

Eric[®] 弘宜資訊股份有限公司

細密的邏輯思維、厚實的管理理論、堅強的毅力、爽朗的個性，形成周總經理的特色
優良的產品、熱忱的服務、具競爭力的價格、傑出的銷售力，形成弘宜的優勢地位

寬廣的現代化會議室中，視訊會議系統的另一端傳來遠在東莞的弘宜資訊總經理周岳勳先生豪爽的聲音，肯定而又自信，「憑弘宜的技術水準、產品品質、銷售能力、服務熱忱，成為大陸前十名的 ERP 供應商絕對不是夢想」。

整合的電腦化服務

弘宜總經理畢業於明志工專，從學生時代起，台塑董事長便是周總經理的學習標竿。在明志工專求學階段，學校就提供同學在寒暑假期間到台塑關係企業實習的機會，有機會看到台塑幾個重要企業的運作與

管理，周總經理從這個時刻起，就對企業的經營作業產生了濃厚的興趣，認真的學習各種管理知識。

1980 年代初期，電腦開始進入台灣市場。周總經理在學校學的是機械，因而培養了堅實的邏輯觀念，加上對電腦的興趣，開始自修電腦相關的技能。退伍後便展開了創業生涯，在 1986 年成立了弘宜資訊有限公司，迄今已將近 20 年，在國內也算是老字號的資訊公司。

成立之初即以提供工商業界整合的電腦化服務為宗旨，以協助工商企業透過資料處理的自動化，提升經營管理的時效，並達成改善企業體質的目標。在當時連管理資訊系統都還不成熟，更別提具備

整合企業各項功能作業的企業資源規劃 (ERP) 系統了。但當時的周總經理，便已經看到了企業對資訊技術的最根本需求。「20 年前我們就在做今天 ERP 所要做的事了，」周總經理很自豪的說：「後來 ERP 的觀念由外商帶進台灣，我們只是把產品名稱改了一下，以順應潮流。實際上系統架構早就能提供企業功能完整的整合。」

弘宜成立時，IBM 個人電腦問世還沒有多久，當時還是 MS-DOS 作業系統，所用的開發工具也以 BASIC、DBASE、CLIP 等系統為主，工具不成熟，系統開發的工作非常



圖：現代化的視訊會議，溝通兩岸三地

辛苦。尤其當時還是一個硬體有價、軟體無價的年代，軟體系統不但不易賣出價格，也完全沒有智慧財產權的觀念，盜版到處可見，軟體業生存相當的困難。許多當年的同業早都不復存在。

但周總經理憑藉著對資訊科技的高度熱忱，以及無比的毅力堅持下來。同時以最節約的方式來開發系統，以技術、品質和服務打動客戶，在有限的客戶支撐下，終於走過難辛的歲月，得以成長。

1990 年代初期，微軟推出 Windows 作業系統，資訊業界展開另一次的淘汰賽。周總分析：有許多同業沒有辦法成功的渡過轉型而退出市場，但也有不少的公司太早轉型，由於系統和工具的成熟度不夠，也吃足了苦頭。弘宜在周總的領導下好整以暇的觀察市場的演變。直到 Windows 95、Windows 98 出現，系統達到穩定，各種開發工具也趨向成熟，及投入 Windows 系統的開發，一舉轉型成功。

當時有許多顧客迫不急待的想要轉到 Windows 上，結果系統不穩定、產品不成熟，反而吃了暗虧。大多數的顧客基於對弘宜的信賴，願意等待配合弘宜的腳步，給了周總及弘宜很大的支持，當然最後也享受到最好的困實。回首前程，周總強調，顧客就是弘宜的最佳夥伴。弘宜不但在合作中學到許多實務上寶貴的經驗，並納入系統中以持續增強各模組的功能，顧客對弘宜的信心，更是弘宜成長的最主要動力。

