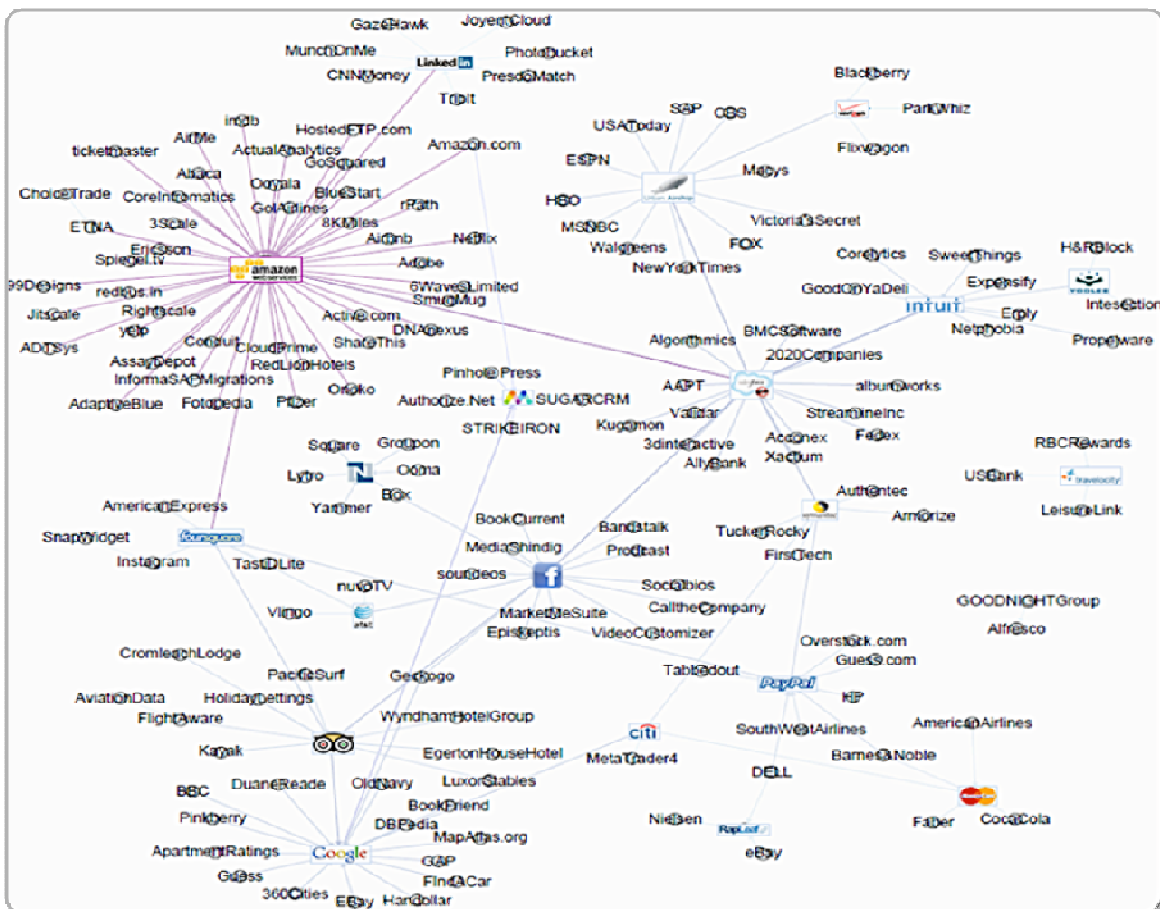


## 雲報專欄：企業服務系統的雲端化

技術專家委員會委員

IBM 智慧生活前瞻研究中心總監張鴻洋

雲端技術正不斷將 IT 的應用推向一個費用更低廉、功能更強大的資料中心模式。同樣的，創新服務轉型也將會讓現行的服務產業轉變成一個市場反應更迅速、業務規模更可擴充、服務消費率更高的生態市場型態。以產業最佳實踐的例子來說，Mohawk 這家紙業公司為自己和其他的零售商、採購商、製造商建立了一個管道多元又層層交織的業務生態圈。Mohawk 透過亞馬遜網路書店 (Amazon) 在短短兩週之內就獲得了營收。Mohawk 堪稱為將線上業務營運外包給像亞馬遜網路書店這種創新服務轉型公司以及其他線上公司與實體公司的經典範例，如下圖表達現存的網上生態系統的應用實例。





相對而言，類似 Amazon 服務型企業正運用生態系統在創新轉型方面持續發酵，在雲端、手機、社交的世界裡，我們可以見到企業在提供服務 API（資訊交換介面）給夥伴生態系統以達到高度成長。我們觀察到最有效率的公司正不斷在開發企業服務與廠商合作，加值型服務廠商透過 APIs 建立起資料轉用，社群整合以滿足顧客，從而擴張業務，Expedia 這家提供線上旅遊仲介的公司目前會員數超過 1 萬名以上，收入達 15 億台幣、亞馬遜網路書店 (Amazon) 有 40% 的銷售額來自使用他們 APIs 的外部賣家、而提供線上 CRM（客戶關係管理服務）平台服務的 Salesforce.com，光是非 CRM 的服務量就佔了新興業務的 40%、至於 eBay，則是上看 100 億台幣以上的線上廠商交易量。

這樣的業務模式已成為谷歌 (Google)、臉書 (facebook)、亞馬遜網路書店 (Amazon) 的業務核心，而且越來越多企業紛紛開始仿效。國際研究暨顧問機構 Gartner 預測財星雜誌 (Fortune) 前 1000 大公司裡，將會有 75% 以上的公司開創某種形式的 API 以帶來創新業務轉型。AT&T 通訊公司已經藉由 API 的生態加值服務而坐收 45 億台幣。Gartner 甚至預測：創新加值服務轉型目前每天都有 800 億台幣以上的營收，而到了 2020 年，創新服務轉型的企業服務 API 類型將達 30 萬種以上。

對於業務洽談來說，以雲端 API 創新服務轉型所代表的意義是什麼？尤其，對於台灣大多數的本土中小企業生態圈來說，他們要如何因應這樣的潮流？以醫療雲、健康雲、照護雲的需求而言，照護提供者如何透過服務 APIs 尋求與互補性服務者合作，譬如疾病風險分析者，遠端照護的 device 服務者，居家 VIP 照護者等等。以傳遞服務的業者來說，如何運用服務型 API 在創新業務轉型、服務整合、資安、個人隱私保護上與其他服務廠商合作，著重在持續創新、不斷提供服務、靈活行銷，透過雲端 API，快速整合實體服務。

我們認為基礎雲端平台還不足以讓生態系統服務整合容易使用、有彈性，或有良好管理。目前中華電信的 CHT-IBM 智慧創新雲平台，提供 APIs 給多住戶、客戶管理、APP 資料交換、及 Amazon-like 虛擬化，正是在此方面跨出的一大步。

