

新闻稿  
实时发布

## 中信国际电讯 CPC 与应科院携手颠覆客户体验 共同研发糅合增强现实技术的操作和维护方案

新推出的 DataHOUSE AR 千里眼服务简化系统安装、维护和故障排除流程  
显著提升托管服务能力

香港，2020年9月24日 — 中信国际电讯集团有限公司（香港交易所股份代号：1883）全资拥有的中信国际电讯（信息技术）有限公司（“中信国际电讯 CPC”）与香港应用科技研究院有限公司（“应科院”）推出一项共同研发的增强现实（AR）解决方案，颠覆前线工程师的操作和维护流程。该解决方案是“DataHOUSE AR 千里眼”远程维护服务（AR Remote Hand），运用可穿戴式 AR 技术，推动系统维护和故障排除的工作迈进新时代，让中信国际电讯 CPC 的前线工程师和客户进行相关工作所需的时间和成本大大减少。

AR 千里眼服务透过 AR 智能眼镜，从后台系统把实时讯息、故障排除记录、图像和加密数据，串流传送给前线工程师和系统维护人员，使他们不用暂停工作来以手机或笔记本联系后勤支持人员，又或是翻阅操作手册或咨询文件，使生产力跃升高达百分之五十。AR 千里眼服务为前线工程师提供平视显示系统，可在系统安装、维护或排除故障时看到实时远程影像，加快工作进程。

### 服务在地，连接全球的服务赋能者

中信国际电讯 CPC 和应科院拥有积极推动创新、提升客户体验的共同目标。双方这次合作不仅共同推进 AR 应用科研技术，也能惠及各行各业。

全新推出的 DataHOUSE AR 千里眼服务满足客户对托管服务不断增长的需求，以便管理数据中心日趋复杂和多元化的设备。AR 千里眼服务可让遍布全球的前线工程师在复杂的技术环境中，克服要应对多种语言和技能需求的挑战，采用更高效率和更具经济效益的方式，处理系统的安装和维护问题，提升客户的满意程度。

该项新服务可让远程支持团队和前线工程师同步观看相同的画面，除可免却要多组工作人员和客户亲临现场外，也能减少交通时间和成本。特别是在非常时期，例如 2019 冠状病毒 (COVID-19) 疫情期间，更可帮助中信国际电讯 CPC 的客户和员工保持个人安全。中信国际电讯 CPC 为了保障员工安全，同时必须确保基建服务的可用性，还有服务操作和维护的正常运作，其全球远程服务支持团队已在中国内地的数据中心率先使用“DataHOUSE AR 千里眼”远程维护服务，确保各地区客户的业务运作顺畅。

“我们很高兴和应科院共同进行的策略合作项目取得美满成果，推出‘DataHOUSE AR 千里眼’远程维护服务。”中信国际电讯 CPC 行政总裁李炳智说，“这个合作项目为我们一系列的托管服务加入强大元素，大大提升客户体验，颠覆了整个行业的操作和维护服务流程。

‘DataHOUSE AR 千里眼’远程维护服务是我们利用 AR 智能操作和维护技术应用于数据中心的场景，而这也只是第一步，我们期望可以集合更多创新思维，开拓更多崭新应用场景，为客户带来更多、更新、更好的体验。”

“应科院与中信国际电讯 CPC 的策略合作，正展示了我们成功把新一代科技和实际的应用连结起来，为人类和社会带来无穷裨益；这次的科研成果更为香港企业带来全新智能的行业应用，及现场和前线服务的管理方案。”应科院行政总裁周宪本说，“我们的应用科技研究能有效提升中信国际电讯 CPC 的客户体验和工作效率，让企业的业务运作变得更灵活，特别在 2019 新冠肺炎疫情期间，其成效尤其显著，我们深感高兴。。作为创新和科技的桥梁，应科院将继续透过技术转移和商业化，创造经济效益和改善民生，构建更智能化和更安全的香港。”

在该合作项目中，应科院负责开发软件平台和根据不同场景量身打造相关方案，而中信国际电讯 CPC 则充分运用他们在处理多种不同场景和应用情况的商业案例经验，提供相关的信息和意见，使这个方案能应对不同行业的企业客户需要。这次共同研发的解决方案在服务交付、远程检视和沟通能力等各方面提供众多优势，当中包括：

### 智能服务交付 超越地域国界限制

负责现场服务的前线工程师以前要用大量的时间和精力，管理繁复的设备和程序，严重影响工作效率。借着此创新的可穿戴式 AR 技术，AR 千里眼服务现可大幅减省现场服务交付的时间与成本，显著提升服务能力。客户不仅能够更快解决问题，更能尽量减少停机时间和涉及的开支。

