

欣眾科技股份有限公司 Think Zone Technologies Co., Ltd.

長期從事 QAD 的客製化和本土專屬系統開發，欣眾科技在取得 QAD 的代理權後，由專業的幕後技術團隊走向前台，提供全方位的產品服務

欣眾科技是一家典型技術出身的軟體公司，為世界 ERP 知名品牌 QAD 的台灣代理商。欣眾原來是負責 QAD 的客製化和本土專屬系統的開發工作，2004 年 5 月爭取到 QAD 的台灣代理權，從專業代工的身份搖身一變為品牌的代表，藉由企業轉型希望為台灣的用戶提供更全面與更完整的服務。

由幕後作向前台

欣眾科技成立於 1997 年，為 HP 台灣惠普科技長期合作之專業廠商，目前為美商 QAD ERP 產品在台灣之代理商，主要負責 QAD MFG/PRO ERP 系統導入工作，並專門致力於 QAD MFG/PRO Local-Module 之開發與裁修，擁有目前國內唯一 MFG/PRO 專職客製化小組及資深的顧問團隊，提供 QAD 客戶技術支援及顧問諮詢服務。

欣眾創業團隊來自慶眾汽車，1996 年慶眾汽車選擇了 QAD 的 MFG/PRO 作為其企業內部資訊系統的解決方案，由 HP 擔任建置顧問。QAD 是世界知名的 ERP 系統供應商，在汽車業資訊系統有高的佔有率，但台灣企業的独特運作方式，使其在導入時需要大量的客製化，其中有許多是慶眾汽車的 MIS 團隊所完成的，使他們練就一身功夫，同時對 MFG/PRO 有了相當程度

的了解。

在完成慶眾汽車的 ERP 系統建置專案後，慶眾 MIS 團隊部份成員離開了慶眾汽車，創立了欣眾科技，由於其有豐富的 QAD 客製化經驗，成為 HP 的策略夥伴，一同為企業建置 QAD 系統。當時 HP 是 QAD 在台灣代理商，負責 QAD 的銷售業務、系統建置與專案管理，客製化的工作就交給欣眾來協助處理，形成了 QAD 在台灣堅強陣容。

除了客製化之外，欣眾科技並利用多年經驗，為 MFG/PRO 開發了台灣 QAD 用戶專屬的十六項本土化模組(Local Module)，包含關於統一發票、應收/應付

帳款、庫存月結、媒體申報、海關保稅作業、進出口作業及人事薪資等最為重要的基本需求，搭配 QAD 系統協助客戶快速導入。之後並針對 MFG/PRO 開發了 Work Flow - ERP 延伸產品，擴充其作業效能。

2003 年 HP 購併了 Compaq，HP 原擬再購買 PWC 的顧問團隊，以強

化資訊服務的業務，但並沒有成功，最後 PWC 併入 IBM。而 HP 有限的顧問人力卻同時擁有三套世界級的 ERP 解決方案(SAP、Oracle 和 QAD)，決定釋出 QAD 的台灣代理權。欣眾因為長期投入 QAD 的系統建置與程式開發，可以說對 QAD 有最深度的了解，爭取到 QAD 的台灣代理權，由幕後正式浮出檯面，



展開對客戶完整的服務。

欣眾科技長期以來兢兢業業的秉持「追求顧客最大滿意」、「專業與高品質流程控管」的服務精神，與資訊網路科技等做緊密的連結，再藉由顧問團間的密切合作以及組織的專業分工，不僅為客戶提供產品，更注重為客戶降低成本和提供成功機會，使客戶成為永遠的合作夥伴。

