

關貿第36期電子報



哈燒話題：關貿網路總經理連鯤菁：透過IT系統掌握每一個

專案的盈虧

(本文轉自iThome)

文/黃彥棻 (記者) 2012-06-06

每年 5 月都是臺灣民眾開始進行所得稅申報的月份，負責建置報稅平臺的關貿網路公司，為了確保報稅系統可以順利上線，每年的 4 月 30 日，除了專案同仁外，包括總經理到各高階主管，幾乎都留守在公司中，直到確認系統上線沒問題後才敢回家。



不只是報稅平臺，許多政府或企業的 IT 專案或者是通關貿易系統的建置，關貿網路經常是這類專案的承包業者，也是俗稱的系統整合商。對於這類將 IT 視為生財工具的企業而言，更需要仰賴完善的 IT 系統，掌握完整的資訊流便能掌握公司的營運狀況。

因此，關貿網路總經理連鯤菁表示，對於關貿網路公司而言，除了透過各種 IT 系統的建置，讓所有營運流程更清楚外，更因應公司承接專案的特性，自行建置了一套專案損益表系統，藉由量化所有的服務流程，公司高階主管就可以清楚得知每一個專案的盈虧。

公司小檔案

- 公司名稱：關貿網路
- 成立時間：1996 年 7 月 1 日
- 資本額：15 億元
- 營收規模：13.8 億元（2011 年）
- 員工人數：391 人
- IT 部門人數：67 人
- IT 支出：23,523,000 元(2011 年)

透過 IT 系統了解企業營運狀況

從 1996 年起，關貿網路公司參與了多項臺灣通關自動化的專案，更是一路見證臺灣海、空運輸及通關自動化的歷史。這些專案幾乎都是國家的大型專案，因此，不論是任何一個 IT 專案的成敗，都與關貿網路的公司營運成長息息相關。因此，如何落實各種 IT 專案控管、確保每一個專案都有盈餘，就成為關貿網路公司營運發展的重要關鍵。

連鯤菁認為，每個專案從客戶的需求訪談開始，一路到系統開發，一直到最後的系統維運，其中，如何透過資源整合和分享，並確保專案進度以及落實工時管理，都是關貿網路能夠持續營運的重要關鍵。中間的營運環節，從合約管理開始，一路到專

案各種應收、應付款項、採購、流程和資訊整合等，這些都需要仰賴 IT 系統提供資訊整合，才能夠落實內部控管。

因此，關貿網路在最近兩年來，便自行開發了一套專案損益系統，從各種專案收入、專案成本、專案同仁和工程師的人月費用，甚至是支援和維運各個 IT 專案所支付的客戶服務人員與系統成本、處理器與資料庫等，找出攸關公司營運的各種損益關鍵，並將各種影響公司營運的關鍵都清楚呈現在專案損益表中，來檢討每一個公司執行的 IT 專案，進一步了解到這個專案為什麼賺錢，也知道這個專案為何賠錢。她認為，專案損益系統也成為高階主管和專案部門，落實檢討各種專案績效的好工具。

連鯤菁表示，透過這套專案損益表的呈現，不僅可以清楚掌握公司大型 IT 專案的進度，再搭配公司自行開發 ERP 系統的財務報表資訊，她便可以清楚公司整體的營運與獲利狀態。連鯤菁說：「IT 系統對關貿網路而言，不只是生財工具，更是公司落實營運和專案控管的重要管控工具。」

由 IT 部門制定全公司採用的技術應用標準

關貿網路屬於系統整合廠商，幾乎每一個員工原本就具備一定程度的 IT 專業能力，再加上不同事業群的員工，也會依照服務的客戶領域，各自累積不同產業的產業知識與 Know-how。這樣的員工素質，對於關貿網路 IT 部門同仁而言，不論在 IT 技術能力或產業知識上，相對不具備技術或產業上的優勢。不過，關貿網路 IT 部門肩負一個重要的任務，連鯤菁說：「那就是 IT 部門必須制定全公司使用的 IT 技術的共

通標準。」

關貿網路同仁約有 400 人，每一年新的 IT 專案以及既有的 IT 維運系統等，平均約有 100 個。面對這麼大量的 IT 專案開發與維運，如何有效利用公司的開發資源，並分享彼此的專案經驗，連鯤菁認為，建置一個共通的開發平臺與單一的系統架構是有其必要性的。

