

## 逢甲大學學生報告

報告題名：

企業管理資訊系統之比較：以法雅與石燕為例

Comparison of management information system : A case study of Faya and Shi Yan

作者：陳昕、李舒嫩、張凱琪、林怡廷、傅詩涓、蔡秉諺

系級：企管三甲

學號：D0350789、D0350699、D0350894、D0387315、D0387209、D0387138

開課老師：陳建文

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企業管理學系

開課學年：105 學年度 第二學期

## 中文摘要

POS 系統主要的功能在於營業資料的分析、統計商品的銷售、庫存與訂貨進貨管理、以及顧客購買行為，所得結果可以提供經營階層做管理、決策的依據，是經營上不可或缺且能夠減少人事與時間成本的工具。本組藉由法雅與石燕之點餐系統探討 POS 系統對於餐飲業中不同類型之店家在經營管理資訊系統方面對於企業營運成效及服務流程之影響。從訪談以及資料搜集之中，瞭解其對於店內所使用系統的心得以及操作步驟，並獲取對於系統的相關資訊，接著對於店家營運做出問題探討。

**關鍵字：**管理資訊系統、銷售時點情報系統、法雅、石燕

## **Abstract**

The main function of the Point Of Sale is to analysis business data, statistic the sales of the goods, customers' purchase behavior and inventory, order, purchase management. The results can provide managers to make decisions for the company, which is indispensable and can reduce both time and labor costs. Our group do research to discuss how the system impact on the operational performance and service flow through Faya and Shi Yan, two different types of stores in the catering industry. From interviews and data collecting, we understand how they feel about the system, its operating procedures, and relevant information; furthermore, we make discussion of their operation.

**Keyword:** Management Information System, Point of Sale System, Faya, Shi Yan

## 目次

|     |                     |    |
|-----|---------------------|----|
| 一、  | 前言.....             | 8  |
| (一) | 動機與目的.....          | 8  |
| (二) | 文獻探討.....           | 8  |
| 二、  | 個案公司簡介.....         | 11 |
| (一) | 法雅.....             | 11 |
| 1.  | 公司緣起.....           | 11 |
| 2.  | 公司位址/網址.....        | 11 |
| 3.  | 企業使命/願景.....        | 11 |
| 4.  | 企業文化.....           | 12 |
| 5.  | 品牌堅持/特色.....        | 12 |
| 6.  | 組織規模(員工人數/營業額)..... | 12 |
| 7.  | 經營管理型態.....         | 12 |
| 8.  | 產品項目.....           | 13 |
| (二) | 石燕.....             | 18 |
| 1.  | 公司緣起.....           | 18 |
| 2.  | 公司位址/網址.....        | 18 |
| 3.  | 企業使命/願景.....        | 18 |
| 4.  | 企業文化.....           | 18 |
| 5.  | 品牌堅持/特色.....        | 18 |
| 6.  | 組織規模(員工人數/營業額)..... | 19 |
| 7.  | 經營管理型態(組織架構).....   | 19 |
| 8.  | 產品項目.....           | 19 |
| 三、  | 營運流程介紹與分析.....      | 21 |
| (一) | 波特五力分析.....         | 21 |
| (二) | SWOT 分析.....        | 22 |
| (三) | STP 分析.....         | 23 |
| 1.  | 法雅.....             | 23 |
| 2.  | 石燕.....             | 24 |
| (四) | 7P 分析.....          | 25 |
| 1.  | 法雅.....             | 25 |
| 2.  | 石燕.....             | 26 |
| (五) | ABC 分類.....         | 27 |
| 1.  | 法雅.....             | 27 |
| 2.  | 石燕.....             | 28 |
| (六) | 5W2H 分析.....        | 30 |
| 1.  | 法雅.....             | 30 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 2. 石燕.....          | 31 |
| 四、 管理資訊系統介紹.....    | 32 |
| (一) 法雅.....         | 32 |
| 1. 規劃背景.....        | 32 |
| 2. 規劃過程.....        | 32 |
| 3. 功能介紹.....        | 33 |
| 4. 執行成效.....        | 42 |
| (二) 石燕.....         | 45 |
| 1. 規劃背景.....        | 45 |
| 2. 規劃過程.....        | 45 |
| 3. 功能介紹.....        | 46 |
| 4. 執行成效.....        | 52 |
| 五、 管理資訊系統比較及分析..... | 53 |
| 六、 問題與討論.....       | 54 |
| (一) 法雅.....         | 54 |
| (二) 石燕.....         | 56 |
| 七、 結論與建議.....       | 57 |
| 參考資料.....           | 58 |
| 附件一_學期心得.....       | 59 |
| 附件二_工作分配與訪談照片.....  | 63 |

圖目錄

|  |    |
|--|----|
| 圖 1 法雅逢甲店位址.....                       | 11 |
| 圖 2 法雅食品股份有限公司經營管理型態.....              | 12 |
| 圖 3 法雅食品有限公司官方網站母親節限定蛋糕文宣.....         | 13 |
| 圖 4 法雅食品有限公司官方網站櫻花季限定禮盒.....           | 14 |
| 圖 5 法雅食品有限公司官方網站彌月禮盒系列.....            | 14 |
| 圖 6 法雅食品有限公司官方網站蛋糕禮盒系列.....            | 14 |
| 圖 7 法雅食品有限公司官方網站水果巧克力系列.....           | 15 |
| 圖 8 法雅食品有限公司官方網站義式冰淇淋系列.....           | 16 |
| 圖 9 法雅食品有限公司官方網站布丁奶酪系列.....            | 17 |
| 圖 10 石燕管理組織架構.....                     | 19 |
| 圖 11 石燕菜單.....                         | 19 |
| 圖 12 法雅食品有限公司使用之 POS 系統功能架構圖 .....     | 33 |
| 圖 13 法雅食品有限公司點餐作業流程圖.....              | 33 |
| 圖 14 法雅食品有限公司 POS 系統初始介面圖 .....        | 34 |
| 圖 15 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(1)..... | 34 |
| 圖 16 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(2)..... | 35 |
| 圖 17 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(3)..... | 35 |
| 圖 18 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(4)..... | 35 |
| 圖 19 點餐流程：點選餐點大項【鹹派】 .....             | 36 |
| 圖 20 點餐流程：點選餐點子項【義式辣味雞肉派】 .....        | 37 |
| 圖 21 點餐流程：點選餐點大項【熱甜湯】 .....            | 37 |
| 圖 22 點餐流程：點選餐點子項【明月見紅豆】 .....          | 38 |
| 圖 23 點餐流程：點選小計，出現餐點總金額.....            | 38 |
| 圖 24 點餐流程：點選折扣.....                    | 39 |
| 圖 25 點餐流程：選取小計，出現應付金額.....             | 39 |
| 圖 26 進退貨管理作業選單.....                    | 40 |
| 圖 27 庫存管理作業選單.....                     | 40 |
| 圖 28 盤點管理作業選單.....                     | 41 |
| 圖 29 銷售管理作業選單.....                     | 41 |
| 圖 30 銷售分析報表選單.....                     | 42 |
| 圖 31 開發廠商海量與法雅食品股份有限公司報導.....          | 43 |
| 圖 32 石燕系統架構圖.....                      | 46 |
| 圖 33 點餐收銀介面 1.....                     | 47 |
| 圖 34 點餐收銀介面 2.....                     | 47 |
| 圖 35 進銷存介面 1.....                      | 49 |
| 圖 36 進銷存介面 2.....                      | 49 |
| 圖 37 進銷存介面 3.....                      | 50 |

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 圖 38 進銷存介面 4.....       | 50 |
| 圖 39 進銷存介面 5.....       | 51 |
| 圖 40 叫號機.....           | 51 |
| 圖 41 法雅 POS 系統訪談紀錄..... | 63 |
| 圖 42 石燕叫號系統訪談紀錄.....    | 64 |
| 圖 43 與石燕店長進行訪談.....     | 64 |

#### 表目錄

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 表 1 法雅(逢甲店)餐點目錄.....             | 13 |
| 表 2 法雅與石燕 SWOT 分析.....           | 22 |
| 表 3 法雅(逢甲店)產品 ABC 分析.....        | 27 |
| 表 4 石燕產品 ABC 分析.....             | 28 |
| 表 5 法雅(逢甲店)5W2H 分析.....          | 30 |
| 表 6 石燕 5W2H 分析.....              | 31 |
| 表 7 法雅食品有限公司(逢甲店)系統點餐流程步驟說明..... | 36 |
| 表 8 石燕系統開發規格.....                | 45 |

## 一、 前言

### (一) 動機與目的

逢甲商圈集合了台中各大小知名美食小舖與服飾飾品，優秀的生活機能與多樣化的攤販吸引了國內外的旅客與市民，已然成為了台灣的知名景點與逛街勝地，2016年逢甲商圈來訪人潮高達1,328萬人次，年營業額高達104億元，而在高攤販密度與高人潮的情況之下，每間店家都承受著店家之間的競爭壓力與銷量的評估，競爭之下導致逢甲商圈有著高汰換率以及較傳統店家無法吸引遊客的問題。

近年來，餐飲服務在逢甲商圈的佔比越來越高，汰換率亦居高不下，面臨高競爭壓力的市場環境，善用資通訊科技及社群媒體串聯供應連管理、企業資源整合及顧客關係管理是相當重要的課題。本報告針對逢甲商圈餐飲服務業者，法雅食品股份有限公司逢甲店及杏松食品企業有限公司旗下石燕，比較其企業在經營管理資訊系統方面對於企業營運成效及服務流程之影響。

### (二) 文獻探討

企業資源規劃(Enterprise Resource Planning,ERP)的概念是由著名的科技產業研究機構—Gartner Group 在1990年初期所提出之概念。資策會市場情報中心將狹義的ERP定義為「支援企業內部資源交易管理系統」，廣義的ERP定義為整合的應用軟體組合。簡單來說，ERP是指：一個大型模組化、整合性的流程導向系統，其整合企業內部的財會、製造、進銷存、人力資源與一般行政管理資訊系統，其目的在於快速提供決策資訊，提升企業資源管理績效與快速反應能力(林東清，2009)。

在這個環境變動快速的時代，企業在資訊共用、資訊流通的原則之下，為因應市場上的激烈競爭，莫不希望透過資訊科技的協助，藉以提昇企業內各組織之合作互助關係，利用最有效率的運作模式來達成獲利目標，以發揮跨領域合作之綜效。企業資源規劃(Enterprise Resource Planning, ERP)就是競爭時代下的產物，企業資源規劃能夠幫助企業整合內部的資訊和外部快速的服務能力，有效降低企業許多人力成本、物力成本、製造費用及管銷成本。(劉聰翰，企業導入ERP系統階段性關鍵成功因素之研究，國立台北科技大學企業管理研究所碩士論文，2002年6月。)

台灣的企業大都是中小企業，其所擁有的資源相當有限，在此限制之下一切的行動都必須考慮到資源該如何分配的問題，特別是在進行ERP系統

導入的過程中，更須步步為營，因為導入的成功與否，是企業能否持續經營的關鍵。(經濟部技術處，產業電子化指標與標準研究計畫，2004年。)

ERP 是控制、整合各部門資訊系統等管理需求環境下的產物，它打破以往企業內各自為政的現象，將會計部門之財務會計系統、製造部門的物料管理系統、人事部門之薪資管理系統進行整合，然而在大型企業等目標客戶逐漸完成 ERP 系統建置後，ERP 市場出現成長趨緩現象。全球 ERP 市場主要落於歐美等主要國家，而隨著大型企業紛紛導入完成建置 ERP 系統，市場成長值由 1993~1997 年複合成長率超過 50%，到 1997~2002 年複合成長率約 30%，未來該市場成長性除拓展歐美國家以外市場外，中小企業亦為主要開發客戶群。除此之外，以 ERP 企業內部資源系統為核心，向外發展之 SCM 供應鏈管理系統、CRM 客戶管理系統市場正在以成長率 50% 以速度成長，未來 ERP 亦將向外拓展為一包括 SCM、CRM 在內之 EERP (Extended ERP) 資源整合系統。(全球 ERP 產業概述之評論 2001/05/04 由統一證券—黃湘惠提供)

根據資策會 MIC 的調查，1999 年我國企業資源規劃(Enterprise Resources Planning; ERP)市場規模達新台幣 62.7 億元，較 1998 年成長 34%，而 SCM 市場規模為新台幣 7.5 億元，較 1998 年成長 241%，其市場驅動力主要來自以下因素：首先是景氣回升的環境因素，刺激企業擴廠需求並且加速企業對資訊科技的投資；其次是企業建置應用軟體觀念的提升，中小企業也漸漸感受到這股潮流，有 38% 的中小企業計畫導入 ERP；由於全球電子資訊產業逐漸邁向垂直分工態勢，在競爭全球化與策略聯盟化的大趨勢下，系統大廠為追求最佳化的整體供應鏈，也延伸向上要求台灣的合作廠商必須建置 ERP 與之串聯，並形成全球運籌機制。國內高科技大廠，陸續先後導入 ERP 系統，根據資策會 MIC IT IS 計畫的調查，到 2000 年止，國內的大型企業共有 13.6% 成功導入 ERP，另外有 21% 預計在 3 年內導入，2000 年台灣 ERP 的規模約為新台幣 84 億元，預計 2002 年可成長為近新台幣 160 億元，99 至 2002 年的複合成長率為 37%。

根據國際貨幣基金 (IMF) 統計，美國在進、銷、存貨等物流成本上，佔總生產成本的 10%，而台灣為 13%、中國為 26%，其中，降低成本的關鍵，就在於資訊處理能力所造成的生產效率不同。

「如果公司規模還很小，幾個人當面溝通就能搞清楚全部狀況時，可能不會需要 ERP 系統。」國立台灣大學工程科學與海洋工程學系教授張瑞益認為：「但除非組織不想再繼續成長，否則從整體策略的角度，重新規劃公司資源運用方式與營運模式，並據此導入 ERP 系統，並順勢將進行合理化、標準化的步驟，會是哪一個有追求發展的老闆必然的選擇。」而隨著之後組織再分化、公司整體價值鏈的改變，以及 IT 技術演進的影響，北科大陳

銘崑表示：「在公司擁有資源發展變化的情況下，ERP 系統也應相對地進行升級與調整。」依據本刊「2009 IT 決策者關鍵調查報告」顯示，有 80% 的受訪者都表示：「未來將會對 ERP 系統繼續進行投資。」

另一方面，依據 Aberdeen Group 的說法，雖然受到經濟不景氣的影響，企業普遍受到「降低成本」的壓力，但「因應未來公司成長需求」、「改善顧客回應速度」、「控制公司營運成本」...等項目，在過去三年一直都是驅動中小企業 ERP 策略方向的主要因素。Aberdeen Group 認為，這顯示出：ERP 已經成為記錄公司整體營運與交易狀況所必備的基礎架構。要想兼顧「改善顧客回應速度」與「控制公司營運成本」，ERP 是不可或缺的工具。

此外，一些近年來各產業爭相導入的熱門資訊應用解決方案，如商業智慧、顧客關係管理、知識管理、供應鏈管理...等系統項目，也必須由 ERP 提供最基礎的整合資訊，否則難以發揮其應有的效益。因此 ERP 可說是企業內部資訊化最重要的基礎核心，Forrest Research 認為：「跟以前相比，ERP 系統的重要性，是有過之而無不及。」

