



鼎新電腦

Data Systems

穩居本土 ERP
產業龍頭老大

成功的掌握了軟體產業核心競爭力之典範移轉，由重視程序效率的服務型公司，轉為以知識管理為核心的知識型企業，過去其贏在服務，未來其將贏在知識

座落在新店中興路上台北法院新店辦公室旁的一座白色 13 層大樓，鼎新電腦公司總部大樓給人寬廣明亮的印象。例如步行樓梯沒有像傳統建築一樣關在一個封閉的空間，而是採開放式的設置；挑高三樓的接待大廳雖然浪費了不少坪數，但除了給人氣勢雄偉的感覺之外，也讓各層樓間有一體感，使分居各樓層的部門之間的關係更為密切；各樓層的茶水間也和整個活動區共用空間，另外寬廣的陽台給人的舒適感，足以紓解都會生活的壓力，在在顯示了公司的胸襟與氣度。

本土 ERP 產業龍頭

鼎新電腦成立於 1982 年，當時包含孫藹彬先生僅三名員工，如今已是超過 850 人的國內最大 ERP 系統供應商，資本額也從成立當初的 56 萬成長到今天的 9.13 億元。多年來獲利穩定，於 2001 年獲審核通過成為國內第一家直接上市的 ERP 廠商，堪稱軟體界的績優生。2002 年，鼎新以其長期累積的超強領域知識、充沛研發能力、全系列產品組合、專業服務機制、優良管理團隊，及具競爭優勢的經營規模，榮獲經濟部第三屆工業永續精銳獎--技術服務類獎，更證實鼎新永續發展的能力已通過考驗。2003 年營業額達 30 億，近五年來平均獲利在每股 3 元以上的表現，穩居本土 ERP 廠商龍頭老大的地位。

鼎新的營業範圍遍及台灣及香港、大陸各地，總公司位於台北縣新店市，目前在台灣設有台北、桃園、新竹、台中、台南、高雄六個營業據點，在中國大陸則有轉投資的神州數碼管理系統公司上海、北京、深圳、廣州等十七處據點。鼎新歷年來服務企業電腦化逾 14,000 餘家，2003 年交易往來客戶 3,016 家，新增客戶數 880 家。目前主要市場仍以國內為主，惟自 2002 年起與大陸神州數碼合資成立神州數碼管理系統有限公司，以拓展大陸市場，已有小成。客戶類別更橫跨製造、買賣流通等行業，國內知名企業如鴻海、華碩、技嘉、宏碁、神腦國際、光泉等，都是鼎新的客戶。

佈局套裝軟體確立競爭優勢

鼎新電腦成立的年代，正是我國資訊應用開始成長的時期。在國內軟體產業發展初期，業者大多為資訊技術背景出身，對企業的經營管理並不了解，開發系統時大多依使用者所提出的規格為依據。但使用者大多不具資訊系統的經驗，對需求的描述也不清楚，並且常在開發過程中改變規格或提出新的需求，使開發成本提高，但使用者又不願意追加預算，使得系統經常不能結案，形成資訊業者與使用者兩敗俱傷的局面。

孫董事長原來在紡織業負責資訊相關工作，看到這種情形，決定出來成立軟體公司，企圖彌補二者之

間的差距。由於從產業出身，具有產業專業知識 (domain knowledge)，比較能貼近使用者的需求。雖然開始以接企業的委託專案起家，但鼎新很早就決定走套裝軟體的方向，而這個方向也決定了公司的成就，為今日的鼎新電腦建立了紮實的基礎。



圖：獲得工業永續精銳獎

由於走套裝軟體的方向，系統開發成本作為研發費用被視為固定成本，個別系統的建置成本便得以大幅降低。經由系統數的累積，分攤研發費用之後，使用者可以用較便宜的價格取得合用的系統，尤其當銷售量大的時候，經濟規模的效果非常明顯。而且以套裝軟體的方式銷售，使用者在採購時就可以明確的了解系統的功能，而不會陷於傳統開出規格，驗收時無法滿意的情況。

當然這種模式也有其風險。套裝軟體價格與功能固定，相較之下，專案開發方式則號稱可以滿足使用者的任何需求，套裝軟體在競爭上便立於不利的地位。而且套裝軟體的價格優勢，一定要有量的累積，才可能顯現其經濟規模的效應。孫董事長笑稱：「方向