但是，不同事業群的員工，每天都會被不同專案的時程追著跑，各種專案同仁根本沒有多餘心力去建置內部需要的共通平臺。因此，連鯤菁說：「由 IT 部門負責開發共同平臺，IT 部門最高主管則負責制定各種 IT 技術的使用標準。」

關貿網路 IT 部門的最高主管為技術長，也同時兼任關貿網路的研發部門主管。連鯤菁表示，為了便利各個部門開發經驗與技術的交流，每一個同仁在進行系統開發時所要使用的任何軟體，或者要引進各種新的 IT 技術等，都必須經由技術長同意，並由 IT 部門進行版本驗證、制定出共同使用標準後，專案成員才能開始使用。「各部門使用一致的開發工具與平臺，不僅經驗與技術可以順利交流，也有助於提升員工整體的生產力。」她說。

關貿網路看好未來雲端服務的發展趨勢，該公司也已經針對既有的網站代管服務和維運系統，自行打造一個可以進行資源共享的雲端服務平臺，並提供關貿網路的客戶使用。

連鯤菁指出，IT 系統不僅協助關貿網路從最基本的每一個專案盈虧開始分析，一路到整體公司後端營運系統的整合，提供完整的資訊流，讓高階主管可以清楚知道公司營運環節是否還有其他可以繼續改進之處。

「未來，關貿網路除了持續整合相關的 IT 系統外，也會累積自我改善和協助客戶改善的經驗，讓公司進一步轉型，成為一個可以同時提供產業顧問與 IT 服務的公司。」她說。文◎黃彥棻

新聞播報：關貿網路公司(6183)股東會後(6月28日)新聞稿

關貿網路股份有限公司(6183)於6月28日上午9點在台北市南港軟體園區召開本公司101年度股東大會，大會由何董事長鴻榮先生主持。會中除承認100年度財務報表，並依法令及章程規定通過發放100年度盈餘分配，每股配發1.01元，本公司在何董事長帶領下，經營績效良好，所配發股利近年來均維持穩定。

因近年進、出口成長率趨緩，國內企業對ASP服務需求成長力道減弱，本公司在面對上述經濟環境不確定之因素下，將加強成本及費用控制，強力宣導成本節省，擷節不必要支出，並定期檢討報支情形，以確實控管資金運用。

配合政府全力推動的「優質經貿網路計畫」，本公司正執行其中關港貿單一窗口建置案，協助關稅總局確實的讓關、港、貿成功整合，提供通關與簽審整合之優質電子化作業環境。

為了協助政府推動電子發票以達到無紙化節能減碳的目標，本公司同時執行「二代電子發票整合服務平台」建置案，強化企業對消費者(B2C)電子發票、企業對企業(B2B)電子發票及企業對政府(B2G)電子發票等各領域的導入與應用，並建立安全可靠的電子發票應用環境，滿足社會各層面對電子發票平台的期望與需求。

金融風暴以來，政府為協助中小企業度過難關，積極建置有效資金融通輔導機制與多項政策性專案貸款，本公司作為政府與企業的橋梁，熟知企業需求，亦配合政府金融政策開發出Trade2Cash「金貿通」創新貿易金融服務，整合金流、物流、與資

訊流，協助金融業者即時取得各項作業所需的資訊，降低中小企業向金融業者融資的門檻。透過第三方融資管道整合整體貿易鏈，一方面可為中小企業創造更好的融資產品，另一方面亦可為金融業者開拓更多的融資機會。

本年度公司的經營方針將以資訊安全、金流服務及供應鏈運籌服務業務為主軸，從技術能力、領域專業及客戶服務三個層面，引進如雲端計算、SOA 等新技術以強化資訊服務能力，培養政府單一窗口相關專業能力，運用服務價值鏈的思維，開展符合客戶需求的整合性服務。

本公司將持續努力，以「促進企業間資訊整合與共享」為使命，提供客戶價值鏈的服務，邁向「成為亞太雲端增值服務的領導公司」之願景。

新聞聯絡人：郭副總經理昭宏 0939-991659

新聞播報：亞太電子商務聯盟即將進入新紀元

第 40 屆亞太電子商務聯盟(Pan Asian e-Commerce Alliance, PAA)指導委員會議由韓國 KTNET 於 2012 年 4 月 26、27 日在首爾舉行。台灣關貿網路公司由連鯤菁總經理帶隊代表參與，與 PAA 會員國針對電子產證、貿易文件電子化等各項議題進行意見交流。

