



## 雲報專欄：品質意識是雲端服務關鍵

### —盛敏成/資策會處長，技術專家委員會委員

在雲端服務的商業模式，所有的產出都是以服務的形式呈現在使用者的面前。這樣的商業模式所需的品質意識，與傳統的軟、硬體產業的商業模式相較下，所形成的品質意識是有所不同的。

協會是台灣軟、硬體產業一起向雲端服務產業邁進的整合平台。為了促成更多的合作典範，個人嘗試以所瞭解的商業模式及品質觀念的差異做粗淺的分析。

國內的硬體業雖有品牌、代工之分，但均對產品品質負有完全的責任。品牌必然是如此，而代工業者在強大的客戶品管系統下，所擔負的責任也不遑多讓。所以硬體產業在為了與國際接軌的情形下，已全然接受了「品質為先」的宿命與觀念，並承受了全程的責任。

傳統的軟體產業，尤其是 B2B 模式下，則只是部份責任，本質乃起因於，軟體或資訊系統除了規劃、建置以外，還有許多的工作是在維運與持續改善的工作上。所以企業內部的 IT Team 通常承受或分擔了部份軟體的品質責任，也就是說，Dev. 與 Ops. 皆需為最終的產出承擔責任。如此一來，軟體產業對品質的觀念與意識也與硬體業者有所不同。

而由於無法接觸到最終的服務產出，軟體業者是無法對其品質有真正的掌握，這樣的情形在國內這個競爭激烈的環境下，更是如此：





如此一來，則軟體產業是無法在一個正常的錯誤回饋系統運作下，來提升其品質意識。

然而，在雲端服務的商業模式下，服務透過網路呈現給使用者，其品質則是軟體開發與系統維運的整合表現，再加上多元需求的滿足與不可中斷的特性，使得提供雲端服務的業者在開發、維運(Dev.、Ops.)的流程整合上，做出許多改善。綜括而言，由於資訊服務的及時性與直接面對最終使用者的挑戰，使得雲端服務的品質要求，較傳統硬體業者與軟體業者有更高的門檻標準。

然而，國內許多業者都已在公司內部建有完善的資訊服務，也有制度化的 Dev.、Ops. 流程，同時也可見二、三家龍頭企業，由企業內部 CIO 領軍或協同進軍雲端服務市場。因而可見，如何結合相關能力，將軟體服務從開發、維運、乃至安全(Dev.、Ops.、Sec.)，以無縫、快速、彈性、高品質的型態推給使用者，才是進軍雲端服務應有的品質意識。

就像虛擬記憶體一樣的技術，雲端服務平台虛擬化硬體資源，並以軟體管理方式創造出局部優勢，為需要的服務與使用者提供超值的服務。其價值所在之處，就是以軟體管理因應多變需求之改變。要能成功運營，從設計、開發、管理、運營



各個層面，都需要更強化的品質意識，如 DFT(Design for Test) 等的注入與加持。

