

## 參、當期營運之檢討

### 個人用戶事業群

101 年度由於國家通訊傳播委員會管制行動資費，帶來行動語音營收下滑的壓力，然由於積極促銷智慧型手機搭售行動上網資費，行動數據佔行動服務營收比例至 101 年底達到 33%，且較前一年度大幅成長 39%，帶動行動服務營收較去年增加 5%。加計手機銷售金額，個人用戶事業群的總營收較去年上升 8%。

### 家計用戶事業群

受惠於有線電視(類比及數位)收視及寬頻上網業務的營收成長，101 年度家計用戶事業群的總營收較 100 年度增加 4%，主要由於用戶數規模擴大、數位電視滲透率提升、頻道出租業務增加以及寬頻上網的高速用戶佔比上升。由於達到規模經濟，家計用戶事業群 EBITDA 較去年成長 7%。

### 企業用戶事業群

101 年度企業用戶事業群的總營收較前一年度上升 5%，主係企業用戶的行動用戶數規模擴大而使其行動電信營收年增率達 11%所致。此外，由於營收成長且嚴格控管成本費用，企業用戶事業群 EBITDA 的年成長率達 22%。

## 肆、業務內容

### 一、業務範圍

#### 個人用戶事業群

##### (一) 所營業務之主要內容及目前之服務項目

個人用戶事業群以個人之行動電信服務為主，提供門號予用戶收發話，並使用本公司各項語音、數據、簡訊、多媒體暨影像視訊傳輸服務。為提供前述服務衍生之產品，包括月租型用戶之門號卡、預付型用戶之門號卡及補充卡等。

服務類別	服務項目	重要用途
基本服務	語音服務	提供客戶以行動電話與市內電話、行動電話、國際長途電話之雙向收發話服務，及撥打國際直撥受付電話、呼叫器(無線電叫人業務)、網路電話(070)、受話方付費電話(0800/0809)、大量撥放服務、電話投票服務、中華電信隨身碼(099)、超值型國際經濟電話(016)之服務，並接收公用電話來話服務。
	特碼服務	提供客戶以手機直撥 110 盜警、119 火警/救護、105/106 查號、117 報時、166/167 國語/閩南語氣象台、168 交通資訊台、112 緊急救難專線、113 全國婦幼保護專線、165 反詐騙諮詢、188 客服專線、19XY 等特殊碼之服務。
	附加服務	依客戶需求提供語音信箱、指定轉接、話中插接、多方通話、漫遊電信、來話號碼顯示、去話號碼保密、誰來電(Who Called)、設定發受話限制等服務。
加值服務	數據加值	透過 HSDPA(3.5G)、WCDMA(3G)和 GPRS 網路傳輸，提供客戶多元化生活型態所需的加值服務，包括使用手機或電腦行動上網、影像電話、行動即時電視、行動隨選電視及影音短片、音樂下載、瀏覽星座命理或金融理財資訊、行動社群服務、遊戲樂園、myBook 書城、行動導航、整合性訊息服務，包含電子郵件、簡訊、多媒體簡訊，及即時通訊等行動入口網站服務內容。

服務類別	服務項目	重要用途
加值服務	語音加值	提供客戶來電答鈴、音樂點播及下載、新聞氣象、金融理財、星座占卜、語音交友等服務；另推出全球首創的語音辨識搜尋服務，可辨識國語、台語和英語，用「講」的即可搜尋音樂、來電答鈴及股市報價等相關服務內容。
	簡訊加值	提供客戶 1.金融股票、新聞等具資訊價值之簡訊內容；2.「雙向簡訊問答」等互動式簡訊服務；3.「訊息達人」等入口網站簡訊發送服務。
	一般簡訊	提供客戶以功能性手機、智慧型手機等行動裝置收發純文字訊息。
	代收代付	內容服務供應商可透過金流服務平台，解決其後端帳務處理事宜，客戶可藉由 Web 或 WAP 銷售管道，即時方便購買線上遊戲點數等數位服務。
	簡碼租賃	提供語音與簡訊簡碼租賃服務予內容服務供應商，內容服務供應商透過所承租之特定簡碼，提供各類型行動加值服務內容給客戶，如金融報價資訊服務、圖鈴下載服務等。

