



第一線集團榮膺 T-Systems 亞太區零故障供應商大獎

憑完善方案及服務為客戶打造網絡上的堅固後盾

01

電訊網絡服務供應商的首要任務，就是為客戶提供穩定與可靠的方案，若能夠在突發事件中快速應對，即時構建出相應的服務平台，更能證明供應商的非凡實力。今年在新冠疫情下，不少企業的營運都受到嚴重影響，非常依賴網絡服務供應商的協助，而第一線集團 (DYXnet Group) 正好在此關鍵時刻彰顯自身的實力。最近，集團憑藉提供安全、穩定和全方位網路服務的卓越表現，榮獲其客戶 T-Systems 頒發 2019 年度亞太區零故障供應商大獎，成為亞太區的得獎者。對此，集團國際業務部副總裁黎志培 (Jeff) 及服務管理部副總裁黃世剛 (Ricky) 均異口同聲表示，獲此殊榮是對集團服務的認同，也令員工的付出有了正面回報。

T-Systems 屬德國電信 (Deutsche Telekom) 旗下子公司，一直致力推廣零故障文化，並於 2011 年起開始推行品質保證計劃，目標是透過減少企業停機時間從而實現業務連續性。T-Systems 的零故障供應商大獎是業界首屈一指的獎項，旨在表揚供應商的出色表現及其對品質的保證和客戶滿意度的承諾。

事實上，第一線與 T-Systems 合作超過十年，為其提供穩定的網絡傳輸、營運及監控等。Ricky 指出，T-

Systems 的客戶群覆蓋層面廣泛，包括不同的專業行業如製造業、航空業等，故對網絡系統要求極高，第一線能夠協助 T-Systems 在內地網絡營運及服務達到落地標準，是獲獎的最大原因。

半小時內解決危機

要獲得 T-Systems 零故障供應商大獎，必須達到一定標準，當中包括危機處理、供應鏈管理及維修保養等。

「零故障計劃主要強調要有系統週期改善 (life cycle improvement)；供應

鏈管理及維修保養上要透明度高；當中最重要是，一旦 T-Systems 的客戶發生了問題，第一線集團必須在 30 分鐘內作出處理，並即時解決問題。」Ricky 透露，今次在新冠疫情下，完全反映出第一線的優勢，即使過往在沒有危機的情況下，集團也會定時進行突擊測試，以提升自身應對危機的處理能力。

第一線與 T-Systems 十多年來並肩合作，為其客戶提供世界級的 ICT 服務。無論售前、技術支援以及售後服務，均提供完善及具品質保證的解決方案。而



亞太區零故障供應商大獎亦反映了可靠的網絡服務供應商是企業數位轉型的成功基礎。

因地制宜的服務

第一線擁有大中華三地逾 20 年企業網絡服務的豐富經驗，以及與國際級電信營運商的良好合作關係，致力提升客戶的營運效率和滿意度。第一線為客戶提供多元化的服務組合，除了優質的企業級網絡服務外，還提供多種雲端解決方案，包括數據中心、視訊會議和備份方案等。

Jeff 補充，除了穩定與可靠的服務外，也不能忽略地區性的問題，在國內亦需要配合政府法規，提供合乎標準的方案，而第一線所提供給 T-Systems 的方案，均達到中國及國際的標準。「目前中國電信業服務需具有彈性以配合客戶的不同需求。因此，我們會有專門團隊負責與營運商及中國政府相關檢測部門緊密接觸，確保集團的服務及營運完全符合法規及其他標準，即使遇上突變，也可以快速應對。」另外，在剛過去的《雙十一》，也有客戶要求我們特意安排團隊監察其網絡營運，以防出現事故及能即時提供回應及解決方案。針對以上情況，第一線在內地數個大城市都有專

業團隊及工程師駐守，務求令客戶放心，此舉亦突顯集團的角色 – 與客戶共同締造雙贏的可靠夥伴。」

構建優秀雲端系統

今年對全球企業來說，都面對著相同的問題：營運受阻。要如何協助客戶維持業務進度是第一線的重大考量。「我們在今年二月與 ZOOM 達成合作，成為其首家專注服務香港市場的官方經銷商，所以當疫情開始時，我們便能立即推出不同的方案，更讓客戶免費使用 3 個月，共渡時艱，也特別推出適合教育界的方案。除了具備高清視頻、協作及聊天系統等的 Zoom Meeting，我們最

近亦積極推廣 Zoom Rooms 方案，為客戶提供視頻會議室功能。除了今年突如其來的新冠疫情外，Ricky 認為另一個挑戰，是不少企業愈來愈依賴雲端平台，更把財務資料、ERP 等放置在雲端，故網絡設備成為一個重要橋樑，也顯出網絡供應商的重要性，以保障業務 "Always on"。

第一線已計劃明年繼續投放資源在雲端業務上，亦會開拓 ZOOM 的台灣市場。團隊亦已開始在服務應用層面上測試 5G，期望 5G 技術融合網絡服務為客戶帶來更大的價值。【1】



- 01 第一線集團國際業務部副總裁黎志培及服務管理部副總裁黃世剛
- 02 第一線特別在香港 office 設立 Zoom Rooms，讓客戶親身體驗如何簡化會議室部署和管理
- 03 德國電信 (Deutsche Telekom) 旗下子公司 T-Systems 頒發 2019 年度亞太區零故障供應商大獎予第一線集團
- 04 獲客戶 T-Systems 頒發獎項是對集團產品及服務的認同