弘宜資訊總公司位於台北縣汐止鎮，在大陸東莞設有分公司，兩岸員工約近百人，資本額 1,500 萬。周總稱近 20 年的努力，累積客戶數超過 3,000 家，大



圖：公司成長的動力：弘宜總經理周岳勳

陸市場經兩年佈局後正式發展一年也已經有近 300 家客戶。周總宣稱，公司的產品接近圓熟，基礎已經打穩，正要開始全力衝刺，未來充滿了希望。

弘宜 ERP 整合系統

弘宜的核心產品是弘宜 ERP 整合系統。主要目標市場以製造、貿易、買賣為主體的中小企業為主要對象，公司人員規模 5~120 人，營業額約 600 萬~3 億，市場範圍含括台灣及大陸地區。系統可以分為繁體和簡體兩種版本，系統架構基本上是三層整合架構，軟體開發語言為 DELPHI 7.0，資料庫為 MS-SQL SERVER 2000 開發研製的系統。系統模組包含了生管製造、進出口貿易、進銷庫存、及財務會計為四個主管理系統。

本系統之開發係依據輔導各行業數千餘家企業電腦化之經驗，綜合分析各公司作業現況，並配合電腦硬體加以系統分析、程式設計、實務測試，而發展出

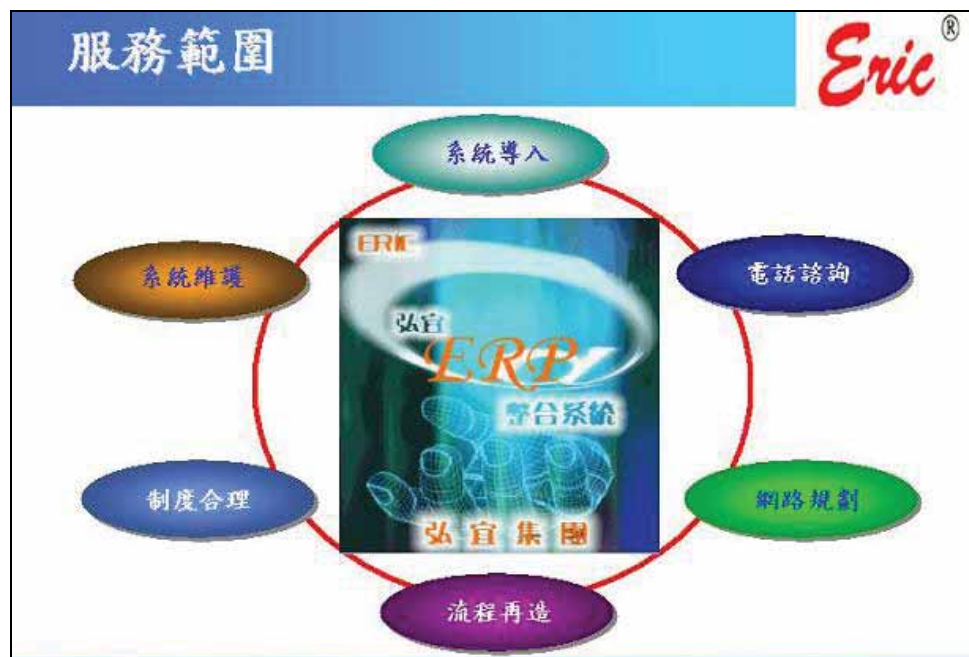
功能強大，操作簡易之套裝軟體。由於系統是完全自行開發，弘宜資訊可以依各公司之需要，更新版本及加強功能，以提供工商業界強而有力之管理工具。

弘宜 ERP 整合系統的特點包含了：(1).專業適用：軟體完全自行研發，歷經 15 年，結合社會數千餘家之智慧精髓，可符合各使用者的需求，經濟又實用。(2).連線流暢：系統各項單據完全整合，不需要重複輸入，節省人力，提高工作效能，以充份達到辦公室自動化目標。(3).公司區分：可自設不同之各家公司，處理各公司之各式報表及帳務。(4).權限保密：具密碼保護功能。可依公司個人職務的不同，區分各項業務之流程及畫面，而達到權限區分之功效。(5).操作方便：全螢幕操作方式，視窗查詢指引，功能強大，所有操作方式皆統一，使用容易又方便。(6).快速穩定：資料開檔快速，系統穩定，每一欄位皆可設定找尋條件，方便查詢、列印資料。(7).檔案開放：弘宜整合系統的資料一律採開放式，以便轉檔並結合其他軟件，提高資料的有效性。(8).單據稽核：各項單據中，提供各個等級之稽核功能，發揮管理之精義，以避免人為之疏失。(9).維護容易：本系統各項錯誤訊息，皆以程式自動處理，目的在於提高軟件的自主性。(10).專業研發：加強客戶之使用性。本系統以專業為導向，研發為職志，並以回饋社會，不斷向前更新進步為目標。