錯誤很難在市場上走的通，但方向正確，也不表示一定可以走的下去。」經過時間的考驗，終於在產品品質的支持下，鼎新渡過了最艱難的歲月。

從 90 年代開始，業界吹起套裝軟體的旋風，特別是在世界級 ERP 大廠德國思愛普(SAP)和美商甲骨文(Oracle)等的推波助瀾之下，形成趨勢。國內軟體業界紛紛跟進之際，鼎新已經準備就緒，全力衝刺，開始起飛。

1996 年底，鼎新員工達 200 人，營業額為 2 億，當時孫董事長喊出五年十倍成長的口號，2001 年，在經濟不景氣的影響下，仍能藉中央信託局的標案彌補下突破 20 億，達成五年十倍成長的目標。而相較營業額十倍成長，員工人數的成長僅為四倍，充份說明了經濟規模所展現的效果，也大步的拋開國內其他競爭對手，進佔本土 ERP 龍頭的位置。

完整的產品線滿足不同需求

鼎新電腦成立迄今已逾 20 年，從最早分別在 CP/M 和 DOS 作業系統上以 Basic 程式語言撰寫的中小企業製造管理套裝軟體，一直發展到如今以 Delphi 開發的流程導向企業資源規劃系統(Workflow ERP)，其間歷經了 UNIX/Novell/NT 作業系統以及 COBOL、Foxpro、Informix 和 C++等過程，為鼎新打下深厚的技術基礎。

鼎新電腦的產品線相當廣泛，自製軟體部分單項 ERP 系列產品即多達四項。對於大型企業(營業額 20 億以上的企業)推出的是 TIPTOP GP 整合型 ERP 系

統，對中型企業推出的是流程導向的 Workflow ERP 系統，對中小企業(營業額 2 億以下)則以超級特助系列的標準套裝軟體 SmartERP 為主。此外並與美商甲骨文(Oracle)合作，代理 Oracle 的 ERP 系統，以服務超大規模(營業額在 200 億以上)的企業，使 ERP 系統能完整的涵蓋大、中、小各種規模，以滿足不同客戶的各種需求。2004 年更推出了以應用軟體服務供應商 (Application Service Provider) 模式推出租賃用的 e-GO 系統，以服務微型企業，照顧到台灣企業的每一個角落。

TIPTOP GP 是鼎新電腦的旗艦產品，以提供完整的企業應用整合為訴求 (Full Enterprise Application Integrated Solution)，協助企業全球佈局、有效管理，建構全球運籌管理體系與決策支援。TIPTOP GP 除了包含了傳統的財務會計、銷售管理、生產排程、運籌管理與人力資源管理等功能模組，並提供了許多擴充性的模組，可以有效的將先進排程(APS)、產品發展管理(PDM)、電子商務(EC)、工作流程(Work Flow)以及商業智慧(BI)等解決方案整合在一起，真正達到建構企業全球營運管理 e 模式的全面決解方案。同時系統可在不同的作業系統、不同的資料庫及使用者介面上運作，充份展現了產品的彈性。

TIPTOP GP 目標客戶鎖定在集團化、國際化的大型企業，針對台灣企業的西進風潮，不論是兩岸三地或是國際佈局，TIPTOP GP 所提供完整的多幣別處理、多語言操作介面，多公司多工廠多據點的財務與生產運籌整合模式，及為兩岸三地所特別提出三角貿易和來料加工兩種型態的運作相關管理方案等功能，都可協助企業輕鬆的駕馭多地區的營運。

TIPTOP GP 首創百分百技術轉移，除了提供原始碼(source code)之外，在輔導階段要求企業的 MIS 務

必接受完備的技術移轉訓練，培訓 MIS 人員優良的內部服務能力，作為上線後維護的第一道防線；強調讓客戶成為系統的擁有者，並非只是使用者，以確保客戶的投資，順利系統運行。

Workflow ERP 流程導向企業資源規劃系統則是



圖：鼎新 ERP 產品線

鼎新電腦的主力產品，也是工業局輔導的主導性新產品，獲得資策會軟體工程實驗室的技術移轉協助，引進最新資訊科技、結合更多前瞻性的設計架構，大幅提昇新技術在企業資源規劃的運用，降低使用者進入的負擔及資訊人員維護的成本。

