首先以比利時和荷蘭為目標市場，針對35歲以下的化妝品消費者推行數碼市場推廣。屈臣氏集團龐大的數據庫和對市場的深入了解提供穩固基礎，助他取得驕人成績——在歐洲各地有超過28萬新增社交媒體登記，銷售額在一個月內增加了12%；購買Jeffree Star化妝品的顧客，有32%同時購入其他產品。品牌掌舵人當然十分滿意，他表示：「屈臣氏集團是一個難能可貴的合作伙伴，其龐大的店鋪網絡為我們提供有效的銷售平台。此外，其數據分析協助我們接觸

**「屈臣氏集團是一個難能
可貴的合作伙伴！」**

Jeffree Star



現今社交媒體已成為生活的重要一環。

品牌的忠實支持者及美妝愛好者，並根據他們的喜好，作出針對性的宣傳推廣。」

另一個以顧客數據為基礎的成功個案，是全球知名化妝品集團歐萊雅旗下品牌 Maybelline。屈臣氏集團曾協助歐萊雅大幅提高泰國與馬來西亞的銷量，向逾300萬位目標顧客發送推廣郵件，吸引了17萬新客戶，銷量按年錄得雙位數字的增幅。

線上+線下+員工

屈臣氏集團的數碼轉型經過周詳策劃，並配合世界最尖端的科技，掀起了一場全球數碼革命。歐亞兩地顧客走在潮流的尖端，擅長使用科技產品，對科技有甚高要求，屈臣氏集團必須施展渾身解數來迎合他們的需要。精密可靠的分析系統產生切實可行的方案，吸引數以億計的屈臣氏集團顧客，並令他們感到稱心滿意，為零售集團帶來可觀的回報。屈臣氏集團致力透過線上線下平台，以及頂尖數據分析，繼續為全球顧客帶來歡笑、健康與喜悅。□

身心康健

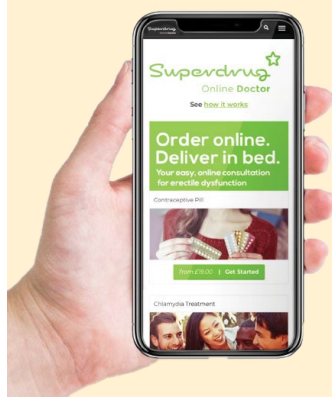
屈臣氏集團不但引領美容產品零售業，也是保健科技的表表者，以科技守護顧客健康。

英國 Superdrug 透過數碼保健服務，包括線上醫生、視光師和國民保健署藥房，率先在當地提供線上診治服務。

整項診治服務現可測試或治療超過65種症狀，包括陽痿、糖尿病和旅遊保健。2018年線上與店內的診治服務，合共協助超過50萬名患者。

此外，屈臣氏集團更進軍醫療保健業，在英國除了營運200家藥房之外，也有逾65家護士診所。醫療保健服務2019年的銷售額，已超過3,000萬英鎊。

由線上至線下，店內診斷測試、數碼普通科診症，以至預訂及在指定地點和時間領取藥物，Superdrug 透過數碼方案改變了英國的醫療保健形式，成為最大的醫療保健供應商之一。





啓迪心靈

慈山寺佛教藝術博物館



生在世，紛擾不斷。數千年前，年輕的喬達摩王子在菩提樹下禪坐多年，直至明心見性，成為佛陀。他的覺悟，造就了佛教的誕生，開啟了人類宗教精神的一扇大門。

在不同的時代，人類努力探尋覺悟之道；探尋之時，亦催生了啓迪心靈的宗教藝術。佛教藝術作品源遠流長，能在歷史洪流中得以保存的珍品或散於寺院、或藏在博物館。慈山寺佛教藝術博物館正是兼容二者，做到「博物於寺、觀藝於廟」。

