



國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班
National Cheng Kung University Executive MBA Program



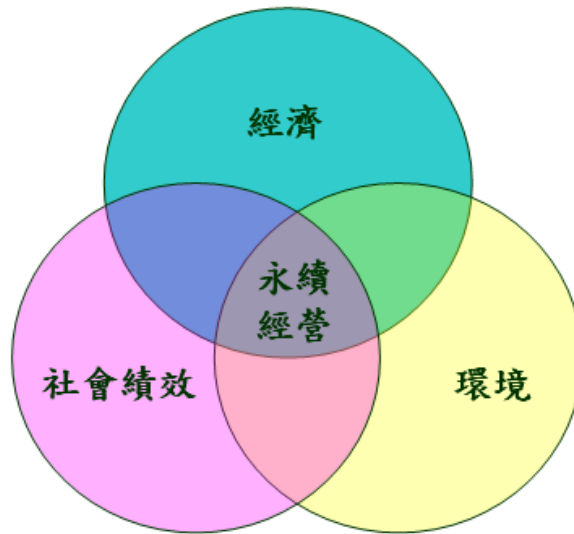
品質管理 【D-LINK 參訪心得報告】

指導教授：潘浙楠 教授

學 號：R07981414

學 生：黃龍生

友訊永續經營目標示意圖



跨領域／全方位發展!!

友訊核心競爭力 Core Winning Capabilities

●創新

求新求變，不墨守成規
創新產品，技術領先同業
積極開發新市場及客戶

●速度

迅速反應市場變化及客戶需求
最短研發時程，最快推出上市
即時滿足客戶訂單需求

●成本

持續不斷降低產品成本
簡化產品、零組件及流程
有效利用資源，求取最佳利潤

●Innovation

Take Initiatives and Adapt to Changes
Develop New Products and Lead Technologies
Aggressively Expand into New Markets and New Customers

●Speed

Quickly Respond to Market Changes and Customer Requests
Shortest Design cycle and Time to Market
On-time Order Fulfillment

●Cost

Continuously Lower Down Cost
Simplified Products, Parts & Processes
Make the Best Use of Resources to Seek Optimal Profitability

公司簡介：

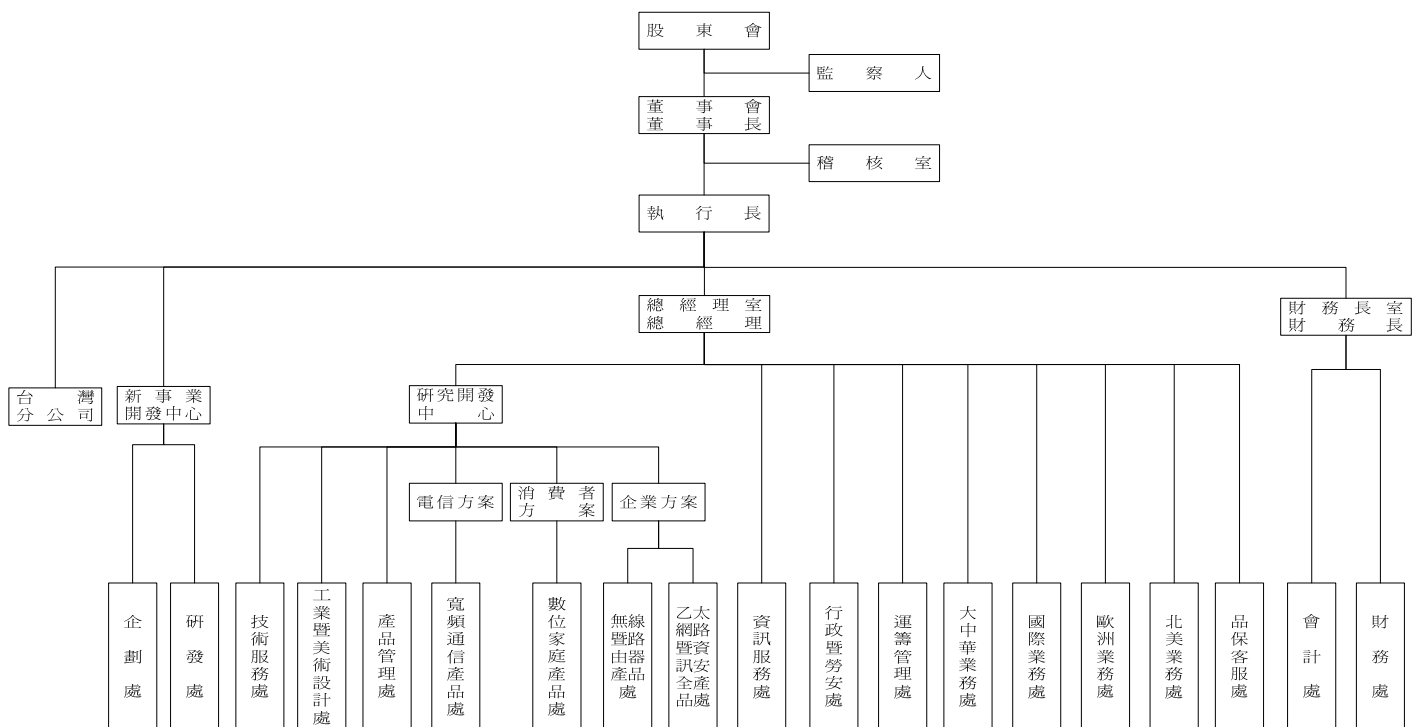
友訊科技股份有限公司成立於 1986 年，專注於電腦網路設備的設計開發，並自創「D-Link」品牌，行銷全球。目前已在全世界 60 餘國設立超過 130 個行銷據點，產品銷售遍布全球 170 多個主要市場，全球品牌營收超過 10 億美金，為全球前三大專業網路公司。友訊科技的主要產品為交換器、無線、寬頻及數位家庭等網路產品，在全球中小企業及家庭網路市場，市占率為第一名。根據 IN-STAT 調查顯示，友訊是全球消費性網通產品中的第一品牌，全球市占率高達 25%。

