



數碼變革 風馳疾走

# 人工智能和軟件即服務 (Software-as-a-Service, “SaaS”)

Active is: 投資於顛覆性科技

2021年4月

軟件即服務也稱為基於雲端的軟件，是一種軟件交付方式，讓任何具有互聯網連結和網頁瀏覽器的設備得以處理數據和應用。

## 軟件即服務與數碼轉型

在過去四年，有關雲端服務如軟件即服務 (SaaS)、基建即服務 (Infrastructure-as-a-Service, “IaaS”) 和平台即服務 (Platform-as-a-Service, “PaaS”) 均錄得龐大增長。公共雲端的支出料將繼續增長，於2019年相關支出為2,290億美元，預計到2023年更將接近5,000億美元<sup>2</sup>。

## 新冠病毒的影響

新冠疫情迫使公司迅速推出及擴大現有數碼應用的使用。摩根士丹利在2020年6月進行的調查中，有89%的受訪資訊總監表示他們正加速採用雲端計算，而前一個月的水平則為54%<sup>1</sup>。為了配合社交距離措施，在客戶服務、財務分析和產品開發方面，公共雲端的使用量均出現歷來最大增幅。

客戶正快速地採用雲端產品，試圖從數據分析和機器學習等嵌入式創新技術中受益。企業正嘗試適應新的市場趨勢和顛覆性環境，實時分析於是成為優先項目。這種需求激增造成了結構性變化，並會在疫情後延續下去。

## 人工智能和軟件即服務

數碼轉型及疫情帶來的新壓力，正在重塑整個軟件即服務的生態系統。軟件即服務公司將人工智能嵌入其解決方案之中，讓企業能簡化和自動化核心業務運營，並提高後台運作的效率。

### 要點

- 軟件即服務 (SaaS) 需求激增所造成的結構性變化，預計將在新冠肺炎疫情之後延續下去。
- 人工智能是數碼轉型背後的推動力，讓公司能夠簡化和自動化核心業務功能，並提高後台效率。
- 團隊溝通與協作、內容管理和工作流程自動化，是配合未來工作環境改變的主要市場。



在摩根士丹利的調查中，有89%的資訊總監表示，他們正在加速採用雲端技術，而在前一個月的比例為54%<sup>1</sup>。

**Allianz**   
Global Investors  
安聯投資



從2018年到2023年，預計人工智能的運算資源使用量將增長5倍<sup>3</sup>。軟件即服務公司在產品中廣泛利用人工智能，能取得以下四種競爭優勢：

## 1 客制化

眾多企業之所以採用人工智能，最重要理由之一是改善客戶服務。軟件即服務公司不難發現，人工智能可以根據個人用戶的需求和習慣來度身訂造體驗。人工智能可以增強軟件即服務軟件的自然語言能力，讓企業更能適應用戶的行為，而無需開發人員重新展開大量工作<sup>4</sup>。

## 2 支援

在雲端中運行軟件時所需要的支援，往往涉及大量人手。人工智能可支援流程的自動化，用以排除故障及回答客戶可能遇到的任何問題。

## 3 分析

隨著自動化、數碼化和機器學習的興起，企業正在嘗試利用數據來提高競爭優勢。人工智能可以幫助工作流程順暢無阻並創建更進一步的數碼觀點——尤其是在後疫情的世界，這已成為重要的優先事項。

**企業嘗試以數據與客戶進行數碼互動，預計未來十年內有關資訊科技的支出將翻一倍<sup>1</sup>。**

## 4 安全性

隨著主要應用和服務都遷移到雲端中，安全性日益受到關注。事實證明，人工會智能是解決這些擔憂的最佳及最理想的技術。公司使用人工智能和機器學習來進行自動威脅檢測，可毋需依靠人手，並更有效地應對網絡威脅。



## 數碼通訊

團隊溝通與協作、內容管理和工作流程自動化，是配合未來工作環境改變的主要市場。疫情成為了工作方式數碼化的催化劑，在疫情之下，視像通話和電子合同等即時解決方案迅速備受重用，預計在下一階段的數碼轉型中，軟件即服務公司將能從中受益。

即使世界重回正軌，預計數碼化的情況都不會逆轉。隨著知識型工作者慣於利用視像會議和頻道對話，要回到常規的即時訊息環境也是難想像的事。

在競爭劇烈的軟件即服務市場中，人工智能還可協助公司保持競爭優勢。我們相信，這些結構性改變將會在疫情後延續下去，投資者若主動地發掘能捕捉這些結構轉變的公司，將會獲得成果。

Active is：安聯投資

與我們保持聯繫

[hk.allianzgi.com](http://hk.allianzgi.com)

+852 2238 8000

搜尋

安聯投資



讚好我們專頁 安聯投資 – 香港



訂閱YouTube頻道 安聯投資



聯繫LinkedIn帳戶 Allianz Global Investors

<sup>1</sup> “Technology Eating the World – Top Trends Post COVID-19,” 摩根士丹利；截至2020年6月。

<sup>2</sup> “Worldwide Semiannual Public Cloud Services Spending Guide,” 國際數據資訊 (IDC)；截至2019年。

<sup>3</sup> IT Automation Predictions for 2020, Gartner.

<sup>4</sup> “Future of Work Virtual Conference Takeaways – Pace of Change is Accelerating,” 摩根士丹利；截至2020年6月。

本文內所載的資料於刊載時均取材自本公司相信是準確及可靠的來源。本公司保留權利於任何時間更改任何資料，無須另行通知。本文並非就內文提及的任何證券提供建議、邀請或招攬買賣該等證券。閣下不應僅就此文件提供的資料而作出投資決定，並請向財務顧問諮詢獨立意見。投資涉及風險，包括可能損失本金，以及投資於新興及發展中市場所伴隨之風險。基金經理及基金的過往表現、或任何估計、估算或預測並非未來表現的指引。本文件並未經任何監管當局審閱。本文件未經香港證券及期貨事務監察委員會審核。

發行人為安聯環球投資亞太有限公司。安聯環球投資亞太有限公司（香港中環花園道3號中國工商銀行大廈27樓）是基金香港代表並受香港證券及期貨事務監察委員會（香港鰗魚涌華蘭路18號港島東中心54樓）監管。

Reference No.: 1572824