## (二) 營業比重

單位：新臺幣百萬元

項目	年度	101	
		金額	%
電信收入		54,669	87%
手機銷貨收入及其他		8,234	13%
合計		62,903	100%

## (三) 計畫開發之新商品及服務

- 1.語音服務：依據不同族群的使用習性，持續研發創新的資費方案，以滿足個人化需求。
- 2.加值服務：將針對市場主流之智慧型手機等相關手持行動裝置，持續開發多元化服務及豐富軟體商店，讓用戶樂於使用本公司所提供的加值服務。

## (四) 營運現況

### 1.月租型資費及服務

101 年度持續受國家通訊傳播委員會公告調降月租型語音資費網外及市話費率，衝擊語音營收表現，本公司積極提升中高資費用戶佔比及智慧型手機銷售，以提高平均用戶貢獻度，截至 101 年底，中高資費用戶佔比較去年增加 5%。

顧客經驗是決定顧客忠誠度的最重要關鍵，台灣大哥大不論在實體(myfone 門市及 188 客服)或虛擬(如：官網及台灣大客服 APP 等)各客戶接觸點都致力於不斷地精益求精及化繁為簡，期待能「創造最佳客戶使用經驗」真正與客戶生活在一起並贏得顧客信任以提升忠誠度。除了提供個人化的專屬服務如提前以優惠的折扣滿足換機需求及減免通話帳單等，更針對不同目標用戶族群之生命週期，搭配智慧型資料庫分析及行銷推廣溝通系統的輔助，適時提供一系列行動生活相關之專屬權益、回饋方案或免費服務，例如「我的 VIP」貴賓俱樂部及電信聯名卡帳單回饋等，藉此與用戶增強情感上之聯結以降低離異率。

### 2.預付型服務

本公司延續 100 年「簡訊福利包」優惠，提供預付卡用戶最優惠簡訊服務和親友聯絡，並於 101 年再推出「一網打盡包」，提供用戶更多樣、更優惠網內外加手機上網費率選擇，使 101 年底預付卡總用戶數再成長 17%。

除預付卡用戶數的提升外，亦積極拓展預付型用戶增值服務使用率及使用量，結合門號卡及儲值卡促銷贈送增值服務，101 年度預付型用戶非簡訊增值服務營收亦成長 45%。

### 3. 增值服務

本公司 101 年度增值服務營收較 100 年度大幅成長 39%，行動上網年營收成長更高達 67%，主因為優質的行動上網服務搭配多元的數據資費，結合智慧型手機、平板電腦、3.5G 行動網卡搭配筆記型電腦等行動裝置，滿足客戶各種上網需求，吸引廣大用戶群，樂於使用本公司的增值服務。

本公司 101 年度推出廣受市場歡迎的增值服務產品：myVideo 影音隨看服務，提供用戶最精彩最同步即時的電影、電視戲劇、音樂會、卡通及旅遊等優質線上影片，服務支援智慧手機、平板、PC 等，不論在哪，使用 3G 或 Wi-Fi，都可以隨時享受高畫質影片。不用出門租 DVD，在家也能享受隨選隨看的影音樂趣。

### 家計用戶事業群

#### (一) 所營業務之主要內容及目前之服務項目

家計用戶事業群旗下擁有有線電視系統台經營執照及二類電信執照，主要經營產品服務包括：有線電視、高畫質數位有線電視、高速光纖寬頻上網、Super MOD 隨選影音(VoD, Video on Demand)、網路電視(Internet TV)及聯網電視(Connect TV)等服務，並整合集團行動、固網事業資源與創新雲端技術，提供家庭用戶「四螢一雲」的數位匯流家庭應用服務；另藉由轉投資優視傳播股份有限公司，經營 momo 親子台頻道，積極投入自製本土節目內容及與國內外頻道業者接洽，代理引進精彩豐富的頻道內容，提供客戶全方位數位影音娛樂服務，成為數位匯流領導品牌。

服務類別	服務項目	重要用途
視訊服務	有線電視	透過高頻寬之同軸纜線，傳送豐富多元頻道電視內容到客戶端電視的視訊服務。
	高畫質數位有線電視	引進及代理國、內外高畫質數位頻道及節目，透過數位有線電視網路傳送至客戶家中，客戶可利用台灣大寬頻所提供的數位電視機上盒，收看高畫質數位電視頻道及節目等數位影音內容。
寬頻上網服務	Cable 光纖寬頻上網	藉由有線電視系統業者所鋪設的高頻寬 HFC(混合光纖同軸)網路，及運用新一代 DOCSIS 3.0 寬頻接取技術，提供高速光纖上網服務。
頻道代理	有線電視頻道 數位有線電視頻道	代理及引進國內外優質之頻道內容，提供類比有線電視及數位有線電視服務，並銷售至其他有線電視系統及其他視訊服務平台。
數位家庭應用服務	Super MOD 數位家庭應用服務(Super Multimedia on Demand)	業界首創整合網路電視、隨選視訊、聯網電視之跨聯盟開放平台，以雲端架構及光纖網路技術，讓用戶可以利用電視、電腦、智慧型手機、平板電腦等裝置，隨時隨地收看精彩豐富及高畫質的隨選影音內容，並使用多元豐富的聯網互動應用服務，提供用戶「四螢一雲」的高畫質隨選影音到聯網互動之完整數位家庭應用服務。



