

# 逆市投資 ICT 增競爭力

從商，固然最考眼光，也就是高瞻遠矚、審度時勢；並且要當機立斷，作出正確投資，然後蓄勢待發，俟時機成熟，進一步壯大業務。

經濟欣欣向榮，固然皆大歡喜。到了業務放緩，不妨自我檢討，做做身體檢查；審視流程是否暢順、系統已否過時、顧客滿意度如何提高，並且積極考慮引入新系統，改善營運效率和競爭力。

系統專案選在經濟蓬勃的時候上馬，實際上不一定是最佳時機。筆者曾負責配置不少企業系統，耗資數以億元計，發現落實系統成敗，涉及不少因素，技術不一定是關鍵，原來時機才是舉足輕重。例如在經濟暢旺時，不單止人才難求，內部忙於招聘，莫說是檢討流程，即使業務計劃也不來及思考。可是系統上馬，涉及改革業務流程，除了精闢的系統分析、準確評估業務轉變風險之外，還得內部各方配合，同心同德，適應新系統的運作，但此時員工正忙於接生意，碰上流程轉變，難免忙中有錯，風險機會因而大增。

## 善用不同經濟時機

從另一個角度來看，在經濟放緩之下，各方面成本下跌，大家有充裕時間去評估業務流程風險，員工心理上也較易接受轉變，這樣反而更加具備成功上馬條件。

目前，如果企業沒有網絡和電腦，恐怕難以經營。現代企業無不以為，資訊和通訊科技兩者結合，也就是「ICT」（Information and Computer Technology）早成提高競爭力的核心工具，不單影響日常營運、客戶滿意度，甚至可導致業務癱瘓。

多年以來，本港商業寬頻需求從未隨經濟周期回落，足見企業愈來愈依賴網絡經營業務，提供優質服務。

ICT 早已從一項經營成本，

演變成盈利掛鉤投資項目。企業精簡架構，提高營運效益，幾乎也無 ICT 不成事。

筆者以為，企業處於低潮，更應多查找不足，未雨綢繆，例如金融業可在法規遵從（Compliance）上多走一步，透過對話錄音確保服務質素，避免出現爭拗，及早留住客戶，尤勝於亡羊補牢。ICT 作為一項策略性投資，在先進國家其實亦早有迹可尋。

## ICT 關乎長遠發展

金融海嘯下，經合發展組織國家（OECD）私人企業的 ICT 投資，跌幅遠比其他投資為低。從英國國家統計辦公室（Office of National Statistics, ONS）公布就可見一斑，英國統計企業投資分類仔細，資本投資賬分類，甚至獨立計算私人部門 ICT 開支。2008 年最後一季，英國私人部門投資 IT 總金額，不單未隨其他投資大跌，整體金額更創新高。數據看似反常，卻正反映西方國家，ICT 已成業務核心功能。

最近，研究機構 Gartner 亦獲得相似結論。Gartner 估計國際企業 ICT 投資的跌幅普遍較其他為低。預測全球 2009 年，除了硬件投資普遍下跌，軟件、ICT 服務和電訊開支仍然錄得上升，反映 ICT 作為策略性投資作用。

本港企業各項投資無可避免隨經濟而收縮。令人擔心的是，若不計後果削減 ICT 投資，影響長期競爭力，無法捕捉經濟復甦機遇，可能得不償失，實在應三思後行。

經濟放緩，減省成本固無可厚非。筆者所強調，乃必須權衡輕重、釐定優先，不應掉以輕心，多從長遠考慮問題。從 ICT 投資趨勢，多少可窺見企業識見，也能洞悉一地的經濟前途。

周鼎文

香港通訊業聯會之行政成員



ICT 已成為一項策略性投資，先進國家對之尤其重視。