

關貿網路23期電子報

哈燒話題

關貿網路客服中心 用服務能量為公司挖掘潛在商機

以耐心、愛心、細心、關心、平常心自我要求，訴求「五心級服務」的關貿客服，不只想把服務做到最好，還期許做出能創造價值與利潤的服務。關貿網路客服 *More...*

哈燒話題：關貿網路客服中心 用服務能量為公司挖掘潛在商機

以耐心、愛心、細心、關心、平常心自我要求，訴求「五心級服務」的關貿客服，不只想把服務做到最好，還期許做出能創造價值與利潤的服務。

關貿網路客服中心在公司成立的十多年來，一直是輔助業務運作的支援部門。為配合公司多元化的業務，客服中心分成兩組，分別是為報關、承攬、航運、倉儲等客戶群服務的通關組；以及為採購供應商、工程承包商、流通業等客戶群服務的電子商務組。兩組編制四十多人。

與其他產業別的客服中心不同，關貿網路的專業客服養成，頗為不易。這是由於客服人員必須處理環環相扣的通關作業，牽涉到進出口、簽審、倉管、運送、報關等等的流程，都由專屬的系統進行管理，客服人員對於多達 60 套以上的系統，必須培養足夠的熟悉度，才能在最短時間內，協助客戶排除通關障礙。關貿網路客戶服務群經理朱殿君表示，關貿客服人員須經歷長達半年的通關流程教育、各級系統操作訓練、客服基礎教育、資深同仁帶領等階段，才能正式值勤。而上線後逐日所累積的服務經驗，更是難以被取代的專業能力。

客服專業化為教材 經驗傳承更簡易

關貿客服中心的高專業性，正是促使該單位從成本中心轉為利潤單位的契機。朱殿君指出，2009 年遭逢世界性的金融風暴，關貿網路主要客戶，包括：製造業、金融業、物流業等，皆面臨訂單減少的危機，進出口貿易量爆量下滑，關貿網路的電子商務與通關業務亦隨之受到相當程度的波及。這迫使公司必須嚴加考核各部門經營績效，做好成本控管。當時，客服部門積極思索如何為公司創造價值，朱殿君從部門長久累積的服務能量著手，為客服部門轉型，訂立幾個重點目標，分別是：客服經驗教材化、教材數位化、服務產品化，以及推動產學合作。

部門轉型的第一步，就是將經驗這項無形的資產，化為有形，在系統方面的經驗，包括：各系統的操作訓練過程、資料交換概念、EDI 交換原理等；而在通關業務方面的經驗，則是諸如：保稅、海空運作業等基礎概念，客服人員以深入淺出的方式來解釋他們的日常工作內容，創造一套詳盡而完整的客戶服務指南。

為了讓服務指南更容易被分享。客服部門著手進行課程數位化工作，目前已建置、EDI 簡述及通關自動化、海運/空運報單常見錯單、海運/空運貨物通關作業自貿港概述與系統實作、空運貨物通關作業保稅帳冊管理與實務、海運貨物通關作業簽審貿易無紙化作業等共九門課程，置放於關貿知識學苑網站上，提供關貿客戶或報關行、承攬業等業者線上研習。朱殿君表示，關貿網路目前近四萬名企業客戶當中，有許多都缺乏專業通關人才，透過關貿系統化的課程，讓既有員工只需利用短時間、低成本，便能掌握進出口通關的流程，十分具經濟效益。

服務能量轉為產品 專業帶來實際營收

此外，關貿網路也憑藉經營客服中心的 Know How，依照客戶各式各樣的客服需求，提供客製化服務，或客服 CTI 系統的採購與建置諮詢。「從簡易型 CTI、大型交換機、錄音設備的選擇，到特殊客服模組，如：投訴、問卷系統的操作指導、數字解讀，甚至當規模較大的客戶，希望透過客服來改善服務流程時，我們都可提供協助。」朱殿君表示，將客服專業「產品化」，讓關貿客服發揮獨到的價值。

