

moda

行政院人事行政總處公務人力發展學院112年度標竿學習案例

臺灣雲市集-全線上作業 協助各行各業數位轉型

數位發展部 數位產業署

呂正華 署長

112年11月28日



數位發展部
Ministry of Digital Affairs

簡報大綱

01 案例簡述

02 創新作為

03 問題解決

04 具體效益

05 標竿價值

06 未來延展

案例簡述

疫情影響

改變人類
消費生活型態

少子缺工

邁入高齡社會
勞動力不足

數位趨勢

小店家資源有限
資金/人才/知識
都缺

催生雲世代產業數位轉型計畫

有鑒於當時疫情影響、少子化缺工及數位浪潮等多重趨勢下，2019由行政院科技會報辦公室帶領，針對中、微型企業的需求痛點，推動雲世代產業數位轉型計畫；其中臺灣雲市集成為集大成的數位轉型入口平台

「想要轉型」是企業普遍心聲，但大多數不知從何做起

- 導入成本高、系統無法更新及缺乏人才，是企業在推動轉型時的主要挑戰。
- 企業多需要透過經費補助、知識解析及專家輔導等資源，方能踏處數位轉型第一步。



以往若要採購系統，往往面臨三大困難：

**導入
成本高**

**無法更新
系統變孤兒**

**缺乏
資訊人才**



企業最需要政府協助的方向：

經費補助

知識解析

專家輔導

政策如何推動，讓大家可輕鬆取得資源、掌握數位轉型成功關鍵？



建構一個平台，不論是

製造批發、餐飲零售、攤商小吃等各行各業，或是社創團體、合作社、長照、診所...等組織，

都可以輕鬆地找到數位轉型上所需要的資金、案例、專家及知識呢？

創新作為

全線上、一站式服務平台，24小時全年無休

讓各行各業都能找到合適的方案，啟動上雲轉型第一步

各行各業 (需求端)



中小企業



稅籍店家



社創組織



合作社

長照機構/診所..
(持續擴大中)



偏鄉企業
主動出擊



臺灣雲市集
Tcloud Marketplace

16種 好用的雲端解決方案!

雲端辦公協作	開店平台	多元線上支付	生產管理	碳排計算分析
雲端客服	電子發票	進銷存管理	資訊安全	財會管理
能源管理系統 (EMS)	企業資源規劃 (ERP)	客戶關係管理 (CRM)	人力資源管理 (HR)	雲端收銀 (POS)



數位點數
3萬點

依1:1補助比例
購買方案立即折抵!



聘選優質
專家群

全年無休客服
協助您找到對的專家



各行各業
案例集

包含6大產業指南及
各類成功案例可參考

資服業者 (供應端)

✓ 通過六大技術特性!

大量連線

大量計算

服務
不中斷

資源
彈性調度

雲端負載
機制

資安/個
資保護

✓ 要求服務保證!

系統
可用性

客服
支援時段

服務
中斷補償

復原
點目標

問題
回應時間

**五項SLA
必要指標**

多元註冊方式，企業主手機也可註冊，創造有感施政！

讓各行各業都能選擇最輕鬆的認證方式，全線上查驗快速有效率

各行各業適用（公司行號 / 稅籍登記 / 社會創新組織 / 合作社）



<p>中小企業處 企業認定、社創組織</p>	<p>商業司 營業現況</p>	<p>勞動部 投保人數</p>	<p>TWCA 負責人本人</p>	<p>財政部 稅籍登記、合作社、發票</p>	<p>內政部 自然人憑證 / FIDO</p>	<p>數位部政府司 組織、合作社</p>
----------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------------	--------------------------

