

IT: 從服務增值到利潤增長

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

IT 是發揮企業價值的鑰匙

現代的企業主管人員都認識到 IT 是對企業的有用工具。沒有了 IT，很多企業根本無法競爭。市場的變化莫測及 IT 的急速發展，造成企業對 IT 的實用價值非常關注。要如何利用 IT 去幫助企業賺取盈利，那就要看企業主管人對 IT 的策略性應用有多高明而定了。

IT 作為一套解決方案

當然，如同其他的科技項目一樣，IT 本身通常是無甚實質價值可言的。IT 的價值在於它的有效應用在企業的運作上。好的 IT 項目應該是一個集成的商業解決方案，並能為業務的綜合提升及客戶的服務增值作出貢獻。

今天的企業是越來越關注 IT 能否為業務增值 – 或者說，是創造盈利更為貼切。Information Week 對 225 位企業總裁、財務總監及資訊總管的調查顯示，公司總裁往往以一個 IT 項目能否為公司增值來作為對該項目的批准與否的主要考慮因素。這樣的做法是無可厚非的。

IT 的價值 – 賺取盈利，贏取客戶

面對市場的快速變化及激烈競爭，企業有迫切需要去增強其靈活性及適應能力。但是，若單靠一般的簡化程序，或購置電腦硬件，甚或設置網絡系統；而從不考慮到這些 IT 項目的相容性及它們是否可能為公司所提供的服務增值，往往是造成這種投資回報率低的原因。

因此，每當考慮一個 IT 項目，我們應該抱著「服務顧客為目的，IT 為解決方案」的原則，務求以 IT 創造價值及增加利潤。

IBM 就是一個很好的例子。從 94 年起，IBM 一共投資了 48 億美元在 IT 上，以改進公司的業務。據 IBM 表示，業務的自動化及集成，使它的客戶滿意程度猛升了 5.5 分。服務速率加快了 75%，銷售週期縮短了一半。此外，互聯網科技的有效應用大大擴展了 IBM 與顧客的接觸：平均在一年內有三億七千萬人次瀏覽 IBM 的網站。具體一點來說，IBM 已從它的 IT 投資中獲得了超過 145 億美元的回報，可見 IT 給予 IBM 的實質價值有多高！

IBM 的成功例子強而有力的證明了 IT 的有效應用是能創造實際的商業價值及可觀的回報。因此，有競爭力的企業都會借助 IT 去創造財富，為服務增值，以及在市場上成功致勝。

利用 IT 專家的服務

一間公司的內部資源是有限的。因此，單靠公司本身能力去執行 IT 項目有時會顯得不合經濟效益，甚至是不明智的做法。難怪連 IBM 也外包它的 IT 項目。照

IBM 的說法，這樣做能讓她更能夠專注在策略性事務上，其結果是更有效的業務程序及節省開支。有遠見的企業主管或許能從中得到啟示。

個案 – IT 帶動中國大陸的銀行業

再以中國大陸的銀行業作為例子。隨著中國大陸加入 WTO，其銀行業面對市場的強大外來競爭是顯而易見的。中國大陸的銀行再也不能墨守成規，它們必須改進業務，為客戶服務增值，迎接未來的挑戰。

競爭加速

大略看來，以下三個戰略性考慮因素對中國大陸銀行業如何能乘風破浪，迎接挑戰尤關重要：

1. 基礎設施 – 強而有效的基礎建設，是一個健全的銀行體系所不能或缺的。
2. 集成管理 – 現代的企業管理得借助 IT 的集成效益，才能對市場變化作出有效對策。中國大陸的銀行業更不能例外。
3. 創新蛻變 – 中國大陸的銀行界需要改變過時的作風及經營方法，創新改良，蛻變提升。

IT 推動中國大陸銀行業的時代已來臨

中國大陸的銀行界對外來的競爭是抱著積極的態度來面對的。除了有遠見、策略、人才與資源，中國大陸的銀行還必須明智的運用 IT 來協助它們拓展業務，加強競爭力。總括來說，IT 可以在三方面為中國大陸銀行業作出貢獻：

1. 企業管理軟件解決方案
 - 隨著高功能的企業管理軟件的使用，IT 的價值就越發顯現在其作為全面解決方案的功能上，這使得 IT 應用不再只是一種工具，而是提升到一種服務的層面上。
 - 跨越 IT 採購時代，進一步把 IT 服務供應商納入銀行的內部價值鏈以獲得最大的增值利益。
2. 網上銀行，流動電話銀行，呼叫中心——登場
 - 市場趨勢，尤其是上網及流動電話費用的逐步減低，有力的促使這類新一代的銀行服務在中國大陸快速成長。
 - 自動提款系統、網上銀行、流動電話銀行以及呼叫中心等，全將成為未來中國大陸銀行的服務供應的重要渠道。
3. 電子商務銀行
 - 有強大客戶基礎的銀行電子商務應用方案應該是大有作為的，這包括客戶數據儲存庫及客戶關係管理軟件及解決方案等。

中聯集團在中國大陸的銀行客戶的一些成功案例或許有助於了解 IT 如何能為銀行增長提升:

中國建設銀行寧波分行 – 綜合櫃面業務系統

寧波建行採用了由中聯所開發的銀行核心業務系統VisionBanking Core，來實現資料集中，融多種業務應用於一體的綜合櫃面操作。這套系統採用以客戶為中心的管理及服務方式、銀行業務產品化。寧波建行表示系統方便該行今後業務的擴充，不僅實現了對原有櫃面業務系統的改造，並且改善管理模式和業務流程；這套系統使寧波建行的競爭優勢大大提高。

浙江省農聯社 – 綜合業務資訊系統

在綜合業務網路建設之前，浙江農聯社的業務資訊自動化落後。採用了中聯的銀行應用方案之後，浙江農聯社擁有了功能齊全的現代商業銀行綜合業務系統，並為將來的電子商務解決方案預留了充足的介面。綜合系統的建立，不僅提高了他們的工作效率，還大量增加新的服務品種。其客戶現在可以透過全省 4000 個營運網點處理銀行事務。

陽江市農村信用社 – 綜合業務系統全方案

為了增進競爭力，陽江農信社採用了中聯提供的全面一體化解決方案，將其全市的服務點之營運系統聯網。陽江農信社表示，他們的優勢是網點眾多，更能發揮自身的優勢，為客戶提供最佳與最方便的服務。

IT: 從創造價值到利潤增長—外包服務事半功倍

總括來說，有遠見的企業都務求利用 IT 去達到綜合業務的提升，以及為客戶提供增值服務。為達到這目標，企業主管人員需要注意以下幾點:

- 實例證明，公司業務通過 IT 的綜合集成，以及應用能為服務增值的網絡科技，確實能為公司擴展銷售，增加利潤。
- IT 作為一個理想的綜合服務平臺，不只能夠將公司的產品及服務資訊傳達給顧客，更能直接提供方便、快速的服務給客戶。
- 通過對業務流程、各類應用軟件及系統的綜合集成，可使公司的內部價值鏈充分發揮其為客戶服務的功能。
- 成功的企業要借 IT 來改進業務，可通過外包來達到事半功倍的效果。好的 IT 服務供應商是現代企業創造價值，增加利潤的理想合作夥伴。

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。