

# ORACLE®

## 根留台灣前進兩岸三地的 e 化整體市場！

世界排名第一的資料庫公司、排名第二的 ERP 供應商

作為一個外商在台分公司，Oracle 融入本土的程度非常的高，期望以台灣為基地服務兩岸三地的台商企業

在古希臘和羅馬文中，Oracle 指的是傳遞神喻的人，或稱神的使者，也暗指擁有許多知識與高的智慧的人，一般人在遇到疑難雜症的時候，都會向他求教或請求協助。Oracle 中譯為甲骨文，甲骨文是刻在獸骨或龜甲上的文字，也就是先哲的聖言，用於占卜也有指點迷津、助人解惑的意涵。當然我們都知道在資訊界 Oracle 是世界排名第二大的軟體公司的名字，是資料庫管理系統的領導品牌，也是企業資訊應用系統的第二大公司。

### 資料庫的領導品牌

Oracle 成立於 1977 年，創辦人為現任董事長兼執行長的 Larry Ellison 以及另兩位夥伴 Bob Miner 和 Ed Oates。公司成立之前他們接受美國空軍委託的一專案計畫，為美國空軍發展財產資料儲存系統，這個專案的代號為 Oracle，也就成為日後他們公司的正式名稱。

在執行空軍所委託的專案的時候，幾位創辦人看到關聯式資料庫的原型資料，發覺了其他公司不屑一顧的絕佳商機，就是企業對於資料儲存與管理軟體的強大需求，而且缺乏可以普遍應用在

不同平台上的資料庫管理系統。他們在專案結束後組

成公司持續研發的工作，在 1977 年推出了世界上第一套採用結構化查詢語言(Structured Query Language, 簡稱 SQL)的商用關聯式資料庫管理系統(Relational Database Management System)，也正式將公司的名稱改為 Oracle，希望成為企業界對資料管理需求的救世主。當時他們雖然瞭解到關聯式資料庫模式擁有莫大的商業潛力，但絕不知道會因此而徹底改變了商業運算的風貌。

Oracle 總部設在美國加州紅木灘(Redwood Shores)，靠近矽谷的核心，全球員工逾 42,000 人，辦公室遍及 140 個以上的國家，為美國 NASDAQ 上市公司(代號為 ORCL)。財星 100 大的公司中，有 98 家是 Oracle 的客戶。在 Oracle 的宣傳文件中你可以

發現下列的描述：「企業人士的生活和 Oracle 形影不離，不管是要找存貨清單或是顧客需求，甚至在 ATM 領錢的時候，都有 Oracle 關聯式資料庫在運作」。

1980 年代晚期 Oracle 挾其在資料庫上的聲勢，進入企業資源規劃(ERP)領域，長期據有這個領域的第二大品

牌，僅次於德國的思愛普公司(SAP)。2003 年另兩家



圖：創辦人 Larry Ellison

ERP 大廠 PeopleSoft 和 J.D. Edwards 合併，和 Oracle 爭奪第二名的位置，在國際市場上還有一番廝殺，在台灣則 Oracle 的業務仍領先合併前述二者後續存的仁科公司(PeopleSoft)。

Oracle 亞太總公司設在新加坡，分為紐澳、大中華、南亞及韓國四區。Oracle 在 1991 年在台北設立台灣分公司，並先後於新竹和高雄成立辦事處，屬大中華區。目前在台約 220 餘人，台灣一些重量級企業如聯合報系、中國石油公司、威達電等，都是 Oracle ERP 系統的使用者。

Oracle 本身雖有顧問人力，但仍大量透過合作夥伴來協助企業建置 ERP 系統，在台灣經 Oracle 認證的合作夥伴有前進國際、艾爾法科技、資通電腦、鼎新電腦、亞太數位、泰新系統等公司。

