



## 德謙企業股份有限公司 軟體事業部

身為德謙企業的資訊部門，從企業本身的 e 化，到提供上下游客戶和供應商服務  
未來希望能成為化學業的專業 e 化系統供應商

台灣 ERP 的產業，廠商以開發通用型的 ERP 為主，即使近年來市場發展趨勢以發展行業別的軟體為主，多數廠商標榜自家軟體為行業別專用，實質上卻是在通用軟體上開發額外專用模組作為行業別產業專用。德謙企業卻是一開始便專精於化學產業，並以化學產業專用之商業系統來開發企業應用軟體，是化學產業企業軟體專家。

### 母公司德謙企業

德謙企業創立於 1978 年，歷經 25 年穩健經營，由於產品線完整豐富，位居台灣與中國大陸供應助劑與樹脂的領導廠商，更是亞洲少數專業塗料供應商。1981 設立德鎧化學並於 1988 合併兩家更名為德謙企業股份有限公司，台灣總部設立於新竹工業區內，資本額為三億九千九百七十三萬餘元，台灣員工約一百八十人。

德謙企業營業範圍除自行開發商務應用軟體外，並自行研發與代理國際知名廠商各類樹脂及塗料助劑。市場擴及台灣、中國大陸、香港與亞洲各國。主要代理產品含括英國 INEOS Silicas 公司的 GASIL 產品系列、德國 L.P.Bader 公司 LUBA-print 蠟漿、英國 Wolstenholme 公司 Metasheen 高亮度鋁漿、日本東洋

化成 Hardlen 氟化聚丙烯、日本防濕公司 Astroshine 鋁漿、台灣公隆公司 Orgalon 金屬絡合料等。

德謙企業成立以來不斷的投入塗料助劑研究開發，建立在塗料工業最技術性的豐厚研發實力，開發數十種豐富完整的產品線，廣獲國內外客戶的喜愛與肯定，品質與國外領導廠商並駕齊驅，在亞洲區域除日本以外唯一全系列塗料助劑製造廠。產品範圍涵蓋防沉劑、增稠劑、顏料潤濕分散劑、消泡劑、附著增進劑、特用助劑、粉末塗料助劑、平坦平滑劑及其他特用助劑等。產品自塗料助劑逐步擴展到丙烯酸多元醇樹脂、聚酯多元醇樹脂以及各種矽酮變性樹脂等多樣高品質之塗料特用樹脂。對研發的不斷投入，使產品範圍不斷擴充完整豐富，產品品質技術不斷精進提昇，對塗料工業的技術提昇不遺餘力。

德謙企業 2000 年獲經濟部工業局主導性新產品開發計劃補助，並與工研院化工所技術合作投入技術開發相關之研究，內容包括高相容性的消泡劑及耐高溫的流平劑設計技術、消泡劑作用機構研究及分析技術、平滑劑作用機構研究及分析技術等。近年來帶動新型高分子型分散劑產品研發，該產品主要提供色漿及塗料製造時分散及濕潤的功能獲得重大突破，提供長效貯存及防絮凝性，將德謙企業帶入世界最高級高

性能助劑生產的另一層次。未來德謙企業仍秉持止於至善不斷精進的精神持續於研發投入，期望在皮革、複合材料、電子、光電及其他相關工業應用之特化品進入另一境界。除持續投入助劑與樹脂塗料在相關工業及電子材料化學品的研發、生產，銷售與應用外，並積極不斷努力朝國際化、多元化的經營發展，佈局歐美國際市場，自我期許成為世界級高階化學品專業供應商。

