

## 關貿第 5 期電子報

### Topic Story：堤維西供應鏈—推動產業電子化

關貿網路以其堅強的技術團隊及營運客服基礎，成功提台南堤維西交通公司建置並營運其供應鏈系統，並成為政府輔導產業之典範專案。台南堤維西交通公司是全國最大外銷車燈製造廠商，為提升競爭力、進行內部流程的改善，參與經濟部工業局委由關貿網路公司協助執行的「體系企業間電子化計畫」，90 年上線以來，每年為公司節省下來的支出都超過 3 千萬元，5 年來已經擲節上億。想當年從外圍協力廠商苦學電腦的蕪路藍縷，到公司高階主管「一對一」閉門電腦補習的堅定意志，才造就今天的成果。「堤維西」資訊部經理徐玉慧表示，在公司高層的支持下，e 化這條路不但走對了，還將整個產業的競爭力向上提升！

講到堤維西的 e 化，徐玉慧指出，在 90 年 B2B 正式上線之前，公司與協力廠商之間的「雙方介面溝通流程之企業流程改造（BPR）」已上線兩年，作業流程雖上軌道，但供應商仍有供貨延遲、供貨不準時的缺點。

89 年適逢經濟部工業局大力推展「製造業電子化應用推廣計畫」，堤維西提出的「體系企業間電子化計畫」經學者專家審查過關，獲得工業局 463 萬元補助款，加上自己的配合款 581 萬元，架設此一互動的資訊平台，還好，在堤維西董事長吳俊佑的支持下，幾乎沒有阻力的推展開來，目前已有 6 成、約 200 家協力廠商上線互動，從建構的 B2B 平台，將體系間經常溝通的訊息，包括通報、採購、財務、品管和文件下載等業務，透過電子平台傳輸，很多外圍廠商從排斥到發現「電腦很好用」，讓他們推動起來非常順手。

而關貿網路團隊從計劃初期到執行，包含計劃書撰寫、專案規劃、系統建置、供應商輔導上線、教育訓練到營運期的系統推廣和監控。都給了堤維西最大的支援和協助，使得專案如期完成，並順利進行。

回憶推動之初，徐玉慧表示，全公司上上下下和裡裡外外一片電腦熱，非生在 e 化世代、對電腦有點抗拒的公司主管，資訊室得特別開辦高層電腦小班，進行電腦教學；外面的協力廠商，為了做堤維西的生意，不得不也積極投入電腦的學習，其中包括不少從未摸過電腦的「黑手黨」和公司連一部電腦都沒有的小廠商。

「從 key 電腦、到上網，一步一步來，公司為了讓協力廠商早日上線，還特別為廠商開辦電腦課，分成 A、B 類，依不同程度，循序漸進，有問題不是我們幫忙解決，要不然就請關貿網路客服中心協助，終於在 90 年 1 月正式上線，目

前還有的漏網之魚就是規模很小、每月貨量不多、只有夫妻兩人的小公司；另外就是像奇美一類規模和供貨量都很大的大公司」徐玉慧如是說。

為了「逼廠商就範」，堤維西對拒絕電腦的廠商使出殺手鐮：不上線就拒收貨，並在公司外放置電腦，逼得連送貨的司機都要學會 key 電腦進入資訊平台才能交貨，讓司機回去向老闆進行「道德勸說」，後來，很多「頑固分子」眼見開車的司機連 key 3 次電腦才能交貨，最後都繳械投降，乖乖坐在電腦桌前打電腦、上網，免得司機再回來嘮嘮叨叨。

堤維西外圍的協力廠商分成橡膠、玻璃、五金、塑膠、線組和模具等 6 大類，經 e 化後，現在的效率如何？徐玉慧指出，企業間電子化系統的客服是「7-11」二十四小時不打烊的，因此，有時公司的採購單晚上 12 點才 round 完，動作快的廠商馬上接收，3 點就看到訂單了！

「企業間電子化系統」的優點是什麼？徐玉慧表示，就公司內部來說，以前採購和訂單都靠傳真，建立 TYC B2B 平台後，現在廠商透過資訊平台接收訂單，公司內部隔天再檢查處理即行；而過去和廠商的連繫靠電話，現在可在平台上傳遞訊息和雙向溝通，連生產台的調整，也可透過電子平台進行。其它像發布圖面或通知開會都可藉此平台完成，節省很多電話的浪費。

