

關貿第 3 期電子報

Topic Story- LG 化學

台灣的經濟成長，主要來自透過頻繁的進出口貿易所創造，在頻繁的進出口貿易背後，相對衍生出各種繁雜的報關或是會計文書作業，常常耗去企業大量的人力與時間，LG 化學使用關貿網路所開發的「貨主查詢服務」，大幅減少了文書往來的人力與時間，在分秒必爭的企業競爭當中，為自己創造了更多競爭優勢。貨主查詢服務自 2002 年上線以來廣受好評，為提供更好的服務品質，2006 年啟用操作更簡便的 WEB 版本，希望讓企業輕鬆、準確的掌握貨品通關狀況，俾利後續作業之安排，進而增加作業的速度與效率。

除了縮短後端文書作業的處理時間，貨主查詢系統另外幾項重要的服務，也是獲得青睞的原因。包括第一，「防止冒用優良廠商查對系統服務」，提供進出口廠商即時掌握通關線上有無其申報進出口案件及海空運放行通知、錯單或應補辦事項、稅費繳納證等並避免遭不肖廠商冒用公司名義辦理貨物進出口通關，偷漏關稅或逃避管制；第二，「報單調閱服務」，提供 5105(進口報單)/5203(出口報單)/5301(轉運申請書)/5135(簡易進口報單)/5205(簡易出口報單)給予進出口廠商，預覽、列印下載服務；第三，「客製化加值服務」，依進出口廠商需求提供專屬網頁，報(稅)單加值，並排程及定時以約定格式傳送給需求者。每種功能都能徹底提升報關相關業務的效率與準確性。

LG 化學是南韓大企業集團 LG 轄下的重要一員，今年初正式宣佈，LG 化學在台投資的台灣樂金化學子公司，預計斥資 27 億新台幣，在經濟部加工出口區中港園區設立偏光板組裝工廠，並已獲加工出口區事業申設審查小組審查通過，將陸續動工興建，並趕在 8 月中全面量產。藉由 LG 化學赴台設廠，台灣因此成為全球最重要的偏光板生產重鎮。

在備受重視的 TFT-LCD 面板產業中，偏光板是重要的關鍵零組件。一片薄如墊板的偏光板，可以讓影像更清晰鮮明，同時，利用偏光板過濾直線震動的光源特性，並利用分子排列的水平線，重新調整吸收光線的方向，可以消除乾澀、不清楚及刺眼的光線。

這幾年，隨著中、小尺寸面板後段產能外移至中國，在台灣以生產偏光板為主的 LG 化學，出貨的對象，除了台灣島內的面板廠之外，也逐漸包括到中國設廠的台灣廠商，以及 LG 與飛利浦合資成立的 LG Philips 面板廠。在面板產業蓬勃發展，以及陸續有產能外移的趨勢下，LG 化學在台灣生產的偏光板，有越來越多出口報關的需求，也因此，希望建立起更有效率的作業模式而選擇了關貿網路的貨主

查詢系統。

「現在出口的報單量，已經足足比兩年前多了一倍，」LG化學管理部經理陳泰山一語道破選擇關貿網路的原因。過去，報關以及會計作業，主要依賴人力，在每次月初結算時，得要透過人力，去資料庫中，將出口資料一筆一筆整理出來，再交由會計部逐筆核對，若數目金額不正確，還要花更多時間去找問題出在哪裡？這樣的作業模式，在過去「量小價高」時期，還能應付，但這兩年產業環境的轉變，出口的數量與頻率都增加，原本的人力作業模式，就顯得十分吃力。如今，LG所使用的業主系統上線後，就大幅降低了這些彼此往返的人力與時間，陳泰山經理分析，現在出貨以空運為主，而且隨著產業變化劇烈，客戶的急單比較多，在爭取時效的前提下，訂單數量增加，但單筆訂單的金額變小，若仍投過人力作業，光文書作業就要耗費更多的時間。自從系統上線之後，可以直接從資料庫整理出進出關資料，不管是十筆或是一百筆，都可在同一個步驟內完成，直接就能將資料整理出來交給會計部，如此最大的好處，第一是節省過往等待資料的時間，第二則是降低了資料人為疏漏、錯誤的風險，讓出貨的後端作業，隨著產業競爭速度加快，也跟著加速起來。

「選擇關貿的系統，主要是看上它持續經營增值服務的部份，」陳泰山經理指出。早在加入LG化學之前，陳泰山經理就已經在其他企業集團的總管理處服務，長期使用關貿的系統，對於關貿持續針對客戶需要所做的系統增值服務印象深刻，因此，轉換跑道之後，當本身工作需要，自然就再度想到關貿網路。

陳泰山經理另外也分享了使用關貿網路的系統之後的小故事。根據他指出，在使用關貿的系統之後，由於方便與精準的特性，已經成為平常處理業務的重要幫手，因此，他也以客戶的身分，要求使用的報關行，得要與關貿的系統連線與同步，方便資訊的傳輸不會中斷。

