

網上系統切合保健及天然產品零售商業務增長需要

- 業務範圍**：保健及天然產品
- 系統供應商**：網點有限公司
- 選用系統**：軟件 - 電子銷售點系統
硬件 - 條碼掃描器
- 應用層面**：店面

營運挑戰：

- 人手填寫銷售記錄、生產力降低
- 庫存及銷售記錄不準確
- 資金短缺、人手不足
- 顧客資料管理欠妥善

獲益：

- 加強庫存及現金控制
- 提高生產力、實現成本效益
- 強化顧客關係、進一步改善服務品質
- 參考實際銷售數據制訂商業決策

個案焦點

成本每每是中小型企業在引進新系統時最關注的課題之一。事實上，因應個別中小企的需要和準備，市場上有不少價格及功能皆具彈性的解決方案可供選擇，中小企可以先透過這些系統認清投資效益及本身的真正需要，然後才決定採用何種系統。

背景

生命之源中心（下稱生命之源）是一間保健中心，成立於二零零二年十一月。代理銷售約四百多種國際得獎天然保健療法產品，並提供醫療諮詢及治療服務。該公司向以客為先，並以注重健康生活的行政人員與及年輕專業人士為目標顧客。

除設於中環的零售店外，生命之源亦倚重會員轉介來拓展業務。一直以來，公司均致力加強顧客關係。

營運挑戰

人手填寫銷售記錄、生產力降低

顧客紀錄井然有序是提供優質客戶服務的基礎。若紀錄能清楚顯示每位顧客的背景資料和消費模式，企業才能根據客戶的不同需要提供度身訂造的服務。

生命之源一直均以人手填寫所有銷售紀錄。日結時，職員需把每項交易的金額加起來，得出每天的總銷售額。此外，職員亦需要以人手記錄所有客戶跟進電話及聯絡資料。以上的作業模式十分費時，對該公司的生產力和營商靈活性都有所影響。

庫存及銷售記錄不準確

人手整存的銷售記錄難免有錯，易於遺失、損壞，員工付出的心血隨時付諸東流。另一方面，生命之源的管理層未能隨時掌握實際的庫存和銷售情況，大大減低其在實施採購或其他商業問題的決策能力。

資金短缺、人手不足

跟其他中小型企業一樣，生命之源缺乏資源和緩衝資金引入先進系統。儘管外界對電貿供應鏈管理自動化系統評價甚高，公司的管理層因為缺乏相關經驗，對於引進系統的投資及效益持審慎態度，加上員工並非資訊科技應用的專才，公司一直未能肯定是否能從新系統中獲益。

生命之源中心



「推行電貿供應鏈管理自動化系統的優點不止於提升營運效率及服務水平，還可獲得實際銷售數據，有助我們分析公司營運和業務發展表現，使我們在這競爭日趨激烈的醫藥、保健行業中加強競爭優勢，佔據更有利位置，就算小企業也有大公司的專業形象。」

—— 生命之源中心

顧客資料管理欠妥善

人手填寫資料的另一後果是客戶資料欠缺完備。由於簿記工作及翻查紀錄費時失事，更未能做到最重要的一環——隨時掌握客戶個人化資料。此外，企業缺乏中央資料管理，亦意味客戶資料零星散佈，查考時甚為艱難，故此，公司難以善用獲取得來的資料，照顧客戶的個別需要，或制訂有效的銷售策略。

目標

市場對保健行業需求上升，加上公司擴充在即，為準確掌握公司的營運表現，提供更優質的服務予顧客，生命之源參加了中小型企業大使計劃，尋求專家意見及系統供應商推介服務，實施電貿供應鏈管理自動化系統。該公司希望透過此計劃：

- 加強庫存和銷售記錄及現金控制的準確性
- 快速回應市場需求、制訂迎合個別客戶需要的服務，提高客戶的滿意度
- 藉準確的銷售數據和分析，制訂更佳的市場推廣及採購策略
- 減少處理文件、報告和後勤支援的時間，提高員工生產力

解決方案

生命之源中心在揀選系統時訂下兩大準則：系統需附有客戶關係管理功能，及具成本效益。

由於顧客轉介是業務成長的關鍵，生命之源屬醫護服務，服務貼身亦非常倚重顧客的忠誠，故此，除了一般電子銷售點系統功能，如擷取銷售資料、更新庫存記錄外，系統還必需配備客戶資料庫，記錄顧客的基本資料，如姓名、聯絡方法及購貨種類。生命之源會根據這些資料，跟進顧客使用保健療法後的回應及身體反應，制訂更佳的貨品採購及營運策略，進一步加強客戶服務質素。