呵成的行動商務系統，並以 ERP、CRM 系統開發成功導入的成功經驗，成為跨兩岸三地 e 化的堅實後盾，活化企業管理，讓企業管理活起來。

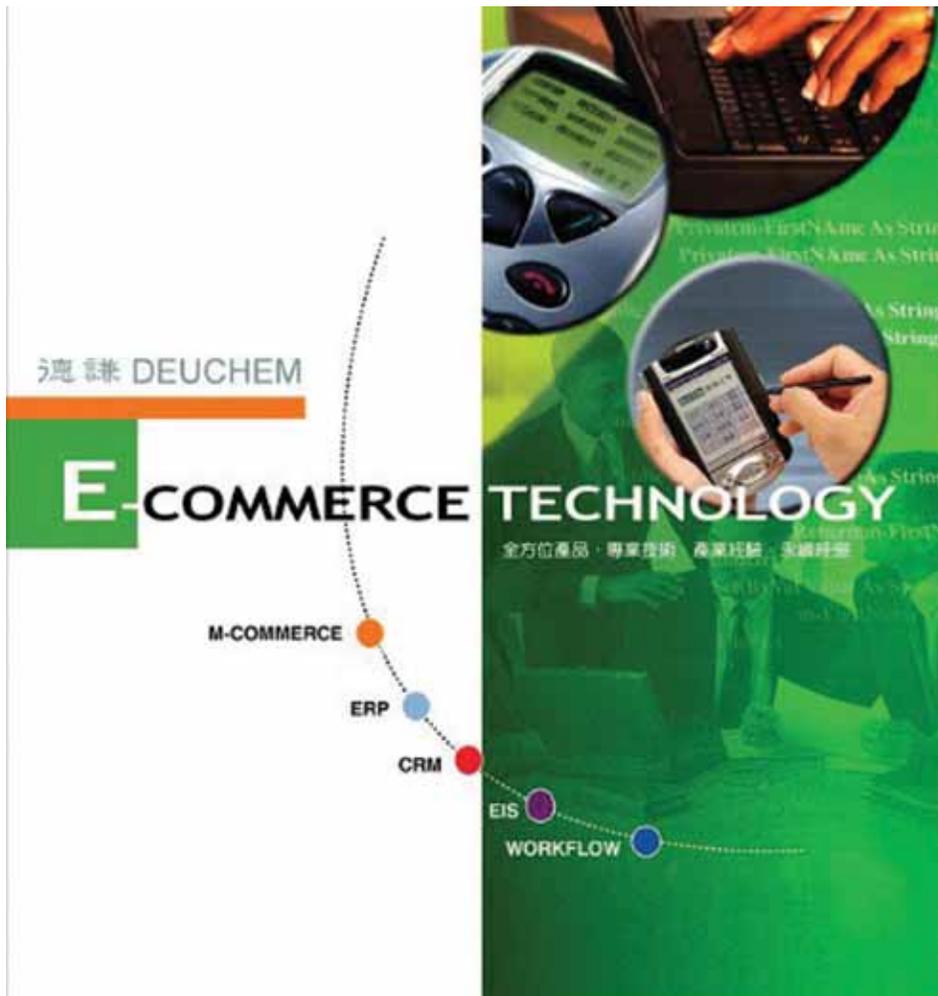
### 軟體事業部

德謙企業軟體事業部雖然是 ERP 市場上的新兵，但在資訊應用發展累積有豐厚的經驗。為了配合集團的國際化與專業化的永續發展，德謙企業非常有

前瞻性，成立初期即不斷投注於企業資源資訊研究開發應用上，成立專責單位負責公司所有電子化的資訊研究開發規劃整合。

軟體事業部沿革於 1982 年之德謙電腦股份有限公司，硬體及應用軟體之銷售服務。率先採用超於業界水準之 IBM 電腦精業中文軟體系統，自行開發應用於 DOS 環境下的財會、進銷存及其它整合企業資源管理系統，一路歷經了 D-Link 區域網路、Novell 區域網路、Windows 3.0、Access 資料庫、Windows NT、Client/Server 架