簡單的說弘宜 ERP 整合系統為全螢幕操作方式，視窗查詢指令，功能強大，所有操作方式皆統一，使用容易又方便。每一段文字皆可設定找尋條件，方便查詢及學習，尤其對於初學者來說，它真是極盡方便，充滿智慧。

在核心系統弘宜 ERP 整合系統之外，弘宜還設計有延伸性的軟體系統，包含「工作流程系統」、「製程加工系統」、「排程製造系統」、「WEB 版之客戶管理倉庫」、「WEB 版」之廠商管理供應鏈等。

工作流程系統可以支援 ERP 整合系統各功能模組間的資料傳遞流程，與弘宜 ERP 系統形成緊密的結合，大幅提升資料處理的效率。系統可設定各單位使用人員的先後步驟，可以按交期時間，或自設的時間或入庫時間，出貨時間等會自動跳出警示窗自動提示某人。也可以因人事調動、指定事宜等等作不同的修



圖：弘宜資訊以服務為本

正指定，充滿了彈性，簡學易用。

在製排程加工製造系統功能方面，可以設定多組

以上的加工內容；可以指定相同或不同協力廠作指派加工，並可隨時移廠加工；可以設定前置的排程規劃，含人工機台、協力商、物料等等，並可作為接單或排單的調整規劃。更可以向下結合客戶管理鏈，提供網路下單、網路看物料庫存及生產進度；以及向上結合廠商供應鏈，提供網路報價，並可作不同屬性產品的歸類。不但方便查詢，對於追蹤成本資料亦大有助益。

不像其他企業在成功的推出 ERP 產品之後，一股惱的模仿國外大廠爭相推出延伸性 ERP 的產品，例如 SCM、CRM、KM、BI、Portal 等，弘宜仍然持續在 ERP 上深耕。周總強調，作軟體的人都知道，系統開發是沒有完成的一天的。ERP 上持續有新的需求出現，能盡力將 ERP 作到完美，就已經不容易了，何必追求那些新穎的名詞，推出一些不夠成熟的產品，來嘩眾取寵。

但弘宜也一直在注意客戶的需求，例如和 ERP 緊密相關的 SCM，其中的先進排程系統(APS)，便有客戶希望弘宜能提供。弘宜為了滿足客戶的需求，及投入了 APS 的研發，目前已有產品，也有少數客戶在使用中。等到經過客戶的檢驗，就可以改為套裝推出，給所有的顧客使用。

顧客關係

弘宜資訊非常重視顧客，周總經理在訪談中不止一次強調：弘宜資訊的客戶，就是弘宜的夥伴。一套好的系統，不但需要研發人員的努力，更需要經過實務的淬煉。弘宜資訊一路發展過程中，顧客提供了非常寶貴的實務經驗，使弘宜的系統更加豐富、完整，趨向成熟。同時客適時的支持，也提供了弘宜成長的機會，督促著弘宜的成長。

例如在從 DOS 轉向 Windows 的過程中，弘宜資訊採取穩健的步調，先觀察清楚資訊科技發展的趨

勢，掌握到確實的動向，等待時機成熟時再切入。弘宜固然對時機掌握的相當精準，但顧客也願意等待弘宜的轉變，也使弘宜不致在觀察的時刻，失去太多重要的核心客戶，而得以支撐。