PAA 主席 Michael Choi 博士說：「經過所有會員多年來的努力與貢獻，PAA 為國際貿易便捷化訂定了最完整具體的電子化架構與法律架構，這些成就也漸漸受到國際組織的關注」。

他同時提到：「PAA 已經準備好進入下一個發展階段。在第四十屆會議中，會員們提出了許多另人興奮的議題，更加速了 PAA 的成長，其中包含與 ASEAN 單一窗口更緊密的合作，例如電子產證與 Self Certification 電子化的發展建置。我們非常期待這些議題的發展」。

韓國知識經濟部貿易投資政策部副部長 Jin-Hyun Han 博士擔任晚宴之榮譽貴賓，他在當晚分享了全球貿易與經濟成長之重要性。這同時成為 PAA 各會員國對於幾近年貿易成長與世界經濟復甦之重要參考。

Jin-Hyun Han 博士說：「為了穩固世界經濟持續成長，針對國際貿易的積極推廣是絕對必要的，我相信無紙化貿易的推動是貿易便捷化中最重要的一環」。

Jin-Hyun Han 博士又說：「推廣無紙化貿易，單一的國家基礎架構是不夠的，PAA 的發展將可協助推廣至各國進行知識交換，進而協助整體亞洲區各國之貿易發展」。

Jin-Hyun Han 博士說：「韓國政府於多年前便已知曉無紙化貿易的重要性，並發展了各項配合政策與多項專案來推動無紙化貿易。另外，與 PAA 密切合作進行無紙化貿易的推動是韓國政府一項主要的發展重點，並且我們也已準備好與 PAA 各會員國政府一同推動國際間之無紙化貿易」。

在 KTNET 總經理 Soo Young Yun 博士的歡迎致詞中，除了表示對各會員國到訪的歡迎之意外，他對 PAA 多年來之貢獻與各會員國所有的努力表達了感激之意。

第 41 屆亞太電子商務聯盟會議將於 2012 年 9 月 6-7 日在印尼日惹市舉行。



第 40 屆墊子商務聯盟會員合照

關於亞太電子商務聯盟

亞太電子商務聯盟成立於 2000 年，由台灣關貿網路股份有限公司、新加坡勁升邏輯有限公司 (CrimsonLogic)、與香港貿易通電子貿易有限公司(Tradelink)結盟而成，主要以推展安全可靠之 IT 基礎建設與推廣高效能之全球運籌服務為主。目前已有 12 個會員。結合各會員國家之客戶估計約有 200,000 家企業，已幾乎包含所有亞洲市場之貿易商。如欲取得更多亞太電子商務聯盟資訊，請至 www.paa.net。

如需更多相關資訊，請聯絡

關貿網路 孔令慈 專員 (02)2655-1188 轉 607

新聞播報：關貿網路金貿通 貿易融資新管道

為了協助台灣企業在動盪的國際市場上靈活應變、突圍而出，關貿網路在 101 年 5 月 3 日下午 2：00 假台北市進出口公會 1 樓演講廳舉辦了「超越挑戰，掌握機會」創新貿易融資研討會，藉由邀請專家學者分享對世界局勢的觀察與分析，讓國內企業能更了解市場變化與可行的因應之道。

面對瞬息萬變的市場，惟有隨時彈性的應變才能快速適應變化，因此靈活的資金調度，將會是未來國際市場上決定勝敗的關鍵。本次研討會邀請到台大經濟系教授，也是台灣競爭力論壇與國政基金會財政金



融的召集人林建甫教授，就世界經濟近代變化進行分析，囊括 2008 金融海嘯、新興國家與中國大陸的崛起、直至新科技對世界的影響，做一個貫穿古今的綜合總覽，協助國內企業看清局勢、站穩腳步，提升國際競爭力。

會中另由關貿網路史蘭亭顧問介紹在經濟局勢動盪中我國貿易業界的挑戰與機會，從作業流程、貿易風險到資金周轉等層面來分析我國近年來進出口模式的改變與因應之道，讓中小企業能提前準備，在



面對困難時能化危機為轉機，把握轉機進而創造商機。

關貿網路為協助進出口企業靈活的調度資金、讓銀行與進出口企業成為互利互信

的夥伴關係，聯合提供新型態的貿易融資服務，藉由「金貿通」服務，透過關貿網路扮演的中立第三方整合各方資訊，提供資料檢核服務，即時、確實的確認進出口商、船公司、保險公司、承攬業等第