回收機制點數有效利用，行政資源不浪費，政府資源最大化

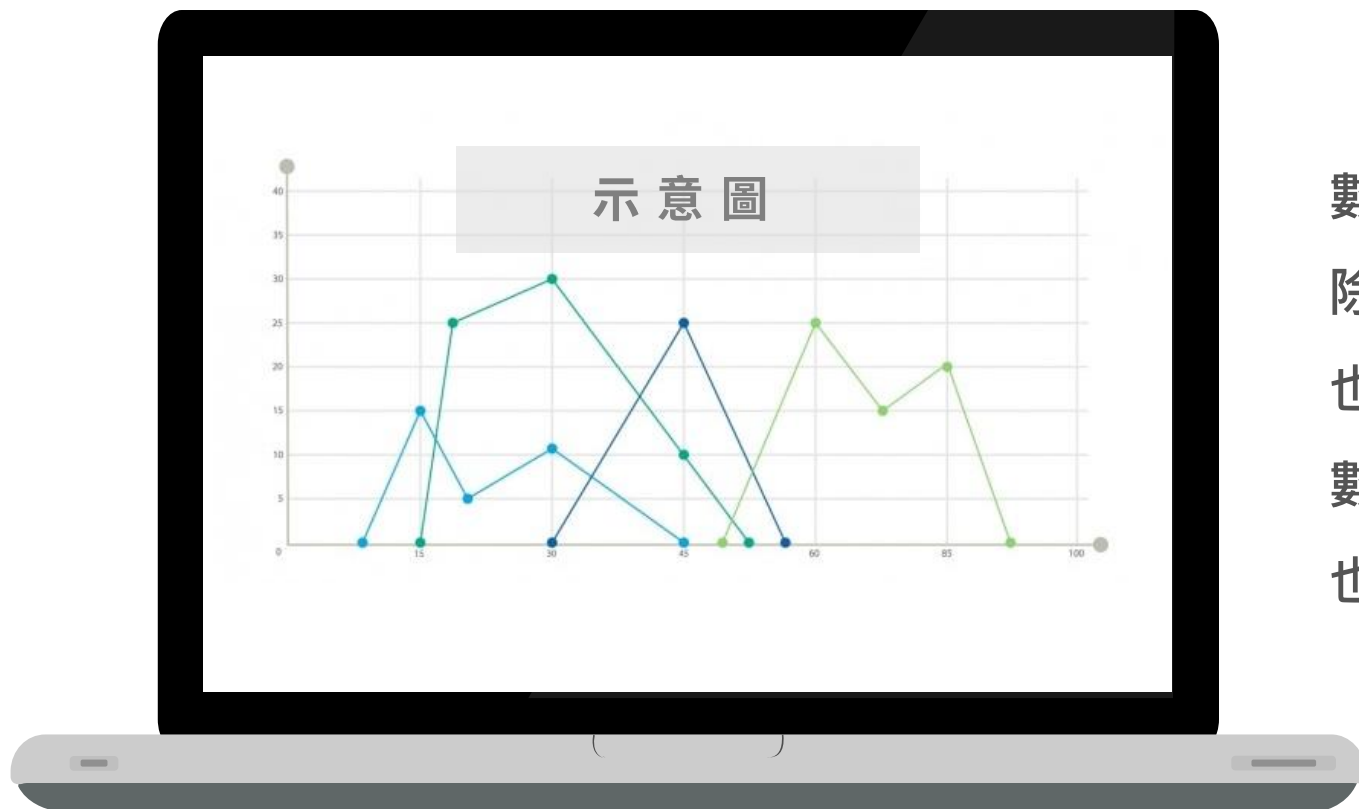
- 建立點數回收機制，包含未用收回、3個月內未使用完畢收回剩餘點數、取消訂單、依使用紀錄佐證撥補
- 供應商與受補助業者充分了解政府資源有限，且1:1原則下，企業多能斟酌運用、避免行政資源浪費
- 110-111年兩年的總預算7億元，若以3萬元計算，僅能補助23,333家，但實際補助超過4萬家！



圖片來源：臺灣雲市集懶人包

搭配數位化使用紀錄，查核更便利

使用紀錄係由中小微型企業親自操作、使用雲端方案軟體系統之使用歷程，可經由軟體程式將雲端資料庫使用流量紀錄（log data）轉成可視化圖表如折線圖或長條圖等格式之文件。



