



香港國際電腦會議 2011 專訪：憑 IT 提升機場客流物流運力

時至今日，資訊科技（IT）的應用越來越廣泛，並深刻影響了日常生活及商業運作。各行各業，都可運用資訊科技節約成本，提高效能。香港國際電腦會議 2011 特別專訪香港國際機場管理局（機管局）首席資訊主管卞家振先生，以香港國際機場如何透過 IT 提升管理效率及顧客體驗為例，分享 IT 對物流運輸行業的幫助。



香港國際機場管理局首席資訊主管
卞家振先生

「香港國際機場是全球最先運用 IT 的機場之一，早於七十年代，啟德機場已經率先引入電腦化，香港國際機場亦是全球最先安裝 Wi-Fi 和 RFID 的機場之一。而以現時香港空運的人流和貨流量而言，沒有 IT 的協助，根本不可能應付所需。香港國際機場致力為我們的旅客帶來穩定、暢順和舒適的體驗，IT 的幫助絕對功不可沒。同樣，如果香港的物流業沒有使用 IT，亦不可能發展到今時今日的規模。」卞家振如是說。

香港國際機場在採用最新的資訊科技上，往往領先全球，主要是因為機管局非常注重旅客的體驗，由旅客的需要和感覺出發，每當有可以改善旅客體驗的技術推出，機管局都樂於試用。

卞家振稱：「現在旅客由預訂機票、辦理登機手續、行李寄存、機場保安，甚至機場購物，都可以享受到 IT 帶來的好處；IT 在當中扮演了一個實現者（Enabler）的角色。」

卞家振進一步指出，現在旅客透過互聯網，可以在任何時候，在世界任何地方預訂機票及付款；可以在市區，甚至深圳、澳門、虎門等珠三角的指定地點，預先辦理登機手續；而機場方面可以根據系統的信息，例如已辦理手續的人數，以至接駁巴士或船舶接載旅客的數目等，作出適當的配合，為旅客提供無比方便的機場體驗。香港國際機場採用無線射頻識別技術（RFID）處理行李寄倉，令行李的配送和處理更有效率，更贏得了香港資訊及通訊科技獎。



採用無線射頻識別技術（RFID）
處理行李寄倉

此外，機場保安亦因為利用了 IT，所以在旅客進行安檢時，可以節省不少時間。而機場亦可透過 IT，隨時監控各部份的保安運作情況，並方便調配人手。而在機場範圍內，無處不在的電子告示牌，為顧客提供即時的航班資訊，確保所有旅客和接機送機的市民，都可以第一時間了解最新的航班消息及任何突發事件，亦是 IT 的成果。

卞家振稱：「對於物流而言，系統的可用性（Availability）和可見性（Visibility）非常重要；系統必須穩定，可以提供無間斷的服務，而且可以隨時監察到物流的狀態，要達致這兩個目標，IT 的運用不可或缺。現時我們採用的系統，一旦因各種原因而未能運作時，我們的另一套系統可以即時作出替代，萬一替代系統亦未能發揮作用時，我們另有一套功能相近的後備系統，可以立即啟動，取代原有的系統，確保機場正常運作。我們定期會為系統作嚴格的測試，而且對可能發生的各種危機作出演習，以確保機場運作的穩定性。」

「除基建外，機場的管理亦會活用 IT，例如日常行政運作早已電腦化。現時，經由 IT 系統收集和儲存的大量旅客數據，經分析後，可以歸類為不同的商業智能（Business Intelligence），令我們能對未來旅客的需求作出評估，並研究出相應的解決方案，滿足旅客的各種需要。例如我們在機場內的店舖佈局，就參考了旅客購物習慣的數據。」卞家振進一步解釋。

展望將來，卞家振相信 IT 在機場運作和管理方面，將繼續扮演重要的角色，其中一個發展的大方向，就是智能機場（Smart Airport）和深化商業智能的運用。

卞家振指出，流動通訊這兩年的變化可謂翻天覆地，隨身產品每日都推陳出新，香港機場亦需要與時並進，作出配合，提供更多支援流動性（Mobility）的服務，例如 Wi-Fi 網絡將會升級，機場服務大使會更多地利用 iPad 等流動設備，在旅客查詢時提供即時訊息。機場亦計劃設置更多旅客自助的設施，例如自助辦理登機手續、寄存行李及登機等，一來可以藉減少人手需要、簡化工作程序、節約運作成本而提升運作效率，二來亦可為旅客提供一個更為方便及快捷的體驗。

卞家振稱：「由於科技日新月異，我們會秉承一貫以旅客機場體驗為先的宗旨，配合業務運作的實際需要，不斷更新 IT 系統，選用各種合適的新科技；並運用更多的商業智能情報，為機場未來在處理客運和貨運服務方面，作出各種發展規劃。」

香港國際電腦會議 2011 將於 11 月 23 至 24 日，假香港灣仔會議展覽中心舉行。屆時，來自世界各地的資訊科技精英、政府官員、學者及商業人士將聚首一堂，共同探討最新的資訊科技趨勢，例如雲端運算、知識管理、流動生活時尚、社交媒體等等，並討論珠三角地區資訊科技的行業協作及本港資訊科技人才的培育等議題。

香港國際電腦會議 2011 特別設計了四個環節，分別探討資訊科技於物流、金融、醫療及旅遊業的應用。其中物流業的講者包括國泰航空公司信息管理董事及資訊科技總監司馬談信先生、

香港物流及供應鏈管理應用技術研發中心行政總裁唐志鴻博士及香港鐵路公司 Information Technology Enterprise Architecture Manager Eric Lui 先生等。

更多會議詳情及報名，請瀏覽 <http://www.hkcs.org.hk/hkicc/2011/>。