

小老闆變身記

中小企業數位指南全攻略

手機快速做生意



雲端作業
好方便



小老闆變身記

中小企業數位指南全攻略

CONTENT

前言 中小企業也能利用數位工具邁向無痛升級—P.02

1 數位升級能為中小企業帶來什麼？
企業老闆在意的關鍵字—P.03

2 如何找到適合自身體質的數位工具
中小企業升級架構及案例—P.04

3 中小企業數位升級前的提醒
沒有最好的方案，只有最適合的—P.26

4 從今天開始轉型！
各種資源聯繫洽詢方式—P.28
專屬產業別的數位指南—P.30

前言 釐清目標、善用資源 中小企業也能利用數位工具邁向無痛升級

中小企業是臺灣經濟發展的命脈，近年來全球掀起數位浪潮，希望透過新科技與新概念的導入，協助企業優化體質、轉換視野，長期以不同思維創造出不同於以往的商業模式，找到市場新藍海。

然而，對多數中小企業而言，「數位」的概念顯得遙遠而模糊。多數企業家心裡不免會有疑問，到底什麼才叫做數位化？什麼才叫做數位轉型？數位化可以幫我們賺到錢嗎？轉型到底要怎麼轉？沒有錢要怎麼轉型？

對於這些問題，不只中小企業有疑慮，現在轉型成功的企業，當初也是一樣徬徨不已、滿頭問號。而「經驗」始終是人類進步的最佳助力，過去幾年各類型企業轉型升級時所遇到的難題，如今都已有完整解答。這些可解決轉型升級困境的策略與因應做法，將與科技結合，並藉由政府的各種補助，協助中小企業以有限資源啟動轉型升級。

隨著全球產業升級趨勢的加快，數位轉型已然成為企業永續生存的必要作為。轉型永遠不遲，但是不轉型將被逐漸邊緣化。徬徨與遲疑都是面對挑戰的自然反應，透過此書，中小企業將可依照順序釐清自身問題、設定階段目標、盤點內外可用資源，篤定的踏上轉型升級之路。

數位升級能為中小企業帶來什麼？

中小企業經營上常面臨許多煩惱，疫情來了員工不能出門怎麼辦？從四面八方湧入的訂單如何妥善排程及規劃交期？怎麼減少庫存？怎麼開發新客戶？對於目前公司的經營狀況，雖然感到有許多課題待解決，但因周遭沒有任何具備 IT 技術與知識的人才，即便有心解決也不知該從何下手。其實這些問題都已有許多發展成熟、且能簡易上手的數位工具能幫忙，價格也遠比想像中更親民。以下將分別依據關鍵字對應出適合的解決方案，無論是要解決痛點或強化優勢，都能依功能及規模來選擇最適合自己的雲服務。

企業老闆在意的關鍵字

服務業老闆

① 如何抓住舊客戶並開拓新客戶？

② 如何讓產品更上相？

③ 如何讓客戶的體驗更好？

④ 如何讓周遭店家卸下心防，一起合作行銷？

⑤ 如何上架電商平臺？

⑥ 怎麼推廣宣傳才有效？

⑦ 如何預測來客數以利備料？

⑧ 如何留存與傳承獨門手藝或商業機密？

製造業老闆

① 疫情期間，遠距辦公如何維持工作效率？

② 如何匯集各方管道的訂單，並妥善排程與規劃交期？

③ 客戶售後服務怎麼做？

④ 如何即時看到銷售及金流狀況？

⑤ 如何有效率的進貨揀料及管理庫存？

⑥ 員工怎麼排班表、計算績效？

⑦ 如何快速找到過往訂單或查看班表？

⑧ 如何降低異常次數？

如何找到適合自身體質的數位工具

如果你在意的關鍵字是……

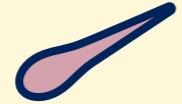


①如何抓住舊客戶？
②如何讓客戶的體驗更好（等待時間縮短、更好預約等）？

①如何開拓新客戶？
②客戶售後服務怎麼做？
③如何上架電商平臺？
④怎麼推廣宣傳才有效？
⑤如何讓產品更上相（櫥窗擺設、擺盤等）？
⑥如何讓周遭店家卸下心防，一起合作行銷？

①疫情期間遠距辦公如何維持效率？
②員工該怎麼排班表、計算績效？

①如何留存與傳承獨門手藝與商業機密？



①如何預測來客數以利備料？
②如何匯集各方管道的訂單，並妥善排程與規劃交期？
③如何有效率的進貨檢料及管理庫存？
④如何即時看到銷售與金流狀況？

①如何快速找到先前處理過的類似訂單或查看班表？
②如何降低異常次數？

可用數位工具



• 客戶關係管理 (CRM) / 會員集點系統【案例 01】
• 雲端收銀 / 行動支付 / 電子發票【案例 02】【案例 03】【案例 04】
• 線上客服 / 線上預約 / 簡訊系統【案例 05】

開店平臺【案例 06】

數位行銷【案例 07】

• 遠距辦公【案例 10】【案例 11】
• 雲端辦公協作【案例 10】
• 人力資源管理 (HR)【案例 12】

影片、線上說明書工具【案例 13】

進銷存管理 (ERP) / 企業資源規劃 / 財會管理 / 生產管理【案例 14】

流程機器人 (RPA)【案例 15】

市場及客戶分析【案例 08】【案例 09】

未來你可以……

營業活動效率提高 (客戶體驗優化)

獲得新客源

公司內部資源 (人力、物力) 的改善

進貨、叫貨業務的效率化

獲得新客源或新商機 (掌握客戶多賺錢)

營業活動效率提升 (內部省時又省錢)



提升滿意度 優化營運活動，改善作業流程時間

「在顧客需求逐漸變得多樣化的現代社會，藉由改善業務行政流程的效率，以確保顧客服務品質。」

IT 活用案例 01

售後服務 # 客戶關係管理 # 預約系統

活用預約系統，降低作業工時，提高業績與顧客滿意度

業種：運動 / 員工數：15 人

經營課題 規劃營運方針，運用最簡單的方法管理顧客

顧客原先主要是透過打電話或傳送簡訊來預約，導致員工除了處理預約事宜還必須兼顧上課，一天頂多接 5 到 10 通就忙不過來，無法即時處理。由於員工一開始都是採用紙本作業，十分耗時，老闆便決定藉機導入自有品牌 App，設定好開課資訊，不管有多少人想報名，都可直接透過 App 約課，即便滿班也有候補機制，提升營運品質。