數位化之使用紀錄，
除能清楚了解中小微型企業操作歷程，
也是補助撥款必要檢附之依據，
數位化不只查核便利，
也讓預算執行更確實！

問題解決

各行各業的資格及資料串接，需要跨機關一再溝通、打破藩籬

召開上百場次跨部會協調會議，整合經濟部商業司、中小企業處、勞動部、財政部、台灣網路認證公司等系統資料對接，未來更納入衛福部健保署等診所資料，協助各類組織皆能快速取得點數補助資源



20221103 雲世代季會

身份怎麼查驗核實？

工商憑證、負責人自然人憑證與Fido軟憑及手機皆能全線上核實，省去臨櫃申辦與大小章

如何防堵假交易？

後台查驗流量佐證、匯款證明等交易文件，並串接財政部資訊中心多重核實發票



20230309 研商擴大串接事宜

不同組織怎認定？

中小企業、稅登店家、合作社、社創組織等，以統編及各機關法規為依歸、跨系統查驗合規狀態

如何因應大量補助案？

透過台灣票據交換所eACH與中信合作，輔以區塊鏈技術讓大量匯款資料可快速核撥

“任”脈

任何組織、任何驗證我都協助通



“督”脈

督查監管，系統串接齊把關



社會創新平台
SI.TAIWAN



TWCA
臺灣網路認證



因應疫情調整補助比例，造成申請踴躍超乎預期

雲市集110年7月1日開始推動，由於當時適逢疫情升溫，中小企業營收下降，50%自付比例門檻，影響申請意願經由科技會報辦公室指導，110年7月1日~111年1月3日止，補助比例由 **1:1** → **1:4**，而帶動更多中小微企業申請



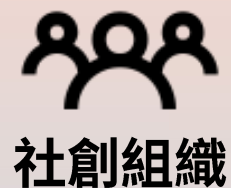
所幸全線上設計，方可消化大量補助案件，補助款也提前用罄，嗣後陳請行政院增撥經費，才避免申請空窗。



現已回復**1:1**之政府補助比例

社會更需要各類組織共同投入，非營利事業之數位轉型必須跟上

數位部成立後，透過跨機關共同合作，雲市集已擴大社會創新組織補助 (112年3月31日上線)、合作社(112年7月3日上線)，未來持續納入醫療診所及長照機構等各類組織等，落實數位包容。