一手通關貿易文件資料之真實性，供融資銀行授信時作為佐證參考，以協助國內中小企業獲取更便捷之貿易融資機會，同時取代原本昂貴之信用狀作業，降低企業整體國際貿易作業成本，加速進出口作業效率，強化市場競爭力。

資安小常識：個資保護及事故應變處理

1. 個資法施行細則草案之安全維護事項

新版個資法施行細則草案中的修正重點中，對於各個非公務機關影響最大的，當屬第9條所提及之「適當安全維護措施、安全維護事項或適當之安全措施」共11項必要措施，也是法律規定企業必須落實的項目。企業應針對法規要求準備相關管理規範與防護事項。各項安全維護措施以PDCA循環可區分如下：

1.1. Plan 規劃

1. 成立管理組織，配置相當資源。
2. 界定個人資料之範圍。
3. 個人資料之風險評估及管理機制。
4. 事故之預防、通報及應變機制。

1.2. Do 執行

5. 個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。
6. 資料安全管理及人員管理。
7. 認知宣導及教育訓練。
8. 設備安全管理。

1.3. Check 查核

9. 資料安全稽核機制。
10. 必要之使用紀錄、軌跡資料及證據之保存。

1.4. Act 行動

11. 個人資料安全維護之整體持續改善。

2. 個資管理組織之成立與資源配置

面對個資法，首要動作應先成立管理與推動組織，訂定權責與角色分配，俾能順利推動各項因應個資法之措施。企業可以參考圖1『個資管理組織圖』，結合ISMS資訊安全管理組織，成立個資專責組別，協調與分工處理各項個資業務。由於個資法

的要求，管理組織可在資安技術及管理層面之外，納入法務、教育訓練等專責人員，以俾順利推動各項業務。

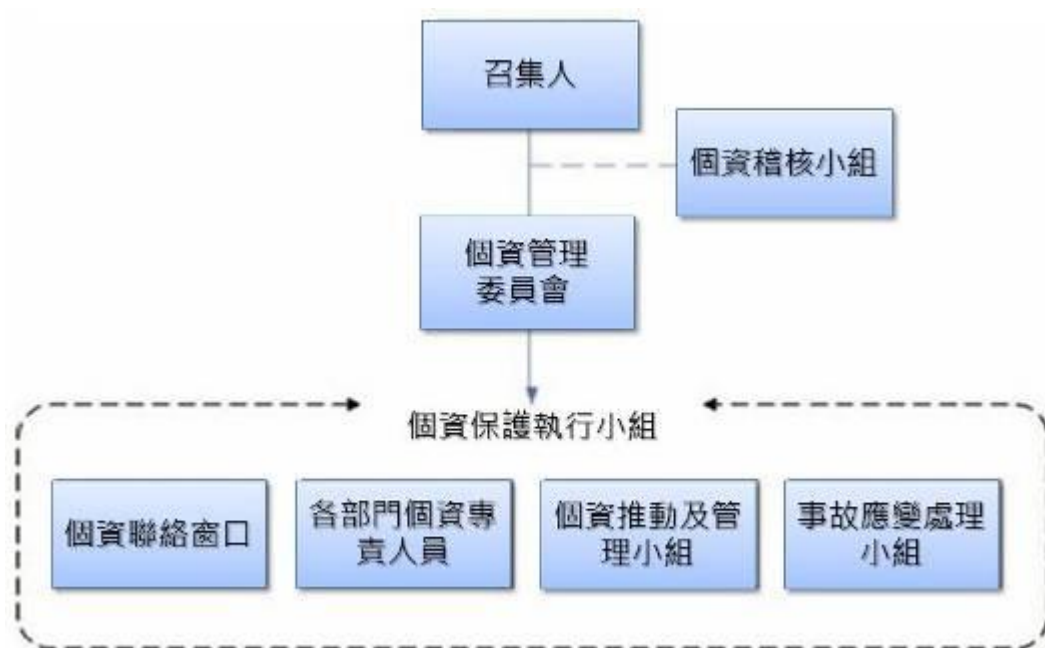


圖 1.個資管理組織圖

組織中各項角色及任務說明如下：

2.1. 召集人

1. 對外之個人資料保護業務協調。
2. 負責與統籌各組相關個人資料保護機制之運作。

2.2. 個資管理委員會

1. 個人資料保護與管理機制適法性及合宜性之評估與審議。
2. 提供建立個資管理機制所需之資源。
3. 定期審視個資管理與技術措施之有效性。
4. 委員會下依任務特性，設立相關任務小組。

