

甚麼是數據化

數據是如何影響我們的日常生活？



相信大家都有使用各大音樂平台和不同影片播放App的經歷，這些商業機構是如何提升自己平台的質量，令客戶滿意並「相信」它們是最適合自己的平台？

這些均與數據收集有關。你每一次的點擊與播放都會被記錄下來，成為公司數據的一部分。有了這些數據，平台就可以經常推薦與你「興趣」相關的音樂和影片給你，令你感受到它們的「貼心」和「合適性」，繼而相信這是最好的平台，願意繼續付款使用。

小至普通的娛樂平台，大至銀行機構的信用卡消費記錄，這些都會被數據化，成為商業機構「財產」的一部分。以上這些都會被歸類為「合法」途徑取得的資訊，但經由「非法」途徑取得的，相信大家已經知道是甚麼或已經有相關的經驗了。一些社交平台會透過電話偷聽用戶日常對話，再於平台上投放相關廣告來獲取利益。由此可見數據是多麼重要，值得這些平台用非法途徑來盜取。

我們還要繼續故步自封，抱殘守缺嗎？

世界正迅速進入數碼化和自動化的新時代，人們將其稱為「工業4.0」。但要在一間歷史悠久，快將70歲的機構完成數碼轉型這項重大工作談何容易？故且不論舊有的機構文化、人和工作流程，我們如何在維持優質服務方式的同時，轉變自己的思維和技術？機構如何利用自身的數據來達至利益最大化？

明愛總裁閻德龍神父於2021年的政策議程曾提出支持數碼科技工作，提升工作效率。為了不落後於人，我們必須要在社會服務領域保持競爭力，著手研究新技術，將機構重塑，改善內部與外部者的服務體驗。

很多人認為數碼轉型即是投入大量的金錢，購置新儀器及新科技器材。但這是錯的！我們所需要的是技術投資，利用專業的技術來蒐集數據，然後進行準確的分析並加以利用，這就是明愛資訊科技辦公室(以下簡稱ITO)的目標。

ITO在數碼轉型中的作用

ITO已經制定了一個3年計劃，利用資料驅動(Data Driven)來協助明愛建立數據化體系。鑑於各服務單位工作性質不同，以及轉型所需要的技術層面與深度，ITO暫未能一一參與所有單位的轉型工作。但ITO將專注於能夠使整個機構服務單位都受惠的單一資源 — 建立數據資料庫。

各服務單位都有不同的資料，雖不見得每一項資料都是我們需要的，在蒐集和分析的過程中，也會篩減許多無用的數據，這些皆會成為數據化進程的跳板，使機構往數據化邁進一大步。

eMRS系統 — 改變「人」與「工作流程」

其中一個收集數據的系統是 eMRS (eMedical Reimbursement System)。

eMRS是一個為明愛全職僱員提供資助醫療及牙科福利，及自動化處理醫療報銷工作的系統。醫療報銷工作由以往集中在單一員工身上變為全體員工可共同參與的領域，此舉可增加員工的經驗，提升中央體系工作的透明度，減少人為錯誤並減輕原有負責員工的工作量。

eMRS所收集的醫療報銷記錄在未來亦會成為明愛與醫療機構和保險公司洽商的材料，相關單位可利用這些數據來為機構爭取更大的優惠和利益。



改變不是一朝一夕

體系的變革不是一朝一夕可以完成的，必須從上到下去作出改變，由領導者帶領著高中下層同事全力參與，從中提供必要的支援與協調。數碼轉型是改變組織的文化、員工和工作流程，以達至順利轉型為目標。

接下來的3年ITO將使用專業的技術使香港明愛可以有效地利用數據達到數碼轉型的目標。