## (二) 營業比重

單位：新臺幣百萬元

項目	年度	101	
		金額	%
基本/數位頻道收視收入		4,243	69%
有線電視寬頻上網收入		1,074	18%
頻道代理收入及其他		805	13%
合計		6,122	100%

## (三) 計畫開發之新商品及服務

### 1. 高畫質數位電視頻道與節目

持續推出及引進國內外熱門優質的高畫質數位電視頻道與節目，提升數位電視服務滲透率。

### 2. 100M 高速光纖上網服務

推出 100M 高速穩定、價格合理的超高頻寬光纖上網服務，結合數位電視豐富的數位頻道內容及聯網電視等增值服務，滿足家庭用戶同時享受高速上網及高畫質影音視訊等多媒體應用服務之需求，進而吸引用戶申辦。

### 3. 「Super MOD」數位家庭應用服務

首創整合網路電視、隨選視訊、聯網電視之跨聯盟開放平台，以雲端架構及光纖網路技術，讓家庭用戶可透過數位電視收看包括熱門節目、電影戲劇、運動體育、親子娛樂、大愛 HD 戲劇等精彩豐富隨選影音內容；以及包括：網路影音、流行時尚、數位學習、互動遊戲、健康保健、生活資訊、公益文教、旅遊美食等 8 大類聯網互動應用服務，提供用戶高畫質隨選影音及互動聯網內容之完整數位家庭整合應用服務。

### 4. 數位匯流創新服務

積極與內容服務提供商洽談服務上架網路平台合作；同時，持續觀察全球數位匯流服務產業趨勢，藉由本公司所擁有的行動通訊、固網、有線電視等豐沛資源，發展跨平台四螢一雲(手機、電腦、電視、平板電腦)數位匯流服務，讓用戶隨時隨地享受多元的影音、娛樂、資訊服務。

## 企業用戶事業群

### (一) 所營業務之主要內容及目前之服務項目

企業用戶事業群定位為企業「資訊及通訊整合服務」的重要供應商，為企業客戶量身訂作完整的行動、固網、資通整合服務。

服務類別	服務項目	重要用途
語音服務	市內電話	用戶透過電話終端設備接通當地電話交換系統，作國內同一話價區內之通話。
	長途電話	用戶透過電話終端設備接通電話交換系統，作國內不同話價區域間之通話。
	國際直撥電話	用戶直接撥號國外受話方號碼，以接通國外完成發話。
	會議電話	用戶透過電話終端設備撥入會議電話服務系統，並輸入用戶使用密碼，進行國內、外多人同時連線之電話會議。
	集中式數位交換機 (Centrex)	用戶免建置交換機，租用本公司市話線路，由局端交換機提供類似交換機之服務。