2.3. 個資推動及管理小組

3. 負責個資保護與管理制度規劃。
4. 研擬個資保護要點、規範及作業。
5. 擬議個資保護政策。

6. 推展個資管理制度。
7. 評估及管理公司整體個資隱私風險。
8. 規劃及推動同仁個資保護意識提升及教育訓練計畫之擬議。
9. 個資當事人權利管理系統之規劃。
10. 個資料管理制度基礎設施之評估。
11. 研擬事件/故通報、應變及處理程序。
12. 個人資料保護與管理機制適法性及合宜性之評估。
13. 辦理教育訓練相關事宜。

2.4. 各部門個資專責人員

14. 由各部門資訊安全代表擔任。
15. 為各部門個資事務之窗口，負責參與及配合個資管理活動。
16. 評估及管理各部門內各專案之個資隱私風險。

2.5. 事故應變處理小組

1. 於發生個資事故時，由召集人召集各工作小組編成。
2. 個資事故通報、處理及應變活動之聯繫。

2.6. 個資聯絡窗口

1. 對外之個人資料保護業務協調。
2. 接受與回覆個資當事人依法行使個資全力所提出之事項請求。

2.7. 個資稽核小組

規劃及執行個資管理機制之稽核計畫，包括對外查核業務之規劃作業。

3. 個資事故之預防、通報及應變程序

組織遇有個人資料檔案發生遭人惡意破壞毀損、作業不慎、駭客攻擊或非法入侵等危害資訊安全之事故時，即應啟動應變計畫，執行應變作業處理程序。企業之資訊安全事故通報及處理程序，考量個資法之要求，可參考以下個資事故與應變處理程序，整合為企業之單一之事故通報處理程序，並定期演練以測試應變機制之有效性；

同時亦應確認所有委外作業合約中對於個資事故通報處理之要求，要求內部與外部之事故通報之程序之一致性。

個資事故與應變處理程序建議（參照 NIST SP800-61 Computer Security Incident Handling Guide）如下：



圖 2.資安事故應變程序生命週期 (NIST SP800-61)

3.1. 準備階段：

建立各項個資安全防護準備工作，如個資團隊建立、個資防護設備部署作業、使用者個資安全認知訓練、規劃災害復原計畫等。各項預防動作之建立應結合軌跡資料，並啟動必要之系統日誌，記錄個人資料存取時之活動，以期能監控並分析可疑事件。

3.2. 偵測與分析階段

透過資安設備的部署，以及建立相對應的資安防護機制後，即開始進行偵測潛在性的資訊安全事件。當偵測到資安事故發生時，即按照組織之應變管理辦法，由組織內部或外部專家組成事故應變處理小組，判斷風險發生之來源及可能影響範圍，而必要證據之留存與保管，亦為現階段之重要關鍵點。

3.3. 減緩與復原階段

避免個資事故擴大，同時確認經個資事故與後續處理程序後，個人資料之完整性。

1. 如屬非資訊面之個資外洩事故，應進行緊急因應措施，並迅速通報至個資工作小組，再由工作小組進行通報。
2. 如屬資訊面之個資外洩事故，應依組織之資通安全緊急應變計畫暨處置作業

程序，迅速通報至資訊安全/個資事故處理小組之資安聯絡人員（例如：資訊安全官）。

3. 如屬委外廠商發生之個資外洩事故，委外廠商之事故應變處理小組應依其資通安全緊急應變計畫暨處置作業程序進行相關處置，並依合約要求之 SLA，通報至委託人之資安聯絡人員。

3.4. 事後處置階段

持續觀測是否需要進一步鑑識分析，並提出個資事故報告。

1. 由事故應變處理小組偕同外部專家、委外廠商，進行辨識與分析事故發生來源與影響範圍，並透過資料記錄存證設備，進行鑑識分析以及必要證據留存。
2. 清查外洩資料影響範圍後，由個資聯絡窗口人員對外洩個資之當事人進行通報程序。（詳細處置作業需視主管機關施行細則公布內容）
3. 法務人員亦要就相關法律面之應變提出對策，以因應後續法律處理程序。