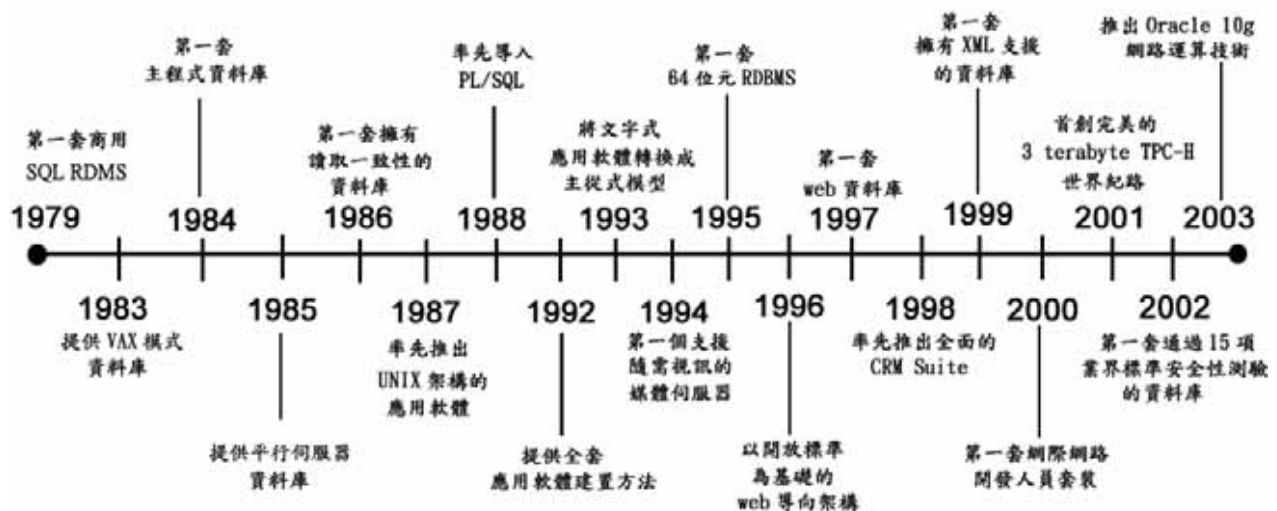
## 跨入企業應用領域

Oracle 以資料庫系統發跡，後來進入企業應用軟體領域，並提供相關的顧問諮詢、教育訓練和技術支援等服務，堪稱為全方位的企業資訊應用軟體供應商。自從 1977 年發表第一套關聯式資料庫以來，

Oracle 一直以改變現代商業風貌的技術革新者自居。Oracle 堅持採用開放來源技術，承諾該公司所有的產品都能在各種不同的硬體、網路以及作業系統上運作。並在統一的平台將所有產品系列整合為一體，建立了軟體業的高標準技術規範。

2000 年在 Ellison 的帶領下，Oracle 宣稱將所有的產品全面朝網際網路發展，提出網路解決方案(web solution)，包含資料庫和企業應用軟體。Oracle 率先在 Internet 平台上架構一套以 JAVA 為基礎開發的 ERP 軟體，其特點為以瀏覽器作為使用者端(Client)的界面，也就是所謂的 Thin Client。這種架構可以節省許多的維護成本，使用者只要安裝瀏覽器便能很方便的連上公司 ERP 系統，這對於國際化的公司，其人員長年在外出差，又要能夠與公司的資料互通訊息，是一項很方便的措施。2003 年 Oracle 推出在 Linux 系統上的解決方案，並投身網格運算(Grid Computing)，Oracle 的網站上註記了 Oracle 的技術發展歷程。

Ellison 曾指出：資料庫只是第一步，企業應用系統才是管理者們所需要的東西。ERP 的領導廠商



圖：Oracle 的技術發展歷程

SAP 每賣出一套 R/3 時，都會幫助 Oracle 賣出一套資料庫系統，但當發覺到 SAP 所賣出的 ERP 價格與利潤都遠高於 Oracle 的資料庫系統，同時 ERP 的市場有著高達 60% 的成長，而資料庫的市場成長率已經從 30% 降到 10% 左右，Ellison 開始決定投入 ERP 的領域。

