



東捷資訊服務股份有限公司 Information Technology Total Services SAP 的加值策略夥伴

出身東元集團世家，代理 SAP 產品 All in One，服務中小企業
東捷資訊雖是 ERP 界的小老弟，確有著驚人的爆發力

東捷資訊服務股份有限公司屬國內傳統企業東元集團的子公司，可以說是國內企業資源規劃(ERP)界的小老弟，但卻有著驚人的爆發力。東捷正式成立是在 1999 年，三年之內便產生盈餘，服務對象也從集團內的企業跨到其他公司，更在兩岸三地的佈局上有所斬獲。身為世界級 ERP 龍頭德國思愛普公司(SAP)的策略夥伴，並推出自己的產品，希望成為大中華區首屈一指的企業業務流程委外服務(Business Process Outsourcing, BPO)領導者。

傳統企業轉型投入 ERP 產業

東捷資訊服務公司雖然是一家新成立的公司，但其母公司東元電機則是台灣知名的企業。東元電機成立於 1956 年，以作馬達起家，1970 年後開始多角化佈局，如今東元已是一個橫跨重電、家電、資訊、通訊、電子、關鍵零組件、基礎工程建設、金融投資智慧卡、宅配服務以及餐飲等多角化的企業集團。東元集團目前分布在全球的員工達萬人以上，事業版圖由台灣擴張至亞洲，美洲與歐洲，為知名的世界級集團之一。2001 年，東元集團營業總額突破 1000 億元新台幣。

東捷資訊服務公司由東元集團投資於 1990 年創立，原名東捷商業機器股份有限公司，以代理和銷售辦公室自動化(OA)設備及相關硬體為主，90 年代末期因應際網路時代的來臨和電子商務的衝擊，東捷開始思考轉型。

1999 年 10 月母公司東元集團引進國際級的企業資源規劃(ERP)產品，思愛普(SAP)公司的 R/3，同時東元集團原資訊部門 65 人從母公司中獨立，並結合東捷原有的人力與設備，徵召 IBM 老將林順和為董事長，組成東捷資訊服務股份有限公司(ITTS,

Information Technology Total Services)，林順和在國內資訊界也是老兵，層任職 IBM 多年，一手打造 IBM 的委外事業部，擔任東捷資訊服務董事長，將東捷導向企業業務流程委外服務的專業廠商。

東捷的第一個專案便是承接母公司東元家電導入 SAP R/3 系統，配合眾信(Deloitte)顧問團隊擔任建置顧問，展開了東捷邁向 ERP 的旅程。由於原來東元集團的資訊系統都是



圖：委外事業元老：東捷董事長林順和

東捷前身的東元資訊部門一手開發的，對東元的業務流程非常熟悉，導入過程相當順利，東捷的人員花了較多的時間在學習 R/3 這一套世界級 ERP 精髓，以及其導入方法論。2000 年 7 月東元家電事業部完成導線上線時，東捷的資訊人員也有了學習的成果，一舉考上 8 張 SAP 的建置顧問證書，獲得了 SAP 認可的系統導入能力。

接著東元集團的其他事業部和子公司，便由東捷一手承擔 R/3 導入的工作，三年左右先後完成了包含兩岸三地在內的十餘個 R/3 專案。過程中不但累積了 ERP 系統導入的經驗，同時還將機電與家電產業的產業知識有效的融入系統，建立了系統的獨特性。

由於東捷是一家獨立的公司，當然希望能將業務推展到東元集團以外的客戶。2002 年 SAP 在全球推出中小企業方案 mySAP All-In-One，東捷乃與 SAP 策略聯盟，將在機電業 ERP 上所累積的專業知識 (Know-how)，以 mySAP All-In-One 為基礎予以增值，

開發出自有的產品 eSmartPack®，對外提供服務。不到一年的時間，已經爭取到和立聯合科技、協易機械、亞弘電機及全達國際等 ERP 系統建置專案，在機電業建立了一定的名聲。2003 年更與 SAP 合作為國內的製藥大廠永

信製藥建置 ERP 系統，進而跨出了機電的領域。但東捷的副總經理高尚偉強調，東捷會專注在特定領域中

建立專業地位與形象，機電是核心基礎，未來會視機會在少數不同的領域內建立專業領導地位。

如今東捷專業服務團隊多達 400 餘人，總部位於南港軟體園區，資本額近 2 億，服務據點含括台北縣市、台中市、高雄市、大陸華東地區的杭州及無錫等地。基於產業西進趨勢，未來東捷也會持續擴展海外據點以提供華人市場企業用戶更全面性、跨國性的服務。