另一方面，鑑於資金緊絀，交易也不算頻繁，生命之源決定先採用較經濟實惠的系統，以應付最迫切的需要。視乎投資成效，管理層才能決定是否進一步擴大系統應用範疇。考慮到公司的需要和限制，生命之源採用了一套由網點有限公司提供，具基本客戶關係管理功能的應用服務供應商系統 (ASP) 模式的電子銷售點系統。

有關系統的特點是所有功能都經互聯網上的中央數據伺服器處理，第一時間更新和擷取交易資料。生命之源使用這種模式的服務，每月只需繳付租用系統的費用，不必投資擁有整套系統，系統裝置及運作支出故也相對較低。

具體來說，整套系統包括：

- 硬件：生命之源原有的個人電腦、寬頻連接及新添置的條碼掃描器
- 由系統贊助商提供的月租 ASP（應用服務供應商系統）模式電子銷售點系統

里程

- 選定所使用系統：2003 年 11 月下旬
- 系統安裝：2003 年 12 月中
- 系統測試及員工培訓：2003 年 12 月中（兩日）
- 系統啟用：2003 年 12 月下旬
- 系統於 2004 年 2 月初進行升級，規格進一步加強

引進系統時遇到的問題

編制資料庫

跟其他中小型企業情況相似，生命之源在引入系統前一直以記事簿記錄公司及產品資料。由於公司在引進新系統時必須先重新輸入產品和客戶資料，而將原有資料悉數轉換到電子銷售點系統程序又甚複雜，過程既耗時又枯燥乏味，該公司最後要花上一星期去完成這個步驟。

系統啟用後不久，生命之源初期辛苦的付出隨即獲得回報。新系統在處理庫存和客戶記錄方面井井有條、表現卓越，令公司及客戶讚賞不已，大大提升公司形象。隨著業務不斷擴展，該公司亦由原來的百多種貨品陸續擴充至四百多種，生命之源的管理層更深切體會到新系統的全方位支援功能並非普通文字處理軟件所能比擬。

系統啟用

在生命之源開始引入新系統時，另一項挑戰也隨之出現。該公司原本是新成立的公司，所有工序才剛設定好，引入新系統意味著員工需要學習適應新工作模式。另一方面，公司選擇在搬遷辦公室後隨即引入系統，亦增加了推行新系統的難度。由於公司員工對資訊科技的認知有限，加上實施初期未能充分掌握系統操作，令情況更加複雜。

儘管如此，生命之源跟香港貨品編碼協會和網點有限公司緊密合作，就系統要求、流程策劃和內部限制交換意見，至二零零四年二月，更新版的電子銷售點及客戶關係管理系統正式推出，效能顯著提升。

效益

加強庫存及現金控制

以電子銷售點系統進行掃描取代人手輸入資料，確保銷售和庫存記錄的準確性。事實上，引入系統三個月後，生命之源的庫存資料準確度達到 90%，鋪面遺漏物件的情況亦由原本的逾 60% 減至 10%，最重要的是，電腦顯示的現金數額跟實際所收金額完全吻合。

提高生產力、實現成本效益

引入新系統的另一大好處是提升效率。與以往用人手逐項記錄交易細則不同，現時生命之源可以利用條碼掃描系統記錄銷售及庫存資料。每天收銀員只需花數秒時間即可得到當日的銷售報告。新系統將每天的發票時間由以前的 30 分鐘減至 5 分鐘。儘管在引進系統的同時，該公司處理的貨品總數增加了四倍，員工盤點所需時間仍保持一樣。總的來說，生命之源認為系統易於掌握，學習需時不多。自引入系統以來，處理文書工作的人手大幅度減少，整體生產力得以加強。

強化顧客關係、提高服務品質

事實證明，新系統為生命之源提供大量有用數據，如個別客戶的購貨記錄、消費模式分析報告表，以及每次優惠及贈品詳情等。這些數據成為生命之源重要的參考資料，在處理現有客戶的跟進及諮詢服務時功效更加顯著。員工可隨時翻查客戶資料，即使個別員工缺席，其他同事亦能有效地跟進，確保無時無刻也能提供最優質的客戶服務。

參考實際銷售數據制訂商業決策

透過分析系統收集得來不同的數據，生命之源可以更全面掌握客戶消費模式。憑藉這些資料，該公司在制訂採購和商業策略上更能配合市場實際需要。

展望未來

隨著系統投資回報得肯定，生命之源陸續將系統應用範圍擴展至其他新店，包括於二零零四年六月中旬開業的金鐘分店。新系統的安裝工作僅花半日便告完成。該公司有信心，長遠而言，系統的投資效益將會節節上升。



「我們很高興可以與生命之源中心並肩作戰，協助他們在預期的時間和資金下達到目標。中小型企業大使計劃確實能夠協助中小企透過資訊科技改善業務管理，降低運作成本。」