從資料庫跨入 ERP 以及後來的 CRM，對 Oracle 是重大的一步。Ellison 自己便曾強調這一步是何等的重要：企業的高階主管有時非常憎恨資訊科技，因為他們無法從其中得到他們所要的資訊。每一位高階主管都希望了解每一位顧客對利潤的貢獻度，並且在顧客變心之前查覺到他們的不滿。僅僅有了資料庫，他們還是無法取得這些資訊，而 ERP 和 CRM 可以將資料庫裡面的資料轉變高階主管所需要的資訊。目前在 Oracle e-Business Suite 之下已經涵蓋了包含 ERP、供應鏈管理 (SCM)、顧客關係管理 (CRM)、以及電子市集 (e-Marketplace) 的解決方案 (稱為 Exchange)，成為電子化企業完全解決方案 (e-Business total solution) 供應商。

## 企業資訊應用的全方位供應商

拜訪 Oracle 的官方網站，可以看到 Oracle 的七大主力產品，包含 Oracle Database (資料庫)、Oracle

Application Server (應用伺服器)、Oracle Applications (商業應用軟體)、Oracle Development Tools (開發工具)、Oracle Enterprise Manager (企業管理者)、Oracle Collaboration Suite (協同工作軟體)、Oracle Service (服務)。

資料庫管理系統是 Oracle 的主力產品，也是市場的領導品牌，從 8i 開始為完全網路化的版本，今年 4 月領先業界推出的 10g 為網絡運算版本。Oracle 面對 IBM、Informix、Sybase 等強敵環視的情形下，長期擁有近三成以上的市場佔有率，領先其他品牌。2000 年 IBM 購併了 Informix，再加上另一軟體巨人 Microsoft 推出了 SQL Server，搶攻資料庫市場，使資料庫市場的競爭白熱化，市場排名也在浮動中。



圖：Oracle 電子商業系統總覽

Application Server 屬中介軟體，作為資料庫和使用者客戶端的介面，可以讓企業更方便的開發和配置電子商業入口網站、交易應用軟體與 web 服務所需的功能的軟體。Development Tools 包含了 Oracle 開發的許多簡便有效的工具，提供系統開發人員免費下載，利用這些工具可以更輕鬆便捷的開發出企業的應

用系統。當企業的系统開發人員熟悉且愛上這些工具後，他們會主動的向企業推薦 Oracle 的資料庫，這比 Oracle 的業務員更有說服力。Oracle 將這些工具集中在一個 Oracle Developer Suite 中，由於使用共同的基層架構(infrastructure)，使用者自行開發的任何應用軟體很容易的和 Oracle 其他產品整合在一起。

至於 Enterprise Manager 是一個單一整合式產品，適用於監控和管理不同資訊環境中的 Oracle 軟體基層架構以及應用軟體與專業服務。Collaboration Suite 則是用於管理組所有的通訊與資料，包含網路會議、檔案傳輸、電子郵件、語音郵件、傳真和無線通訊等。服務也被視為一項產品，包含了諮詢顧問服務(Oracle Consulting)、技術支援服務(Support Services)、教育訓練服務(Oracle University)等。

Oracle 在企業資源規劃(ERP)內所提供的產品稱為 Oracle Application，其中包含了超過 35 個功能模組。將顧客、產品和供應商等相關資訊整合在一起。同時 Oracle 也擴充了延伸性 ERP 的功能，包含 CRM、SCM、BI 和 e-Marketplace 等產品，更重要的是 Oracle 將這些完整的整合在一個單一的資料庫和資料結構(One Global Database, One Global Scheme)之下，做到完美的整合，使企業在管理各項資料時，有完全的透通性，在安全機制的管理下，管理者隨時隨地可以取得所需要的即時資訊。

一般而言，大多數的使用者和分析認為 Oracle 的產品在嚴謹性上有著世界級的水準，精緻與複雜程度不及 SAP，但在彈性上則優於 SAP，各擅勝場，同時價格上也較 SAP 佔優勢，成為台灣企業在選擇世界級大廠時的一個重要選擇。

由於所有的資料及系統都架構在網路上，Oracle 很容易的推出了以租賃方式為主的應用程式服務模式 ASP (Application Service Provider)，讓企業可用較低

的成本取得 Oracle 的產品。藉由 Oracle Business Online，Oracle 透過伺服器提供軟體，代管客戶資料庫裡的資料，以提供企業所需要的服務。但這項業務似乎只有在美國推動，在台灣並沒有推出這個模式。