## 二、 個案公司簡介

### (一) 法雅

#### 1. 公司緣起

幸福發芽的緣由：

十三年前第一次嘗到了戀愛布丁的好味道，那醇厚香濃的焦糖味伴隨著多年的好回憶，同時也種下了「戀愛甜點」的幸福種子。

為了尋找當初的戀愛記憶，不斷地回味著初衷的情實浪漫，老闆娘終於決定投入烘焙業，歷經了七年的醞釀，這充滿著幸福的滋潤與甜蜜的灌溉，法雅以不同的味蕾體驗，呈現每一段戀愛的過程，讓這道口感回憶與溫柔記憶的「戀愛甜點」，成為享受幸福在發芽的好滋味！

#### 2. 公司位址/網址

台中市西屯區長安路一段 108 號

<http://www.fayalife.com.tw>

TEL：04-2317-5827

FAX：04-2317-5198

E-MAIL：faya@fayalife.com.tw



圖 1 法雅逢甲店位址

#### 3. 企業使命/願景

讓幸福從“心”發芽。

法雅法式花園甜點捨棄傳統速成加工材料，堅持不添加任何人工色素香料，嚴選當季最新鮮的食材，這樣的堅持是我們的驕傲。我們開創出單屬於法雅的「原。甜點」。「原」代表我們永遠不變的初發心，代表我們對素材、品質、製作工法，永遠的堅持。

#### 4. 企業文化

在這個科技發達的現代裡，為了所有喜愛品嚐美食的顧客們著想，健康是品嚐美食的首要條件之一，所以法雅布丁奶酪不放香精，結合台灣特有農產品，讓布丁奶酪同時擁有法式優雅及道地台灣味，每一杯布丁奶酪都是師傅們用心的呵護，才能烤出香醇的布丁，層層工法,細細品嚐，讓您每一口都吃進最真實的感動！

#### 5. 品牌堅持/特色

以台灣優質農產品與西方原物料結合，吃出產品多元化的口感，並且帶著濃濃的幸福味，展望因法雅更認識台灣。

#### 6. 組織規模(員工人數/營業額)

負責人：賴珠鳳，門市分別設有長安店、概念店以及逢甲店，屬中小型企業：員工人數 23 人，以逢甲為例，目前店面總員工數為 8 人，包含店長、正職以及工讀生(1：5：2)，且考量人力成本因素，將擴大工讀生的雇用。

#### 7. 經營管理型態

法雅股份有限公司旗下三家店面，皆由一名店長，數名正職及工讀生組成，詳見下圖 2。

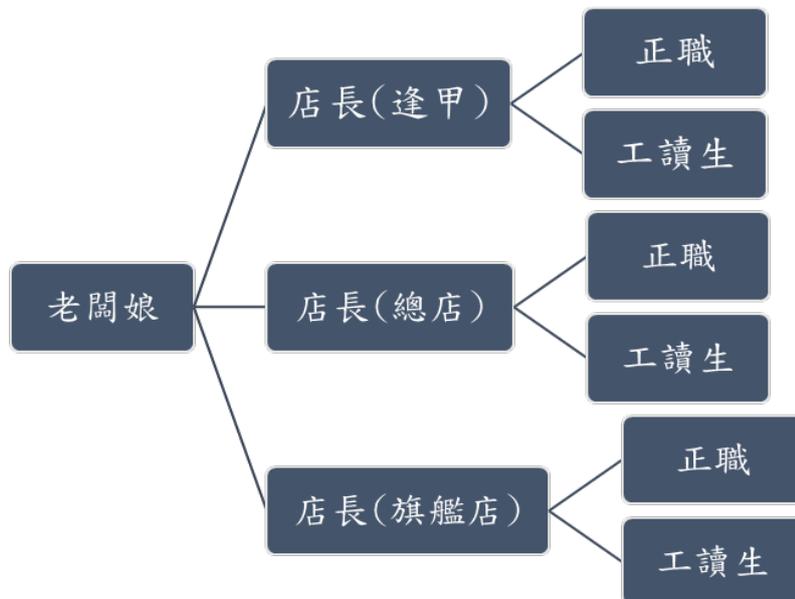


圖 2 法雅食品股份有限公司經營管理型態

8. 產品項目(附圖)

表 1 法雅(逢甲店)餐點目錄

| 雪花冰    | 雪酪     | 剉冰     | 飲料    | 點心     |
|--------|--------|--------|-------|--------|
| 珍奶雪寶   | 奧利歐騎士  | 點點星光雪夫 | 木瓜牛奶  | 親親盆栽奶酪 |
| 鳳梨艾斯   | 鳳梨國王   | 戀戀草莓雪夫 | 香蕉牛奶  | 萃萃抹茶奶酪 |
| 紅豆雪姬   | 香草咖啡王子 | 爽爽芒果雪夫 | 草莓牛奶  | 甜甜草莓奶酪 |
| 雙色妖姬   | 芒果皇后   |        | 甜蜜可可  | 泡泡芒果奶酪 |
| 草莓精靈   | 草莓公主   |        | 焦糖牛奶  | 熔岩巧克力  |
| 芒果仙子   | 鹹派     | 熱甜湯    | 美式咖啡  | 棉花糖厚鬆餅 |
| 提拉米蘇魔女 | 火腿洋蔥派  | 深夜念芝麻  | 拿鐵    | 夏威夷厚鬆餅 |
| 牛奶草莓   | 鮭魚彩椒派  | 明月見紅豆  | 漂浮冰咖啡 |        |
| 惡魔巧克力  | 義式辣味雞肉 | 湖水思花生  | 卡布咖啡  |        |
| 抹茶提拉   | 義式海鮮派  | 星光芋紫米  | 摩卡咖啡  |        |



圖 3 法雅食品有限公司官方網站母親節限定蛋糕文宣



圖 4 法雅食品有限公司官方網站櫻花季限定禮盒



圖 5 法雅食品有限公司官方網站彌月禮盒系列



圖 6 法雅食品有限公司官方網站蛋糕禮盒系列



圖 7 法雅食品有限公司官方網站水果巧克力系列



義式冰淇淋-熱情芒果  
Mango Gelato



義式冰淇淋-幸福草莓  
Happiness Strawberry  
Gelato



義式冰淇淋-貴妃荔枝  
Guifei Litchi Gelato



義式冰淇淋-動感百香果  
Passion Fruit Gelato



圖 8 法雅食品有限公司官方網站義式冰淇淋系列





圖 9 法雅食品有限公司官方網站布丁奶酪系列

## (二) 石燕

### 1. 公司緣起

石燕 SHI YAN，是杏松食品企業有限公司旗下唯有的新品牌，創立於 2017 年春。

公司以嚴謹態度經營石燕品牌，於各地選購高品質食材，打造獨特產品，營造以人為本的用餐環境，希望每一個消費者都能在這裡找到家的感覺。

### 2. 公司位址/網址

地址：台中市西屯區逢甲路 88 號

網址：<https://www.facebook.com/ShiYan2017/>

### 3. 企業使命/願景

「食」再也不只是為了填飽肚子滿足最基本的需求，然而期盼來到石燕的顧客用餐能感受到一份慢·寧靜·沉澱的從容自在感，不再只是為了飽足一頓，取而代之的是能體驗當下用餐環境、器皿的質感、友善溫暖及恰到好處，不過份打擾的服務，使能真正享受當下用餐的氛圍與餐點的用心，並藉由食物本身能量而得到了滿足，重新出發，帶來的輕鬆愉快好心情，將疲憊身心靈得到適度的放鬆，即是真正「食/石」的意義，然而這一切享受過程卻又是高貴不貴。

### 4. 企業文化

將食與茶的文化交織結合，不論日常如何繁忙奔走，抑或尋遍山水，饗過美饌，期盼讓熙來攘往的人們心中總有一處想歇息停泊的僻靜之地，尋覓那一處熟悉的味道，如同燕子四巡，總會歸來，回到石燕感受這份溫度。

「賓至如歸」是我們的使命，也因此我們致力於甄選培育優秀人才，給予良好的訓練及晉升管道。

### 5. 品牌堅持/特色

現代社會存在著食安的問題，像是選用食材的乾淨程度以及油類的製造過程都是消費者越來越會在意的事情。石燕秉持：用心、堅持、細心的原則，選用高品質食材，冀希發揮食物本身原有的美味，提供舒適的用餐環境，讓這份樸實卻又創新的口感擴散在口中，更讓消費者都能替自己的生活添加無負擔的幸福。

6. 組織規模(員工人數/營業額)

中小型企業，員工人數 10 人

正職：工讀：店長老闆閩娘=2：6~7(穩定後會越來越多)：2

7. 經營管理型態(組織架構)

由老闆及老闆娘一同管理，並設店長一名，正職及工讀生各數名，詳如下圖 10。



圖 10 石燕管理組織架構

8. 產品項目(附圖)



圖 11 石燕菜單

主要產品分成四大類：飲品、鬆餅、酥炸揚物、主食與甜點。

飲品有咖啡、茶、奶茶、拿鐵以及可可類飲品，可以選擇的飲品很豐富；鬆餅則有近兩年非常熱門的抹茶乳酪，以及可以搭配楓糖或是巧克力醬的原味鬆餅；炸物的部分比較美式，算是很跳脫整間店給人的感覺，有脆薯、雞塊、起司條、洋蔥圈以及吉拿棒；主食的部分除了四種日式簡餐以外，更有比較有“台味”的麵類商品給客人選擇。

除了 menu 上的餐點以外，石燕一樓結帳檯旁邊有一整排的甜點櫥窗供客人選擇，是與「杏屋乳酪蛋糕」合作的，每日甜點當是以現場為主，如果架上沒有擺放就是代表目前已經完售了！所以想要吃特別甜點的人千萬絕對要早點進到店裡享用！

### 三、 營運流程介紹與分析

#### (一) 波特五力分析

法雅與石燕同屬台灣餐飲產業。

1. 供應商的談判力量

台灣食品業發達，供應商數量多，相對的因為購買者有很多選擇因此供應商的議價能力低，且對供應商而言購買者是重要客戶。

2. 購買者的談判力量

購買者議價能力薄弱，幾乎沒有議價空間。台灣餐飲業價格多採用標準定價，菜單上標示價格，依照消費者所點選的餐點收費。

3. 替代品的威脅

以台灣餐飲業為例，替代品數量非常多。台灣擁有「民以食為天」的文化，街道上的餐廳比比皆是，潛在進入者多，皆能成為消費者在用餐上的選擇。

4. 潛在進入者的威脅

餐飲業進入障礙低，所需的固定成本比起其他產業不算高，可以透過建立品牌知名度使店家可以抗衡。

5. 現有廠商競爭程度

現在採集團運作的連鎖餐廳越來越多，現有的競爭模式像是口味、菜單的多樣性、價格、環境以及服務，需提升能力以對抗現有廠商。

(二) SWOT 分析

表 2 法雅與石燕 SWOT 分析

|                      | 法雅  | 石燕   |
|----------------------|---|--|
| <b>S<br/>優<br/>勢</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 店內設計明亮、寬敞</li> <li>2. 產品種類多樣化</li> <li>3. 法雅員工以「心」服務</li> <li>4. 店面位於逢甲周邊熱鬧地帶</li> <li>5. 利用台灣農產品與西方原物料作結合，產品具多元口感</li> </ol>                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 店家環境清幽、舒適，隔絕外部吵雜的交通噪音</li> <li>2. 地點優</li> <li>3. 菜色在逢甲商圈有稀少性</li> </ol>   |
| <b>W<br/>劣<br/>勢</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 銷售量受季節影響(限定水果)</li> <li>2. 法雅(逢甲店)人力不足</li> <li>3. 停車空間不足(逢甲店)</li> <li>4. 餐點價錢偏高</li> <li>5. 行銷策略薄弱(缺乏品牌特色)</li> <li>6. 店面集中開設於台中地區</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 逢甲商圈的停車位對於開汽車的人來說會需要走比較多的路，對於騎機車的人來說因為商圈大學生多，位置也相對難找</li> <li>2. 餐點價位在逢甲商圈來說偏高</li> <li>3. 位處精華地段租金偏高</li> </ol> |
| <b>O<br/>機<br/>會</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活型態以及飲食習慣改變，重視飲食的安全以及衛生</li> <li>2. 下午茶文化盛行</li> <li>3. 逢甲商圈學生及觀光客族群眾多</li> <li>4. 政府推動週休二日與觀光文化，只要是假日尤其連續假期，逢甲商圈必定人山人海</li> </ol>             |  |
| <b>T<br/>威<br/>脅</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同質性替代商品眾多</li> </ol>  |  |

### (三) STP 分析

#### 1. 法雅

##### (1) 市場區隔(Segmentation)：

- A. 地理變數：以台中市西屯區市場為主。
- B. 人口統計變數：以 18-40 歲有吃飯後甜點或是喜歡下午茶的族群為主，其中又以店家周邊學生、家庭以及觀光客為主要客群。
- C. 心理統計變數：個人休閒因素。
- D. 購買行為變數：平均一個月一次，以內用為主。

##### (2) 目標市場(Target market)：

除了原本 18-40 歲喜愛甜點的店家周邊學生以及家庭族群為主，根據數據顯示，2016 年周一至周四晚間，逢甲商圈人潮每天逾 2.1 晚人次、周五約逾 3.1 萬人次、週六逾 6.5 萬人次；周日逾 5 萬人次，以此資料換算成 1 年的人潮量逾 1,218 萬人次，可發現逢甲商圈觀光客群的潛在市場龐大，另消費力相關調查也顯示，週末的平均消費金額分別為 718.7 元以及 750.4 元，由於法雅餐點定價偏高且同時提供禮盒商品，所以必須要再加強鎖定高消費力的觀光客消費族群，否則單靠一般學生族群或是家庭的消費量，將難以大幅提升店家營業額及品牌知名度。

##### (3) 市場定位(Positioning)：

法雅的經營初衷是希望讓幸福從“心”發芽，以不同的味蕾體驗，呈現每一段戀愛的過程，讓這道口感回憶與溫柔記憶的「戀愛甜點」，成為享受幸福在發芽的好滋味！

## 2. 石燕

### (1) 市場區隔(Segmentation)：

- A. 地理變數：以台灣市場或觀光客為主。
- B. 人口統計變數：以年齡為 20~45 歲的學生或觀光客，從逢甲商圈的消費族群觀察。
- C. 心理統計變數：現代人重視石燕能提供的飲食安全與品質，以健康用餐為出發點。
- D. 購買行為變數：平均一週 2 次，石燕的營業時間長，除了正常餐點選擇多以外，下午茶時間所提供的甜點以及鬆餅也能滿足消費者胃口。

