



典佑食品股份有限公司

食品業滾動偵測客戶缺貨落點自動補貨平台

創立日期 2002 年 2 月

負責人 唐正和

經營項目 各式各樣罐頭、乾貨、鹽、醬油等食品批發業

| 計畫緣起 |

本公司從事食品的批發與零售，從製造商購入大量商品後，再轉售給零售商販賣或直接銷售給消費者，是屬於製造商與零售商之間的中間橋樑。本公司獲利模式是利用大量進貨來降低成本，並透過轉售賺取價差，以獲取公司利潤，因此需運用運輸、倉儲、包裝等有效率流通、加工以提升商品價值並滿足客戶需求。

本公司常常因客戶的臨時叫貨，導致多重車輛配送、物流時間延長、大量進貨庫存、員工無法正常上下班以及人事成本過高，壓縮了公司整個利潤。因此本

公司想要藉由本 SBIR 計畫，開發一個能夠線上預測補貨的平台，不僅能減少本公司各項成本費用過高的問題，還能藉由平台的預測功能，提供給本公司的客戶進行提早下單，不須他們自己再盤點貨量，平台就會自動提醒。

| 計畫重點 |

本計畫透過數據結合客戶需求導向，進行本平台的建置，強化與客戶互動交流的關係，簡單來說，本公司會根據客戶在平台訂貨的日期區間，利用滾動式計算功能，推算出該客戶下次最佳的產品叫貨日，並通知客戶可提



早下單，避免發生客戶缺貨進行臨時叫貨後，本公司又無法馬上送貨的窘境，而本公司也會提供早鳥優惠價，來增加客戶提前叫貨的誘因。

另一方面，由於平台能推算出客戶未來的產品需求量，想當然也能計算出本公司每天所需要的出貨量，讓本公司對於庫存量的管控也能加以掌握，實現零庫存管理；且因客戶提早下單，本公司在配送運輸路線上亦能有較靈活的安排，當日相同路線的客戶可整合起來一次配送，大大降低本公司的物流成本。

| 計畫創新 |

透過平台可導出的以下幾項創新服務：

- ❶ 可以 80% 準確度，預測客戶端的下一次需補貨的時間點及數量，大量節省時間節省人力並避免交通事故風險，全天 24 小時確實的掌握客戶的用量資訊，並通過 LINE 發出補貨詢問，讓客戶一指確認後系統即時自動填單訂貨（目前皆是業務員回公司後再行人工開單），從而讓本公司自動跟蹤補充各個客戶的貨量，提高本公司供貨的靈活性和預見性。
- ❷ 透過早鳥優惠價的提供，可提醒客戶提早下單，避免客戶發生缺貨又臨時叫貨，且因可提早知道哪些客戶哪時要出貨，所以在物流配送的安排上可靈活處理，節省公司物流成本。
- ❸ 透過平台提早推算出客戶需求量，

進而預測出本公司每天所需的出貨量，以此來調節本公司的採購、進貨量，朝向零庫存管理邁進。



量化效益

- ◆ 增加產值 2400 仟元
- ◆ 產出新產品或服務 1 項
- ◆ 衍生商品或服務數 2 項

負責人真心話

從計畫案開始執行到現在，經歷了許多重重的關卡，像是平台架設初期，跟委外單位的溝通協調，到平台網站測試時，測試平台流程的合理性與流暢度，再來就是平台推廣的時候，需要去慢慢的把創新服務概念推入到每位客戶的心中並說服他們進行使用，接下來就是執行，幾個月一路走來，很謝謝各位員工的努力，終於在 5 月結案的時候，達成了 KPI，也很謝謝政府以及委員的協助，讓我們公司對於客戶服務的品質能夠更上一層樓。