**資訊系統究竟是企業營運成本的黑洞，還是企業發展的利器?**

在已開發國家與部分開發中國家，專業管理服務(Managed Service)在企業間已盛行許久，企業組織強調核心競爭力，專注深耕其專業領域，把非公司本業擅長的專業領域委由合作夥伴代為管理，例如：資訊、財會、法務、設計、廣告等領域，在效率至上的管理風格中，減少維持自己不在行的組織單位，影響整體生產理。讓公司每個人更專注在自身的專業領域裡，不要被其他事物分心。就像羅胖跨年演講「時間的朋友」中所講的，「時間是最昂貴的資源，更是兵家必爭之地」，公司及員工的時間更是如此。因此**管理服務供應商Managed Service Provider (以下稱為MSP)** 成為企業降低成本與強化競爭力的當紅炸子雞。

許多台灣企業主有很大一部分把所有事情攬在自己身上做，導致投入的成本非常高，效益卻無法看到。就筆者近年來觀察，「**資訊基礎架構 (IT Infrastructure)**」是當中問題最嚴重的一環，普遍中小企業仍然為此傷透腦筋，常見問題有以下幾個：

**1.兼職人員：**非資訊專業的員工兼著做，消耗本業產能、影響工作表現，更因非專業反而投入更多試誤成本，影響全體工作效率，甚至員工離職，痛失英才，賠了夫人又折兵。

**2.陽春的電腦維護合約：**維修工作室或傳統系統整合商提供被動維修，或是靠推銷軟硬體來應付問題，不在乎企業真正商業需求。

**3.亂買資訊產品：**以為東西買了就可解決問題，卻忽略買東西才花錢的開始，後續的運用、管理才是關鍵，許多廠商東西賣了就拍拍屁股走人。說穿了，企業需要的是服務，不是買個東西擺著自然就會好。

**4.不懂運用IT：**無法讓IT成為公司的助力，IT本該是公司的動力引擎，透過科技賦予員工更多產能。實際卻因IT問題造成公司成本提高或損失。

與公司專業領域相關的則是行業相關的應用系統，如ERP、POS、MES等等項目，以一百人以內的中小企業為例，資訊人員應該要負責ERP規劃維運、報表、內部流程優化等核心工作，這些內容必須掌握於企業手上。

然而機房、伺服器、網路、電腦軟硬體、雲端等資訊基礎架構，其實是和公司的專業領域(Domain Knowhow)無直接相關，但發生問題又會造成營運損失。基礎架構維運又仰賴大量資訊專業與經驗。結果資訊人員卻常被卡在基礎架構的日常庶務中，抽不出時間進行更有價值的工作，技術也無法提升，企業也感受不到資訊人員的價值，形成惡性循環。

過去認為導入管理服務供應商(MSP)是大型企業才花得起的服務，然而善用MSP的中小企業反而發展得更加迅速。導入MSP服務到底有甚麼好處？

**1.節省成本：**MSP可以協助企業將錢花在刀口上以及降低各種錯誤投入的風險。多半MSP提供固定的費率，因此在預算規劃上更加精確。

**2.不用擔心資訊人員流動：**MSP與公司簽訂服務合約，企業不需要擔心因為人員流動所導致的問題與成本。

**3.讓員工專注本業：**資訊相關問題都由MSP幫統一處理好，員工也不需要分神處理資訊問題，每個人專務於自身的專業，也不用被繁瑣的資訊問題影響工作效率。

**4.降低採購支出：**MSP透過設計適合的流程與使用情境，減少購買軟硬體，專注於解決公司的需求，優化公司的工作環境，有效提升整體產能。

**5.資訊安全規劃：**MSP可以協助公司做好初步的資訊安全規畫，普遍中小企業都疏於資安防範，導致事件發生後付出慘痛代價。其實一個初步的安全規畫就可以規避80%以上的災難。

**6.協助公司事業發展：**MSP除了提供管理服務，亦提供顧問服務。為客戶消化新科技，建議適合的方案為公司的產品或服務提升價值， 例如組織擴張、海外拓點、新系統導入等，都能借助MSP的專業經驗快速的投入與部署共同達成目標。

使用MSP所提供的專業服務在國外行之有年，百人以上的企業只需要一位資訊人員，10-100人的企業甚至完全沒有資訊人員編制，整個資訊環境(電腦、網路、伺服器、雲端平台)委由專業團隊管理，除了讓經驗豐富的專家快速解決日常問題，更能針對公司商業需求規劃相應的環境，幫助公司達成商業目標，更能全方位的在資訊安全、數位轉型方面為公司提早佈局，讓企業不會被新科技淘汰，有效運用資訊服務提升員工的生產力，其實是對預算、資源有限的中小企業來說最好的選擇，畢竟每一分錢都要花在刀口上，把所有會干擾員工的問題都委由專業團隊處理。

自由系統總經理俞伯翰提到：「這幾年中小企業主也逐漸了解到MSP對自身業務的重要性，也看到開始跨出了第一步。自由系統在這方面已經累積十年以上的經驗，服務橫跨包括生技業、服務業、顧問業、零售業、科技業、食品業、製造業等各產業。清楚了解企業在資訊環境上所遭遇的資源分配、試誤成本、資訊落差等痛點。企業開始瞭解到，是應該買服務來解決問題或滿足需求，因為買產品仍舊解決不了問題。且能夠提供單一窗口的服務，才是客戶期望的樣貌。企業只需要面對單一MSP而不需要自行面對各家的資訊廠商」

中小企業在研究開發以及市場運營已投注大部分心力及資源，卻常常為各種資訊問題所苦，由於人力資源限制，缺乏有條理的規劃，這時可以借重MSP的專業與經驗，為公司由上到下進行整體優化，等於擁有一個資訊部門，遇到問題不再耗時傷神，有效提升員工生產力，並降低營運成本。期望台灣企業能夠用對方法，專注本業、相信專業，讓台灣品牌於全球市場上站在相同的起跑點跟別人競爭。

取自：《商業周刊》之財經，趨勢報導2017.12.05