

從超商大數據探索零售經濟微觀察 與知識管理應用實務

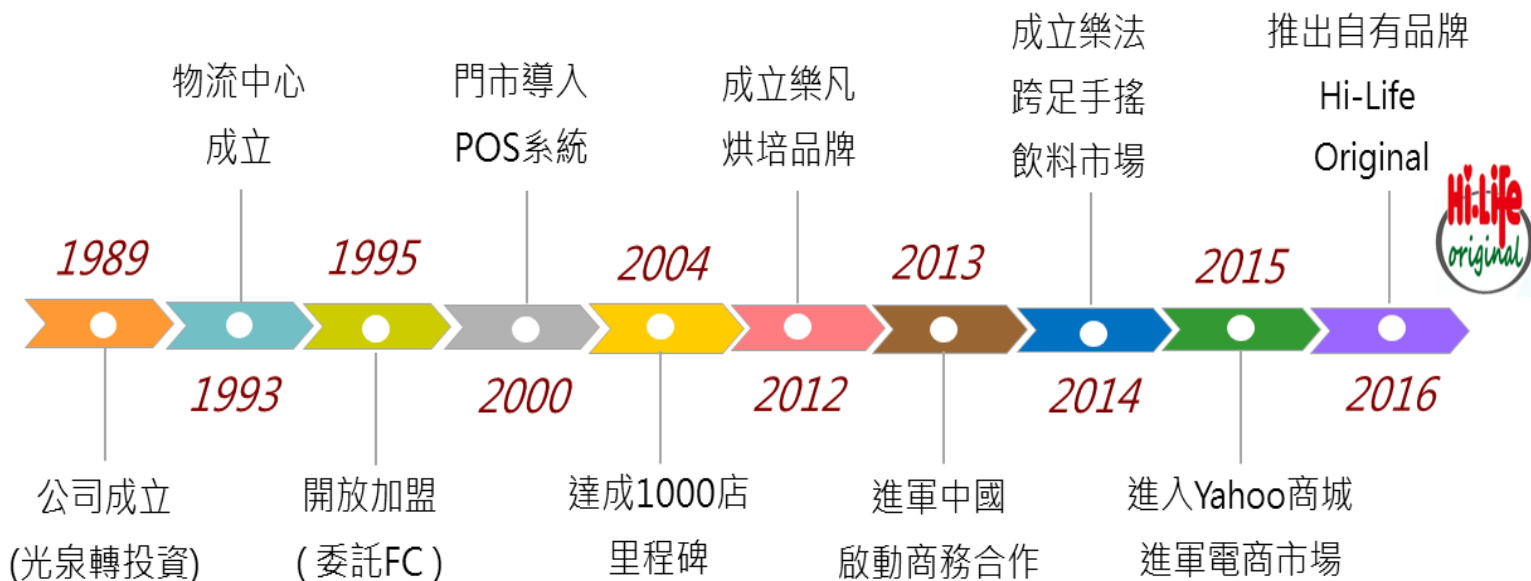
萊爾富國際股份有限公司

人力資源部 張文成處長

88130@ms1.hilife.com.tw

快速認識萊爾富 與便利商店特質

萊爾富重要紀事



MMK多媒體機
榮獲國家
研發專利

首家獲得
優質連鎖總部
官方認證

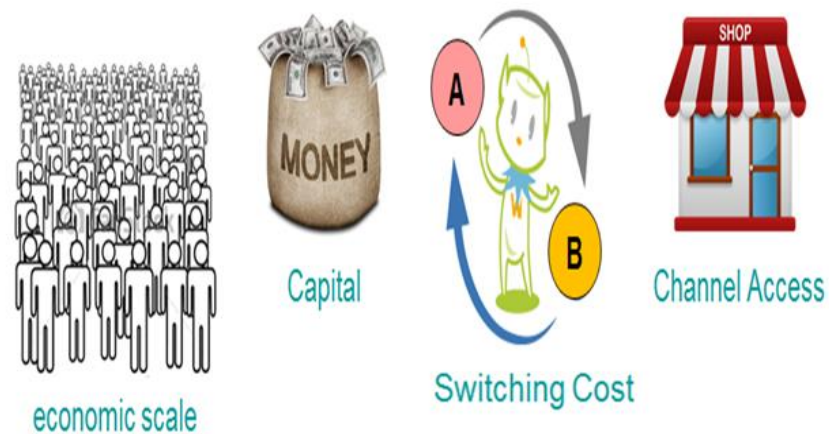
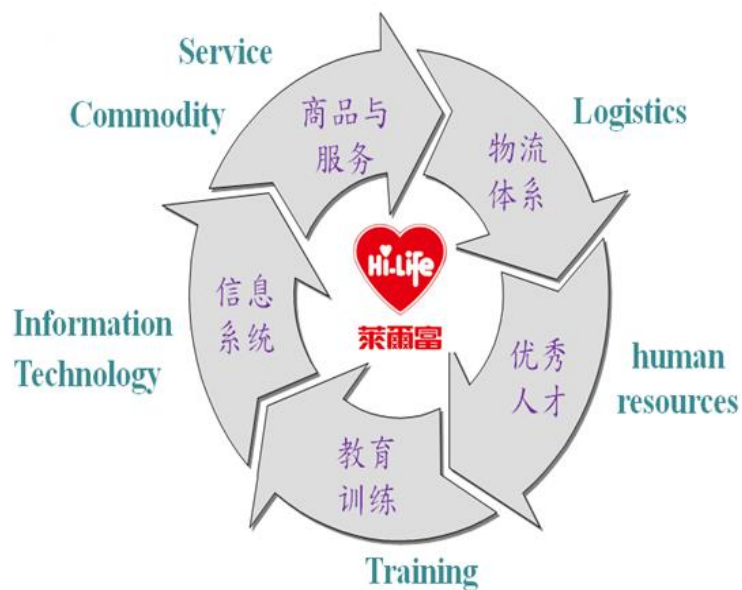
市場經營績效



經營創新成果



便利商店組成元素與進入障礙



便利商店核心能力



快



準



複

拳王阿里：

拳賽贏家不是KO對手

而是經過15個回合後

仍然直挺站著那個人



零售服務業演進

以開放貨架、透
明標價與櫃檯接
待提供基本服務

強調空間與營運
效率，以規模經
濟追求成本管理

強調三大便利為
訴求，以增值服
務區隔市場利基

強調速度、價格
與顧客忠誠度，
為零售市場顯學

以行動商務、互
聯網與大數據，
提供個人化服務

1980年

1995年

2005年

2007年

NOW

超市
(多樣)

量販
(便宜)

超商
(便利)

電商
(綜合)

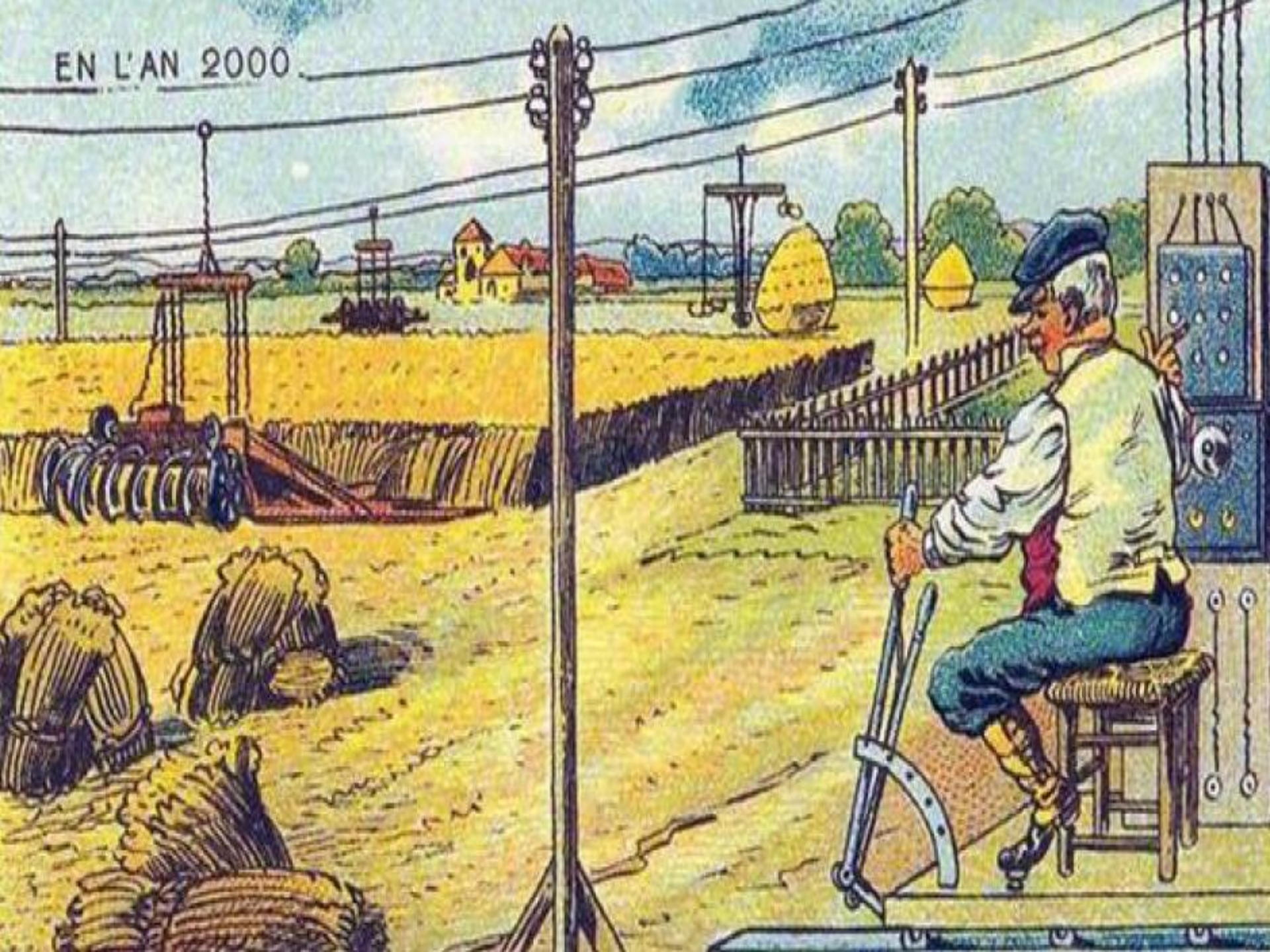
全通路
(all)