友訊科技在國內不但是網路產業的龍頭企業，也投資上中游關係企業，如：明泰、友勁等上市公司。20 年來，在台灣培育了許多優秀的研發、製造與行銷人才，奠定了台灣網通產業的基礎及在全世界舉足輕重的地位。

友訊科技經營網路設備多年，自有品牌「D-Link」的經營依照策略方向，由國際化、本土化、全球化循序漸進，穩定成長。友訊科技在短期發展計劃中，在行銷面將針對不同地區及產品，建立最有效的通路平台，掌握市場脈動，提供即時的服務，以擴大市場佔有率。而在產品方面，成立品牌發展中心，瞭解終端需求及未來產品發展方

向，並以提昇產品的性能價格比為目標。而長期發展計劃，在行銷面將整合資源，與全球知名廠商合作，已成為全球第一大網路用戶端產品供應商。在產品面，發展結合寬頻上網技術、無線區域網路、VoIP分封語音技術以及交換器之整合應用型產品，並與上下游供應商結盟，以期能領先市場，共同發展下一代的殺手型應用產品。相信友訊科技 20 年在網通市場的經驗與實力，及未來全球數位化的趨勢中，讓「D-Link」成為台灣品牌世界第一的代表。

公司最新組織圖如下：



歷史沿革：

一九八六年

- 由高次軒等七人集資新台幣二百萬元，創立友訊科技(D-Link)
 - 推出首創以 ASIC 設計在個人電腦上使用的網路卡(DN-001)
 - 成立美國子公司，負責美國市場行銷及情報搜集
-

一九八七年

- 公司總部由台北遷移至新竹科學園區，資本額新台幣三千萬元
 - 推出第一款在個人電腦使用的乙太(Ethernet)網路卡(DE-001)
-

一九八八年

- 推出首創對等式(Peer-to-Peer)網路作業系統(LANsmart)，並榮獲科學園區「七十七年度新產品獎」
-

一九八九年

- 成立英國子公司，正式在歐洲建立據點
 - 自行研發成功乙太網路控制晶片，充分掌握關鍵性零組件
-

一九九〇年

- 推出 DE-600 外接式口袋型乙太網路卡(Pocket LAN Adapter)
 - 推出第一台 10-BaseT 雙絞線規格的乙太網路集線器(DE-812TP)
 - 成立加拿大子公司
-