SAP 的加值策略夥伴

在 ERP 產品方面，東捷是與 SAP 策略合作，以 SAP 的 mySAP 為核心，加上東捷本身在製造業所擁有的十多年產業專業知識，透過 SAP 的開發工具，針對的需求，設計出針對製造業的 eSmartPack® ERP 解決方案，使成長中的中型企業得以超低成本而得到國際大廠水準的產品。

SAP 的 my SAP Business Suite 系統由於設計精緻

複雜，在建置系統時需要配合個別企業的需求作深入的分析之後，進行系統設定與參數調整的工作，相當費時。其 All-In-One 則是將 SAP 精簡後的基本架構 (SAP Framework) 加上標準的作業流程，予以整合，以簡化建置的工作。但標準流程需與產業特性結合，因此在這個基礎上還需要有產業專業知識的

合作夥伴予以加值，建立產業專精的系統版本。東捷便是 SAP 在台灣的 All-In-One 加值夥伴。



東捷利用多年在機電與家電相關產業經驗，在 All-In-One 的架構上開發出自己的產品 eSmartPack®。由於針對特定產業(機電與家電)，故將該產業內的特殊需求(例如訂貨生產(MTO)、預售等功能)，以預設組態(Pre-configuration)的型式來發展成高度標準化的產品，只需要最低的系統調校便可以輕易的完成系統建置的工作，同時在系統導入時更可以享有東捷提供的最佳實務經驗典範，使系統能發揮最人的效益。

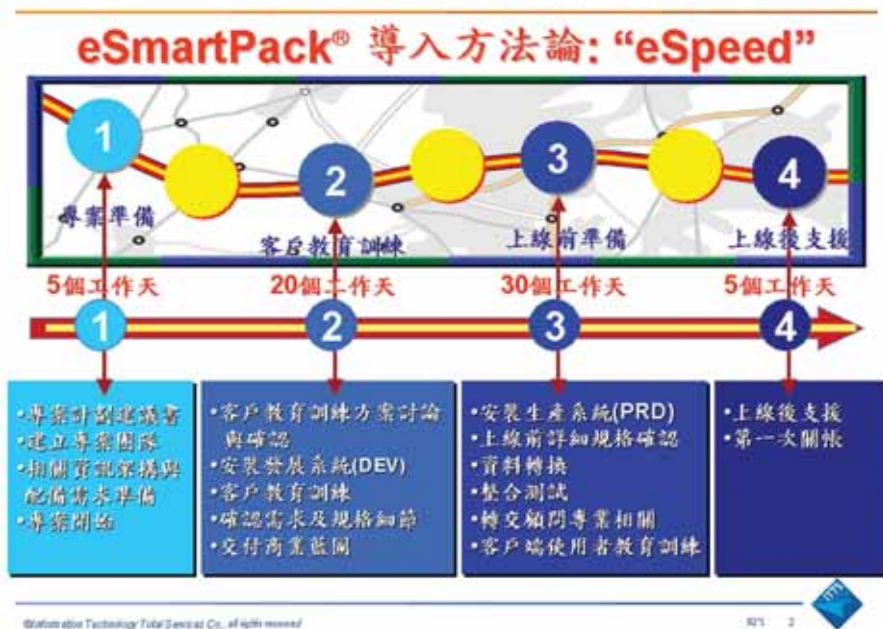
eSmartPack® 系統選擇製造業最需要的銷售與配銷管理、物料管理、生產管理、財務管理及成本控制五個模組做為系統導入的範圍，讓成長中的中型企業可以在最短的時間內導入，且立即獲得整合系統的上線效益。eSmartPack® 也提供了兩岸三地的解決方案，台灣接單大陸生產、大陸向台灣購買重要零組件、台灣供料外包給大陸加工等兩岸三地問題皆可由 eSmartPack® 擴充後處理。同一客戶端的電腦可以同時建立多家公司(台灣、BVI、大陸)並相互往來，每家公司可依當地的稅務需求設定，除產生各自公司的財務報表外尚可產生集團財務報表。

以企業營運流程為導向的 eSmartPack® ERP 解決方案，可跨越不同的國籍別、組織別及不同系統，而用不同功能模組及細部子功能的規劃，加上東捷多年累積的產業知識(Domain Know-how)以及 SAP 最佳經營典範(Best Practice)的應用，使這套上線容易、使用容易的 ERP 深獲國內企業好評。目前除了東元集團旗