### (2) 目標市場(Target market)：

期望透過石燕秉持的堅持，貼心以及在用料上的精心挑選，吸引更多外來顧客，讓消費者都能替自己的生活添加無負擔的幸福。

### (3) 市場定位(Positioning)：

不分年齡區間推廣健康飲食，餐點完全沒有添加調理包，選用高品質食材，冀希發揮食物本身原有的美味，達到客戶食的滿足、店家獲利雙贏的局面。

#### (四) 7P 分析

##### 1. 法雅

###### (1) 產品(Product)

- ✓ 主要以冰品、甜品以及蛋糕為主，少數餐點會依季節而改變。

###### (2) 價格(Price)

- ✓ 商品價格大多採不二定價法，顧客無法議價。
- ✓ 季節性商品因其食材品質不一，因此在價格上會略為更動

###### (3) 通路(Place)

- ✓ 實體店面販售，目前有四家分店，分別為台中長安店、台中概念店、台中逢甲店以及台中遠百專櫃。
- ✓ 法雅官方網站
- ✓ 法雅臉書粉絲專頁

###### (4) 推廣(Promotion)

- ✓ 各家門市推出分店限定
- ✓ 各個節日推出不同的活動
- ✓ 與旅遊新聞網合作，推銷蛋糕系列商品

###### (5) 人員(Participant)

- ✓ 定期員工訓練並考核，改善員工面對問題時的應變能力
- ✓ 舉辦微笑小天使活動，讓員工在面對每位顧客時，都能以最真誠的笑容打動顧客
- ✓ 舉辦員工旅遊，提高企業凝聚力、向心力

###### (6) 服務流程(Process)

- ✓ 法雅採自助點餐，服務生會在顧客一進店面時遞上菜單，顧客可以自己選擇入座，法雅沒有分桌號，所以在選擇好餐點後，便可以自行到前方櫃台點餐，點完餐點顧客會拿到一張取餐單，顧客可以選擇在取餐口等候，或是先回座位稍後再過來取餐，用完餐點之後也需要自行將餐盤放至回收區。

###### (7) 實體環境(Physical Environment)

- ✓ 店內寬敞明亮、整潔，親子簡約開放式設計風格，讓不管是大人或是小孩，都喜歡在店內用餐，而且炎炎夏日，在店內享用冰品，甚是幸福。

## 2. 石燕

### (1) 產品(Product)

- ✓ 主要產品分成四大類：飲品、鬆餅、酥炸揚物、主食與甜點。
- ✓ 產品品項以全日供餐為策略規劃。

### (2) 價格(Price)

- ✓ 不二定價法，顧客對於商家定價沒有議價空間。
- ✓ 飲品\$55~120/鬆餅\$135~180/酥炸揚物\$60~70/主食與甜點\$55~160。

### (3) 通路(Place)

- ✓ 實體店面販售，位於台中市西屯區逢甲路上。

### (4) 推廣(Promotion)

- ✓ 臉書粉絲專頁，杏松食品旗下。
- ✓ 石光燕語，Instagram 官方活動。

### (5) 人員(Participant)

- ✓ 員工秉持著「賓至如歸」的使命，在人力甄選培訓上面從不馬乎，期望讓人到店內用餐都能得到身心靈的放鬆，帶著愉快心情享用餐點。

### (6) 服務流程(Process)

- ✓ 石燕採取自助式拿取餐點。店內附有叫號系統，點餐完畢會給顧客叫號機，當餐點準備完善之後會以震動方式通知顧客至櫃檯取餐。因應餐店出餐時間差異，會有兩階段像是蛋糕飲料先取餐後再拿取鬆餅。

### (7) 實體環境(Physical Environment)

- ✓ 店內的裝潢幾乎都是木作的，吧檯是開放式的，搭配大理石，呈現出日式簡約風格。吧檯裡頭的器皿陳列非常整齊，整體環境相當乾淨，營造以人為本的用餐環境。除了一樓的榻榻米座位，二樓座位區則有靠窗的高腳椅座位以及沙發區。

(五) ABC 分類

1. 法雅

表 3 法雅(逢甲店)產品 ABC 分析

|  |   | 毛利額            |                  |                |
|--|---|----------------|------------------|----------------|
|  |   | A              | B                | C              |
|  | A | 重點販賣商品<br>珍奶雪寶 | 大量販賣商品<br>夏威夷厚鬆餅 | 犧牲品<br>草莓精靈    |
|  | B | 利潤商品<br>珍奶雪寶   | 一般商品<br>親親盆栽奶酪   | 齊全商品<br>戀戀草莓雪夫 |
|  | C | 育成商品<br>點點星光雪夫 | 展示商品<br>火腿洋蔥派    | 淘汰品<br>抹茶提拉米蘇  |

(1) 重點販賣商品：珍奶雪寶

珍奶雪寶為該店銷售第一名的產品，相較於其他水果類產品，所需成本不高。

(2) 大量販賣商品：夏威夷厚鬆餅

夏威夷厚鬆餅為該店銷售第二名的產品，其原料鬆餅粉所需成本不高。

(3) 犧牲品：草莓精靈

草莓精靈為少女喜愛的產品之一，其水果受季節影響，成本較高，營業額雖高，但毛利額卻低。

(4) 利潤商品：珍奶雪寶

珍奶雪寶所採用的原料僅需要刨冰、珍珠、糖漿，相較於其他水果類的雪花冰而言，成本較不高昂，且販售的好。

(5) 一般商品：親親盆栽奶酪

親親盆栽奶酪所需原料除了基本的奶酪外，僅需要巧克力粉及珍珠，相較於其他奶酪產品需要新鮮水果而言成本較不高。

(6) 齊全商品：戀戀草莓雪夫

戀戀草莓雪夫販賣不錯，但因所需原料成本較高，因此毛利較低。

(7) 育成商品：點點星光雪夫

點點星光雪夫主要配料為花生、紅豆及大豆，所需成本不高，但法雅定價格為 100 元，相較一般刨冰店平均高出 60 元，且特色性薄弱，因此此項餐點毛利高卻銷量低。

(8) 展示商品：火腿洋蔥派

火腿洋蔥派主要配料為火腿及洋蔥，製作過程繁複且塔皮失敗率較高，相對其他甜品餐點毛利相對低，且在鹹派系列中，因義式辣味雞肉口味特殊，在銷售方面表現出色，火腿洋蔥派就成為較少

人點的餐點。

(9) 淘汰品：抹茶提拉米蘇

抹茶提拉米蘇使用日本進口抹茶粉「辻利」成本較高，且法雅消費族群大多偏好水果系列餐點，因此不僅銷售毛利偏低，銷量也表現不佳。

2. 石燕

表 4 石燕產品 ABC 分析

|  |   | 毛利額              |                      |                    |
|--|---|------------------|----------------------|--------------------|
|  |   | A                | B                    | C                  |
|  | A | 重點販賣商品<br>抹茶乳酪鬆餅 | 大量販賣商品<br>日式洋蔥馬鈴薯燉牛肉 | 犧牲品<br>美式咖啡        |
|  | B | 利潤商品<br>日式咖哩豬肉飯  | 一般商品<br>抹茶拿鐵         | 齊全商品<br>香 Q 餛飩公仔湯麵 |
|  | C | 育成商品<br>招牌紅茶     | 展示商品<br>熱巧克力牛奶       | 淘汰品<br>麻辣乾拌麵       |

(1) 重點販賣商品：抹茶乳酪鬆餅

抹茶乳酪鬆餅是該店銷售第一、第二的產品，所用的成本中等價位但因為定價 180 元因此毛利高。

(2) 大量販賣商品：日式洋蔥馬鈴薯燉牛肉

日式洋蔥馬鈴薯燉牛肉是該店銷售第一、第二名的產品，選用品質好的牛肉成本較高。

(3) 犧牲品：美式咖啡

顧客經常因為店裡的環境而選擇到店裡閱讀或是讀書，因此點美式咖啡，但因為選用的咖啡豆品質好價格高，故相對來說毛利低。

(4) 利潤商品：日式咖哩豬肉飯

豬肉選用肉片相較於豬排比較低成本，而咖哩是整鍋熬煮的，成本中等且銷售的不錯。

(5) 一般商品：抹茶拿鐵

抹茶拿鐵選用著名的京都抹茶粉，加上牛奶製成，成本偏高，價格自然上升。

(6) 齊全商品：香 Q 餛飩公仔湯麵

香 Q 餛飩公仔湯麵銷量不錯，但因為原料成本相較於定價，毛利較低。

(7) 育成商品：招牌紅茶

招牌紅茶因為定價關係，除了套餐附紅茶的組合會販賣之外，較少客人會到店單點招牌紅茶，因此銷量不高，但是因為是桶裝熬煮，因此毛利高。

(8) 展示商品：熱巧克力牛奶

熱巧克力牛奶有季節因素，加上是容易喝到的商品，因此銷售不多但是毛利高。

(9) 淘汰品：麻辣乾拌麵

定價雖然不高，但是較少顧客會到店裡選用麻辣乾拌麵，畢竟與其他餐點的搭配比較不常見，所以營業額不高，而選用食材好因此毛利也不高。

(六) 5W2H 分析

1. 法雅

表 5 法雅(逢甲店)5W2H 分析

|          |  |
|----------|--|
| Why      | 讓消費者在享用甜點時，能感受到幸福的滋味                             |
| What     | 義式冰淇淋、雪花冰、雪酪、奶酪、剉冰、點心、飲品、鹹派、熱甜湯                  |
| Who      | 以學生或家庭的消費者為主                                     |
| When     | 10：00~22：00<br>(尖峰時間為下午 1：00~3：00 及晚上 7：00~9：00) |
| Where    | 法雅食品有限公司 法雅逢甲店<br>(台中市西屯區長安路一段 108 號)            |
| How      | 交通工具：汽車、機車、公車<br>消費方法：現金、信用卡                     |
| How Much | 單筆 80~230 元<br>(平均單筆消費金額為 150 元)                 |

- (1) Why：消費者會選擇到法雅消費是想放鬆身心，與朋友聚聚聊天，而法雅希望能讓消費者在享用甜點時，能感受到幸福的滋味。
- (2) When：消費者通常會選擇飯後一小時到店內消費，因此尖峰時間為下午 1：00~3：00 及晚上 7：00~9：00，以逢甲大學學生來說，平均到店所需時間為 15 分鐘，店內消費平均時間為 40~60 分鐘。
- (3) Where：法雅(逢甲店)的主要客群來自逢甲觀光客、周邊學生族群及家庭，消費者偏好寬敞、明亮的空間及舒適、整潔的座椅用餐環境，能在享用甜點時感受到放鬆、無拘束的感覺。
- (4) Who：消費者以有吃甜點習慣且享受悠閒時光的學生及家庭居多，平均一組客人的人數為 2~3 人。
- (5) What：法雅提供義式冰淇淋、雪花冰、雪酪、奶酪、剉冰、點心、飲品、鹹派、熱甜湯，相較於其他冰品店或甜點店來說，店內提供多元產品。
- (6) How：消費者通常會選擇汽車、機車及公車做為前來店家的交通工具，法雅除了提供現金付費方式外也提供信用卡付費方式。
- (7) How much：平均單筆消費額為 150 元/人。

## 2. 石燕

表 6 石燕 5W2H 分析

|          |                        |
|----------|------------------------|
| Why      | 帶給消費者食物最原始的美味          |
| Who      | 以逢甲商圈的客群出發，以學生或觀光客為主   |
| When     | 11：00～00：00（下午茶時間人比較少） |
| Where    | 杏松食品企業有限公司 石燕 收銀櫃台     |
| What     | 飲品、鬆餅、酥炸揚物、主食與甜點       |
| How      | 交通工具：走路+公車、機車 消費方法：現金  |
| How Much | 單筆 50～180 元            |

- (1) Why：主打著使用好品質的食材，不使用調理包希望讓食物散發出最原始的味道，在提供健康美食與舒適用餐的環境之下，能夠吸引重視食安問題與用餐品質的民眾前來店裡用餐。
- (2) Who：主要消費族群依照逢甲商圈的客群為學生或觀光客。逢甲商圈據調查一年有有上千萬的來客量，面對這樣壯觀的數字顯示出石燕能夠擁有的廣大客群。
- (3) When：營業時間長達 13 小時，從早上 11 點開始到凌晨 12 點，為的是能夠提供消費者更多的用餐時間選擇。產品沒有時間限制，任何時間所有餐點都可以做點餐。而下午茶時間到店內用餐的也以鬆餅、蛋糕跟飲料為主
- (4) Where：位在逢甲商圈，步行至逢甲大學只要 5 分鐘。
- (5) What：產品種類有飲品、鬆餅、酥炸揚物、主食與甜點。配合店內的營業時間以及地點，加上店家持續開發新菜單，可以滿足許多消費者的需求及味蕾。
- (6) How：逢甲商圈大學生多，機車也多，加上店家位址的對面就有公車站牌，所以到店內用餐的方式大多為騎機車或是搭乘公車加上走路。付款方式店家只接受現金付款。
- (7) How Much：單筆價格區間從最低的 50 元招牌紅茶到最高的 180 元抹茶乳酪鬆餅。若是以一頓正餐計算，點一份日式咖哩豬排飯，飲料以補差額的方式換成抹茶拿鐵，等於一餐 220 元，以精緻的餐點與用餐環境來說價格不算太高。

## 四、 管理資訊系統介紹

### (一) 法雅

#### 1. 規劃背景

- (1) 評估項目(成本、使用性、反應時間、使用層級、各式分析工具)
  - A. 成本：約新台幣 10 萬元。
  - B. 使用性：法雅食品有限公司的關係企業苙豐食品有限公司旗下的糖村蛋糕花園皆使用中鼎科技的系統產品。
  - C. 反應時間：實體店面於一開始即導入系統協助營運。
  - D. 使用層級：全體員工。
  - E. 各式分析工具：與擁有相似產品類型的花花點心坊使用之 POS 系統比較。

#### 2. 規劃過程

##### (1) 開發過程(自行開發/廠商)

開發廠商：中鼎資訊科技有限公司(ZDPOS-PRO)

- A. ZDPOS 餐飲管理系統：專業版
- B. 作業系統：Windows 7
- C. 主機：一體成型 POS 機
- D. 顯示器：觸控式螢幕
- E. 印表機：出單機、發票機、貼紙機、標籤機
- F. 其它周邊：電子錢櫃、顧客顯示器、掃描器、多媒體雙螢幕、POS 專用監控系統
- G. 15"一體成型觸控式主機
- H. 特點：可壁掛或桌面擺放，面板可作 0~90 度調整，提供 PCI 插槽可擴充監控卡片，取代錄影主機。
- I. 功能：適用於各行業觸控需求之操作使用。
- J. 尺寸：383(W)x324(H)x248(D)mm

