



臺灣天心資訊開發股份有限公司

中國大陸版權訴訟最終獲得勝訴判決 台灣天心資訊的合法權益得以確保

從台灣的會計師專用軟體，到兩岸三地的全方位 ERP 產品，最早進入中國大陸市場的天心資訊走過風風雨雨，站穩腳步再次出發，立足華人世界，放眼國際市場，為台灣企業未來的成長做後盾

面對中國大陸經濟的快速崛起，全世界所有企業的眼光都注視著這一塊世界經濟發展未來的希望，台灣的 ERP 廠商自不例外。尤其跟著台商外移的腳步，不論是以服務台商的立場或是為了追求更大的發展空間，中國大陸的市場都是兵家必爭之地。最早到大陸發展，歷經波折而能掙下一片天空的台灣 ERP 廠商，以天心資訊最為有名。

當年無心插柳·今日天心資訊集團

天心資訊開發股份有限公司成立於 1988 年，創辦人為董事長蔡文卿先生。蔡董事長本身具會計師資格，發現到當時缺乏適當資訊系統來支援會計師的業務，乃決定投入研發會計師專用資訊軟體及資訊管理業務。就在這種情況下蔡董事長懷著服務的熱忱，投入了資訊專業領域，積極參與企業互動式的發展和溝通。天心資訊便在這樣的經營方針和發展思路下，快速發展不斷壯大。

天心資訊集團屹立商用軟體界 17 個年頭，知名度遍及兩岸三地，依據研究機構 IDC 的資料，天心 FAS2000 ERP 在 2001 年時名列大陸前十大軟體公司的第九名，排名在大陸知名廠商用友、金碟之前。同時集團創辦人蔡文卿董事長也被大陸專業網站 ERP 世界網選為 1973 到 2003 年「影響管理資訊化進程的人」之一，其在大陸的名聲和本土大型軟體公司如用

友、金碟、神州數碼管理(鼎新和大陸的神州數碼合資)系統等並列，目前在台灣有 7 個分公司，中國大陸有 19 個服務點，包括位於珠海的研發中心。

天心資訊集團所有的產品皆經過嚴格的測試及品質把關，並與台灣微軟成為長期的合作伙伴，就是希望能讓企業管理者有一個全方位的輔助軟體，天心資訊的產品在微軟的操作平台上展現了穩定、快速的特



圖：天心創辦人董事長蔡文卿先生

質，客戶使用天心資訊所開發的產品，同時可得到天心資訊與台灣微軟的保證。這樣強勢的組合就是天心資訊研發團隊堅持給的保證。

天心資訊認為隨著經濟和資訊全球化的發展成熟，企業對資訊的流通和管理將會更加倚賴，因此這一現代管理方法和管理思想將直接影響企業的生存和

發展。在企業的實際應用過程中，該系統會靈活、科學地將企業在發展和生產管理過程中所產生的資訊、資金、生產、物流等訊息和數據有效地分析統計，從而將這一科學的數據資料提供給企業的高層管理者進行決策，引導企業健康快速地發展。也從而改變企業以往的「摸著石頭過河」的生產和管理模式，不斷順應訊息萬變的市場經濟發展大潮，使得企業在發展過程中立於不敗之地。

當然，必須強調的是在企業發展的過程中，ERP軟體系統也並不是企業發展的保護神。它能否高效地在企業生產和管理過程中得到充分發揮，還將很大程度取決於企業對資訊化建設的重視、投入和應用。

一步一腳印·走遍華人心世界

早在 1996 年蔡文卿董事長便已感覺到中國大陸的發展潛力，在台灣的事業有了穩定的基礎之後，便展開中國大陸的投資。首先在廣東投資設立珠海天心作為研發的據點，經過三年的努力把產品從DOS版升級，在 1998 年領先其他廠商推出Windows版的天心FAS2000 ERP，並放在網站上讓使用者免費下載試用，在當時ERP尚未萌芽時算是創舉，名聲便開始在大陸市場傳開。

有了台灣天心的雄厚實力及良好口碑作後盾，在不斷豐富完善產品功能的同時，天心同仁在董事長蔡文卿先生的帶領下雄心勃勃地拓展大陸ERP軟體市場。1998 年在廣州設立第一家分公司，其後短短兩年間，陸續在北京、東莞、上海、青島、廈門、深圳、武漢、昆山、杭州等地成立直屬分公司，發展了近百家授權經銷商，初步形成了遍及全國的銷