然後在決定轉型到 Windows 的時候，也有客戶願意提供弘宜轉換與實驗的機會，和弘宜共同努力，終於轉換成功。可以說弘宜是和客戶一起成長的。更重要的是，周總認為客戶就是最好的推銷員，客戶如果使用系統滿意，大多會有機會向其他的同行或友人介紹，如果能夠吸引到其他的客戶，弘宜甚至願意付給銷售佣金。在這個制度的鼓勵下，加上弘宜資訊系統本身的品質與信譽，開拓出不少的新客戶。據周總表示，公司約有七成左右的客戶，都是原有客戶介紹來的。如此一來，弘宜可以在最節約的人力下有效的開拓市場，加速了成長的歷程，同時取得成本上的優勢。東元電機便是一個這樣的例子。

在四、五年前東元電機研發部，因總公司所使用之軟體系統過於龐大，昂貴且較不易上手，所以有心找出適當的軟體系統，而當時的評估要項大致有幾個主軸：(1).功能性—可達到生管製造、進出口貿易、進銷庫存及財務會計的一套整合性商業應用軟體系統。(2).穩定性—評估重點以軟體規模及經營年資與市場定位為考量。(3).成本面—能在適合的預算下，約 20~30 人同時上線的使用情況下相互配合。(4).配合度—選擇具有前瞻性及擴充性高的軟體廠商。

當時選購前的評估廠商有三家，都是台灣的知名 ERP 廠商，分別在市場上均佔有一席之地，當然也包含了弘宜資訊。

在評估這三家軟體廠商前後約莫評估了三個多月，在一切反覆評估、認真思維，實地測試之後，於評估出了兩家適合選購的軟體廠商，而後再經由各單位人員的相互溝通後，並精準的了解符合的程度時，

即毅然決然的選購理想中的軟體廠商—弘宜資訊，在那時當然雙方都非常興奮及歡欣的簽訂了一份令人振奮的“買賣合約書”，進而展開了一連串的學習、關心、輔導、提議、溝通、解決、緊張、順心的心路旅程。

整個電腦 e 化上線的過程中，酸、甜、苦、辣盡在不言中，但彼此的相互信任、提攜、鼓勵更是不在話下，而有鑑於此，電腦的 e 化上線實是不易，但只

地生根發展。

弘宜進入大陸之後，看好大陸的市場發展機會，原本打算快速擴充，於是廣泛的尋找合作夥伴，透過經銷的方式來迅速搶攻市場。很快的在東莞、昆山、蘇州、上海、廣州、深圳、廈門，甚至遠至黑龍江地區，建立了經銷據點，一時勢大振。但周總隨即查覺到大陸經銷商的水平不一，向心力與專業能力不足，

又不願投入，難以發展長期的合作關係。於是改弦易轍，決定以建立分公司自營自銷的方式，追求穩健的成長。

目前中國大陸的重心是在東莞，已建立了一個人數超過 70 人的分公司，經營一年左右，已經有 200 多家客戶。周總說，雖然就整體的客戶數與銷售額尚不及用友、金蝶或神州數碼等老牌公司。但他們都是累積了長期的成果，而且是以全中國大陸為基礎來計算的。如果

單單看東莞一地，不但 70 人的規模在當地屬名列前茅，以最近期的月別統計而言，弘宜的成長速度，都不輸於這些擁有上市、上櫃優勢、全中國知名的競爭對手。以這種速度累積下去，在東莞一地，弘宜資訊贏得地區性的局部優勢，是指日可待的。

弘宜在東莞以服務台商作為起點，目前已擴展到當地的廠商，包含港資和大陸本土的企業。東莞一地的廠商數目，其商機就不少於台灣。弘宜在東莞不止是打下市場，拓展知名度與能見度，更重要的是發展出在中國大陸經營的模式，了當地企業的行爲，以對



圖：弘宜資訊輔導範疇 PDCA 流程

要雙方秉持耐心、恆心、信心、用心終是可達到 e 化上線之目的，進而使優良的企業主更上一層樓，達到增加效率、降低成本、提升競爭力的最高法則，於此，便是好的軟體廠商的最高成就，而這份喜悅及歡欣正是弘宜資訊的最大滿足。

