

網管人雜誌 2012年4月

多元產業西進

ISP搶攻台商網路新商機

文◎沈欣蓓

過去前進中國市場發展的台商，多由電子製造業大廠領軍，當電子製造業在當地駐廠經營時，其企業網路架構傾向據點少、頻寬高，承載的是核心系統如ERP、視訊等網路服務。

然而，隨著時間的推進，近年來逐漸開始出現如服務業、餐飲業、旅遊業、精品業、補教業甚至出版業等多元產業也隨之西進，這些產業的網路需求和特性與傳統電子製造業截然不同，成為網路服務業者的市場商機，同時也是一大挑戰。

網路服務品質與彈性成關鍵

香港商第一線台灣分公司總經理陳嘉儀表示，傳統電子製造業在陸設廠，主要佈署型態是在少數據點建立大型廠房，其網路專線的頻寬需求較高，而且多用來提供企業核心系統、網路電話以及視訊會議等協同作業應用，因此需要的網路特性是高流量、高穩定性以及高度備援能力的企業網路。

然而，隨著市場的發展、環境的改變以及時勢的推進，近幾

年來，越來越多電子製造業以外的產業也開始紛紛西進，陳嘉儀表示，從第一線的客戶群來觀察，包括像是食品業、零售業、醫美產業、旅遊業、教育業等等，都是較為積極西進的產業，「以食品業為例，生產線方面其實已西進多年，而現在則是擴大設置許多服務據點來銷售產品與服務消費者。」

陳嘉儀說，這些新的產業據點，對於網路應用的需求特性在於流量頻寬相對較小，大多用來提供POS結帳系統、監控安全等應用，因此對於網路服務供應商而言，無論是其所提供的網路頻寬或者是網路應用，與過去所接觸的客戶經驗截然不同，客戶著重的面向也會相當不一樣。

「服務品質和彈性是相當重要的條件之一，由於新型態西進產業的據點貼近消費市場，因此往往需要快速佈署以搶佔開店時間，而當市場反應不佳時，也需要能夠馬上移轉或撤下服務。」此外，陳嘉儀說，系統測試或佈建網路也必須在打烊時間才能進行。種種產業特性，都考驗著網路服務供應商的服務能力與品質。

異業結盟拓展市場機會

「相較於當地ISP業者，大多數台商剛到對岸發展時，仍對台灣或香港網路服務供應商較為熟悉且信任，再加上中國幅員廣大，服務團隊與客服窗口往往分散在各地，客戶時常反應在評估、報價、採購甚至是維修時，往往面臨不同的窗口與團隊，造成許多困擾與不便，這些都成為第一線在當地提供網路服務的優勢與商機。」陳嘉儀表示，第一線的香港商身份以及在台灣深耕許久的品牌形象，還有當地約兩百人左右的服務團隊，讓西進的台灣產業較願意採用第一線的網路服務，「不過，不可諱言的，面對新型態的產業以及當地市場，還是有很多需要摸索與學習的地方。」

除了提供穩定與彈性的服務品質以及單一窗口，陳嘉儀表示，第一線也積極開拓當地經銷體系以及發展異業結盟，從客戶需求角度思考，進而包裝可提供客戶更多協助的解決方案，她舉例：「像是最重要也最基本的POS系統，和POS系統供應商結盟合作並且共同深耕不同產業，

是較為理想的作法。」

另外如協助客戶規劃與建置軟體式視訊解決方案，也可提供客戶小型據點視訊服務。

「第一線所提供的Call Center服務，也是可作為先期切入市場的利器。」陳嘉儀解釋，採用Call Center服務的決策者通常是企業中的高階管理者，當客戶採用第一線的Call Center服務，便可建議客戶採用VPN網路服務，達到互相支援的效果。



▲香港商第一線台灣分公司總經理陳嘉儀表示，新形態西進產業的據點往往較貼近消費市場，因應極快速的變動性應用需求，服務品質和彈性便成為關鍵。