售網路，成為大陸ERP市場上不可小視的一匹黑馬，中國一些知名企業如維達紙業、TCL國際電工、西門子松下電器等頗具盛名的企業都採用了天的ERP產品，聲勢扶搖直上。

但在以用友、金碟為首的中國本土廠商，以宣傳代替產品、以品牌引領潮流的競爭方式下，天心資訊意識到單純依靠自身的發展，短期內很難成就天心「ERP 第一品牌」的夢想，尤其是在中高端市場上取得領導地位，還需要更多的資源投入，於是開始考慮走向合作共同發展的道路。

2001 年初，為了因應研發技術的不斷提昇，以及市場反應熱絡下在大陸業務通路的擴張，天心開始找尋新的投資夥伴。由於天心資訊的優越條件，自然



圖：天心珠海總部

引起多家有意投資的廠商的關注。中國大陸的知名品牌用友也曾經表達了合作的意願，但後因為合作的默契不夠成熟而作罷，最後是與香港意科集團達成當時堪稱「宏偉展業計劃」的合作協議。協議結果是珠海天心與台灣天心專注於產品研發，大陸的業務及銷售

通路交由意科來負責，並聘請蔡董事長為專業經理人成為集團總裁，領導集團向大陸第一品牌的目標邁進。

但事後觀察，意科事業經營的誠意似乎不及在資本市場上炒作的意圖，加上對 ERP 產業的熟悉程度不足，而且毫無經營軟體產業的實力與誠意，最後是把珠海天心分拆轉讓。由於雙方理念的差距，及考量客戶的長遠利益，由蔡董事長領導的原台灣天心團隊於 2001 年 8 月終止雙方合作關係，並放棄了從 1996 進入大陸市場所使用的公司名稱「珠海天心商用軟件有限公司」。

另由台灣天心授權「天心耀華(珠海)軟件科技有限公司」負責大陸產品的銷售及提供客戶服務，站穩腳步再出發，重拾天心長久以來辛苦建立的聲譽與口碑。

另外一方面意科公司也因經不起市場的考驗而退出市場，但卻在 2003 年將與台灣天心共享的 FAS2000 版權片面轉賣給萬佳達公司。在有心人士杜撰事實藉題炒作下，事件以訛傳訛經由網際網路快速傳播，甚至傳出台灣天心無版權的不實謠言，更有許多廠商(天思、天博、上海資誠等)趁市場混亂之

際，假借「台灣天心或天心資訊」公然銷售未經合法授權的產品，造成台灣天心對大陸的佈局受到嚴苛的考驗。

台灣天心針對大陸版權的混亂，於 2002 年向廣東省珠海市中級人民法院提出正本清源的版權訴訟官

司，經提供相關物證證明台灣天心在全球擁有所有系列產品的合法著作權及擁有全球的銷售權，經法院審理後對台灣天心給予勝訴判決，而還天心一個公道。但對方試圖保護既得之非法利益，又上訴到廣東省高等人民法院，經蒐證審

理後也於 2004 年作出最後的終結判決，台灣天心的版權訴訟獲得勝訴，證明了台灣天心的合法性，並澄清了對手的惡意攻訐，兩年多年來對於台灣天心的版權的紛擾終告落幕。

完整的 e 化解決方案

渡過版權官爭議後，在蔡董事長的佈局計劃下，將天心原有的研發幹部與銷售通路重新集結，並以台灣天心為班底，再次研發出較高層次的產品 Sunlike ERP 及 Online ERP，並於 2003 年 9 月分別通過美國

