

關貿第 8 期電子報

Award：「第十五屆經濟部產業科技發展獎」—得獎喜悅



董事長的話：

關貿，是網路公司、是科技公司。得獎，表示關貿站上台灣產業的領先群。

我們最大的股東是財政部，讓關貿從一開始，看起來很有政府的架勢，也因此得到很多使用者的信賴。這幾年我們用了很多心在調整，也用了許多資源在投資，更喜見各個面向的創新，不論是制度、人才與技術，都跟上了時代的腳步。我們從後台端、中心端，走到了基層端、客戶端，感覺市場的脈動，傾聽客戶的聲音，並找到了市場的需求與未來的方向，除了既有的信賴，我們添加了競爭力與親切感。我們活潑了起來，渾身是勁！

關貿，會藉著得獎的肯定，再接再勵。

關貿，會兼具公家與民營的優點，成為政府與民間合作的典範。

關貿就是要經營一個與時精進，又有競爭力的網路平台；以得到政府、企業與使用者的信賴與喜愛。

董事長 林永堅

史技術長的話：

這次參加科技獎，主要是因為年初參加 PKI forum Aisa PKI Best Practice 競賽，獲得第一名殊榮的激勵，而再接再厲，將四年來的壓箱寶做有系統的彙整，以最好的一面呈現出來，終於再一次獲得外界的肯定。

「英雄淡出，團隊勝出」，在這次參賽過程再次獲得印證，從總經理、副總正式宣告角逐科技獎開始，確認企劃總負責，以及各部門負責窗口，接著就是所有部門總動員，過程中我們展現的是：

- 一、 團隊合作：各部門透過共同準備資料，達成各部門間的協同合作，最後由企劃做整體包裝，將公司最好的一面展現出來。另外，在準備過程中，我們也鑑往知來，檢視過去成果，可規劃未來發展藍圖。

- 二、 對企劃而言也是磨練新人，了解公司歷史以及技術能力的最好機會。
- 三、 在實地查證時，環境整理、現場動線安排，大家更是不分彼此，想要做到最好。

近年來國際產業競爭激烈，「研發創新」儼然成為提昇產業競爭力之關鍵因素。軟體業近年提出**軟體即服務的概念(Software as a Service, SaaS)**，連 oracle、SAP 軟體大廠皆陸續推出 SaaS 模式的方案，其實，從一開始關貿即以 ASP 為我們業務發展的主軸。由 IT 系統管理轉為 IT 服務管理的概念，顯示我們的堅持是經得起時代的考驗。充分有效的運用已建立之基磐，時時致力技術、產品、製程／流程、組織、策略五大構面之創新，則關貿的願景一定可以實現。最後我以 IT 演變的趨勢，以及獲獎的期許，期望關貿

“累積知識資產，成就客戶價值”，開拓業務發展的嶄新契機。

系統開發及支援部 史技術長素珍

魏協理的話：

產業科技發展獎今年進入第十五屆，已成為國內廣受產業界肯定的獎項，整體的設計是以總體創新績效來作評選，評選項目包含：技術/Know-How 創新、產品/系統創新、製程/流程創新、組織創新、策略創新等五大創新構面。本公司在技術/Know-How 創新構面，是以支援多憑証 PKI 平台及安控系統軟體、與控管 XML 訊息傳輸的 ebXML-Gateway 系統等技術參賽；在產品/系統創新構面，是以貨主查詢系統、自由貿易港區資訊服務平台、便捷貿 e 網、進出口貨櫃動態查核系統、PAA 安全跨國交易服務、經銷鏈到電子發票等網路服務系統參賽；在製程/流程創新構面，是以本公司 CMMI 配合 ISO 的 Coding 流程、客服電腦電話整合系統、資安管理等作業流程參賽；在組織創新構面，是以成本中心與利潤中心的並存運作參賽；在策略創新構面，則提出了以通關與貿易便捷化為主軸，逐步發展出政府專案服務與 B2B 電子商務服務等新軸線策略。

產業科技獎是以全方位的構面檢視企業的創新發展，本公司在內部經營與外部服務都能提出符合各構面的項目參賽，且獲得最高獎項，足以佐證公司是兼顧各個面向的均衡發展。同時也提醒我們，必須時時以此競賽的評選項目自我檢視，了解我們的經營發展有無成長、有無創新、有無偏廢。另外這次競賽是公司全體共同參與努力而獲獎，大家一方面執行日常的職掌工作，另一方面也配合承辦單位的安排，利用公餘時間準備參賽資料，由此可觀出同仁團結協力的精神，平時各自固守崗位，臨到必要時，又能展現出戰鬥的爆發力，這種內聚的精神在此次競賽中，顯露無遺。這也是值得我們珍惜的組織氛圍與情感。

