



中華電信企業客戶分公司副總經理柯偉震表示，放心接NMS隱碼平台服務，提供企業安全通訊平台，建構客戶端資料安全防線。

以顧客需求為核心

中華電信力助 Coupang 酷澎 導入物流隱碼技術保障個資安全

雖然台灣從政府到民間皆努力打擊詐欺（騙）事件，但仍有民衆或團體因此而受害。為此，中華電信於日前推出「放心接」隱碼平台服務 (Number Masking Service)，提供企業預防詐欺事件的發生，在短時間獲得市場關注與企業採用，目前已有電商、零售、物流、房仲、計程車隊以及派遣服務等客戶導入。

為提供台灣消費者安全、便捷且實惠的電商體驗，中華電信攜手跨國電商 Coupang 酷澎導入「放心接」隱碼平台服務，大幅降低物流派送過程中個資外洩的風險，創造生態圈共贏。

Coupang 酷澎成立於 2010 年，總部位於美國西雅圖，主要服務範圍以台灣跟韓國為主。觀察到台灣顧客對便利到貨服務的喜愛，2022 年末，Coupang 酷澎在台灣推出「火箭速配」與「火箭跨境」服務，讓顧客能以實

惠的價格、快捷的配送速度採購來自美國、韓國與台灣的廣泛優質選品。

憑藉著卓越的選品、行銷與服務能量，Coupang 酷澎在極短時間吸引許多台灣顧客青睞，並創下亮眼佳績，例如，2023 年，酷澎 App 是台灣 iOS 系統中免費應用程式的下載排行榜冠軍 App。為滿足市場需求、吞吐龐大的商品庫存與配送作業，Coupang 酷澎不僅去年 (2023) 在台開設第二座物流中心，亦計畫在今年 (2024) 上半開設第三座物流中心，

並透過酷澎散佈在美國、韓國與台灣的資深工程人才將自動化與智慧化技術引進物流中心，持續優化物流倉儲效率。

中華電信攜手 Coupang 酷澎以物流隱碼技術保護客戶隱私、杜絕個資外流

Coupang 酷澎資安長 Brett Matthes 表示：「我們除致力提供最好的產品與服務，也十分重視安全與隱私議題，專注在以最高標準的安全與隱私控管機制保護個資等機敏資訊。」事實上，這也是 Coupang 酷澎會領先同業導入中華電信「放心接」隱碼平台服務以優化物流安全的原因。

Brett 進一步解釋，在尚未導入中華電信「放心接」隱碼平台服務前，商品配送過程中可能得聯絡顧客，因此會在包裹運單上印製顧客姓名與電

話號碼等資訊，而這可能導致顧客個資外洩而收到許多簡訊廣告等狀況。為避免類似事件發生，以及響應台灣政府公私協力防制詐騙政策，Coupang 酷澎開始尋找適切的合作夥伴與解決方案，最終決定與中華電信合作，導入物流隱碼措施。「此外，我們會選擇跟中華電信合作最主要的原因除了雙方皆積極保護消費者個資外，中華電信也是台灣頂尖的電信業者，可提供卓越技術以及穩定且高品質的電信服務，讓 Coupang 酷澎的物流隱碼計畫可以發揮最大的效益。」

透過中華電信的「放心接」隱碼平台服務，Coupang 酷澎可以去識別化的代碼取代運單上的顧客個資，若物流人員需要聯繫客戶，只要撥進中華電信的轉接平台並輸入代碼，即可將電話轉接給顧客。在這整個過程中，不論是物流人員還是運單上，都不會知道跟看到顧客的實際電話號碼等資訊。中華電信的放心接隱碼平台服務之所以有此成效，與掌握四個關鍵技術有關：

一、代表號支援一對多號碼。傳統的隱碼技術是實體號碼與虛擬號碼一對一綁定，若企業要大量申請，消耗的資源十分可觀，中華電信的放心接隱碼平台服務則是實體號碼對接單號上的識別機制。換言之，Coupang 酷澎只要申請一組專屬代表門號，撥打代表門號並輸入單號即可完成轉接，以更便捷且高效的方式隱藏包裹運單中的客戶個資。

二、依照需求客製化識別單號。Coupang 酷澎可以因應企業內部規則自行在隱碼平台上定義客戶手機門號對應的識別單號，持續優化管理效益。

三、提供客戶回撥服務。若顧客

有回撥需求，Coupang 酷澎可以透過平台上的通話紀錄取得原始的發話號碼，在不揭露實際發話號碼的前提下，讓顧客根據通話時間選擇要回撥的電話，確保隱私與安全。

四、共享增值服務。中華電信將系列增值服務與隱碼平台串聯在一起，因此，企業可以視需求取得所需服務，如來電答鈴、來電黑名單、雙號同振等。此外，還可以透過中華電信提供的互動語音機制打造嶄新的隱碼服務，持續優化企業對顧客個資的安全保護，更高效的預防詐欺（騙）事件發生。

四大優勢強化數位信任科技，中華電信放心接隱碼平台服務助電商顧客提升安全防護能力

中華電信企業客戶分公司副總經理柯偉震表示：「因應網路購物蓬勃發展，為了防堵詐騙問題，我們提供保護客戶個資的語音通信解決方案，尤其推出『放心接』隱碼平台，具備四個差異化優勢，讓更多品牌通路業者及其客戶受惠。」

一、有助於顧客辨識來電。企業導入隱碼服務後，顧客可以透過專屬代表號更好辨識來電、放心接聽電話、聯繫物流配送，進而提升對產品服務滿意度。

二、提供便捷通話服務。只要撥電話到中華電信放心接隱碼平台，就會進入互動語音、快速完成轉接工作；此外，也可選擇以中華電信獨創的 QR Code 掃碼快捷通話機制，簡化撥號流程，以滿足不同使用情境客戶的需求。

三、持續優化資訊安全。中華電信不僅從介接、門號保護、進線流量控管、個資加密等面向強化放心接隱碼



Coupang 酷澎資安長 Brett Matthes 表示，中華電信展現的卓越技術與資源服務，讓 Coupang 酷澎的物流隱碼計畫可以發揮最大效益。

平台的安全防護能力，更進一步設置防火牆以保障平台數據的安全與隱私。此外，企業不用將顧客資料上傳到平台即可使用隱碼服務，可以有效避免機敏資料外洩。

四、建構數位生態體系。中華電信以最高標準建置與持續完善平台服務，更致力建構相應的數位生態體系，確保在整個供應鏈的數據資料安全，發揮生態體系的綜效。

Coupang 酷澎也十分認同中華電信與放心接隱碼平台服務帶來的效益，Brett 面帶微笑的總結：「我們（資安團隊）不僅要確保顧客個資等敏感資訊都受到安全保護，還要提供顧客最高品質的服務，因為與中華電信這樣頂尖的夥伴合作，Coupang 酷澎可以為台灣顧客提供更完善的服務。未來，我們將持續雙邊合作，為顧客提供更安全、更有效率以及更便捷的解決方案。」

瞭解更多



中華電信企業客服專線
0800-080-123