

三網融合 建置製造業雲端網路

製造業在面臨競爭者與日俱增，歐美經濟前景不明，而大陸又將從世界工廠轉變成世界市場，如何因應全球局勢變化，已成為台灣製造業的重點課題。對此，第一線集團業務副總王寶麟認為，就成本而言，製造業必須要減少資本支出與營運支出；就業務而言，必須要增加營運項目，並拓展中國內需市場；就趨勢而言，則要考慮環保製造與綠色工廠的新要求。

企業三網融合服務 提升企業營運效能

針對製造業雲端運算需求，第一線以**ONE VPN**、雲端專屬寄存、客服中心委外(呼叫中心)三大服務項目為主要訴求。首先是企業用**ONE VPN**網路服務。因為台商生產工廠都在大陸，而**ERP**系統伺服器設在台灣居多，在大陸的生產設備

必須要透過網路才能將資料即時傳送到**ERP**系統當中，由業務人員進行有效管理。由於兩岸網路連線品質不穩定的情況時有所聞，網路監控安全問題又經常發生，使得**ERP**系統運作上容易發生異常。

王寶麟強調，第一線所提供的**ONE VPN**服務，是高效率且有備援機制的**MPLS VPN**服務，可確保資料庫連線系統快速與穩定，避開大陸封網限制，並能提供免費網路電話使用，減少不必要的話費支出。由於第一線的頻寬管理功能相當完善，客戶甚至能透過**ONE VPN**線路來建立視訊會議系統，解決兩岸三地開會及差旅問題。



雲端專屬寄存服務 打造高速雲端服務網路

由於製造業大多是以伺服器在機房集中運作模式為主，為了降低製造業伺服器購置、維運與管理的負擔，第一線推出以基礎設施即服務(**Infrastructure As A Service ; IaaS**)的雲端專屬寄存服務(**Cloud Dedicated Hosting ; CDH**)。也就是網路底層是由第一線所建置，伺服器硬體與儲存裝置採用**Dell**的設備，搭配上**VMware**所提供的虛擬伺服器環境；客戶只需要跟第一線租用虛擬伺服器空間與頻寬，便能利用第一線高速雲端網路，串起兩岸三地生產設備的**ERP**資料，並且可依照客戶需求，決定所租用的虛擬主機是在台北、香港還是北京。由於網路環境相當複雜，而客戶需求也大不相同，因此在**CDH**增值服務上的種類也相當多，包括虛擬防火牆、雲端資料安全服務(**Cloud Data Safe ; CDS**)、**Internet Plus(IP Tunnel)**服務、代理伺服器(**Proxy**)、**SSL VPN**服務等，都可依照客戶需求進行租用。

其中讓客戶最喜歡的就是雲端資料安全服務，除了可利用第一線網路頻寬進行應用程式資料庫異地備份之外，更能針對**Windows**系統進行備份與回復，可減少企業備份系統的設備購置成本支出，又能讓資料備份水準符合國際規範要求。王寶麟認為**CDH**擁有低成本優勢與高生產力效益，這對於優化企業**IT**經費擁有很大幫助。在低成本優勢方面，不需啟用硬體設備購置支出，因為包括電腦機房、**IT**設備(路由器、交換器、伺服器)都是採用租賃方式。在高生產力效益方面，則是包括設備啟用時間短(需要時再租用，**3**天內便可上線)，停止服務風險低(第一線以**IDC**標準進行服務)，系統升級速度快(第一線負擔設備升級購置費用)等。

客服中心委外服務 搶攻大陸零售市場

因應許多製造業轉型投資大陸零售內銷市場的業務需求，第一線推出客服中心委外(呼叫中心)服務，也就是利用第一線高達**1,300**名客服人員的人力，依照客戶業務特性，提供零售業所需的售後服務與業務開發服務，並針對零售業**ICT**需求推出**ONE VPN Retail**系統，可與網路電話、行動電話、呼叫中心、數據中心、系統監測報告做整合，作為台商在拓展零售通路的資通訊服務夥伴。

王寶麟表示，由於客服人員訓練精良，標準流程處理也符合國際水準，並且在上海、北京、廣州擁有四個客服委外中心，因此第一線所提供的客服中心委外服務，不僅獲得大陸知名連鎖量販店的客服業務，包括知名連鎖餐飲店、知名語言教育單位也都是第一線呼叫中心的客戶。相信台商若有大陸零售業的客戶服務需求，第一線的客服中心委外服務會是相當不錯的選擇。