

行政院所屬機關因公出國人出國報告書
(出國類別：考察)

考察先進國家 ISP 及電信公司
行銷通路及策略聯盟

出國人員：

服務機關：中華電信數據通信分公司

職 稱：主任

姓 名：蔣嘉如

出國地點：加拿大、美國

出國期間：89年8月27日至89年9月2日

報告日期：90年4月

H6/
C08904233

目錄

內 容

壹、前言	2
貳、行程概要.....	3
參、Tieus 參訪紀要.....	4
肆、AboveNet Communication Inc 參訪紀要.....	7
伍、Yahoo! Inc 參訪紀要.....	10
陸、感想.....	11

壹、前言

雖然面臨世界景氣之趨緩，然而競爭力之提昇卻依然是企業生存之不二法門，爲了維繫與客戶間之關係，無論是中小企業或大型企業無不卯足全力著手建置 e 化之環境，提供客戶點線面之服務，以爭取客戶對企業服務之肯定。

但無可諱言的是多數企業追逐 e 化之過程中鮮少靜心的思考自身“真正的需求”是什麼？彷彿只要趕搭上這班網路列車，即能營造出豐盛之競爭力，殊不知網際世代裡非但要能“瞭解現況，預測未來”，尚需掌握速度、了解或導引客戶需求，始能立於不敗之地。

因此，新世代的企業主除了開發創新的產品或服務並能善用強化決策支援系統外，倘能充份運用其他相關業界之通路資源，掌握客戶脈動，借力使力，發揮相乘效益，締造三贏〔客戶、合作伙伴、企業主〕契機，則成功之舉終將達成！

茲將本次考察行聞擇要報告於後，期以他山之石引爲借鏡。

貳、行程概要

本次考察自 89 年 8 月 27 日至 89 年 9 月 3 日止共費時八日，考察點則為加拿大溫哥華、美國舊金山等城市，計參訪 **TieUs InterNet Inc**、**AboveNet Communication Inc**、**Yahoo! Inc** 等公司。

- 一、 89 年 8 月 27 日〔星期日〕
§ 台北→溫哥華〔行程〕
- 二、 89 年 8 月 28 日〔星期一〕
§ 參訪 **TieUs InterNet Inc**
- 三、 89 年 8 月 29 日〔星期二〕
§ 參訪 **TieUs InterNet Inc**
- 四、 89 年 8 月 30 日〔星期三〕
§ 溫哥華→舊金山〔行程〕
- 五、 89 年 8 月 31 日〔星期四〕
§ 參訪 **AboveNet communication Inc**
- 六、 89 年 9 月 1 日〔星期五〕
§ 參訪 **Yahoo! Inc**
- 七、 89 年 9 月 2 日〔星期六〕~89 年 9 月 3 日〔星期日〕
§ 舊金山→台北〔行程〕

參、參訪 TieUs InterNet Inc

一、概述

泰爾斯網際網路公司(TieUs Internet Inc.)成立於 1997 年 3 月，總公司設立於加拿大溫哥華，提供個人與商業的各式網際網路服務，同時該公司備有多位經微軟(Microsoft)及威網(Novell)認證合格之網路工程師為各種企業提供有關區域網路、網際網路、企業內部網路、網路通訊、電子商務等方面之解決方案，並以專業之顧問群與技術團隊提供企業全面性之諮詢服務。

二、服務內容

- 一般服務
 - § 個人及商業上網服務
 - § 主機伺服器存放管理
 - § 應用軟體之租賃服務
 - § 電子商務之建置與 Intranet 之整合
 - § 企業內部網路檢視及規劃
 - § 網路通訊應用
- 諮詢服務
 - § 顧問群諮詢
 - § 系統整合諮詢
 - § 應用系統開發
 - § 資訊系統委外

三、業務現況與經營策略

◎ 業務現況

服務範圍：除北美外，亦服務亞太地區，替當地之企業規劃導入

e 化環境並代為訓練所需人力、引進主機代管之服務

◎ 經營理念

- 用心的服務(Service)
- 專業的支援(Support)
- 完整的解決方案(Solutions)