### Oracle 經濟體

Oracle 的軟體事業是該公司的核心專業，但是諸如顧問諮詢、教育訓練、售後服務、技術支援等服務，在組織中仍扮演了重要的角色。Oracle 的產品行銷副總裁 Jeremy Burton 曾經指出：我們需要一個專門的組織來執行提供服務的工作，相較於其他公司賣



圖：Oracle Application

出產品後附加售出服務，我們是藉由服務來賣出更多的軟體。

在服務帶動產品銷售的理念下，1999 年 Oracle 整合了旗下兩個提供教材和課程的部門，成立了 Oracle 大學(Oracle University)，並在公司扮演了重要的角色。Oracle 大學有 2,500 位全職的員工，分佈在 134 個國家，每年有超過 50,000 名學生在此註冊，包含 Oracle 的員工和顧客，以及一些對 Oracle 有興趣的人士。在 Oracle 中，教育訓練已成為一個重要的收入來源。

Oracle University 的資深副總裁 John Hall 描述了 Oracle University 的重要性：教育訓練是 Oracle 最主

要的服務，因為科技產品需要專家來建置、安裝、維護和服務。只有當 Oracle 培育出足夠的人才時，其業務才能跟著成長。你看到的 Oracle University 代表了一個 Oracle 的經濟體(Oracle Economy)，除了購買 Oracle 產品的使用者之外，有超過 10,000 家事業夥伴的業務是寄託在 Oracle 身上的，這形成了一個 10 到 20 倍於 Oracle 營業額的體系。

這個經濟體以 Oracle 為核心，圍繞著這個核心有協銷夥伴(經銷商)、顧問公司、系統整合廠商，以及一些教育訓練機構。他們要和 Oracle 建立合作關係，需要一定的知識和技術，Oracle University 提供了這些養份。教育訓練能作到多大，代表了這個體系有多大。

## 轉變為電子商務公司

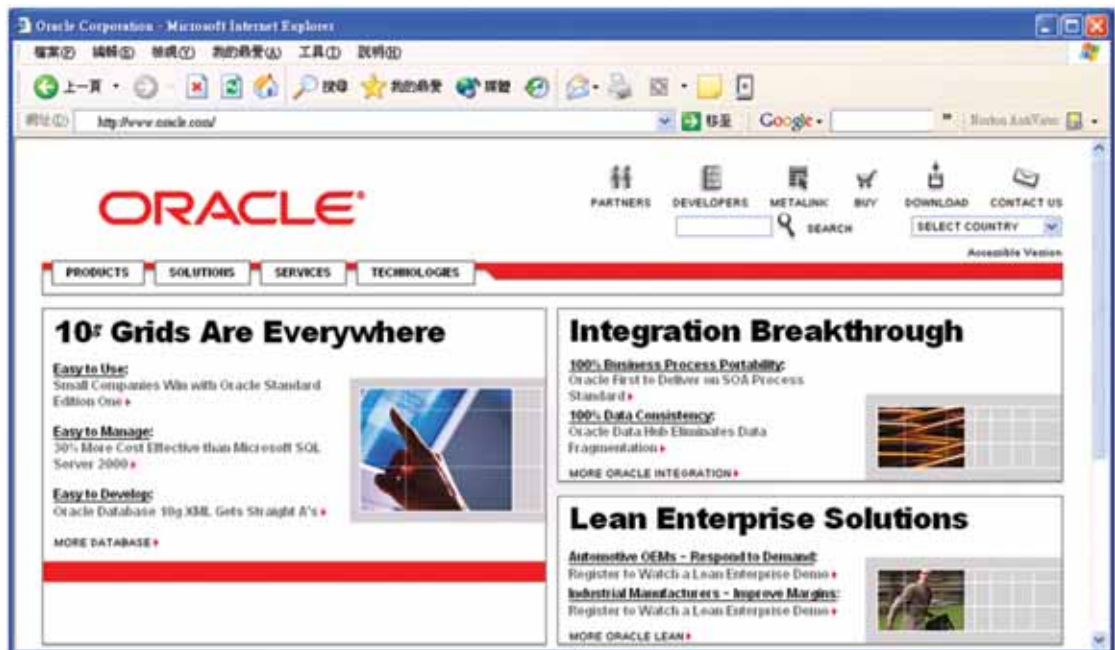
看到 Oracle 的客戶因為使用了 Oracle 的產品而提升效率，並且茁長壯大，反而 Oracle 本身未能善加利用，