一九九一年

- LANsmart 2.0 網路作業系統榮獲 PC World 評選為(Product of the Year 1990)
 - 在歐洲成立德國子公司
 - 投資新台幣二億元的新竹科學園區自建二千坪廠房正式落成啟用
 - 口袋型網路卡(Pocket LAN Adapter)榮獲 PC Magazine Editor Choice 及 Product of the Year
 - 董事長高次軒先生榮獲第十四屆創業青年楷模
-

一九九二年

- 推出第一款企業級模組式機架型集線器(DE-5000)
 - 推出第一套 SNMP 網路管理系統軟體(D-View)
 - 推出首創自動設定(Jumperless)乙太網路卡(DE-220CT)
-

一九九三年

- 友訊科技榮獲第一屆「優良產業科技發展獎」
- 領先全球，第一個推出名片型乙太網路卡(PCMCIA Ethernet Adapter)，並獲園區頒贈「優良廠商創新產品形象獎」

一九九四年

- 成立法國、北歐(瑞典)、日本、新加坡及澳洲子公司
 - 股票上市(代號 2332)，成為台灣第一家上市的網路公司
 - 據 Dataquest 統計，友訊在一九九四年乙太網路集線器(Unmanaged Ethernet Hub)產品市場占有率為全球第一
-

一九九五年

- 成立印度子公司
 - 推出第一款 100Mbps 高速乙太網路卡(Fast Ethernet Adapter)
 - 高速乙太網路集線器(DFE-812TX)榮獲美國 Byte 雜誌「Best of Connectivity」及「Editor Choice」獎賞
 - 掌上型集線器(DE-805TP)榮獲德國 Cebit 最佳通訊產品獎及外貿協會「優良設計產品」
 - 首度推出乙太網路交換器產品(DES-604/608)
-

九九六年

- 首度推出路由器產品(DI-1150)
 - 推出模組化多功能高速乙太網路交換器(DES-3205)
-

一九九七年

- 以「Building Networks for People」為友訊企業使命，致力於提供人人都會用的網路產品
 - 推出首創的 10/100Mbps 自動偵測雙速集線器(Dual-Speed Hub)
-

一九九八年

- 成立義大利、南非、埃及、中東(杜拜)子公司
 - 大陸東莞新建廠房，正式落成啟用
-

一九九九年

- 獲美國富比士雜誌評選為全球二百家最佳小型企業
-

二〇〇〇年

- 投資新台幣七·二億元，位於新竹科學園區新廠落成啟用
-

二〇〇一年

- 成立巴西子公司
- 印度子公司在印度證券交易所成功上市，正式掛牌交易
- 推出第一款第三層 10/100Mbps 乙太網路交換器(DES-3326)
- 推出 WiFi 無線網路及藍芽產品
- 全球合併營收突破美金五億元(\$500Million)

二〇〇二年

- 獲美國商業週刊(Business Week)評選為全球一百大資訊科技公司之一
- 美國 PC Magazine 評選 DI-604 寬頻路由器為「Editor Choice」

二〇〇三年

- 成立土耳其、以色列子公司
- 無線網路基地台(DWL-6000AP)獲第十一屆國家產品形象金質獎
- 分割代工部門，成立明泰科技，為友一〇〇%持股子公司

二〇〇四年

- Synergy Research 研究報告指出，D-Link 在中小企業及消費性網路全球占有率第一，第四季的市占率高達二十五%
- 榮獲「台灣十大國際品牌」，品牌價值為新台幣七十二億元