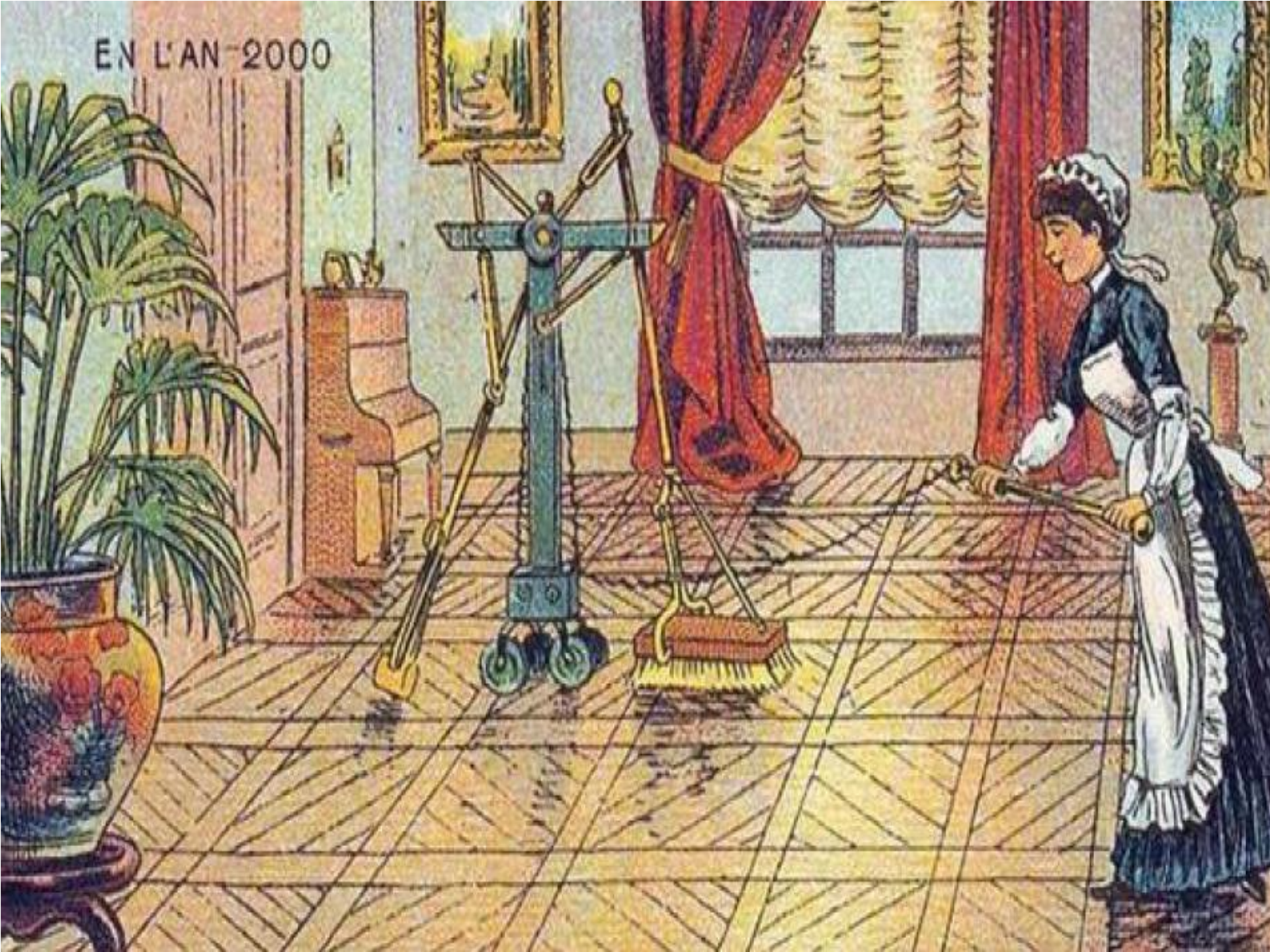
(註)：各零售業態時間係以該業態於台灣經營發展且處於成熟期階段落點為區間

西元1900年人類
預測西元2000年
演化未來情境

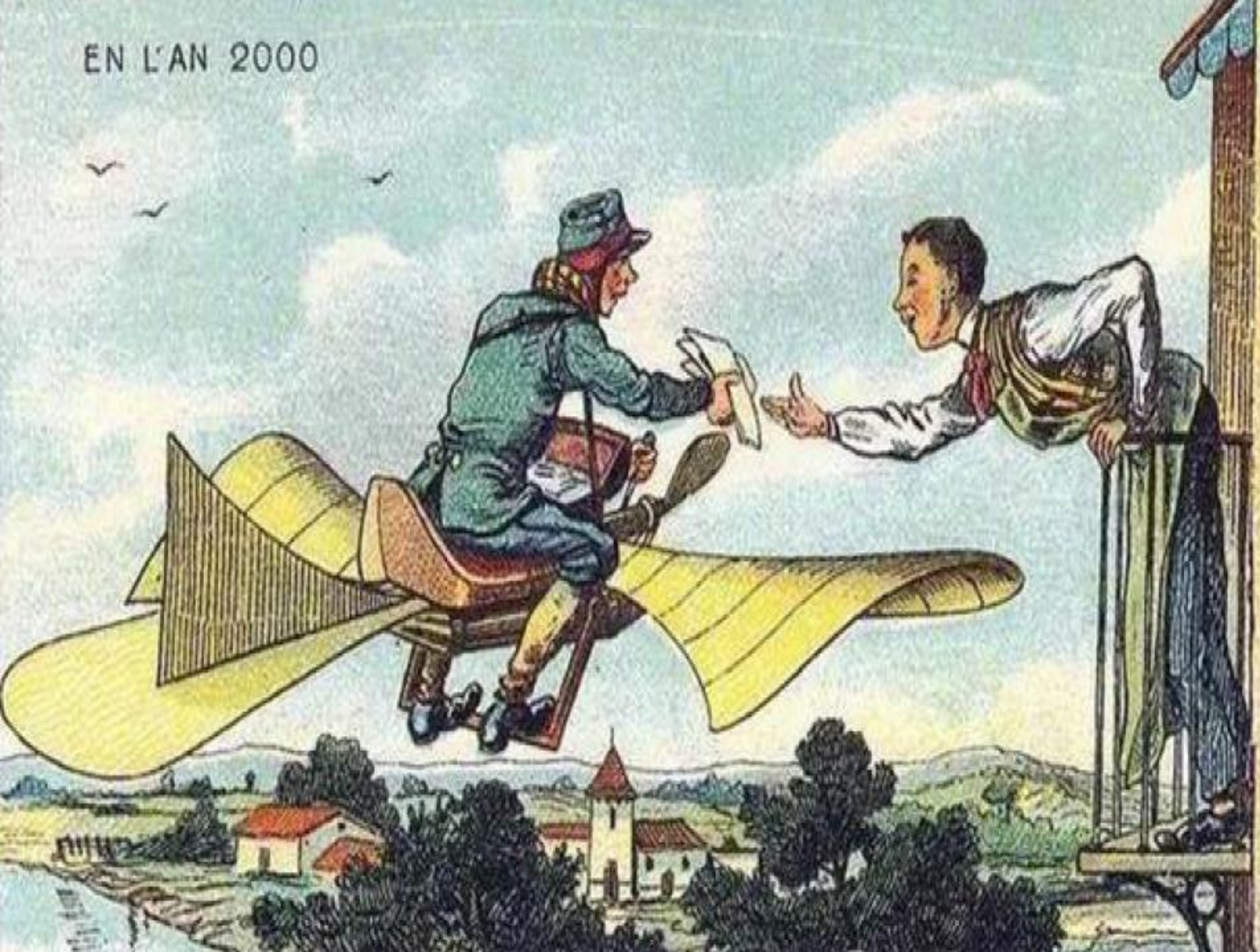
EN L'AN 2000



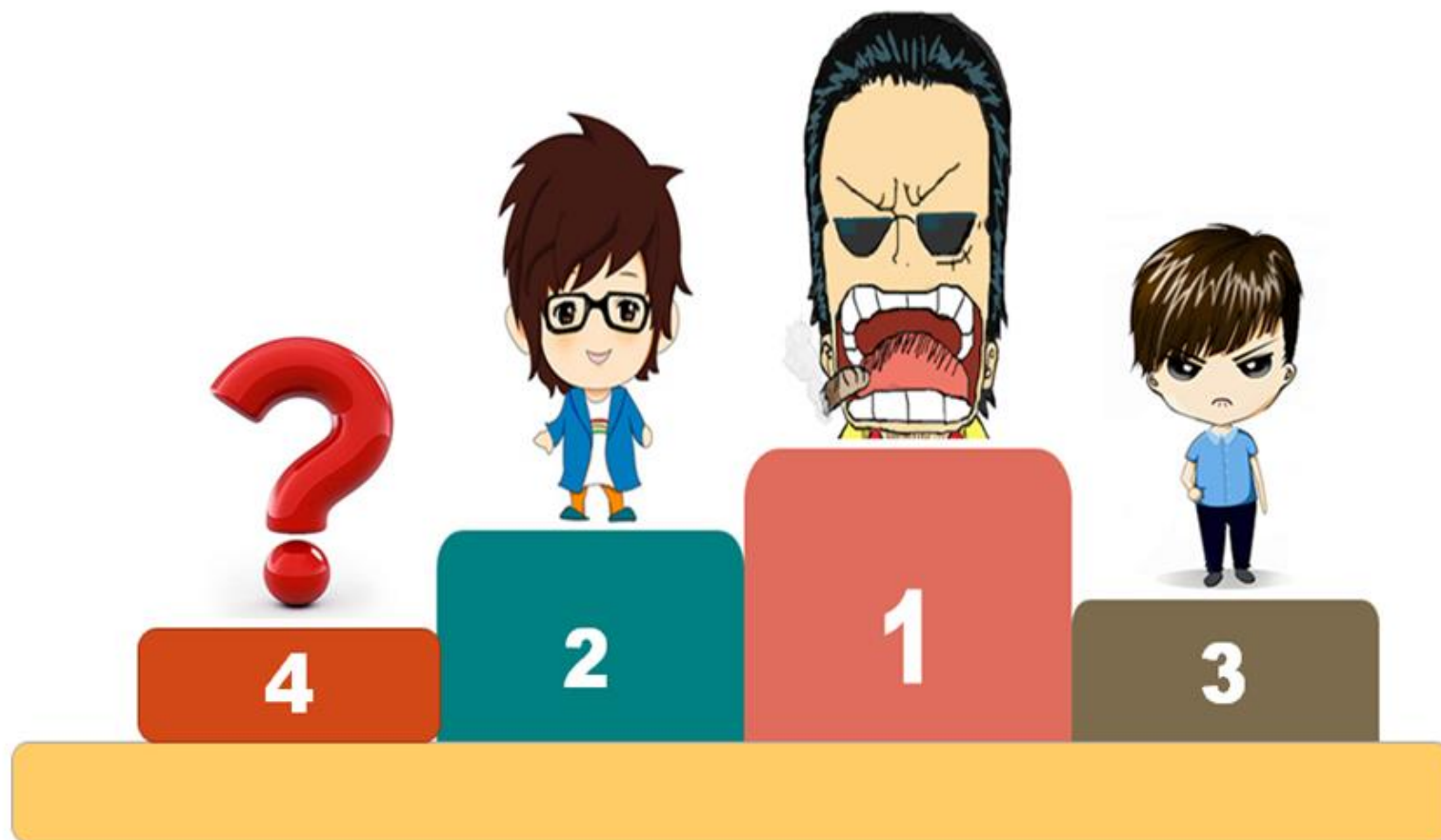
EN L'AN 2000



EN L'AN 2000



市場領導者與跟隨者



天下武功

無堅不摧

惟快不破

大數據資訊省思 1/3

讓我們陷入困境的不是無知，而是看似正確的謬誤論斷。

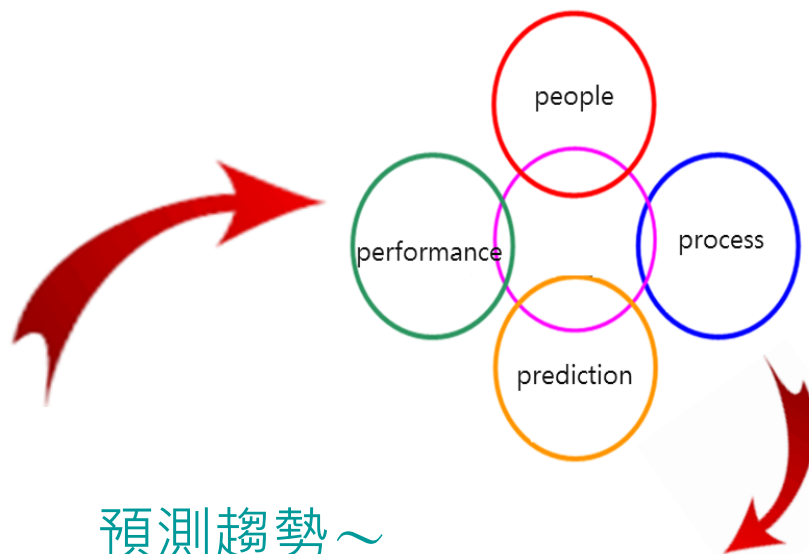
*What gets us into trouble is not what we don't know.
It's what we know for sure that just ain't so.*

馬克·吐溫 *Mark Twain*

大數據資訊省思 2/3

1. 每一星期週期中，網路購物最常於星期 ____ 出現訂單爆量？
2. 人口平均密度較低區域，為什麼大數據資料中分析發現代收單據卻出現較多現象？而且越往南邊都市代收筆數有逐年增加趨勢。
3. 為什麼大數據資料中營收業績陡升曲線常落點在五月底，而不是在氣溫最熱七八月？又為什麼每年八月底在業績最高峰階段時常常會毫無預警的一瞬間暴落15%~20%幅度營收？
4. 在導入更多商品與服務下，顧客群開發漸見成效，但診斷POS系統的日來客大數據後為什麼沒有看到來客數有實質明顯成長？
5. 線上支付應用趨勢當頭，到處可見到數位貨幣數據統計與情報訊息，但是在冰山下有什麼問題在虎視眈眈看我們？

大數據資訊省思 3/3



預測趨勢~

精準行銷發動、挖掘顧客未被滿足的需求

流程優化~

進銷存即時管理資訊、物流配送路線規劃

成本佳化~

設備妥善率(call center大數據)、保固制度

