

台灣菸酒公司「菸事業部訪銷作業系統」簡介

壹、前言

隨著資訊科技的迅速發展，以及政府廢除菸酒專賣制度，開放菸酒產製，洋菸、洋酒大量進口，台灣菸酒市場環境呈現動態複雜的競爭態勢，因此，如何強化競爭優勢，加速市場的反應能力，同時，能夠即時取得市場訊息以及全面性的分析比較，已成為勝負的關鍵。面臨競爭激烈的產業環境，台灣菸酒公司(以下簡稱本公司)從過往的「生產導向」轉型為「行銷、服務導向」，日益重視市場情報蒐集與消費者行為模式之掌握，事業部門亦隨之成立訪銷團隊，得以瞭解本公司產品在各通路之鋪貨率及銷售狀況，並藉由訪查過程中與客戶的互動，得以瞭解消費者需求及產品意見，惟訪銷作業是採取紙本作業模式，訪銷人員僅能以紙本記錄訪查內容，回到公司後再利用 EXCEL 鍵入資料，耗費極大的人力彙整資料，且資訊產出相當緩慢，無法有效協助決策制定，有鑑於此，本公司菸事業部率先導入「訪銷作業系統」，將訪銷體系轉化為 e 化流程作業，以期降低營運成本、增加競爭優勢及決策效率。

貳、系統導入策略

本公司產品通路除了自有通路外，亦遍及各類型通路，例如零售商、餐飲通路、量販通路、超商通路，而不同通路之訪銷作業項目均有所不同，訪銷作業體系龐大，因此，「菸事業部訪銷作業系統」採取漸增模式(Incremental Model)建置，在 2007 年針對 CVS 通路導入第一階段「CVS 訪銷系統」，進一步於 2008 年針對檳榔攤通路導入第二階段「菸鋪貨商訪查系統」。

參、系統架構

本系統分為 PDA 端訪銷作業及 WEB 端管理作業，PDA 端是提供訪銷人員進行訪銷查報，而 WEB 端是提供訪銷管理人員能利用 PC 進行訪銷人員管理、訪銷資料分析及通路管理，系統架構如圖 1。

本系統開發工具係採用 Microsoft Visual Studio 2005、Microsoft Visual Basic 2005 及 Windows Mobile 5.0 SDK for Pocket PC，提供 Web 操作介面，並利用 Web Service 技術，建置 N-tier 軟體架構(如

圖 2)，各階層功能說明如下：

- 一、使用者介面處理(Windows Form)：處理使用者操作介面功能。
- 二、服務代理模組：處理使用者與 Web Server(or Application Server)間的訊息傳遞。
- 三、Web Service 介面(Proxy)：處理使用者端的 Request 及回應處理結果。
- 四、資料庫介面模組：負責資料存取。