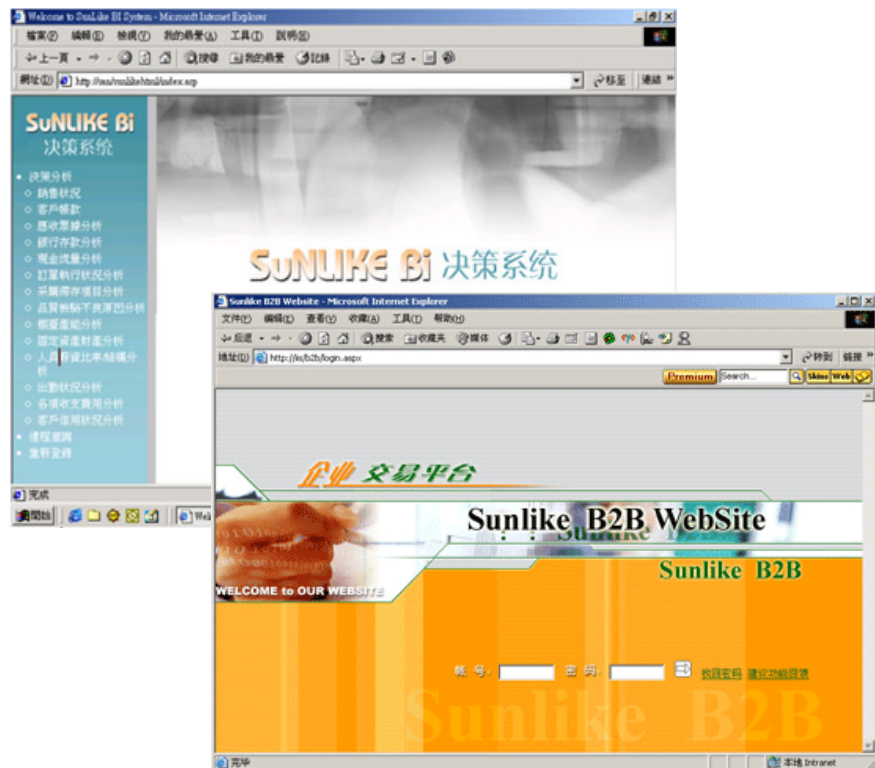


微軟 Windows Server 2003 Logo 認證，及 .Net Connected Logo 的認證。美國微軟於 2004 年 3 月 15 日正式對外發佈 ISV(Independent Soft Vendor) 伙伴獲認證通過，台灣天心資訊此次分別以 Sunlike ERP 及 Onlike ERP 兩項產品雙雙獲得認證，顯示台灣天心資訊所研發的企業軟體在 Windows 系統下所能展現的穩定性及適用性獲得了美國微軟公司的肯定。在微軟的支持之下，台灣天心亦致力於更深層的企業營運系統的開發。

Sunlike ERP 結合 Windows Server 2003 的靈活性、穩定性、安全性，充份在 ERP 系統上展現 Windows Server 2003 「以更少、做更多 (Do More with Less)」的特性。Online ERP 則利用 .net 成熟的 web 開發環境，將企業軟體架構於 web 基礎上，以符合企業全球化經營的需求，在企業進行全球佈局的同時，台灣天心早已為企業未來的需求做好準備。

天心資訊的產品與服務以企業經營管理系統為核心，主要產品包含 FAS 2000 ERP、Sunlike ERP，以及 CPA 稅務會計專業系統，另外 Sunlike ERP 高階資訊化家族成員還包含了企業 Online DRP 分銷系統、Sunlike BI 決策系統、Sunlike B2B 電子商務平台、Sunlike OA 辦公室自動化系統、Sunlike CRM 客戶關係管理系統，以及現代製造業 PDM 產品研發管理系統等，形成一個企業 e 化的完整解決方案(Total Solution)。

Sunlike ERP 是一整合性的企業資訊管理系統，它參照美國生產與存貨控制協會(APICS)所頒布的 MRPII 標準，同時吸收現代經營管理、物流管理、生產管理、即時供補生產(JIT)、物料管理、全面品質管理、財務管理、人力資源管理等先進管理方式的優點，結合企業自身特性以企業運作過程中的資訊流、



資金流和物流為核心進行系統結構設計和軟體開發，可對企業的生產製造資源、財務資源和人力資源等進行全程監控和管理。因為企業經營活動存在著高度的關聯性，與之相對應的 Sunlike ERP 模組之間均形成緊密的結合，所有模組間達無隙的整合、資源共享，可以自由的實現雙向往返追蹤，符合製造工業標準和工業界普遍接受的原則，同時為企業提供了一種先進、高效能的業務運作管理模式，使企業能達到科學化的管理，解決目前人工管理作業所不能解決的許多問題，最終提高企業的經濟效益。

天心資訊集團研發中心在設計開發一系列應用軟體時，對國內企業的經營型態作了完整的考量，包括兩岸三地的貿易型態、中外合資企業、稅務制度轉換等。為了配合各個產業的不同特性，天心資訊也致力於開發 Sunlike ERP 的行業解決方案，目前有包含製造業解決方案、機械製造業解決方案、紙製品行業解決方案、紡織成衣業解決方案、化工行業解決方案等五大產業別解決方案。在 2005 年的第一季天心資訊集團將推出更具潛力的明星商品，屆時又將會在業界掀起另一道旋風。

另外，天心資訊集團首創零距離的階梯式五大專業服務體系，包含：Sunlike ERP 培養訓練學院、線上即時安排課程教學網；全天候線上 Q&A 客服網；客戶問題與需求項目進度管理網；以及提供最新產品的線上升級服務等，以滿足客戶的各種需求。天心資訊集團技術總監郭三銘表示，國內自行研發的 ERP、電子商務及辦公室自動化等系統皆已十分成熟，但是可以同時結合 ERP、B2B 及 OA 的全方位整合系統則屬少見，而天心資訊所發表的 Sunlike B2B 及 Sunlike OA 系統即是可與後端 ERP 系統完全整合的新一代全