◎ 經營策略

- 與多家知名領導性軟體廠商策略聯盟，共同開發各產業之解決方案
- 提供企業技術、經驗、及產業之“know how” 整合服務
- 軟體研發具延伸性、運用範圍有延展性、技術發展有前瞻性
- 追求「品質」之穩定與「服務」之完善
- 將資訊、管理和策略三者有效的整合，成為專業系統開發整合運用的科技顧問公司

◎ 行銷策略

- 以客戶導向取代產品導向
- 以主動拜訪客戶代替被動式之服務
- 快速敏捷之彈性策略應用迎接科技之萬變

◎ 策略聯盟與合作夥伴：

§ 軟體方面：Microsoft Corporation、CompuWave Consulting & Development Ltd.、Data Systems Group

§ 通訊方面：Data Systems Group、ZyGMA Communications Corp

⌘ 網路方面：Cisco Networking Corporation、3COM Corporation

Lucent Technologies

⌘ 網頁之設計：Adpro Advertising & Production Ltd、3D Modeling

⌘ 代理商：A-Best Computers、ATECH Computers、Campus
Computer、ACMETECH Enterprises、EC Systems Inc
Wisdomlink Computers。

◎ 電子商務之經營型態

e Shop：提供電子仲介之服務讓買賣雙方（供應商與採購商）能迅速獲取相關資料與商品訊息，在最短時間內完成交易。

e Marketplace：利用電子商城的管理機制直接提供線上交易之功能

e Business：提供電子交易整合之服務，協助企業即時掌握商機，將企業間之採購流程與交易在最短時間內達成，以利企業間快速有效的完成交易

e Service：爲了節省營運成本並提昇服務效率，對需要服務的客戶提供線上申辦服務，以達成快速便捷的申請手續

e information：可藉著搜集並紀錄網站上客戶留下的資料提供網主或行銷決策者相關的客戶行爲模式及消費方式等分析資訊

e Community：爲了鞏固網友對網站之忠誠度，藉著社群的建置與管理，提供網友良好的互動環境，如聊天室與討論區之設立

e CRM：爲了達到最有效的網路個人化之行銷目的，將瀏覽者的瀏覽過程蒐集後並分析之，將網友最感興趣之資訊快速傳遞給他，激發其消費意識，達到促銷之目的。

肆、參訪 AboveNet communication Inc

一、概述

AboveNet 是美國知名的網際網路交換中心，於 1996 年 2 月由華裔創業家段小雷以 40 萬美元資金創建，並於 1999 年 6 月被 Metromedia Fiber Network〔按此乃提供光纖網路及網際網路基礎建設服務之業者〕所收購，收購總值達 15 億 5000 萬美元。

AboveNet 在美國以經營專有交換中心〔Private Peer〕及公眾交換中心〔Public Peer〕為業，可視為“internet 的投資者”，主要收入來自系統設定費與月租費，而私有的網際網路交換中心可再加收網路流量費。

AboveNet 於 2000 年 6 月進軍台灣電信市場，目標為成立一個資料交換中心〔Data Center〕，將提供所有在 AboveNet 台灣分公司界接的台灣各 ISP 業者或大型網站連結國外的網路交換服務。

二、業務現況與經營策略

◆公司負責人：

AboveNet CEO: Sherman Tuan

AboveNet CTO: Dave Rand

◆技術領先：

• **MRTG (Multi Router Traffic Gtapher) :**

是第一家推出此項技術供其客戶在網站觀察流量的 ISP

ASAP (Asymmetric Allocation of Packet)

AboveNet 推出之智慧型路由工具採 ASAP 技術與傳統之 BGP-4 (Border Gateway Protocol) 技術比較

ASAP 技術	BGP-4 技術
1. 無論 Internal 或 External 均可 監測	1. 僅可監測到 Internal Internet
2. 具有辨認最不壅塞之多站連結 路由能力	2. 僅能提供最短路由之選擇
3. 依據歷史資料及目前流量狀況 找出最佳之出口	3. 僅適用 connection

◆Network Deployment：

1. **Japan、Korea、Taiwan、Hong Kong、China、Singapore、**

Philippines、Australia

2. 網路設計之特點

- 採集中管理之網路設計
- **Unparalleled peering**
420 peering arrangements Over 1000 peering sessions
- **Over 122 Gbps** of outbound capacity