**1.) 尽在掌握 - AR 导向的系统安装、维护和故障排除：**凭着 AR 千里眼，前线工程师可以识别任何有指定二维码的设备，并查看从后台系统串流传送的实时讯息、故障排除记录、图像和已加密的数据。前线人员更可以利用 AR 智能眼镜来查看有清晰步骤的虚拟指南，甚至是立体的工作手册，而毋须为了在笔记本或实体工作手册查看数据而中断工作。

**2.) 一目了然 - 历年记录检视和分析：**利用预设程序（例如手势），现场工程师可以检视设备的历年记录（例如客户网络流量或云端处理器的使用状况），藉此加快数据分析和故障排除速度，减少停机时间和成本。

**3.) 紧密联系 - 与后勤支持人员无缝协作：**前线工程师过往通常以电邮或电话来联系后勤支持人员，难以具体描述故障实况。随着这个创新方案的推出，消除了距离和语言的障碍；后勤工程师现可透过 AR 控制面板看到前线工程师现场串流传送的实时影像，大大提升工作的速度和质量，而其效能强大的视像会议功能也能为工程师提供实时支持，促进全球操作和维护团队之间的场外协作。后勤工程师也可经由 3D AR 标签，向前线工程师发出清晰指引。

### 先进 AR 方案成为客户的千里眼

随着企业推动业务跨区域经营和不断迭加的业务需求，加上信息科技设备种类多、型号广、更新快，大大增加了企业日常信息科技运营和维护管理的困难和挑战。过去传统进行维护需要专业人员现场检修，透过现场查勘，了解故障问题所在，才可以提出检修方案。但专家数量有限，外判人员经验和水平参差，若遇上突发紧急状况导致运营和维护人员无法亲临现场，或该名工程师出差、身处偏远地区、休假或已被调至新岗位等情况，更有机会延误紧急检修工程，对企业运作造成高风险的影响。

尤其是在一些特殊情况下，例如在疫情持续期间，企业的信息科技人员难以亲赴数据中心管理所需设备。中信国际电讯 CPC 的 DataHOUSE AR 千里眼服务利用最先进的 AR 科技并配以 AR 智能眼镜，可供客户用作远程监控和协作。借助该解决方案，客户不仅可身处办事处或其他地点，透过 AR 控制面板来实时查看数据中心设备的实况，也能实时向中信国际电讯 CPC 的前线工程师发出指引，在不用置身数据中心的情况下，也能妥善解决设备问题。

“中信国际电讯 CPC 以不断创新为己任，致力提升客户体验。”中信国际电讯 CPC 首席信息及创新总裁邝伟基说：“我们计划进一步扩展 AR 千里眼服务，成为可以供不同行业客户使用的产品，并扩大可以支持的设备名单。随着我们努力不懈以提供更智能化的设备故障诊断方案，在 AR 眼镜中加入人工智能（AI）应用将是下一个发展里程。举个例子，当前线工程师透过 AR 智能眼镜查看出现问题的设备状况时，AR 智能眼镜上会显示导致问题的多个潜在原因，每个原因会根据它们引发问题的机会，而以百分率来评级。”

### 敢于挑战 勇于创新 提升智能至更高层次 颠覆传统运算规范

中信国际电讯 CPC 一直秉承“创新·不断”（Innovation Never Stops）的经营理念，而创新解决方案 AR 千里眼正是该公司在成都、广州及香港的数据科学家和研发专家共同努力的成果。除了开发糅合 AR 技术的解决方案，中信国际电讯 CPC 创新团队最近也获得殊荣，凸显其在数据科学和运算设计上的卓越水平。

中信国际电讯 CPC 的数据科技专才在阿里巴巴集团举办的“天池大数据竞赛”中，击败来自业内权威机构和顶尖大学的 900 多支参赛队伍，勇夺“智慧物流挑战赛一等奖”。胜出的中信国际电讯 CPC 参赛队伍协助网上餐饮配送平台“饿了么”优化点餐和外送服务，全面考虑合作食店的地理位置、准备食物所需时间、外卖车手送餐路线的交通状况、送餐地区的服务覆盖范围、点餐繁忙时段和客户等候时间等，利用更优良的算法，为“饿了么”的外卖车手提供最佳的送餐路线建议。

