

## 加值服務創造差異化，銖德科技以SCM全面提升產業服務基準

### 總覽

#### ■ 應用系統

IBM 顧問團隊協助銖德科技以 WebSphere Portal Server 做為供應鏈系統的入口網站平台，結合開發工具，連結後端的 ERP 系統，再進行客戶資料交換。

#### ■ 商業效益

銖德科技的供應鏈系統 (SCM)，對外可以接受客戶訂單，並提供客戶隨時查詢最新狀態的服務；對內則利用管理報表與預警管理等功能，使各級主管能隨時掌握最新的業務狀況與進度，業務單位及主管就能把重心放在價格及行銷策略上，而非僅止於業務關係的經營，如此一來，不論在公司的市場開發、業務拓展或客戶經營各方面，都能達到巨幅的加分作用。

#### ■ 軟體

- WebSphere Business Integration Connect
- WebSphere Business Integration Server
- WebSphere Data Interchange
- WebSphere Portal Server
- WebSphere Studio Application Developer

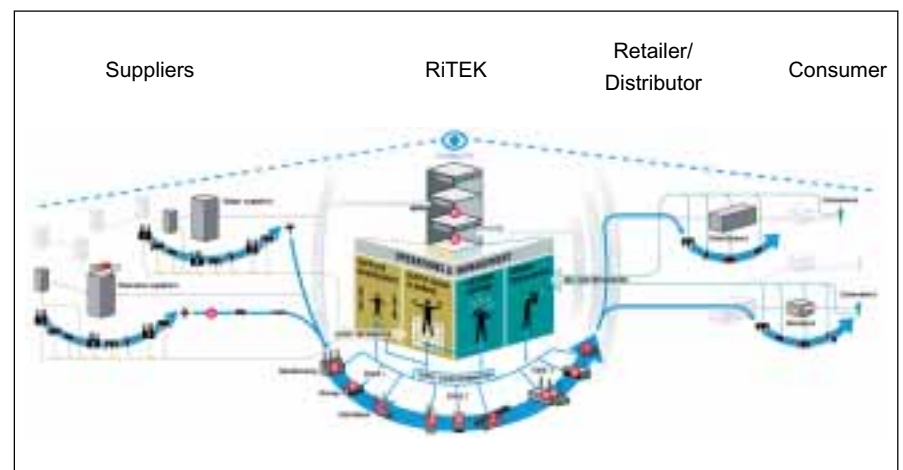
銖德科技是台灣第一家專業光碟製造廠，長久以來重視技術、品質與產能的提升。為朝向媒體儲存市場領導者的企業願景邁進，銖德科技決定建置一套全自動化的供應鏈系統(SCM)，該系統除了需具備快速回應、資訊完整與高效能等條件外，更需兼顧為其既有客群提供差異化的加值服務，及隨時協助業務團隊開發潛力市場的需求。經過全面性的評估，IBM 以軟硬體結合專業顧問服務的整體解決方案脫穎而出，成為銖德科技建置供應鏈系統的合作夥伴。

#### ■ 化取代傳統作業，以加值服務決勝負

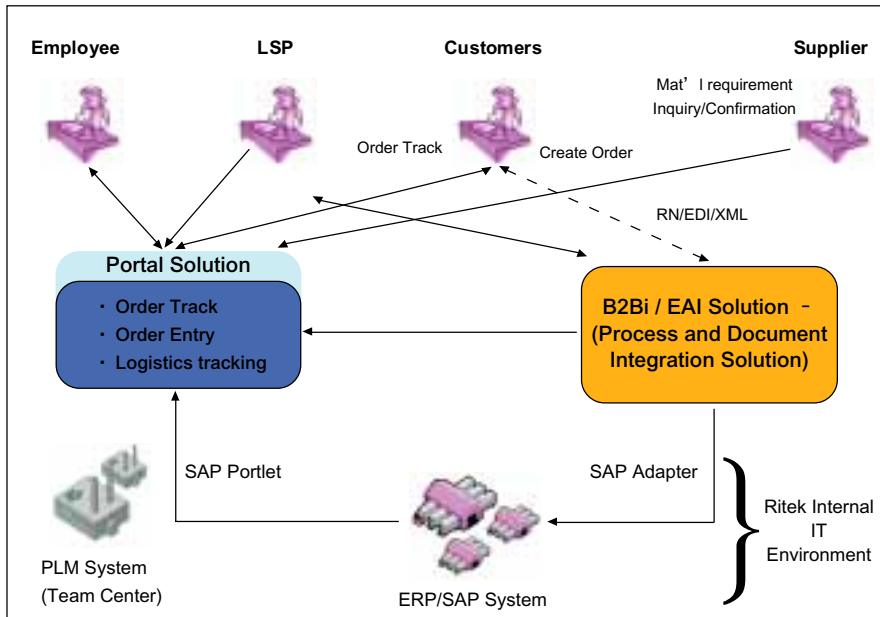
由於光碟產品及市場已走向量產化，不同供應商之間的产品差異不大。因此，銖德科技決心以服務取勝，為客戶創造附加價值，而供應鏈系統正是執行這項任務的關鍵工具。