透過教材製作、提供客服專業諮詢等磨練，客服人員對於通關流程的講授越來越嫻熟，於是更在 2009 年 7 月，與台北科技大學、萬能科技大學合作舉辦教師暑期研習營，與學有專精的國貿、物流等科系教師，進行實務經驗分享。朱殿君指出，產學合作的嘗試，讓關貿客服走向行動化經營，在拓展部門本身接觸面的同時，也為公司創造潛在客戶群。

關貿客服在景氣低迷的 2009 年，透過自主式改造，已搖身一變為能創造營收的利潤部門，朱殿君指出，2010 年將擴大既有服務，主要工作有四，包括：一、資訊傳遞：為客戶設計專屬 EIP，並建置關務訊息站，即時呈現與通關作業有關

的最新消息、法令；二、強化客服產品：除了建置 Web Call 聯繫管道，並加強客服稽核，利用小型 CTI 紀錄客戶行政電話內容，便於日後追蹤。三、拓增線上課程：除了既有的通關流程教材外，將再增加電子商務課程，吸引更多客戶加入學習行列。

一直以來，客服部門在公司的後勤支援角色，讓他們的價值很容易被忽略。朱殿君認為，客服部其實是最貼近客戶、長期聆聽客戶聲音的單位，善用客服人員日積月累的經驗，必能幫公司挖掘出客戶潛在需求，創造可觀的商機。

新聞播報：越南官方代表團訪關貿網路，發展跨國電子商務合作

為促進台越電子商務發展及強化雙邊貿易，越南工商部出口司胡副司長光忠率團於 4 月 14 日訪問台灣。訪問團此行拜會經濟部國際貿易局、行政院農委會與財政部關稅總局等相關業務主管單位，就加強貿易便捷化，以及透過原產地證明書資料交換、原產地證明書電子核發等方式防範貿易詐欺行為等議題交換意見。會後訪問團前往關貿網路股份有限公司，聽取台灣在通關及貿易便捷化服務及各項跨國合作之簡報，並參訪關貿網路建置 RFID 應用等成果。

越南工商部知悉台灣與韓國間跨國原產地證明書電子資訊交換平台成功案例，於 APEC 架構下協請我國助其開發跨國電子產證交換系統。台灣去年共發出 572,341 筆原產地證明書，其中發送至越南有 48,054 筆，僅次於發送至中國大陸的原產地證明書數量，為所有發送國家第二名，協助其發展跨國原產地證明書資訊交換於兩國貿易有著莫大助益。因此為促進雙方貿易便捷化，訪問團此次來訪特別前往關貿網路股份有限公司，了解關貿網路與韓國 KTNET 合作建置跨國原產地證明書電子資訊交換平台的服務內容，並參訪與學習我國現有電子商務服務，包括自動化通關、安全跨國電子交易服務、便捷貿 e 網以及 RFID 導入範例等，作為未來發展電子商務的參考依據。

目前越南電子原產地證明書系統已上線營運。訪問團表示，未來希望能透過國際交流尋求可能的合作，促進跨國原產地證明書電子資料交換，以減少作業時間與人力成本，提升商業效益。

關貿網路股份有限公司成立於 1996 年，初期以通關貿易為核心，近年來積極開拓網路尖端技術，擴展電子商務以及全球運籌服務，提供超過 50 項 ASP(Application Service Provider)系統，範圍遍及進出口通關、電子商務、供應鏈管理平台等，提供全年無休、全方位安全有保障的電子商務服務。至今擁有超過 4 萬多家客戶，包括各級政府機關、航運業、報關承攬業、物流業、房仲業、金融機構、產險業、流通業等。



(越南訪問團於關貿網路股份有限公司門前合影留念)