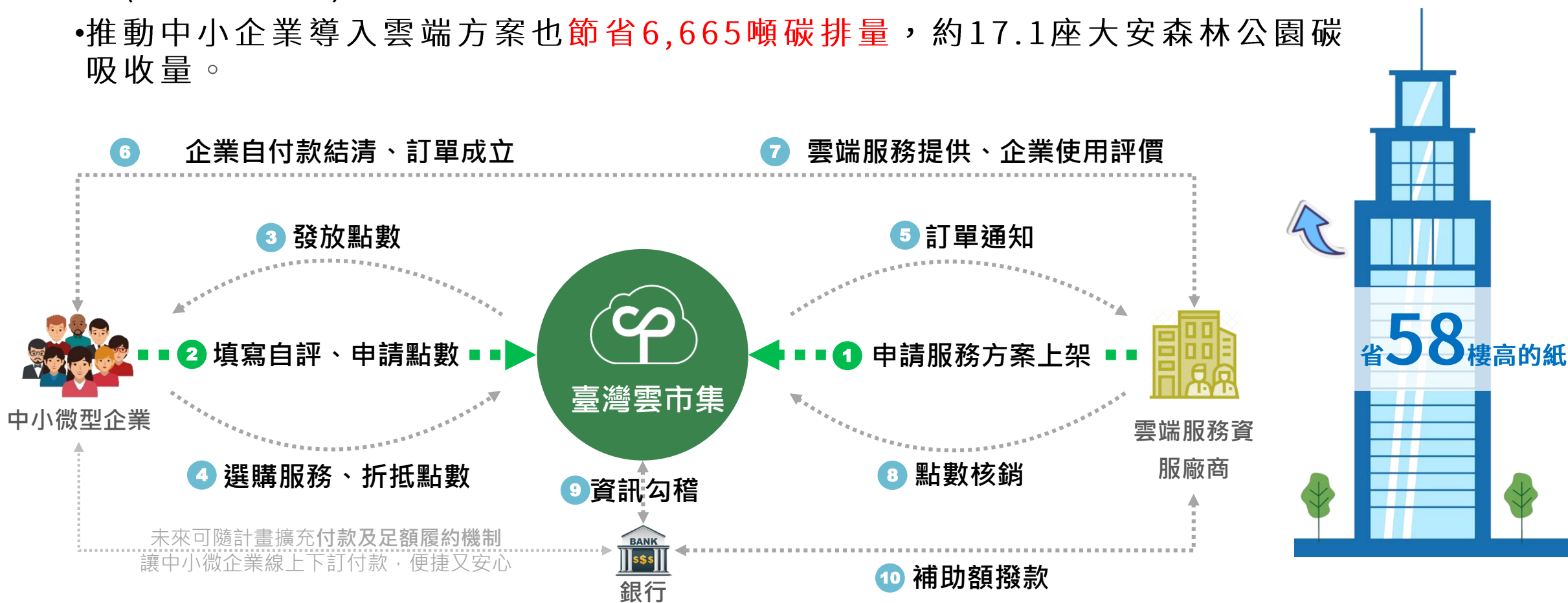
(持續擴大中)
長照機構/診所...



具體效益

全線上申審核銷，無紙減碳超環保

- 全線上、無紙本的數位流程服務，減少大量紙張使用，**上線以來節省200萬張紙**(高約58層樓)，超過一棟新光大樓高度。
- 推動中小企業導入雲端方案也**節省6,665噸碳排放量**，約17.1座大安森林公園碳吸收量。