消費者到底要什麼





領頭羊與沙丁魚

win

lose

快取寶
CATCH POWER

購物自助取貨
SELF SERVICE STORE

請微笑
QR CODE

常溫
CATCHPOWER LOCKER



無法產生差異化
獲利模式不成熟
資金過度燒錢



A05

A06

001

A18

A15

A19



服務專線 02-...

掌櫃

Palm Box

pelican 宅配通

Your life with every touch

www.palmbox.com.tw

冷
Refrige



FRESH CITY



FRESH CITY





智慧頻幕

互動廣告
情報蒐集

點數經濟

多元紅利
點數共享

Kiosk LIFE-ET

商務平台/虛擬二樓
多元商品導入整合

新型態複合

異業複合式經營
新服務型態導入

座位經濟

鮮食(即食品)開發
WIFI (充電)/ 社交

雲端冰箱

飲品寄杯
宅配外送

行動支付

APP 付款
悠遊卡付款

Beacon

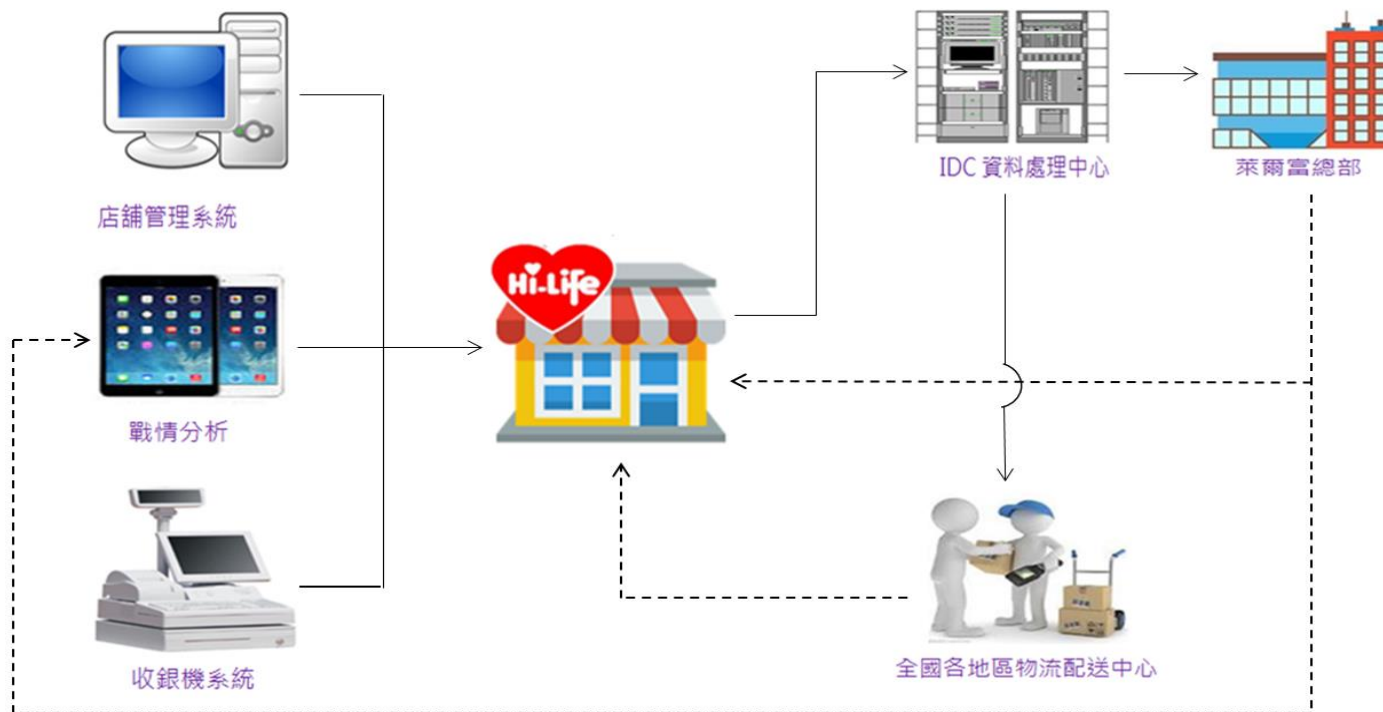
促銷推撥
顧客辨識

O2O服務

跨境網購
店配店取 / 智取櫃



萊爾富ICT運用與大數據資訊串接



單品基本資料
儲貨水位偵測
商品上架策略



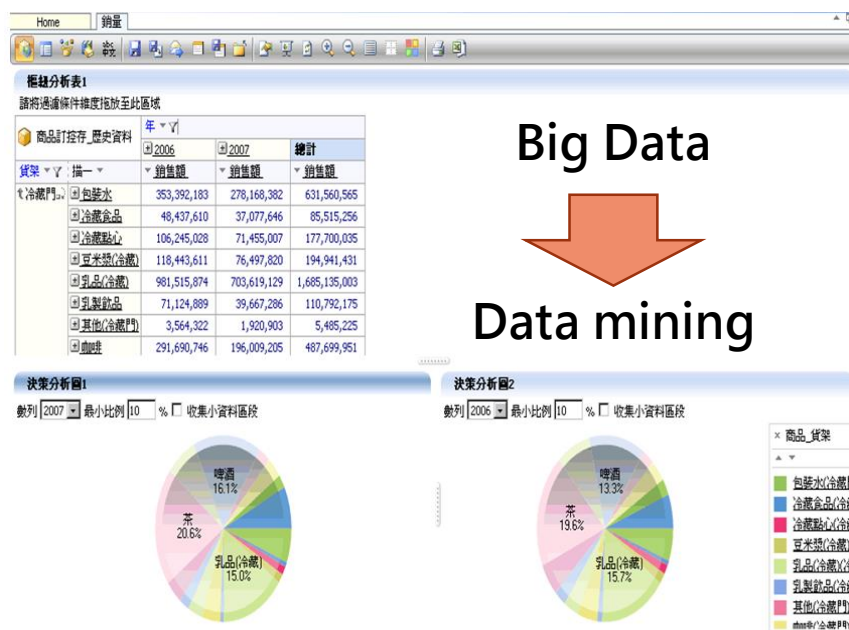
入庫彙總品保
動態庫存分析
庫存效益管理



最佳路線設計
溫層品質監控
貨物在途追蹤



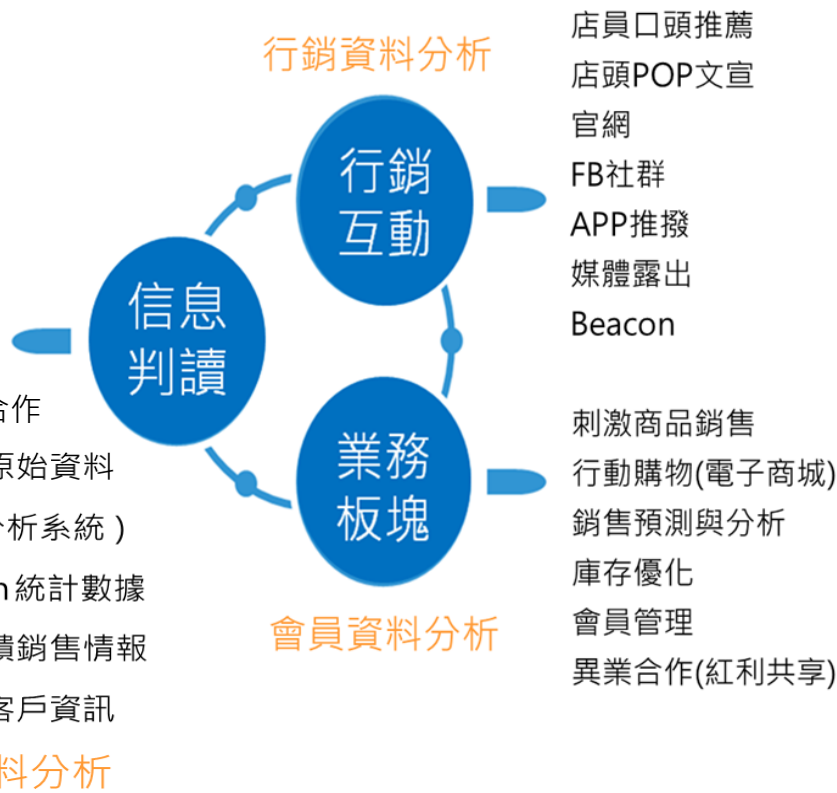
萊爾富大數據應用基礎



這套體系可以隨時提供總部、後勤支援體系或物流單位，可以隨時了解單品的銷售、銷售常模、銷售客層及商品組合的彼此對應模式。同時將「寬頻 / 店內系統」、「代收服務商品操作」及「關聯式行銷系統」的龐大資料庫，做一完全整合應用，讓萊爾富的營運管理效率及效能發揮到最大值。