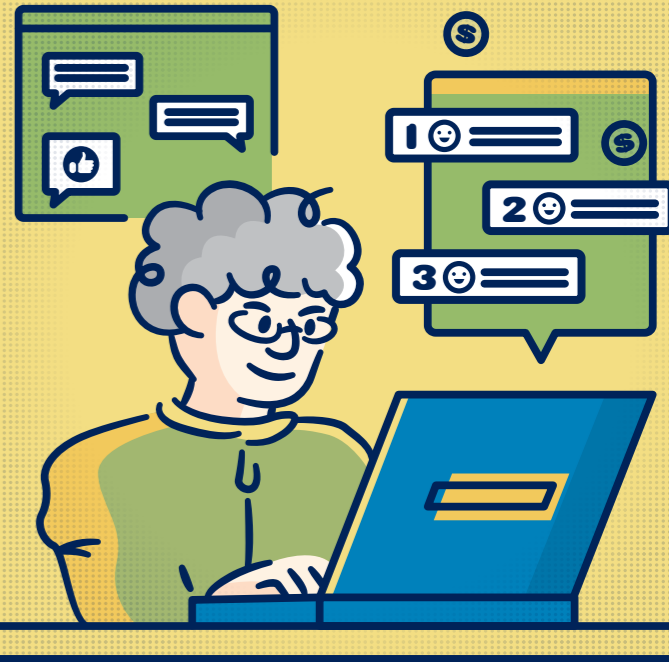
方法 活用服務，強化橫向溝通，改善作業流程

省去人工計算報表、回報績效的工序，老闆透過 App 即可掌握營業狀況，了解課程預約情況、顧客問題，不僅能即時調整銷售策略，也改善了員工回覆速度。

結果 整合公司營運模式，提高工作品質

藉由品牌預約銷售網站，顧客可在網頁約課、查會籍、剩餘票券，既不占用櫃檯時間，還能維持顧客滿意度；上課、進場皆透過 QR Code 簽到，交由系統把關進出，後臺即時顯示進出場流量；另外還能藉由系統自動推播課程取消提醒、上課提醒、課程剩餘空位訊息，節省作業流程。

可用數位工具：客戶關係管理 (CRM) / 會員集點系統



POINT

- 活用預約系統，可有效改善作業流程
- 毋須耗費過多無謂的時間成本，即可維持顧客滿意度

IT 活用案例 02

#無現金 #電子支付 #行動支付

整合多元支付，雲端後臺查帳， 協助店家輕鬆處理金流帳務

業種：餐飲 / 員工數：9 人

經營課題 提供無現金結帳，一機整合多元支付輕鬆管理

隨著數位及疫情的來臨，行動支付消費的風潮漸起。某蛋糕店因為疫情的到來，店家非常重視店內的消毒，開始考慮使用避免直接接觸的行動支付方式，打造無接觸防疫環境，開創無現金生態圈。

方法 眾多卡機整合成一臺，提供營運數據分析，快速查帳

初次使用就上手，交易簡單又迅速，中小微型企業不需要採購昂貴的 POS 設備，只需透過整合服務平臺及移動式端末設備便能完成交易，並提供雲端整合後臺供店家快速查帳及營運數據分析。

結果 藉由各種回饋活動，增加來客率

多元支付可提高店家 7 到 13% 之營收，且透過各支付公司回饋消費者的優惠方案，更為店家帶進新用戶至店內消費，創造新營收。除了可不受消費者現金帶不足的影響，還能在各支付回饋活動的推波助瀾之下，有效拉高客單價。

可用數位工具：雲端收銀 / 行動支付 / 電子發票

增加營業額 提供多元支付方式，拉高顧客消費力



POINT

- 指尖上的經濟，方便又省時
- 提供多元支付，不受現金不足影響，拉高營業額

「隨著世代的轉變，哩經濟的來臨，
改變大眾消費模式。」

提升經營效率 整合數位支付與雲端記帳功能，銷售業績再成長

「多元支付雲端平台提高消費者購買
意願，帳目管理上也變得更加方便。」

IT 活用案例 03

#數位支付 #多元支付雲端平台 #雲端 POS 系統

支付與記帳數位化， 結帳收銀更輕鬆

業種：零售 / 員工數：9 人

經營課題 導入數位支付，優化付款流程

某傳統零食生產商雖然擁有自己的工廠與門市，也積極參與全國各地的策展與市集，但銷售成長始終相當有限。該廠商在多次參加北部美食市集的活動中，發現前來攤位品嚐、洽詢的顧客有超過 80% 都在詢問是否有提供數位支付的服務，該廠商也開始思考導入數位支付。

方法 利用多元支付雲端平台與雲端 POS 系統，提升經營效率

廠商針對策展活動的情境，導入了多元支付雲端平台，方便顧客前來攤位選購產品時，可以直接掏出手機掃碼付帳；而針對門市的情境，在與員工討論後，廠商決定一併調整過去使用 Excel 記錄訂單和帳款的做法，導入可以提供數位支付與雲端記帳功能的雲端 POS 系統，藉以提供門市的經營效率。

結果 購買意願提升，銷售業績再成長

在導入數位支付與雲端 POS 等數位工具後，得到了顧客相當正面的反應，許多人因為付款變得方便而提高了購買意願，更吸引到過去較難接觸的年輕客群。導入五個月左右，門市與各地美食展、市集的銷售業績總計成長了約 50% 左右，員工也反映門市的帳目管理變得輕鬆許多。

可用數位工具：雲端收銀 / 行動支付 / 電子發票



POINT

- 降低付款方式的限制性，提高顧客消費的意願
- 雲端串聯記帳與交易，提升經營效率

可用數位工具：雲端收銀 / 行動支付 / 電子發票

IT 活用案例

04

#線上預約 #雲端收銀 #進銷存管理

減輕人力負擔， 即時處理顧客需求

業種：餐飲 / 員工數：20 人

經營課題 人力不足，尋求數位解決方案

某餐廳以餐點道地、價格親民而備受顧客歡迎，用餐時段總是人潮滿滿，但也因此造成外場人力極大的壓力，常有無法即時服務導致顧客不滿抱怨的情況。餐廳曾多次嘗試增添人手，但發現難以招募到能夠配合的人才，因此轉而尋求數位解決方案。

方法 讓顧客以手機自行點餐，雲端 POS 與進銷存系統減輕員工負擔

考慮到顧客抱怨最多的問題是上桌後遲遲沒有服務員來協助點餐，餐廳導入了線上／掃碼點餐系統，讓顧客上桌前就能以手機自行點餐。另外餐廳也一併導入雲端 POS 與雲端進銷存系統，減輕餐廳在結帳收銀以及庫存盤點的工作負擔。

結果 人力獲得緩解，更能全面關照顧客需求，提升服務品質

在雲端工具的輔助下，原本緊繃的外場人力配置得到相當大的緩解，外場同仁表示在忙碌感受程度上降低了 30%，並且有多餘時間了解顧客的額外需要。顧客抱怨的情況也獲得改善，不少客人也反映餐廳的服務品質變好了。

可用數位工具：線上預約 / 雲端收銀 / 進銷存管理



POINT

- 提供顧客即時服務，改善抱怨情形
- 降低人力成本，提升外場服務效能

「藉由數位化系統改善經營效率，讓員工有更多餘裕提供更細緻、即時的服務。」

精進服務品質 導入數位雲端工具，優化整體工作流程

提高服務品質 結合智能機器人，即時諮詢服務

「因應不同通訊平臺，導入智能機器人，提供即時互動。」

IT 活用案例

05

#線上客服 #智能機器人 #即時回覆

串聯問題， 提供雙向即時互動管道

業種：零售 / 員工數：15 人

經營課題 一個平臺，多通路商機不遺漏

某家臺灣本土自創流行精品內衣品牌積極轉戰網路市場，雖然帶動品牌知名度及產品銷量迅速擴張，但也遭遇許多痛點，包括：人力成本墊高，大量重複性問題造成客服人力吃緊，另外由於不同網站、社群線上線下會員資料分散，資訊不同步，造成管理混亂，因此負責人決定導入 AI 智慧客服，解決消費者的諮詢問題。