建立審查標準規範，以市場機制提升國內資服業者服務水準

所有上架雲端方案都經過嚴格審查，並結合使用評價、滿意度調查，與稽核訪問以促進資服業者提升服務水準

上架前

雲端服務品質保證

- 公有雲平台為主
- 雲端方案6大技術特性說明
- 5項SLA服務水準協議



資安及個資保護

- 資安檢測及弱點掃描報告
- ISO導入
- 個資保護與機敏資料管理
- 解約客戶資料全部返還及刪除



服務能量充沛

- 雲端方案可服務總能量
- 訂單管理標準流程作法
- 客服人力配置
- 資訊技術員工數、技術相關認證或得獎紀錄等



上架後

方案評價

透過使用者對雲端解決方案及供應商進行滿意度回饋，並提供使用方案後之績效，讓更多資服廠商持續提供優質服務



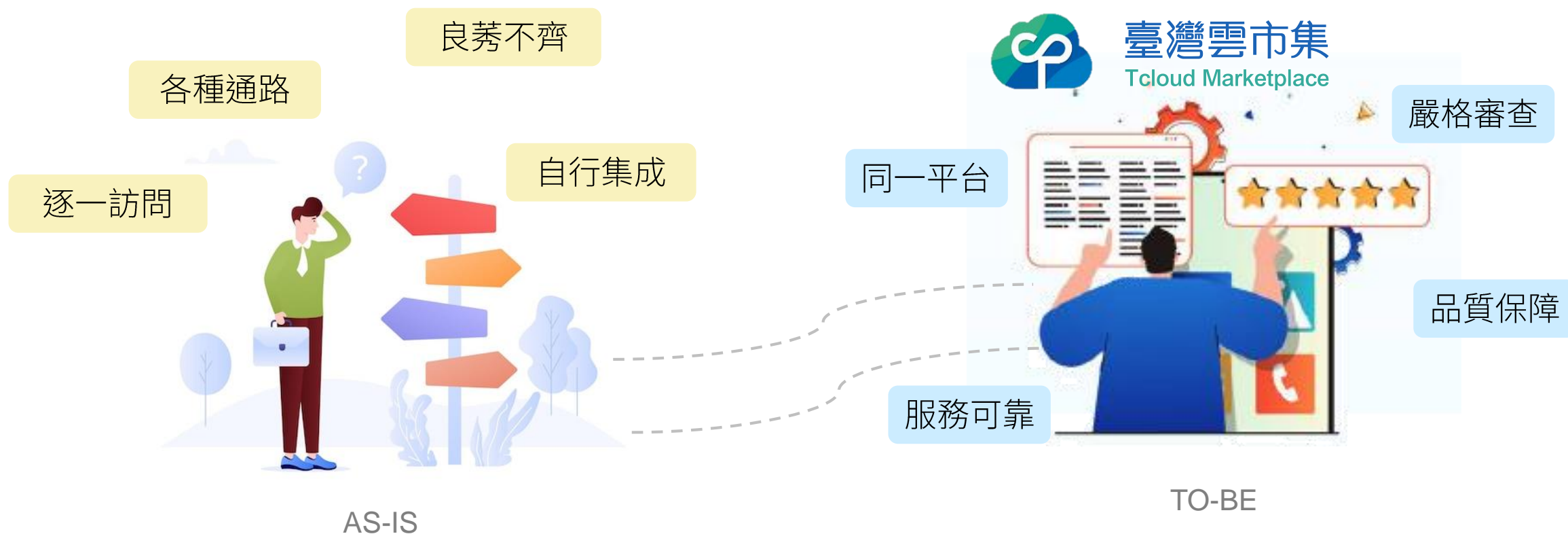
實地稽核

確認方案服務期間符合雲市集規定，並給予建議及輔導，逐步提升資服商SaaS方案雲端技術穩定度、資安防護與個資保護、客服品質及營運能力

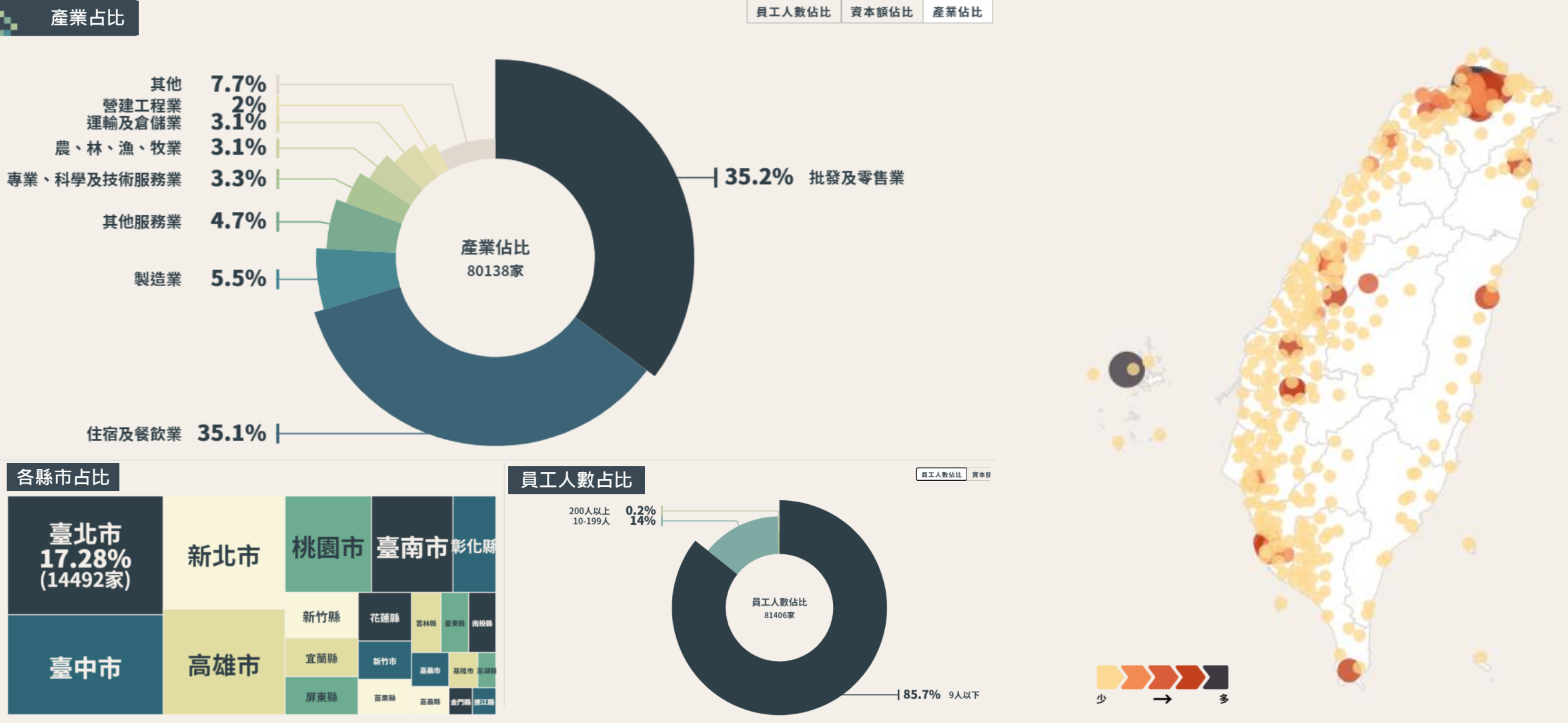


方案嚴選，具一定服務品質、履約保障，全自費都想買

所有上架的雲端方案都經過嚴格審查，不僅許多使用者到期後自費續約；因為口碑受到肯定，也有使用者即使不符合補助條件也願意全額購買



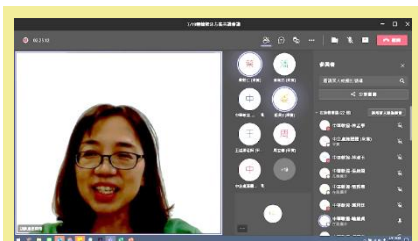
戰情室視覺化數據分析，優化平臺服務、助政策決策



圖片來源：臺灣雲市集戰情室

帶動各行各業數位轉型，成效顯著！