服務類別	服務項目	重要用途
語音服務	企業 E phone	整合 IP 化之局端交換機與用戶端設備，透過本公司網路服務，提供用戶高品質之網路電話服務。
	受話方付費電話(0809)	提供企業用戶申請 0809 受話方付費電話號碼，其客戶可透過手機、市話及公話免費進線 0809 號碼，由智慧型網路(IN)系統接到企業用戶指定的受話號碼。
	國內付費語音資訊服務(0209)	提供資訊服務經營者經由智慧型網路系統，供電話用戶付費擷取語音資訊之服務。
數據服務	國際數據電路出租	提供用戶約定速率、專屬頻寬、全時段之國際數據電路出租服務，具有點對點資料傳輸隱密性極高的特性。
	國際乙太專線	提供用戶彈性化約定速率、專屬頻寬、全時段之國際數據電路出租服務。
	國際 IP 虛擬專用網路(IP VPN)	提供企業用戶於跨國之總公司、分公司及企業夥伴間建立虛擬網路。
	國內數據電路出租	提供約定速率、專屬頻寬、全時段之電路供用戶作數據傳輸。
	國內乙太專線	提供彈性化約定速率、專屬頻寬、全時段之電路供用戶作數據傳輸。
	國內 IP 虛擬專用網路(IP VPN)	利用廣域之公眾網路骨幹，以多重協定標籤交換(MPLS)技術建構企業專屬虛擬網路，以高效能 IP 傳輸提供企業 Any to Any 連結各分點間資料。
	國內 ADSL 虛擬專用網路	利用廣域之公眾網路骨幹，建構 ATM 傳輸骨幹，以 ADSL 電路接入提供企業連結各分點間資料傳輸。
網際網路服務	固接專線上網	透過約定傳輸速率之專線，連接網際網路。
	乙太專線上網	透過彈性化約定傳輸速率之專線，連接網際網路。
	非對稱式數位用戶迴路上網(ADSL)	透過電話線，以 ADSL 寬頻技術提供連接網際網路服務。
	網際網路接取服務	互連(Peering)：提供自有 AS Number 之用戶連接上本公司 IP 網路，僅提供雙方間之 IP 流量交換。 轉接(Transit)：除了提供自有 AS Number 之用戶連接上本公司 IP 網路外，並提供代為轉接其 IP 流量至國內外 ISP 之服務。
	撥接上網	透過電話線撥接傳輸，連接網際網路。
	光纖寬頻上網(FTTx)	利用光纖迴路取代銅纜搭配乙太網路或 VDSL 技術，提供用戶高速與穩定的寬頻上網服務。
	行動服務	行動企業群組服務(MVPN)
黑莓即時郵(BlackBerry®)		本公司為台灣第一家提供 BlackBerry®服務之電信業者，可整合個人郵件帳號與公司內部郵件等應用系統，透過 Push Mail 技術，使企業用戶可安全、即時地掌握電子郵件、行事曆及內部網路資訊。
車速配(ITS)		透過本公司 GPRS/HSPA 網路，結合車上 GPS 定位設備，使用定位追蹤、車輛派遣、路徑管理、車輛導航等服務。
會議達人		提供利用 BlackBerry 或 Android 平台之智慧型手機直接發起電話會議的服務。
行動 M 化服務(Business mobility)		藉由行動通訊技術讓企業員工在任何地點、任何時間，使用各種隨身手持式行動配備連接公司後端 E 化資訊系統與資源，同步且即時存取資料、使用企業內部資源，使得工作者不在辦公桌前，一樣能完成工作。

服務類別	服務項目	重要用途
資通整合服務	系統整合服務	提供全系列网通設備與線路/語音服務整合之相關服務。
	網路大管家	提供用戶監控、障礙告警、自動報修等服務之主動網管系統。
雲端服務	主機代管	提供企業用戶將主機設置於本公司機房，直接連上網際網路，節省機房建置與維運成本。
	網站代管	提供用戶高效率、高經濟性的網頁網站服務。
	郵件整合代管	提供用戶高效率、高經濟性的電子郵件溝通服務。
	網域名稱代管	提供用戶代理申請網域名稱、IP 與網域名稱對應之服務。
	資安大管家	提供用戶全球資安預警通報、即時監控、弱點掃描等資安管理服務，整合客戶端的資安設備，協助企業輕鬆打造完整資安防護網。
	企業視訊會議	提供企業免自建多點視訊控制單元，即可使用多點即時視訊會議及線上協同作業功能。
	運算雲服務(IaaS)	利用虛擬化技術，以雲端主機代替傳統企業 IT 的硬體建置，提供線上直接購買與管理平台，輕鬆完成客戶系統快速部署與建置的雲端服務。

## (二) 營業比重

單位：新臺幣百萬元

項目	年度	101	
		金額	%
行動電信收入		4,491	43%
固網業務收入		3,779	36%
國際語音轉售收入及其他		2,121	21%
合計		10,391	100%

## (三) 計劃開發之新商品及服務

1. 資安大管家服務：新增網頁弱點檢測服務功能，模擬使用者行為，配合自動化工具剖析網頁內容及分析結果，找出已知或未知的漏洞。
2. 雲端資安服務：實體和虛擬系統不單只有防毒，還兼具防間諜程式、用戶端防火牆、入侵防禦功能一次到位，不需分別購置，從而集中管理、降低複雜性並增強管控能力，整體擁有成本大為降低。
3. 雲端郵件備份：協助客戶快速檢索、調閱及保存郵件，能讓客戶降低 Email 的儲存成本，更可強化對電子郵件資產價值保存。
4. 雲端存儲服務：提供客戶網路服務介面，讓客戶 Anywhere & Anytime 進行雲端的資料存取控制。
5. 雲端機房管理服務：透過系統主動式的網路連線監測與管理，提供即時的網路行為與監測、設備的異常、流量的異常等報告，讓企業 CEO 不必懂網路指令一樣可以輕鬆了解代管狀況。