構、群組軟體、ISDN 等的各資訊階段性發展，可以



圖：德謙企業軟體事業部的全方位產品

在化學本業之外，德謙更以公司資訊化的成功經驗為基礎成立軟體事業部，跨足資訊產業，建構一氣

說是記錄了台灣企業電腦應用的每一個重要進程，也累積了相當豐富的資訊應用經驗與智慧。歷經各個重要階段之軟體資訊應用革命，持續不斷的經驗累積、開發新技術與創新應用，早已經成為德謙企業集團發展中不可或缺的支援系統。

一手擘畫德謙企業資訊系統，主導軟體事業部發展之路的軟體事業部曾盧培協理表示，鑑於德謙企業產品少量多樣、客戶數目龐大且分散，以及在產業價值鏈上的獨特性，德謙企業無法導入一般廠商所提供的套裝軟體方案，誓必走向自行開發專屬於自己產業的資訊軟體系統，唯有如此才能真正符合德謙企業集團的企業資訊系統需求。

以追求企業資訊系統專業化理念，德謙企業多年來的資訊化已建立了完善的架構基礎。又因集團內部資訊系統的完備與成功經驗，不斷引起客戶的詢問洽談，希望能藉由德謙企業資訊化之成功經驗協助其企業規劃與導入企業商務系統，應同業廠商客戶與供應商對資訊商務系統之需求，於 2000 年第一季開始針對客戶的需求進行專案的規劃。2001 年因應行動商務、無線通訊的發展趨勢，並積極投入開發頂尖德謙企業行動商務的系統軟體與軟體應用，已經成功開發出德謙企業行動商務系統。德謙企業的建置經驗深得客戶的肯定與讚許。

自 2002 年起，德謙企業軟體事業部正式獨立為事業部門，累積整合兩岸三地程式設計研究開發人員多年經驗，提供客戶更及時、更專業的服務，目前資訊專業人員 20 餘人。軟體事業處成功開發 ERP、Workflow、IntraNet、e-Commerce、m-Commerce 等系統與網路規劃應用等業務，採用 Microsoft SQL Server 2000 以及 Microsoft SQL Server for Win CE 2.0 解決方案，研發出結合 ERP 及 PDA 的德謙企業行動商務系統。德謙企業的客戶包含中亞興業、上緯企業

及台瀛化工，及美商亞培股份有限公司台灣分公司便使用了德謙企業的銷售預測系統、國際大藥廠葛蘭素則建置了德謙企業的銷售自動化系統。

## 化學業 ERP 解決方案

一般通用型的 ERP 系統為了涵蓋各種行業不同的特殊需求，都相當的複雜，德謙企業的 Softprovider ERP 完全是針對化學產業的需求而量身訂做，不但沒有額外的複雜模組，更契合滿足化學業的產業特殊需求。舉例來說，一般企業的製程管理和化學工業也有很大的不同外，在化學製品對原物料的管理有對儲存環境的特殊要求、危險性管理、有效期限、自然消耗與揮發等，是其他產業所沒有。另外，一般 ERP 並沒有提供品質檢驗的排程規劃及資源規劃的系統，造成系統品質管控方面的自動化不足，如此將會造成工廠品管與自動化的漏洞。以往企業針對這部分功能需求必須以客製化來達成，但德謙企業的 Softprovider ERP 則為內建的標準功能，使產品更能真正符合化學產業的需求，這不是一般 ERP 供應商有能力規劃的。

雖然市場上 ERP 廠商標榜可以提供客製化來補強提供特別產業功能需求，但其成本與導入時程將會大受影響。且建置顧問對化學產業特性不熟悉，不要說提供最佳化實務，即使與客戶溝通也有障礙。德謙企業的資訊人員長駐在公司內，為了開發系統而時時與公司人員討論需求交換意見，時時吸收及時最新的化學產業資訊與知識，和客戶溝通更無障礙貼近客戶需求。舉個最常見的例子，在一般產業的物料表 (BOM) 在化學產業若改以配方來描述，更能貼近客戶的語言與需求。

德謙企業 Softprovider ERP 是針對化學產業提供產品與服務，在產品設計上已將產業已將產業特性需求納入系統在導入時，更可將本身對化學製造產業的了解，化為產業資訊化的最佳顧問，節省導入企業作業流程的了解時間，使導入所需要的時間大大縮短，並設計規劃出最符合企業需求之系統。德謙企