- ◆ 大數據並非技術問題，而是管理問題～找對人、說對話、做對事
- ◆ 大數據可以增加發現樣態機會，但資料若未經處理容易產生雜訊
- ◆ 建構「倉儲營銷系統」、即時掌握上任家門店的營銷動態與數據

萊爾富大數據與情報應用



大數據下的機會財與管理財



首創台灣年菜外賣
引爆新商業模式



率先引進自動提款機
客源引流 & 加值服務



超商首賣設置現煮關東煮
為現今機台熱食打下基礎

萊爾富大數據與KM應用 1/3 (以門市訂貨為例)

- ◆ 運用單店個別銷售數據，提供單店個別化管理模型
- ◆ 將原始大數據資料，輸出為數據化、圖形化管理工具
- ◆ 化繁為簡、化難為易，以科學化建議數值進行管理

| 項目名稱 | 日期 | 日平均 | 零售額 | 件數 | 客單 | 零售額 | 件數 | 客單 | 零售額 | 件數 | 客單 |
|------|----|-------|-------|-----|------|------|---------|---------|--------|------|----|
| 本月累計 | 18 | 59955 | 1265 | 474 | 262 | 1.30 | 59955 | 60025 | 14720 | | |
| 上月平均 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 上月平均 | |
| 去年同期 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 去年同期 | |
| 本月累計 | 18 | 59955 | 22769 | 474 | 262 | 1.30 | 1079184 | 1080446 | 264965 | | |
| 上月平均 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 上月平均 | |
| 去年同期 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 去年同期 | |
| 本月累計 | 18 | 59955 | 1265 | 474 | 262 | 1.30 | 59955 | 60025 | 14720 | | |
| 上月平均 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 上月平均 | |
| 去年同期 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 去年同期 | |
| 本月累計 | 18 | 59955 | 1265 | 474 | 262 | 1.30 | 59955 | 60025 | 14720 | | |
| 上月平均 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 上月平均 | |
| 去年同期 | 0 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 去年同期 | |

| 項目名稱 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | | |
|------|---------|---------|----------|---------|-------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|---------|---------|
| 本月累計 | 12.18 | 12.95 | 29.84 | 6.28 | 0.15 | 0.18 | 13.48 | 0.51 | 0.74 | 1.45 | 3.61 | 0.20 | 3.75 | 3.63 |
| 上月平均 | 7368.67 | 7770.56 | 17904.78 | 3769.72 | 92.89 | 108.78 | 8099.28 | 308.89 | 444.94 | 471.27 | 2165.44 | 122.67 | 2349.94 | 2164.44 |
| 去年同期 | 7368.67 | 7770.56 | 17904.78 | 3769.72 | 92.89 | 108.78 | 8099.28 | 308.89 | 444.94 | 471.27 | 2165.44 | 122.67 | 2349.94 | 2164.44 |

| 項目名稱 | 4元飲料 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 | 罐裝 |
|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|----|
| 本月累計 | 28.80 | 7.22 | 6.99 | 6.37 | 5.53 | 4.90 | 4.30 | 3.91 | 3.82 | 3.07 | 2.92 | 2.6 | 2.38 | |
| 上月平均 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 去年同期 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

| 項目名稱 | 訂貨量 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | 日大額 | 日小額 | | | |
|------|-------|------|------|-------|-----|------|-----|-------|-----|-----|-------|---|-----|--|
| 本月累計 | 39723 | 6271 | 4990 | 54190 | 0 | 1982 | 0 | 12359 | -35 | 0 | 49076 | 0 | -77 | |
| 上月平均 | | | | | | | | | | | | | | |
| 去年同期 | | | | | | | | | | | | | | |

The screenshot displays the '萊爾富' (Lai Er Fu) inventory management system interface. It consists of several panels:

- 主選單 (Main Menu):** 1:55p. Features icons for 天氣 (Weather), 店務 (Store Management), 資訊 (Information), 訂貨 (Ordering), 不良品 (Defective Goods), 停售 (Out of Stock), 變價 (Price Change), 報廢 (Scrap), 商品 (Goods), and 傳輸 (Transfer).
- 天氣預報/行事曆 (Weather Forecast/Calendar):** 1:17p. Shows dates from 5/7 to 5/13 with weather icons and notes like 'TM版本更新為HL 9.C2' and '今日公休'.
- 訂貨:單品明細 (Ordering: Single Item Details):** 1:58p. Shows a list of items for 'A:可口可奶滋<大 公', including sales volume, stock, and a '訂量0' (order quantity 0) with a note '成長25.00名5 /29'.
- 訂貨:單品明細 (Ordering: Single Item Details):** 2:03p. Shows a list of items for 'A:肉鬆飯團', including sales volume, stock, and a '訂量3' (order quantity 3) with a note '成長5.419名2 /19'.
- 商品列表 (Product List):** Shows a list of products with columns for item name, price, and quantity. Items include '北極熊牛奶-紅豆牛奶' (Arctic Bear Milk - Red Bean Milk) with a price of 3.6 and quantity of 6, and '北極熊牛奶-紅豆牛奶' (Arctic Bear Milk - Red Bean Milk) with a price of 1.8 and quantity of 3.

萊爾富大數據與KM應用 2/3 (以門市訂貨為例)



The screenshot shows a software window titled 'PA500' with a menu bar (File, Zoom, Tools, Help) and a status bar (03:25). The main area displays '訂貨:單品明細' (Ordering: Single Item Details) for '18°C食品 銷售日 日 限 0 售 50'. Below this, it shows '主餐 350g以上 毛 14.45% 進 42.78' and '中華豬排便當' (Chinese Pork Cutlet Bento) with '訂 1.7' and '廢' (waste) status. A table lists various bento items with columns for '品名' (Item Name), '銷' (Sales), '平' (Average), '假' (Inventory), and '訂量' (Order Quantity). The table is sorted by sales volume in descending order. Arrows point from labels on the right to specific rows in the table.

| 品名 | 銷 | 平 | 假 | 訂量 |
|-------------|-----|-----|-----|----|
| 中華豬排便當 | 1.4 | 1.6 | 1.0 | 1 |
| 鐵路-福隆便當 | 0.7 | 0.8 | 0.5 | 1 |
| 鐵路-雙享便當(炸雞) | 1.1 | 1.4 | 0.5 | 1 |
| 鐵路-池上招牌飯包 | 0.4 | 0.6 | 0.0 | 0 |
| 星級鐵板燒-蒜香豬 | 0.3 | 0.4 | 0.0 | 0 |
| 香酥雞排便當 | 1.3 | 1.8 | 0.0 | 0 |
| 鐵路-酥炸雞腿便當 | 0.1 | 0.2 | 0.0 | 0 |
| 鐵路-雙拼便當(豬排) | 0.6 | 0.6 | 0.5 | 1 |
| 區域-香嫩排骨便當 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0 |

長青品

熱銷品

新商品

一般品

由高至低排序，提供單店門市訂貨時
能在最短時間掌握80%重點商品銷售

(1) 門市單店單品

訂廢銷 / 平假日等資料分析參考

(2) 單品銷售

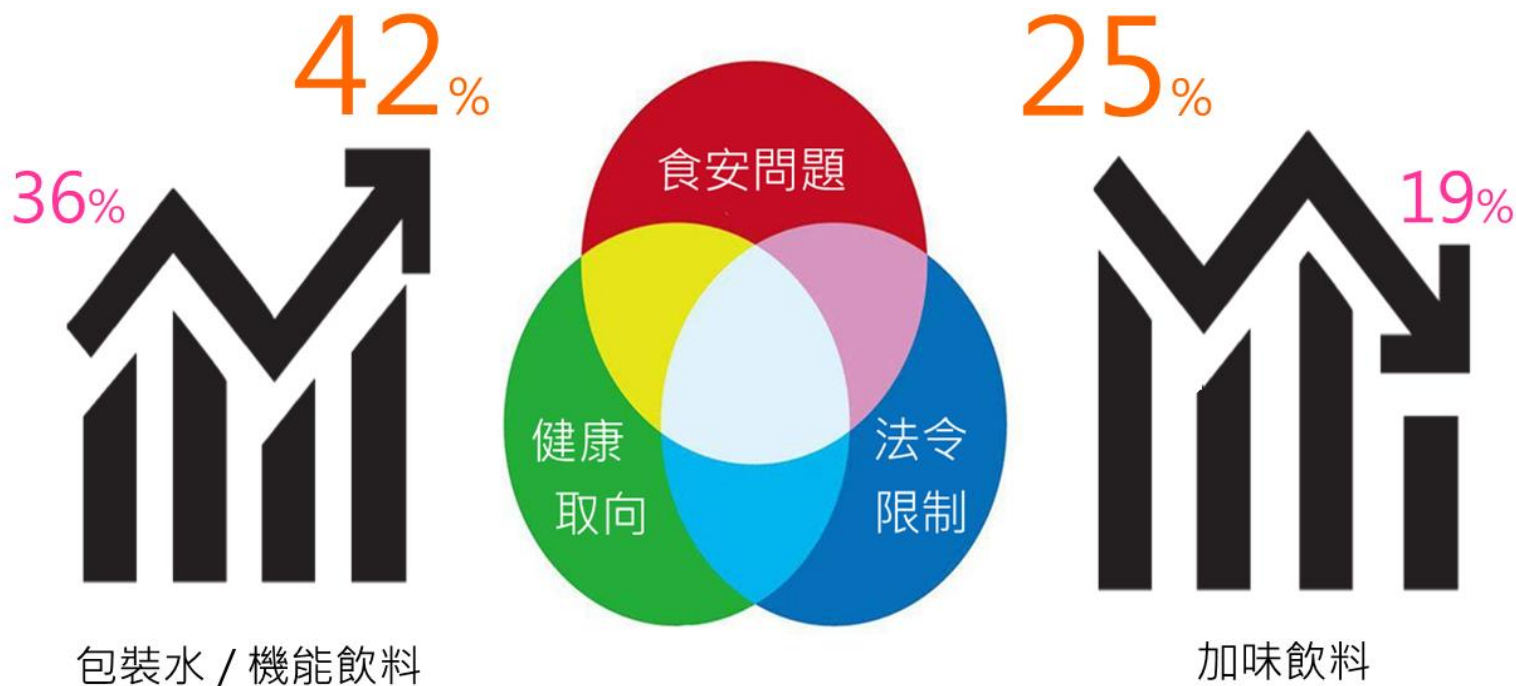
ABC等級 / 管理等及綜合資訊情報分析
重點商品 / 毛利優退品 / 新商品/促銷品
等總部商品管理資訊整合

