

SWIPE 是香港知名的清潔劑品牌，銷售商威寶（香港）有限公司 SWIPE (HK) LTD. 是一家成長型的中小企業，一直積極使用創新科技加強競爭力，威寶 (SWIPE) 早於 2008 年已委託馬田電腦系統有限公司部署思科的統一通訊 (Unified Communications) 方案，將公司的電話系統升級為 IP 網絡形式運作，除了加快呼叫中心處理客戶和分銷商的查詢外，也節省了大量長途電話成本。



威寶（香港）有限公司總經理張天文。

隨著 2012 年威寶 (SWIPE) 著力發展中國華南市場，新辦事處將落戶廣州，目前廈門廠房已經正式投產，為滿足中港兩地緊密通訊的需求，加強廠房保安，威寶 (SWIPE) 再度委託馬田電腦系統有限公司架設第二階段的跨境統一通訊系統，為日後全面進入中國內銷市場做好準備。

Q: 商智謀略

A: 威寶（香港）有限公司總經理張天文

Q: 可否簡介貴公司最新的業務發展動向？

A: SWIPE 品牌過去是由一家美國食品公司擁有，在 2009 年，由於華爾街的金融分析員認為該公司應聚焦在食品業務，於是在 2010 年決定將非食品業務陸續出售，由於看好大中華區的清潔劑市場，威寶（香港）有限公司決定購買 SWIPE 在大中華區的商標及業務，並自行在廈門興建工廠生產。目前 SWIPE 品牌之下有 4 個產品系列，藍威寶是萬用清潔劑，紅威寶是用來洗碗碟，橙威寶是用來洗地板，白威寶是用來洗衣服，由於其超濃縮配方已經有 40 多年歷史，除了去污力強，更對人體安全無害，因此深受消費者歡迎。

Q: 據了解貴公司數年前已部署思科的統一通訊方案，面對全新的廈門工廠，通訊方面有甚麼新挑戰呢？

A: SWIPE 除了銷售自主品牌產品之外，也提供代工生產業務，目前工廠只用了 15% 的生產力，未來我們希望在華南區發展內銷品牌，將工廠產能再向上推。雖然清潔劑市場競爭一向激烈，大部分對手都是跨國公司，但我們在香港的業務仍然按年增長 5%，由於我們很早已進入市場，目前的市場佔有率達全港 20%。

由於同事以銷售人員為主，經常要到外地工作，溝通都是以長途電話為主，早在幾年前，香港總部已全面使用思科的統一通訊方案，將傳統的模擬電話系統改為 IP 電話運作，除了可以將中港兩地網絡融合起來，更節省了大量長途電話費用，估計每年為公司節省數萬元。為配合廠房發展，加上目前國內廠房以租賃為主，在考慮日後有機會遷廠，與及國內網絡工程人員質素良莠不齊，最後我們決定通過網絡基建將新廠房與香港總部連結，以及委託馬田電腦系統有限公司提供顧問諮詢服務，將思科的統一通訊協作方案與思科網絡交換器、路由器、視像監控鏡頭、安全方案妥善整合。在部署之後，同事之間可以更自由地交談，溝通也更頻密了！此外，透過網絡架構的改善，配合統一通訊方案的呼叫中心功能，也加快了前線人員與客戶和代理之間的電話解答效率。

Q: 國內廠房升級網絡架構，預計甚麼時候投資可以回本？

A: 這次網絡升級工程成本約為數十萬元，國內使用四條電話線，香港則使用 T1 連線，兩地以虛擬專用網 (VPN) 串連一起。公司管理層認為有關投資回報合理，因為國內網絡升級可以方便香港管理層與內地廠長、行政、會計和物流部同事進行溝通，以往國內的通訊環境較差，曾有國內的同事表示，發一封電郵到海外總公司需要半天時間，有時對方甚至大半天後仍未能收取；若郵件內含附件，時間更會長至一天。若郵件附件大於 3MB，更有可能反彈回頭，所以網絡架構的升級對兩地之間最大改善是通訊效率。升級後，現在即使體積大的電郵對方也能即時收取。

另外，國內廠房面積達七萬呎，部署了 20 多支監控鏡頭進行安全檢查，也方便了管理人員即時在智能手機或平板電腦觀看廠房運作。而且監控鏡頭支援移動偵測，在下班後提高廠房的安全性，一旦廠房晚間有陌生人進入，國內同事手機會即時收到訊息，所以網絡架構升級也間接幫助廠房的保安。



張天文認為使用思科統一通訊有助加強香港總部與廈門廠房同事的通訊協作。

隨著越來越多公司銷售人員使用智能手機和平板電腦使用公司 ERP 系統，利用流動裝置處理工作變得更容易逼切，選擇思科另一個原因是它提供了一個全面的自帶設備 (BYOD) 管理方案，方便為這類裝置接入公司網絡時進行規管。

後記

未來，公司也考慮擴展思科統一通訊方案在廣州新增設的辦事處，方便前線銷售人員和分支辦事處的同事進行溝通。