新聞播報：關貿前進大陸 設立上海子公司

關貿網路公司受國際快遞業者邀請，今年將前進上海成立子公司，主推自行研發的貨櫃電子鎖，未來前景看好。

關貿網路爲了配合台塑企業西進大陸規劃，於 2003 年在上海設立業務執行據點就近服務台塑大陸地區供應商。另因去年所推出之通關貨況即時追蹤及監控服務，亦受全球知名物流公司注目，計畫大量採用；由於兩項大陸業務量的激增，遂於今年由董事會決議通過成立上海子公司，全力推展。

由於物流企業在大陸的貨物遭竊，平均貨損高達 5%，此項服務深受大陸關務及物流業者注目，預計能降低貨損率及提升效率。

貨況即時追蹤及監控服務乃結合電子鎖、GPS、ZigBee 無線感測及數位錄像車機等先進科技，透過 WiMAX 或 3.5G 無線應用達到全面自動化監控貨櫃運送之需求，防止貨櫃物於運輸過程中遭竊，增加安全管控。

關貿網路目前積極籌備成立子公司相關事宜，子公司之成立除繼續服務台塑在大陸地區供應商外，亦將協助物流及關務業者於貨櫃運輸監控自動化，以期達到「貨不離櫃、櫃不離車、車不偏駛」的目的。

新聞播報：系統整合再造 關貿躍上雲端

關貿網路為台灣最大型的 ASP(Application Service Provider) 加值服務提供商，服務對象涵蓋了各級政府機關與民間企業，具備優質的軟硬體建置與開發平台，擁有 7X24 小時的營運機房與客服中心，完整且專業的 SOC 資訊安全管理服務，其中所經營的五十多個大型 ASP 服務皆符合雲端中「軟體即服務」(Software as a Service, SaaS) 的架構，每天有四萬多家企業在使用關貿所提供的服務。

鑑於雲端技術的發展，關貿網路已於民國 98 年底投入超過一億的資金更換第三代電腦系統，符合雲端運算虛擬化的硬體架構，以求完全滿足雲端基礎架構服務 (Infrastructure as a Service, IaaS) 的發展；此外，針對雲端平台的技術服務發展 (Platform as a Service, PaaS)，目前關貿網路也積極與國外技術廠商洽談合作，目標引進雲端平台技術，並參與國內各雲端推廣研究團體，致力於發展與制定各項雲端平台的規格標準化，如帳務系統雲端標準化、雲端服務相互溝通標準化、雲端效能監控標準化等。目標以提供開放且具有完整營運功能的平台給予合作夥伴及獨立開發廠商開發雲端軟體服務供企業共享使用。

舉例來說，關貿經營流通業供應鏈雲端系統目前已經服務台灣 80% 以上的流通業者，其中配合這些大賣場的供應商約有一萬家以上，我們正結合這些供應商的 ERP 系統服務商，將產品轉為雲端服務放置在關貿網路的雲端平台與基礎架構上，不但可以藉由平台標準化的介面降低開發商建置、通路與維運成本，並可以提高終端使用者的便利性與選擇多元性，獲得資訊與功能完整的一條龍雲端服務。

另外，根據 2008 年 IDC 的研究報告中指出，企業對於雲端運算分別有 74.6% 在於安全性的疑慮以及 63.1% 在於效能的疑慮。而關貿網路本身除了具有 ISO27001 認證的安全防護機制外，未來，更將就【高安全性】、【高效能性】以及【高便利性】等議題進行深化，並以提供使用者更加穩定安全的服務為雲端發展使命。

新聞播報：企業有心，員工有薪

關貿網路落實社會責任，推動有薪一日志工假

國內上櫃的資訊整合加值服務大廠關貿網路（6183）公司落實企業社會責任，今年首創「一日志工假」，特別的是關貿網路的一日志工假是有薪假，還可以小時為單位分次請假，讓員工享有彈性多元的志願服務機會。