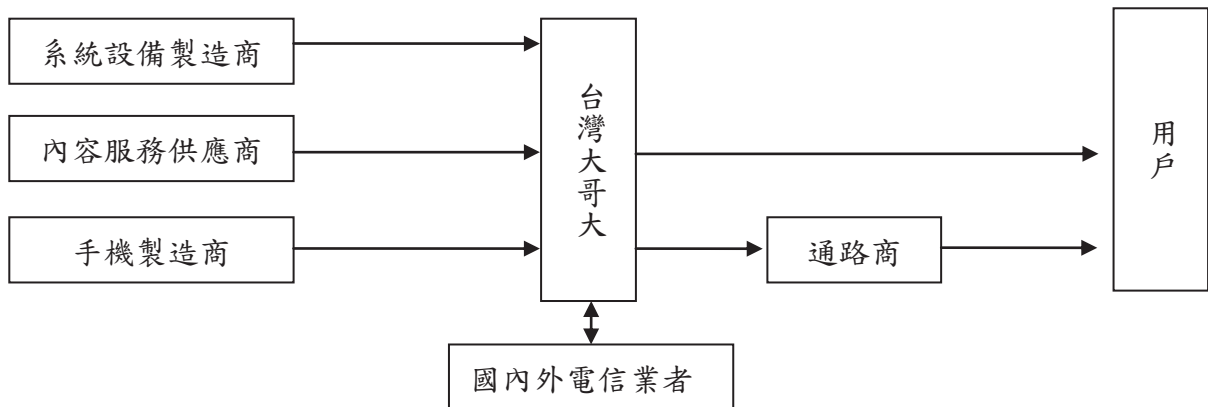
## 二、產業概況

### 個人用戶事業群

#### (一) 產業之現況與發展

行動通訊產業仍維持三強鼎立局面，但次要業者持續以網內免費及各式促銷搶攻市佔，促使市場競爭加劇；加上國家通訊傳播委員會自 99 年開始連續三年，將 3G 語音費率納入資費調降政策，已衝擊各業者語音營收表現。

#### (二) 產業上、中、下游之關聯性



#### (三) 產品之各種發展趨勢及競爭情形

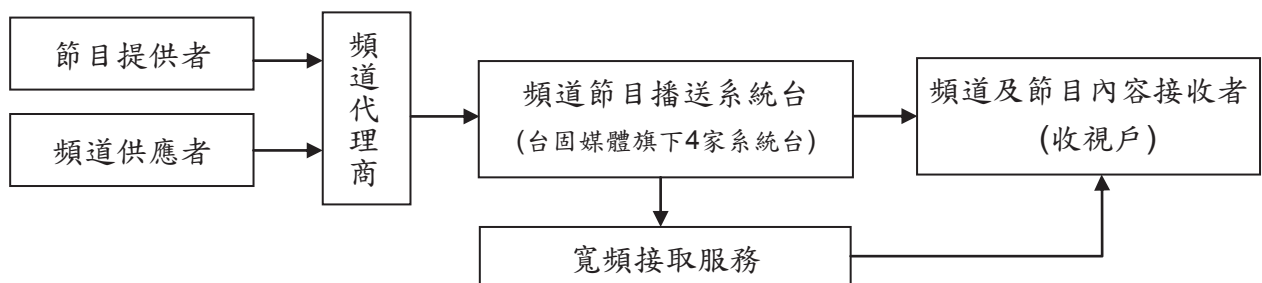
各業者積極發展行動寬頻市場，陸續推出數據服務新資費，搭配各式載具及增值服務，刺激月租型用戶使用，將為未來營收成長主要動能。預付型市場因既有業者持續以低價促銷及新進業者加入而競爭加劇。

### 家計用戶事業群

#### (一) 產業之現況與發展

有線電視服務已成為台灣家庭最不可或缺的收視平台，隨著數位匯流市場需求漸增及其他視訊平台如電信公司之 IPTV(MOD)、無線數位電視以及新興媒體如網路、手機等，前仆後繼加入產業競爭，有線電視產業將面臨轉型數位化的關鍵時期。家計用戶事業群以全國最多高畫質數位頻道、業界獨創的 Super MOD 隨選影音服務、全區升級完成的 870MHz 光纖網路及領先業界的雲端技術，提供最好的高畫質電視服務、最快的光纖寬頻上網、隨選隨看的豐富影音內容，必然能在此關鍵時期獨佔鰲頭，贏得用戶青睞，快速拓展事業版圖。