備註：小白單有兩台，一台是給收銀機的人員看，一台是在出餐區。

##### (2) 選擇使用哪些系統

- A. 點餐收銀
- B. 進銷存系統

### 3. 功能介紹

#### (1) 系統架構圖

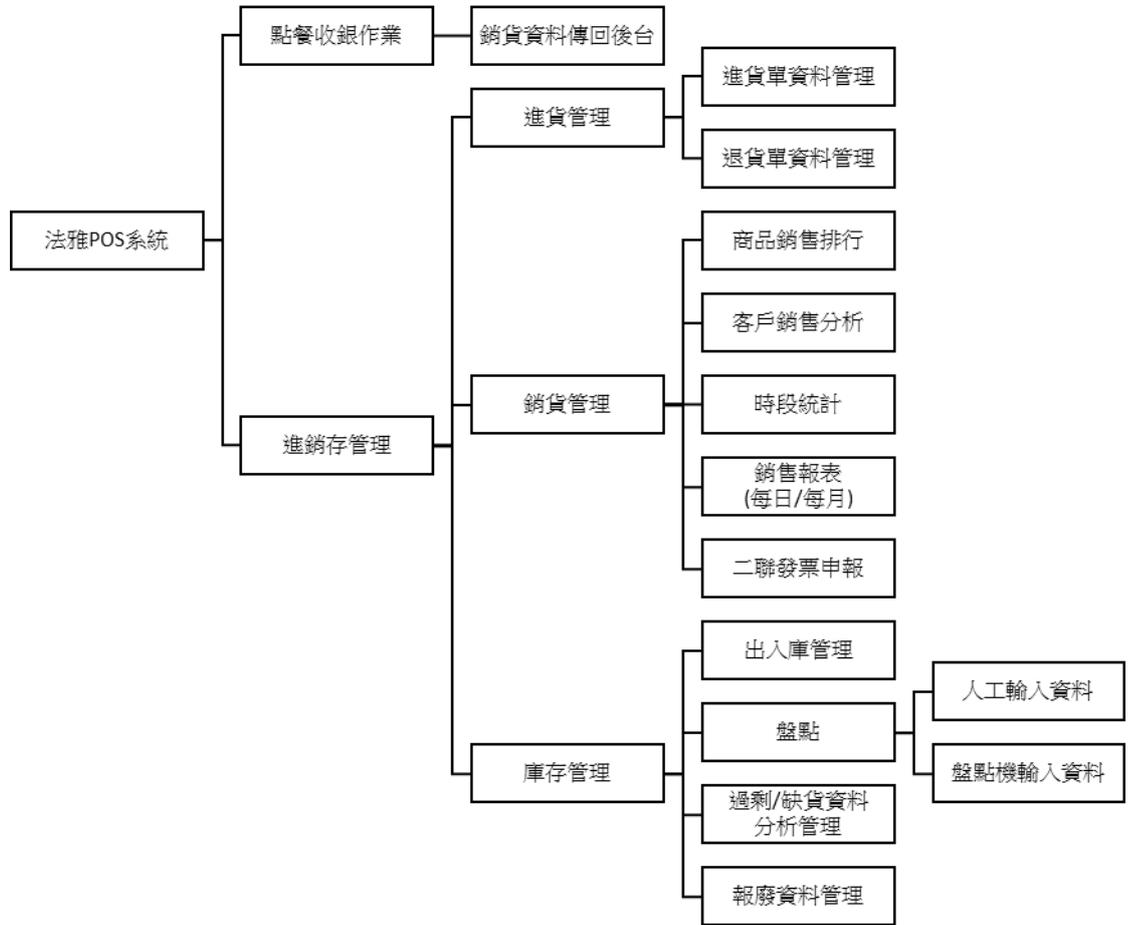


圖 12 法雅食品有限公司使用之 POS 系統功能架構圖

#### A. 點餐作業

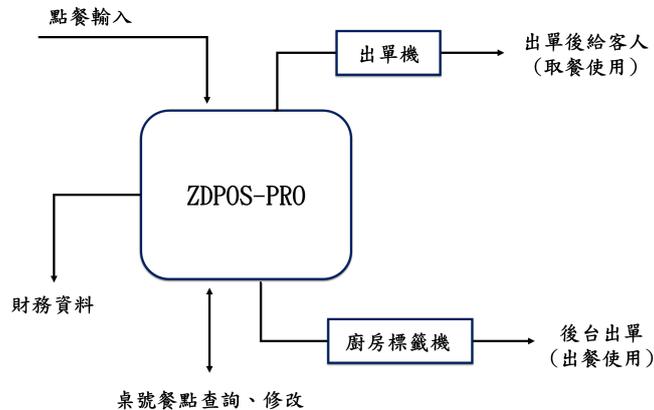


圖 13 法雅食品有限公司點餐作業流程圖

#### B. 初始畫面

基本資料中(圖 14 中間部分)，顯示員工資料、銷售單據編號、

發票號碼、桌號、客戶（會員）資料、統一編號、會員點數、儲值資料。收銀介面(圖 14 下側)，在完成點餐後，點選結帳餐點表單(圖 14 右側)，顯示餐點單品項目。

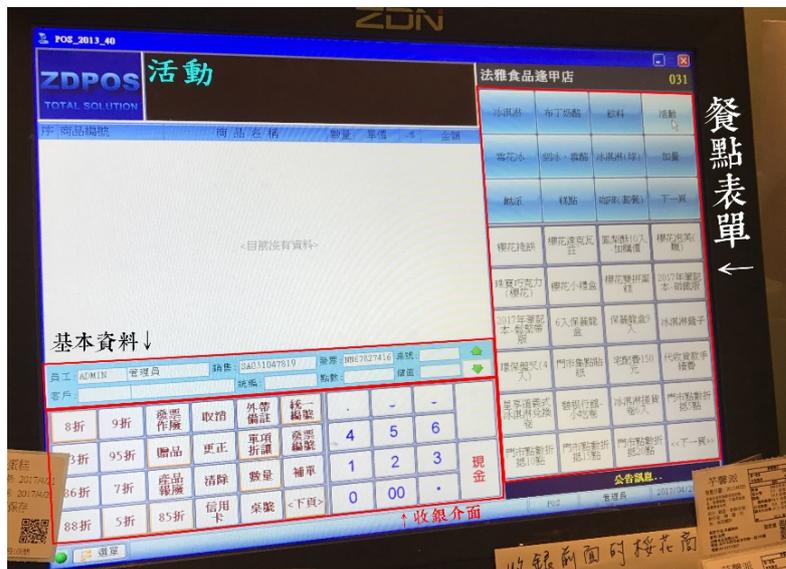


圖 14 法雅食品有限公司 POS 系統初始介面圖

C. 前台畫面、基本點餐流程

- a. 餐品大項(圖 15-1)：進入點餐畫面，點選餐點項目。
- b. 餐品子項(圖 15-2)：選擇餐點口味。
- c. 預覽區(圖 15-3)：預覽已選擇之餐點。
- d. 確認結帳金額、輸入折扣優惠(圖 15-4)。
- e. 選擇桌號(圖 16)。
- f. 結帳(圖 17)：選擇方式(信用卡、現金)，點選結帳完成流程(圖 18)。



圖 15 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(1)

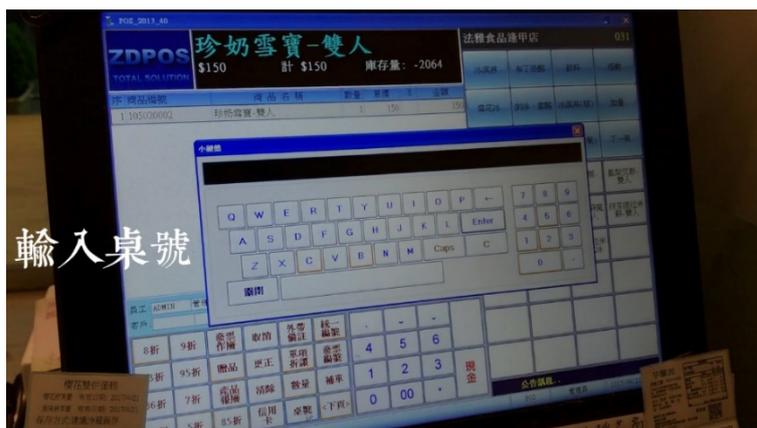


圖 16 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(2)

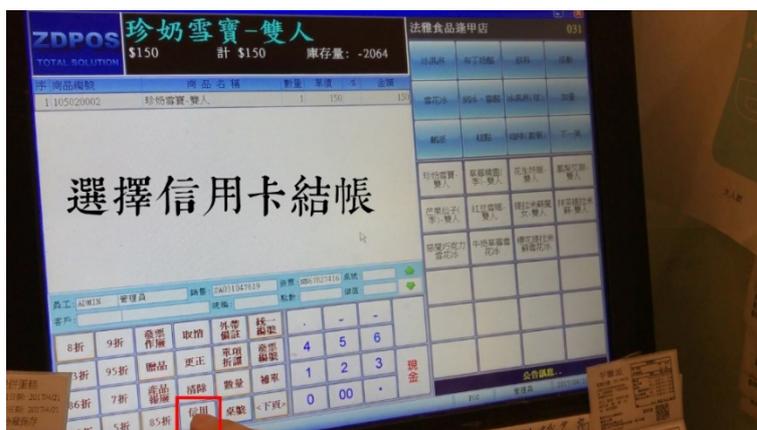


圖 17 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(3)



圖 18 法雅食品有限公司 POS 系統前台畫面分區功能說明(4)

D. 點餐流程示範

以點一份義式辣味雞肉派及一份明月見紅豆湯為例。

表 7 法雅食品有限公司(逢甲店)系統點餐流程步驟說明

| 步驟     | 說明                                | 備註                                  |
|--------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Step1  | 進入點餐畫面後，先選取餐點的大項【鹹派】，下方即會出現其他子選項。 | 上方黑框由活動顯示鹹派                         |
| Step2  | 選擇(鹹派)下方子選項【義式辣味雞肉派】              | 顯示餐點金額及庫存量，方便點餐人員確認餐點數量足夠供應消費者的點餐需求 |
| Step3  | 按【下一頁】選擇第二樣客人所欲點的餐點大項             |                                     |
| Step4  | 點選【熱甜湯】，下方會出現餐點大項的子選項             | 上方黑框由活動顯示熱甜湯                        |
| Step5  | 選取(熱甜湯)下方子選項【明月見紅豆】               | 顯示餐點金額及庫存量，方便點餐人員確認餐點數量足夠供應消費者的點餐需求 |
| Step6  | 按下【小計】，畫面將出現目前已點餐點的總金額            |                                     |
| Step7  | 點選【8折】，進行餐點折扣                     | 顯示20%折扣                             |
| Step8  | 按下【小計】，畫面將出現折扣後的應付金額              | 共計2項，計136元                          |
| Step9  | 輸入付款方式【現金】，並確認結帳                  |                                     |
| Step10 | 交易完成                              |                                     |



