



藉由中華電信在零售餐飲的數位化系統，迷客夏大幅降低門市飲料製作的錯誤率(圖中為董事長林建輝)

用BI精準行銷手搖飲

中華電信助攻迷客夏 成功突圍紅海市場

手搖飲市場有多大？根據經濟部統計，台灣本土每年就可以賣掉10億杯以上，面對如此龐大的市場，要站穩腳步並不容易，2019年止，台灣的飲料店數逼近2萬家，比便利商店還密集，迷客夏則是其中異數。這家來自台南鄉間的手搖飲店，能夠在這片紅海市場成功突圍，靠的不只是堅持使用台灣當令新鮮食材，數位化管理更是扮演了關鍵角色，藉由中華電信在零售餐飲的數位化系統，迷客夏大幅降低門市飲料製作的錯誤率，協助導入的SAP分析雲，則讓食材採購更精準。

解決前後台管理痛點 才能成功區隔市場

2006年在台南佳里開設了第一家迷客夏，自家牧場香醇生乳所調製的茶飲，讓當地消費者大為驚豔，同時也吸引了媒體前來報導，迷客夏一夕成名，成為奠定日後發展基礎。之後迷客夏積極展店，除了台灣之外，在新加坡、港澳、日本、澳洲、加拿大都有店面，成為天然食材手搖飲的代名詞。

一路走來，成功並不容易，尤其要在手搖飲這個競爭激烈的紅海持續站穩腳步更難。創辦人暨董事長林建輝認為，現在市場的手搖飲品牌太多，各大品牌都有其訴求特色，要成功做出差異化才能談得上永續經營，而要做出差異化，他認為要解決店面後台系統的痛點。

「前台系統痛點主要現在手搖茶飲的品項過多，且新品更新速度快。」林建輝指出，光是迷客夏的品項曾經多達67種，不一樣的配方與製作流程，再加上客製化糖冰量及溫度調整，成為各手搖飲門市的最大痛點，一旦做錯就要重來，不僅浪費食材與時間，也常因此產生客訴。至於後台系統的痛點則在營運管理與食材採購兩部分，營運管理方面，迷客夏在成立初期就購置了POS機台，隨著分店擴張，既有的結帳設備效能不足，因此新店面又採用了功能更多元且不同廠牌的POS，兩套POS併行的結果，造成需要人工手動整理來自不同廠商POS的數據。食材部分則是因資料不夠即時精準，讓採購人員難以判斷，導致採購數量與價格未能最佳化。

0.6秒精準出糖 自動落料解決門市客訴問題

為了解決上述兩大痛點，林建輝在2013年公司正式成立初期就決定導入新科技，遍尋市場科技廠商後，由中華電信出線。「會與中華電信合作，主要是信賴他們的品質。」林建輝認為中華電信是國內電信領域的龍頭，絕對可以讓迷客夏的數位轉型目標貫徹落實，沒想到除了品牌保證的品質外，中華電信還給了他更多驚喜。

一般都認為中華電信的強項在硬體IT架構，「但近年來他們加強軟體布局，積極與SAP這類型全球知名的企業軟體大廠合作，翻轉了我對他們過去的印象。」軟硬兩端的強強聯手，也讓迷客夏的數位轉型順利啟動。

在門市的前台系統方面，迷客夏用聯網自動化技術打造防錯機制，接單同仁人員將訂單資訊輸入POS機後，POS除了跑出發票與品項標籤貼紙外，也會同時列印出二維條碼，負責製作茶飲的同仁只要將二維條碼靠近出糖機外掛的讀取器，只需短短的0.6秒，出糖機就會自動給予精確的糖量，「這個過程看似簡單，但卻解決了手搖飲店面最常出現配方糖量難以熟記的問題。」

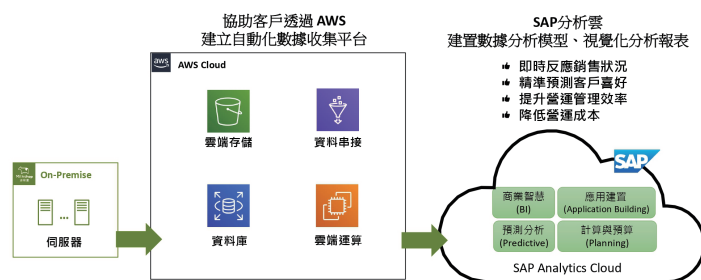
出糖機只是迷客夏串聯的店面設備之一，未來冰塊、茶湯、鮮奶等食材設備也會納入，讓門市的作業流程更精準快速，同時也大幅縮短門市人員的學習曲線。林建輝表示，背熟配方表是門市人員的第一訓練要務，不過現在調飲項目過多，要背熟一份配方表需要花費大量時間。因此迷客夏特地投入人力研發自動落料設備，並在2015年取得專利，未來將應用在所有門市中。

中華電信與SAP強強聯手 SAC平台精準採購食材

在後端管理系統，中華電信協助迷客夏成功整合兩家不同廠商POS系統的銷售資料。林建輝坦言，之前迷客夏就曾尋找市場上的BI系統業者，解決兩套POS並行的難題。但這些廠商提出的解決方案執行難度高並且費用不低。相對之下中華電信的做法則具有高度相容性，可以在不必大舉更動系統架構的前提下，整合兩套不同廠商的POS銷售資料，再加上快速即時的服務諮詢，讓迷客夏在短時間內能完成不同廠商的POS系統的銷售資料整合。

在整合POS系統資料的同時，中華電信也將SAP Analytics Cloud (SAC)分析雲平台導入迷客夏管理系統中，並將之串聯到門市的銷售資料。SAP資深產品經理鍾波律指出，「由於迷客夏採用大量農產品及新鮮食材，這類原物料保存不易，一旦原物料過期就需報廢，進而產生損失。因此精準訂貨成為企業利潤多寡的要因。過去訂貨數量考量主要來自經驗法則，數量難以準確預估，SAP深耕企業IT領域多年，長年經驗累積所打造的SAC平台，可以精準分析資料，提供最適切的經營建議。」在迷客夏的智慧化系統中，中華電信充份發揮了SAC的特性，使SAC成功扮演了精準數據分析角色，藉此系統，依據門市銷售狀況，自動產出訂單建議量，能協助迷客夏採購同仁，未來在訂貨時據以作出最適當的採購決策。

中華電信專業顧問服務



以智慧化平台落實企業理念 印證零售餐飲成功學

從一家面臨邊緣化的傳統牧場，到現在擁有全球連鎖的知名天然食材手搖飲品牌，林建輝堅持品質、要給消費者相對天然飲品的企業理念，中華電信國際分公司資通處長周宗則指出，透過中華電信智慧服務專業團隊，協助迷客夏進一步落實了其企業理念。「中華電信在零售餐飲領域已有完整的解決方案，憑藉在AI大數據、雲端平台與電信產業的長久經驗所累積的優勢，可以協助企業精準掌握資訊，並區隔市場、深化消費者的品牌認知，而這也是中華電信成功協助在零售餐飲產業的最佳印證。」



更多資訊
服務專線0800-080-365