大会评判对于该参赛队伍的创新思维和算法计算结果大表赞赏，认为不仅能把食物最快送抵目的地，也能把客户等候时间缩至最短。展望未来，公司期望由该团队开发的算法将继续发扬光大，除了为从事各行各业的机构增添价值，也能在多方面惠及社会大众，例如优化交通流量或改善航机飞行路线等。

###

### 中信国际电讯 CPC 简介

中信国际电讯（信息技术）有限公司（“中信国际电讯 CPC”）是中信国际电讯集团有限公司的全资附属公司（香港交易所股份代号：1883），公司一直矢志透过先进技术及旗舰解决方案，包括 TrueCONNECT™ 专用网络服务、TrustCSI™ 信息安全解决方案、DataHOUSE™ 全球统一云数据中心解决方案及 SmartCLOUD™ 云端运算解决方案，为全球跨国企业提供可高度扩展的客制化方案，以满足他们特定的 ICT 需求。

中信国际电讯 CPC 的服务遍及全球，不论在东、西方地区均有在地优势，成为领先的“服务在地，连接全球”的信息技术方案伙伴，真正实践了“创新·不断”的服务理念。作为数码世界赋能者，公司致力推动数码化，在主要市场积极发展信息技术，将人工智能、增强现实、大数据，物联网和其他尖端新兴技术的强大潜力转化为企业客户的实际价值，持续为他们的业务发展带来更高的生产力、灵活性及成本效益，最终达致全球数码化。

作为香港首个获得 ISO 9001、14001、20000、27001 及 27017 ICT 服务相关认证的服务供货商之一，中信国际电讯 CPC 业务版图覆盖全球，包括部份亚洲、欧洲及美国高增长市场的地区；超过 140 个网络服务据点、18 个云服务中心、30 个以上的数据中心及 2 个全天候的安全运作中心，承诺给予客户最优质的服务。

请浏览 [www.citictel-cpc.com](http://www.citictel-cpc.com) 获取更多信息。

### 香港应用科技研究院简介

香港应用科技研究院（应科院）由香港特别行政区政府于 2000 年成立，其使命是透过应用科技研究，协助发展以科技为基础的产业，藉此提升香港科技产业的竞争力。应科院的研发策略主要应用于五大范畴，包括智慧城市、金融科技、智能制造、健康技术以及专用集成电路。

应科院的主要科技研发领域可归纳于五个技术部门，当中包括：人工智能及大数据、通讯技术、网络安全，密码及可信技术、集成电路及系统及物联网感测技术。

应科院致力研发应对产业、机构和社区需求的技术及培育科研人才，以创造经济效益和改善民生。至今，应科院已将 750 多项技术转移至业界，并同时于中国、美国等地拥有超过 850 项专利技术。

请浏览 [www.astri.org](http://www.astri.org) 获取更多信息。

#### 传媒查询：

Rowena Leung  
中信国际电讯 CPC  
(852) 2170 7536  
电邮：[rowena.leung@citictel-cpc.com](mailto:rowena.leung@citictel-cpc.com)

Barton Chui / Chloe Chan  
奥美公共关系  
(852) 9776 5647  
电邮：[barton.chu@ogilvy.com](mailto:barton.chu@ogilvy.com) /  
[chloe.chan@ogilvy.com](mailto:chloe.chan@ogilvy.com)

Jeanette Kwok  
香港应用科技研究院有限公司  
(852) 9103 0633  
电邮：[jeanettekwok@astri.org](mailto:jeanettekwok@astri.org)

请点击[连结](#)下载高清相片。

Photo 1:



(左) 中信国际电讯 **CPC** 行政总裁李炳智先生及应科院行政总裁周宪本先生宣布推出一项共同研发的增强现实 (AR) 解决方案——“DataHOUSE AR 千里眼”远程维护服务，颠覆前线工程师的操作和维护流程。

Photo 2:



（左起）中信国际电讯 **CPC** 首席信息及创新总裁邝伟基先生、中信国际电讯 **CPC** 行政总裁李炳智先生、香港应用科技研究院行政总裁周宪本先生、及香港应用科技研究院首席科技总监许志光博士拍照庆贺战略合作和使用增强现实技术的操作及维护方案成功。

Photo 3:



“DataHOUSE AR 千里眼”服务满足客户对托管服务不断增长的需求，以便管理数据中心日趋复杂和多元化的设备；并可让遍布全球的前线工程师在复杂的技术环境中，克服要应对多种语言和技能需求的挑战，采用更高效率和更具经济效益的方式，处理系统的安装和维护问题，提升客户的满意程度。