圖 19 點餐流程：點選餐點大項【鹹派】

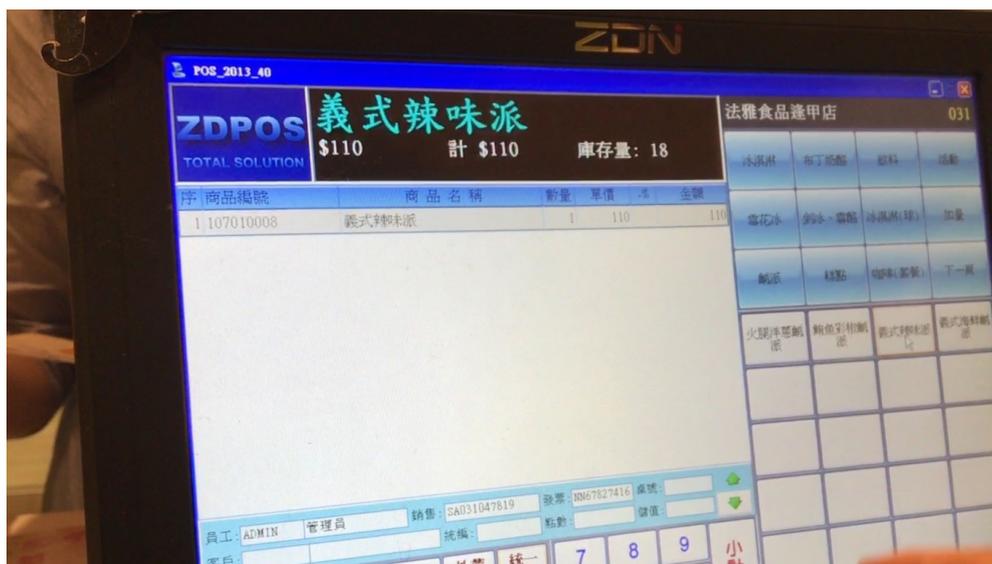


圖 20 點餐流程：點選餐點子項【義式辣味雞肉派】

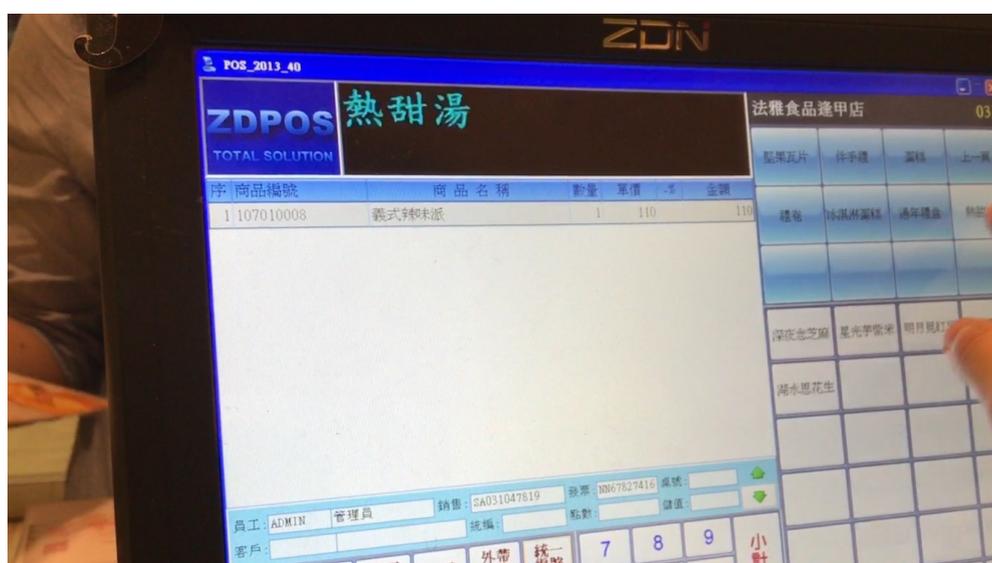


圖 21 點餐流程：點選餐點大項【熱甜湯】

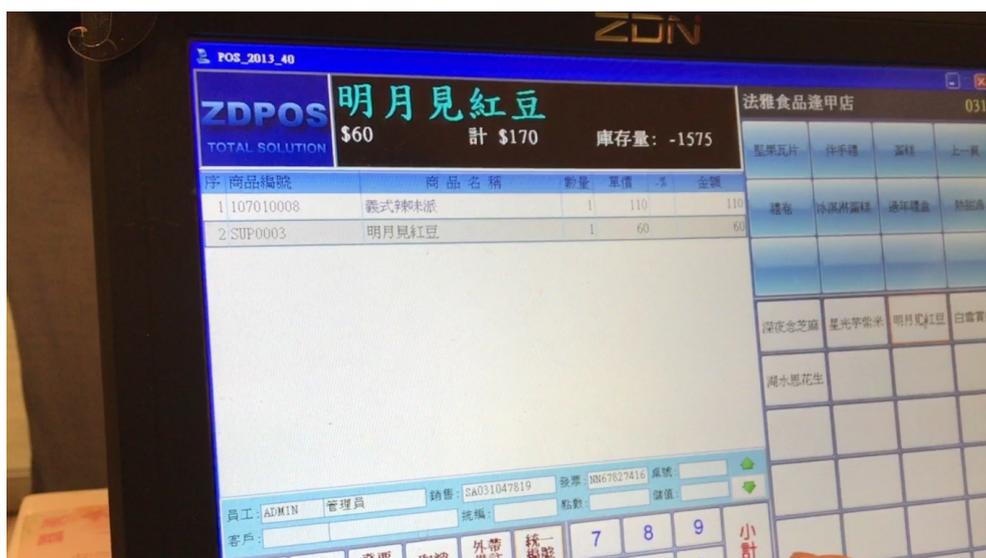


圖 22 點餐流程：點選餐點子項【明月見紅豆】

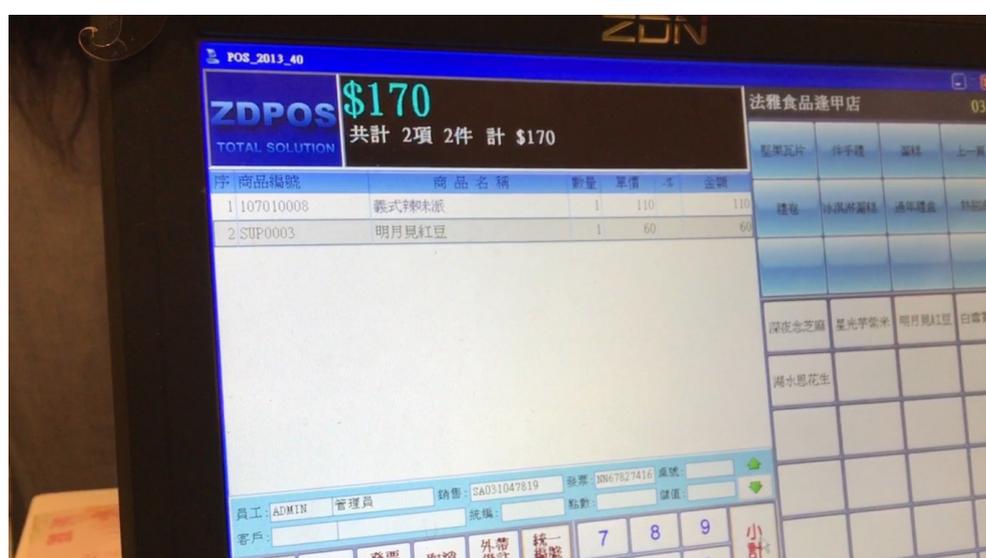


圖 23 點餐流程：點選小計，出現餐點總金額



圖 24 點餐流程：點選折扣



圖 25 點餐流程：選取小計，出現應付金額

#### E. 後台畫面

- 基本資料維護**包含使用者帳號管理、使用者權限管理、群組帳號管理、群組權限管理、使用者密碼設定、使用者密碼查詢。
- 特銷管理作業**包含客戶類別設定、客戶基本資料、客戶品號設定、商品特價、類別特價、價格區間特價、組合搭贈、配對搭贈、滿額促銷、活動行銷作業。  
→ 法雅使用 POS 系統設定結帳時可點選之折扣優惠；點數累計目前則以貼紙形式。
- 進退貨管理作業**(圖 26)包含進貨單輸入、進貨單查詢、進貨單明細、退貨單輸入、退貨單查詢、退貨單明細。  
→ 法雅的蛋糕進貨時數量立即匯入 POS 系統，以確保顧客購買時

是否擁有現貨。

- 進貨訂單採紙本與電子化，紙本訂單供店鋪核對商品，電子化訂單供總公司出貨資料。退貨程序由總公司取消電子訂單，店鋪的紙本訂單直接丟棄。

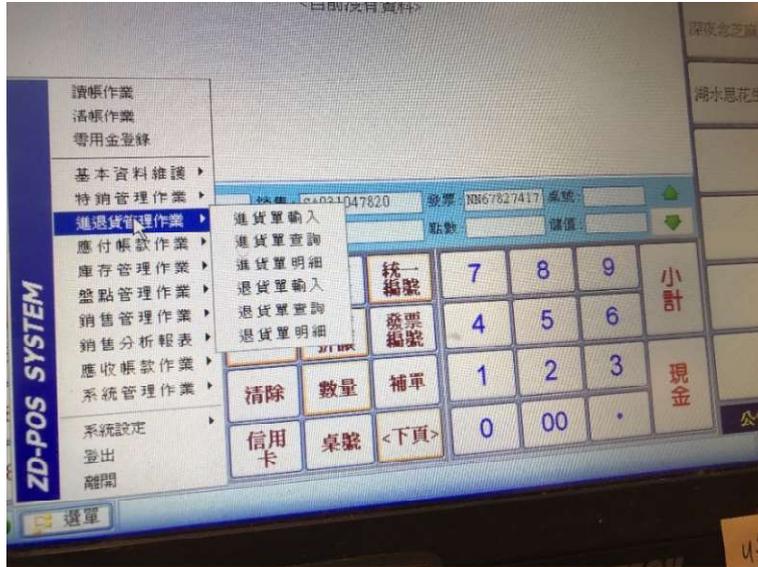


圖 26 進退貨管理作業選單

- d. 應付帳款作業包含應付過帳作業、應付帳款維護、應付帳款結案、單據歸帳月修改。
- e. 庫存管理作業(圖 27)包含庫存查詢、月結作業、月結查詢、庫存調整、調撥作業、調撥查詢、補貨作業、補貨明細、報廢紀錄。
- 當日補貨依照天氣、人潮、業績等因素作預估。  
報廢處理：耗損材料曾經輸入手計資料，月底統整後回報總公司。

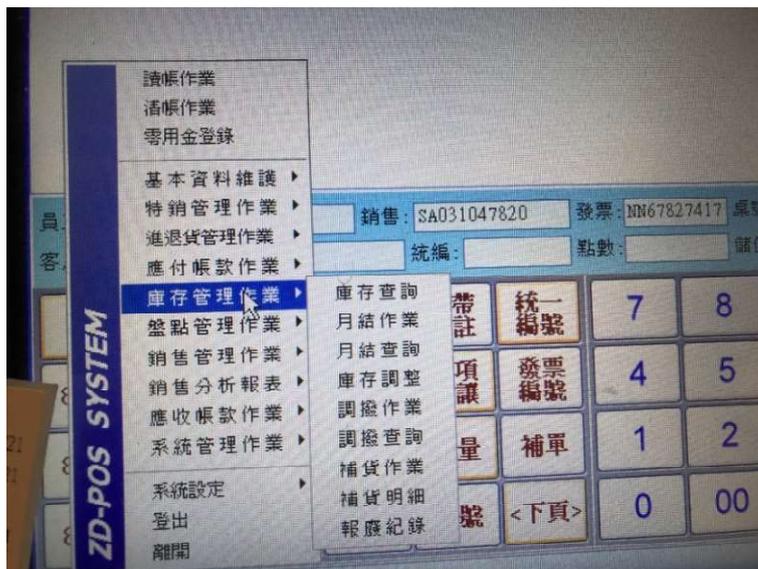


圖 27 庫存管理作業選單

- f. **盤點管理作業**(圖 28)包含盤點清冊列印、盤點資料輸入、盤點資料查詢、盤點差異查詢、盤點資料轉庫存。
  - 店鋪盤點掌握庫存量，POS 系統紀錄損耗材料數量。

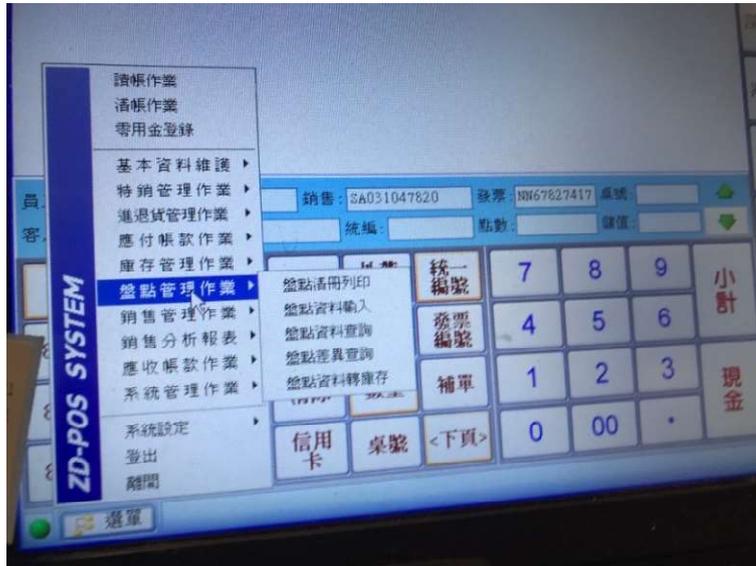


圖 28 盤點管理作業選單

- g. **銷售管理作業**(圖 29)包含財務總帳報表、每日營業總表、銷貨總表查詢、銷貨單據查詢、單品彙總報表、銷貨明細查詢、收單單據查詢、收單匯總查詢、收單明細查詢、銷貨發票查詢、付款明細查詢、儲值明細查詢、銷退明細查詢、收支明細查詢、失效單據明細、缺貨商品明細、低價銷貨明細、贈品資料明細、代收款項明細。

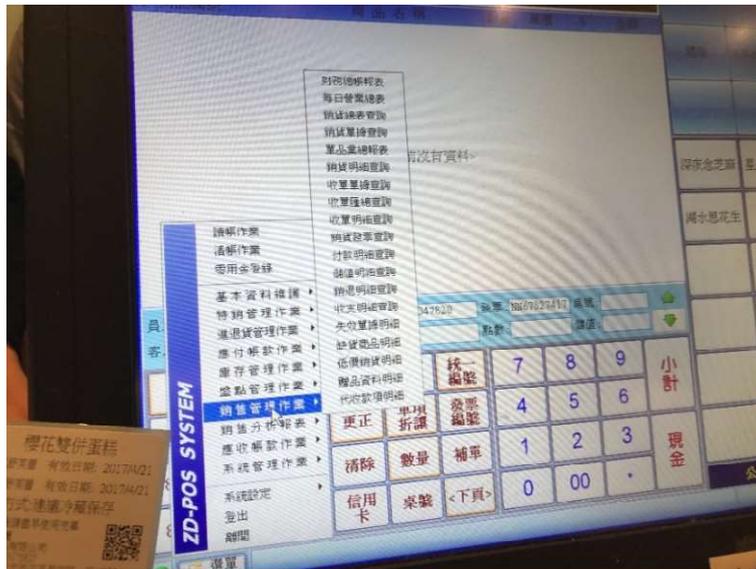


圖 29 銷售管理作業選單

- h. **應收帳款作業**包含應收過帳作業、應收帳款維護、應收帳款結案、單據歸帳月修改、銷貨單稅別修改。
- i. **銷售分析報表**(圖 30)包含商品銷售排行、客戶銷售分析、廠商

銷售分析、結帳時段統計、收單時段統計、交易明細統計、每日銷售報表、每月銷售報表、作廢交易明細、員工銷售紀錄、二聯發票申報。

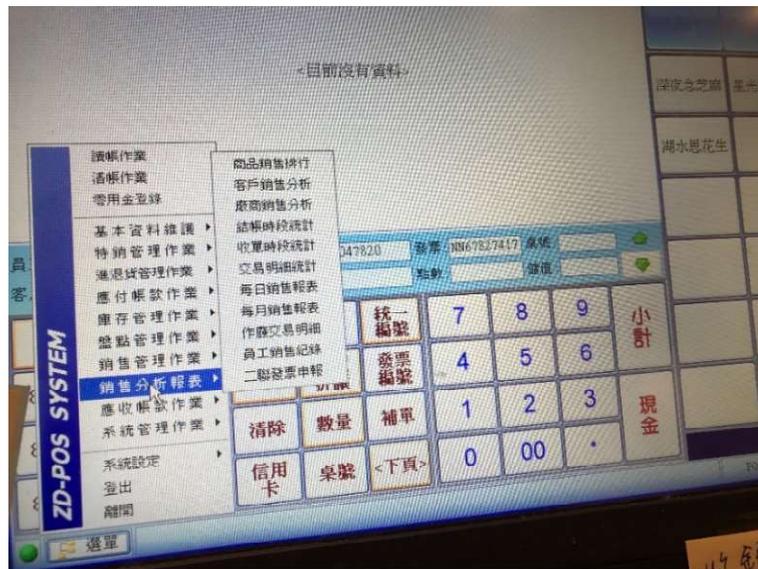


圖 30 銷售分析報表選單

- g. 系統管理作業包含系統模組清單管理、系統參數查詢、系統參數設定、審核流程-審核流程設定、審核作業、審核代理人設定。

#### 4. 執行成效

##### (1) 成本降低？

法雅的叫貨方式分成人工預測叫貨以及庫存統計叫貨兩種。

##### A. 人工預測叫貨

- 配料類(奶酪或冰淇淋等)
- 每天以人工方式盤點估計叫貨數量
- 由當月叫貨人員憑藉經驗，觀察包含天氣、人潮、業績等因素進行決策
- 貨量及耗損以人工紙本計算，無法用 POS 系統評估(進貨時以盆為單位，單位及數量難以統計)

##### B. 庫存統計叫貨

- 蛋糕類商品於進貨時即輸入 POS 系統(確保有足夠的現貨數量販售給顧客，進行結帳程序時，系統會顯示庫存數量)

有損耗發生時必須手 key 進行報廢，月底時會將總統計數量匯出成報表上交給總公司，總公司方只能看到 POS 系統的資料(例如：蛋糕)，手 key(配料：奶酪、冰淇淋)的統計資料則需要另行用紙本上交，總公司將搭配業績，去對比結果與否正確或損耗量是否在合理範圍內。

##### (2) 流程效率提升？

沒 POS 系統效率會較慢，如手記餐點的餐廳，在點餐時，需要快速的記下顧客的餐點，因此會有自己寫才看得懂的情況發生，也有可能連自己寫的餐點都不是很清楚，這樣一來會造成廚房人員無法立即製作餐點，且需要再三的確認產品，若有 POS 系統，每一項產品會清楚且有規格呈現在系統中，能快速並同步發送至廚房製作餐點，因此流程效率明顯提升。

(3) 企業能見度及形象提升？



圖 31 開發廠商海量與法雅食品股份有限公司報導

POS 系統讓點餐的速度加快、準確率提升，顧客等餐的時間便縮短，因此法雅在顧客心中的形象提升。

(4) 服務品質提升？

在交接班時，不會出現斷層現象，能清楚了解顧客所點的餐點，顧客若有問題時，也能及時的提供服務，再加上點餐的準確率提高，因此服務品質明顯提升。

(5) 人才培育效力提升？

使用 POS 系統無須太多的技巧，在人才的培育方面不需要花費太多的時間，除了在活動優惠折扣處理或升及套餐上需要較多的步驟外，新人只要使用一段時間，便能得心應手，因此在人才培育的效力上也會提升。

(6) 其他任何效益？

a. 前台收銀作業系統：

經由掃描器的輸入可以提昇效率與降低錯誤率，縮短結帳時間，進而提高服務品質，增進商店形象。

b. 銷售管理系統：

經由銷售管理系統，不僅可對暢銷或滯銷品加以分析管理，亦可藉由客戶數的掌握，進行客戶管理作業，確保營業額和利潤，並且可編製各種銷售分析報表，以調整行銷策略及經營方向，建立正確經營目標。

c. 庫存管理系統：

藉由庫存管理系統的建立，可以減少缺貨與存貨積壓，進而降低庫存成本、減少耗損，倉儲空間利用更為有效。

d. 供應商與客戶系統：

供應商與客戶系統，有助於增進資訊流通功能，發揮與彼此關係的建立。例如，供應商間的採購作業，客戶信用額度的控制。

e. 進貨管理系統：

可以使得訂貨流程系統化，減少訂貨人員因主觀意識而產生的偏差，達成適時適量的即時化進貨需求。

(二) 石燕

1. 規劃背景

(1) 評估項目（成本、使用性、反應時間、使用層級、各式分析工具）

- A. 成本：約新台幣四萬元。
- B. 使用性：杏松集團皆使用湘富科技產品，故石燕選擇此廠商。
- C. 反應時間：一開始就導入 POS 系統來營運。
- D. 使用層級：全體員工。
- E. 各式分析工具：與擁有相似產品的莎得徠茲使用之 POS 系統比較，該店使用之 POS 系統為日本廠牌，功能完善但價格較高且介面較複雜，故石燕選擇使用與杏松集團合作之湘富科技 POS 系統，功能和介面雖較簡易但價格相對較低。

