

關貿第 4 期電子報

Topic Story：名佳美專訪

關貿網路輔導流通業者導入 e 化供應鏈系統，已有顯著成果與豐富的經驗。除了第一期電子報中曾提及「家樂福量販導入電子發票」的成功經驗外，關貿網路的 e 化供應鏈系統和電子發票系統，也在中小型的通路企業發揮功效。本期電子報將介紹自台南發跡的「名佳美精緻生活館」，快速有效地在 1~2 個月的時間內，順利導入關貿網路的系統，還每個月為企業省下將近 30 萬的費用！

負責服務名佳美的關貿網路業務經理陳佩鈴指出，以名佳美導入 e 化為例，關貿網路約有 20 名左右的工程師做後盾，加上過去有家樂福的經驗，對於流通業的 e 化需求，關貿網路可說是瞭若指掌；而名佳美上自總經理，下自採購、會計、資訊等各部門的全力配合，更造就出 2 個月順利完成 e 化建置的奇蹟。目前名佳美 85% 的供應商已上線操作，簡單的系統，讓名佳美在關貿網路的輔導下，僅花 2 個月的時間，便讓 300 到 400 多家的廠商上線運作。

名佳美精緻生活館，目前在全台灣有 15 家連鎖店，供應的產品圍繞一般消費者的生活，包含美妝藥妝品、保養品、居家清潔、居家廚房用品、進口食品、服飾、飾品等，也設有數個名牌專櫃。名佳美的目標是希望每一位光臨的顧客皆能透過貼心的服務、舒適的賣場、多樣的產品，滿足全家大小的購物需求，擁有精緻、歡樂有品味的生活。

產品包羅萬象的百貨業當然是競爭激烈的；名佳美的採購部門為了提高競爭力，幾乎一個月內會出國 2 至 3 次尋訪新鮮有趣的商品。例如他們會去韓國尋找受女孩們歡迎的飾品，去日本尋找各種方便的生活智慧用具；如此採購部需要處理大量的挑貨進貨訂單事宜，會計部門也有繁瑣的請款發票等事務。具備長遠想法的總經理簡志成，早就認為導入 e 化是無庸置疑的，於是三年多前，就開始醞釀企業流程 e 化的企圖心，也要求企業資訊部門著手進行。

過去在資訊部，目前任職名佳美網購課課長的蘇宗斌，便是名佳美 e 化的幕後推手。他回想起總經理簡志成要求企業 e 化的過程，深感總經理的全力支持，

是名佳美成功 e 化的主力。但最後若不是關貿網路的協助，蘇宗斌還深陷在自行開發系統的泥淖中。

蘇宗斌表示，從名佳美誕生 e 化的想法開始，公司花了三年的時間尋找合適的系統。資訊界雖有不少廠商有提供相關產品 ERP 產品，但一直感覺無法符合名佳美的需要，最後只好嘗試自己來寫程式，但實在非常耗時。後來在去（96）年 7 月，經由朋友的介紹，接觸到關貿網路的產品；鑑於關貿網路已經成功輔導家樂福、全聯社等廠商 e 化，加上全聯社憑藉 e 化的成果快速展店，更讓名佳美不但動心，也對關貿網路的產品表示肯定。經過了一個多月左右的溝通，發現關貿提供的系統不但滿足名佳美的需求，更有 24 小時全年無休的客服支援，於是非常迅速地，雙方在 8 月份準備完畢後，9 月份便正式上線啟用供應鏈 e 化，10 月份供應商的說明會順利完成，目前 85% 的供應商都以網路和名佳美生意下單往來。

名佳美襄理蘇瑛麗也指出，與關貿網路合作，感覺未來性很大，因為關貿網路一直在研發，讓他們可預見未來因為這位強而有力的伙伴，帶給名佳美的競爭力。例如目前計劃繼續導入銷轉訂、廠商網路報價、廠商網路提報促銷計劃、廠商網路對帳、廠商及分店即時銷售查詢及庫存量查詢、銷售分析及預測等，都讓名佳美的 e 化團隊感到期待。

