

寶雅國際 引進 IBM Connection

強化社交力，提升團隊效率、智創社群商機



寶雅 POYA 為全國最大的美妝/生活雜貨專賣店，截至 2013 年 11 月底，全國寶雅 POYA 店數已達 86 店。寶雅 POYA 賣場廣達 500-1200 坪，專賣歐美、日韓流行彩妝、開架美妝美材用品、進口流行飾品、生活百貨、五金用品、各國休閒食品、日韓流行少女襪及品牌化妝品、內睡衣等專櫃。商品多達 4 萬個品項，提供消費者最方便、最齊全、最專業的購物選擇；也滿足消費者一次購足的消費期待。

寶雅規劃引進企業社交平台，以加速跨部門、跨門市溝通效率，讓扁平化組織可以完善運作，同時讓門市店長與員工可以分享知識與心得。初期試用免費工具如 Facebook、Line，卻遭遇安全性不足、資料難以搜尋歸類、無法結合行動辦公等困難，亟需引進企業及社交平台來滿足需求。

寶雅國際股份有限公司(以下簡稱寶雅)是全國最大美妝/生活百貨雜貨專賣店，根據 2012 財報指出，其年營業額達 67 億台幣，年成長率約 6.8%，在零售總體市場的市占率約 4.26%，以一站購足的完整產品與優質服務，名列天下雜誌全國千大服務業第 204 名。

在瞬息萬變的零售市場，消費者不僅資訊靈通、購買喜好也多變難測。寶雅除了持續增加產品豐富度、提升服務品質，更必須強化總公司與門市、門市與門市之間的溝通效率，讓扁平化組織發揮即戰力，並將成功經驗與創意作法快速傳遞複製。

社群化、行動化，提升零售競爭力

同時，寶雅也認為企業社群平台必須與行動化辦公解決方案完美相容，未來門市店長只要用一台手機或平板就可以完成大多數的溝通與管理，擺脫電腦的束縛，將更多時間與精力用在門市現場。

為了達成這些目的，寶雅國際決定引進 IBM Connections 社群網路平台解決方案。

值得注意的是，寶雅的 IT 團隊中有 18 個人，在過去包辦了所有企業應用系統開發，甚至連企業內部即時通也都有能力自主開發，實力十分堅強，因此付費採購軟體解決方案是極為罕見的情況。

對此，寶雅國際 CIO、系統發展處經理吳瑞欽表示：「IBM Connections 已經是一個成熟穩定的解決方案，除了功能完整、安全性佳和行動化支援度高外，付費授權的模式比競爭品牌更合理，所以在詳細評估後勝出。」

在導入 IBM Connections 之前，寶雅以坊間常見的 Facebook、Line 作為前導計畫，讓員工適應社群化的新工作方式。員工普遍反應良好，但是也面臨了資安防護不足、無法結合行動辦公、資訊無法歸檔搜尋等難以突破的障礙。

「這些問題彰顯了坊間社交軟體與企業級社交軟體的主要差異；」IBM 資深技術馬西緯說明，「尤其是資訊安全，坊間社群軟體有各種釣魚手法與盜帳號的問題，可能導致重要資訊外洩，企業不可不慎！」

企業專用社群軟體：IBM Connections

IBM Connections 是第一個專為企業打造的社交軟體，提供豐富 Web 2.0 的社交平台功能，助企業建立員工、部門、合作夥伴與客戶之間的緊密聯繫。寶雅國際運用 IBM Connections 建立多元豐富的社群協作能力：

- 多元溝通：建立內部社群網路，總公司與門市店長可透過討論區、塗鴉牆、電子郵件、即時通訊等方式快速聯繫，隨時分享資訊、解決問題。
- 知識分享：使用者可發表文章與分享檔案，透過標籤、書籤等方式建立知識庫，輕鬆搜尋所需資訊，快速分享最佳實務 (best practice)、複製成功經驗。
- 達人專頁：員工可以建立達人專頁，快速尋人或建立關係，有任何工作上的問題都可以快速找到專家提供解答，並從發問與討論中激發更多創意。



圖說：IBM Connections 豐富社群功能為寶雅帶來多重競爭優勢。

高效率溝通，實現扁平化組織效益

寶雅導入 IBM Connections 的過程十分順暢，僅花了一個月時間就全部上線。而在使用三個月後，總公司與八十多位門市店長已經感受到實質效益。

吳瑞欽指出，在提升溝通效率方面，過去由於門市各自獨立運作，所以遇到同樣問題常會用不同方式去解決。透過 IBM Connections，總公司可以一次彙整所有門市的問題、用最有效率的方式來解決。

IBM Connections 為寶雅實現了扁平化營運，現在門市與總公司的公告與彙報都是透過這套系統，同時店長視訊會議也在 IBM Connections 上舉行，在開會前就可以先列出議題、溝通想法，充分理解每個人遭遇的困難與需求，讓會議進行更有效率，聚焦討論、快速取得共識。

而部落格與達人專頁功能還在累積更多的資訊，寶雅總經理亦以身作則，持續在部落格上發表文章，分享經營管理訊息以及對公司的願景規劃，讓所有門市都能對公司策略有一致理解。

下一步：知識管理與行動辦公

此刻寶雅企業社群平台與應用軟體已經到位，總公司與店長們也在逐漸累積使用經驗，並將自己的專業知識一點一滴貢獻到社群平台中。吳瑞欽指出，當內容越來越多，知識管理的功能就會發揮作用。而未來寶雅亦計畫運用 IBM Connections 的活動工具來協助展店規劃，運用最佳實務經驗與流程管理，加快展店的速度與品質。

此外，行動化是寶雅總公司既定的策略方針，因此下階段已決定引進 IBM Notes，借重 IBM Notes 的高度行動化與資安防護能力，導入行動辦公平台，將實體辦公室最小化，讓店長與管理者有更多餘裕可以在現場走動管理，同時又能用行動裝置隨時掌握營運現況、完成必要工作。

「現在企業 IT 最重要的任務之一，就是有效的結合行動化與社群化；」吳瑞欽總結，「寶雅期望在導入 IBM Connections 及 IBM Notes 後，可以加速提升企業競爭力，正面迎向這勢不可擋的兩大趨勢！」