從110/7/1開台以來，平台即時因應政策與企業需求，不端優化調整，**持續擴大服務對象與施政效益**



業績不理想，
六日都檢討！



人家跨年在倒數，
我們也在看倒數！



政委帶頭打通關，
19天開通Fido申請！

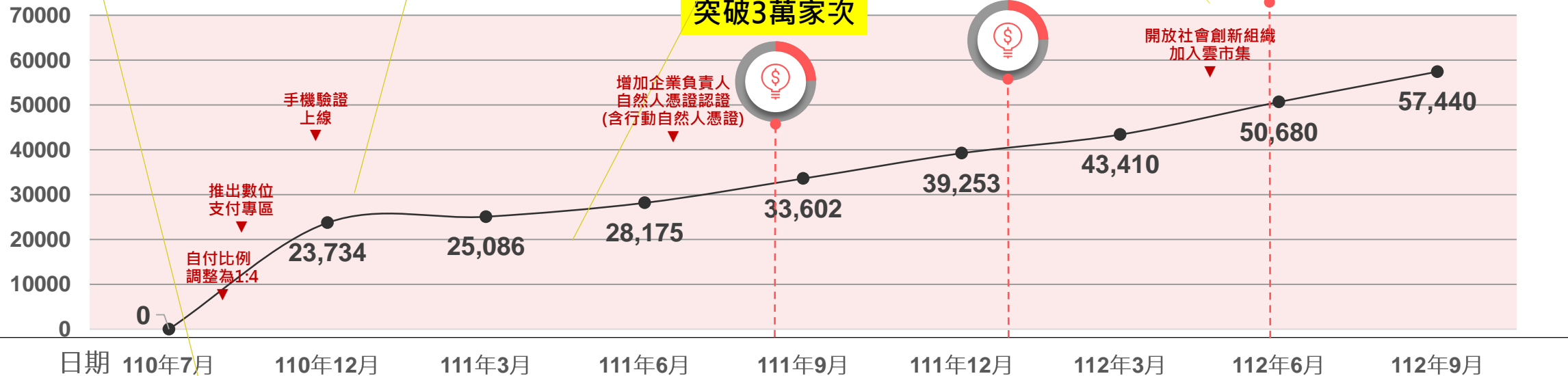


排除萬難、擴大服務，
號召社創齊上雲！



持續洽談、優化服務，
開放合作社申請！

申請家次



圖片來源：臺灣雲市集懶人包

標竿價值

各行各業數位轉型，政府示範帶頭前行

願景型塑

願景：各行各業數位轉型，開拓新商模、創造新價值、再創新榮景

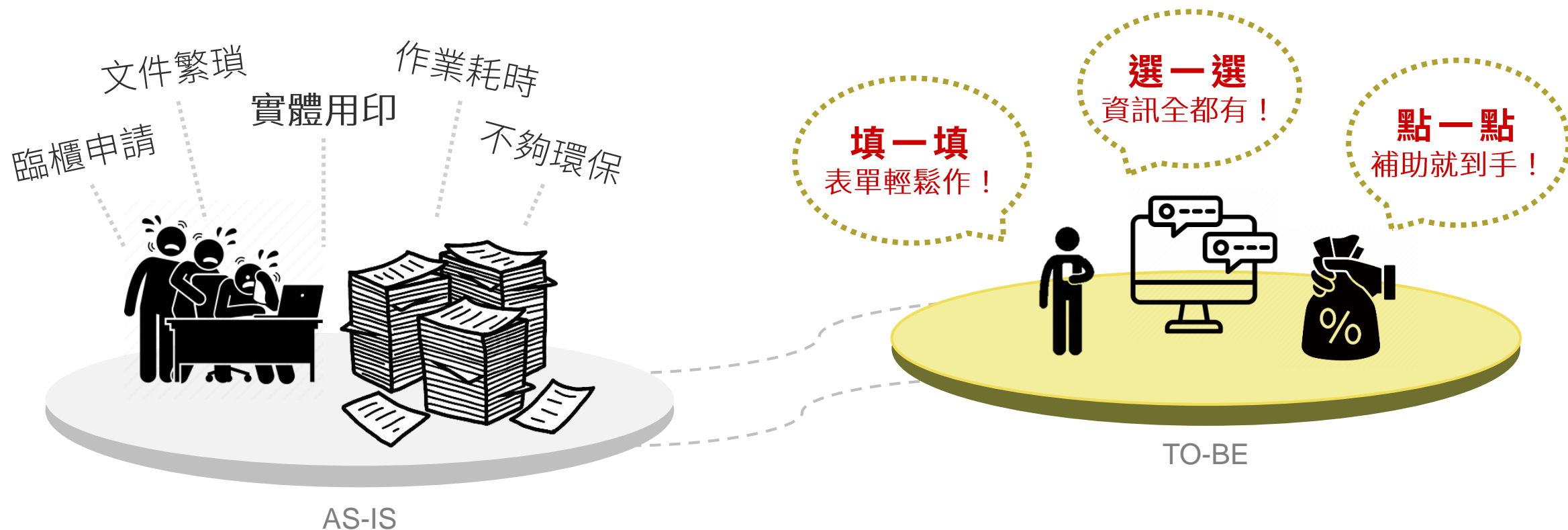


**RISE四大施政主軸
推動各項計畫 帶動數位轉型升級**

首創供需媒合與資源發放全數位化平臺

變革領導

有別以往補助案僅以單年度或單計畫發放資源，且需提供大量文件、作業耗時，臺灣雲市集以一站式全數位化平臺進行資源發放與政策推動，可快速普惠企業與組織



以解決中小企業痛點為出發點

全球性研究單位IDC調查報告顯示，2027年預計全球將有80%以上的企業組織將投資以雲端為基礎的數位環境，以強化企業的規模與敏捷，並提升對於業務的洞察力。

雲端工具好處

不限地點

連線即時辦公，
工具隨時用

存取便捷

資料存取便利、數據
即時分析更Easy

訂閱模式

依使用量付費、無須
龐大建置成本

定期更新

不用會技術、系統
自動更新與維護

舉個例子

勞基法4種加班費摘要表(107.1.10三讀版)