在此之前，銖德科技仍依循傳統的人工作業模式，客戶必須透過電話連絡其業務人員，方能查詢所需產品資料或出貨進度，造成與客戶互動不順暢、資訊不及時、與服務不完整等問題。

為了解決上述問題，銖德科技決定導入全自動化的供應鏈系統，而在評估數款同質產品後，最終選定 IBM 的整體解決方案。而藉由協助銖德科技導入 SAP 企業資源規劃 (ERP) 系統的成功經驗，以及能整合提供軟硬體與服務的獨特優勢，皆是 IBM 顧問團隊打敗眾家廠商勝出的原因。



GWS 跨組織平台之資訊分享架構



GWS 系統流程架構

鈺德科技資訊部副總林中嵩指出，由於產業特性使然，各家公司對於 B2B (Business to Business) 的需求不盡相同，顧問團隊的專業能力與實務經驗也因而顯得更為重要，而這正是 IBM 的優勢所在。

鈺德科技的供應鏈系統專案於 2005 年 3 月開始建置，以半年的時間完成第一階段的佈署，開始提供 B2B 與 B2E (Business to Employee) 功能，其中，還包含與 SAP ERP 系統的串連整合工作。

客戶與業務單位是供應鏈系統最主要的使用者，鈺德科技美國分公司正是第一個上線的先導使用單位，接下來再逐步擴展至其他分支據點。同時，供應鏈系統本身的功能也在持續強化中，例如目前正在進行與協力廠商的連線作業，將貨運、海運、快遞等物流運籌的即時資訊納入供應鏈系統，讓客戶從下訂單到最後的收貨階段，皆可隨時查知最新的出貨進度。

### 鞏固既有市場，開拓潛在商機

IBM 顧問團隊協助鈺德科技以 WebSphere Portal Server 做為供應鏈系統的入口網站平台，結合 WebSphere Studio Application Developer 開發工具，透過 WebSphere Business Integration Server 來連結後端的 ERP 系統，再搭配 WebSphere Business Integration Connect 與 WebSphere Data Interchange 進行客戶資料交換，例如：EDI (Electronic Data Interchange) 系統。

換言之，鈺德科技的供應鏈系統，對外可以接受客戶訂單，並提供客戶隨時查詢最新狀態的服務；對內則利用管理報表與預警管理等功能，使各級主管能隨時掌握最新的業務狀況與進度。

林中嵩說明，以鈺德科技的產品屬性而言，由於議價空間有限，因而最適合採取 B2B 的自動化作業模式。經常往來的客戶，可透過 B2B 提供大部分的服務，甚至是差異化的報價機制，而這不僅可大幅降低業務單位的工作負擔，還能提升與客戶互動的即時性。

將 B2E 功能納入供應鏈系統，也是鈺德科技多方考量之下的創舉。過去，業務人員必須透過 SAP 查詢訂單資料，但用戶端軟體的授權費用偏高，並不適合推廣至全公司使用。此外，業務人員流動性高，來往客戶亦不斷變動，資料的異動速度既快且頻繁，也不適合儲存在 ERP 之中。因此，供應鏈系統可根據不同任務職掌，設定授權等級與審核流程的特性，成為鈺德科技考量 B2E 功能時的最佳選擇。

導入全自動化供應鏈系統後，業務單位及主管就能把重心放在價格及行銷策略上，而非僅止於業務關係的經營，如此一來，不論在公司的市場開發、業務拓展或客戶經營各方面，都能達到巨幅的加分作用。正如林中嵩表示，IBM 的軟體產品皆以商業需求為出發點，搭配高效能的硬體，以及強而有力的業務與技術服務團隊，讓我們在高度緊縮的時間壓力下，仍能兼顧品質需求，成功地推動供應鏈系統上線，實現了鈺德與客戶雙贏的目標。



台灣國際商業機器股份有限公司

台北市松仁路 7 號 3 樓

市場行銷處：0800-016-888 按 1

技術諮詢熱線：0800-000-700

© Copyright IBM Corporation 2006

台灣印製  
05-06  
版權所有