在競爭激烈的國際貿易中，效率就是從平常的細節中一點一點累積起來的。

Press Release-第廿五屆亞太電子商務聯盟於新加坡召開會議

亞洲九國通關網路公司，攜手推動區域貿易無紙化

亞太電子商務聯盟第25屆聯盟高峰會會議於2007年4月25-26日於新加坡召開。

亞太電子商務聯盟於2000年7月成立，是一個為亞洲跨國電子商務提供安全可

靠的資訊科技平台，其目的為提昇全球貿易及運籌效率。目前亞太電子商務聯盟成員包含台灣關貿網路公司、香港貿易通、新加坡勁升邏輯公司、韓國貿易網路 KINET、中國大陸中國國際電子商務中心、日本 TEDI Club、馬來西亞 Dagang Net、澳門 TEDMEV 及泰國 CAT Telecom。

2007 年為亞太電子商務聯盟成立第 7 週年。亞太電子商務聯盟現任主席暨 Dagang Net 執行長 Amiruddin Abdul Azia 表示：「研究報告指出一般策略聯盟的平均壽命不超過七年，亞太電子商務聯盟不僅僅證明歷史有可能錯誤，我更有信心亞太電子商務聯盟會一直持續到未來。

Amiruddin 先生相信擁有團結精神、互助合作、互相分享、以及最重要的共同目標及視野為亞太電子商務聯盟長期成功的秘訣。他同時指出另一要素是成員政府強而有力的支援。

「同時，對於以貿易為主軸以及有興趣成為亞太電子商務聯盟成員的國家，我確信有其他經濟上吸引他們的要素。或許甚至有亞洲以外的國家參與，屆時我們將考慮更改我們聯盟的名字」Amiruddin 先生表示。

新加坡海關總署署長 Teo Eng Cheng 先生擔任高峰會議歡迎晚宴的貴賓。

Teo Eng Cheng 先生表示對於新加坡總貿易量的成長以及成功的與世界多個國家訂定自由貿易協定感到非常興奮。他指出 2006 年第四季新加坡總貿易量成長了 3%，為新幣 205 億。

亞太電子商務聯盟其中一位成員，新加坡勁升邏輯公司將在未來十年間發展、經營及推動新加坡政府 TradeXchange® 平台。TradeXchange® 平台是新加坡第一個以 Public Private Partnership 模式推動的資訊科技計劃，同時也是國家貿易建設上一個不可或缺的部份。

這個名為 TradeXchange® 的貿易平台強調中立、公平及安全，它同時可提昇商業機構不論是在新加坡國內甚至是與國外交換訊息時的效率及速度。另外，Teo Eng Cheng 先生自信的表示亞太電子商務聯盟將扮演領導提昇世界貿易效率的主要角色。

第廿六屆亞太電子商務聯盟高峰會會議將於 2007 年 7 月於馬來西亞召開。

New Service-通路門市資訊交換系統 (通路門市 EIP) 服務

EIP (企業資訊入口網站)，是進入一個企業的資訊系統、流程作業的瀏灠窗口，可以將各種正式、非正式的資訊，全部整合成為個人易於使用的環境。最主要的功能目的是透過此系統管道，將正確的資訊、在適當的時機、傳達給需要該資訊的人。

由於現今連鎖通路分店越開越多，加上橫跨不同區域的經營模式，使得通路總部對於門市營運及人員管理不易、即時訊息溝通亦感不便，門市與總公司需要耗費許多成本進行開會／文件往來，分店員工流動也頻繁，知識累積不易。

因此，關貿將 EIP 三分類中 (B2E Portal、B2B Portal、B2C Portal) B2E Portal 延伸，為流通零售業者開發了『通路門市資訊交換系統 (通路門市 EIP)』，透過此系統的導入，各種訊息的即時佈達以及管控方式的 E 化將可以消彌總部與各門市雙向之空間、時間、資訊以及價值的阻隔與差異，進而達到零距離的管理、無障礙的溝通。

對總部與門市而言，『通路門市資訊交換系統』是雙向溝通橋樑，除了即時性訊息傳遞外，更協助分據各地的門市成員透過單一進入點，快速取得組織內部資訊，並可即時進行訊息傳遞、溝通協調與決策支援。此外，更進一步可以整合公司內部資訊與知識管理、降低各門市人員及管理人員之行政事務、總部可即時了解所有門市現況，舉例來說：

總部對門市可以進行：

- ✓ 各式表單佈達與提供下載
- ✓ 重要事項通知

門市對總部可以進行：

- ✓ 回覆重點商品數量調查
- ✓ 競爭店狀況回覆
- ✓ 新開店即時回報業績
- ✓ 申請總部支援
- ✓ 問題回報等等

達到以 Intranet or Internet 整合公司內部資訊與知識管理、總部可即時了解所有門市現況、訊息傳遞即時、簡單易用、流程控管、符合經濟效益等整體效益及降低行政事務、記錄保存、知識共享之 E 化效益。