2. 規劃過程

(1) 開發過程

- A. 開發廠商：湘富科技 DGC-POS88

表 8 石燕系統開發規格

| 系統 System            |   |
|----------------------|---|
| 處理器 CPU Support      | Intel® Celeron® Processor Bay-Trail J1900 up to 2.42Ghz |
| 系統記憶體 Memory         | Support up to 4GB DDR3                                  |
| 圖像記憶體 Core Logic     | IntelBay-Trail  |
| 網路 Network           | 10M / 100M / 1000M                                      |
| 電源供應器 Power Supply   | 12V Power Adaptor                                       |
| 重量 System weight     | 5 Kg  |
| 尺寸 Dimension         | 320(W) x 350(H) x 290(D) mm                             |
| 支援的作業系統 O/S Compliat | Win7, POSReady7, Win8                                   |
| 儲存裝置 Storage         |   |
| Storage              | HDD or mSATA SSD  |
| Micro SD             | N/A   |
| 顯示器 Display          |   |
| 螢幕尺寸 LCD             | 15.6" (1366x768, 350 nits)                              |
| 觸控螢幕 Touch Screen    | 5 Wire Resistive Touch Panel                            |
| I/O 端口 I/O Ports     |   |

|                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| Ethernet              | x 1 port        |
| 外部儲存 External Storage | mSATA or HDD    |
| USB port              | USB x 4         |
| 平行埠 Parallel Port     | 1 x DB25        |
| 電子錢箱 Cashdrawer       | 1 x RJ11        |
| HDMI                  | N/A             |
| mPCIe                 | mPCIe + USB x 1 |
| RS-232                | RS-232 x 4      |