另一個最大的優點是 e 化使得整體產業的競爭力提升，不論交貨達成率、品管處理的速度都加快，節省可觀的人力和物力；另外就是把協力廠商的層次提高了，有人終於會 key 電腦、上網，進入浩瀚無際的資訊世界，這點令廠商非常感動。堤維西是國內汽車零件業率先實施「企業間電子化系統」的公司，當時審察委員從懷疑到深信不疑，堤維西以堅定的信心加以執行和落實，目前已成為汽車零件業電子 e 化的表率。

「企業間電子化系統」對外圍協力廠商有那些優點？徐玉慧指出，從平台上接受的訊息都是最即時的，彼此互動的速度加快，節省時間的浪費。而過去繳交貨都靠一張紙，中間還可能發生人為的錯誤，有時連型號都抄錯。平台上有制式訂貨、繳貨單，不論型號或數量的控管均不易出錯，平台還提供對帳功能，因此，當初有半數「被逼上梁山」的廠商，都化阻力為助力，他們發現電子平台的好處之後，現在都主動要求上線配合，大家合作「融洽又愉快」，效率也大大提升！

再就實際的層面來評估，當初斥資千萬元架設此一電子平台，目前每年的維護費約是 150 萬元，但每年可替公司節下的開銷卻超過三千萬元，5 年來已逾億，因此，徐玉慧以堅定肯定的語氣強調：很慶幸當初正確的決策，e 化這條路徹底走對了！

New Services：毒賣新聞

# 毒賣新聞

## 防毒軟體的安裝比例高達 80.2%

關貿網路秉持替客戶提供安全之解決方案，特別與趨勢科技公司合作，推出 PC-cillin 2007。

iThome 的中小企業 e 化大調查顯示，目前中小企業的資訊安全建置，有 80.2% 的比例都是仰賴防毒軟體，其次也有 51.4% 的企業，使用防火牆，不過會定期更新修補程式與病毒碼的比例，卻只有 37.4%，這個結果顯出中小企業對於資訊安全的認知仍有不足，後續還有相當大的改善空間。其他相關的資訊安全機制，諸如使用防垃圾郵件的比例，也達到 31.2%；依使用權限存取資料的設定，則有 27.4%；安裝防間諜程式的比例，達 18.8%；建置網路型防毒機制的有 16.3%。

中小企業的資訊安全建置相當兩極，其中製造業與批發零售業的建置成熟度相對較低，不論防毒軟體或是防火牆，乃至於垃圾郵件防制等，都有低於中小企業整體平均的表現，專業科學及技術服務業以及文化、運動、休閒服務業的建置則是相對完善，並且高於中小企業的整體平均。（以上資料引用：iThome2006.10 電子報）

資訊安全已是現今全球注目的問題，其實不僅僅是世界各國越來越關切，由於許多的網路詐騙或駭客行為，早已深入民眾的日常生活，所以關貿網路公司特別提醒親愛的客戶，養成資安防護的好習慣，有鑑於此本公司秉持『永遠的好伙伴，堅持的服務品質』，特與趨勢科技公司合作，提供 PC-cillin 2007 版來保護您的電腦，免除您在網路購物時會產生的疑慮，讓您不用出門，就可以獲得最優質的服務。活動詳情請見：

<http://www.tradevan.com.tw/web/guest/tvnews01/no24>

### PC-cillin Internet Security 產品特色

- 最划算！3台電腦同步防護
- 最強勁！雙引擎封殺間諜、木馬及病毒
- 最安心！建構WiFi無線安全防護網
- 最嚴密！雙向防火牆阻絕駭客入侵！
- 最安全！掃蕩網路詐騙資料不外洩
- 最方便！網路安全保鏢隨身帶著走



註：可免費更新至 Windows Vista 相容版本，支援 Windows 2000, XP 作業系統

**另提供企業用戶 SOC 資訊安全規劃服務歡迎洽詢**

## 業界新知：QR Code - 引領台灣行動條碼發展新高潮

QR Code(Quick Response Code)在日本早已行之多年，是種利用行動電話內建數位相機拍攝後，經辨識軟體轉譯為各種資訊，或是用作為身分識別使用的二維條碼。我國經濟部工業局以及國內各大電信業者與內容廠商加入行動上網聯盟(Open Mobile Internet Alliance)之後，所引領的 QR Code 與相關軟硬體之發展，勢必將帶起台灣掀起近年少見之通訊發展高潮。