下超過 20 家子公司的 ERP 整體委由東捷負責外，還有菱光科技、協易機械、永信製藥等國內企業皆採用東捷的 ERP 解決方案。憑藉著豐富的專案建置與產業經驗，東捷更將台灣經營資訊產業的模式移植到大陸市場中，目前在當地的客戶包括：菱光、台安、太倉東元微電機、蘇州東元及無錫東元等。

服務品質獲得肯定

東捷資訊服務也針對成長中的中型企業 ERP 系統的導入，遵循世界級規範，提出了一個完整而有效率的方法論，稱為 eSpeed，可以讓成長中的中型企



業能以低成本使用同樣以 SAP 為核心的 ERP 系統(也就是東捷的 eSmartPack® 系統)，使中小企業也能藉由現代資訊科技的優勢面對產業的競爭。

東捷 eSpeed 的快速導入作法，其目的是希望能將 eSmartPack® 系統的導入時程控制在 60 個工作天內，降低客戶投入的人力及時間。主要方法如下：

首先以既有之產業範本為藍圖作為系統的導入依據，相關作業流程及作法皆已內建於系統中，縮短企

業藍圖規劃的時間。其次可提供完整的教育訓練及系統建置之快速訪談。東捷導入顧問會幫參與者做一次完整的教育訓練，先讓受訓者能善用 eSmartPack®系統，爾後再依據事先設計好的訪談調查書，根據客戶的需要作整理及記錄，如此可將訪談的時間集中在與系統建置有關的事情，加速建置的前置作業。再來是以事先設定的功能與規格(Pre-configure)的系統做為底板(Baseline)，再依據訪談調查書作系統的設定，如此可避免系統從頭到尾的建置，僅需針對與訪談調查書有關的事項作建置即可。而所謂 Pre-configure，事實上就是一個已經建置完整、且經測試無誤的系統，因此將一個已通過驗證的 ERP 系統拿來作底板(Baseline)，相對的建置時間、成本與品質就有辦法最佳化了。

另一方面，東捷也提供下列資料，以協助客戶在最短時間內完成上線準備，包含(1).轉檔介面程式及檔案格式，客戶既有之資料可於短期內送上系統。(2).提供預設權限群組，加速使用者權限的規劃及設定。(3).提供預設之整合測試腳本，讓日後使用者能快速完成系統的驗收。

在導入績效方面，高尚偉副總表示：「東捷 eSmartPack®最快可在 60 個工作天內快速建置完成，為以往相同 ERP 導入間縮短 30% 以上的時間，並減少 40% 的導入成本。」導入之後對企業營運的影響，更展現了驚人的效益，以蘇州東元電機為例，在系統導入後原本的庫存天數由 45 天降至 25 天，產品達交率(Fulfillment)也由原來的 80% 提高到 90% 以上。內部資訊流通率由 2 到 3 天的時程轉為即時狀態，結帳時間也由原先的 1 個月縮減為 2 天，大幅提高作業效率。

為確保客戶服務品質，東捷率先引進了 SAP 售後服務機制「客服加值中心」(SAP Customer Competence



圖：獨家獲得SAP「客服加值中心」認證

Center，簡稱 SAP CCC)，東捷同時也是為台灣第一家通過 SAPCCC 認證的合格服務廠商。

有鑒於對售後服務品質的堅持，SAP 積極輔導旗下的合作夥伴建置客服加值中心，並對其進行嚴密的認證審核。SAP CCC 強調所有客服的動作皆需遵循標準作業流程(SOP)，用戶的所有需求皆可透過單一窗口來得到最有效率的滿足。SAP 成立了認證作業小組，在 CCC 的審核過程中，運用其全球統一的評鑑標準，巨細靡遺的檢核申請者所提出的客服機制是否全面符合 SAP 德國原廠的標準審核清單(Checklists)，以及其規劃的標準作業流程是否能做到「以最高效率滿足客戶需求」的宗旨。除了第一階段為期 3-6 個月的文件審核期之外，更持續的追蹤及監控其機制的實際運作與績效長達 6 個月之久。如此一來，SAP 方可確保由