1999 Ellison 作出重大的宣佈：Oracle 將開始使用自己公司的產品，並轉型為電子商務公司。

Oracle 的電子化從兩個地方開始著手：將營運作業自

動化，以及提供包含員工與客戶在內的自助式服務(self-service)。利用 Oracle 以往賣給顧客的軟體，Oracle 將公司內部流程自動化。同樣的，顧客也可以在 Oracle 的網路商店購買幾乎所有的 Oracle 產品。技術支援、教育訓練也可以在網站上得到相當程度的服務。如此一來不但提高了作業的效率，也大幅節省了作業的成本。以往有顧客要看軟體的展示，需要和業務代表連絡，安排拜訪的時間，再派員前往。現在當顧客有這種需求時，業務人員只要告訴顧客網址，請顧客自行上網參觀，有問題也可透過 e-mail 交換意見，大幅的減少了成交所需要的拜訪次數。

Oracle 除了大量採用自己公司的產品之外，也開始簡併繁雜的系統，用自己的網路化軟體來進行企業內部流程的改造。改造的第一步就是將全球不同地區和不同系統整合起來，希望透過中央控管，節省不必要和重複的開支。如今甲骨文已將全球計 63 個業網站整合為單一的企業網站，www.oracle.com；原本散



圖：Oracle 的全球單一網站

佈於 130 幾個國家的 97 個電子郵件伺服器，也統一整合到加州總部的兩台伺服器，單此一項一年便可為公司節省 3 千萬元。



圖：Oracle 台灣總經理吳昇奇先生

Oracle 以全球佈局來簡化作業，亞太地區的客服中心(Call Center)設在新加坡總部支援全亞太區、合約處理集中在澳洲；整個台灣 Oracle 沒有 MIS 人員，而由總部派駐服務、僅兩位人力資源人員，後面全部由資訊系統在支援，以最少的行政人員來營運。此外 Oracle 還將非核心業務外包，例如全球財務事宜是委外給花旗銀行的，當供應商向 Oracle 請款時，所有的後端作業是由花旗銀銀行來執行的。林林總總，光台灣一地，據估計可節省的營運費用在一成以上。

在這個基礎上，2000 年的夏天，Oracle 的執行副總裁 Gary Bloom 在記者會上宣佈 Oracle 達成了十億美金的節省。如果瞭解費用的節省就是稅前淨利的增加，就知道這種成果的重要涵意了。

### 展望未來

承續 Oracle 在資料庫運算上的優勢和深厚基礎，2003 年 10 月新上任的總經理吳昇奇先生表示，今年將大力推廣網格運算(Grid Computing) 到實際企業運用層面，著重中小企業市場需求取向，他指出，該公司將提供 10g Standard Edition / Standard Edition One 協助中小企業以成本使用世界最快、最穩定的資料庫。

問到台灣目前製造業紛紛外移、高科技產業 ERP 已漸趨飽和，市場競爭激烈，Oracle 對台灣未來的看法時，吳總經理指出：當中國大陸已經佔台灣貿易順差的第一位時，沒有道理不跟他作生意。不可否認，製造業已經外移到中國大陸，事業體不斷的向外擴展。但他認為資訊應該留在台灣，所謂的根留台灣，就是將營運總部留在台灣，那如何掌控全球的經營呢，就透過資訊技術來協助了，這就是根。另外台灣的企業充滿了開創性與生命力，高科技產業雖然漸趨飽和，但傳統產業正開始復甦，他們也需要 e 化來支援，以提升競爭力。Oracle 不只是提供 ERP 和 DB 而已，而是鎖定兩岸三地的 e 化整體市場，Oracle 對台灣充滿了希望。

美商甲骨文股份有限公司台灣分公司

台北市忠孝西路一段 66 號 35 樓

(02)2381-8118

<http://www.oracle.com/global/tw/index.html>