		工作日		國定假日		休息日		例假
		1例1休	新法	1例1休	新法	1例1休	新法	合法
前8小時	前2小時			1	1	1.34	1.34	1+1
(另有本薪)	後6小時					1.67	1.67	
第9-10小時		1.34	1.34	1.34	1.34	2.67	2.67	2
第11-12小時		1.67	1.67	1.67	1.67	2.67	2.67	2
計算說明 (僅藍底區塊修正)		依原規定		8小時內均給1日工資。(做1給8)		未滿4小時以4小時計，以此類推至12小時。(做1給4)	加班時數取消做1給4，按查計算，加班費率不變。	(合法)因天災、突發事件才可出勤，24小時內報備，8小時內給8小時，超過8小時一倍，補假1日。(違法)第9小時後以延長工時計，無補假。

製表：曾新南

員工的薪資
結算好痛苦！



一例一休 加班費

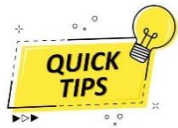
該如何怎麼算？

員工臨時 調派支援

怎麼確認差勤？

老闆要 馬上看排班

立即計算報表？



租用雲端方案可輕鬆導入、定期更新、隨時可查

看不見的辛酸努力，需要一再溝通

溝通協調

召開上百場次跨部會協調會議，逐漸化解各機關的本位主義，讓資源能夠一路從**法規須知**、**對象資格**、**系統對接**到**行銷廣宣**等取得共識，逐步實現協助各行各業數位轉型的政策目標。



2021.02.01 企業交流會議



2022.03.04 企業交流會議



2022.08.17 分館規劃會議



2022.11.03 雲世代季會



