



ERP世界网(13-10-31)



## 文立：屹立于企业通信服务的“第一线”

时间：2013-10-31 12:26:57

来源：ERP世界网

关键词：文立 企业 通信服务

### 焦点资讯



文立：屹立于企业通信服务的“第一线”

（ERPWorld 报道）编者按：作为当下或踌躇满志，或蓄势待发的IT人士，如果有人问你“在互联网时代兴起的1999年，你在做什么？”，你该怎样回答？在那个激情燃烧的岁月，在这个让人或回忆或反思的问题面前，终于还是有人给了我们一个足以让人“羡慕嫉妒恨”的答案。他，就是文立，第一线集团

创始人兼行政总裁。

### 二十年的“网”情深

“自从93年我在日本上智大学参加交换生计划时，第一次接触到了互联网，就开始被她的精彩深深地吸引。这期间从LinkAGE Online到今天的第一线，是的，回想起来，我自己都有时不敢相信，时间已整整跨越了二十年。”有些时候是这样，当你把最初的兴趣逐渐变成了终身坚持的事业的时候，你的执着会帮你把时间的皱纹悄悄地抚平。从文立的回答中，你可以清楚地感觉到他对这个整整浸淫二十年的互联网行业表现出的那份挚诚和热爱。文立提到的LinkAGE Online，这个名字对于国内互联网用户可能还比较陌生，但在香港互联网界却是一个如雷贯耳的名字，LinkAGE Online在1998年被美国PSINet公司收购前，在香港商用上网市场拥有超过35%的市场占有率，是当时香港最大的互联网服务供应商(ISP)。



1998年到1999年间，文立看到了中港台之间企业在网络通信方面“互联互通”的需求，许多跨国企业需要实现总部和分支机构之间的连接。因此，1999年，文立开始创办他的第二家提供互联网业务的公司——第一线集团，开始为两岸三地提供MPLS VPN服务。

### **MPLS VPN，第一线集团的核心竞争力！**

“我们在MPLS VPN服务领域，经过10年时间的经验沉淀，积累了丰富的服务经验。我们最初仅为香港、台湾、和大陆东南沿海服务，逐步扩展，目前MPLS VPN的业务收入占第一线集团总体业务的70%。”说起MPLS VPN(企业虚拟专用网络)，文立便如数家珍。的确，MPLS VPN业务一直以来都是第一线集团的核心业务，按文立的话说“这个地位不是我们公司管理层赋予的，是市场给的”。第一线集团官方公布的2012年财务数据中，第一线集团整体收入较2011年同比增长40%，其中MPLS VPN业务收入同比增长35%，Salvatore Ferragamo、Hugo Boss、法雷奥、戴德梁行、土耳其航空、香格里拉酒店、Keller & Heckman、Mainfreight、樱花卫厨、台湾水泥、Clarks、费列罗、F5 Networks、维他奶等一长串另世人耳熟能详的名字在这一年被同时列进了第一线集团的客户名单。

众所周知，如果企业的核心业务能依托核心竞争力形成一种对内串联支持、对外排他的技术壁垒，那么就能在纷繁复杂的市场中保持应有的竞争优势。如果把第一线集团比喻成一棵大树，以第一线集团的MPLS骨干网服务为代表的核心竞争力就是树干，ONE VPN系列产品作为公司的核心业务便是这棵大树顺其自然、理所当然的果实。“互联网IT行业，从来不缺乏技术概念，我们不是单纯的技术公司，我们更看重客户对我们服务做出的评价。而要把服务做好，需要足够的经验积累和必要的投资，这有这样，我们才能培育出足够多足够大的果实，才能逐步实现多元化的经营策略，做强做大我们的第一线品牌。”

### **第一线MPLS VPN业务的商业价值与远景**

“我们的客户大多具有跨地域经营的特点，分支机构分布较为广泛，平时的工作业务数据相互交换非常频繁，当然每次传输的数据量也许不是很大，但是即使这样，分支访问总部的网络延时情况非常普遍，特别是在办公高峰流量大时经常丢包。无论在分支还是总部的员工，如果想立即登陆ERP系统，经常会遭遇断线或速度奇慢的情况。不夸张地说，点击一个操作也许会等上1分多钟才能完成。在这样网络情况下，不但严重影响了员工工作效率，也影响了工作人员的工作情绪。”没错，丢包对TCP/IP协议的效率影响非常大，即使是10M的公网线路，当丢包率达到1%时，实际可用带宽是0.2M以下，对用户来说，网速已经慢到难以忍受的地步。对于企业用户来讲，企业已经为公网线路支付了巨大的费用，但是因为丢包等问题，应有的带宽得不到保证，投资收益非常低。因此基于技术层面，我们有理由相信文立对现阶段国内MPLS VPN应用需求的分析是客观的。