陳協理的話：

關貿網路是一個網路事業，除了延續以往的推動通關自動化業務，建立企業與政府間資料交換的橋樑，是協助建立海關稅務自動化技術基礎的重要功臣，公司是來自財政部之通關自動化小組，雖已轉型成民營公司但因主軸業務位居進出口通關樞紐位置，獲得不錯的業務支持，但關貿並未以此滿足在幾任的董事長強力推展之下不斷向各種網路業務發展，且不斷創新服務加大觸角經營都逐漸展露出預期成果。更重要的是，經營團隊了解若要持續業務的發展必然對內部營運策略、管理和組織作出相對革新，提昇競爭優勢。

關貿人這幾年參與其中，各項重大組織變革大都感觸在心，察覺出整個企業體質已經從內而外呈現出不同的風貌，也了解一個企業體它的體質不僅表現於外的營收及股東盈餘，更重要的是它有一股可長可久的健全體制力量，把好還要再好變成日常課題，把創新變成常軌，而且不管是老員工或是新員工都能擁有相同的脈動，進而形成公司文化。此一股正向力量一旦形成便是企業最大的價值及競爭力。

企業創新工作不限於產品的創新或是專利的取得，而是企業內每一份子在其崗位上做的每一件事情都能務求好還要更好，不墨守成規勇於提出見地，當然企業也要營造讓各級員工有發揮自己創意的氛圍。從這次參與創新競賽的團隊及個人中不難看出創新的概念是無所不在，一個簡單產品改進、流程變更、制度調適或是策略的改變都會對企業造成或多或少提昇，而不斷的提昇就企業生命延續。

今天關貿得獎不在於關貿獲得了多少的專利，而是關貿逐漸形成一股創新的文化，回顧近幾年來的演變不難看出這個企業正在成長，不斷引進外界優質流程及制度，同時調適出自己特有的文化，因此關貿人都必須了解各項的變革會不斷的提出，一切都在追求明天會更好的原則，要勇於參與提出改善，有機會置身其中就不應空手而歸。

業界祝賀：優等創新 關貿是瞻

管理學大師彼得·杜拉克說：「世界唯一不變的就是變」，求新求變是現代叢林的生存法則，而改變是創新的開始，清末康有為先生也曾大聲疾呼「爭變則全，不變則亡，全變則強，小變仍亡」，而由現代企業經營的角度來看，仍是字字珠璣。

欣聞長期為本會及會員默默付出及提供服務的關貿網路公司，在經濟部主辦之「第十五屆經濟部產業科技發展獎」中榮獲「優等創新企業獎」，該公司在技術／Know-how 創新、產品／系統創新、製程／流程創新、組織創新、策略創新等五大面向，在眾多角逐的企業中脫穎而出，實在值得慶賀，而關貿網路公司與本會所有會員關係緊密，相信聽到此消息也讓本會會員感到於有榮焉。

我所瞭解的關貿網路從 1990 年代初期開始，已經在通關自動化網路公共建設奠下企業與政府間資料交換橋樑之基礎，多年來依循著關務自動化、貿易便捷化、全球運籌及 B2B 電子商務發展，為本會會員提供「單一窗口、全程服務」，在各項應用、流程、技術、服務上都不斷創新改良，同時，因應網路時代快速的變化與發展，關貿網路內部的策略、管理和組織也作了多項革新，以提昇公司競爭優勢，也為顧客開發有效益的服務。此次關貿網路能脫穎而出獲得此項獎項之肯定，更可以說是實至名歸，而本會與關貿網路的夥伴關係，往來密切與深厚，在我為公會服務以來，觀察關貿網路這幾年的成長與進步，一路走來，除支持本會建立自有網站、提供會員免費電子油箱、輔導本會取得經濟部科技辦公室 IBS 補助案評比優等，更主動參與運研所 RFID 在航空貨運的運用研究案，為航空貨運界投入心力，可謂是任重而道遠，乃致遠之材。

台灣網路公司何其多，本業認同關貿網路能真正深植使用者，為本會及會員服務。回憶通關自動化及貿易便捷化實施初期，真讓本會會員增加作業上的麻煩與成本，但如倒吃甘蔗漸入佳境，試行與調整後，效益突顯，而台灣的自動化作業環境已成為各貿易伙伴稱頌的對象。在關貿創新更上層樓之時，呼籲本會會員在使用關貿網路服務的同時，請不要吝嗇於給關貿網路一些鼓勵與掌聲，相信有我們全體會員的肯定與支持，關貿網路一定會做的更好。

