

資歷深厚的中醫藥世家 如何借助ERP(企業資源管理)突圍而出？

中僑參茸創辦人林日初醫生於50年代開展中醫藥業務，並於1970年建立中僑參茸（下稱「中僑」），多年來紮根澳門，資歷深厚，為業界的翹楚，深得客戶支持和認同。



拓展中國大陸 及香港市場

中僑在澳門擁有三家商店，是將科技應用於其營運的先驅。隨著公司希望盡快地向中國大陸拓展業務的願景，管理層決定進一步藉由Oracle NetSuite為企業長遠營運提供更强而有力的支持。

「以往的系統需於辦公室內部網路連線才能查看資料、分配工作。現在，同事們皆可以利用不同載具即時查看Oracle NetSuite工作模板上的數據。展望未來，我們將能更專注在中國大陸及香港的新零售發展。」

考慮到長遠發展和貼合市場趨勢，我們必須能夠隨時隨地使用任何行動載具去留意情況，作出即時的回應，以提高業務績效。」

在零售方面，團隊需要一個系統能夠即時傳遞客戶的回應及共享和管理客戶的數據。而在營運方面，同事需要管理所有職責分配。為了滿足複雜的協作需求，轉換到雲端為架構的ERP，確實能夠大大提高效率。

「我認為Oracle NetSuite 是最合適的ERP。我們可以透過即時數據掌握業務績效，把生產力和效率最大化。我們接觸到Oracle NetSuite 的原因除了Oracle是間致力在所有產品線內發展和部署的世界級軟體廠商，同時還是一間知名的企業系統公司，更因為生意上的朋友曾分享使用Oracle NetSuite 的經驗及推薦給我們。良好的口碑，促成這件事。」

數碼轉型的興起，隨著資訊四面八方湧入和串流，消費者行為因此不斷產生動態變化。為了持續地獲取準確的數據，以制定可行的方案，超越競爭對手，成為了各行各業的基本工作。

中僑執行董事林小姐 (Ines) 分享了如何利用ERP有效地進行業務拓展的決策。她說：「工欲善其事，必先利其器，在這新世代，ERP成為了重要的工具，借助系統改善市場行銷策略、區隔目標市場、更精準地進行市場推廣活動。」

新零售的 世代來臨

科技的演進，驅動客戶變得越來越個性化，要求更客製、貼心的服務。而這些儼然成為了服務標準，若能及時反映多變的客戶趨勢，就能形成競爭優勢，落實為成功的關鍵。

林小姐說：「我們必需借助和利用ERP，分析客戶群的資料(例如性別、年齡)、消費記錄、購買模式，更精準地建立市場推廣活動，提供客製化及相關的服務，使產品及服務的價值最大化並深植人心。」

於日常營運中，透過系統化、精簡及完整地收集有價值的數據，管理層更準確地辨別出客戶的行為，確定市場趨勢，制定可行的策略，改善顧客體驗。

不改變 = 被淘汰

回想過來，如果中僑並沒有在2012年時導入企業資源管理系統，那麼因應多變環境的今日，將沒有足夠的資料及數據分析對擴張市場版圖做出準確的決定。隨著科技不斷發展，使競爭更加激烈，若固守原有的營運模式，忽略市場動態變化，只會令整體業務停滯不前。

而在沒有科技幫助的情況下拓展業務，會大大削弱對前景的預見性並減慢推動的節奏，從而導致被市場淘汰。

「我們明白轉換一個系統需花費很大的人力與成本，但我們卻有信心去更換以雲端架構的Oracle NetSuite。我們願意選擇一個更為合適、全面的管理系統，首要考慮是其系統能配合公司運作，令營運流程更順暢。與此同時，亦考慮技術團隊有足夠且全面的知識支援我們。」

幸好，Oracle NetSuite推薦Fern 這間技術團隊公司給我們進行系統開發，他們對F&B 零售行業十分熟悉，能全方位考慮如何透過系統整合內部流程，並做到最好，使我們能更放心及有信心地更換系統。」

經營企業就像航海一樣，需要可靠的船隻、強大的團隊及決定性的方向。若沒有適當的ERP情況下貿然開拓業務，就像在航行時仍在用紙質地圖，而其他所有競爭對手都在使用全球定位系統（GPS），形勢高下立見。中僑在中國大陸及香港市場擴展零售業務的方向上，林小姐選擇了Oracle NetSuite作為他們的核心技術及Fern Limited 整合其系統，為旅途做好了充分的準備。



中僑參茸

CHONG KIO
FARMACIA CHINESA CO.



1950

聯絡我們

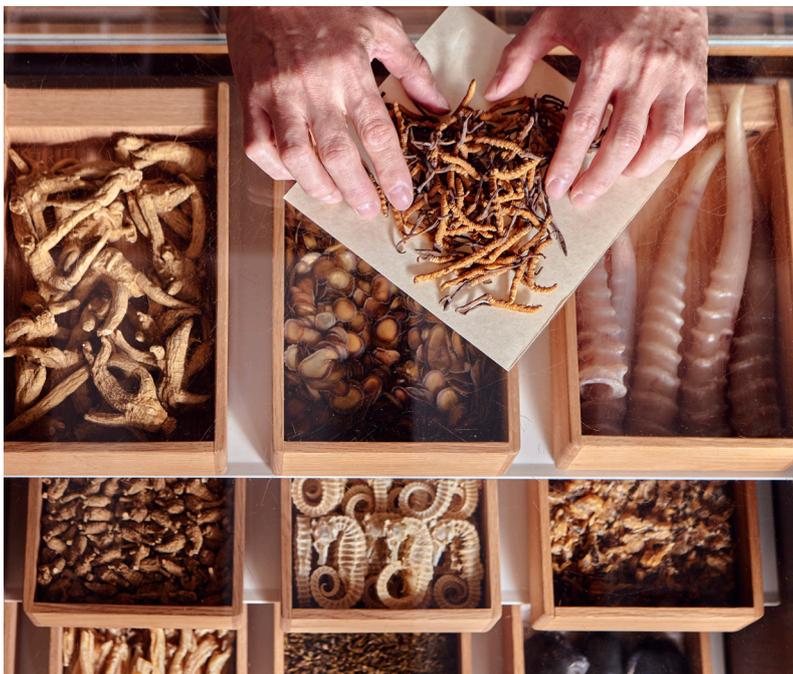
✉ info@fern.com.hk

☎ (852) 28992273

📍 香港炮台山
蜆殼街18-20號
嘉昌商業中心203室

🌐 fern.com.hk/

🌐 Fern Limited



ORACLE NETSUITE
Solution Provider