風災有感，供需多元

總部設在南港軟體工業園區的關貿網路自去年八八風災，發動自發性捐款獲得員工響應，公司在協助彙集員工的踴躍捐輸時，發現社會上公益團體需求多元，而每位員工貢獻的心力也因人而異。有鑑於此，關貿網路規劃了最基礎的制度性鼓勵措施，直接新增「一日志工假」，不限定服務單位、不限定時間地點、不限定服務方式，但重視員工實際的服務投入。關貿網路藉著推出有薪志工假，鼓勵有心的員工對各自認同的社會公益團體、衡量自己可以的方式和能力來提供志工服務。

服務立業，上下一體

該公司指出，上至董事長受邀參與公益演講、下至員工擔任國小的導護媽媽維護小朋友上下課安全，都可以一小時為單位申請有薪志工假；當然，社會上其他可以參與的公益活動就更不勝枚舉。關貿網路有薪志工假雖然是基礎性的制度創新，但卻是全體員工的適用；公司付出相對的薪資成本，但卻具有「社會責任、人人參與」以及「服務學習、從我做起」的意義，更能呼應關貿網路揭槩的公司「使命」，也彰顯「提供客戶導向服務，促進企業間資訊整合與共享」的「服務」特質。

花博志工，立即適用！

關貿網路的有薪志工假一推出後，便獲員工熱烈響應，內部已經開始揪團報名今年(99)年下半年即將在臺北舉辦的年度盛事：臺北國際花卉博覽會。報名的員工表示，從宅男工程師走出戶外、變身花博志工是個不錯的機會；雖然服務不求回報，但「企業有心，員工有薪」真是一舉多贏！

新聞播報：布吉納法索工商會蒞臨本公司參訪

布吉納法索工商會資訊部經理 Roland Oliver KYEDREBEOGO 在財團法人資訊工業策進會的陪同下於 4 月 8 日蒞臨本公司參訪。布吉納法索為台灣於西非唯一邦交國，此次前來希望就布國通關貿易自動化系統規劃與建置與本公司洽談合作。於會中由史蘭亭經理介紹關貿網路於台灣通關業界上之成就外，亦介紹關貿網路於跨國連線如：亞太電子商務聯盟 (Pan-Asian E-commerce Alliance, PAA) 及 歐亞無紙化貿易聯盟 (Asia Europe Alliance for Paperless Trading, ASEAL) 發展之成果。本次會晤雙方相談甚歡，亦為下次會議奠定良好默契。



(左二為布國工商部 Roland Oliver KYEDREBEOGO、
右二為關貿網路史蘭亭經理、右一為資策會張乃仁先生)

活動快遞：創新貿易服務說明會

貿易新主張 服務新觀點

創新貿易服務說明會

 關貿網路股份有限公司
TRADEVAN TRADE-VAN INFORMATION SERVICES CO.

台灣以貿易立國，如何在眾多競爭對手中找到差異化經營，已成為進出口商重要的課題。於本次研討會中我們特別邀請IBM分享「雲端應用結合貿易流程」，同時現場我們還將透過通關貿易、全球運籌、跨國交易及資訊安全等議題帶領您一同進入嶄新的雲端貿易時代。

凡參加當日活動可憑問卷獲得禮券，
現場報到提供名片者於會後還可參加抽獎

時間：2010年6月4日 星期五

時間：13:30-17:00

地點：台大國際會議廳 4樓 401室

(台北市中正區徐州路2號 4樓)

捷運：台大醫院站、善導寺站



議程

13:30-14:00 報到

14:00-14:10 貴賓致詞

14:10-14:30 貿易在雲端-通關貿易新視界

14:30-14:45 Easy整合企業資源，SRM開創全球新佈局

14:45-15:00 Easy掌握貿易動態，Trade全球運籌新契機

15:00-15:30 e網在手，通關資訊帶著走


15:30-15:50 中場休息

15:50-16:20 跨國傳輸零時差、金流物流一點通

16:20-16:40 數位時代中資訊安全的守護者-USB病毒終結者

16:40-16:55 Q&A

16:55-17:00 抽獎

免費報名 

活動聯絡人：

黃君文 (02)3789-5776

陳冠翰 (02)3789-5532

主辦單位： 關貿網路股份有限公司
TRADEVAN TRADE-VAN INFORMATION SERVICES CO. 關貿官網：www.tradevan.com.tw