(2) 選擇使用那些系統

- A. 點餐收銀
- B. 進銷存
- C. 叫號機

3. 功能介紹

(1) 系統架構圖

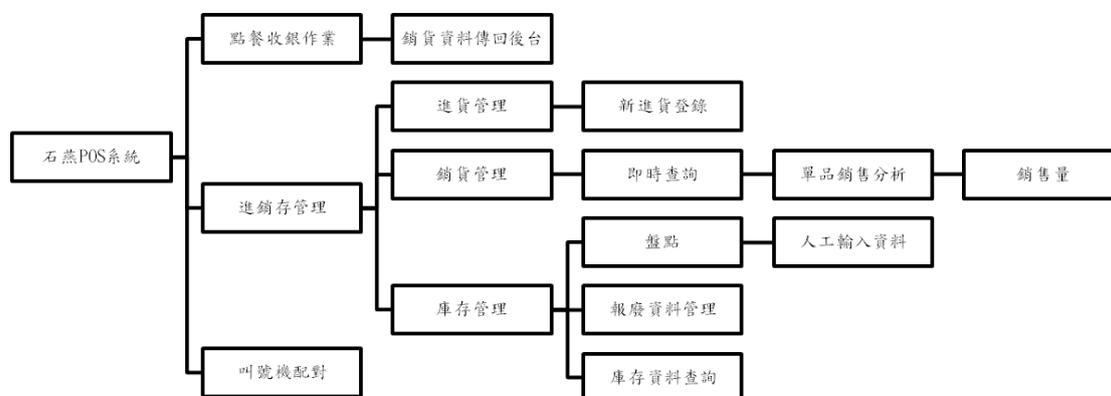


圖 32 石燕系統架構圖

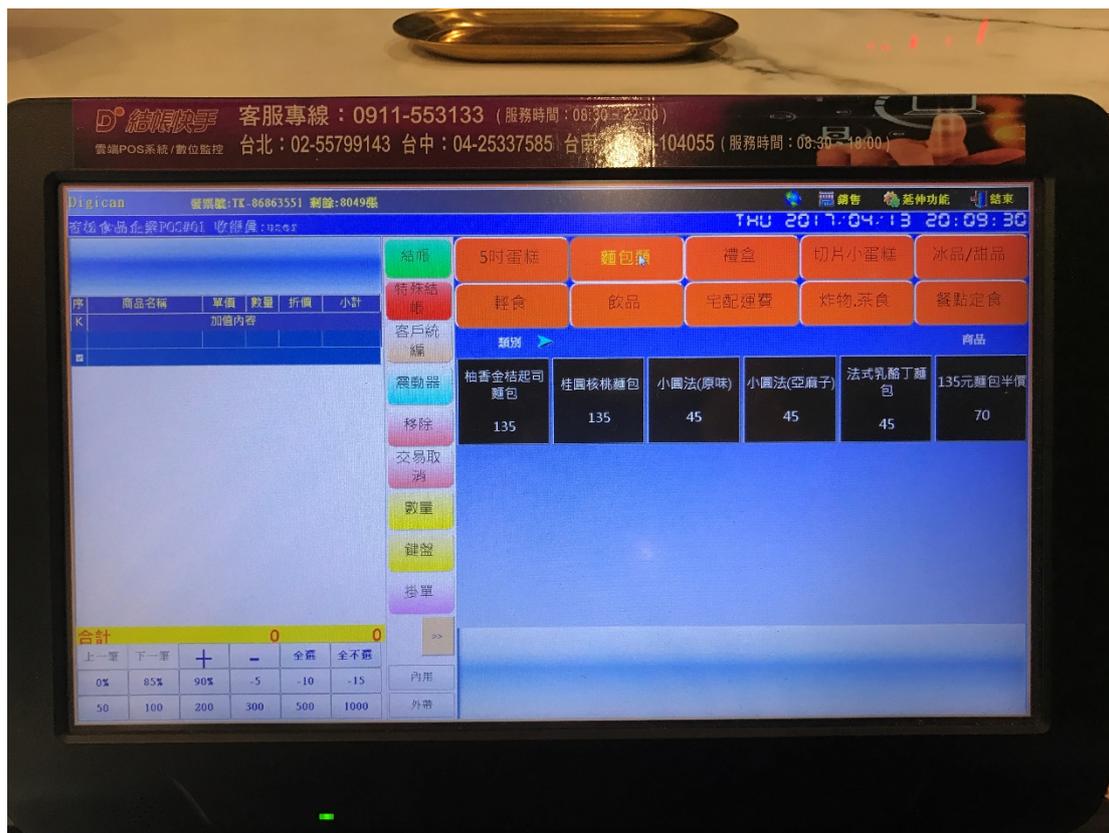


圖 33 點餐收銀介面 1



圖 34 點餐收銀介面 2



影 1 點餐收銀示範



影 2 修改餐點收銀示範

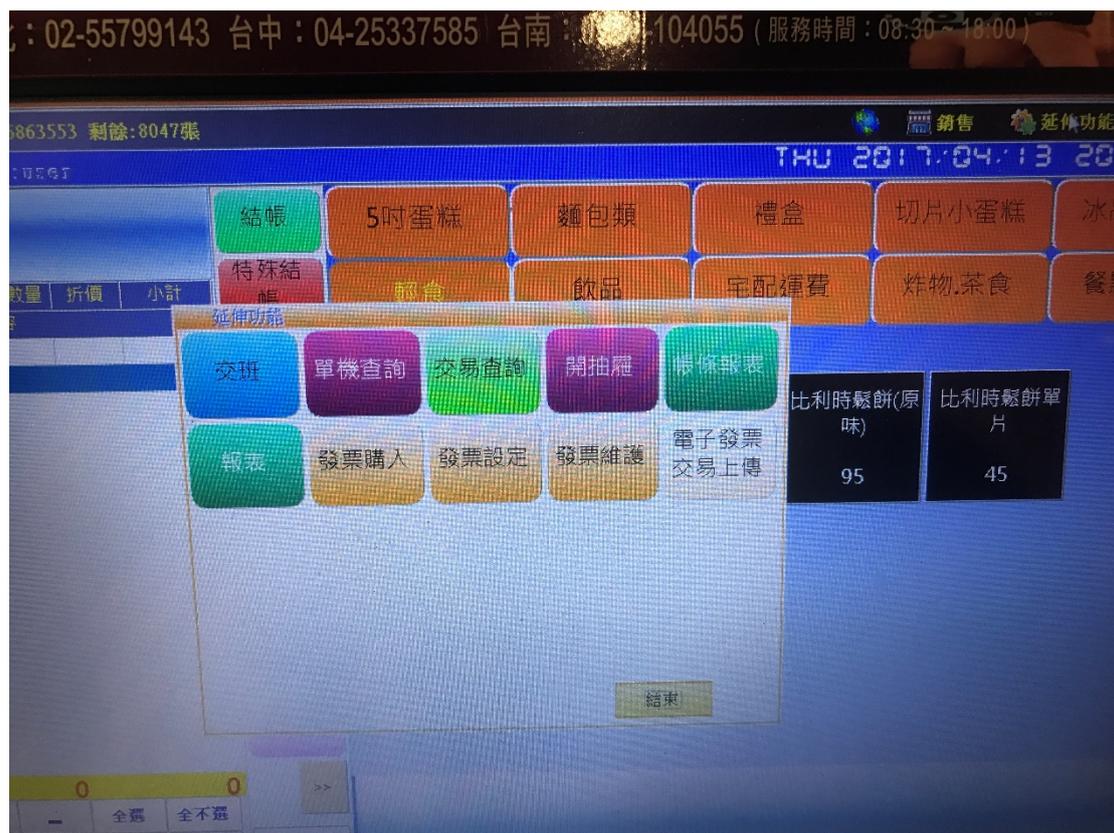


圖 35 進銷存介面 1

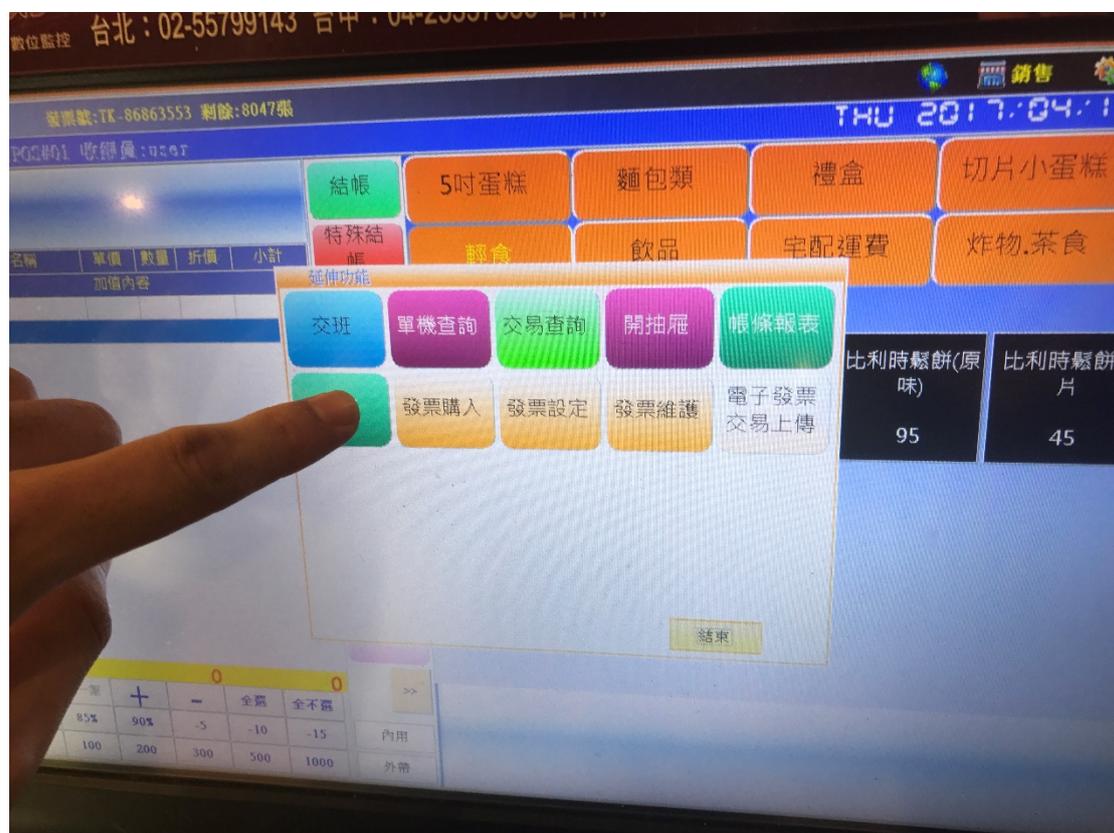


圖 36 進銷存介面 2

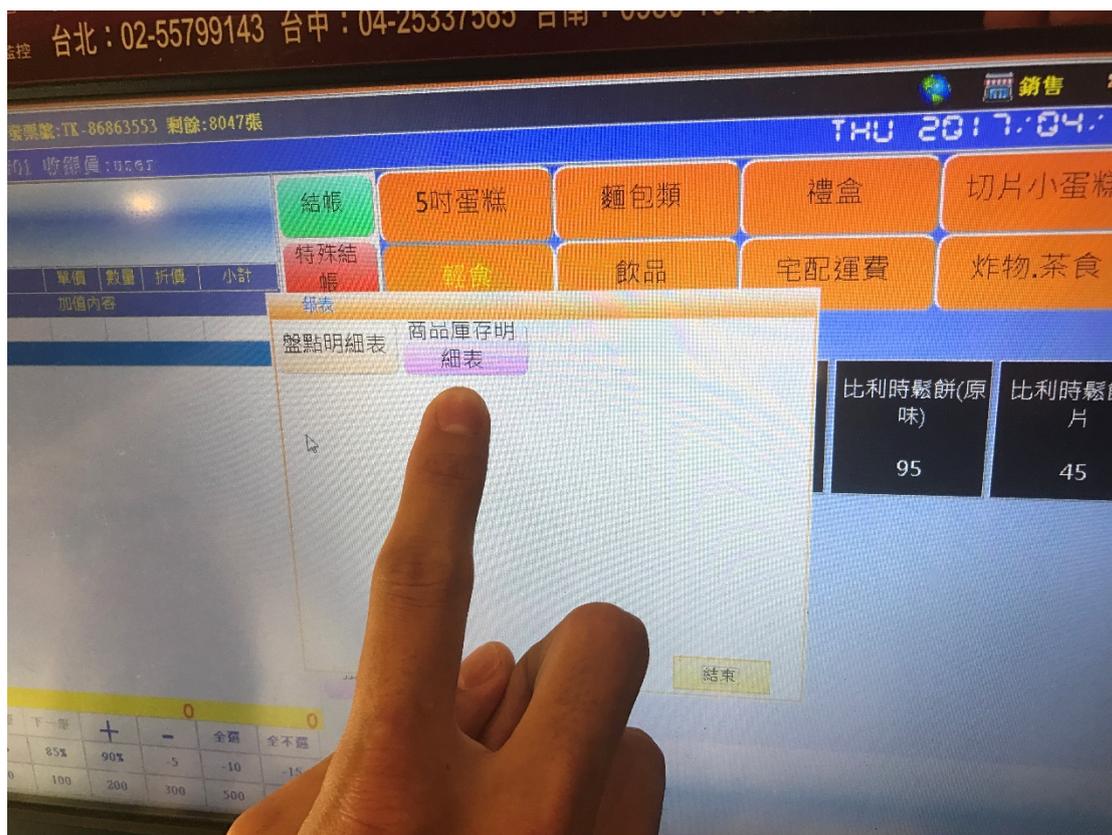


圖 37 進銷存介面 3

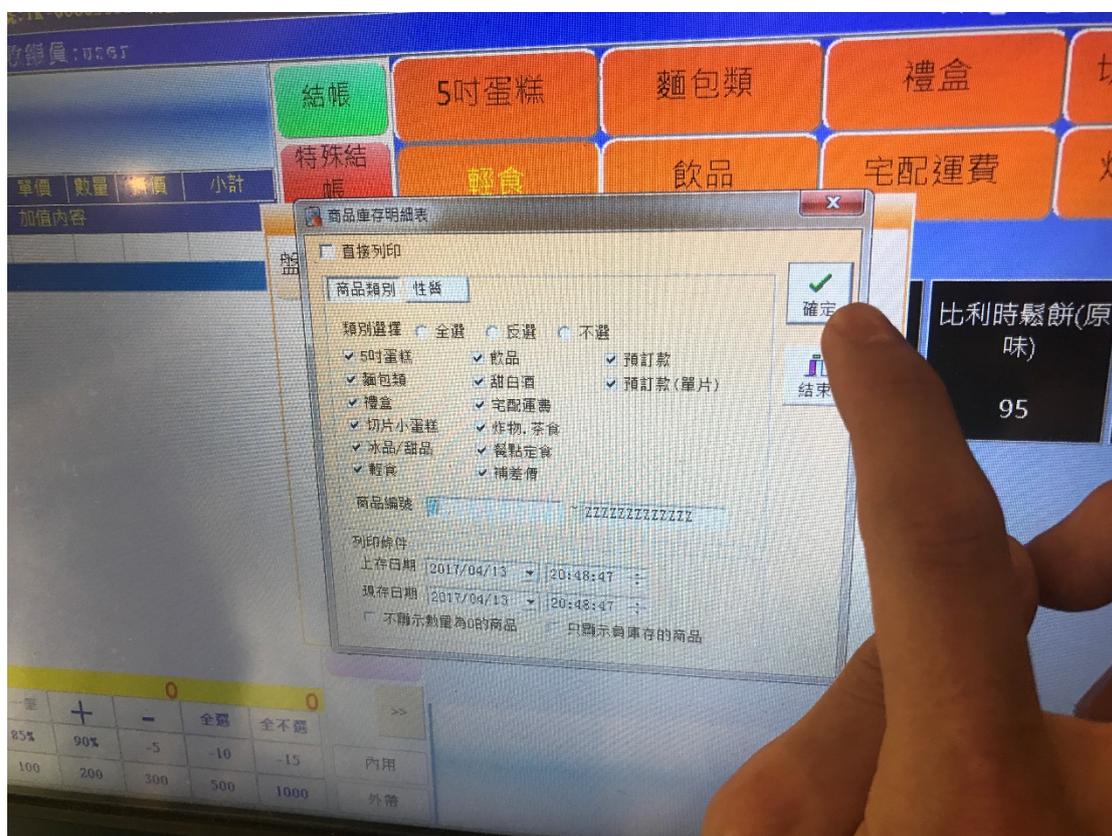
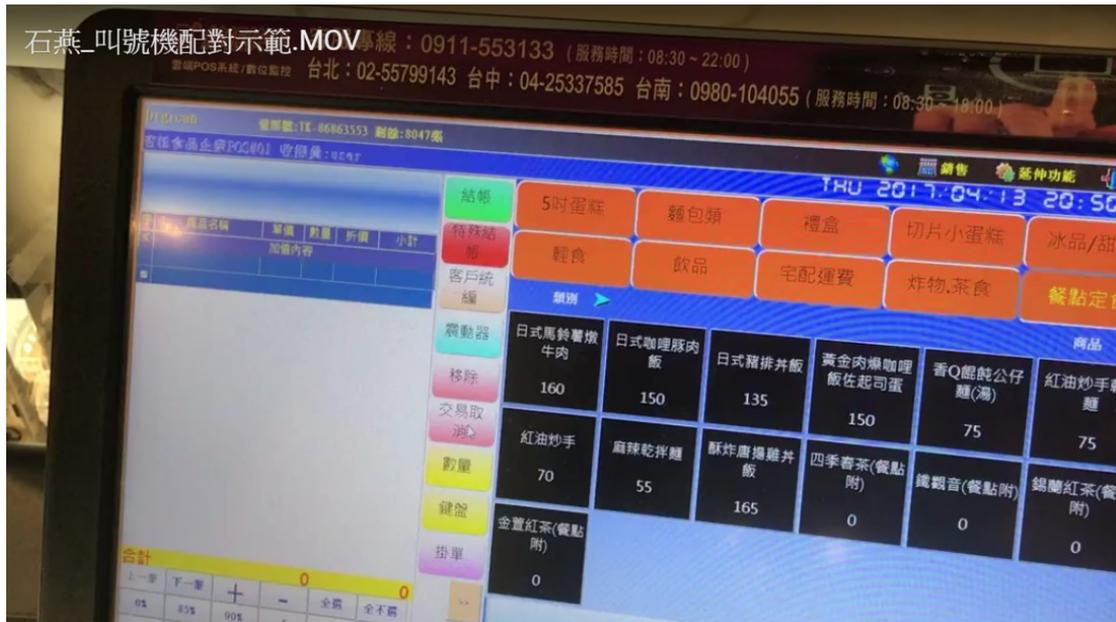


圖 38 進銷存介面 4





影 3 叫號機配對示範

(2) 系統更新方式、資料庫

A. 系統、資料庫遠端更新

B. 熱感紙或墨水匣耗盡時廠商會來更換

4. 執行成效

(1) 點餐收銀系統操作簡易好上手，不須花過多時間成本教育員工。

(2) 進銷存系統並無庫存量提醒功能，即使庫存量顯示為零仍可持續售出產品且庫存量將變為負數，故石燕預計未來營運更穩定時將更換廠商系統。

(3) 叫號機配對直接與點餐收銀系統連動，不需額外設定配對，加速整個點餐流程。

## 五、 管理資訊系統比較及分析

|        | 法雅   | 石燕   |
|--------|--|--|
| 負責開發單位 | 中鼎資訊科技有限公司   | 湘富科技   |
| 作業系統   | Windows 7  | Win7、POSReady7、Win8  |
| 應用軟體   | ZDPOS 餐飲管理系統：<br>專業版 (ZDPOS-PRO)   | DGC-POS88  |
| 系統維護   | 定期由系統廠商處理  | 定期由系統廠商處理  |
| 資料更新備份 | 定期由系統廠商處理  | 定期由系統廠商處理  |
| 成本     | 約新台幣 10 萬元   | 約新台幣 4 萬元  |
| 反應時間   | 店鋪自開幕即導入系統協助營運   | 店家從開幕就導入系統來營運  |
| 優點     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 操作不繁複，容易使用</li> <li>2. 一體成型 POS 機，可壁掛或桌面擺放，面板可做 0°~90° 調整</li> <li>3. 提供 PCI 插槽可擴充監控卡片，取代綠影主機</li> <li>4. 點餐、出餐訂單一目了然，提升點餐速度與準確率</li> <li>5. 供應商與客戶系統，有助於增進資訊流通功能</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 操作簡易好上手，不須花過多時間成本教育員工</li> <li>2. 功能和介面雖較簡易但價格相對較低</li> <li>3. 支援擴充記憶體</li> <li>4. 支援多種作業系統</li> <li>5. 叫號機配對直接與收銀系統連動，加速點餐流程</li> </ol> |
| 缺點     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統項目不正確需要等待處理時間，無法立即修正</li> <li>2. 系統功能沒有完全發揮</li> <li>3. 部分仍須人工預測叫貨</li> <li>4. 損耗發生時，必須手 key 進行報廢</li> <li>5. 活動優惠折扣處理或升級套餐之設定需要較多的步驟，教育員工需要熟悉才能得心應手</li> </ol>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無庫存量提醒功能，即使庫存量顯示為零仍可持續售出產品且庫存量將變為負數</li> <li>2. 僅蛋糕部分包含進銷存功能，其餘餐點上無法以標準作業流程進行銷貨時之存貨計算</li> </ol>   |

## 六、 問題與討論

### (一) 法雅

1. 系統多久備份一次?

法雅固定一個月會將所有系統資料庫備份一次，並進行資料庫更新的動作，以確保資料的完整性及安全性。

2. 系統是否可掛單?

法雅的系統可以進行掛單，單顧客點餐未完成時，點餐人員可以在系統內點選掛單選項，保留顧客目前以點餐的內容，並先行為下一位顧客點餐，但取餐順序將不受到保留，出餐順序還是以結帳餐點順序為基準。

3. 內用與外帶的畫面是否相同?外帶的最小金額是多少?

法雅的內用與外帶點餐系統介面相同，只有差在一開始點餐人員需要點選外帶或是內用的選項而已，法雅不論是外帶或是內容均沒有最低消費額度限制，也不收取任何的服務費用。

4. 顧客若想併桌、拆桌或換桌如何處理，後續帳單處理程序為何?

法雅並沒有特別的桌號編碼，所以並不會遇到併桌、拆桌或換桌的問題，但如個客人數眾多，外場人員可協助將桌子合併，或是採事先預約的方式，進行整店包場，若顧客需要分開結帳，可在前方櫃台進行點餐時，事先告知點餐人員，或是自行分開結帳。

5. 系統如何控管進貨與存貨?

法雅使用的系統中，有包含進貨單輸入、進貨單查詢、進貨單明細、退貨單輸入、退貨單查詢、退貨單明細的進退貨管理作業，蛋糕進貨時，數量會立即匯入 POS 系統中，以確保顧客購買時尚有現貨；採紙本與電子化進貨訂單，紙本訂單供店鋪核對商品，電子化訂單供總公司出貨資料。退貨程序由總公司取消電子訂單，店鋪的紙本訂單直接丟棄。進退貨管理作業可以使得訂貨流程系統化，減少訂貨人員因主觀意識而產生的偏差，達成適時適量的即時化進貨需求。

而控管存貨時，法雅使用的系統中有提供庫存查詢、月結作業、月結查詢、庫存調整、調撥作業、調撥查詢、補貨作業、補貨明細、報廢紀錄等功能的庫存管理作業，藉由庫存管理系統的建立，可以減少缺貨與存貨積壓，進而降低庫存成本、減少耗損，倉儲空間利用更為有效。

6. 系統更新餐點的方式?

公司當月固定有一次與總公司討論的正職會議，各門市正職員工提出相關問題後，由總公司先做討論後，與三間門市討論決定出各門市皆同意才統一做更改，再由總公司負責聯絡系統廠商進行同步管理、修正與更新，店家無法直接修改也無法自行處理更新系統項目。並且與系統廠商協議後再修整、調整成最適合該店家使用之系統。

7. 公司對於員工正值與工讀比例如何控管與處理，是否有工讀缺額的情況？

目前公司正職員工有五名，工讀生只有兩名，有工讀缺額的情況。人事成本與損耗成本超出太高的營業額比例，是店鋪目前碰到最大的問題，在營業額未達標的狀況下，降低店鋪成本支出只能從人事成本縮減著手，但店鋪營運依然需要人力，經營上造成兩難。

正職員工規定必須達到基本工作時數，所以調整工作時間(時薪給付額)只能從工讀生做管理，公司在處理上選擇夏季冰品銷售較好時，招募暑期工讀生解決店鋪所需之人力問題。考量正職員工的工作、休假時數等因素，相較之下暑期工讀生工作時間好分配，並且在營業旺季做支援後，營業淡季即離職，期望增加流動性較高的工讀生人數來稀釋正職員工所花費之人事成本。

8. 若庫存叫貨不足，該如何改進此狀況？

法雅是採取人工手記式叫貨記錄，每天都會依照當月的叫貨負責人自行判斷之後向廠商叫貨，目前並沒有公司的統一模式，在人員訓練方面也較為缺乏這部分的教育，僅靠分店人員的經驗累積去做判斷，因此，當叫貨決策失誤，庫存叫貨不足時，店長會立即向總公司回報並與其他分店聯繫，進行庫存跨店交流，將其他分店過多的庫存調度過來應急使用，並在月檢討會當中提出，並依照當月叫貨紀錄與其他歷史平均數據進行比較，總公司將會衡量其決策能力，並對分店做出懲處。

9. 當某項商品庫存過多時，是否有特別去強迫推銷此商品？

考量到民眾重視的食安問題，店家處理庫存過多方式採用分配至各門市進行販售降低損耗。並沒有使用強迫推銷的手段處理庫存過多之商品。

10. POS 系統如在營業時間遇到無法操作的當機狀態，該如何排除點餐的問題？

當分店遇到 POS 系統在營業時間無法操作的當機狀態時，分店店長應立即與總公司通報，點餐人員也先立即改採用手記方式為顧客點餐，餐口方面改採用口頭告知，待狀況排除後，再將手記點餐紀錄 key 到系統中。

11. 如遇到客人反應餐點有問題，廚房重新做一份給客人的情況，系統該如何 key 單？

法雅在接到顧客反應餐點有問題時，會立即將餐點取回進行確認，當餐點確認沒問題時，外場人員會親自到顧客面前說明餐點狀況，如發現餐點出現問題以至於無法繼續食用，店長會親自向顧客道歉並盡快送上新的的餐點，在系統輸入方面，櫃台會將原有問題的點單進行報銷處理，並重新輸入一份新的點單，店長也會將此事件紀錄在月檢討會開會事項中。

12. 如何改善分店店長提出問題但總公司無回應的狀況？

在進行法雅店家採訪時，店長一直提到分店向總公司提出建議或是問題，經常沒有得到回應，對此我們建議法雅可以設計出一套溝通機制，目前

法雅分店的問題，都是在月檢討會中提出，但總公司方面卻沒有針對問題做出解決方案，因此我們建議法雅員工可以更積極的方式，聯合其他間分店店長向總公司提出反映，提出各家分店的問題，並主動追蹤總公司的回覆狀況，以期有效改善狀況。

## (二) 石燕

### 1. 無配桌、預約桌位、併桌、拆桌、拆單發票等功能

因應目前公司規模不大，加上是服務性質較低的餐飲業，像是餐點是叫號取餐，用餐完畢也是顧客自行收拾碗盤至回收檯面，因此店家內不接受預約以及配桌的服務項目。顧客入座的部分，也都是採取自選座位形式，若是需要併桌，可以請服務生幫忙移動桌子與椅子。

### 2. 有無更換 POS 系統的可能？

有。經營店家當然會以擴大營業範圍為目的，不過公司目前還在成長階段，而目前使用的 POS 系統在進銷存管理上面的功能是不足的，公司未來營運狀況持續穩定成長的話，也會在未來展店時更換功能更加完善的 POS 系統，以因應公司需求。