比較起導入 e 化前後的差異，名佳美襄理蘇瑛麗指出，導入前，名佳美的補貨流程是鍵入訂單再郵寄訂單，從訂貨至到貨需 3 到 5 個工作天，購備期間較長，名佳美需要以提高庫存量來解決這個情況。但導入 e 化後，明顯縮短了商品到貨時間：目前以網路交換資訊，廠商當天就可在網路上取單，從下單至到貨，平均只需 2 到 3 天，甚至最快隔日就可到貨，不僅讓貨品的週轉更在掌握中，名佳美也減少庫存量。以回轉快的生活用品為例，過去的購備天數約 10 至 15 天，現在僅需 7 天，全店平均購備天數從過去的 65 天，減低到現在的 50 天，名佳美更計劃挑戰減低到 40 天平均購備的目標。單單就購備天數縮短，便讓名佳美的庫存成本從過去的 3,000 到 3,500 萬元，壓低至 1,500 到 2,000 萬元，幾乎減去了一半，顯著提高企業競爭力。

此外，過去尚未 e 化前，廠商無法得知訂單處理的進度，有時會發生廠商沒

收到訂單，還要查兩地的郵局記錄，分店人員也不能即時知道廠商是否收到訂單，非常麻煩。而現在所有取單都有記錄可查，不再擔心訂單沒有收到，還需要向郵局查詢，分店人員也可直接上網查詢廠商的取單情形。而 e 化系統幫助名佳美節省訂單郵費，每個月約節省將近 14 萬元，紙本訂單的費用，也能省下約萬餘元；整體導入電子訂單後的經濟效益，經名佳美的粗估，每個月能降低 28 萬餘元的開銷，長久來看不容小覷。

系統簡單易用也是名佳美對於導入關貿 e 化系統的評語。蘇瑛麗襄理說：「過去名佳美從沒有辦過說明會，原以為會很複雜，沒想到卻不到一個小時就結束了！我想關貿的系統簡單快速，是讓我們很快上軌道的主因。」蘇瑛麗回想導入 e 化的過程，非常感謝關貿網路的蔣俊霞工程師。她笑著說：「蔣小姐對流通業的 e 化需求很有經驗，我們雙方的溝通沒有障礙，她完全抓得住名佳美的心！」

目前擔任關貿網路系統開發及資源部研發組組長蔣俊霞則回應說，名佳美的配合度非常高，是整個計劃成功的重點。名佳美的高層幹部十分清楚 e 化對於他們的重要性，於是全力支持。名佳美內部對於 e 化的想法已整合得非常好，省去部門間溝通的時間，所以關貿網路推動起來也很輕鬆。當然過去關貿網路在導入屈臣氏、康氏美等類似通路業者的經驗豐富，了解供應商需求，加上大家以伙伴的角度互相合作，才能讓整個 e 化過程成功又愉快！

New Services：直銷業物流運籌平台

直銷業因網際網路技術日趨成熟，市場規模也相形擴大，隨之衍生的物流問題也因應而生，關貿研發之直銷業物流運籌平台是以直銷業者及物流運籌業者之需求為考量，提供一個資訊交換應用與流程整合的共同作業平台，為商業供應鏈及物流運籌體系之間做專業增值服務，憑藉建立此平台之應用與服務機制，達成營運的多贏合作模式。透過直銷業物流運籌平台，可協助直銷業與物流運籌服務業提升企業內資訊化或企業間電子化能力，以及對國內、國際連結的需求，強化物流運籌服務之效率及水準，加強國際物流運籌服務之競爭力，直銷業物流運籌平台為直銷商與物流運籌業者提供空運資訊交換應用與流程整合的協同作業平台，提供 Door to Door 的 Global tracking ,也整合訂單／出貨單／提單管理等。

主要功能特色如下：

1. 將原本複雜的多對多通訊或多種訊息標準或資料格式轉換等等困難的工作，可藉由直銷業物流運籌平台做一次性多對多對象的增值服務，而以直銷業物流運籌平台為單一窗口之系統連線模式，使用 AP to AP 或 Web Service 作業，減少重覆作業達到簡化流程的目的。
2. 完整結合上下游物流運籌業者協同作業，以標準資訊交換與作業流程整合，使得直銷業者得以掌握貨品運送狀況增加客戶滿意度。
3. 提供資訊流與物流整合增值服務，提升直銷商與物流運籌業者的國內外競爭力與客戶滿意度。
4. 客戶、直銷業者與協力廠商均可透過物流訊息平台得知目前貨物運送狀況，節省不必要的反覆查詢溝通所浪費的人力物力資源，使營運成本得到大幅度改善。