方案供應商，另外還提供企業內部網路(Intranet)規劃的服務。其中銷售人員自動化(SFA)甚至取得國際知名藥廠葛蘭素(Consumer Healthcare)的採用。

國際知名藥廠葛蘭素也是德謙企業在銷售人員自動化 Softprovider SFA 產品方面的客戶，當初爲了整合葛蘭素全省業務人員在客戶拜訪作業時能及時得到

的最新產品與業務資訊，與產生即時的分析報告供管理階層決策參考，2002 年 1 月著手導入德謙企業的 SFA 系統技術，於 2002 年 9 月成功地全面導入應用。此次的合作，德謙企業軟體事業部在極短的時間建置銷售人員自動化 SFA 系統，在重要關鍵點提供給葛蘭素最佳的選擇方案，深入了解葛蘭素藥廠的 domain know-how 來架構整個系統。在資料庫構建效益上，預估增加每年一百萬元以上的價值；在資料分析效率上，平均減少兩個工作天。因爲銷售人員自動化系統直接協助業務組織拜訪效率的提昇，預估 2004 年止因而

增加的營業額成長爲 3% 以上。

另外，值得一提的是德謙企業的行動商務產品 (Softprovider M-Commerce)。鑑於德謙企業業務範圍遍及兩岸三地及全球，傳統以電話或傳真詢問報價資訊的方式已經無法滿足業務人員對資訊即時性的需求，往往造成了銷售決策上的瓶頸。其次，業務人員攜帶沉重、開機緩慢的筆記型電腦外出進行簡報、報價、銷售等營業活動，雖然已較傳統作業方便，但不



圖：德謙的行動商務系統

業在化學產業 20 餘年的成功經驗累積，更可以充份爲導入廠商創造更豐沛的價值，建立化學產業的最佳實務(Best Practice)。

德謙企業的軟體事業部產品包含了 Softprovider ERP、Softprovider Workflow、Softprovider SFA(Sales Force Automation)、Softprovider CRM、Softprovider M-Commerce、Softprovider BI、Softprovider Sales Forecast System、Softprovider Bar Code System 八條產品線，已趨近於完整的企業電子化(e-Business)完整

是所有的環境狀況下都能順利運作。再說筆記型電腦對女性業務人員而言，仍稍嫌笨重與麻煩。同時大量的產品說明書與不斷更新版本，也常常讓業務人員措手不及，帶來資訊上的錯誤。德謙企業因而發展了個人數位助理(PDA)的解決方案，結合 PDA 與 ERP 內的資料進行整合，並透過 Data Mining、Data Warehouse 等將資料淬取出來，與後端資料庫進行緊密的結合，然後導入至行動裝置。

曾盧培協理表示，德謙企業的企業行動商務系統可以透過 ERP 系統延伸至 CRM 系統、再透過 CRM 或 ERP 系統串接到 PDA。在行動化的過程中另一個複雜的因素是需考慮資料傳輸的安全性、正確性、即時性，如此才能建構一個成功的行動企業資訊系統。

曾協理進一步指出，此一完整系統包括了德謙企業內部的 ERP 資料庫、採用 Microsoft SQL Server 2000 與 Microsoft SQL Server for Win CE 2.0 為同步伺服器(Synchronization)，同時在平台上加掛自行開發的代理程式，作為將 ERP 資料處理載入 PDA 裝置上的應用系統。此一代理程式能夠大幅縮減由 ERP 匯入至 PDA 裝置的

資料量，也不會拖累 ERP 的運作效能，為最佳化德謙企業行動商務系統。

建置企業關鍵應用系統常需要眾多的技術服務支援，台灣微軟(Microsoft)提供了充分的強大的技術支援，開發過程中包括在 PDA 通訊測試、API 整合問題，台灣微軟也全力協助德謙企業解決相關技術問題。曾協理指出，像是如何在 PDA 上展示銷售分析特殊圖形、後端安全性的控管、編碼技術等相關技術，台灣微軟提供完善的服務與強大技術支援。