運籌新知-關貿網路取得運研所 RFID 應用標案

關貿網路公司於 96 年 4 月 13 日取得交通部運輸研究所「無線射頻識別 (RFID) 應用於航空貨運物流與保安之先導推動與驗證(一)」標案。本專案範圍涉及層面甚廣，包含有國際相關規範與驅勢、國內空運實作現況及實測驗證系統的開發等。所以本專案的執行團隊，除了召集公司跨部門專業人員外，並聘請學界、業界具豐富經驗的領域專家組成三組顧問團隊，另委請工研院 RFID 實驗室進行實測作業。

2005 年行政院產業科技策略會議 (SRB 會議) 包含「RFID 產業應用」子項目及 2006 年經建會辦理「建構優質經貿環境與網路」策略會議亦提到應用 RFID 與 UCR 於貿易便捷化，均顯示我政府積極配合國際組織推動「貿易便捷化」及「單一窗口」的態度。

本計劃乃因應國際航空運輸與世界關務組織在貨物運輸保安與效率等發展趨勢辦理。評估與分析在配合 WCO 與 UN/CEFACT 之貿易便捷化與「單一窗口」架構下，並考量 IATA 相關作業流程與表單之需求，如何將 RFID 技術導入於航空貨運整體作業流程。初期工程選擇空運貨物出口作業為對象，從貨主裝箱出貨、航空貨站收貨進倉、打盤至航空器裝機止，建立測試節點。進行 RFID 效能實測與情境測試，並透過監控系統收集貨物運送貨況，取得可靠的實測數據，進行量化分析。資料分析及可行推動方案等研究成果，將提供我國在建構優質經貿環境與網路之參考。

本計畫內容，包含如下項目：

- (1) 蒐集與分析國內外航空貨運、貿易通關與 RFID 相關作業與規範
- (2) 探討 RFID 軟硬體技術配合 WCO UCR 概念之可行性與作法
- (3) 分析我國目前航空貨運作業與 IATA 之作業流程與表單內容之差異
- (4) 建置航空貨運作業監控之示範系統，模擬情境測試與效益分析。
- (5) 研提航空貨運導入 RFID 與「單一窗口」作業之規劃與推動作法

業界投稿／客戶感謝函-客戶感謝詩

關心開懷備溫馨

貿易暢通唯我尊

網際思密貫四方

路遙馬力見真章

中華貨櫃馬股長

「關貿網路您好，很高興為您服務...」

客服人員親切溫柔的聲音從電話這端流露出。站在第一線的客服人員，代表的正是企業的形象，也是與客戶溝通的重要橋樑。關貿客服中心希望透過最聰明、最有效率的客戶服務系統，給客戶不一樣的感受。

關貿客服中心為 24 小時輪班，共有 39 名專業的客服人員負責客戶問題諮詢及疑難排除，所有客服人員皆受過專業訓練，從談吐、語調，禮貌等基礎課程，每月安排的系統專業訓練、甚至是自我激勵 EQ 課程，供客服人員進修。

當接到抱怨電話，客戶的語氣不會太好，又有情緒反應，客服人員都會看著桌前的一面鏡子說話，用意是當我們接聽電話時，注意自己表情，帶著笑意說話，語氣也會和緩許多，加強 EQ 管理；服務就是耐心傾聽客戶的聲音，瞭解其需求，提供正確、迅速、專業的服務。所幸客服人員皆能積極面對勇於接受挑戰，無形中更增加了處事的圓融及經驗的累積。

有客戶問及為何來電還要輸入統編？我們會告訴客戶：因關貿軟硬兼施，為了讓服務不漏失，客服系統的軟硬體建構，完整結合所有資料庫，系統依客戶輸入之統編與資料庫比對，自動帶出客戶資料於客服人員的電腦螢幕上，提供各項查詢，方便應答。

透過系統的話術指引及常見問答知識庫，客服人員能迅速答覆客戶的查詢。每通電話處理完畢，客服人員須做話後記錄，方便追蹤統計來話及建立來電資料庫，以管控電話服務品質，實現一通電話服務到底之目標，提昇服務效率及品質。

所以，關貿客戶中華貨櫃關務室馬股長的長年與客服中心互動，從訊息收送、系統狀態、業務流程、疑難排除等日常問題諮詢，親身感受客服人員的專業與效率，為表示他的感受及心意，送上一首親自寫的詩，更帶來基隆名產至關貿參訪，為我們打氣！

客戶誠摯的道謝、滿心的感激及如釋重負的語氣，令我們感到充實而滿足，漸漸地體會到服務不僅只是一件例行的工作，一聲關貿您好、一句問候語、一個親切態度，便能拉近客戶與我們之間的距離。

馬股長，感謝您的支持與鼓勵，我們會持續努力的！