(3) 整合SKU管理(貨架別檯帳管理)

(4) 整合物流商流自動管理 (斷貨 / 最小訂量)

(5) 特殊單品 (鮮食品) 自動銷轉訂

萊爾富大數據應用與KM 3/3 (以飲料商品結構為例)



飲料市場並無明顯成長，但產生板塊位移

光泉指定小賣特 任選同價位第二件 6折

光泉指定小賣特 任選同價位第二件 6折

PH 9.0 618 10

PH 9.0 618 10

茶之初 6

茶之初 6

PH 9.0 618 10

PH 9.0 618 10

100

100

茶尋味 19 22

茶尋味 19 22

可口可樂 百事 芬尼 600ml系列 第2件 0折

可口可樂 百事 芬尼 600ml系列 第2件 0折

10

10

100

100

100

100

雙喜 6折

雙喜 6折

第2件 6折

第2件 6折

10

10

100

100

100

100

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

同價格任選第2件 6折

| | | |
|----------------------|---------------------|--------------------|
| 8900048 TCC建設部建設部 | 7207948 天福建設有限公司 | 7207947 歐洲聯合建築師 |
|----------------------|---------------------|--------------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：14 此層板則除可換列高度：2)

| | | | | |
|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7207655 國泰房地產集團 | 7207653 國泰房地產 | 7207652 國泰地產 | 7208810 國泰地產 | 7208540 國泰地產 |
|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：12 此層板則除可換列高度：2)

| | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------------|
| 7207647 國泰地產 | 7207648 國泰地產 | 7207649 國泰地產 | 7208949 Galla Villa 高貴建築師 |
|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：12 此層板則除可換列高度：2)

| | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7208987 統一建設 | 7208986 統一建設 | 7208985 統一建設 | 7208947 統一建設 | 7208946 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：14 此層板則除可換列高度：5)

| | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7207891 統一建設 | 7207878 統一建設 | 7207814 統一建設 | 7207811 統一建設 | 7207810 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：16 此層板則除可換列高度：4)

| | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7208976 統一建設 | 7208901 統一建設 | 7208911 統一建設 | 7208970 統一建設 | 7208941 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：16 此層板則除可換列高度：4)

| | | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7206499 統一建設 | 7206493 統一建設 | 1941065 統一建設 | 7207641 統一建設 | 7207678 統一建設 | 7207617 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：10 此層板則除可換列高度：2)

| | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1941088 統一建設 | 7208949 統一建設 | 7208194 統一建設 | 7208983 統一建設 | 7208912 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：10 此層板則除可換列高度：1)

| | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7208979 統一建設 | 7208795 統一建設 | 7208796 統一建設 | 7208948 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：16 此層板則除可換列高度：2)

| | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7208974 統一建設 | 7208975 統一建設 | 7208976 統一建設 | 7208947 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

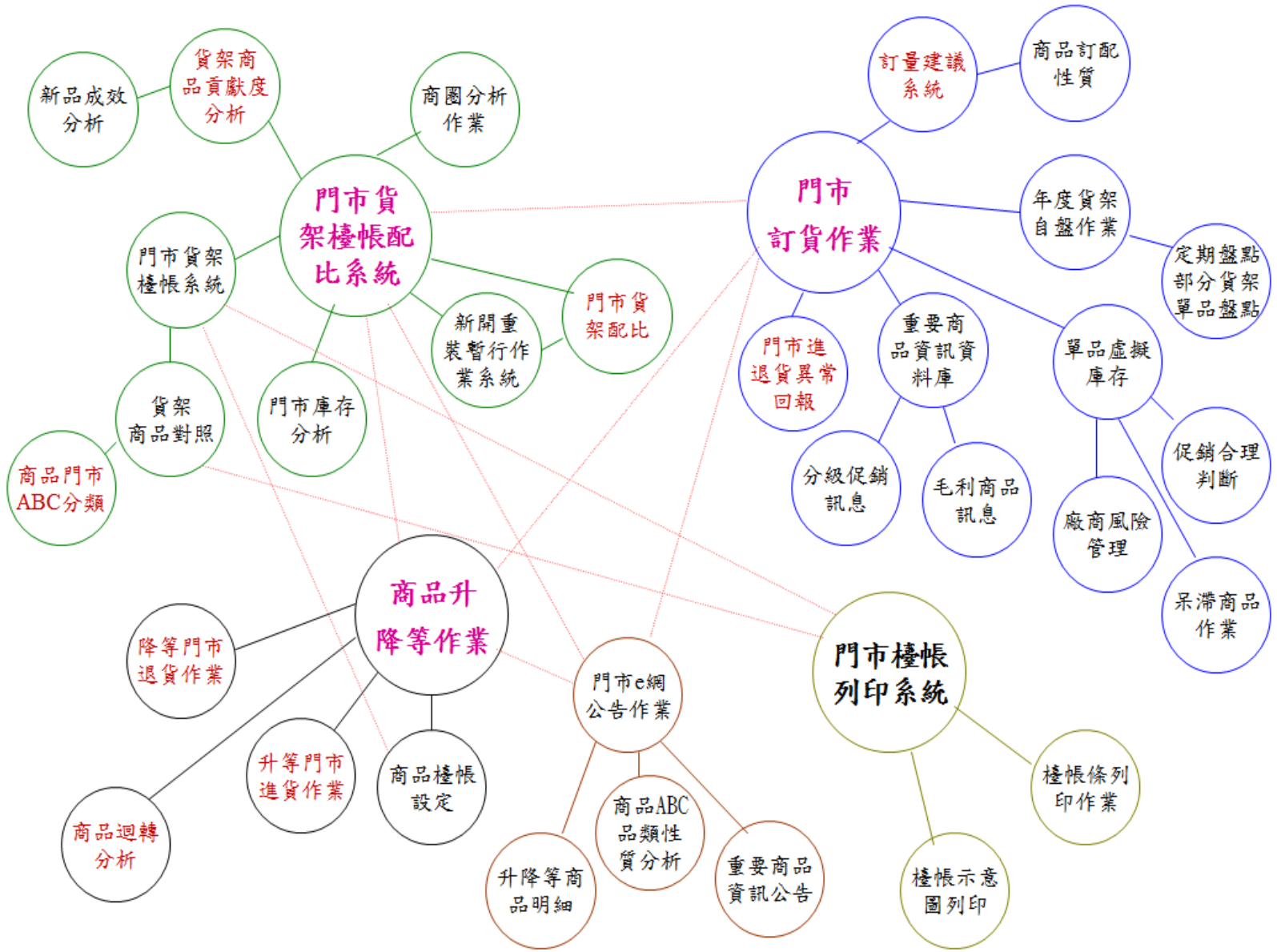
號版 (此層板可加列空鼓高度：16 此層板則除可換列高度：7)

| | | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1941030 統一建設 | 7208904 統一建設 | 7204657 統一建設 | 7209084 統一建設 | 7204455 統一建設 | 7204456 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：10 此層板則除可換列高度：0)

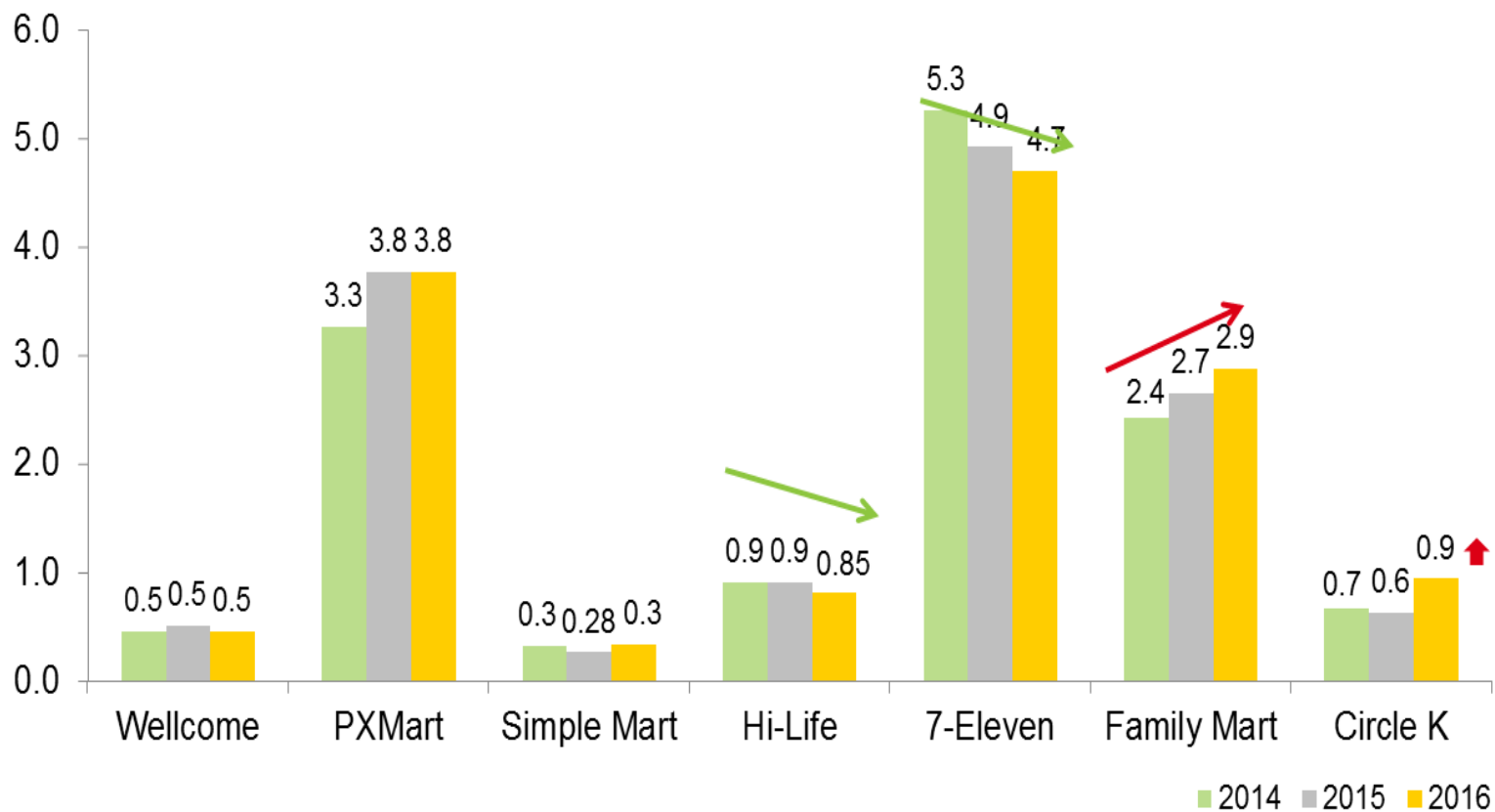
| | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 7208940 統一建設 | 7208986 統一建設 | 7208905 統一建設 | 7207814 統一建設 | 7208945 統一建設 |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|