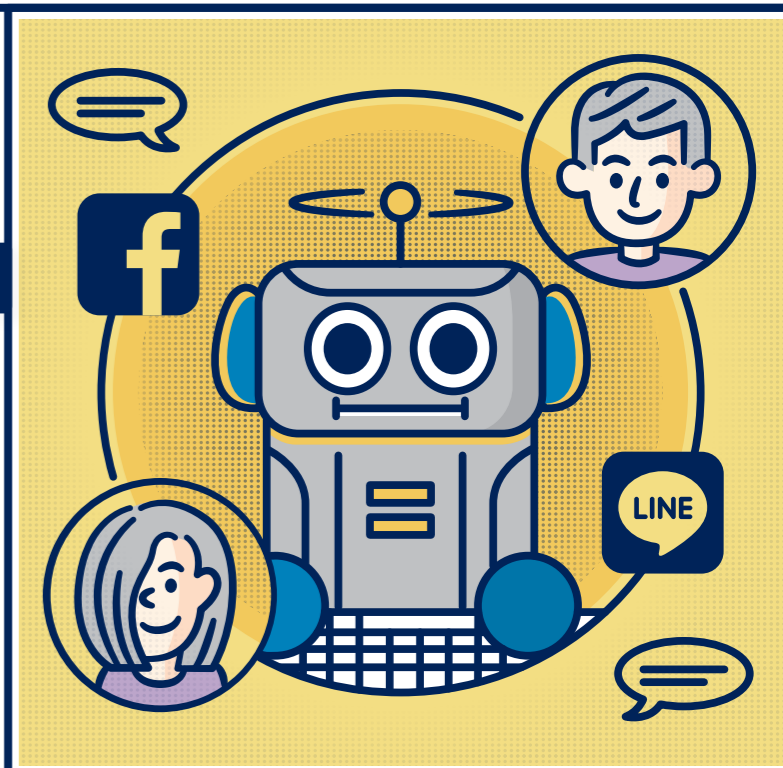
方法 導入智能機器人，提供全天候服務，擴增服務品質

企業可快速導入智能機器人，無論客戶從電話、網路、LINE、Facebook 等社群互動，皆能獲得更快速精準的回覆。因具備 24 小時服務及自然對話的能力，企業導入智能機器人，協助回答客戶、訪客經常諮詢的問題（如企業資訊、交通資訊、產品介紹等）。

結果 藉由雲端客服，即時回覆

在智能服務導入之後，潛在的商機詢問度有 1.5 到 2 倍不等的成長，可以在第一時間捕捉客戶的想法，有效降低了員工回應顧客線上諮詢的工作量，大幅降低人力成本，提高後端服務效能。

可用數位工具：線上客服 / 線上預約 / 簡訊系統



POINT

- 提供顧客即時的諮詢服務，提高顧客好感度
- 大幅降低人力成本，提高後端服務效能

IT 活用案例

06

電商平臺 # 開店平臺 # 網路商店

透過開店平臺，即時接單

業種：零售 / 員工數：7 人

經營課題 拓展客群，跨過地域限制

某食品零售業者因為想拓展商機，卻肇因於缺乏網路知識與預算，不知該如何是好。店家於是選擇活用可合乎其預算成本的開店平臺開設服務，並藉由該平臺專屬的後臺與操作教育訓練，進而拓展客戶，增加營收。

方法 運用開店平臺系統，搭配線上支付功能，輕鬆上手

提供店家專屬後臺與操作教育訓練，店家登入後只要設定好商品上架、金額與運費等選項，即可開通自營商店頁面，開始電子商務業務。消費者可以利用線上支付方式付款，而店家可即時於後臺查詢訂單，安排出貨。

結果 善用電商平臺，增加銷售業績

該食品零售業者由傳統市場實體銷售 + 電話接單，進而轉往數位接單，並享有平臺完整的會員註冊、多元金流等服務。透過平臺上架超過 20 樣食品組合，增加接觸網路團購客群，並可於端午、中秋等熱門節日即時線上接單，款項獲得平臺保障，網路銷售業績成長較導入前獲得 20% 成長率。

可用數位工具：開店平臺（電商上架、網購平臺上架、線上支付等）



POINT

- 拓展客群，業績飛快成長
- 即時線上接單，網路與實體雙向進行

數位接單 開拓新客戶，提升營收成長

「傳統企業轉型正夯，運用免技術經驗的開店平臺，輕鬆就能上手。」

拓展客戶來源 直覺操作，一人即可完成數位行銷

「在疫情衝擊之下，活用新型態行銷，協助實體門市度過後疫情時代。」

IT 活用案例

07

數位行銷 # 推播功能 # 簡易操作

專注行銷導客，輕鬆觸及百萬用戶，創造業績成長

業種：餐飲 / 員工數：15 人

經營課題 動動手指進行雲端行銷，提升競爭力

某餐飲業者因疫情遭逢巨大考驗，不僅營業額下滑，LINE 官方帳號的收費新機制也讓官方訊息收費價格大漲，為原本就已緊縮的行銷預算增加不少壓力。震盪的 2021，除了實體銷售，亦須透過雲端行銷，提升品牌的靈活度與應變力。

方法 透過簡易操作，降低轉型門檻，協助品牌推廣

相較傳統行銷方式，數位行銷能以不到十分之一的預算，實現虛實融合（OMO）、線上到線下（O2O）行銷模式，除了降低品牌數位轉型的門檻，成效也更好。此外，利用簡明易懂的操作介面，即使一人也可迅速完成操作。

結果 發文輕鬆觸及百萬消費者，輕鬆導客到店

該餐飲業者在平臺推出熱銷商品兌換活動及用戶專屬優惠，並透過推播訊息讓活動快速傳達給平臺百萬用戶；另一方面，搭配平臺的發文功能，讓消費者可快速掌握活動參與方式與優惠訊息，帶動到店人潮與營收成長。該店家使用數位平臺合作第一年，創造營收即為投入費用的 20 倍以上，至合作第二年，創造營收為投入費用的 40 倍以上，且年營收成長率超過 100%。

可用數位工具：數位行銷（數位廣告、SEO、社群行銷、KOL、電子報、EDM）



POINT

- 透過雲端推播，快速傳達給平臺百萬用戶
- 提升品牌抵抗力，輕鬆操作，創造業績成長

IT 活用案例

08

數位行銷 # 訪客分群 # 網路商店

透過智慧系統，分析訪客行爲，增加收益與業績

業種：零售 / 員工數：40 人

經營課題 分群經營，進一步掌握客戶喜好

某海鮮零售網站雖然有意開發新客戶，但因為無法了解消費者喜好，導致對於市場需求一無所知。公司領導人因此決定導入市場行銷分析工具，期望透過 AI 系統，能成功打開市場以獲取新客源，並藉此區分不同的消費者行爲，進而改善行銷規劃及執行等步驟，提高顧客黏著度。

方法 記錄訪客數據，透過 AI 深度學習，精準行銷

面臨大量訪客數量時，利用數據管理與 AI 智慧分析來記錄訪客數據，不僅能省去人工整理時間，還可以藉由各種條件準確找出適合的行銷名單。

結果 導入 AI 智慧系統，增加公司營收

藉由 AI 深度學習後分析數據，除了可以提供訪客及會員專屬個人的智慧商品推薦，也能透過不同管道推播訊息給精準名單群，蒐集更有效的數據資料。隨著訪客量日益壯大，AI 智慧推薦機制預測準確度也達到 85% 以上，客戶合作期間月營收成長超過 20 倍。