### 3. 如果增加進銷存系統會帶來什麼正面影響？

石燕所使用的 POS 系統，目前在進銷存管理是單方面的輸入數量，但是無法控管庫存，若是某項庫存已經剩下 0 庫存，還是能繼續點餐，因此老闆與店長對於原料及商品的庫存量要即時掌控。增加進銷存系統的功能，能夠更加及時的因應店內的庫存狀況以進行掌握，並在庫存不足時立即叫貨。

### 4. 面臨後續可能擴大營業規模情況，以法雅為效仿對象的營業規模需要使用到哪些系統或是哪些部分要注意調整即可？

法雅擁有銷售排行、銷售分析、時段統計、庫存管理系統等較多的功能，可以針對每日、每月的銷售狀況分析並作調整，庫存部分就能即時顯示庫存狀態，不用利用人工親自清點或依靠記憶力的方式，更能有效掌握庫存狀態；而收銀部分除了現金之外還能使用信用卡結帳，相信未來或許會引進行動支付相關的功能，為消費者提供更多元的付款方式。

## 七、 結論與建議

本報告以糖村關係企業法雅股份有限公司逢甲店及本年初新成立於逢甲商圈的店家石燕為管理資訊系統研究比較對象，探討 POS 系統及其他管理資訊系統對於餐飲業中不同類型之店家在經營管理方面對於企業營運績效及服務流程之影響，並藉由實際訪談了解店家經營及採用管理資訊系統之方案及所面臨的問題。

法雅逢甲店擁有較完善之管理資訊系統，且店家營運情況穩定，主要面臨問題為服務人員於實體環境提供服務時，若面臨資訊系統問題及影響服務流程時，需向總公司提出，並進行三家門市之統一會議決議調整，意即資訊系統之調整彈性較小，須以服務人員之彈性處理及反應能力來提供資訊系統產生問題時之正確服務，但法雅卻也同時面臨一例一休政策造成的人力成本上升的問題，正職人員排班及希望招募較多工讀生的想法，卻同時產生訓練新進人員使用資訊系統之困難，背誦及理解資訊系統的操作需要花時間，再加上法雅本身營運不只有單純的店面銷售，還包含總公司分派之禮盒取貨服務等等，光是內用外帶、拆單、併桌等等的情況，就有多樣的操作流程需要牢記，在進銷存貨系統尚有額外操作流程，對於新進人員的訓練正是店長提出最困難的地方，本組建議能以系統設計架構的角度來讓新進人員初步了解資訊系統的架構邏輯，在操作上若能順應設計邏輯，再加上幾次的操作練習，應能有效解決訓練上的困難，並能在遇到有關系統相關問題時，以系統設計架構向總公司提報問題發生於那裡並提出可能的改善方式，來讓店鋪營運服務流程更加流暢順利，將管理資訊系統的效益盡可能提升。

石燕由於為新成立之企業，在營運管理上尚未穩定，處於市場試驗期，考量管理資訊系統之效益及店家預期之營運情形，於成立時即導入 POS 系統及叫號系統的服務，但由於菜單品項尚未確認，故在系統方面需要有非常大的彈性，時刻與系統設計廠商溝通調整，但由於企業資本額較少，於資訊系統規劃上未能有多餘的經費佈建更完善之進銷存系統，餐點品項大多為現場製作且部分品項尚未有標準化作業流程之擬訂，故在存貨管理方面，較法雅統一由中央廚房製作配送來的複雜，若要能與管理資訊系統有較高之配合，其作業流程需先抵定，才能更進一步規劃出適宜之進銷存貨之系統設計方案。

本組選定法雅與石燕為比較對象之原因，除同時擁有 POS 系統之外，此兩間店家皆屬於關係企業旗下之營業店家，在經營管理上，可能沿用關係企業之系統設計方案，但並不見得適用於店家，法雅與石燕同時在部分品項上均是由中央廚房製作配送店家，故同時面臨存貨管理及叫貨預估之情形。本組建議石燕在後續規劃進銷存貨系統時，能參考法雅之進銷貨系統設計，以解決目前 POS 系統之限制，但在庫存管理方面，應同時考量叫貨和自行製作之產品，對於庫存品項之差異，並務必完善各品項作業管理之流程，方能有效發揮管理資訊系統對於店家營運之績效提升及減少人力盤點成本之效益。

## 參考資料

1. 104 人力銀行，  
<https://www.104.com.tw/jobbank/custjob/index.php?r=cust&j=634f482d5f714e28396d3f2657333b6423d3f4770393b436c41473f222222226424a654f3634j51>
2. 餐飲企業的行銷策略之研究-以王品為例，  
<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2009/03/2009032421272580.pdf>
3. 中央通訊社，  
<http://www.cna.com.tw/postwrite/Detail/144893.aspx#.WQIYfL3Vao>
4. 愛評網，<http://www.ipeen.com.tw/comment/1301696>

## 附件一\_學期心得

### (一) 企管三甲 D0387138 蔡秉諺

繼上學期的物流管理課程後，很高興這學期再度上到建文老師的課，因為管理資訊系統是企管系必修課，所以全班同學都在，而且之後大家能在同一堂課的機會越來越少了。至於上學期的物流管理是選修課所以會有不同班甚至是不同系的同學來修課，可能大家都不熟悉，但是多多和各領域同學合作也是不錯。

上學期已經大概知道老師課程的進行方式，就是選定兩家店家做比較，從店面、商品、問題、加上這次新增加的系統，來做一份小組報告，上次我們選擇迷客夏和無茶不樂做比較，這次則選定石燕以及法雅做為報告題目，然後一樣是要親自到店家做訪談，不過因為系統的部分大家除了比較不熟悉之外，也是第一次接觸，所以要多花一點時間做吸收和整理，也因為實際去問、實際去看，我們才比較知道店家在點餐、收銀、出餐、庫存、備料、進貨的完整流程是什麼。其中，我覺得很值得高興的是，對於兩家 POS 系統的詳細規格表，我們都有找到，一個是放在官方網站上面，一個是我們寫信去問，廠商也很大方直接給我們，真的對於我們報告的內容豐富度有很大的幫助，相信老師也是這樣覺得的！

我相信經過這堂課的洗禮，同學們對於報告內容的要求會再提升一點，因為老師有告訴大家報告中必須要把非常多的細節呈現出來，整體才夠完整，所以在同學上台報告時，老師就會直接的點出問題，就是希望同學回去一定要再補齊，真的希望同學們能夠了解老師的用心良苦，老師雖然嚴格，但是同學的收穫絕對很多！謝謝老師！

### (二) 企管三甲 D0387315 林怡廷

在大二暑假時，我曾經去火鍋店打過工，因此有操作過 POS 點餐系統，但只有使用過一般點餐的部分，並不知道那台點餐系統有沒有辦法針對進銷存做管理，其實使用點餐系統真的方便許多，手記顧客的餐點連自己都有可能看錯，而點餐系統除了在優惠點選方面較複雜之外，一般新員工實際操作幾次就能輕鬆上手，我們這次會選擇石燕與法雅這兩間店是因為，石燕我們去吃過幾次，除了店內舒適是吃飯聊天的好地方外，員工也非常的親切，因此食用完午餐後我們便去詢問店內員工可否讓我們做採訪，店內員工叫我們利用臉書私訊他們，一開始我們以為碰上鐵板，店長不願意讓我們做採訪，但是多天之後便得到店長的回覆，而選擇法雅是因為，有認識的朋友在那裡打工，藉由他的牽線，我們得到與店家採訪的機會。

石燕與法雅的点餐系統其實大致相同，除了一般分類食品選項外，優惠部分也相似，比較幸運的是石燕有讓我們看他們庫存管理的部分，可以知道店內還剩多少蛋糕，且可以清楚的知道哪個是他們重點販賣的商品，哪個是該淘汰的商品，有了進銷存系統，可以清楚的控管店內的貨量，跟傳統的店家比起來，省時許多。

起初以為這堂課是要學電腦資訊，有需多艱難的專業術語之類的，但發現其實跟我想像的不一樣，對於 POS 系統又有根深一層的了解，謝謝老師這學期的教導。

### (三) 企管三甲 D0387209 傅詩滄

經過一學期管理資訊系統的洗禮，從選定店家、做前置調查、分析店家，到分別實際採訪兩個店家，瞭解他們的經營狀況以及使用 POS 系統的狀況。

我們發現，企業不能沒有 ERP 系統，但同時有了它也很痛苦。根據美國《CIO 雜誌》一項針對中小企業的調查，這句話道破了許多 CIO 和 IT 經理對 ERP 系統的心聲。調查中反映的是 2008 年有多少企業已用了 ERP 且完全仰賴於它。85% 的受訪企業同意或十分同意他們的 ERP 系統攸關公司核心業務的推動，而且「不能沒有它」。但雙方的結合卻也不是輕鬆愜意：CIO 們仍然飽受複雜的系統整合、高擁有成本及 ERP 很難用之苦。他們也引頸企盼廠商合作夥伴能有所創新。但 CIO 們卻似乎不願意或無法乾脆放棄使用 ERP，然後轉身嘗試新的事物，像是軟體即服務（software-as-a-service, SaaS）或開放源碼軟體。ERP 和公司變得這麼密不可分，對美國金融不動產信託 CIO Amy Doherty 來說一點也不令人驚訝，該公司是一家市值高達 4.26 億的上市不動產投資信託業者。Doherty 表示，15 年來，他們的企業客戶把愈來愈多的重要資料，包括財務資料都放進這些系統中。「你公司和 ERP 整合得愈緊密，它對你公司的重要性就愈高。」

對於企業而言，ERP 的重要性早已超過要不要推動的片面層次，聰明的企業主要最希望掌握的是如何建構合身的 ERP 模型，而導入一套適當的企業資源管理系統，將企業內所有與交易相關的作業整合為一，藉以追蹤掌握交易過程的每個環節，便是推動企業 ERP 的重要核心工作。

「企業需求為主，針對經營作整體或產銷、及財務等部門的功能做細部調整、分析並發掘問題點後，著手規劃適合的解決方案，做提案與支援實施，輔導為業之知識專家。」一般而言 ERP 系統建置大多要涉及企業營運策略的模擬、組織修改與重整等不同的項目，ERP 系統建置是一項非常複雜且大規模的任務。需要具有專業知識與經驗，並且熟悉組織營運工作內容及作業流程，成為導入 ERP 系統時不可或缺的經驗及知識。一般企業無法也無需擁有充足的內部專業人才負責 ERP 系統的建置，大多數的情況下皆需要仰賴有經驗的資訊顧問團隊來協助完成專案的導入。

(四) 企管三甲 D0350894 張凱琪

首先，先謝謝陳建文老師這學期用心的指導以及帶領，除了講述資訊管理系統的知識之外，還特別安排企業參訪以及演講，是這學期受益數一數二多的一堂課。我本身對於資訊管理是非常不擅長的，經過老師上課的簡報以及抽點同學回答問題，會讓人上課不敢馬虎，絕對有進步。在期中期末報告的部分，一開始對於要訪談店家這部分會害怕被拒絕，除了接觸陌生人以外，基本上會保有的心態就是會被店家拒絕，畢竟他們會害怕洩漏出店內比較私密的資訊。很感謝組員們之間努力不懈地讓我們有石燕與法雅這兩間處在逢甲的餐飲業店家能夠訪談，並在要求店家拍攝店內資訊管理系統畫面時都有順利的進行。

實際的訪談才能讓我們更加貼近該產業。在學校學習的大多只是知識課題與概念，但透過這樣實際接觸業界人士的訪談，才更能瞭解到身處在社會需要考量的議題以及需要在意的的事情是不同的。謝謝老師給予這樣的機會讓我們走出去，透過實際到店面參觀 POS 系統，跟課堂上看到的圖片很不一樣！更有親身經歷的感覺，也更了解資訊管理在這個世代是越來越重要的一項環節。

(五) 企管三甲 D0350789 陳昕

很開心這學期可以上到陳建文老師的課，這大概是大學四年第一次也是最後一次可以上到您的課了吧，在修習這們管理資訊系統的課之前，我對於 ERP 系統完全不了解，也完全沒有興趣，在聽到課程名稱時，第一時間就會覺得這是一門比較偏向理工科的課程，但自從這學期老師請我們去訪談店家，並了解他們的資訊系統之後，我對於 ERP 系統燃起很大的興趣，即便是簡單的點餐系統，其實在其背後也是蘊含著許多的學問，透過訪談的過程，我們學到整家店的系統營運方式，也了解到，即便是簡單的點菜流程，利用系統所蒐集到的資訊其實其背後能分析出的數據是非常有利用價值的，在這個資訊爆炸的時代，蒐集到資料其實並不難，但是如何分析、如何利用、如何將資訊化的「資料」轉換成有效的「資訊」，將會是當今社會所需要具備的能力，我也預期在下學期修習更多有關企業電子化及企業資源管理相關的課程，期望自己能成為具備商業智慧的新興人才。

(六) 企管三甲 D0350699 李舒嫩

從上學期的物流管理到這學期的管理資訊系統，已經相當適應及習慣老師紮實的訓練及要求，雖然課程範疇不同，但是管理資訊系統幾乎可以說是企管系必修的總集合，雖然實際到店家訪談及看台灣其他中小型企業的個案資料時，會發現絕大部分的公司，所採用的資訊系統，可能都還沒有到我們

所學的那麼完善，一般店鋪通常都僅有 POS 系統，但其實產銷人發財的面向都與資訊系統相關，越來越多企業導入 ERP 系統來協助管理，了解管理資訊系統的重要性甚至逐漸成為一般管理的必備技能，這其實對我原本所理解的企管系是蠻不一樣的想法，可以說是蠻後知後覺的。

幸好經由課程內容及到宏全公司進行參訪，真的了解了許多新的面向，特別是在作業管理方面，學期報告的訪談也更了解一般店家營運情形，採用的資訊系統其實可以是很大的利，卻也可能成為弊，這又牽涉到系統設計及人員訓練的問題，其實每家店都應該去了解他們採用的管理資訊系統用意是什麼，而不是現在每家店都有，所以我們也要，如果不了解自己店家需要那些功能、需要管理什麼、怎麼去操作，甚至是具備報表判讀的能力，那資訊系統可能就無法有效地發揮他真正的功能，店家也無法與開發廠商溝通調整，進行系統設計層面的改善，而這也是我們企管人學習管理資訊系統的重要性所在，無論是自己本身為經營管理者對於資訊系統的了解，或是做為跨領域合作時的溝通角色，對於管理資訊系統的知識，都是必要的，謝謝老師這學期的指導和鼓勵！也謝謝老師教會我們有關 MIS 的一切，並帶我們看見業界的情況，謝謝老師！

## 附件二\_工作分配與訪談照片

| 項目            | 參與人員        |            |
|---------------|-------------|------------|
| 摘要/前言         | 張凱琪 李舒嫻     |            |
|               | 法雅          | 陳昕 林怡廷     |
|               | 石燕          | 張凱琪        |
|               | 法雅          | 陳昕 林怡廷 傅詩滄 |
|               | 石燕          | 蔡秉諺 李舒嫻    |
|               | 法雅          | 陳昕 林怡廷 傅詩滄 |
|               | 石燕          | 蔡秉諺        |
| WORD 統整       | 李舒嫻 陳昕      |            |
| 期中 PowerPoint | 張凱琪 林怡廷 傅詩滄 |            |
| 實際訪談          | 全體          |            |



圖 41 法雅 POS 系統訪談紀錄



圖 42 石燕叫號系統訪談紀錄



圖 43 與石燕店長進行訪談