但是作为一个公司的核心业务，仅有现阶段的客观需求是不够的，应该有足够的理由证明他的市场前景和可持续性。我们知道，MPLS VPN技术尽管在欧美国家应用已经非常普遍，甚至在港台地区市场也正趋于饱和，但文立对国内的MPLS VPN市场发展却始终非常看好。“我认可IDC对大中华区VPN市场2013年内增长26%~27%发展的预测，而国内市场的增速很有可能趋近40%，第一线集团在国内市场的发展有着广阔的空间。”

既然如此，中国内地的MPLS VPN市场会不会在短期内出现“红海相应”；抑或在不久的将来，继欧美和港台地区后，中国内地的市场需求也终究趋向饱和。对此，文立也有着自己独到的看法。“从两方面讲，我个人认为中国国内的MPLS VPN是有理由更加乐观一点的。首先，我们所在的行业准确地说是技术型服务业，不是简单的靠降低价格就可以取悦客户的，一定要靠有技术含量的服务，以及足够多的服务经验，否则不足以在市场上立稳脚的；其次，从宏观方面讲，中国经济大环境是良好的，就中国而言，未来若干年内，我相信中国的经济都不会出现负增长，在中国经济“软着陆”的背景下，中国内地会有更多中小型企业蓬勃发展，跨地区经营的企业会层出不穷，我们这个行业所面对的市场空间是与时俱进，是不断在扩展的。此外原有客户的需求也是不断扩展和升级，因此我们的未来是可以期待的！”

大多时候，数字会说话。在文立的带领下，现在的第一线集团服务覆盖亚太地区700多个城市，拥有超过10000个MPLS VPN网络连接据点，托管客户设备达8600多台，服务广泛覆盖中国内地、香港、台湾、新加坡以及越南。在未来的两年，第一线集团预计投资升级骨干网络，目标是在中国大陆再设14个Pops机房据点，从而使得在亚洲的据点数达到51个。



(图1为第一线集团MPLS VPN业务网络)



“第一线的MPLS VPN业务市场占有率在2010年的时候是30%，我对我们的三年计划很有信心，我们将力争在2014年成为MPLS VPN市场的NO.1。”文立如是说。

### 联络中心外包，第一线集团的下一个CASH COW!

企业是环境中的企业，一个优秀的企业应该不断审视自身的优势和行业的发展前景，及时对其核心业务进行必要的调整和扩张，以期实现企业的平稳、高效、快速增长。第一线集团依托固有的MPLS VPN技术架构，积极拓展IDC数据中心、统一通信、联络中心外包以及信息安全业务，力图为客户提供更完善的全方位通信服务。特别是联络中心外包服务，在2012年第一线集团公布的财务数据中，外包联络中心业务是第一线集团收入增长幅度最强劲的业务，环比增长40%。客观上这与市场环境的变化息息相关，随着金融、电商行业近几年在国内的快速发展，越来越多的企业采用服务外包方式应对快速发展所随之带来的服务品质、人工成本(包括招聘、培训和其他因素相关的边际成本)等压力。

联络中心外包，一直以来都很难摆脱人力密集型的粗放形象，甚至一段时间以前，随着国内用工成本的不断提高，在CRM业界有一种江河日下的趋势。可是就在最近2到3年时间里，文立却悄悄加大公司在联络中心外包领域的投资力度。“是的，联络中心确实跟人力有很大关联，这也是联络中心整个行业面临的问题，但是我们看到国家的城市化策略已经初见成效，二线城市的人力资源与一线城市差距越来越小，因此我们现在已开始着手把联络中心建设在拿到二线城市去做，现在正是布局的好机会。”联络中心

“从趋势上看，国家政策在鼓励高端现代服务行业发展的同时，也开始通过法规政策去规范行业，因此越来越多的企业需要利用技术手段，比如录音，监控整个服务过程，不断改善服务品质。其次，从目前我们的几个核心客户的所处行业看，金融保险、电商行业，很多都是跨地域服务，客户来自全国各地，销售与客户也未必都有机会需要见面，因此联络中心服务是很有效的手段。另外在物流和餐饮行业，随着智能手机、移动互联网的迅猛发展，我们注意到消费者消费习惯也随即改变，电话不再是客户的唯一选项。基于此，第一线尝试创建了第一线多渠道营销平台。不仅可提供传统的电话联络中心服务，更提供网站及手机应用订单服务。这也是有行业内在的需求。”



(图2为第一线集团联络中心外包服务架构)



这就是我们今天故事的主角——文立及他背后的第一线集团。用个当下流行的叫法，文立当属标准的“70后”，在我们羡慕他今天拥有的成就的同时，在与他的言谈话语中同样捕捉到了一个合格的企业家所共有的审时度势的战略眼光，以及二十年如一日，把自己最初的个人兴趣和创业激情，一点点融化在为之耕耘的事业中的执着精神。我们有理由相信，在文立的带领下，第一线集团凭借丰富的跨地区运营管理经验、高性价比的核心竞争力，定能成为企业互联网通信服务领域的“第一线”品牌，为客户创造崭新的策略价值，降低IT运维成本，提升企业运营效率。