

# 跨越障礙 暢所欲言

知樂運用數據分析專長支援人性化供應鏈管理策略。



當要制定環境、社會和管治的可持續發展策略時，許多顧問公司傾向關注各種環境問題。不過，知樂所提供的供應鏈管理方案，卻聚焦社群關係，因為該公司相信，人為因素對整個物流過程，由物料採購、製造至運送，均影響至大。

來自英國的何美艷 (Marianne Hughes) 有過一次不悅的購物經歷。當時她到商店購買一款至愛的牛仔褲品牌，最終卻失望而回，因為位於孟加拉的製造工廠突然倒閉。這位年輕女士決意為事件查個明白。結果發現，供應鏈上出現任何錯誤理解，均可導致各種災難性後果，如工廠停工、供應不穩、營收虧損等等。

## 溝通至為重要

為加強工人和主管之間的溝通，何美艷於2018年在香港成立知樂，肩負創辦人兼首席執行官之職；蔡浩文亦隨即加入，擔任亞太區營運總監。該公司致力建立一個公開透明的參與平台，讓工人和主管可以透過一個特設的流動應用程式表達感受和意見。

何美艷覺得香港能夠容易引進團隊成員，所以決定以這個城市作為基地。對於蔡浩文來說，在香港很容易接觸到政府各部門、城中的科技生態系統和所有相關政策。

蔡浩文指出：「中國是一個龐大的市場，香港是其中的一部分，當然機遇處處。此外，有很多國際採購公司在香港營運，這亦為我們提供豐厚的商機。」

知樂所設計的流動應用程式幫助工人建立一個可信賴、互相關懷的群組圈，讓

他們可以暢所欲言。「這個流動應用程式的主要價值是為工人提供一個安全渠道來說出感受和問題；另一方面，讓主管了解工人關切的事情，從而作出回應或解決方案。」

蔡浩文續說：「當工人使用該流動應用程式交談時，他們會感到獲得關注，而不是對著機械人說話。」

## 科技隨時候命

知樂利用大數據分析、人工智能和機器學習處理和分析對話，以全面揭示工廠的工作環境和問題。何美艷說：「所有對話都是不記名的。我們的目的是要找出解決方案和新運作模式，以改善工廠種種問題。」

除了追尋所有潛在問題和風險外，該流動應用程式亦會作為教育平台，向工人講解工作處所的安全問題；教導他們在2019冠狀病毒病大流行期間如何保持身心健康，以及如何面對失去至親的傷痛。

“  
中國是一個龐大的市場，  
香港是其中的一部分，  
當然機遇處處。此外，  
有很多國際採購公司在  
香港營運，這亦為我們  
提供豐厚的商機。”

知樂  
亞太區營運總監  
蔡浩文

這種獨特的人性化策略旨在減低工人流失的風險和成本；幫助提高生產力和增加銷售額和營收。何美艷指出：「買家亦可以根據我們的數據庫，選擇最好的工廠作為他們的生產合作夥伴。」

過去的努力終於獲得回報。2021年，何美艷在 She Loves Tech 大賽中勇奪冠軍。該比賽鼓勵更多女性在科技領域創業；知樂亦以其可擴張、非傳統和關注社群的業務概念，在 AHK Innovation Night 比賽中脫穎而出。

同年，知樂成為數碼港培育計劃的培訓學員。蔡浩文雀躍地說道：「我相信，我們可以接觸到香港科技生態系統的不同人士，從而得到更多曝光率和行內意見。我們非常期待即將來臨的導師培訓計劃。」

## 知樂

- 何美艷於2018年在香港成立知樂，致力建立一個公開透明的參與平台，讓工人和主管透過一個特設的流動應用程式表達感受和意見
- 2021年，何美艷在 She Loves Tech 大賽中勇奪冠軍；知樂亦以其可擴張、非傳統和關注社群的業務概念，在 AHK Innovation Night 比賽中脫穎而出。同年，知樂成為數碼港培育計劃的培訓學員

 [knoglobal.com](http://knoglobal.com)