淨 · 慈 · 行

李嘉誠先生端詳中國北齊（550-577）佛半身像，其雕工精湛，令人讚歎，是李先生甚為喜歡的佛像藏品之一。佛像面容呈現超然的平靜與親切，盡顯青州造像之獨特神韻。



慈山寺佛教藝術博物館位處寺內高76米的觀音聖像底座，信眾沿普門一直通往觀音像的慈悲道，再進入更加寧靜的室內空間，文物就展現在柔美的燈光中。

博物館藏有百餘尊源於不同時代與風格的佛教藝術文物，當中佛教三大傳承：漢傳、藏傳、南傳在此匯聚，展示不同傳承之間的聯繫，及佛法與不同文化的融合。

館藏還包括43卷敦煌手抄經，經文既能啟迪大眾心靈，也是專家學者的研究寶藏。為保護文物，手抄經卷會輪流展出，展覽環境也受到嚴格調控。

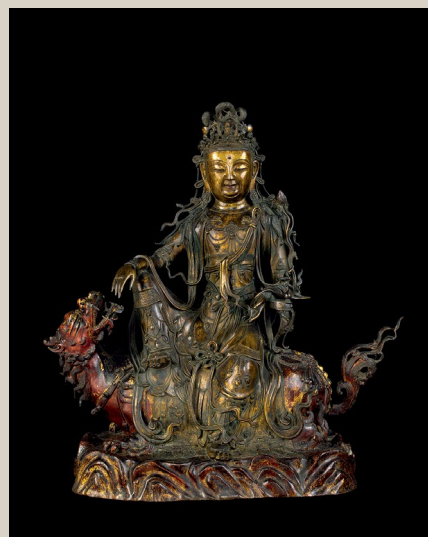
館藏佛教藝術文物歷史悠久，雖源自不同時空，但件件皆因宗教而生，是朝聖者在覺悟路上的心靈依靠。如今在慈山寺尋找到了新的歸宿，各珍貴展品延續其啟迪性靈的使命，配合生動的教育活動，讓大眾更瞭解佛教的歷史與哲學。



此尊健陀羅釋迦牟尼佛立像源於古印度，即今日巴基斯坦北部與阿富汗東部一帶。此地區受到希臘化王國的統治，藝術風格深受古希臘、羅馬影響，因而造像彰顯寫實風采。



佛像一般不戴冠飾與瓔珞，此尊中國明代十五世紀寶冠佛頭像實屬難得。其高冠由連珠、花卉、珠花等組成，樣式繁複而精緻。此佛首很可能是明代中期山西地區的作品。

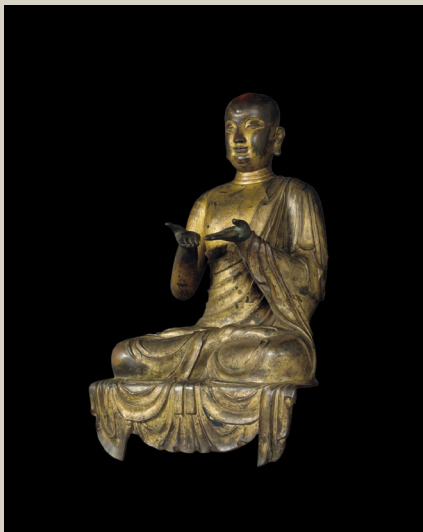


此尊騎狐觀音菩薩坐像是中國明代十五世紀的傑作，在明代（1368-1644）早期宮廷造像傳統的基礎上，融入漢地的特徵。

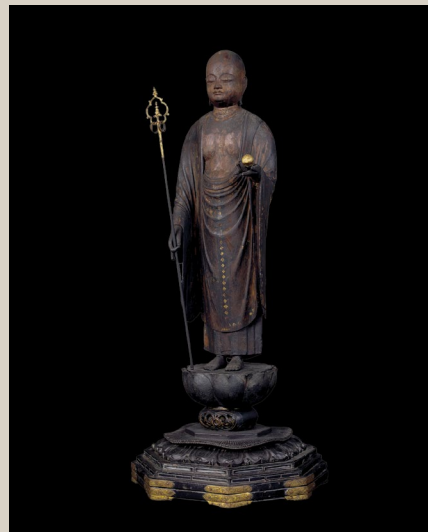
相傳釋迦牟尼佛正於菩提樹下禪定，風暴襲來；龍王離開寶座，以身護佛繞纏七匝，以頭為傘蔽護佛。龍王護佛坐像來自於柬埔寨古蔑王朝（約十二至十三世紀）。