#### (二) 產業上、中、下游之關聯性



台灣大寬頻為產業鏈中最接近用戶端之環節，擁有最後一哩的傳輸途徑優勢，致力創造一個整合產業上中下游的有線電視多媒體視訊及寬頻上網服務環境，朝向無限商機的數位化發展前景邁進。



### (三) 產品之各種發展趨勢及競爭情形

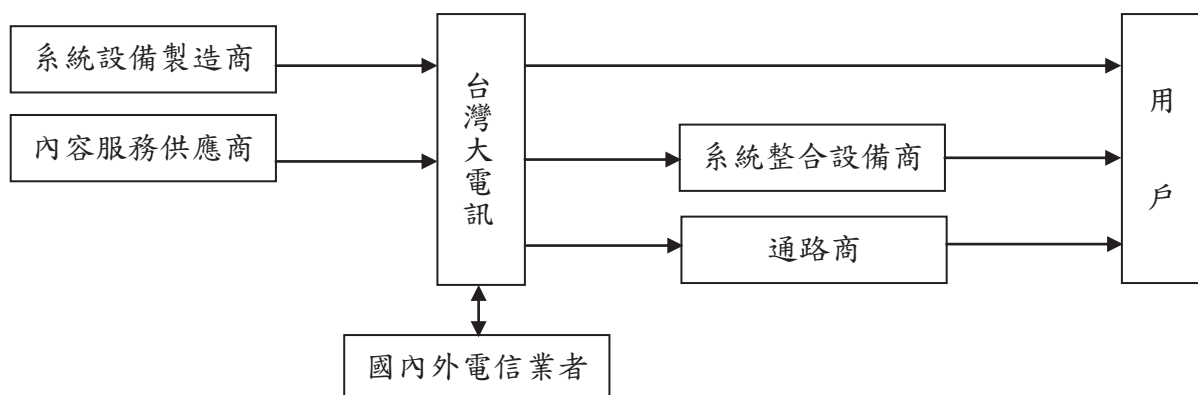
台灣寬頻服務市場雖為一家獨大，但其已面臨市場逐步飽和、成長率下滑之壓力，家計用戶事業群，參考全球主要寬頻服務營運商包括香港 PCCW、美國第一大電信業者 AT&T、第一大有線電視服務業者 Comcast 之整合式推廣模式(Triple Play)，以全國 58 萬有線電視用戶為寬頻服務潛力市場的推廣基礎，以高速寬頻服務搭配高畫質數位電視，及隨選影音的網綁銷售策略，在寬頻服務市場佔有率一枝獨秀快速擴展；同時，透過強化光纖上網品質、增加高畫質數位節目內容、開發多元收視方式及創新數位電視服務，提供更符合家庭用戶需求的數位家庭應用，挑戰市場獨大業者，搶佔數位匯流浪潮的廣大商機。

## 企業用戶事業群

### (一) 產業之現況與發展

根據國家通訊傳播委員會統計，台灣地區第一類電信事業經營者(以下簡稱一類業者)總計 83 家，主要包括固網業者有 4 家，2G 及 3G 業務經營者有 6 家；電路出租業者有 66 家；第二類電信事業經營者(包括網際網路接取、語音單純轉售、網路電話及其他加值服務)總計有 457 家，電信服務市場競爭激烈，且在數位匯流趨勢下，電話、有線電視、無線及電腦界線趨於模糊，加速跨產業間的競合。

### (二) 產業上、中、下游之關聯性



### (三) 產品之各種發展趨勢及競爭情形

在固定通信服務部分，據國家通訊傳播委員會發布之統計資料顯示，中華電信在市內網路營收佔有率高達 95.57%，在長途網路營收方面亦佔有 70.08%，幾乎為獨占狀態，僅在國際網路營收部分，其餘三家業者達到相對較高的市佔率 45.39%；寬頻有線上網服務部份，台灣主要的寬頻接取型態為 FTTx 上網方式，近年寬頻用戶有逐漸移向高速度之趨勢，而中華電信具有 ADSL 及 FTTx 電路的最後一哩優勢，除有線電視提供之 cable modem 服務外，傳統固網業者無法有效與其競爭，且在電信服務 IP 化及行動化趨勢下，預期數據電路產品營收成長趨緩，而語音服務產品營收將持續下滑。