可用數位工具：市場及客戶分析（數據分析、輿情管理、市場調查、問卷分析）



POINT

- 透過 AI 深度學習，導入市場行銷分析工具
- 即時分析活動成效，新增顧客，並留住舊顧客

精準行銷 提升公司收益，調整行銷模式

「新零售時代來臨，透過 AI 智慧系統打造精準行銷，做好行銷策略布局。」

數據分析

有效運用顧客數據，精準規劃行銷策略

「藉由數據分析縮短與顧客之間的距離，進而發展更多元的合作管道。」

IT 活用案例

09

差異化銷售 # 顧客輪廓 # 精準行銷

掌握顧客消費偏好，行銷成效最大化

業種：餐飲 / 員工數：10 人

經營課題 有效運用會員資料，進行差異化銷售

某餐飲業者為連鎖便當集團成立之新品牌企業，由於母公司的協助，該業者很早便啟動數位化，並累積了相當可觀的會員資料。但如何運用這些資料與會員進一步互動並進行差異化銷售，便成為業者煩惱的重要議題。

方法 導入數據工具分析會員數據，協助追蹤行銷活動成效

業者導入顧客數據平台（CDP）分析會員數據，從數據中了解會員輪廓，進而掌握自家顧客的消費偏好以及對哪些行銷活動可能會有興趣。除了分析既有客戶外，平台也可以串聯各種社交媒體工具，並協助追蹤公司每次行銷活動對營收的貢獻。

結果 精準預測行銷收益，推動異業合作更有把握

在導入平台進行分析後，業者對於每筆行銷預算的投入能夠產生多少收入，有了相當清晰的依據，在各門市與線上行銷策略的規劃上也更有把握。同時，業者也根據分析結果嘗試推動異業合作，目前已與知名連鎖超商聯手進行促銷活動。

可用數位工具：數據分析 / 市場調查



POINT

- 了解顧客形貌，大幅提升行銷活動效率
- 推動異業合作，打造新興加值服務

IT 活用案例 10

遠距辦公 # 線上系統 # 網路會議

即使員工分處各地仍能 溝通無礙，保持工作動力

業種：研發服務 / 員工數：45 人

經營課題 因應新冠肺炎疫情，實施遠端辦公

公司在新冠肺炎的影響之下開始執行遠端工作，無法當面溝通導致員工之間開會較為不便，於是公司管理層決定藉機導入遠端辦公協作系統，讓員工得以不受地域、裝置限制進行線上會議，使遠端工作機制順利在公司內部推行。

方法 運用居家行動辦公，強化溝通，效率翻倍

整合會議需要的軟硬體設備，支援各種遠端溝通模式需求（直播會議／遠端協作／互動教學），可以根據需求一鍵開啟不同的會議模式、縮短會議設置時間，讓會議效果最佳化。

結果 藉由雲端線上系統，使工作持續運作

利用可以看到與會者臉孔的線上會議軟體工具，定期進行固定會議，讓員工之間可順暢共享情報資訊，提升對組織的向心力。此外，一併導入電子契約系統可減少員工非必要的交通出勤負擔，維持住員工對工作的滿意度與動力，協助提升公文辦理效率。

可用數位工具：遠距辦公（文書處理、遠端協作、線上會議）／雲端辦公協作



POINT

- 在硬體最少的環境下，達到最佳的會議效果
- 提升組織溝通效率，準時掌握各項工作

提供互動式直播會議 改善辦公效率，維持向心力

「因應疫情趨勢，透過優化遠端辦公協作系統，維持員工之間的團隊精神。」

簡化簽約流程 透過合約雲端電子化，節省時間與人力成本

「在後疫情時代，電子合約不僅能達到零接觸的需求，也降低了紙本文件容易遺失的可能性。」

IT 活用案例 11

合約流程電子化 # 雲端電子簽名 # 易於管理

合約即簽即傳， 建檔管理更加方便

業種：檢測技術服務 / 員工數：10 人

經營課題 紙本簽署耗時費力，合約電子化更便於管理與保存

某顧問業者提供不動產驗屋檢測及修繕諮詢服務，開業以來憑藉著專業得到不少客戶的好評，案子也愈接愈多。但生意變好也導致委託合約文件激增，公司同仁需要帶著紙本合約去找客戶親簽，常常得耗費數小時在交通往返上。簽署完成後的傳遞費用、建檔管理與保存空間也令人頭疼，甚至發生過文件遺失的狀況。業者於是開始思考合約流程電子化的可能性。

方法 無須列印紙本，雲端電子簽名安全又方便

業者導入了雲端電子簽名解決方案，讓客戶在現場直接透過手機、平板或電腦就能瀏覽文件並簽署合約，無須列印紙本。解決方案亦全程加密，符合政府電子簽章法的規範，讓客戶能安心簽署。

結果 大幅簡化簽約流程，提升建檔管理效率

在導入解決方案後，立刻大幅簡化了客戶簽約流程，過去常需要耗費半天的交通往返時間，現在只需半小時左右就能完成。同時也因為合約雲端化，建檔管理的效率大大提升，處理時間相較過去減少了一半以上，也因此節省了紙張、傳輸等費用，並降低文件遺失的可能性。

可用數位工具：電子簽約／遠距辦公



POINT

- 推動合約無紙化，降低成本並節省員工時間
- 提升顧客便利度與滿意度

IT 活用案例 12

人資系統 # 人力資源管理 # 雲端管理

運用雲端人資管理系統，落實彈性的人員管理制度

業種：餐飲 / 員工數：9 人

經營課題 人事管理，進行數位轉型

中小企業通常沒有專屬的人資人員掌管員工管理制度，也對勞動法令不熟悉，因此如何協助企業因應法令變更、管理出缺勤與薪水及保存資料，以提高行政作業效率為主要課題。

方法 支援行動化系統，透過智慧管理，減少人事成本

完整支援行動化的雲端人資系統，共有人事組織管理、行動出勤管理、智慧薪資結算、多元員工中心、招募聘僱管理五大模組，將請假、出缺勤結算、排班、表單簽核、薪資、組織公告等功能相互整合，並即時符合勞基法更新。

結果 藉由雲端人資系統，促進行政效率

訂定人資管理規章，捨去紙本作業提高行政效率，不用擔心勞健保／法令／基本工資調整，員工還能透過福利整合平臺隨時隨地滿足需求，有效降低管理成本，落實彈性的人員管理。

可用數位工具：人力資源管理（HR）

知「雲」善任

協助 HR 省時省力，提高行政作業效率



POINT

- 輕鬆因應勞檢、出缺勤、薪資等問題，人資雲端管理超省力
- 減少行政作業時間，讓企業能專注核心事業

「因應最新法令調整更新，透過雲端人資管理系統，智慧管理員工。」

降低知識與學習門檻

透過知識和經驗的雲端化，節省學習時間

「為了維持人才的育成，透過雲端學習，使員工快速成為戰力。」

IT 活用案例 13

雲端學習 # e 化課程 # know-how 共享

活用雲端培訓平臺，大幅度降低學習的需求工時與難易度

業種：製造 / 員工數：60 人

經營課題 因應經驗傳承，利用雲端培訓

以往對於新人教育訓練、職能培訓，大多採線下實體課程，專業人才培育不易，基礎知識傳遞困難重重，多牽涉到老師傅的專業知識和經驗累積，如何利用新的雲端工具進行教育訓練，並協助員工快速上手工作內容，為企業主要課題。