二〇〇五年

- 友訊分割代工成立的明泰科技，成功在台灣證券交易所掛牌上市
- 全球合併營收突破美金十億元

二〇〇六年

- 榮獲中國時報主辦台灣企業獎之「國際成就獎」

二〇〇七年

- 品牌收益突破 10 億美金
- 台灣十大國際品牌第六名，品牌價值高達 3.47 億美金
- 美國商業週刊科技 100 強，最佳報酬企業第九名

二〇〇八年

- 李中旺先生接任 D-Link 董事長
- 曹安邦先生被任命為 D-Link 執行長暨總經理

投入品牌之路：

D-Link 友訊科技 20 餘年來致力於網通產品的研發生產，並以自有品牌行銷全球，目前除穩居全球消費性網通產品龍頭外，對於企業及電信專案市場也著力頗深，現已成為全方位網路解決方案之國際知名大廠。D-Link 友訊科技董事長李中旺表示，目前全球市場面臨嚴峻挑戰，歐、美整體市場短期內仍未見復甦景象，此時更是考驗台灣品牌企業的經營能力，D-Link 友訊科技不斷持續改善各種營運方針，有效控制成本及各項銷管費用，在景氣低靡時不躁進地穩定發展，並善用新興市場通路優勢與正確產品策略力求突破成長。對於連續五年獲選為台灣國際十大品牌，李中旺強調，品牌經營之路不易，能夠獲得全球消費者的認同更是難上加難，D-Link 二十多年來已走出一條屬於自己的品牌之路，沒有譁眾取寵的廣告宣傳，只有一步一腳印的在全球各角落與消費者對話，累積使用者經驗與培養忠誠度，在歡喜收割榮譽的同時，D-Link 將持續戮力於品牌價值另一波高峰的再創造。

李董事長表示：「D-Link 友訊科技始終以一種踏實而內斂的態度來面對榮耀、耕耘現在並挑戰未來。這與故 前董事長高次軒先生一貫的務實態度有關；故 前高董事長認為：『在收割榮耀的同時，唯有

將自己的心態歸零，才能擁有更寬廣的成長空間。」也因著故 前高
董事長如此的謙遜態度，D-Link 友訊科技從上到下皆瀰漫著一股務
實而友善的企業文化。

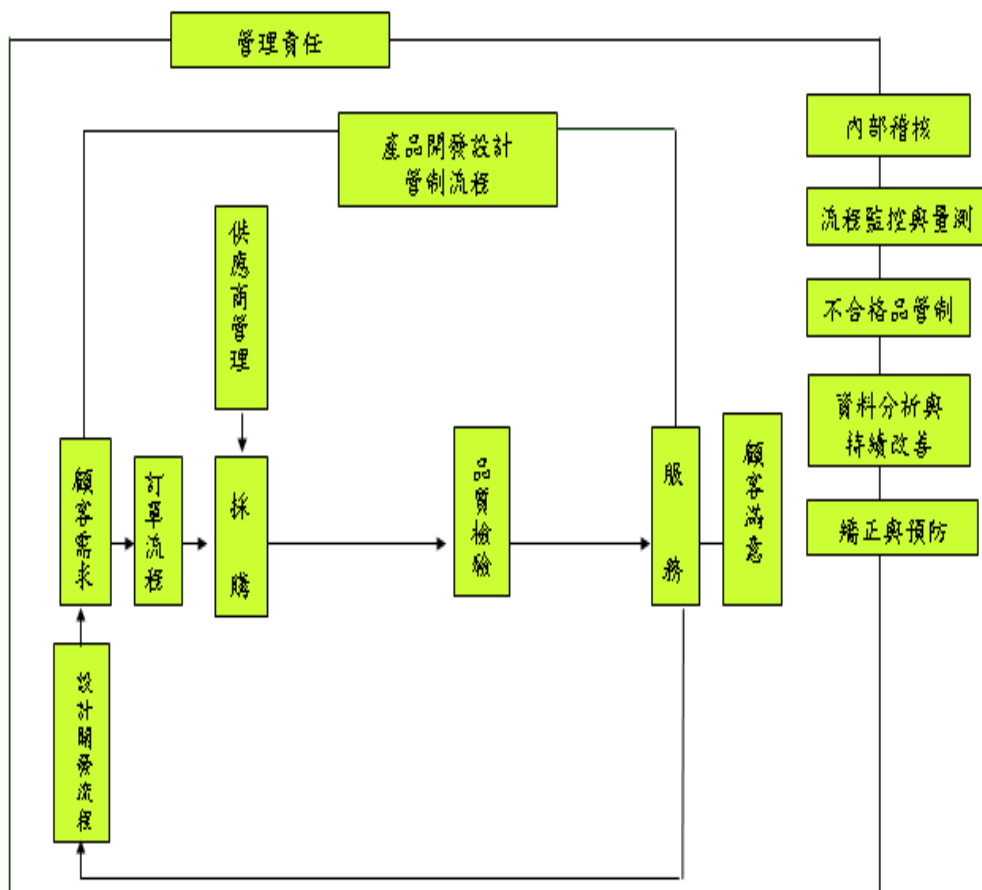
友訊公司的品質管理系統要點：

友訊公司注重產品品質，於 2004 年取得由德國驗證公司 TUV 所認證
的 ISO 9001 證照。其品質管理系統的要點為：

1. 展現持續滿足顧客及適用法規需求產品之能力。
2. 藉有效的系統運作，包含各流程持續改善，及預防不符合事項以達成顧客滿意。
3. 品質管理系統以 ISO 9000:2000 國際標準之八大管理原則而建立。
4. 建立以顧客導向為主的品質管理系統。
5. 強調領導統御設立與達成組織目標。
6. 強調全員投入增進組織利益。
7. 強調流程管理模式。