行動條碼是從條碼演變而來，可以在一個方格裡儲存多達 1000 多字的中文字元資料，佔同樣的面積，可儲存資料量卻是一般 bar code 的好幾倍，能夠包含的資訊比條碼更多，可用以表示資料檔案（包括文字檔）、圖像等，具有大容量、高可靠性等特點。你僅需要有一部 30 萬像素的手機（最好具備上網的能力）和掃描軟體就可以辨識方格內的資料，只要開啟可使用行動條碼的手機中的應用程式，透過鏡頭對著行動條碼（2D barcode）進行瞄準的動作，即可輕鬆做行動 e 生活之應用。例如：為了讓使用者減少在手機上輸入文字等資料的麻煩，於名片上加入行動條碼即可將資料傳輸至手機；除此之外，掃描車站海報、商店型錄等地方的行動條碼之後，即可得知商店地址及網址，也可連上條碼所在的產品網頁，了解相關資訊與訂購，或電話撥號讓使用者取得該商品的優惠！行動條碼是便利儲存、攜帶及識讀的未來 e 趨勢。

### 應用：

#### 香港

香港的行動電話公司也開始開始利用 QR 碼，[電訊盈科](#)及 [SUNDAY](#) 首個一站式手機買飛服務 - 「流動戲票」。只須以手機登入購票，便可以收到「流動戲票」MMS 簡訊，內附有 QR 碼，在進電影院前把行動電話放於 QR 碼掃描器上，便可進場，方便快捷。

#### 台灣

在台灣，行動上網聯盟、經濟部工業局與國內各相關廠商在今(2006)年初進行合作推動行動條碼業務之後，國內主要電信業者便開始在相關業務推廣上開始進行另一波的競爭。而資訊系統廠商宏碁除與多普達與明碁在硬體上的開發之外，也與經濟部工業局也合作推動「二維條碼示範應用系統」計畫，與工業局無線寬評網路示範應用計畫進行連結，針對國立歷史博物館展品導覽、三義木雕博物館行動票券以及新竹、苗栗、澎湖等九縣市之商業資訊以及購物網站連結進行推廣。

目前 QR Code 應用的範圍，主要是在電子商務為主，包括折價券下載、手機增值服務、行動上網直接連結購物網站等。

例如在購買物品時，消費者只需利用行動電話拍下商品目錄旁的 QR Code，再透過無線網路將資料傳給業者以及二維條碼平台，在經過驗證之後，消費流程即告完畢。物品費用可合併電信費用一同計算，商品本身則透過流通系統寄至消費者手中。而目前遠傳電信正積極推動與蘋果日報合作，將內含折價券訊息的 QR Code 登在蘋果日報的「剪便宜」雜誌上，讓用戶可直接用拍照方式，就將折價券下載至手機。

反之，在票券的購買上，當消費者在網路上購買了票券並完成付款機制之後，QR Code 將透過簡訊發送至消費者的行動電話中，消費者只需在入場時出示行動電話內之 QR Code 供驗票人員掃描，即可順利入場。

目前市面上內建 QR Code 手機有 Nokia N90、Nokia N70、Nokia 6680…等等，並允許使用者到 Nokia 網站下載 QR code 軟體。

對數位內容業者而言，QR Code 可使資訊更便利的流通，文字、圖片都可利用 QR Code 更快速的傳遞予使用者。而隨著此種商務型態的發展，透過電話撥號或是郵務的購物型態都將隨著 QR Code 的普及而遭到取代。最重要的是，QR Code 所影響的範圍將不僅止於資通訊產業，對於商品交易背後金流機制的建立、乃至運輸貨品的流通業者，都將受到 QR Code 興起而受到影響。

由以上分析可了解，行動條碼之商務機制不但可行，且具有相當大的爆發力，尤其是目前相關資通訊硬體設備均已成熟，只待資訊服務趨勢的啟動來引發使用者需求，進而帶動資通訊、金流、物流等相關業者在服務機制上更進一步的發展與變革，這股 QR Code 發展趨勢，將是台灣近年少見的行動條碼服務高潮。