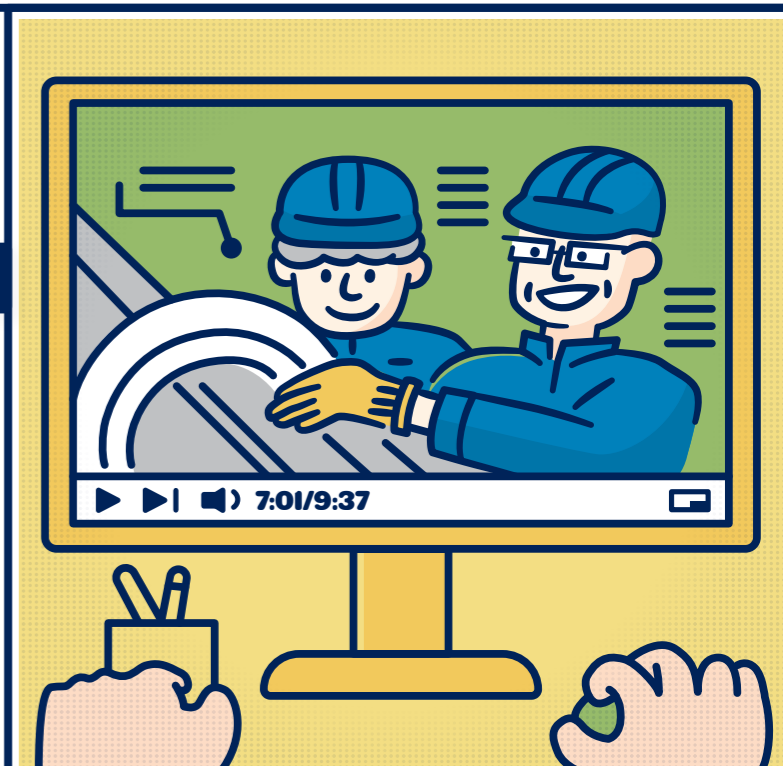
方法 應用數位學習，傳承知識，縮短學習時間

藉由數位學習的導入，協助擁有研發、專業知識的老師傅將技術轉化成數位教材，如此不僅能結合公司的知識管理機制，提升知識的累積保存與擴散效益之外，員工還能利用數位學習平臺隨時學習和評測，有效掌握自己的學習成效，有效縮短員工學習曲線，更有助於研發人才之養成。

結果 藉由工具活用，讓新進人員的快速即戰力化得以實現

透過影片教學、線上課程，即時同步專業知識，加快員工融入工作以提升業務績效，並透過混成學習的應用，加速將原本六個月的業務新人訓練提早於三個月內執行完成；共通性新人訓練也從三個月縮短至一個月內，即時提供新進員工的基礎培訓。

可用數位工具：影片、線上說明書工具



POINT

- 知識邁入數位化，節省培訓時間、成本，訓練更省力
- 迅速培養人員的專業知能，提升職場競爭力

IT 活用案例 14

庫存狀況 # 訂單管理 # 網路商店

透過進銷存串聯， 輕鬆帶動業績成長

業種：零售 / 員工數：40 人

經營課題 因應訂單需求，精準掌握倉儲資料

因應多變且多通路的社會，許多消費者都希望能隨時隨地購買、履單和退貨。為了能夠滿足此需求，某服飾品牌使用管理系統控管後勤大小事，即時更新庫存狀況，妥善處理訂單。

方法 提升系統整合效率，透過進銷存管理，改善出錯率

提供第三方倉儲空間、訂單管理、包裝代工、智慧倉儲、電子發票等服務，具備「即時更新」、「安全庫存水位」提醒等功能。從商品品號誕生那一刻起，到進貨、銷貨、倉儲、檢貨、理貨、出貨，甚至電子發票，全部可以在同一個系統內完成。

結果 使用智慧管理系統，增加出貨正確性

該服飾品牌使用後勤管理系統後，平均揀貨工時減少 14%、平均理貨工時減少 79%、每人平均理貨件數增加 197%，另出貨商品錯誤率從 3% 減少至小於 0.1%，減少 12,180 元以上的損失，平均理貨件數倍數成長，有效舒緩出貨壓力！

可用數位工具：進銷存管理 / 企業資源規劃 (ERP) / 財會管理 / 生產管理



POINT

- 即時掌握庫存資料，針對貨物進行控管
- 精準掌握進銷存商機，降低出錯率

提升出貨正確性 增加業績成長，降低出錯率

「為達成企業有效率的後勤支援流程處理，使用進銷存系統，大幅減少倉儲人工作業及出錯機率。」

提高產能與生產效率 整合數據，改善產線出錯率

「智慧工廠管理，善用機器設備提升製程效率與產品良率，降低人力成本與錯誤率。」

IT 活用案例 15

監控系統 # 生產管理 # 智慧產線

整合生產管理系統與作業工程 系統，大幅提高產能

業種：製造 / 員工數：30 人

經營課題 促進競爭力，提升產能與優化營運管理

近幾年製造業競爭激烈，為了提升競爭力，企業轉型需求日益迫切，因此該公司導入專為傳統中小型製造業設計的智慧化系統，將工廠設備數據化、可視化，讓主管可以即時掌握工廠狀況，快速下達重大決策。

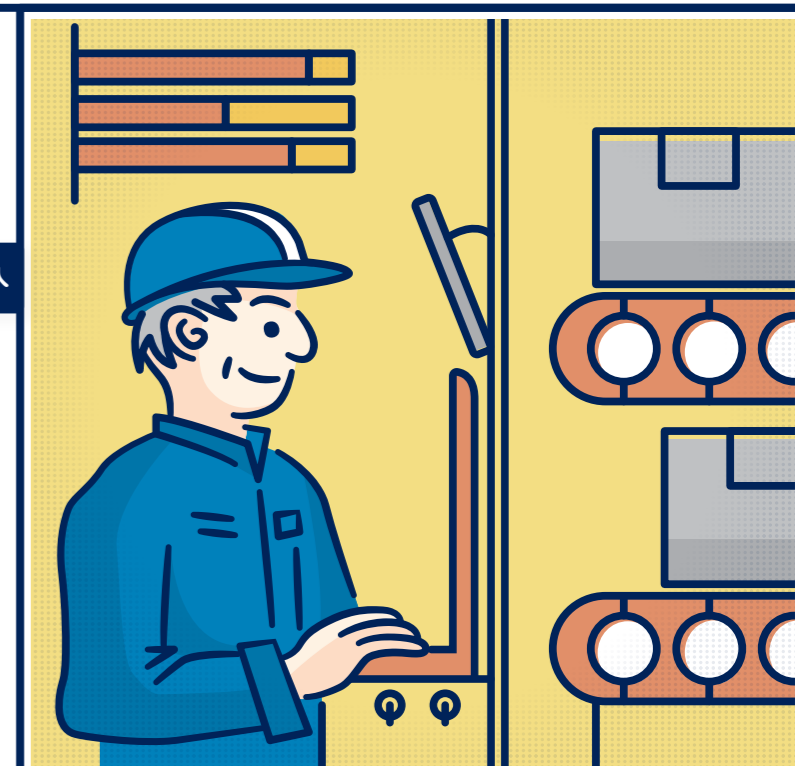
方法 使用智慧系統整合數據，即時掌握

導入的監控系統採用工業物聯網架構，在生產設備中加入感測器，監控產線設備的啟動、停機與出料時間，並且將所有數據上傳至系統，此套戰情系統除了會顯示在辦公室的大型螢幕之外，亦可使用手機 App 隨時掌握生產狀況。