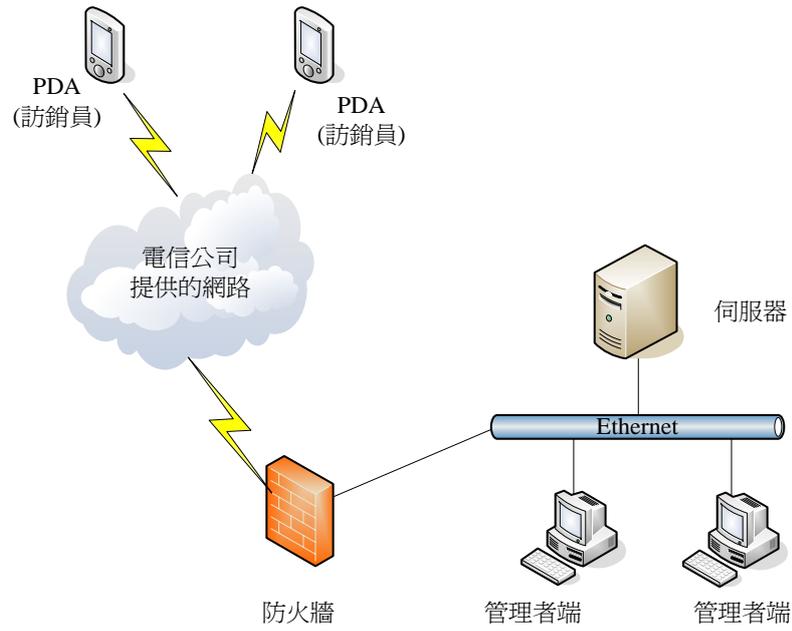


圖 1 訪銷作業系統架構

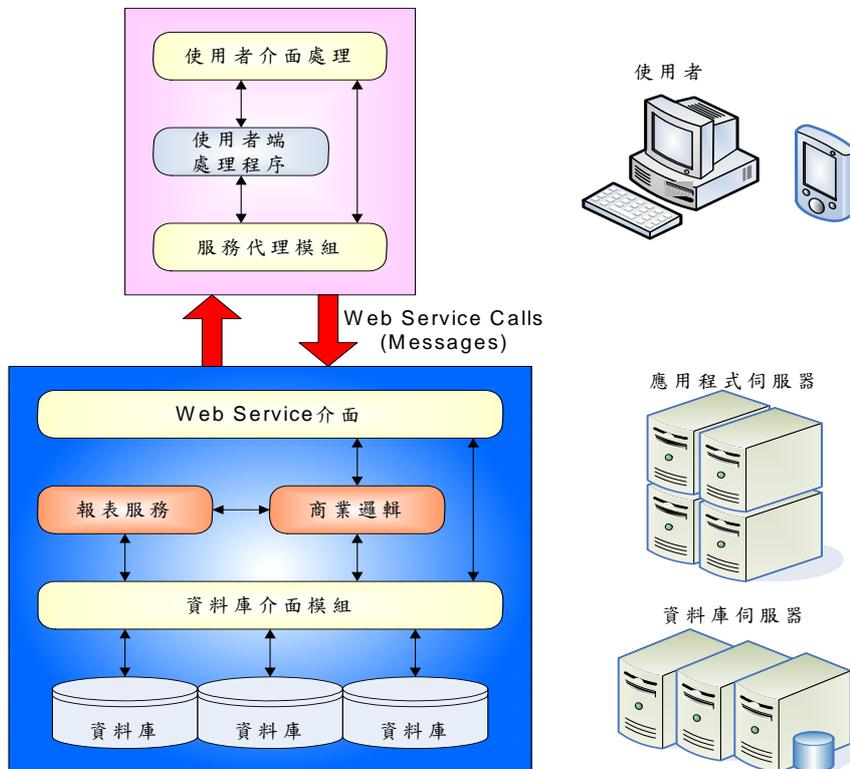


圖 2 訪銷作業系統軟體架構

肆、系統功能

本系統主要是將現有菸事業部訪銷作業體系的文件資料庫化、流程數位化，以因應目前通路市場快速變遷的競爭環境，系統內容可分為四大部分：

一、建立訪銷資料資料庫

將現有的資料文件，透過需求分析，建立專屬的訪銷資料庫，並將現有一般通路的 EXCEL 檔，轉入系統內，免除重新建檔所耗費的人力。

二、訪銷作業管理

訪銷作業管理系統目的為協助管理現有的商家通路及一般通路、訪銷人員作業以及商品陳列的設定調整。

三、訪銷員查報

透過訪銷員個人查報系統，訪銷員可以使用 PDA 即完成所有訪銷作業。

四、訪銷紀錄分析

訪銷紀錄分析為迅速提供彙整資料，並且提供管理者多種分析角度，輔助行銷策略訂定。

本系統就功能面而言，可區分為 PDA 端訪銷作業與 WEB 端管理作業，分述如下：

一、PDA 端訪銷作業

此作業的目的為協助訪銷員利用 PDA 完成訪銷作業，功能涵蓋「線上訪銷」、「離線訪銷」、「訪銷結果上傳」及「基本資料下載」，訪銷員可藉由 PDA 管理訪銷紀錄，掌握哪些商家已訪查、逾期或新增訪銷案件，並可記錄訪銷資料，在無網路的環境下，訪銷員亦可利用 PDA 的預存離線資料來進行訪銷，在有網路的環境下，不但可自伺服器下載最新基本資料來更新 PDA 端資料，還能將訪銷記錄直接回傳至伺服器。