其合作夥伴導入 SAP 系統的 ERP 用戶，皆能享有與原廠同等級的完善售後服務內容與品質。

事實上，申請客服加值中心認證的 SAP 合作夥伴雖然為數不少，但迄 2003 年底為止，唯有東捷資訊服務公司通過認證，成為台灣第一家通過客服加值中心認證的 SAP 合作夥伴。在資訊業強調垂直整合分工的時代，有了 SAP CCC 的認證背書，以業務流程委外 (Business Process Outsourcing, BPO) 服務為經營型態的東捷，期望能透過建立品牌知名度，成為 SAP 售後服務的 HUB(集散處理中心)，向全台灣所有的 SAP 客戶提供國際級的售後服務。

企業業務流程委外服務

東捷資訊服務公司分為四大部門，分別是負責提供企業 e 化整體解決方案的企業資訊服務事業部 (Information Technology Service Management)；以企業訊息自動化、郵務委外處理服務為主的企業訊息自動化 (Enterprise Message Management) 事業部；提供企業用戶客戶關係管理委外服務之客服中心 (Call Center) 事業部；以及以健保 IC 卡專案為核心的智能卡 (Smart Card) 事業部。

東捷的企業資訊服務部主要提供了企業資源規劃、企業資訊系統規劃及建置、電子商務 (B to B, B to C)、O.A. 群組軟體 (Lotus Notes)、供應鏈管理 (Supply Chain Management; SCM)、客戶關係管理 (Customer Relation Management; CRM) 及知識管理 (Knowledge Management; KM) 等產品，並透過這些產品的整合，提出企業所需要的整體服務。

東捷定位為服務導向的企業，為大中華區第一家致力於提供企業業務流程委外 (Business Process

Outsourcing, BPO) 服務的公司，以成為大中華區 BPO 的領導廠商為目標。東捷以資訊科技為基礎，專注開發可應用於各項業務流程委外服務的方案，一方面協助企業服務其內部使用者，如企業資訊管理服務；同時幫助企業服務其廣大的客戶群，如客服中心服務、企業訊息自動化服務及智能卡系統整合服務等。東捷以其專業的經驗與理念，為企業量身訂做業務流程委外服務模組，協助企業提升競爭力，創造優勢。

歷經 10 年以上技術研發及專案經驗的累積，使東捷成為台灣各大企業最信賴與委託的長期合作夥伴，知名企業如中央健保局、花旗銀行、中國信託、國泰



圖：東捷四大事業部

人壽、東元電機、和信電訊、台灣宅配通、台灣微軟、台灣索尼易利信、太平洋房屋等都已採用東捷業務流程委外解決方案。未來東捷將持續擴展海外據點以提供華人市場企業用戶更全面性、跨國性的服務，成為大中華區業務流程委外服務的領導者。

東捷更率先在專案導入流程中採用多項國際服務水準規範 (Service Level Agreement)，同時依據不同的客戶的需求量身制訂詳細的關鍵績效指標 (KPI)，使客

戶可以明確的衡量專案導入成效，確保委外品質，使

東捷的客戶遍佈各行業，包括從製造業、高科技業、電信業、金融保險業、物流宅配業、營建業到媒體業等。

東捷企業資訊服務事業部



圖：東捷資訊提供整體委外服務

專業服務不會流於口號。

除了影響企業較具體的 ERP、CRM、SCM、Workflow 等企業主要 e 化項目外，許多因應不同企業需求的客製化產品與服務正開始考驗市場上各個資訊服務委外供應商。針對這樣的市場趨勢，東捷除了在幫助企業建置 e 化環境的同時，也考慮到為資料備份、異地備援、及災難復原等解決方案的應用外，也會針對客戶不同的需求提供隨取即用 (Service on Demand) 的業務流程委外服務，包括辦公室自動化、群組軟體委外、企業入口網站等規劃及建置服務，目的就是希望客戶能透過將其原有的設備與其他資源，全數委由單一專業委外廠商(東捷)來做資訊化與最佳化的管理，用最少的成本獲得全面 e 化的最大效能。

客戶信賴的長期夥伴

長，成為客戶在企業營運上的最佳事業合作夥伴，真正為客戶創新企業價值，並期許自己成為大中華區業務委外服務的領導廠商。

高尚偉副總強調，台灣的高科技產業 ERP 的普及率相當的高，但傳統產業剛要開始導入，正是東捷的機會。東捷資訊服務累積了多年機電與家電製造業 e 化的經驗，深切了解他們的需求，正好可以為台灣的中小企業與傳統產業提供服務，導入國際級的 ERP 解決方案，提升他們的競爭力。

東捷資訊服務股份有限

台北市南港區三重路 19-8 號 5 樓

(02)2655-2525

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