結果 智能自動化，增加作業流程效率化

透過智慧工廠系統的手機 App，即便身在外地，管理人員也可以隨時掌握廠內的生產狀態。隨著生產管理系統的改善，作業流程更有效率。導入至今，該公司的設備無預警停機次數大幅下降，產線稼動率也不斷提升。

可用數位工具：流程機器人 (RPA)



POINT

- 記錄所有生產情形，並將其轉化為容易把握的數據
- 管理效應延伸到作業現場，達到零時差的管理

服務業的一天

近並即時滿足客戶需求？如何更快速高效的管理各種行政雜務與步，才能在紅海中開展新局。



數位行銷多樣又高效：店家可自訂商品菜單、分類、圖片、商品介紹等內容，製成電子型錄供客戶線上瀏覽；建置 LINE 官方帳號，提供即時性的一對一專屬服務，提升舊客回購率；透過 Web VR 環景導覽功能，吸引客戶至虛擬商城遊覽與消費，提升品牌知名度、線上營收並推廣創新應用。

必備數位工具 | 數位行銷



全天守護企業機密：使用資訊安全/防毒軟體抵禦駭客攻擊，包含進階持續性威脅 (APT)、釣魚網站、勒索軟體、挖礦攻擊與物聯網入侵等等，可以有效降低受駭機率並將惡意程式阻擋在外，另外端點檢驗程式也能幫助企業清查終端電腦受駭狀況。

必備數位工具 | 資訊安全/防毒軟體

1 上午開店前



人員管理數位化：使用線上打卡排班系統，勞健保與相關法令調整、薪資管理及績效考核都能交給電腦代勞，進而提升現場及遠距上班人員的工作效率，人資結算更方便迅速，也能有效避免違法疑慮。

必備數位工具 | 人力資源管理、雲端辦公協作

2



預約訂餐及購物服務：導入預約系統，讓顧客提前選購餐點或商品，一開店便能馬上處理訂單，提高經營效率。

必備數位工具 | 客戶服務系統、開店平臺

3



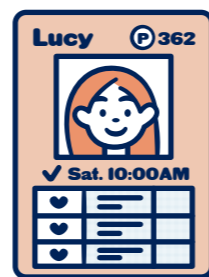
整合訂單管理流程：除了現場來客，電話與線上系統的訂單都能按序排好，不僅可以避免漏單問題，還能直接連結進銷存與支付系統，方便手機即時查閱，省時又便利。

必備數位工具 | 進銷存管理、企業資源規劃 (ERP)、財會管理

優化客戶來店體驗：從預約、入店選購至付費環節全面數位化，透過預約系統省下客戶等候時間，店員可以查閱過往消費紀錄提供贈品或集點服務，並更精準的推薦產品，行動支付也讓付款更加簡單方便。

必備數位工具 | 客戶關係管理、會員集點系統

4



5



各方支付一次搞定：一臺刷卡機即能支援多種支付與電子票證，支付後臺也能統一整合至雲端，方便店家管理並分析營運狀況，不僅能夠在刷卡時及時了解客戶狀況，還能輕鬆管理多店每天的營業額與庫存狀況，此外也能支援便於永久儲存的電子發票，可隨時查詢其使用狀況。

必備數位工具 | 電子發票、行動支付、雲端收銀

下班後



線上開店超方便：透過各式網路開店系統商，版面設計與金物流架設都不再是難題，只要準備好文案跟圖片即可將產品上架，不會寫程式的新手也能簡單開店。

必備數位工具 | 開店平臺

6

睡覺時

8

製造業的一天

身為臺灣外匯主力，面臨全球製造業板塊大遷移之際，如何提升彈性？利用數位轉型讓各環節加速自動化，才能精準應變瞬息萬

競爭力？怎麼有效提高生產效率並降低成本，更能維持高品質與變的市場需求。

1

工廠開門前



人員管理數位化：使用線上打卡排班系統，勞健保與相關法令調整、薪資管理及績效考核都能交給電腦代勞，進而提升現場及遠距上班人員的工作效率，人資結算更方便迅速，也能有效避免超時加班的違法疑慮。

必備數位工具 | 人力資源管理、雲端辦公協作

2

優化進銷存管理流程：匯集各方訂單不漏接，從訂單、庫存、排班、排程到進貨檢料都能即時安排，也可以直接從手機看到銷售狀況及確認入帳，隨時回應客戶需求與回覆交期，也有助於將產銷研整合管理。

必備數位工具 | 進銷存管理、企業資源規劃 (ERP)、財會管理、客戶關係管理

3

工廠營運中

即時掌握營運數據：透過在舊機臺安裝智慧製造機上盒來蒐集產線數據資料，同步上傳至電腦及手機上後，即便身在外地，管理人員也可以透過手機掌握廠內的生產狀態；透過在生產設備中加入感測器，便能監控產線設備的啟動、停機與出料時間，也能將所有數據上傳至戰情系統，設備的無預警停機次數大幅下降，產線稼動率也不斷提升，可檢視機臺狀況預測並即時維修。

必備數位工具 | 生產管理

4

數位資料更便利：紙本管理費時耗力，將資料數位化後更方便查找歷史資料，也能透過掃描 QR Code 快速找到貨品。

必備數位工具 | 客戶關係管理



5

經驗傳承數位化：利用數位方式將老師傅的經驗保留下來，解決手藝傳承斷層問題。

必備數位工具 | 影片剪輯、線上說明書

6

下班後

開發新型態客戶通路：透過線上開店平臺，能夠在既有的 B2B 行銷模式上擴展 B2C 模式，提高產品銷售量，客戶也能利用線上電子型錄搜尋並下單，輕鬆完成採購流程；此外也能串接 ERP 系統即時顯示產品庫存，方便客戶自行掌握數量，大幅減輕業務人力負擔。

必備數位工具 | 開店平臺、數位行銷、行動支付、電子發票

7

大眾趨勢一手掌握：透過數據分析和輿情分析了解市場及客戶情況，或利用數位客服即時解決客戶疑難雜症，進而得以完善產品開發及客戶服務。

必備數位工具 | 市場分析、客戶服務系統



睡覺時

全天守護企業機密：使用資訊安全/防毒軟體抵禦駭客攻擊，包含進階持續性威脅 (APT)、釣魚網站、勒索軟體、挖礦攻擊與物聯網入侵等等，可以有效降低受駭機率並將惡意程式阻擋在外，另外端點檢驗程式也能幫助企業清查終端電腦受駭狀況。