活動快遞：關貿推出「USB 病毒終結者」

2010 年臺北國際資訊安全科技展已於 4 月 21 日至 23 日展畢，關貿網路於此次展覽中推出「USB 病毒終結者」並開放民眾現場體驗，深獲好評。

隨著 USB 隨身碟的便利與普及，越來越多人使用 USB 隨身碟作為電子資料攜帶的器具，然而衍伸出來的問題除了資料外洩的控管問題外，USB 隨身碟也成為病毒傳播的最佳載具。

「USB 病毒終結者」不僅能將 USB 隨身碟病毒清除外，亦植入免疫檔案，讓經過掃描之 USB 隨身碟不會再次感染病毒。

品名：USB 病毒終結者

功能：

- 機台本身絕不會中毒，防護一把罩。
- USB 隨身碟病毒掃描及清除，殺毒殺很大。
- USB 隨身碟植入免疫抗體功能，讓您的隨身碟永遠不會在中毒。
- 廣告播放功能，閒置時可作為媒體行銷播放工具。
- 操作簡易，只需兩個步驟即可完成掃毒作業。



欲了解更多資訊，請洽關貿網路 02-2655-1188 轉資安服務課

服務新知： 您還在守著 **email** 等著國外提單資料嗎？

—空運進口分艙單自動化服務—

關貿網路成立至今，於通關物流業界已深耕多年，從最早之海空運自動化服務直至今日各項通關增值服務，在在皆是為了提供業界更多更好的資訊服務，使企業可從繁複的人工作業程序中，提升為無紙化之系統服務。

「空運進口艙單自動化服務」為本公司新開發之服務，目的即是為了減化現行國內承攬業者人工登打分艙單之作業，提升其作業效能。目前作業下，國內承攬業者於收到國外提單或分艙單資料後，需再次以人工方式將分艙單資料登打至自有系統，轉換為國內海關規定之分艙單格式，再傳送至本公司空運自動化系統，由本公司之系統進行與主艙單資料合併再送交台灣海關。如此之作業程序，需耗費人工作業成本進行資料登打，其中原因不外乎國外承攬系統無法與國內系統相連，造成兩方雖有資訊系統，卻仍需利用人工方式進行資料轉換。

關貿網路於 2000 年加入亞太電子商務聯盟(PAA)，與亞洲各國之通關網路公司建立多年良好之合作關係，因此，本服務將透過與國外通關網路公司之既有資訊連線，將國外承攬業者之提單或分艙單資料以系統介接與資料轉換方式，直接傳送至本公司空運進口艙單自動化系統，並比照國內進口艙單格式直接帶入航空公司主艙單資料與自國外收到之分艙單資料，自動化生成國內進口分艙單。國內承攬業者僅需於系統上進行最後確認與傳送，即可完成進口分艙單之申報。

使用此項新服務，不僅不需花費任何額外之系統建置成本，只要擁有網際網路，在任何時間地點皆可登入系統，完成進口艙單申報作業。另外，本服務可協助承攬業降低人工登打作業之時間與成本，於加速艙單申報之同時，亦可即早進行進口報單申報作業，進而提升整體之通關效率，讓進口商可更早領取貨物，免除多餘之倉租費用。