這次政府以活動及頒獎鼓勵企業創新是絕對正確的政策，因為在全球化競爭的局勢下，台灣的各行各業都需要自我提昇及強化創新能力，報關承攬業界是否也應該思考走出自我創新之路，才能在超競爭的市場中屹立不倒，也希望在明年度的創新獎比賽中能有本會會員的參與及得獎。

鮑理事長學超與全體理監事同賀
(台北市 航空貨運承攬 商業同業公會)

活動花絮：APEC TEL 國際 PKI 研習團參訪

「APEC TEL 暨電子認證教育訓練中心(APEC TEL PKI/e-Authentication Training Center)」之設立目的為推行 PKI 相關應用及提供全球人士 PKI 教育訓練。在電子商務應用越來越普及的同時，網路安全問題成為各式應用最大的隱憂。而公開金鑰基礎建設(Public Key Infrastructure, PKI)則成為電子認證應用的重要建設。

總計來自 19 個國家 25 個外籍學員，為學習我國致力於 PKI 研發推廣之成果，特組團來台進行為期 7 天之教育訓練，同時因關貿網路長期以來對 PKI 各項應用的投入，並榮獲 96 年度 PKI 亞洲應用獎第一名，此研習團特地於 96 年 10 月 3 日親赴關貿網路學習了解其應用之成果並提供意見交流，相互成長。



WTO 研習團上課實況



WTO 研習團參訪客戶服務中心



WTO 研習團參訪機房

New Services：智財局著作權核驗單---簽審申辦電子化服務上線

經濟部國際貿易局於民國 94 年開始推動「貿易便捷化」政策，建置便捷貿 e 網電子化平台，便利民眾與民間業者透過網際網路完成通關、簽審、報檢及報驗等作業。關貿網路自貿易便捷化計畫之初，便積極參與各項會議與準備工作，協助完成系統建置、測試及驗證，並輔導業者上線測試使用。

隨著系統與技術的精進及政府委外維運的策略，達到精簡預算及資源共享的目的，便捷貿 e 網的功能性也向前邁進一大步，本公司非常榮幸承包經濟部智慧財產局「著作權文件核驗單簽審管理系統」之規劃建置及維運，提供申辦、發證及與關稅總局簽審通關系統介接進行單證比對等作業之自動化服務。本公司營運機制在資通安全方面已通過 BS7799 之認證，並建置符合政府 NSOC 規範之 SOC 系統，而此建置的系統也將納入此一資安架構下維運。除此之外，本公司也提供 365x24 之客戶服務，全年無休地提供申辦民眾及介接機關之電話諮詢服務。

經濟部智慧財產局「著作權文件核驗單簽審管理系統」不只能夾帶授權相關電子檔案資料，更能直接在網站上查詢單證比對結果，並將相關進度以電子郵件方式通知業者，提供申辦者在最短時間內得知申辦及比對結果及其內容，整體作業流程流暢順利，相較以往需經由人工臨櫃申辦及取件更加便捷化。

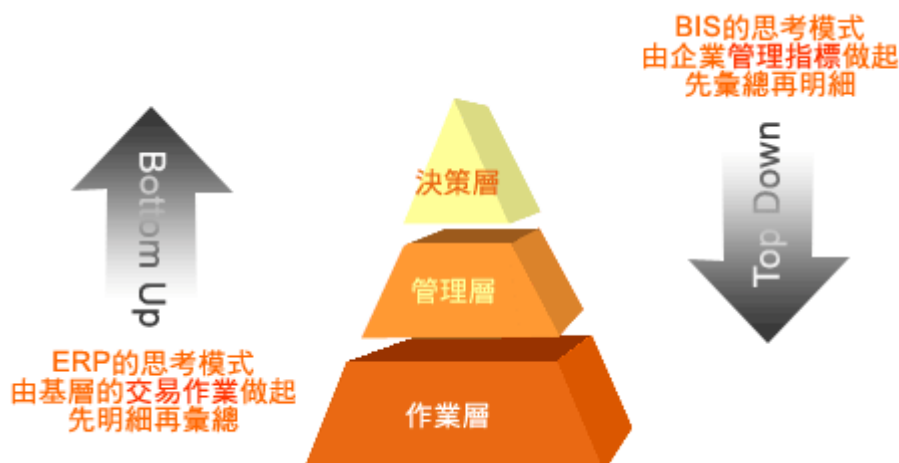
便捷貿 e 網不論申請、查詢及更正功能已告別過去單向被動的方式，改以雙向的即時互動；本公司始終配合簽審機關及業者的需求進行各項系統開發、建置及維運工作，除希望能讓業者深刻體會電子化的效益之外，更希望政府便捷貿 e 網的美意與關貿網路的努力受到客戶的肯定。

