

## 開拓服務業藍海新商機

# 第一線協助台商搶進大陸

根據中國大陸國家統計局&國務院於2011年3月所公佈的資料顯示，近5年來中國大陸GDP平均成長率高達11.2%，遠高於同期全球3.5%的水準，在2010年時甚至已超越日本，達到40兆人民幣的規模，成為僅次於美國的世界第二大經濟體。

**預**計在未來的5年，面對世界性經濟不景氣的處境，中國大陸的GDP年成長率仍可維持7%，到2015年可望達到56兆人民幣。而這其中由服務業所貢獻的產值，也會由原先僅約佔全部GDP 40%的比例，大幅提高至50-60%。也因此最近有不少台灣服務業者紛紛進軍中國大陸各級城市開設經營據點，以便及早搶佔此一潛力無窮的市場商機。

### 服務業與製造業 網路需求大不同

長期在大中華地區提供ICT服務領域的第一線集團，其創辦人暨行政總裁文立表示：「過去公司所服務的客戶主要以製造業者為主，不過隨著中國大陸經濟結構與發展情勢的轉變，我們在近3年所新增的客戶產業類型，從事餐飲、零售、百貨、保險、電子商務...等服務業者所佔的比重已逐年增加。」不過與傳統製造業相比，服務業者對於網路的需求有很大的不

同。文立說：「製造業的廠房會集中分佈在幾個地點，因此ICT業者只要提供少許的連線即可提供服務，但對服務業者來說，為了要達到其快速貼近消費市場的目標，常需要在短時間內，大量於全中國大陸廣大範圍建立起成千上百個服務單位，如果這些全部都是以專線甚至一點對多點的方式進行網路佈建，其所耗費成本絕非一般公司所能負擔。」

另一方面，以往佈局兩岸三地的製造業者，其分散於台灣與大陸各地的生產廠房、銷售服務據點、營運研發辦公室，彼此之間在進行網路連線時，其多半是用於執行ERP、SCM、CRM、視訊會議、網路電話...等會產生高負載流量的企業應用系統，因此所需要的網路頻寬往往要很大，才能夠滿足該公司在日常作業層面的需求。「而服務業各營業據點與製造業者相比，其規模較小，網路使用人數也往往不高，其用途常是以POS、安全監控為主。」文立說：「這表示業者只

需要1-2MB的網路頻寬即可進行作業。」因此為了服務此一以往較少接觸VPN架構的客戶族群，第一線也集中其資源，花費許多時間進行服務業市場的切入及經營模式的調整，以打造其所需要的完整解決方案。

### 台灣、香港服務"就感心" 搶贏中國當地大型電信業

舉例來說，由於中國大陸的市場規模太大、成長速度太快，因此以傳統實體展店在各大城市佈局的速度往往難以跟上市場發展腳步，為此有許多餐飲、零售、百貨業者開始轉向採用虛擬通路及網路店舖的模式進行展店，並透過網路、電話進行商品的銷售。「第一線的零售業VPN方案即可協助業者處理這些網路客戶、接單及後續派工銷售的程序。」文立說，以麥當勞、吉野家、85度C...等業者的運作方式為例，即是由第一線的客服中心接受消費者所下的商品訂單，再由該公司透過網路，將資訊派送至最適

當的零售據點處理。「根據業者的經驗，此一由第一線所提供的加值營運模式，已協助其提高在大陸地區20%的業績成長率。」

但這也表示業者所選擇的ICT合作供應商，在服務品質及合作彈性…各方面都需要具備一定程度的水準，才有能力支援企業提供此一便捷的服務。對此文立認為：「由於港台的電信及網路市場競爭環境即十分激烈，就一般的情況來說，來自台灣或香港的ICT業者，對於客戶所提供的服務內容、價格、彈性及品質，通常會比大陸當地業者更佳。」舉例來說，為了在不妨礙其營業的狀況下，協助其解決網路設備、網路安全及企業應用程式…等項目的安裝、設定問題，第一線配合該業者需求，於晚上10點之後才進行處理。「對於大陸當地業者來說，由於其公司規模太大，是不可能會站在個別客戶的立場，提

供這種彈性、貼心且細緻化的服務。」

除此之外，網路服務的覆蓋率則是另一個問題，「由於中國大陸電信網路發展起步較慢，再加上南北方分屬兩方不同電信業者主導，面對跨省、跨不同電信供應商的整合皆是企業客戶棘手要的問題。」而第一線因為是香港公司，本身具有固網中立性，因此除了可跨境、跨國際提供服務之外，目前在中國大陸境內並已擁有高達37個機房，遍佈各省一線城市，服務覆蓋率極高。文立表示，建議在選擇ICT供應商時，具備有較高品質的服務彈性與較為廣大的覆蓋範圍，對於有意深入中國大陸內地市場的餐飲、零售、百貨、保險、電子商務…等服務業領域的業者來說，是重要的考量之外，更是ICT服務的保證。

## 選擇彈性擴充的 網路架構服務

不過雖然各分析師對於中國大陸服務業市場發展前景普遍看好，但對於不少海外公司來說，中國大陸的市場仍然充滿著許多不確定的投資及資安風險。文立建議：「為了減少初期投資的成本，降低失敗的機率，公司或許可考慮租用像第一線所提供的IaaS服務-雲端專屬寄存CDH，待日後營運模式穩定之後，再評估是否要再進行擴充。」此外像一些公司的重要敏感性資料，也可透過像第一線這樣的ICT服務業者，以遠端跨境連線作業的方式將之置於境外，或直接交由其進行管理。「我們在運作模式、流程保密、資料保密…等安全機制及作業準則層面均有多年的實務經驗，本身同時也通過ISO 20000、ISO 12000的驗證，足可確保客戶資料安全無虞。」

## 只要你願意 人生還是充滿很多的機會

由澳門特別行政長官崔世安親自頒發獎座及獎狀的「2011年世界傑出青年華商」，第一線集團創辦人暨行政總裁文立很榮幸能獲選成為全球8位得獎人之一。他表示，這不僅是其個人的殊榮，更是對第一線集團的在營運模式、經營實力及服務水準…等方面的極大肯定。

文立說：「與其他華人地區電信業者相比，我們雖然只是小企業，但經過11年的努力及三起三落的經驗，依然仍可在大中華區電信網路業界取得相當不錯的成果。」身為6年級生且白手起家的他相信，此次獲獎能給予兩岸三地年輕人，在面對此波歐美經濟動盪而中國大陸服務業市場快速成長的契機中進行創業的勇氣及相當大的鼓勵及示範性作用。因為，「只要你願意開始行動，人生還是充滿很多的機會。」文立這麼表示。



香港商第一線集團創辦人暨行政總裁文立