世界級品牌 QAD

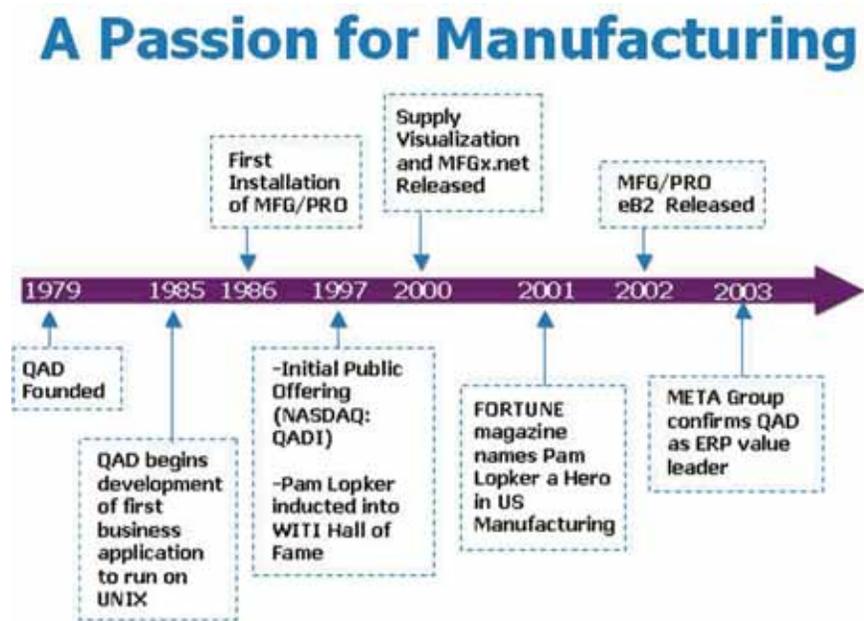
QAD 成立於 1979 年，總部位於美國加州，全球有 21 個分公司，員工約 1,600 人，為美國 NASDAQ 股票上市公司，代號為 QADI。QAD 的 ERP 解決方案 MFG/PRO 已有 25 年的歷史，為一可支援 26 種語言和目前主要常用貨幣別的企業應用系統，目前全球有超過 80 個國家地區及 5,200 個製造單位使用中。

QAD 在 1990 年代初期進入台灣，長久以來一直由 HP 代理，在台灣 ERP 圈內小有知名度。在 HP、欣眾和逸凡的合作下，台灣的 QAD 大約有 70 多家客戶，知名客戶包含了台揚科技、致茂電子、研華電子、飛瑞公司、美律電子、燦坤實業、六和機械、慶眾汽車、功學社、堤維西交通等。

不像其它同類型產品可適用於許許多多不同產業，QAD 只專注於製造業的領域，並在所專注的六個產業，包括汽車業、消費性商品產業、電子業、傳統製造業、食品及飲料業以及醫療產業中具有領導性的地位。資

料顯示，全球排名前 25 大的汽車製造廠及零件廠中有 13 個企業使用 QAD 的解決方案；世界級電子及電器設備製造商中有五分之四使用 QAD 的解決方案；在消費性商品產業，QAD 擁有一些領導品牌的客戶群，例如 Avon(雅芳)、Kimberly Clark(金百利克拉克)、Unilever(聯合利華)；全球最大的飲料製造商 Coca-Cola(可口可樂)及 Pepsi Cola(百事可樂)是 QAD 眾多客戶之一；美國財星(Fortune)雜誌前 500 大醫療業中有四分之三採用 QAD 的產品。

QAD 強調並不普遍的提供所有產業的解決方案，但針對每一個曾耕耘過的產業，QAD 都會持續保持與產業趨勢和需求同步化，QAD 主動協助創立了許多製造業的標準準則，並在全世界實際參與了許多產業研究團體的運作。



圖：QAD 發展歷程

以汽車業為例，QAD 擁有眾多汽車業世界級客戶群和聲名遠播的服務經驗，在一份由美國三大汽車公司下屬的汽車工業行動集團 Automotive Industry

Action Group(AIAG)及 IBM 委託，請經濟學人企業組織(Economist Corporate Network)為所做的一份全面性中國汽車市場研究報告中指出：QAD 是中國最大的汽車業 ERP 軟體供應商，在中國汽車業導入 ERP 的廠商中有 56%選擇 QAD 的解決方案。Frost & Sullian 的另一份研究報告也指出，在 EMEA 市場(歐洲、中東跟非洲區域)汽車工業供應商把 Customer Return On Investment Award 頒給 QAD，表彰其在供應鏈管理上的成就。