方位企業軟體。Sunlike B2B 企業交易平臺提供企業對企業的網絡交易空間，包括線上下單、訂單查詢、後端即時反應訂單狀況至前台，線上帳款查詢、線上列印對帳單等，系統管理採前後台分開，可加快系統處理速度，大幅縮短線上等候時間。Sunlike OA 智能辦公系統結合後端 Sunlike ERP 人事考勤系統，提供企業員工線上請假、核假、費用報銷、ISO 文件管理，強大的文件管理功能充分體現企業知識管理，線上 CRM 結合個人工作管理使企業內部 e 化無遠弗屆。

來自客戶的肯定·日本富士通

1973 年日本富士通與大同公司合資成立投資公司，於 1986 年起以「大同富士通股份有限公司」之

名，在台銷售、服務富士通製造之所有資訊產品。近年來由於資訊市場的急劇變化，富士通為強化產品及技術的直接支援，於 1995 年 9



月收購大同公司所持有的股份，更名為「台灣富士通股份有限公司」，成為日本富士通 100%的海外子公司。

目前富士通在台灣的經營，除了提供企業優質的軟體、硬體等產品、各業種別系統解決方案、委外服務之外，還有針對一般消費大眾的電腦周邊產品的銷售。此外有鑒於台灣已發展為全球資訊產品重要供應地，1994 年成立國際採購處，負責富士通集團在台灣的採購，供應日本及其他各國市場需要，每年採購數量及金額龐大。

現今微利時代的來臨以及全球資訊化的蓬勃發展，企業電腦化的成功對於企業不但可達到管理流程的標準化與優化，更可降低企業經營成本，進而提升企業競爭優勢。富士通集團乃一跨國之企業，電腦化作業對於富士通集團更是不可或缺之一環，而台灣富士通採用 FAS2000 天心全能管理系統進行公司內部電腦化整合已行之有年，至今並已彰顯相對的成效。

透過台灣富士通與天心資訊的合作，已使台灣富士通公司達到的效益如下：精簡工作流程，提高工作效率；有效控制成本，提高獲利；庫存合理安排，減少庫存積存；均衡安排人員作業，減少人力不必要的浪費；財務的及時分析，隨時掌握企業營運狀況；以及對於歷史資料進行整理、分析，以做為對未來經營情況的預測、控制及分析，以加強企業的管理。

台灣富士通公司原先使用的天心 FAS 2000 系統已可大致達成上述目標，而後又陸續升級 Sunlike ERP 採用維修、配銷、預估銷售等整合系統，一一實現了企業經營目標，建立了一體化的整合營運模式，也在業界中穩坐龍頭地位。

展望未來·追求卓越

除了投入大量人力及資金發展優質及具人性化的商業應用軟體外，董事長蔡文卿先生也非常注重工作人員的教育訓練及人文素養，每一年都有計畫性的排定各項專業訓練課程及團體成長課程等。蔡董事長強

調：既然從事資訊產業就要能夠創造智慧，而在創造智慧之前必須具備創造智慧的能力，所以他不斷鼓勵同仁參與教育訓練課程吸取新知、自我成長。他也選擇與各大型軟體公司（如微軟、趨勢科技等）合作，隨時取得最先進的技術支援。而「熱誠服務」、「滿足需求」更是蔡董事長經常掛在嘴邊的，他說：『「熱誠服務」及「滿足需求」是集團永續經營的指標，產品再好，若無法以熱誠服務的精神去滿足顧客需求的心，最後獲得的將不會是利潤而是顧客的抱怨。』就是這樣的信念帶領天心資訊集團創造出兩岸三地最知名、用戶最多的企業資源整合系統。

談及未來的市場，蔡董事長還是相當樂觀，他說：我認為在未來 ERP 廠商和 ERP 產品都會有相當的進化程度。而用戶在選擇使用 ERP 的項目模組已逐漸走向務實和精明，這也必然會反過來推進 ERP 產品的進步與發展。對於業內概念的炒作，我唯一不能認同的就是脫離 ERP 或者表示 ERP 已經過時的說法。那些號稱可以終結和替代 ERP 的新產品實際上是 ERP 的擴展和外延，核心仍是 ERP。

「追求卓越」是天心資訊集團對企業經營的終極目標，除了優質的產品、絕佳的策略，最重要的還是具備有效率的服務品質，二十一世紀是科技的年代更是進入服務的年代，用戶除了對產品的要求外，服務品質的優劣也將會左右他們對產品的選擇。天心資訊集團將以原本創立時的服務初衷，繼續立足華人世界，放眼國際市場，為台灣企業未來的成長做後盾。

天心資訊開發股份有限公司

台北市成都路 135 號 11 樓

(02)2375-5153

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