2022.12.14 雲世代工作會議



2023.1.18 雲世代工作會議



3/2PMO啟動會議



3/16點數平台組會議



3/23點數平台組會議



3/24行政廣宣組會議



3/30轉型個案組會議



2023.03.09 研商擴大串接事宜



2023.4.27 雲世代工作會議



3/30點數平台組會議



4/7行政廣宣組會議



4/15推動小組月會



4/15行政廣宣組會議



5/11行政廣宣組會議

跨機關單位協力合作，共創共好

團隊建立



2022.10.22~25 綠色數位雙轉型跨部會成果展
共結合**5**個部會、**12**個公協會產學研單位
以及近**300**家企業參與

公私攜手齊力推動各行各業數位轉型

團隊建立



2023.10.05
臺灣雲市集SaaS博覽會，數位發展部、數位產業署與產業公協會、法人組織、資服業者齊聚一堂



未來延展

全球轉型，我們也行 – 數位與綠色雙重轉型

持續關注國際發展與產業課題，滾動精進解決方案的提供



如111年新增能源管理、碳排計算
分析兩類的綠能進階方案



即時因應提供對策，讓臺灣雲市集
作為各行各業數位化有力的支援

擴大資源發放對象、數位韌性，社會共榮

各行各業

公司行號
稅籍登記

社會
創新組織

合作社

還有更多...
(如診所、長照機構等)

GO TOGETHER!



T H A N K Y O U

m o d a

數位發展部
Ministry of Digital Affairs