Workflow ERP 引用了最新的『軟體元件』技術及『多層式主從分散處理架構』，並整合了『動態企業流程』的程序控制技術研發而成，有效促成企業全面流程自動化，即時掌握企業內部經營資訊。融合了八大循環內控內稽流程環扣的機制，具備彈性化的系統及決策能力，提供符合兩岸三地與多點資料整合的需求，跨國多點、多語言、多廠間運作模式之資訊整合。

Workflow ERP 還可以即時掌握電子商務前後台資訊，緊密統合上、下游企業供給鏈。

超級特助家族成員包含了超級特助 Smart ERP、

超級特助 plus 和小特助 2000。超級特助 Smart ERP 也擁有完整的 ERP 功能，基本上是將原中大型企業使用的 Workflow ERP 系統予以功能縮小化，讓客戶可以較低之系統建置預算享有新一代之資訊技術，同時符合企業內控內稽之作業需求，即時掌握企業經營資訊。超級特助 plus 和小特助 2000 更接近於標準套裝軟體，雖然功能較為陽春，但無須太多的設定便可直接安裝使用。另外，為讓中小企業能以最少的投資了解 e 化系統對公司的適用度，鼎新推出以「鼎新 e-Go」為商標的租用方案，使中小企業可以用更低的成本與更大的彈性來滿足 e 化的需求。

除了前述 ERP 系統之外，另有 e-B Chain B2B 電子商務協同管理機制、EasyFlow 電子流程管理系統、V-Point 商業智慧(BI)、BSC 平衡計分卡、CRM 客戶關係管理系統以及產品生命週期管理(PLM)、知識管理(KM)、工廠營運管制系統(MES)等

自製產品；並於 2002 年轉投資鼎誠資訊系統，致力於開發供應鏈管理系統(SCM)，使公司的產品線更趨完整，走向 ERP II 全方位解決方案提供者。

本土化、彈性化滿足產業需求

鼎新電腦在面對國際大廠的競爭時，貼近本土企業的需求和彈性的系統設計，是主要的競爭武器，使其在國外產品充斥的情況下，在系統建置數上仍能維持第一。一些台灣特有的需求，如統一發票、保稅、應收(付)票據等，都內建在系統中，可以達到完美的整合。

以兩岸三地為主要營運範圍的電子產品大廠實業

股份有限公司便選用了鼎新的 TIPTOP 產品。該公司特別指出，當初在評選 ERP 系統時，也曾經審慎評估過一些國外大廠的系統，就拿這些軟體和 TIPTOP 來比較，主要的功能其實差異並不大，但是對我們的客戶，如：Samsung、LG、Apple、NEC 等等大廠而言，QAD、Oracle 的品牌優勢就遠遠凌駕 TIPTOP，我們其實很清楚，選擇了一個世界知名的品牌，對 IT



圖：鼎新 ERP II 版圖

人員來說，就好像是張護身符一樣，是最沒有風險的。只不過最後我們究竟還是選擇了 TIPTOP，其中最主要的原因是 TIPTOP 提供了完整的功能，又有較佳的彈性，能符合國內特殊環境的需要。他強調，選軟體就像挑另一半，不見得要挑最好的，但是一定要是最適合我們的。

邁向服務導向的企業

資訊業本質上屬於廣意的服務業，單純的賣產品已經不能足顧客的需求，所有的資訊大廠都強調服務導向，鼎新自 1988 年開始，即洞悉服務對軟體產業發展的重要性，正式導入「制度化的服務」，積極投入專業人力建構專屬軟體產品服務體系，開始朝資訊服務

業發展，以提供整體解決方案為目標。

2000年中旬更導入結合了網際網路技術、資料搜尋引擎、CTI (Computer Telephony Integration) 電話語音系統及知識管理功能等新興科技應用，在 workflow 技術(Work Flow)支援下所發展的「知識化服務體系」，提供了客戶嶄新的服務方式及價值。在 2003 年，鼎新將「知識化服務體系」建置在 CTI 語音系統上，配合 CRM 客戶關係管理系統的運作，提高了服務效率，增加服務的價值，為客戶及鼎新創造雙贏的境界，目前已有客服人員超過 200 人。

在 2004 年的組織結構調整中，鼎新將原來以產品導向的組織結構，改為顧客導向的結構，以產業別為主，將之區分為製造業、買賣流通業、金融服務業、政府及中小企業等，以期能針對不同的業態提供更專