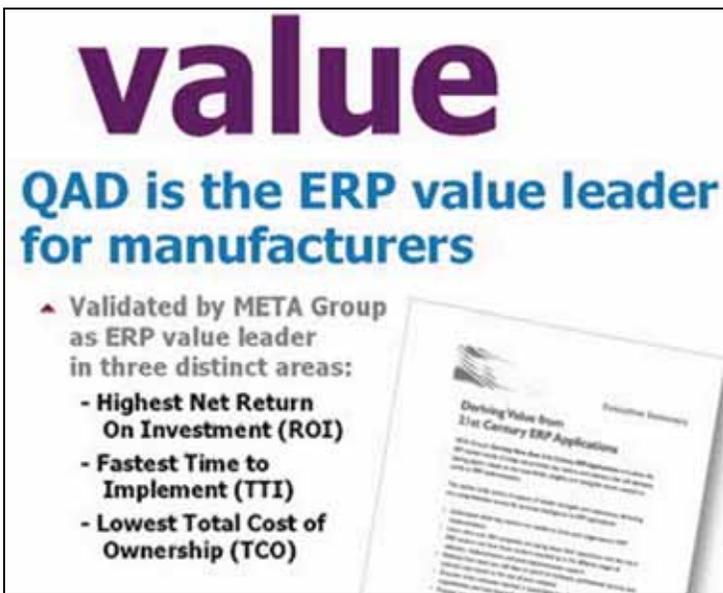
QAD 在全球 ERP 供應商中屬排名前十大的知名廠商，而且以低的總體擁有成本(TCO, Total Cost of Ownership)而著名。新 META Group 研究報告證實 QAD 的解決方案為製造業廠商帶來了相對於企業營

結果來評估建置效益。META Group 比較了從整體安裝成本到軟體購買成本不同項目，QAD 所需的人力支出成本是低於同業的平均水準。

欣眾科技指出：QAD 之所以能獲得最佳的總體擁有成本優勢，並不是產品價格比較便宜，而是來自 QAD 系統設計上的嚴密和穩定。QAD 的使用者合約(License)價格與 SAP 和 Oracle 等大廠相差有限，但由於只專注於少數產業，因而在產品開發過程中便能緊密的結合業界的需求，相對之下所需要的設定與調校便較少。系統穩定性帶來建置上的便利，不需要太多的顧問時數，便可以有效的完成系統建置的工作。這便是 QAD 建置時間短、人力需求低的原因，相對的，總體擁有成本當然也就較低。

QAD的解決方案提供了經驗證的產品價值和低風險的選擇：合理及最低的擁有成本、最短時間完成導入、最穩當的投資報酬率(ROI)及一個長遠發展的願景。QAD 最清楚並能真正幫助企業從 IT 投資上獲得最大利益，QAD 產品都是遵循這些理念來研發設計的，可讓企業充分掌握建置完成時間，並能從開始使用運作那一刻起立即享受其所帶來的效益。

QAD 的客戶總能發現，QAD 的解決方案可提供最大的附加價值及最低的風險性。其購買成本通常為同級產品的三分之一，同樣的導入建置成本也大約為三分之一左右——並且在實際使用時通常他們會產生極深刻的印象，那就是非常有效率的訂單處理作業和財務處理流程，不僅降低了庫存成本也增加了現金流量，也提昇了整體顧客服務水準，更佳的产品品質及更快速市場反應性。QAD 的 ERP 解決方案可協助您改善現實中企業所遭遇各層面的難題。



圖：QAD 價值主張

收做比較的整體最低擁有成本(Relative TCO - 總體擁有軟體成本佔整體營業收入的百分比)，最短時間完成導入以及最高年平均實質效益。這份研究報告調查超過 200 家企業並以目前市場上前 6 大 ERP 供應商的產品為對象，經由一些可數量化、有形和無形的使用

核心產品 MFG/PRO

QAD 的 MFG/PRO 是一套專為跨國多分公司型、集團式/單經營體或三角貿易型組織而設計的 ERP 軟體。MFG/PRO 採用 Web Base 架構的製造管理、配銷和財務管理的模組，具有高度的彈性，能適用於不同規模的生產事業體，不論是多工廠、跨國性的大型集團企業或是單一工廠的小企業。

MFG/PRO 採用開放式三層(Three-Tier)架構，能讓使用者自行決定採用中央集權管理或地區分權的運作模式，完全視使用者實際的需求來調整。可支援 Thin Client 的使用環境，能大幅降低硬體設備上的建置成本和使用人員的專門訓練支出。

QAD 使用開放型的業界標準為開發基礎(Standards-based)的架構，採用 OAGI、BODs 以及 XML 等標準和技術，這意味著 MFG/PRO 有著堅實的基礎來與其它系統進行簡化式的系統整合及協同運作，可讓使用者系統結合其往來的客戶或供應商，而不用考慮複雜的環境設定問題。QAD 提供靈活的彈性功能，可讓客戶產生共享式的 Service Domain 在眾多日常運作作業中。