隨著智慧型行動裝置興起及網路建設成熟，政府亦計劃投入資金將台灣資通訊產業轉型升級為雲端運算產業，故各業者除持續推動企業客戶行動應用方案外，將積極打造雲端中心，提供各種雲端應用服務，故未來雲端服務、M 化應用、行動數據整合服務將為營收成長主要動能。



### 三、技術及研發概況

本公司最近兩年度及截至 102 年 2 月 28 日止之研發經費及其占營業額之比例如下表所示，102 年預計再投入新臺幣 965,802,247 元。各項研發計畫均為提供先進技術、提升客戶滿意度為主，同時可望增進數據加值服務營收及企業整體營運之成長。

研發經費及其占營業額之比例表

單位：新臺幣千元；%

年度	研發經費	佔營業額
100	563,461	0.91%
101	547,615	0.81%
當年度截至 2 月 28 日止	98,513	0.80%

本公司研發部門包含系統設計、資訊、產品技術單位，截至年報刊印日，主要研發重點如下：

計畫名稱	計劃說明
3G 網路 CRM 平台	在 3G 網路訊務分析平台上開發客製化 CRM 軟體模組，以統計客戶網路行為，加強客戶關係維繫。
3G 網路品質自動測試 App 及後端平台	研發完成 3G 網路品質自動測試 App 及後端平台。
毫微微基地台電波傳播之研究分析、輻射場強模擬及量測	針對毫微微型基地台(Femto cell)的架構、輻射場強規範、電波傳播模式進行分析，並進行輻射場強模擬及毫微微型基地台實驗區輻射場強量測。
LTE 新技術研究	LTE 用戶在 Inter-RAT 環境下換手管理機制研究 LTE advance 的協同多點傳輸接收研究 LTE-A 系統整體資料吞吐量之載波選擇及干擾消除之研究
固網帳務系統整併	為統合固網作業流程與產品，淘汰 i1 帳務系統，移轉 i1 現有服務與客戶資料至 TFNBS 帳務系統中出帳。
客戶問題後送管理整合系統	建置跨事業群之客戶問題後送管理整合系統，提升客戶服務品質的關鍵基礎建設。發展全面性客戶服務管理願景，展現不同於其他電信同業的企業價值。
維修平台	建置維修平台以支援台灣大哥大自營維修服務，提升維修服務品質、客戶滿意度，並降低客訴以及維修處理成本。
倉儲系統	建置倉儲系統，整合倉儲物流中心之管理與運作以支援通路配補作業以及電子商務之商品管理及訂單出貨作業，提升倉儲物流資源綜效。
官網手機版	開發公司官網的手機版系統，以提供客戶透過智慧型手機進行服務申裝、繳費、資費查詢、帳單查詢、資費變更、漫遊查詢等服務。
IT 可重用資產	已發展與建置多個 IT 可重用之元件，其中工作流程引擎(Workflow Engine)將整合於電子商務網站及 EDAS Application Schedule Center (EASC)的執行流程，有效降低系統重複開發與建置之費用，並提升品質、效能與提高生產力。
門市申辦之證件文字自動化辨識系統	門市申辦作業中，提供身分證、健保卡證件掃描之自動擷取文字輸入系統，簡化用戶資料輸入流程，提升資料正確性。
客戶訂單管理系統	建置符合 NGOSS(Next Generation Operations Systems and Software)/SOA(Service Oriented Architecture)架構的客戶訂單管理系統，整合台灣大哥大 IT 自建的 Work Flow Engine，可快速回應企業邏輯的改變。建置 smart queuing 機制，可對同一用戶連續輸入多筆訂單，減少客戶等待時間並避免人員疏漏，提升服務品質。提供 Bundle-Order 之訂單管理功能，增加客服作業效率。

計畫名稱	計畫說明
M+	即時通訊軟體 M+，推出 4 個月用戶數突破 200 萬，提供文字、圖片、語音即時通訊等功能，並且首次結合國內零售業者提供購物贈禮服務，提供用戶豐富的即時通訊體驗。
myVideo	myVideo 支援多平台與作業系統，不限任何電信公司用戶，皆可透過串流方式進行線上付費收看影音內容，讓手機化身為全家的媒體及娛樂中心。
IaaS(Infrastructure as a Service) 運算雲服務	提供企業有效部署適合發展雲端服務的應用環境，並支援企業內網與 IaaS 服務的內部網路連結，讓企業能以最經濟彈性的方式實現安穩快速的雲端運算。