訊需求，協助客戶做整體的資訊規劃。也更能從整體的角度來取得解決方案，可以提高客戶的滿意程度。

成立了鼎新知識學院也是邁向服務導向的一個重大腳步。鼎新客戶為數頗眾，在售前及售後服務方面有教育訓練的需求，在經濟規模的支持下成立了鼎新知識學院。鼎新知識學院成立有兩大宗旨，一是變革產品訓練模式，提升訓練價值，二是引進最新的管理技能結合資訊應用系統，讓管理人才與資訊科技人才融合一體。

在訓練模式上，除了全力推動線上學習之外，並突破原有系統別的課程設計，改以職能別及配合企業組織分工模式，建立訓練課程。亦即在原有的各產品線的訓練課程外，同時依組織職位分別對資訊主管、財務主管、高階經理及廠務主管等開授各類理論性課程。

另外在管理技能和資訊技術的結合方面，則加強對資訊專業人員傳授管理知識與技能、對管理人員傳授資訊相關知識與技能，以培養目前業界最需要的能整合資訊技術與管理實務的高階資訊管理人才。鼎新電腦並配合中華企業資源規劃(ERP)學會推出一系列的認證訓練與考試，讓不論是在已經導入 ERP 的企業中服務的員工，或準備進入 ERP 這個領域的人士，都有機會透過認證課程來提升本身的能量，並藉證照來證明自己的能力，也讓導入 ERP 系統的企業在招募人才的時候，有更客觀的標準參考。



圖：鼎新知識學院企業學習網

門而差異化的資訊產品與服務。並將以往多產品線獨立銷售的模式重新整合，讓每一客戶均有一位專屬的業務代表(Account Sales)為單一服務窗口，以期與客戶建立長期而深入的夥伴關係，並能即時掌握客戶的資

展望未來

人才是企業的根本，尤其軟體產業，所有的核心價值都是建立在人才之上的，鼎新電腦目前有 850 餘名員工，是公司最有價值的資產。但面對業務的快速成長，鼎新電腦仍感嘆人才成長的速度趕不上組織的需求，特別是在高級技術人才和國際化管理人才上，尤其欠缺，如果無法突破，可能成為公司發展的瓶頸。

秉持著客戶到那裡，服務就到那裡的理念，因應企業的西進策略，鼎新也朝向中國大陸發展。2001 年時正式獨資在華東設立服務據點，早期以對跨海台商為主要目標市場，提供更直接、更在地的服務模式，大大降低客戶所需支付之服務成本，進一步提高服務的貼切性和即時性。在 2002 年在中國大陸和神州數碼合組神州數碼管理系統公司，也將目標客戶從原本的以台商為主擴大到整個中國的企業。據賽迪公司的調查資料，2002 年底神州數碼管理系統公司已經躍居中國第五大的 ERP 供應商，策略性的投資已開始展現效果。有人謠傳鼎新與神州數碼關係生變，鼎新強調身為上市公司，一切公開，不可能隱瞞任何資訊，希望謠言止於智者。

資訊產業發展趨勢，已由原來的硬體為主流，發展到以軟體為主流，而未來，則將以整合性技術服務為主流，在專業分工與成本節省的考量下，企業的資訊服務需求，將由更專業的公司所提供，為因應此一潮流所引發之未來龐大商機，鼎新也正逐步發展整合性資訊服務業務，將公司由 ERP 產品的專業廠商提升為一個整合性服務的公司。

鼎新公司自成立以來，不斷轉型，並以「創新」、「尊重」、「專業」的經營理念，提供專業的產品與服

務，以協助企業建立知識累積與資訊傳播的流程與工具，使企業經由例行的管理決策，將獨特的經驗與知識、累積成為公司自有的核心能力，形成競爭優勢。



圖：鼎新總部大樓

鼎新電腦成功的掌握了軟體產業競爭力之典範移轉，由重視程序效率的服務型公司，轉變為以知識管理為核心的知識型企業，過去贏在服務，未來將贏在知識。2002 年鼎新電腦 20 週年慶及新總部大樓落成啓用酒會上孫藹彬董事長揭褔了『揮灑知識價值，創新產業未來』的企業使命，展現出全新的氣勢。

鼎新電腦股份有限公司

台北縣新店市中興路一段 222 號

(02)8911-1688

<http://www.dsc.com.tw>