釋尊曾囑託十六大阿羅漢，不入涅槃，為現世護法。此尊銅鑲金羅漢坐像工藝精湛，出自明朝十五世紀上半葉。

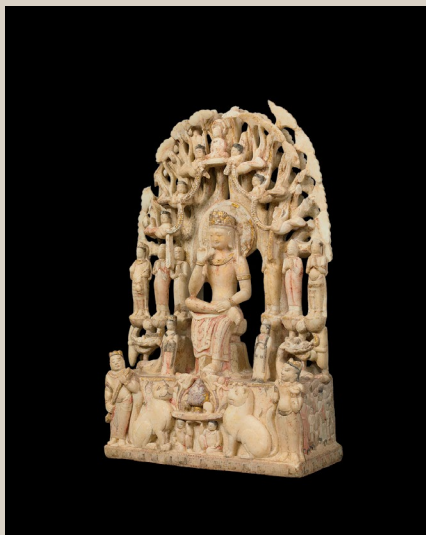


地藏菩薩發願「地獄不空，誓不成佛」。此尊菩薩立像造於日本鎌倉時期（1192-1333），可見地藏菩薩在中國和日本佛教中極為重要且影響深遠。

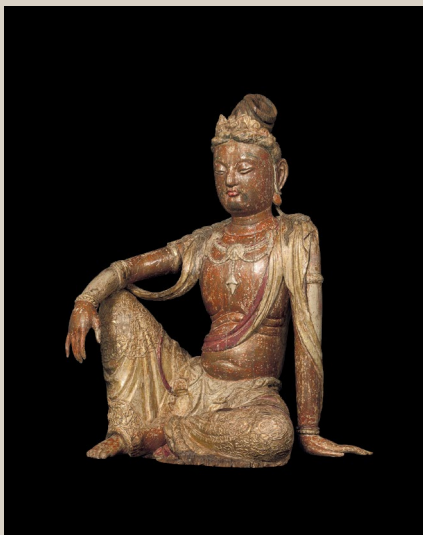


「歷代大師匠心的藝術，將佛教的教義和生活的和諧融繫在一體。他們的作品洞開過去和未來之門，把淨、真和無常，編織成路，匯交如網…」

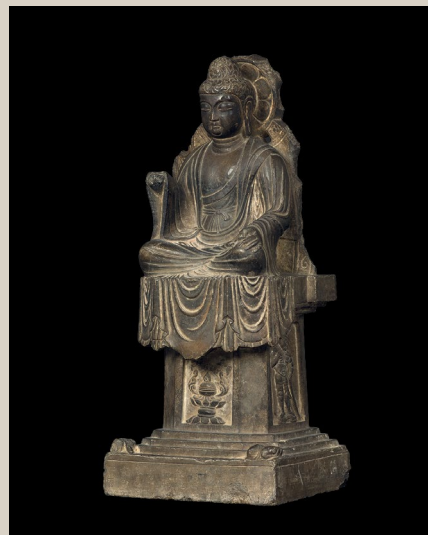
李嘉誠先生



半跏思惟菩薩坐像同樣來自中國北齊（550-577）時期。其規模罕見（高達60公分），雕鑿精緻細膩，是此時期極為珍貴的白石造像精品。



藝術在世紀更迭中仍然得以傳承。此尊觀音菩薩坐像造於中國遼代（916-1125），於明代（1368-1644）重修，膝部瀝粉泥金的雲紋和金彩，皆為原塑後數百年的工藝創作。



阿彌陀佛坐像造於中國唐垂拱元年（685）。此作品正面底座下緣，刻有供養人的題記，可知此像是供養人為其過世雙親所造。



慈山寺住持洞鈺大和尚（右二）歡迎主禮嘉賓，包括香港特別行政區行政長官林鄭月娥女士、李嘉誠基金會主席李嘉誠先生（右四）、中央人民政府駐香港特別行政區聯絡辦公室主任王志民先生（右三）、慈山寺董事局主席李澤鉅先生（左三）、中國佛教協會副會長明生大和尚（左二）、香港佛教聯合會會長寬運大和尚（右一）及慈山寺董事局副主席李澤楷先生（左一）。

「世事萬端，海水難量，
日常生活，塵妄匆匆，
對靜與安的追求比以往
任何時候都更加重要。」

李嘉誠先生

慈山寺興建計劃自2003年起，歷逾十載；由慈山寺功德主、李嘉誠基金會主席李嘉誠先生發心興建，拓清幽道場，以弘揚佛法，淨化人心，推動佛學教育，方便大眾修學建智。慈山寺佛教藝術博物館於2019年3月開幕，向世人展出佛教藝術瑰寶。

博物館的建成，體現了李先生的無私奉獻，他認為博物館能「令訪客踏上時空之旅，又為探覺尋悟的法眾，啟迪正念的意義，參透佛法的真諦。」慈山寺獲僧團、學者、寺院團隊與義工盡心竭力支持，對寺院的弘法事業起了關鍵作用。

在開幕儀式上，李先生致辭時引用他最喜歡的偈語——《金剛經》內「一切有為法，

如夢幻泡影」。他認為立身處世是一門藝術，「我們如何共同前進，促進人類繁榮？」是最艱難的問題，希望慈山寺能為反思和探求的心提供空間，讓大眾各自尋求答案。

李先生又引用了佛教核心價值觀「八正道」：正見、正思惟、正語、正業、正命、正精進、正念及正定，「與香港精神的承傳相應，這亦是香港故事的中流砥柱」。

博物館古老的文物為大眾的探索營造出絕佳環境，而慈山寺及佛教藝術博物館之土地購置、發展規劃及建設所需資金，以及經常費用皆由李嘉誠基金會奉獻，至今累計捐款已達港幣30億元，以此護持正法，利益香港社會。□

慈山寺由寧靜祥和的觀音聖像護佑，翠綠山巒環抱。