業界新知：商業智慧 (Business Intelligence ; BI)

『Deliver the **Right Information** to the **Right People** at the **Right Time**.』

「以前是 10% 的分析人員花 100% 的時間作分析給其他人用，而現在可以所有的人利用 10% 的時間就可完成，而不是由少部份分析人員耗費全部的時間專注於其上。」管理大師彼得杜拉克說：「二十世紀，企業最有價值的資產是它的生產設備，而現在二十一世紀，最可靠的資產，不論任何行業，會是它們的知識工作者，和知識工作者的生產力。」

什麼是「商業智慧」呢？如果要為它做一定義的話，我們認為是要「讓每個人都能夠及時獲得有用的資訊，以做出正確的判斷」，也就是一種對企業營運內容迅速理解與推理的能力，而這種能力可以用來提升企業決策的品質、改善績效。這裡點出三個重點：每個人（不管是企業的內外部）、及時、和有用的資訊，若無法達成這些最基本的要求，就不能叫做企業智慧了！為什麼需要商業智慧呢？可由下圖說明之。

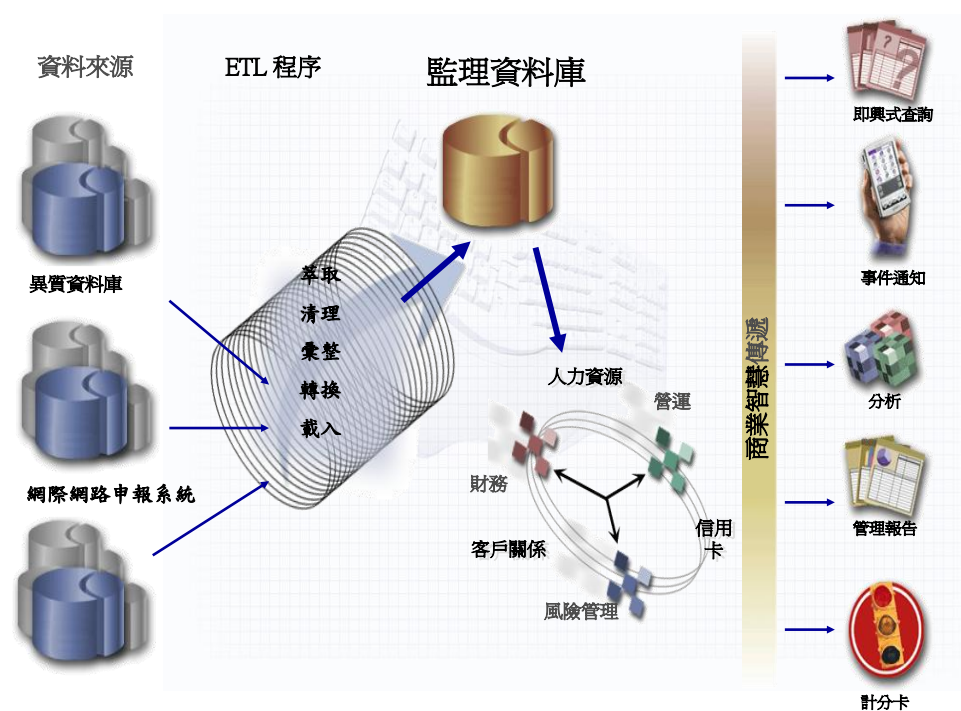


在一個公司基本 hierarchy 的組織架構中，資訊是由下往上進行傳遞；我們將每天的營業資料逐筆系統化記錄，成為最原始的資料，為了決策需要，會將資料萃取、處理之後，成為有組織、有價值的資訊，進一步結合公司內部擁有的 domain know-how，資訊將建立起知識體系，最後，再結合企業決策者本身所具有的經驗與能力，將知識靈活應用，才能成為智慧。