號版 (此層板可加列空鼓高度：10 此層板則除可換列高度：6)



大數據資訊分析 ~ 近三年超商受超市影響趨勢(1)

輕熟齡(40-49)三年品牌資產形象評分



大數據資訊分析 ~ 近三年超商受超市影響趨勢(2)

| 排序 | 品類名稱 | 排序 | 品類名稱 |
|----|-----------|----|-----------|
| 1 | 常溫即飲茶 | 12 | 冷藏乳品 |
| 2 | 冷藏即飲咖啡 | 13 | 常溫果汁 |
| 3 | 即飲醋 | 14 | 優格 |
| 4 | 冷藏即飲花草/果茶 | 15 | 常溫即飲花草/果茶 |
| 5 | 乳果 | 16 | 清酒 |
| 6 | 即飲穀類飲品 | 17 | 休閒食品 |
| 7 | 低酒精 | 18 | 白酒 |
| 8 | 運動飲料 | 19 | 奶酪 |
| 9 | 香菸 | 20 | 蜜餞 |
| 10 | 巧克力 | 21 | 啤酒 |
| 11 | 布丁 | 22 | 濾泡式咖啡 |

近三年零售數據統計，受超市影響較多品類

全通路零售商業應用

購物前



Shopkick 逛街



線上訂線下取



虛擬商店



圖樣搜索



獎勵廣告

購物中



臉部辨識行銷



擴增實境購物



門市內Beacon



貨架電子標籤



自助結帳

購物後



智取站



收據獎勵



購物行為分析



免運費配送服務

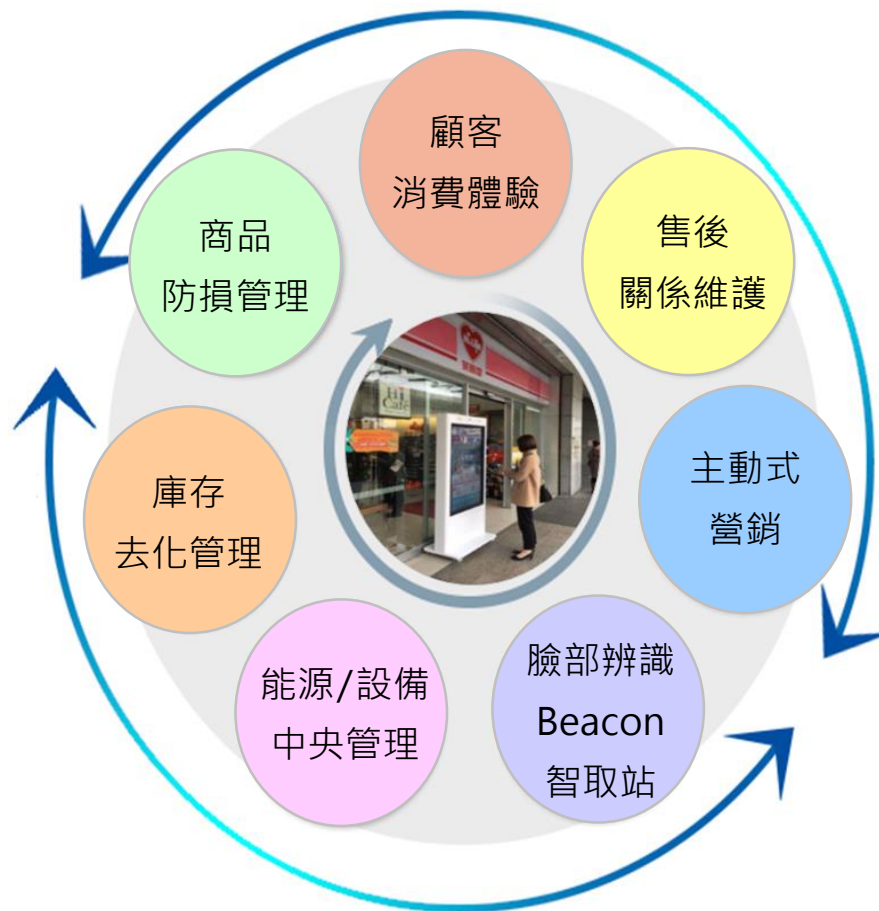


自動盤點機器人

台灣全通路零售發展4C缺口



全通路下萊爾富ICT運用與智能店測試



全通路零售(omni-channel)~大數據精準行銷與商業應用

研華攜手萊爾富推智慧商店方案特色

智慧影像辨識系統

進行大數據分析，了解客戶動線、熱門商品，優化未來店內動線與上架商品陳列管理

行動購物牆

讓消費者主動掃描，進行小遊戲互動、掃描行動條碼，兌換商品優惠券

行動優惠推播 (店家主動推播)

民衆下載App，即可接收到店家主動推播的內容

室內空氣品質偵測系統

可監測室內二氧化碳、PM2.5數值，未來也可連線到空調

管理能耗

管理店內冷氣、空調與冰箱的溫度、燈光等，達到省電目的

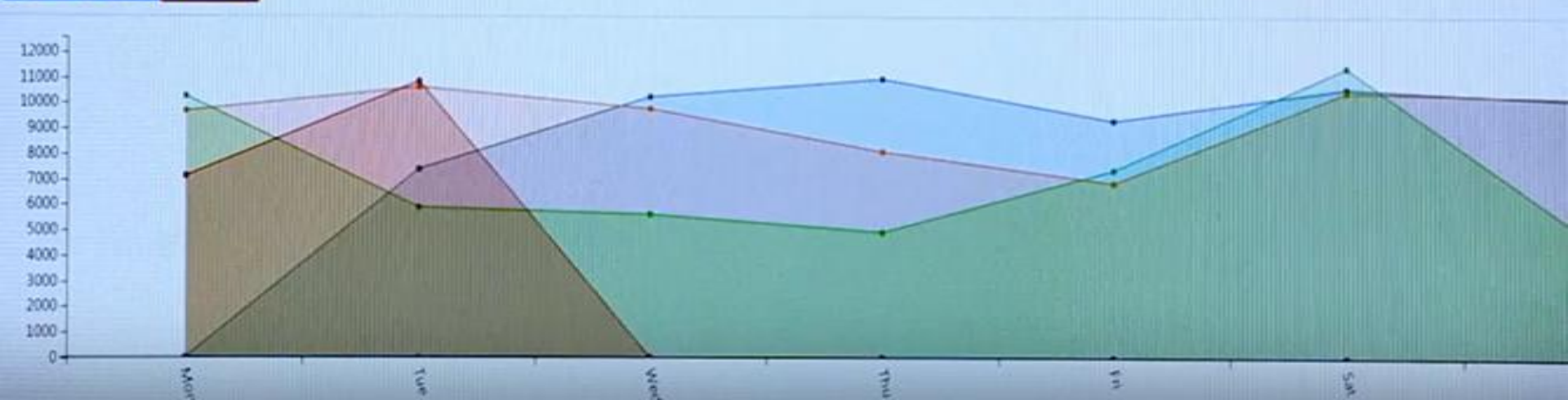
資料來源：研華

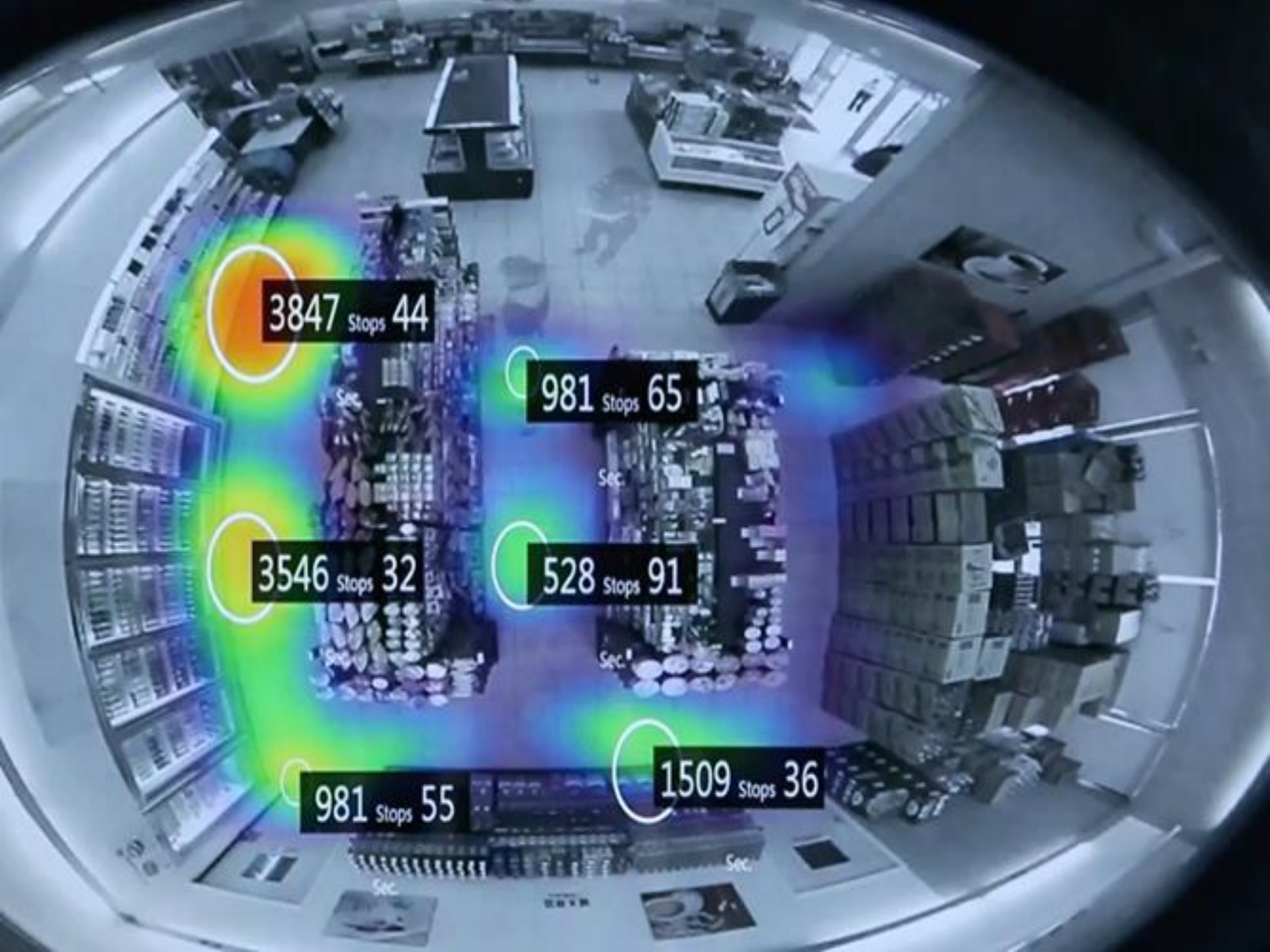
經濟日報





月_星期-客流對比 2016/03/01





3847 Stops 44

981 Stops 65

3546 Stops 32

528 Stops 91

981 Stops 55

1509 Stops 36

BingoBox 缤果盒子 NO-A1003

BE (倍便利)
24小时全自助智能便利店

BingoBox



DESIGN CONCEPT

设计专利

全球首创，十八项专利发明，汇聚了我们多年的研发成果



自助结算系统



全智能商品识别



远程客服协助



动作识别防盗系统



人脸识别



动态货架

收银台 CASHIER



1. 将商品放置到收银台检测区
2. 扫一扫付款码 完成在线支付
3. 取走付款商品 检测自动开门

! 不买的商品 请放回原位
\$ 超过5件商品 请分批结算



BingoBox



BingoBox 徐甲会7

BingoBox

Hello!