QAD 有著豐富的產業經驗，並持續引進新的功能，來滿足客戶的需求，最新版本的 MFG/PRO 軟體不斷增加新的功能模組，例如新的 Lean Manufacturing (精簡製造模組，豐田式 JIT 及時生產)和 Supply Chain 應用方案，QAD 不斷兌現對製造業的承諾：幫助他們消弭不必要的浪費，並持續效率化其組織運轉作業。

QAD 的核心產品為 MFG/PRO，最新一代的版本為 MFG/PRO eB2。其主要功能模組包含了 Manufacturing 製造管理模組、Sales & Distribution 配



銷管理模組、Financials 財務管理模組、Service/Support 服務/支援模組以及 Warehouse Management 庫存管理模組。

MFG/PRO eB2 製造模組能夠在混合模式的生產環境中管理所有的生產活動，從發現短缺的零件到工時報告。配銷管理模組可讓您輕鬆管理供應鍊運作和滿足所有配銷業務的功能需求，並能有效幫助您控管整體供應鍊的運作成本。MFG/PRO eB2 的配銷模組提供易於使用的訂單登錄、裝運、產品計價、銷售分析和供應鏈規劃功能。財務管理模組提供企業完整的財務管理功能—可讓決策者立即及快速的獲得最重要的財務資訊。

MFG/PRO eB2 的財務管理模組適用單一經營體或集團式多分公司、海外跨國性、兩岸三地或三角貿易的公司，支援多幣別、多語言和多稅制功能，適合各種類型的企業並滿足財務彙整及合併報表的需求。服務支援模組可大幅提昇客戶服務的反應速度及品質，進而獲得高客戶滿意度。高級庫存管理

Advanced Inventory Management(AIM)已經發展出適用於製造業企業或流通業的模組，功能強大、彈性高的庫存管理方案，是企業運作極為重要的一個環節。

MFG/PRO 延伸產品

除了上述 ERP 核心模組與功能之外，QAD 還進一步發展出許多相關的模組，並與 MFG/PRO 緊密的結合，形成一個整體，以為企業 e 化提供整體解決方案為目標。其主要的延伸性產品包含了客戶自助服務(Customer Self Service)、商業智慧(Business Intelligence)、專案管理 Project Realization Management (PRM)等產品。

客戶自助服務(CSS)可以為客戶建立以網際網路為基礎的自助服務模式，製造業者可以向全球的客戶提供每天 24 小時、每週 7 天的全天候自助服務，能以更有效率的庫存管理和透過 B2C 及 B2B 顧客的需求反應進行及時調整整體供應鍊的運作。



商業智慧(BI)解決方案則是利用各種分析工具，快速連結到 MFG/PRO 系統的資料庫中，擷取相關業

務績效、產能預估、供應商評量、財務操作預估、庫存狀況監控、服務管理績效評量以及現場生產績效等資料，並依管理者的需求進行分析，以產生各類報表供管理者查詢。使用者可以選擇不同的畫面呈現方式來查看分析結果，包含使用瀏覽器網頁介面、文字模式(word-processing)格式或是電子試算表(spreadsheet tool)格式。