4. 個資事故預防與存證

為能因應個資法要求，透過建置資安日誌蒐集分析系統 Sentinel Log Manager，留存稽核軌跡資訊，並收集及偵測負責整體系統範圍內的主機、伺服器、入侵防護設備、防火牆、網路設備、防毒系統、資產資訊（參照圖 3）相關設備與系統傳回之原始事件資訊，經過聚合、過濾壓縮及正規化之後，對各項設備之事件資訊進行關聯分析，即時監控個資事故，及早進行應變，並蒐集事故相關跡證，以應事後舉證需求。

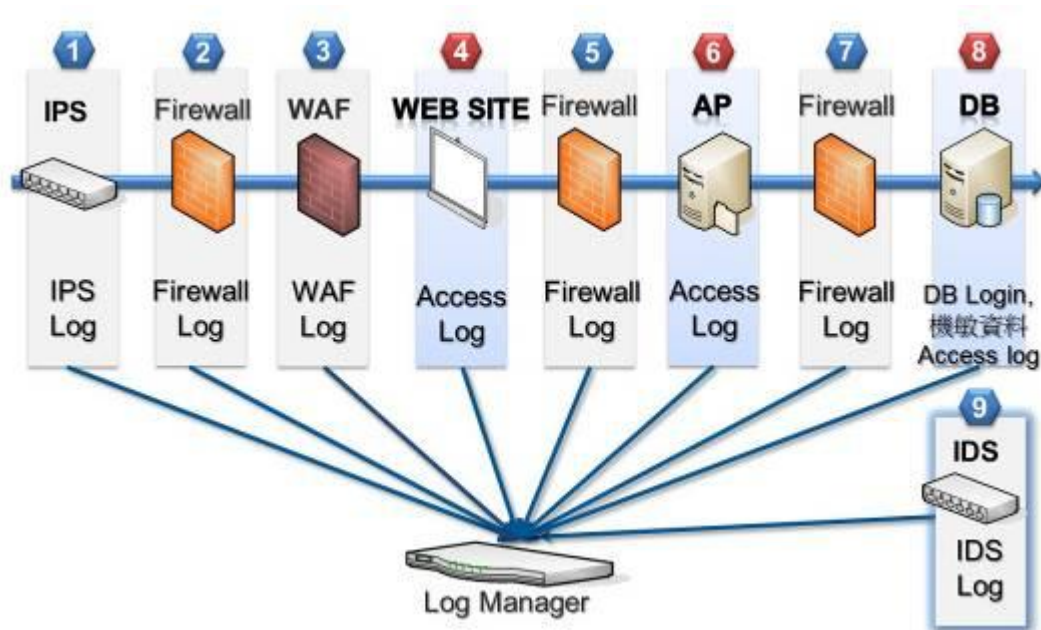


圖 3.資安日誌蒐集分析系統資料蒐集範圍

為供事後稽核與資安事件調查鑑識使用，設備之事件訊息於加密後分別儲存於營運中心與備援中心做為稽核軌跡，並以雜湊函數(Hash)或訊息摘要(MD)等功能確保存證訊息之完整性。以下依各類資料外洩管道，分析主要外洩風險項目及所蒐證資料（參照圖 3），當個資外洩事故發生時，即可依事故原因，對風險項目之記錄做分析鑑識。

4.1. 外部使用者

外部使用者由外部網路進入，可能透過④網頁伺服器之漏洞取得個資。

4.2. 駭客

駭客由外部網路進入，直接攻擊④網頁伺服器漏洞取得個資，或透過掛馬之管理者電腦取得管理者權限，直接攻擊④網頁伺服器、⑥應用伺服器或⑧資料庫伺服器。

4.3. 系統管理員

系統管理員在內部網路，可以直接存取所有設備，包括④網頁伺服器、⑥應用伺服器或是⑧資料庫伺服器取得個資。

4.4. 內部使用者

內部使用者透過數據專線存取，經②防火牆，存取④網頁伺服器取得個資。

透過個資外洩管道分析，就可預先對可能外洩路徑上之設備做記錄監控及資料存證。當發生個資事故，分析出個資事故來源後，則可即時對該外洩路徑上之設備，進行記錄資料之蒐證與鑑識，以作為後續處理之相關證據。故事先瞭解資料流出管道風險，並事先做好預防工作，減少可能資安漏洞，以及針對設備記錄做好監控以及存證，才能降低個資事故的風險，提高企業個資安全的保障。

5. 結語

以上就面對個資法之安全維護事項要求、個資組織、個資事故預防及應變程序及預防實務方法，做一個原則性的介紹，企業可依實際狀況及需求再進行調整，以更切合企業資安環境及資源運用，以因應個資法施行後的挑戰。