

易利信電信專業服務 — 協助系統業者增強核心競爭力

電信業的發展越來越關注於用戶體驗的提升。通信技術日新月異，網路問題已不再是阻礙系統業者提供服務的主要障礙。但現在，系統業者必需投入更多的精力進行用戶行為研究、開發並快速推出各項新服務，以提高營運效益，更經濟有效率地管理網路，用各種方式創造營收。

但網路建設、維護、管理的需求有增無減，因此系統業者急需將網路、技術等方面的工作負擔轉移，才能集中精力營造核心競爭力。此時，網路設備服務供應商在技術方面的優勢就顯得格外重要，他們將能為系統業者擔負更多的網路規劃、營運維護、諮詢支援、成本控制等“非主業”的重大責任。

作為世界上首屈一指的電信設備製造商，易利信有著敏銳的嗅覺，對市場發展始終有著最準確的判斷，如今在電信專業服務領域的建樹讓業界刮目相看。是什麼原因讓易利信能將電信專業服務打造成為三大核心業務之一？又是怎樣的力量支持易利信電信專業服務的高品質成效？透過易利信大中華區副總裁李學修的專訪，我們將能了解其中的關鍵所在。

端到端領先技術實力 造就領先專業服務

從早期生產電話機、電話交換機發展至今日，易利信的業務已遍佈全球 140 多個國家，是全球領先的端到端全面通信解決方案提供商。一直以來百年老店為人們稱道的似乎總是其先進的技術和高品質的產品。李學修表示，專業的電信服務是目前飽和市場中最被看好的領域之一，易利信於多年前就已經注意到了這一點。

易利信大中華區副總裁李學修表示，電信專業服務從一開始就與設備銷售密不可分，因為伴隨設備銷售，同樣也需要規劃、安裝及建設等服務。系統業者需要耗費精力鎖定於業務拓展及客戶維繫，因此而作為技術支援者的易利信，應該要為系統業者擔負更多的技術重任。

事實上，技術和服務是相輔相承的。對技術的全面把握和理解，使易利信在提供服務時得心應手，隨時能夠察覺客戶的技術需求並促進技術的演進。實際的例子像是，香港數碼通沃達豐是大中華地區第一家推出 HSDPA 商用網路的系統業者，而易利信提供了最高度的支援，由網路規劃、設備挑選、工程執行到營運維護，易利信為提供了全程專業服務。之後，更隨著用戶要求的升級，易利信又協助數碼通進行了全面優化升級工作，將覆蓋全香港的網路提速到 3.6 Mbps，使

該公司成為當時全球速度最快的 HSDPA 全覆蓋網路，真正實現行動寬頻的特性。

打破傳統 新型服務迎合發展需求

系統業者網路規模與技術發展，使得網路需求越來越龐。要解決這些問題，就必須由早期規劃諮詢、中期建設和後期維護升級等各個環節入手，打破傳統建立新型的合作關係，提供不同的專業服務。舉例來說，商業諮詢是易利信新型專業服務中較為獨特的部分。與傳統的諮詢公司相比，易利信擁有技術獨立性與同步性的特色。公司不僅擁有自己的先進技術，而且還擁有在不同技術領域的深入諮詢顧問。同時，易利信的諮詢服務還始終與通信技術的演進保持同步，為全球 200 多個系統業者提供服務的經驗，造就了易利信對技術和產品的深入了解，以及對服務市場的獨到眼光。

李學修表示，除了商業諮詢以外，易利信所提供的系統整合、備料管理等服務都非常具吸引力，同時也獲得客戶的高度評價。他舉例說明，德國 T-Mobile 擁有數千萬用戶，龐大數量的 GSM 基地台投入運作已長達十餘年之久，其中半數以上的基礎設施，由於供應商已完全退出市場而無法得到支援升級，例如 EDGE 之類的新服務，也不能對功耗進行最佳化。而易利信就在這項 Turn-key 合約中扮演了總承包商的角色，擔負專案相關全部責任，促使這項龐大複雜的升級專案得以順利完成，強力證明易利信提供高整合網路部署服務的實力。

全球資源 本地落實

易利信在全球各地擁有眾多的研發機構、服務團隊，這種全球化的資源賦予了易利信電信專業服務更大的優勢。易利信目前在全球建立起「全球網路支援系統」，所支援網路服務用戶超過 10 億，因此在經驗累積上具備很大優勢。如何將這種全球資源和經驗運用到本地的實際專案中，李學修認為一定要在當地建立起強大的組織，這樣才能調配全球資源與經驗，以即時直接向客戶提供服務。易利信目前在全球範圍內擁有 24,000 多名服務工程師，而合作夥伴的工程師則達到了 16,000 名。

法國 Orange 技術指導部培訓經理 Christophe Thibault 在談到易利信方案的成功優勢時指出：「我們之所以選擇易利信，是因為它能提供一流專家並以當地語言提供專業化的培訓服務。」Orange 專案的成功，彰顯了易利信全球資源統籌安排，提供量身訂制服務的優勢，以及提供跨廠商系統的相關培訓強大實力。

在過去的 20 年中，易利信為 140 多個國家的 275 位元客戶，提供了 Turn-key 解決方案。每年，易利信在多廠商和多技術環境中，為系統業者、企業、國家安全及公共安全機構，提供超過 1,000 個系統整合服務項目。在業務網路領域，易

利信整合了 25 個業務提供平台、350 多項短訊解決方案、50 多個商用行動電視解決方案、超過 60 個 ADC 解決方案、以及 70 多個行動定位系統。

易利信認為專業服務的確是越來越重要的戰略領域，是企業獲利的重要途徑之一。易利信希望能夠在提供優秀網路解決方案的同時，為客戶帶來最好的服務，並且透過最好的服務帶動網路解決方案的發展。

易利信希望自己能成為最重要的整合業者，使自己成為系統業者與眾多廠商之間的溝通介面，透過易利信的篩選與整合，以最簡單有效的方式為系統業者服務，避免系統業者面對許多技術供應者的複雜局面，從而與系統業者成為真正的策略合作夥伴。