業界新知：貿易便捷化服務發展趨勢

為配合 APEC 在西元 1998 年通過之「電子商務行動藍圖」，希望於 2005 年達到貿易管理、貨物通關及國際運輸等環節無紙化及 2006 年降低廠商之交易成本 5% 之目標；我國政府由行政院核定，規劃挑戰 2008 國家發展重點計畫「無障礙通關」，而國際貿易局便執行一子計畫「貿易便捷化/網路化計畫」，其發展趨勢如下：

1. 便捷貿易網暨簽審電子化作業

之前我國簽審機關所負責進出口之簽審作業，簽審文件基本項目重覆性高，惟經 2003-2006 年「貿易便捷化/網路化計畫」整併各簽審單位及海關共通資料項目及簡化作業流程，其中貿易局、標檢局、防檢局負責簽審及產證業務量最多，故對整體簽審、產證、檢驗、檢疫及同意文件等流程文件及相關法規全盤檢討及簡化再造，並建置簽審申辦單一電子化服務窗口，以減少貿易作業程序，增加「貿易便捷化」之成效。此階段參與單位計有貿易局、標檢局、防檢局及海關總局，而本公司則負責民間業者推廣及資訊串聯之工作。

2. 國內通關貿易運籌整體服務

對於通關中整體最佳化的達成，仍須其它跨政府機關間及與民間貿易運籌電子化之整合，整合簽審服務窗口，便利廠商簽審「資料一處輸入、全程使用」及「貿易文件狀況全程追蹤」的目標，以減少資料重複鍵入與錯誤，降低廠商營運成本，並經由即時透通的訊息取得，有效提供使用業者之管理決策參考，相對的，政府之各部門間則可利用業者申報之電子資料，進行資料之交換、分送、彙總、追蹤及存證，有利於作業效率之提升。

3. 跨國、跨平台電子化整合

隨著全球化的貿易發展趨勢，廠商的競爭已經由過去單一廠商的競爭變成國與國、供應鏈與供應鏈的競爭，貿易便捷化介接整合我國政府共通平台、政府 e 網通共通平台、國際貿易運籌 eHub 等國內外電子化平台，並跨大業務與國際接軌，扮演國際供應鏈之樞紐角色，協助我國廠商連結各項國際經貿活動，促進我國於全球無國界經貿發展中取得最佳的發展空間與契機，及促使全球貿易將朝向安全便捷的方向進行推動。

上述三項發展階段皆呼應 APEC 所提出之無紙化政策與降低交易成本的構想，對於國家經濟發展有其必要與重要性。正值我國亟欲提昇國際競爭力之時，此計畫更有其策略意義與實質效益。本公司本著社會責任與公司經

營理念，有著捨我其誰的擔當與認知，我們有信心可以藉由過去累積的豐富經驗，以有效率且符合成本的專案執行步驟，逐步完成貿易便捷化發展之使命。

業界投稿／客戶感謝函：好滋味的府城豆花

擔任國產系統客服是一份很有挑戰性的工作，因為每一個客戶的合約中都有
一次性的免費到府服務，所以經常需要到客戶端拜訪及維護系統，就算是深山林內
的客戶，自己都要安排好車程跟路程，風塵僕僕準時到客戶端進行維護。

在去年 11 月份與台南高分檢單位約好時間到府維護系統，因為約的時間還
早就順道先拜訪一下在台南高分檢附近的台南地檢單位，並主動幫忙該系統負責
人員陳先生做一些系統的檢查及測試條碼機是否正常，陳先生很開心我們能主動
到府幫忙檢測系統，一直誇獎關貿客服中心的服務態度很好，也很訝異雖然沒有
申請到府服務，關貿客服中心卻能主動，我回答：雖然合約只有一次到府的服務，
但是只要我們有到單位附近都會順便來看一下系統有無問題，讓客戶能安心繼續
使用系統。回去時，陳先生對我說有機會的話一定要請我們吃道地的台南小吃，
後來陳先生陸續打電話進客服中心詢問問題時，都獲得立即的協助解決，連系統
無法產生的報表，我們也盡力幫忙，讓陳先生感到非常滿意。

在 4 月中有一天總機通知有航空包裹待領，是台南地檢的陳先生，他真的寄
來了台南府城最有名的安平豆花與蝦捲，讓整個客服中心的同仁都可以盡情的享
用。沒想到自己的一點用心竟然可以獲得客戶熱情的回應，感謝台南地檢陳先生
的豆花並讓我對客服的工作更有成就感。