從資料到智慧的過程，在組織中是以 Bottom-Up 方式傳遞；但另一方面，對於資訊的需求卻是 Top-Down 的，因為越高層人員進行決策的比例與重要性相對而言會越高，故對於資訊深度與廣度的要求也相對提昇。過去企業處理資料的方式，著重在將不同部門的各項業務資料以人工或單一電腦，儲存在不同單位或不同的電腦主機上、各部門再依需求請資訊人員設計相關程式去擷取所需的報表。如此作法可能耗費多時與增加人力成本，而經營決策者進行決策時也可能出現反應太慢、資訊不

足及資料未達最佳效用之窘境。在現今資訊變遷迅速的 e 時代，企業各階層人員隨時隨地掌握第一手情報，可為企業帶來無限的商機與競爭力。也因此企業智慧的概念因應而生。

商業智慧的資訊架構



商業智慧系統 (BIS) 涵蓋的範圍相當廣泛，包括了動態報表查詢 (Report)、線上分析處理 (OLAP)、資料採礦 (Data Mining)、動態預測 (Forecasting) 等。

動態報表查詢 (Report)

以強大的查詢引擎，加上人性化的圖形介面，使用者不需要對資料庫有詳盡的了解，即可自行取得所需的明細資料，或是透過容易理解的介面，系統自動引導使用者產生報表資料所需的程式。並可透過資料庫原生驅動程式 (Native API) 或開放式資料庫連接介面 (ODBC)，連接企業資料倉儲資料庫或 ERP 資料庫，做大量資料的查詢，使用者利用這種工具，就可在被授權的範圍內，查詢相關的資料。

線上分析處理 (OLAP)

將資料倉儲的資料，加以篩選、分類、彙總，產生極小的實體資料，建構成多維立體資料模型 (Multi-Dimensional Data Cube, MDC)，讓使用者可以依不同的主題和角度根據其專業的直覺，即可操作並分析經營資訊，找出改善的重點，釐清事件的真相。各種管理角度的交叉分析、資料排名、預算、及實際值的比較、例外管理等等，均可在瞬間完成。使

用者有需求時，只需利用工具就能找到資料，排隊等待資訊人員寫程式的盛況將不會再出現。

資料採礦 (Data Mining)

企業的歷史資料通常都以百萬筆或千萬筆計，要分析起來相當困難，加上專業經理人可能參雜的主觀因素，將會導致分析的偏差，而錯失企業蛻變的契機。因此利用資料採礦(Data Mining)工具，從龐雜的資訊中萃取有用的知識，以其公正客觀的統計分析模式，快速且正確地探知企業經營資訊，找出正確的銷售模式、客戶關係、採購模式，進而增加企業利潤、減少支出，正確的掌握經營動態。如資料採礦的深度和廣度能持續延伸下去，未來其應用必是企業競爭的利器。

動態預測 (Forecasting)

擷取現有經營資訊，假設未來市場狀態 (what if) 或企業目標，系統即可自動模擬出以時間序列為橫軸的變化曲線，使用者還可調整各項資源，模擬出達成企業目標的最佳資源規劃組合。

業界投稿／客戶感謝函：客服人員的快樂與成就感

在客服中心已經九年了，大家都說做客服是一件不容易的工作，對於像我這種急性子又沒耐心的人來說更是一項艱難的工作。但是我卻在客服中心一待就是九年，除了良好的工作氣氛之外，就是客戶偶爾給予的感謝及小小的成就感讓我堅持到現在。

近日因為公司新客戶及新功能增加，電話的諮詢量也跟著提高。某日，進線支援，接聽了一連串的電話，心情已漸感不耐，沒想到再接下一通時，看到電話上的紀錄顯示，是前不久來電詢問系統操作的用戶，心想說：「完蛋了，剛剛花了將近一小時，才解釋清楚系統操作，難道用戶還是不清楚嗎？」帶者忐忑不安的心情接起了此用戶的電話：「關貿網路您好，敝姓X，很高興為您服務」。「喔！你是X小姐後，我是打電話跟你說，謝謝你剛剛詳細的回答，我已經完成報價作業了，感謝你喔！」。聽到用戶這樣說，心情頓時像是充滿了氣的汽球一樣，有著滿滿的成就感與快樂。

就是因為有這樣可愛的用戶，會特地撥一通電話進來，跟你說他的問題解決了，也就是因為這樣的一句感謝，讓我忘記了工作上的不耐，而繼續愉悅的服務客戶。

做客服久了，可能會因為身經百戰而很機械性的服務客戶，但是請記住這偶爾的快樂與成就感，讓服務的熱忱持續下去。也感謝所有給予客服中心鼓勵的用戶，因為有你們的表達，才讓客服人員能有自信與快樂的給予服務。