圖：德謙企業的經營理念

台灣微軟企業服務團隊在此部分可說帶給德謙企業相當大的助益，從初期 SQL Server CE1.1 的系統除錯(Debug)、效能調校(Performance Tuning)、尋找

同步機制建構異常，一直到 SQL Server CE、開發工具等都由微軟提供，而方式包括 e-Mail、電話協助，微軟都提供了專業且迅速的支援。開發上包括了工具技術上的支援、SQL 1.1 至 2.0 如何在環境的設定，系統上的整合，台灣微軟企業服務團在整體行動商方案建置上，提供了相當大的助益。

在企業最關鍵的資訊安全議題上，以德謙企業跨兩岸三地的高度技術安全需求，一般普通的資訊供應商較無法有效滿足，台灣微軟也花了不少心力協助德謙企業解決了關鍵安全控管問題。在台灣微軟的技術支援中心，提供了專屬德謙企業的工師程高效服務兩岸三地，打破區域限制的技術服務障礙。經過這個過程，德謙企業也和微軟建立了良好的夥伴關係，對於德謙企業軟體事業部在未來的發展上，更多了一個得力的襄助。

## 展望未來

德謙企業一路走來，堅持在化學本業專長的精研發揮，跨足 IT 資訊產業，企業資訊應用系統的領域可以說是偶然。因公司的資訊系統建置成功的所顯現績效，在與客戶和供應商的往來時，提供快速資訊服務成效引起了客戶和供應商的廣泛興趣。經過牛刀小試後，2002 年開始成立獨立事業部門對相關廠商需求提供專業資訊化服務。

因為化學產業強調流程式生產的複雜性，與一般組裝為主的電子電機業有重大差異。德謙企業原本也是因為很難找到合適的企業資源系統解決方案，而走上自己研究開發的路子，很能體會到同業以及上、下游廠商所面臨的無現成解決方案系統可用的情況。德謙企業處於化學產業的中游廠商，為了改善產業的整體效率，提升整個產業的資訊應用能力，將所研發應用的系統向外提供服務。

未來除持續投入助劑與樹脂塗料在相關工業及電子材料化學品的研發、生產與銷售，並積極朝國際化、多元化的經營，佈局歐美國際市場，自我期許成為世界級高階化學品專業供應商外。並跨足 IT 資訊產業，以累積開發自有系統 ERP、CRM 系統優勢，建構一氣呵成的行動商務系統，成為跨兩岸三地資訊 e 化的堅實後盾。

自 2003 年開始，隨著經濟復甦，加上德謙企業在化學產業多年努力所打下的基礎，業績開始呈爆發性的成長，擴廠、成立新的據點，使公司變得忙碌。當筆者赴德謙企業訪問時，新工廠剛才完工遷入，還在細部整理中，一片新氣象。但每一個新據點的成立，都需要資訊系統的整套建置，再加上許多據點是廣佈在中國大陸，使得資訊部門人力立刻呈現不足的情況。經過審慎的評估，德謙企業軟體事業部短期將以以滿足集團內的資訊需求為優先，放慢對外發展的腳步。

只要德謙集團內的資訊化專業需求達到穩定滿足，便是德謙企業的軟體事業部向外嶄露頭角的時機。藉由對集團資訊化 IT 架構的完備，可以更完整提供精緻的全方位解決方案，成為化學產業中的專業資訊服務領導廠商。當然，隨著集團擴張和客戶西進的腳步，德謙企業也開始著手規劃中國大陸的軟體市場，曾協理評估，在這個市場內，德謙企業是有絕對的優勢。

德謙企業股份有限公司

軟體事業部

新竹縣湖口鄉新竹工業區光復北路 92 號

(03)598-4035 分機 515

<http://www.softprovider.com>