

SARS 啓示錄 — IT 奇兵，拯救企業

作者：盧哲群先生 中聯系統控股有限公司行政總裁 及 香港玉山科技協會理事

前言

嚴重急性呼吸系統綜合症(SARS)爆發後，相繼在全球二十多個國家造成人命的損失，在經濟與各行業方面亦造成莫大的衝擊。其中受到影響最深的行業，包括旅遊、航空、餐飲娛樂與零售業等。

由於該疫症具有高傳染性，各個機構與企業必須作出應變措施，以防止疫症傳播。這些措施包括禁止員工公幹飛行到受感染地區；因為實施家居隔離而需要作出人員的調配，分散員工的上班時間與地點等等，務期盡量減低對於業務的影響。許多會議、約會、面談、演講等一切商務或非商務活動都得延後或者取消。受波及影響的層面，既深且廣。

筆者執筆期間，適逢香港剛剛獲得世界衛生組織自疫區名單上除名，興奮之餘，作為 IT 服務供應商，我們不禁要再三反思，這次突發變故帶來的教訓與特別啓示。

IT 幫助企業安全度過 SARS 危機

雖然 SARS 導致許多企業收入蒙受損失，然而，這次事件不啻是一個警鐘，當頭棒喝的警醒企業正視和檢討過去在危機處理方面的疏忽與不足，提醒他們需要加強危機意識。與此同時，亦彰顯出 IT 在 SARS 危機中扮演舉足輕重的角色。

IT 在這次對抗 SARS 戰役中，淋漓盡緻發揮功力，為企業救駕，度過危機。有些企業，慶幸養兵千日，用在一朝；也有些企業，臨陣磨槍，應變過關。總括來說，IT 威力無邊，端視企業是否善於應用。以下略舉一些方案，印證 IT 在 SARS 危機中，如何幫助企業維持運作。

電子溝通工具

利用電子科技與網上技術，例如電子短訊、電郵、網絡電話(VoIP)、移動辦公裝置、可視電話及虛擬專用網絡(VPN)可使員工在其辦公室以外的地點工作，與公司保持緊密聯繫，同時，可接駁總公司的數據中心，安全讀取公司的資料。此外，一些透過網絡、視訊與電話的電子會議設備系統大行其道，需求量激增。根據全球排名第一的網上視訊會議供應商 WebEx 剛發表的第一季度業績，收入激增百分之四十二。這個市場正在高速增長，據美國 ForwardConcept 公司統計：

全球視訊設備市場規模已經達到 36.4 億美元。中國業內專家預計，在中國的可視電話用戶，市場規模可望達到 40 億人民幣。

網上交易

SARS 的出現，直接影響到供應鏈以及服務行業的運作。因此，網上交易亦成為順理成章的應變手段。以銀行為例，根據 TowerGroup 報導，自 SARS 爆發之後，香港的網上銀行滲透率由原來的 8% 大幅增加到 40%。在亞洲主要市場，由於超過 50% 的交通因為 SARS 受到影響，以致許多客戶都透過互聯網進行金融產品與服務方面的交易。

業務持續計劃— 未雨綢繆 防範未然

SARS 一疫爆發後，使得更多企業體驗到業務持續計劃的重要性與逼切性。愈來愈多企業意識到擁有一套完善的業務持續計劃，對於業務的生存息息相關，並確保危機事故出現期間，企業仍得以繼續保持運作。

國際研究公司 IDC 去年預計，後援復原服務市場由 2001 年的 30 億美元，以每年 6.9% 增長，2006 年將達 42 億美元。而更廣義的業務持續市場，包括軟件、硬體例如高可用性電腦和儲存網絡等，IDC 預計每年將錄得更高增長率 12.9%，由 2001 年之 299 億美元激增至 2006 年之 549 億美元。

一套完善的業務持續計劃，首先要做好風險評估。在 IT 的層面而言，主要牽涉到兩方面：在危機來臨時，企業如何妥善保存公司的數據與資料；在危機結束後，企業如何能夠盡快恢復運作。災難復原計劃是業務持續計劃的重要一環，可助企業做好後備支援，應付變故。

災難復原計劃

由於資訊科技發達，企業遇到災難後恢復業務的窗口時間已經由數年前的 48 小時縮短至 24 小時。最近美國聯儲局發表的白皮書指出金融機構應該將災難復原計劃擺在優先位置，並應致力將業務在災難結束後的 2 小時內恢復運作。

一般而言，災難復原中心的基建設施，包括伺服器、儲存裝置與解決方案、網絡設備與複製數據工具等作為後備支援。

讓我和你們分享中聯集團為客戶提供的災難復原服務。

中聯的災難復原服務

中聯集團在港澳與東南亞，都設有為客戶提供有關建立災難復原中心的一站式服務，包括諮詢、供應設備、解決方案、實施與培訓服務。其中儲存系統是災難復

原中心的重要角色，也是近來 IT 行業的熱門話題。在選擇儲存系統時，必須考慮可靠性、速度、擴展性及有效性，同時能夠實現災難復原系統並且易於管理。

整個業務持續計劃需要人力、財力和時間的投資。一個業務持續計劃的成功，不在於如何發展，而在於如何維護。技術人員應該定期檢驗復原中心之系統，確保正常運行。除了硬體設施就位外，還要確保員工接受適當訓練與演習，以應付突如其來的變故。而任何企業，不論是大型或中小型，都應該認知，這個計劃的設立與實施，除了保護企業本身，更是對社會負責的一種承諾。

值得一提的是中聯集團乃香港玉山科技協會的公司會員。

SARS 危機，彰顯了 IT 在危機處理中所扮演的關鍵角色，企業更進一步肯定它的不可或缺重要性。同時，讓我們 IT 從業人員重新思考我們的使命，我們要如何利用 IT 的威力(power)，為企業提供解決方案與高增值服務，想客戶所想，急客戶所急，充分滿足客戶的需求，達到雙贏目的。

如對本文有任何疑問，或欲聯絡作者盧哲群理事，請與香港玉山科技協會秘書處聯絡 (電話：+852-2758-6276 / 電郵：secretariat@montejadehongkong.com)，或瀏覽本會網址 www.montejadehongkong.com。

~ 完 ~