凡东城业主认证后可获得
60元*业主专属补贴, 先到先得

BingoBox
缤果盒子

专为高端小区服务

*凡在东城认证的业主, 消费金额满100元即可享受60元补贴
具体规则请参考店内公告



24

NO.AC1002
全自助智能便利店

by Auchan 欧尚

BingoBox 缤果盒子

BingoBox



24

NO.AC1001
全自助智能便利店

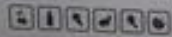
by

 **大润发**
RT-Mart



LOVE Fruits

LOVE Drinks



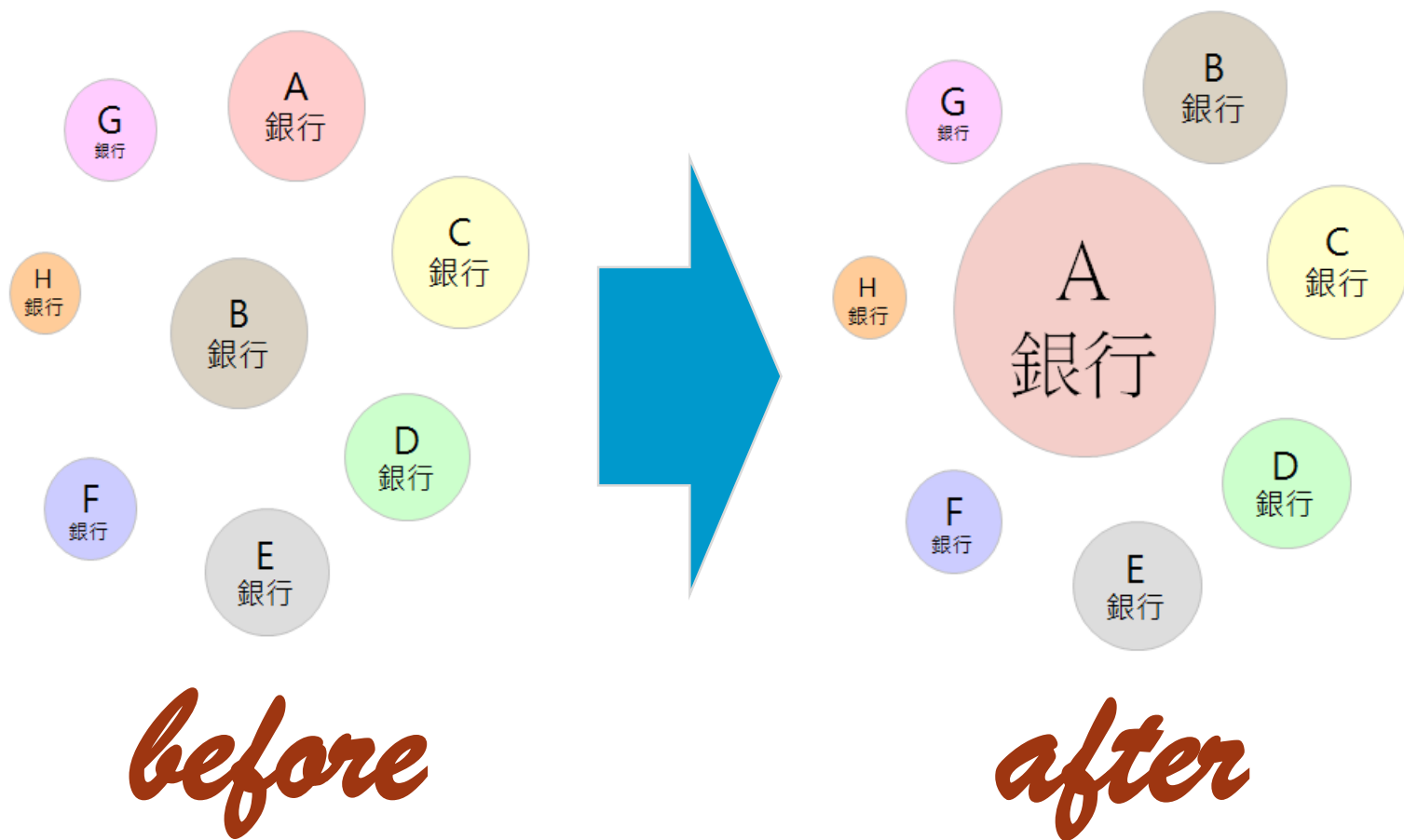
商如...
欢迎您的光临



大數據運用到KM後策略性作為(以分眾創新服務為例)



大數據運用到KM後策略性作為(以代收業務為例)





樞紐分析表4

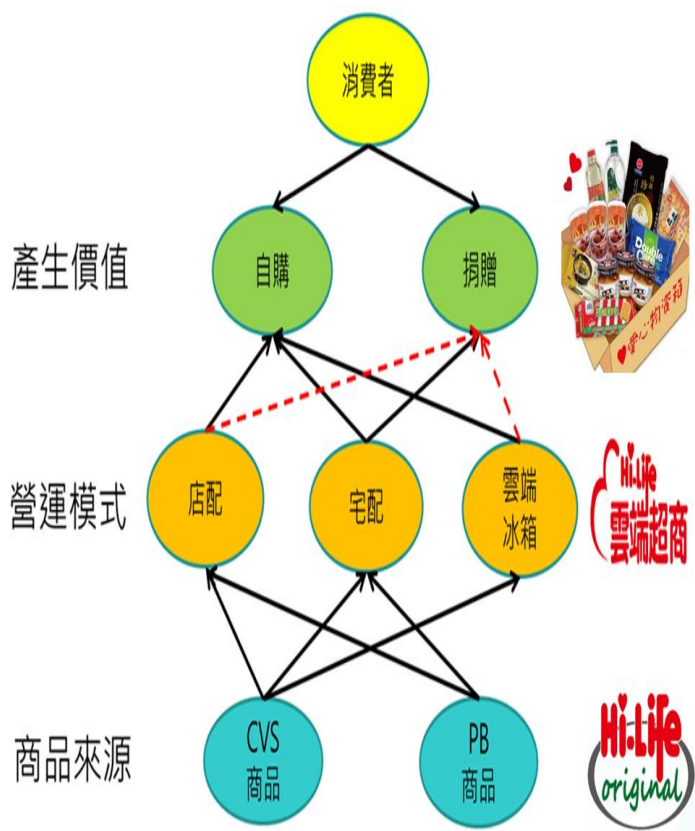
請將過濾條件維度拖放至此區域

Column - 1/2

年 2015 年月

| 代收銀行匯款Cube | 2015 | | | | | | | | | | | | 2016 | | | | | | | |
|------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--|
| | 201501 | 201502 | 201503 | 201504 | 201505 | 201506 | 201507 | 201508 | 201509 | 201510 | 201511 | 201512 | 201601 | 201602 | 201603 | 201604 | 201605 | 201606 | 201607 | |
| 類別名稱 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | 筆數 | |
| 水費 | 104,621 | 102,554 | 109,779 | 104,555 | 108,516 | 105,512 | 107,341 | 106,783 | 104,885 | 105,385 | 106,692 | 111,565 | 109,142 | 106,539 | 115,320 | 110,602 | 109,007 | 108,045 | 110,893 | |
| 增值 | 452,413 | 415,080 | 478,517 | 478,562 | 508,474 | 499,029 | 499,526 | 486,827 | 509,838 | 540,382 | 544,556 | 564,132 | 516,655 | 474,705 | 538,766 | 525,643 | 556,938 | 526,644 | 522,015 | |
| 瓦斯費 | 51,695 | 49,511 | 52,812 | 49,115 | 53,482 | 48,101 | 53,201 | 49,186 | 50,827 | 51,237 | 51,096 | 52,563 | 53,119 | 49,767 | 57,708 | 50,391 | 53,800 | 48,501 | 55,706 | |
| 有線電視 | 103,868 | 91,428 | 110,447 | 100,310 | 97,729 | 98,904 | 107,318 | 91,415 | 97,783 | 103,022 | 90,122 | 104,695 | 101,872 | 88,819 | 103,308 | 93,864 | 90,364 | 89,336 | 98,020 | |
| 其他 | 26,397 | 31,919 | 27,764 | 23,054 | 30,452 | 23,457 | 23,579 | 30,566 | 24,148 | 23,625 | 31,005 | 24,748 | 30,635 | 40,119 | 29,241 | 24,452 | 31,845 | 24,795 | 24,800 | |
| 金融-一般 | 105,423 | 100,298 | 118,853 | 107,188 | 93,794 | 99,907 | 102,558 | 95,064 | 127,391 | 111,067 | 90,358 | 113,503 | 118,416 | 116,688 | 124,840 | 114,512 | 97,796 | 108,791 | 114,050 | |
| 金融-信用卡 | 221,707 | 194,548 | 264,013 | 222,173 | 233,335 | 221,070 | 238,939 | 237,423 | 221,603 | 250,409 | 223,056 | 244,860 | 236,670 | 217,535 | 267,485 | 234,153 | 230,600 | 221,202 | 244,737 | |
| 金融-現金卡 | 1,102 | 1,050 | 1,206 | 1,159 | 1,163 | 1,127 | 1,225 | 1,200 | 1,325 | 1,455 | 1,478 | 1,639 | 1,601 | 1,484 | 1,560 | 1,486 | 1,574 | 1,471 | 1,517 | |
| 金融-學雜費 | 38,972 | 61,145 | 109,816 | 37,845 | 39,140 | 27,501 | 24,820 | 42,170 | 125,321 | 42,501 | 36,470 | 34,438 | 38,194 | 94,248 | 88,454 | 34,774 | 35,426 | 27,898 | 24,115 | |
| 停車費 | 461,162 | 384,617 | 475,086 | 454,418 | 487,262 | 443,901 | 477,657 | 463,542 | 458,512 | 471,169 | 485,363 | 544,534 | 479,909 | 381,534 | 523,950 | 485,175 | 508,032 | 454,883 | 508,084 | |
| 商業保險 | 46,929 | 41,346 | 52,996 | 46,961 | 47,392 | 44,579 | 51,549 | 46,812 | 46,123 | 49,333 | 46,228 | 54,109 | 52,129 | 46,780 | 56,840 | 51,436 | 50,136 | 49,513 | 56,038 | |
| 勞健保 | 61,487 | 95,014 | 56,012 | 99,113 | 65,821 | 89,833 | 66,151 | 100,990 | 65,220 | 105,339 | 56,333 | 96,665 | 59,624 | 93,675 | 68,210 | 89,947 | 57,238 | 95,034 | 69,376 | |
| 稅款 | 14,548 | 13,197 | 21,574 | 156,119 | 229,470 | 55,512 | 9,917 | 17,456 | 8,508 | 20,005 | 210,654 | 39,893 | 9,708 | 12,862 | 30,718 | 150,240 | 260,306 | 43,408 | 10,516 | |
| 愛心捐款 | 10,049 | 9,280 | 9,664 | 8,763 | 9,072 | 9,015 | 14,201 | 8,281 | 8,454 | 8,483 | 8,439 | 8,462 | 8,044 | 13,240 | 7,972 | 8,481 | 8,424 | 7,815 | 8,491 | |
| 電子商務 | 163,501 | 149,210 | 179,087 | 175,373 | 185,097 | 170,521 | 172,715 | 182,163 | 171,359 | 188,650 | 184,541 | 212,160 | 203,774 | 171,141 | 198,298 | 186,201 | 191,868 | 181,063 | 189,248 | |
| 電訊費 | 550,793 | 438,971 | 693,212 | 564,043 | 554,504 | 546,724 | 573,727 | 547,223 | 535,099 | 571,715 | 537,980 | 606,532 | 563,161 | 494,853 | 704,503 | 565,082 | 573,250 | 528,784 | 562,601 | |
| 電費 | 115,115 | 87,915 | 114,511 | 110,275 | 130,041 | 126,403 | 129,768 | 125,884 | 129,130 | 130,979 | 137,022 | 147,106 | 141,955 | 129,486 | 172,595 | 129,038 | 147,934 | 137,295 | 148,654 | |
| 監理資費 | 21,296 | 15,106 | 19,431 | 18,350 | 20,202 | 20,766 | 376,969 | 71,472 | 21,101 | 38,760 | 21,118 | 28,961 | 18,475 | 14,391 | 23,844 | 24,434 | 20,495 | 24,902 | 390,966 | |
| 總計 | 2,551,078 | 2,282,189 | 2,894,780 | 2,757,376 | 2,894,946 | 2,631,862 | 3,031,161 | 2,704,457 | 2,706,627 | 2,813,516 | 2,862,511 | 2,990,565 | 2,743,083 | 2,547,866 | 3,113,612 | 2,879,911 | 3,025,033 | 2,679,380 | 3,139,827 | |