必備數位工具 | 資訊安全/防毒軟體

8

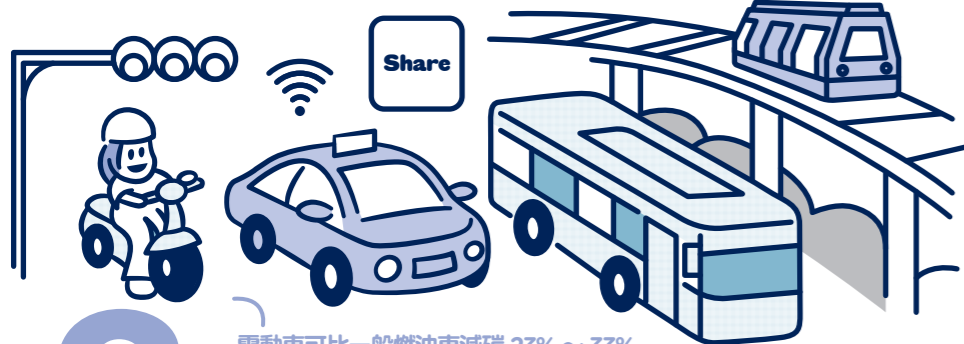
1 抵達公司前

人員管理數位化：無論是實際前往辦公現場或遠距上班，皆能使用雲端工具打卡上班，減少紙本作業，進而降低用紙產生的碳排量。



有效減碳行為 | 降低用紙量
相關數位工具 | 人力資源管理、雲端辦公協作

捷運比自行車駕車節省 36% ~ 40% 的碳排放量



2 電動車可比一般燃油車減碳 23% ~ 33%

選擇環保交通方式：上班通勤使用電動機車、電動汽車等電動運具，或公車、火車、高鐵、捷運、共享單車等大眾運輸系統，降低自行車產生的碳排放量，也減少通勤過程的舟車勞頓，輕鬆、環保又減碳。

有效減碳行為 | 搭乘電動運具、大眾運輸交通系統

數位減碳

淨零排放是當前的熱門議題，節能減碳不僅有助於延緩溫室效應，還能幫助企業節省經營成本、開創新商機；目前市面上也有許多雲端數位工具可供中小企業跨出第一步，進而落實淨零排

3

公司營運時

營運流程無紙化：使用電子發票、電子公文、雲端辦公協作系統、客戶關係、人力資源、財務管理、視訊會議等雲端工具，逐步取代工作上各個流程的紙張使用量，節省用紙成本，降低營運過程產生的碳排，讓公司的文件檔案管理更系統化、更方便。

有效減碳行為 | 降低用紙量、減少移動
相關數位工具 | 電子發票、電子公文、雲端辦公協作、客戶關係管理、人力資源管理、財務管理、視訊會議



的一天 |

應，還能幫助企業節省經營成本、開創新商機；目前市面上也有放、永續發展的理想願景。

4

資源循環再利用：營業用廢棄物資源回收、廢水、廢熱回收再利用，提升資源循環使用效率，公司/工廠內部並且改用可重複用品，減少使用一次性杯具、餐具，降低資源消耗。

有效減碳行為 | 資源回收、減少一次性用品使用
相關數位工具 | 廢棄物管理系統

5

降低能源消耗：採用具有節能標章的冰箱、冷氣、飲水機、LED 燈等設備，提升能源的使用效率。

有效減碳行為 | 節能
13 瓦 LED 燈取代 60 瓦白熾燈泡，可省電減碳至多 78%



6

少用 1 度電可減少碳排 0.502 公斤

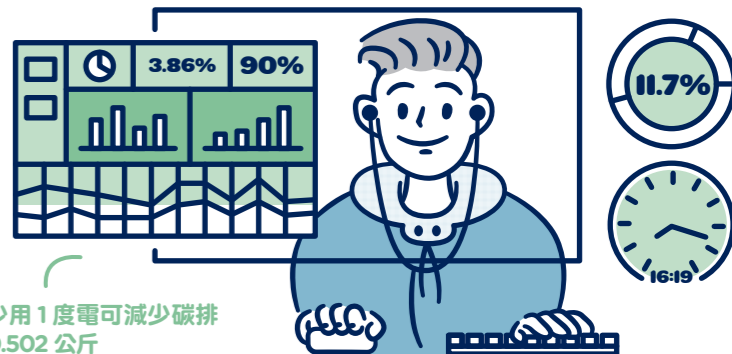
能源使用最佳化：使用能源監控系統，即時掌握辦公室/工廠，空調設備、電腦、機械設備、冰箱、飲水機、燈具、加熱系統、冷卻系統等能源使用量，確保設最佳使用效率，改善能源耗損、降低能源成本與碳排放量。工廠生產線可搭配生產管理系統，監控產線設備的啟動、停機與出料時間，並將所有數據上傳至戰情系統，使設備的無預警停機次數大幅下降，產線稼動率也不斷提升，系統也能主動推播機台保養維修提醒，避免不正常耗能現象。

有效減碳行為 | 節能
相關數位工具 | 能源監控系統、生產管理系統

下班後

避免能源浪費：下班以後，系統主動切斷指定設備之電源，確保沒有任何設備在非必要時間運作，降低公司能源採購成本，同時享有減碳好處。

有效減碳行為 | 節能
相關數位工具 | 節能停機管理系統



中小企業數位升級前的提醒

❗ 打破迷思

1

迷思

對企業來說，數位化工具沒有最好只有最適合，其他公司好用的工具不一定適合你，企業必須先審視自身需求再找出合適的平臺與功能，而非削足適履的去遷就工具。

3

迷思

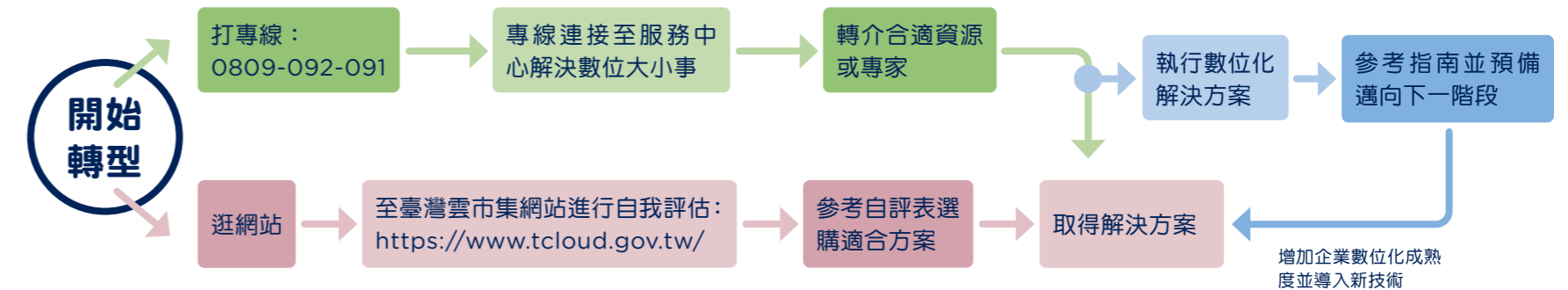
數位升級、轉型必須漸進，不可能一步到位。升級就是轉骨，一定會有陣痛期，主事者不要追求立竿見影，必須長期規劃、制定階段性目標，並給員工調適期可使用的適應工具，循序漸進的完成升級。

2

迷思

員工要敞開心胸、主事者要貫徹決心。數位升級、轉型必然會帶來改變，身處其中的員工必須持開放心態，勇於接受改變；主事者不僅要貫徹理念，也須全力支持員工，建立數位文化（Digital Culture），並挑選適合企業體質的好用工具，縮短磨合期。

數位升級、數位轉型成為近幾年企業營運的重要策略，在轉型前應要了解自身迷思、優勢與痛點，再決定要導入什麼工具；而無論是尋求服務團的幫忙，或上網進行問卷自評，都是開始數位轉型的好方法。