進軍中國大陸

弘宜資訊大約是在 2001 年左右開始進入中國大陸市場。最初是應客戶的要求，因客戶的業務擴充，而到中國大陸為台商提供服務，之後便找尋機會在當

產品的需求，作為爾後成長發展的基礎。

當然弘宜資訊在中國大陸的發展絕對不止東莞而已，東莞只是練兵和紮根。周總經理心目中已經有一個全面推展的藍圖。中國大陸目前最熱的是珠江長江兩個延江的三角洲地區，之外北京天津地區也是必然的重鎮。依此藍圖，弘宜目標是五到七年之內完成中國大陸的全面佈點，成為中國大陸進十名的 ERP 供應商。周總心目中的藍圖還不止於此，整個華人地區，都是弘宜資訊的目標市場，除了中國大陸之外，臨近的新加坡和香港自然不在話下，美國像洛杉磯等重鎮，也有不少華裔，當然也是弘宜的機會。全球佈局的國際大廠，才是周總心目中的最後理想。

當然這個藍圖不能一蹴而就，需要時間一點一點的來，現在在東莞所做的是，就是要為這個理想建立穩固的基礎。目前弘宜的人力在中國大陸已超過台灣，東莞一地本身擁有研發、銷售與服務團隊，形成一個完整的作戰單位。幾年的磨練下來，已具備了獨立作戰的能力，而且就近期而言戰果輝煌。目前弘宜的產品已接近圓熟，東莞的經驗也趨完備，可以開始開疆擴土。只要依照東莞的模式一個一個複製下去，相信可以很快的開花結果。

成為大陸名列前茅的 ERP 供應商

弘宜資訊周總經理樂觀的天性，充份反應在其對未來的展望上。當提到台灣 ERP 產業邁向成熟，眾多廠商爭奪市場大餅，周總無以為意。由於弘宜資訊的許多客戶是來自原有客戶的介紹，即使偶有客戶在供應商中選擇比較，弘宜資訊勝出的機率也相當高，故不太感覺到競爭壓力的存在。周總強調，偶有失敗，也大多數是有些企業追求名牌，弘宜資訊不是上市上櫃公司，在知名度上吃了些虧，而不是產品或技術不如人。但他也不太意，台灣的中小企業有 100 萬家，

需求是存在的，生意還有得作，只要產品功能好、人員服務佳、價格具競爭力，自然能獲得客戶的青睞。以這幾年的成績，客戶數持續成長，前景是相當樂觀的。

中國大陸的佈局在前面周總已經提過，他再次強調，弘宜資訊目前在東莞已經是數一數二的 ERP 供應商，目前所累積的產品知識和客戶經驗，是未來成功的保證。只要花個幾年時間，按照周總的大陸佈局計畫，複製好幾個東莞的模式，成為大陸名列前茅的 ERP 供應商，甚至全球性的 ERP 供應商，都是指日可待。

這種自信，來自周總的經驗能力之外，在訪問過程中，還強烈的感覺到他在工作的態度。從年輕開始，為了節省成本，大多凡事親力親為，從訪談企業需求，到系統分析和程式撰寫，到為客戶安裝系統、教育訓練和售後服務，周總自己幾乎掌握了 ERP 系統的每一個環節。連續幾天不睡覺寫程式，讓他覺得很快樂；和客戶溝通，了解他們的需求，並提出建議，讓他覺得很快樂；客戶建置系統，有效的改善經營效率，提升業績，他更快樂。

在東莞打下江山，規劃出中國大陸的整體佈局，乃至進軍世界的計畫，當然他也樂在其中。還要多才時間辛苦投入才能見到成果，他說不會太久，他最後的目標是要協助所有的華人企業提升競爭力，最後上市上櫃，將經營成果還所有員工分享。他舉出他最崇拜的人物台塑集團董事長王永慶先生，到 80 歲還沒有退休，不是因為錢賺的還不夠，而是工作中有更多的樂趣，這也是周總經理的理想。

弘宜資訊股份有限公司

台北縣汐止市大同路二段 265 號 23 樓

(02)6615-9996

<http://www.ericinfo.com.tw>