圖 3 前端 PDA 線上作業圖示

二、WEB 端管理作業

此部分目的在於提供訪銷管理者可進行商家資料管理、查核項目管理、訪銷員管理及行程規劃，並且分析訪銷資料等功能。訪銷管理者可透過此系統規劃訪銷行程、查詢訪銷行程(如圖 4)、行程批次設定，達到有效管理訪銷人員。此外，藉由訊息發布功能，能立即將訪查提示或重點傳遞給訪銷員，達到高效率的訪查作業，並且訪銷分析功能可自動彙整訪銷資料以產生各類報表，獲取即時且正確的訪銷資訊。

日期	編號	店號	店名	地址	區號	業務電話	訪銷員	訪銷員編號	訪銷狀態
2008/7/8	479936	3989	鳴日成功順店	台中縣烏日鄉中山路三段502號	04	23362624	劉清福	420130	應訪
2008/7/8	479953	971535	神順	彰化縣永靖鄉中山路29437號	04	7558081	劉清福	420130	應訪
2008/7/8	479952	3755	永靖頂新店	彰化縣永靖鄉永東村中山路一段891號893號一樓	04	8478264227	劉清福	420130	應訪
2008/7/8	479951	0971	彰化永靖店	彰化縣永靖鄉永福路一段157號1樓	04	848247201	劉清福	420130	應訪
2008/7/8	479950	950398	永冠	彰化縣永靖鄉店門路9799號	04	848246372	劉清福	420130	應訪
2008/7/8	479948	永靖店	永靖店	彰化縣永靖鄉瑞豐村瑞豐路116號1樓	04	(04)824-3546	劉清福	420130	應訪
2008/7/8	479947	1011	彰化彰水店	彰化縣福興鄉彰水路282號和284號1樓	04	04-7692463	劉清福	420130	應訪
2008/7/8	480275	943138	統寶	苗栗縣竹南鎮科中街12號5F	037	037-585203	林克津	420144	應訪
2008/7/8	480276	977898	聯創	苗栗縣竹南鎮頂埔里科學路160號	350	037584449	林克津	420144	應訪
2008/7/8	480644	苑裡店	苑裡店	苗栗縣苑裡鎮世界路22號	037	(037)862-427	鍾漢祥	420285	應訪

圖 4 後端作業系統圖示

伍、執行效益

本系統主要效益歸納如下：

一、降低營運成本

透過本系統將菸事業部的訪銷作業電子化，取代以往的人工紙本作業，不但減少紙張用量，並且藉由 PDA 直接傳送訪查結果，還能降低人工作業所產生的錯誤，更大幅減輕彙整人員的工作負擔。訪銷管理人員可即時將訪銷重點訊息及最新的訪銷內容發布給訪銷員，避免訪銷人員因使用舊有訪銷內容而需重新訪查。

二、有效管理訪銷作業

「訪銷員行程規劃」可協助管理人員規劃訪銷員的行程，快速調整訪銷路線及人員

調度，並能利用「訪銷分析報表」監督績效，進而檢視訪銷人員訪查情形，提升訪銷作業管理之效率。

三、提升決策品質

透過訪銷作業數位化，可快速提供訪銷資訊，還能以更多樣的分析模式來分析訪銷紀錄，提供更具量化的數據，協助領導者正確決策，制定有效市場行銷策略。

陸、結論

本系統目前可提供訪銷基本作業，但仍有不足之處，例如訪銷員行程路徑規劃只能人工安排，系統尚無法提供訪銷行程路徑最佳化，未來將進一步導入最佳路徑規劃之功能，以期訪銷成本最小化。現階段訪銷員在訪查過程中若發覺商品缺貨情形，需回到公司後方能下單調貨，未來可提供「即時下單」服務，讓訪銷員可以即時訂貨，縮短缺貨時程，提升顧客滿意度。本系統目前已將菸事業部 CVS 與檳榔攤通路的訪銷作業 e 化，有效提昇作業效率，未來除了進一步拓及其他通路類型，還可作為其他事業部訪銷作業 e 化流程之基石，逐步擴展本系統之應用。

(本文由台灣菸酒公司資訊處 提供)