以上資源來源：[QR 碼: 維基百科, 自由的百科全書](#)  
科技產業資訊室

## 業界投稿／客戶感謝函：感到窩心的葡萄~吃進口裏，甜在心裏

關貿客服人員擁有專業的通關知識，能即時線上為客戶排除疑難外，客服人員親切溫柔的聲音，也是與客戶溝通的重要橋樑。除了上述二項外，關貿客服人員還擁有自己專屬的VIP客戶，服務的範圍包含電話諮詢、訊息收送、業務流程、海關主機異常、海關停機通知及新增、刪減各類通關代碼、業務公告、定期提供帳務報表等…。所以長年與VIP的互動也拉近VIP客戶與我們之間的距離，也漸漸建立良好的友誼。

九十六年五月的某日下午，接到VIP用戶(美國總統輪船顏主任來電)，以神秘的口吻要找林副理，當時的我真有點緊張，想說是不是有做錯事還是有服務不週到的地方----VIP用戶要投訴嗎？心裡真是感到忐忑不安。

不久之後林副理告知顏主任來電，主要是表揚關貿客服人員長久以來對APL的服務，也謝謝客服人員長年與APL的互動與幫忙，所以明日會郵寄葡萄送給客服人員享用。

隔天下午就接到總機來電告知有包裹待領，真的是顏主任送了二大箱的葡萄，讓整個客服中心的同仁都可以盡情的享用，同時也致電感謝顏主任對客服的支持與愛戴，客戶誠摯的感謝、滿心的感激，讓我覺得客戶服務不僅是一項例行性的工作，也讓我們對自己的工作具有信心及成就感。

顏主任，謝謝您的葡萄~~吃進口裏，甜在心裏，我們會持續努力為大家服務！

## Press release：第一屆台法貿易無紙化公私部門雙邊會議圓滿舉行

(民 96 年 7 月 5 日，台北訊)

台灣與法國兩國之間第一次貿易無紙化公私部門正式雙邊會議已於七月四日及五日兩天於台北晶華大飯店順利舉行。會中兩國公私部門代表針對跨國電子產地證明交換計畫進行了充分之討論，並完成了初步執行計畫。此次會議由台灣國際貿易局舉辦，關貿網路公司協辦，會中邀請了法國在台協會經貿組、法國貿易單一窗口執行機關 France eCI、台灣財政部關政司、關稅總局、國庫署、及經濟部 RFID 公領域應用推動辦公室共同與會。

為落實台韓雙邊無紙化貿易計畫之推展，台灣關貿網路公司與法國 France eCI 在雙方政府陪同下，簽署了合作意向書，並選定電子產證無紙化作為本年度計畫執行目標，雙邊將努力促成以電子產證訊息取代貨物通關程序中依規定所需之紙本產地證明。

France eCI 總經理 Mr. Jean-Marc Dufour 也同時為現任歐亞無紙化貿易聯盟(Asia Europe Alliance for Paperless Trade, ASEAL)之主席。Mr. Dufour 在會中表示，台法電子產證交換計畫之成功，將落實 ASEAL 推動歐亞貿易便捷化之目標，同時也將引領歐亞其他國家依照此成功模式，加入此計畫。他亦讚許台灣在貿易便捷化領域之領先成就，期許將此台法電子產證交換計畫模式擴大至台灣與歐盟各國之合作計畫。歐洲各國為台灣重要貿易夥伴，屆時台灣貿易業者必將獲益不淺。

關貿網路公司董事長林永堅也於會後表示，推動國際化一直是關貿重要之營運策略。除了延續多年來與 PAA (Pan Asia E-Commerce Alliance) 在跨國安全電子資料交換計畫之緊密合作，關貿也積極拓展與歐洲各國之合作計畫，期為台灣業者提供「單一窗口、全球連線」之全方位服務。

電子產證為跨國貿易間重要的文件。目前台灣推動之「貿易便捷化計畫」頗受亞洲鄰近國家之矚目，而近年在 APEC ECSG (Electronic Commerce Steering Committee) 會議中，台灣常就貿易無紙化議題發表倡議。法國政府也積極推動貿易無紙化，欲與台灣在貿易便捷化方面進行雙邊合作。由於電子產證(eCO) 既是貿易程序中之重要文件，亦為 APEC 開路者倡議之一，因此有關台法雙邊之貿易無紙化合作，擇定由原產地證明之電子化、無紙化開始著手。期望透過雙方政府與通關網路公司關貿網路公司及 France eCI 之合作，在歐亞無紙化貿易聯盟(ASEAL)之架構下，訂定共同合作營運的範圍並提出行動方案，以供後續執行與推動。