透過 痛點分析 找到轉型方向

- A 超商透過分析，掌握自己公司痛點在「結帳時間長」及「非現金支付比例高」，故優先導入行動支付，並強化電商服務。
- 導入後降低平均結帳時間超過 50%。

站在 自身優勢 找到轉型方向

- A 超商掌握自身優勢在於冷鏈健全，故延伸自身優勢，轉型上聚焦自動化倉儲系統導入，透過程式運算，串聯收貨、儲存、揀貨及出貨等環節，增加五倍用地坪效且提升十倍人力運用效能。

從今天開始轉型！



個別診斷專家陪伴 提供中小企業數位轉型大小事的快速回應

- 主動出擊釐清企業問題、提供對症下藥的方案並持續陪伴
 - 提供快速諮詢服務
- 詳情請洽網址：<https://www.tcloud.gov.tw/consultant> 或掃描右邊 QR Code



補貼上雲即選即用 類電商概念·全新補助機制

- 建置「臺灣雲市集」，以類電商的方式鼓勵中小企業上平臺購買軟體雲端服務，養成習慣邁向轉型
 - 同步鼓勵國內資服業者轉型，活絡軟體市場
 - 設置客服專線 0809-092-091，有問必答
- 詳情請洽網址：<https://www.tcloud.gov.tw> 或掃描右邊 QR Code



數位賦能人才養成 培育數位青年·補企業人才缺口

- 每年招募青年進行培訓，鏈結企業提供實習場域，供青年實際操作
 - 結合業師、企業及場域，公私協力超前部署數位人才
- 詳情請洽網址：<https://3t.org.tw/> 或掃描右邊 QR Code



場域共創商機共享 商圈共學習·共數位·共轉型

- 針對商圈場域需求推動共同學習（如辦理課程讓在地共同學習提升數位知能）、共用數位工具（如開店平臺、外送平臺）、共同行銷（形塑場域主題，整合行銷共同推廣）
- 詳情請洽網址：<https://microcloud.sme.gov.tw/> 或掃描右邊 QR Code



更多資源主動告知 smepass 主動媒合適合資源

- 中小企業轉型的同時，推動政府服務同時轉型，平臺提供法遵提醒、各項申辦指引、創新服務及資源媒合，透過平臺主動媒合適合企業申請的資源
- 詳情請洽網址：<https://smepass.gov.tw/SMEAExtranet/index> 或掃描右邊 QR Code



其他雲世代產業數位轉型資源

這裡有更多針對特定產業量身訂做的資源，讓你找到適合自身體質的數位方案；還有更多可以學習參考的典範案例，讓你看看數位能為企業帶來哪些好處。



1 農漁產銷與農機

- 隨著智慧農業發展逐漸成熟，農業將朝數位轉型世代邁進，供應鏈也由產量追求轉換成品質安全。為鼓勵產業應用數位轉型技術、產品或服務，以利產業價值鏈數位升級，「雲世代產業數位轉型 - 農漁產銷與農機創新營運計畫」協助「養殖漁業」及「外銷潛力作物」，達到數位普及、外銷產值提升、農業經營者獲利增加等目標。

詳情請洽網址：<https://agdigi.atri.org.tw/> 或掃描右邊 QR Code



2 中小型製造業

- 以轉型為主、數位為輔，依製造業的數位化程度及問題，提供「生產轉型」、「營運轉型」、「服務轉型」不同做法，並透過「數位轉型快易通」（服務團），提供不了解該怎麼做的企業諮詢診斷、資源轉介等服務。

詳情請洽網址：<http://www.citd.moeaidb.gov.tw/CITDweb/Web/ATotal.aspx> 或掃描右邊 QR Code



3 中小型服務業

- 為協助零售業、餐飲業、休憩服務業及生活服務業者，透過導入雲端服務所產生之數據回饋，驅動業者進行數位轉型及商業模式創新，優化營運體質及產業競爭力，進一步協助優質企業拓展國際市場。

詳情請洽網址：<https://www.smebiz.org.tw/> 或掃描右邊 QR Code



專屬產業別的數位指南

除了前面介紹到的工具、案例與提醒之外，各產業也可參考下列專屬產業別的數位指南，找到最適合自己的解決方案！

1

紡織產業



●紡織相關產業面臨的關鍵痛點包含：少量多樣接單成為趨勢，繪圖與打樣成本高，作業程序繁複；設計圖紋或材料規格資訊缺少數位化管理，無法快速反應市場需求等。現在，透過雲端資料庫、SaaS、MES 系統等方式，可協助業者解決急單、樣品單及少量多樣化的迫切問題，縮短設計打樣時間，優化產線運作效率並提高生產效益。

→詳情請掃描右邊 QR Code



2

化粧品產業



●全球化粧品產業在未來幾年持續穩定成長，不過業者仍面臨不少來自企業內外的挑戰與壓力。在生產製造端，因疫情影響，原物料無法及時供應，代工廠無法按時生產出貨；在銷售與行銷通路端，受限於無法舉行實體展會，數位化更為迫切。透過此份指南，可以了解五大轉型模式及衡量轉型成效的關鍵指標，更能參考國際與國內數位轉型案例，逐步建立起自己的數位轉型戰略藍圖。

→詳情請掃描右邊 QR Code



3

塑橡膠製品產業



●塑膠產業正處於重大的變革時期，企業如何強化體質、提高利潤、與環境共存、因應法規變化等均為經營者需突破的關卡，然而國內業者常有用料不清晰、協同困難、現場不高效、設備管理混亂等問題，皆需要透過數位轉型，從數據蒐集、現場資訊透明化、資料分析、提升人機互動等方式優化管理流程，才能維持工廠生產品質的一致性與穩定性。

→詳情請掃描右邊 QR Code

4

食品產業



●國內外食品環境及市場變化快速，與時俱進加入數位工具應用，才能有效開發新市場、新通路及精準客製符合消費需求的產品。此專刊整合國內食品廠商數位轉型面對的環境問題及需求期待，有效協助食品產業相關廠商評估或運用數位工具，善用政策等跨域整合資源，創建自身的數位創新願景，開展企業未來價值及新競爭力。

→詳情請掃描右邊 QR Code

5

農業



●過去部分調查顯示農產業整體數位化程度落於中低度階段，多數農業經營者甚至農企業對「數位轉型」的概念顯得相當模糊。透過本指南，將協助小規模農業經營者及已有數位基礎之農企業，依照順序先釐清自身痛點與問題，設定階段目標並盤點內外可用資源，了解數位工具於產業鏈應用的各種可能，汲取先行者的經驗與做法，快速踏上數位升級轉型之路。

→詳情請掃描右邊 QR Code



小老闆變身記：中小企業數位指南全攻略

發行單位 — 數位發展部數位產業署

出版單位 — 數位發展部數位產業署

地 址 — 臺北市中正區忠孝西路一段 66 號 20 樓

電 話 — 0800-607-707

網 址 — <https://www.moda.gov.tw/ADI/>

執行單位 — 工業技術研究院／資訊工業策進會

地 址 — 新竹縣竹東鎮中興路四段 195 號／臺北市大安區和平東路二段 106 號 11 樓

電 話 — 0800-45-8899 / (02) 6631-8168

網 址 — <https://www.itri.org.tw> / <https://www.iii.org.tw>

企劃製作 — 遠見天下文化出版股份有限公司

出版年月 — 2022 年 10 月

版 (刷) 次 — 再版一刷

ISBN —

GPN —

本書同時刊登於臺灣雲市集網站：<https://www.tcloud.gov.tw>

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，須徵求數位發展部數位產業署同意。

小老闆變身記
中小企業數位指南全攻略