◆策略聯盟

AAN(Asia America Network)計劃：亞美海底光纜

爲了改善連接亞洲和北美五個國家和地區的亞美海底光纜系統，由美國 MFN 公司(AboveNet 之母公司)、中國電信、韓國電信、日本電信等 7 家世界級電信公司共同簽署建設協議，預計於 2002 年底建設完成，此系統對於提高亞太地區的通信穩定性及通信容量將具極大地助益。

◆合作夥伴

The Web Host Guild、IXL Alliance Partner、Cisco Powered Network、ASP Industry Consortium、The US Internet Industry Association (USIIA)

伍、參訪 Yahoo! Inc

一、概述

Yahoo!包羅萬象的 content 每日吸引無數的網友流連其中，甚且是部分網友仰賴之日常生活工具。

Yahoo!產品除了國際資訊網路連結服務外，尚包括購物服務、個人化內容、線上論壇、各式通訊工具等服務，豐富的線上資源，造就了一個光鮮亮麗的入口網站。

二、經營策略

- Yahoo!早期的主要功能是『搜尋引擎』，協助使用者從浩瀚的網際網頁中搜尋所需要的網站或資訊
- 網路廣告是位居營業收入的主要來源
- 大部份的 content 服務是靠連結其他網站與網站主合作方式提供
- 藉著流量導引的經營策略與其他熱門網站合縱結盟
- 藉由線上拍賣、議價撮合、訂單處理、線上付款等的功能 Yahoo!建構了乙套龐大且專屬的電子商務鏈。

- 以人潮優勢藉著流量導引的經營策略與其他熱門網站合縱結盟
- 以創新的手法強化個人化之使用服務
- 成功締造了超過 50%的市場佔有率，成為位居美國第一等級的入口網站。

伍、感想

在兩岸三地經濟日益緊密結合之際，產業外移帶來企業重整之機會，全球化之競爭壓力迫使企業急思利用科技的功能建立企業新的架構，創造市場優勢地位，因此提供整合式之服務協助企業導入數位化環境並藉資訊通訊之應用來創造企業新價值與新地位成了電信產業之重責與商機所在。

中華電信身居數位經濟時代電線產業龍頭霸主之地位，在民營化之關鍵時刻面對萬變之市場環境，要保有既往之營運優勢端視能否具有迅速敏捷之變革能力，而要擁有對市場變化之應變能力，需做到

- 建立並維繫客戶的核心優勢
- 與商業夥伴緊密結合以增加競爭優勢
- 激發組織營運效率及創新的組織

一、要達到建立並維繫客戶的核心優勢，必須創造以客戶為基礎

之企業策略

- 洞悉客戶的需求，滿足客戶之需求
- 重新檢視企業對客戶的價值〔企業提供給客戶的價值、企業對客戶消費的掌握度〕
- 即時掌握全方位之客戶資訊，創造客戶之價值
- 資訊正確而即時之回應給分析及行銷人員，有效找到目標客層，做到一對一行銷

二、與商業夥伴緊密結合之策略

- 以事業群之組織架構、選擇正確市場、進行有價值之銷售、擴大銷售代理線等手法保持業務之成長進而創造新的價值
- 彈性之資訊系統是必需的，因為商業夥伴之競合關係是動態發展，而市場環境又是多變的，因此共同之溝通模式成爲達到合作效益之推手
- 選擇最佳之夥伴與解決方案後，建立更具競爭力之整合商務流程資訊，有效管理通路以創造整體優勢

三、激發組織營運效率及創新組織的策略

要達到激發組織營運效率及創新組織的目標，即需建構知識共享的環境，網路經濟時代之新經濟模式使傳統之資本設備日趨式微，取而代之的乃是知識經濟，如何將知識資本轉化成財富，是企業在數位時代遭遇之挑戰和衝擊，企業必需有效積極的運用現有資訊，以確保資訊策略能產生最大價值。

- 激發員工創新生產力
- 有效發揮組織內個體成員的知識能力
- 促進組織內部的知識流通
- 應用知識提昇技術、產品、與服務之績效
- 提昇企業組織個體與整體的知識學習能力
- 組織內知識的容量有限，若缺乏管理，知識將
稍縱即逝
- 創意不需框架，管理則需原則，如何取得平衡，讓知識
更有效之被運用
- 企業知識須帶到與客戶接觸之第一線