#### 四、長、短期業務發展計畫

##### 個人用戶事業群

###### (一) 短期業務發展計畫

1. 依據消費者使用型態，發展各種電信語音、數據及增值服務及專案，同時加強既有客戶的維繫管理，以提高用戶滿意度並滿足客戶期待。
2. 以區域經營的角度強化各通路的佈局與管理，並以消費者需求出發，發展各項門市服務流程，提供消費者最佳的服務體驗。
3. 搭配更多元的終端設備、配件以及數位 3C 產品，並整合各項創新增值服務，建構一站式的消費環境。

###### (二) 中長期業務發展計畫

持續開發與提供符合用戶需求的多樣化數位匯流服務，列舉發展方向如下：

1. 架構橫跨行動通訊、固網、寬頻上網及有線電視「四合一」平台，以建立國內數位匯流服務之領導地位。
2. 積極導入物聯網(Machine to Machine, M2M)，整合手機等裝置以及優質行動網路、雲端運算技術等，提供用戶多元且生活化服務，開發創新及可獲利的營運模式。
3. 將持續擴展直營門市並輔導加盟店轉型，以提高便利性及服務品質；以更多更新的服務內容及體驗方式，吸引來客量並以滿足客戶的行動生活需求為目標。

##### 家計用戶事業群

###### (一) 短期業務發展計畫

1. 於既有的有線電視經營區域內，持續優化基礎網路建設、增加高畫質數位有線電視節目及隨選影音內容，作為提供家庭用戶各項數位服務的基石。
2. 102 年計劃透過推出 100M 超高速光纖上網、高畫質數位頻道與影音內容，大幅提升寬頻服務及高畫質數位有線電視的滲透率，同時也提升高頻寬用戶數佔比，以及增加數位有線電視服務用戶數。

###### (二) 中長期業務發展計畫

配合政府電視全面數位化政策，家計用戶事業群將整合高畫質數位內容、多元終端裝置、光纖上網及雲端科技，推出一次到位、創新及豐富數位電視增值服務，以達成 103 年數位電視普及率 75% 以上的目標，讓家庭及個人用戶能真正享受到從手機、電腦、平板電腦到電視，四螢一雲數位匯流服務的好處，引領全國家庭視聽娛樂邁向數位化，成為最佳的數位匯流整合服務供應商。

## 企業用戶事業群

### (一) 短期業務發展計畫

智慧型手持裝置的普及逐漸改變企業通訊模式，為因應行動辦公室需求，將拓展企業行動化應用方案，且預定 102 年啟用近 8,000 坪雲端 IDC 機房，提供更優質創新的雲端運算服務；同時利用全省門市通路加速推動行動企業群組服務(MVPN)，協助企業用戶有效降低通訊成本，以提升經營效率。

因應雲端運算服務需求與跨國頻寬流量快速成長，本公司投資兩岸直通的淡福海纜預計於 102 年完工。淡福海纜為第一條直接連結兩岸，最短、最穩定、最具商機的光纖網路，營運後將有效擴展本公司通訊頻寬，提升國際語音及上網等服務品質，以滿足企業客戶聯通兩岸、接軌世界的數據整合服務需求，如此，本公司在亞洲的營運地位將更為穩固。

### (二) 中長期業務發展計畫

以延伸既有網路服務到資通訊科技(Information Communication Technology, ICT)為主要目標，發展方向包括：

1. 雲端及企業 M 化應用服務為營收成長主力。
2. 通路資源整合提高業務人員生產力，並擴展中小企業用戶市場。
3. 增加國內外直達電路涵蓋率、提升管控品質及降低國際 IP 成本以提升國際營運效益。

## 五、客戶滿意度

本公司為了解顧客的需求與想法，創造最佳的顧客經驗，每年定期以電話訪問進行客戶滿意度調查，調查項目包含通話品質、費率、帳單、電話客服、門市服務、加值服務、網站等七大面向，並根據調查結果擬定改善計畫及持續努力方向，以期全面性提升服務品質。

客戶滿意度重要指標	99 年度	100 年度	101 年度
整體滿意度	3.7	3.7	3.8
通話品質滿意度	3.7	3.6	3.7
電話客服滿意度	4.3	4.3	4.5
門市服務滿意度	4.1	4.0	4.1

註：滿意度評分採五分法：

非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意，分別以滿意度分數 5、4、3、2、1 表示。