大數據運用到KM後策略性作為(以商品營銷為例)



大數據背後KM設計與應用實務1/5



POS銷售資料庫運用



創意提案制度 & 委員會設置



專案會議監控



建構E-Learning平台



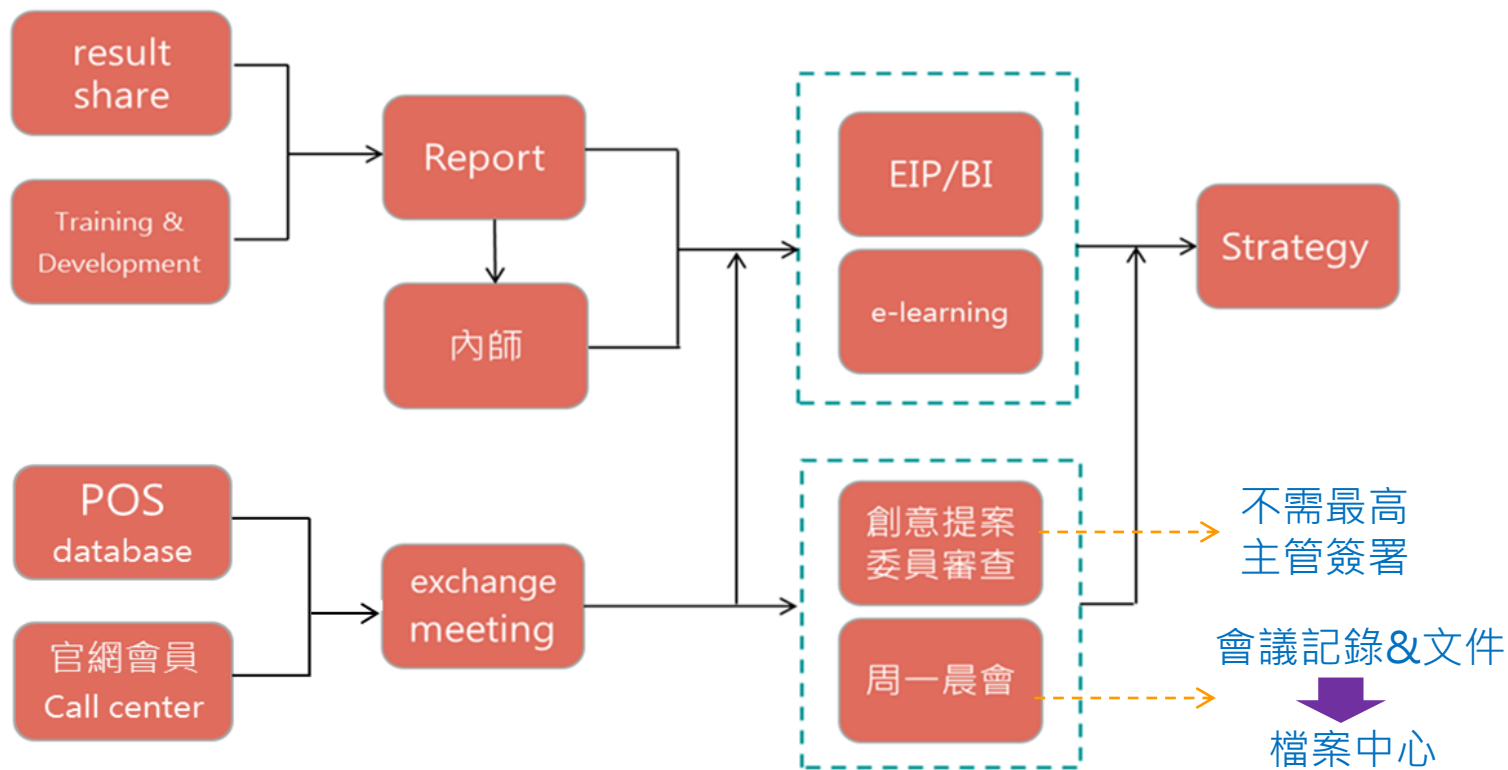
官網 & Call Center 資訊蒐集



教育訓練配套

把數據變黃金前，我們做了這些基礎建設

大數據背後KM設計與應用實務2/5



data

information

knowledge

decision

大數據背後KM設計與應用實務3/5



酬償設計
行政表揚



企業培訓內師
(課後回饋單)



MBO
績效連結



升遷重要因子
輪調重要依據

大數據背後KM設計與應用實務4/5



大數據背後KM設計與應用實務5/5

我們的萊爾富

此網站: 我們的萊爾富

我們的萊爾富 福委會 個資會 藏經閣 人力資源 文件中心 零售市場 搜尋中心

我們的萊爾富

檢視所有網站內容
周一晨會專區
平台分享園地
目標策略經營會議
BI交流平台
主管會議
主管會議 (2008~2011)
主管會議 (2015~2020)
主管會議 (2016~2020)
HiCard 會員卡專區
秘書室
人力資源部
行銷處
財務處
營運處門市管理部
大陸事業部
預算
六標準差

我們的經營理念: 熱忱、積極、嚴謹、創新

各單位最新訊息

| 標題 | 公告日期 | 公告單位 |
|---|-----------|------|
| 2017/6/17 (六)AM00:00~6/17(日)PM00:00北區辦公室機房file server系統升級 | 2017/6/14 | 資訊總處 |
| 公告 說故事行銷 課程獎勵名單 !新增 | 2017/6/8 | 整合總處 |
| 有關樂法【加盟人力借調派遣管理作業辦法】事宜 !新增 | 2017/6/7 | 秘書室 |
| 2017年06月07日營銷攻略已上刊 | 2017/6/7 | 行銷處 |
| 目前網路已全面恢復正常 | 2017/6/6 | 資訊總處 |

1 - 5 ▶

新聞專區

| 標題 | 新聞日期 | 新聞出處 |
|-----------------------------|----------|------|
| 社評—服務業大陸熱 莫攔阻要協助 !新增 | 2017/6/7 | 旺報 |
| 5年新高 鮮奶飆漲0.15% !新增 | 2017/6/7 | 蘋果日報 |

內部常用應用程式及連結

| | |
|----------------|----------|
| 戰報系統 | 萊爾富官網 |
| 門市 e 網 | 商業智慧平台 |
| 維運 Call Center | 商網整合系統 |
| 宏誌 Call Center | 門市資料查詢 |
| Life數位講堂 | 考勤資料查詢 |
| 展店分析系統 | 物流回傳單據查詢 |
| 電子表單系統 | 請訂購驗收系統 |
| 員工關懷園地 | |

萊爾富行事曆

2017/7/5 上午 12:00 發薪日
2017/8/5 上午 12:00 發薪日
2017/9/5 上午 12:00 發薪日

◀ 上一頁 下一頁 ▶

- 知識社群
- 任務命令
- 投資理財
- 門市講座
- 證照輔導
- 題庫輔導
- 教學交流中心

知識社群 > 門市經營

公共討論區 [首頁](#) | [最新話題](#) | [搜尋](#)

[使用者列表](#) | [統計](#) | [個人資料](#)

公共討論區: 門市經營

快速連結 >

版主: [Amber Lin](#)

[\[討論區管理\]](#)

排序方式 順序 文章類別

[精華區](#) [發表新話題](#)

| 話題 | 作者 | 回應 | 觀看 | 最後發表 |
|--|--------------------------------|----|----|---|
|  [推薦]【擺平顧客抱怨】商品缺貨：消費者欲購買的商品缺貨，怎麼處理？ | Administrator2 | 0 | 57 | 2014/2/1 下午 03:15:37 by Administrator2 |
|  [推薦]【成功經驗分享】創新經營（北縣五鑽店：趙慶輝店長） | Administrator2 | 0 | 41 | 2014/2/1 下午 03:14:41 by Administrator2 |
|  [推薦]【擺平顧客抱怨】商品變質：消費者買到的茶葉蛋變質，怎麼處理？ | Administrator2 | 0 | 30 | 2014/2/1 下午 03:12:24 by Administrator2 |

目前KM應用痛點

- ◆ KM辨識與擷取～隱性 KM 不易取得

 - 知識權力偏見 (文件化、標準化、系統化、影像化)

- ◆ 高價值 KM 轉換利用

 - 複製 (擴散) ，越來越困難

- ◆ 組織功能性分工很細，知識重疊與知識再分享較困難

- ◆ 缺乏外部合作知識創造與知識移轉



**WHAT'S
NEXT?**

謝謝聆聽，敬請指教

*Thank
you*

張文成 (02) 89789898 *150

88130@ms1.hilife.com.tw