專案實現管理(PRM)支援將相關預算、業務、財務成本、發票作業和業績、獎金等業務面整合於單一專案計畫中，幫助你持續追蹤各項進度和配合廠商的業務執行狀況。

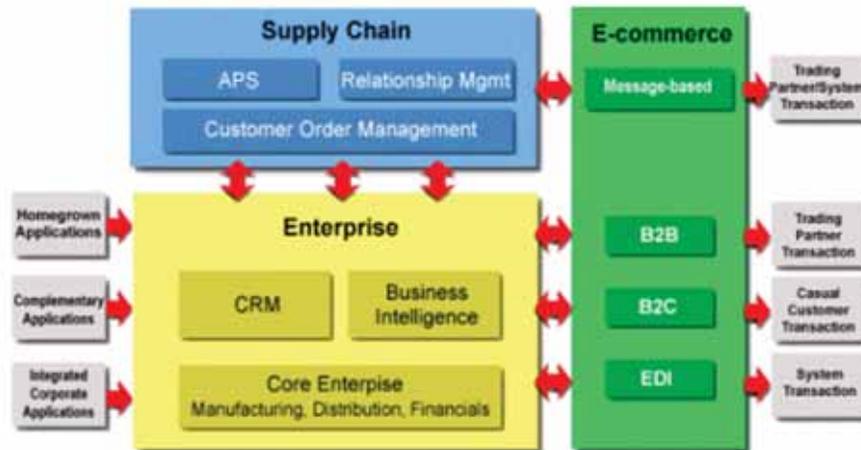
另外 QAD 還提供了 EDI 電子資料交換的整合性產品。易於建置和維護的 QAD EDI 電子商務應用方案，簡化了管理貿易夥伴與 QAD 解決方案之間有關 EDI 的通訊方法。EDI 電子商務應用將處理邏輯、EDI 文件規範和貿易夥伴規範存儲在資料庫中，用戶借助一套維護程式就可以在用戶介面上對這些內容進行修改。

走向前台提供全方位服務

欣眾科技以往長期投注於 QAD 系統的發展與客製化服務，主要是配合逸凡科技的銷售團隊和 HP 的導入顧問，隱身背後來為顧客服務。如今正式接下 QAD 的代理權，從幕後走向台前，無疑是一項重大的改變。

在幕後配合時代，有關客戶爭取、合約議訂、規格條件、需求分析等工作都由 HP 負責，欣眾只要作自己最專長的工作，程式設計和系統建置等技術導向的工作。如今成為 QAD 在台灣的代表，除了要直接面對客戶之外，還要打響和建立 QAD 的品牌，在台灣 ERP 市場擁有一席之地。

QAD Application Solution Spaces



圖：QAD 的產品組合結構

其實 QAD 為世界排名十名內的 ERP，以平實的「價格功能比」和「導入快速」而聞名，有時在評比時會被列為投資報酬最高。更比 SAP 和 Oracle 還要早進入台灣市場，在 ERP 圈內雖小有知名度，但一般使用者企業對其了解卻相當有限。主要是因為在台灣高科技大廠都趨向買 SAP 或 Oracle 的產品，中小型企業則以本土 ERP 供應商為主要選擇，夾殺了 QAD 的生存空間。

反倒是 QAD 近年來在大陸地區大放異彩，銷售成長數倍，其產品功能相較於世界級 ERP 並不遑多讓，但總體持有成本卻相當於本土 ERP 的價格，讓許多大陸廠商趨之若鶩，打響了 QAD 的知名度，相同的產品，在海峽兩岸竟有截然不同的市場反應。

對於未來的發展，欣眾正在審慎的思考與規劃中，希望至少要讓一般企業使用者知道 QAD 這家公司和其產品，目標是在大多數的企業評選 ERP 系統時，QAD 至少能列名在候選名單之列，然後再憑產品品質與服務實力，爭取訂單。

在產品線上，欣眾科技除了持續推動 ERP 的銷售和服務之外，將引進 QAD 的全線產品，包含 ERP、APS、BI、B2B 等解決方案。服務對象仍鎖定 QAD 的傳統定位，以汽車業、消費性商品產業、電子業、傳統製造業、食品及飲料業以及醫療產業為範圍，持續深耕客戶，以產品形象和服務能力來建立特定領域內的領導地位。

為了加速推廣，也正在籌劃擴大建立合作夥伴來滲透市場。除公司本身員工外，也與其他顧問公司合作，協助系統建置案的執行，同時爭取其他公司作為通路，來推廣 QAD 的產品。

而欣眾本身則專注於最擅長的工作，即系統建置、顧問輔導諮詢、系統客製化與本土化模組的開發，以將現有人力發揮最大的效果。

當然，在轉型的同時，欣眾本身也已在組織結構與人力配置上的做了重大調整，除既有的技術基礎之外，在深化行銷能力、了解市場與客戶，從一個技術取勝的公司轉變成一個客戶導向的企業方面作了相當的努力並取得成效。未來期待在競爭激烈的市場中，能取得顧客的青睞，建立起品牌形象與知名度，成為適當的產品代理商。這一切，都正在考驗欣眾的智慧與執行能力。

欣眾科技股份有限公司
台北縣中和市中正路 801 號 9 樓
(02)3234-7220
<http://www.thinkzone.com.tw>