「空運進口分艙單自動化服務」可成為企業一項新的選擇，協助提早申報進口艙單，加速通關作業，讓企業擁有最便利之自動化服務，創造更好之客戶關係。



PAA.net
Pan Asian e-commerce Alliance



分艙單資料邏輯
檢核

進口分艙單資
料自動產生



分艙單資料跨國
連線

進口艙單自動
傳送海關



資安小常識：Super Cookie 降臨，小心所帶來的資安威脅

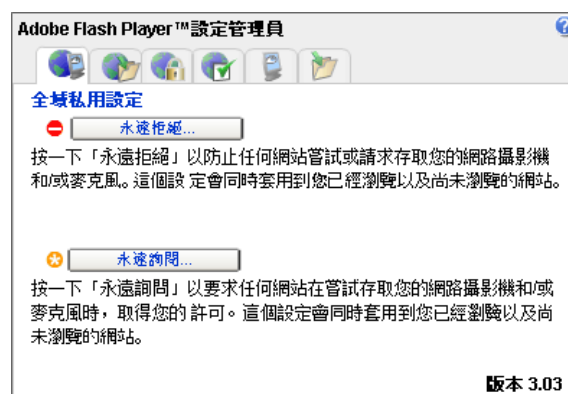
伴隨網際網路的興盛，在 2009 年 10 月，全球網站數量已經衝破億台大關，由於 HTTP 通訊協定先天設定的限制，因此 HTTP 不會記錄使用者所瀏覽過的網站、登入論壇的帳號及密碼等等資料，為了解決此問題，Cookie 因此面世。

Cookie 基本上是一個大小約 4K 左右的文字檔，由使用者所瀏覽的站台傳送給使用者的瀏覽器，再由瀏覽器儲存在電腦上，當使用者日後再瀏覽相同網站時，可透過所保存的 Cookies 直接登入網站，因此新的瀏覽器均會允許使用者刪除 Cookies，如果出現一種使用者不知道、瀏覽器也無法刪除的 Cookies 時，使用者應如何應付？

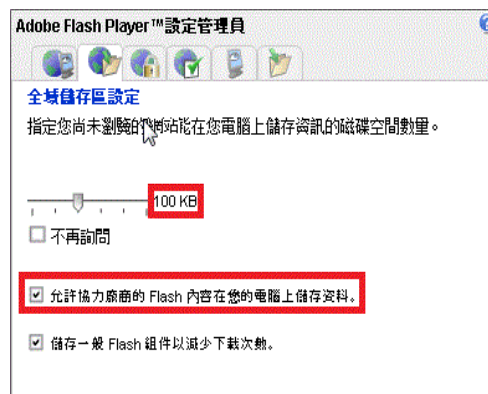
是的，新一代的 Cookies 已經降臨，也被稱為 Flash Cookies 或 Super-Cookies，

Flash Cookies 是由 Adobe 所開發出來的功能，與 Cookies 一樣，也儲存在使用者電腦上，檔案大小可儲存到 100K(如附圖一、二所示)，換言之，Flash Cookies 能儲存更多的使用者資訊，而且 Adobe Flash Player 預設會將 Flash Cookies 儲存在使用者電腦，並不會主動詢問使用者是否要儲存，不論是 Internet Explorer、Firefox、Sofia 均無法刪除 Flash Cookie。換言之，電影上駭客透過合法的網路連線，開啓遠端電腦上的攝影機、麥克風，並非不可行。唯一的解決辦法是到 Adobe 網站重新調整 Adobe Flash Player 設定，網址如下：

http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings_manager07.html



(附圖一 設定網路攝影機及麥克風)



(附圖二 Flash Cookies 檔案大小)

伴隨駭客的攻擊方式日趨複雜及工具繁多，Adobe Flash 的使用也因線上遊戲興盛而成為駭客的眾多目標之一，Super Cookies 所帶來的風險也日趨增加，此外台灣個資法即將實施，因此在使用 Flash 時，使用者必須採正面態度來看待相關問題，對使用 Flash 提供服務的業者而言，必須以更嚴謹的態度來面對此一問題，以免導致資安議題的發生，對自身造成嚴重的傷害。