- 8.強化流程間之系統管理。
- 9.依據事實分析有效決策。
- 10.持續改善產品、流程與品質管理系統。
- 11.加強供應商關係，相互創造最大利益。

友訊科技品質系統關聯圖



綠色產品的設計開發:

友訊公司把環保、節能、減碳的概念運用在產品

的設計及包材上，除了符合 WEEE 及 ROHS 的要求外，更

讓選擇 D-Link 產品的愛用者，一起省錢省能，為地球盡一份心力。

有關產品資訊，詳請參以下連結:

<http://www.dlinktw.com.tw/temp/promotion/dgs-1005d/green1.html>

友訊公司的綠色網站：

<http://green.dlink.com.tw>



DGS-1005D
Desktop Switch
5-Port 10/100/1000



DGS-1008D
Desktop Switch
8-Port 10/100/1000



DGS-1016D
Rackmountable Switch
16-Port 10/100/1000



DGS-1024D
Rackmountable Switch
24-Port 10/100/1000

DGS-1008D 綠能交換器獲頒 Interop、Techworld 最佳產品及台灣精品

銀質獎多項殊榮

參訪心得：

很高興有這個機會於『品質管理』課程參訪友訊科技，經由此次至友訊參訪的機會，讓我對網通產業有相當大的認識，得知 D-Link 友訊科技對於品牌經營策略是由深耕小眾市場進而前進大眾市場；藉由從專業品牌前進到消費品牌及由顧客經驗到顧客認同來維持品牌的經營也由於友訊科技對於品牌經營的堅持與維護使公司專注於發展核心競爭能力讓 D-Link 成為一個真正的解決方案，而不僅僅是單一產品的拼湊而已。明顯地可以看出 D-Link 友訊科技對於客戶以及服務品質的重視，視為最重要的關鍵指標。

D-Link 產品在 SOHO 網路市場大放異彩的決勝關鍵就是在於服務，專業與客戶至上是提供全方位網路服務的目的，從網路架構規劃諮詢、產品售後服務、維修及教育訓練，每年持續投入高額的預算去改善服務系統。而服務之優劣所占其中最重要之因子就是-速度，在此方面 D-LINK 於近日就有相當大的突破，例:D-Link 友訊科技旗下於保固期內之高階交換器產品正式納入二日快速維修服務系統；此外，更將打破維修服務委託經銷商處理之市場既有常規，由 D-Link 友訊科技專業維修人員直接替客戶進行最即時且客製化之服務。由此二創舉足見 D-Link 友訊科技在精進自身產品科技之時，也無時或忘對於客戶服務品質之提升。

這次的參訪也十分的感謝友訊科技；友訊科技目前已在全世界 64 國設立超過 130 個行銷據點；2007 年品牌收益已達到 10 億美金，而友訊科技也自創「D-Link」品牌並成為全球前三大專業網路公司。根據 IDC 最新的報告指出，友訊科技網路卡在亞太區市佔率穩居第三名，無線區域網路設備在全球市佔率為第六名。美國《商業週刊》公布的「世界科技一百強」中，友訊名列第一百名，也是台灣上榜的 11 家廠商中，唯一耕耘自有品牌者。

也感謝友訊產品開發部門經理和我們分享了友訊科技如何落實品質保證如 **TQM(Total Quality Management)**於 D-LINK，以及現階段要如何落實六標差準差(Six Sigma)之導入，更進而去除流程中無效率的浪費以及降低成本，最後潘老師 Q&A 中的補充，更讓我們能將理論與實務上做相對性的結合，可說獲益良多。也希望經由此次的參訪能將自己的所得真正應用於本公司團隊進而提升績效。

Happy hours ~

