



逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：凱文藥局庫存管理系統

作者：吳孟純、李嘉卉、陳映璇、蔡沂紜、梁芊好、鄭伊雯

系級：企業管理學系

學號：D9472561.D9427127.D9472500.D9472557.D9427161.D9472192

開課老師：陳建文

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企管三甲

開課學年：96 學年度 第 1 學期

中文摘要

個案公司雖經營三、四十年，但引進資訊管理系統來幫助店裡內部控管卻是在今年暑假才開始。在此之前都是由簡單的電腦歸檔、表單存檔為主，完全依賴人工控制店裡的藥物庫存管理、顧客資料留存，對於這樣的轉變使我們這組想了解：(1.)個案公司引進系統的優劣處？

(2.)引進系統的困難度？

(3.)引進系統後是否改善其營運？

並且探討藥局引進系統是否對於營運能提升競爭力，減少營運成本，使得藥局獲利增加。

凱文藥局所使用的作業系統為 windows XP，而資料庫則是採用 Microsoft SQL 所連結。雖然庫存系統主要是對管理商品方面、還有人事建檔…等，但庫存系統同時也與銷售系統互相連接，當有新商品時只要在庫存系統建檔，使用銷售系統結帳時同時會有新商品的資訊。

最後我們認為引進此庫存系統是可以增加店內營運收入的，但目前所先需要克服的問題除了人員在系統操作不熟悉外，希望也能夠充分利用系統裡的功能，像是請購作業方面若能透過系統，不但能夠有效管理所訂購的商品，在與廠商溝通方面也能夠更有效節省運貨成本，而且其實系統引進不但能補足人工疏失的，而且也能減少管理成本及庫存成本，提升商品管理的效率。

關鍵字： MIS、管理資訊系統、庫存管理

目 次

前言.....	I
藥局市場環境.....	1
動機和目的.....	1
公司簡介.....	II
公司歷史.....	2
業務介紹.....	2
系統規劃背景介紹.....	III
系統引進緣由.....	2
系統引進困難度.....	3
系統介紹.....	3
系統架構.....	IV
系統架構.....	3
系統功能介紹.....	V
基本設定.....	4
進出退貨.....	8
盤點管理.....	10
統計報表.....	11

系統導入前後比較.....	VI
引進系統前.....	14
引進系統後.....	15
系統優缺點比較.....	VII
優點.....	16
缺點.....	17
建議.....	VIII
建議.....	18
結論.....	IX
結論.....	19
心得.....	X
心得.....	20
工作分配&進度.....	XI
工作分配.....	24
工作進度.....	24

壹、前言

一、藥局市場環境

由於全民健保、醫藥分業及台灣加入世界貿易組織（World Trade Organization；WTO），使得醫藥產業產生重大的變革。再加上國民所得提高、教育程度普遍提高，政府提倡「預防重於治療」的觀念也受一般大眾所認同接受，「保健」的觀念更受重視。而大環境和人民生活水準的提升，複合式連鎖藥局因應潮流而生，造成供給面（藥局、藥劑師）與需求面（消費者）皆為成長的狀況，種種發展趨勢使得業者之間的競爭激烈，因此藥局如何建立其有別於對手的獨特競爭優勢（例如配藥、健保藥單業務、販賣醫療器具等。）多樣化服務來提升競爭力，發展出自己的競爭優勢，甚至於引進系統改善流程，降低營運成本，使藥局能夠在如此競爭激烈的環境上擁有一席之地。

二、報告的動機和目的

由於個案公司雖經營三、四十年，但引進資訊管理系統來幫助店裡內部控管卻是在今年暑假才開始。在此之前都是由簡單的電腦歸檔、表單存檔為主，完全依賴人工控制店裡的藥物庫存管理、顧客資料留存，對於這樣的轉變使我們這組想了解：

- (1.)個案公司引進系統的優劣處？
- (2.)引進系統的困難度？
- (3.)引進系統後是否改善其營運？

並且探討藥局引進系統是否對於營運能提升競爭力，減少營運成本，使得藥局獲利增加。

貳、公司簡介

一.公司歷史

凱文藥局在民國 63 年開業，營業初期由於經費不足甚至還和民間借款以維持營運，加上附近除了台北醫學院私立醫院外，還有 7、8 間藥局和診所，因此可看出附近市場環境十分激烈。但由於凱文藥局不同於其他藥局，除了販賣成藥之外，也因老闆本身是藥劑師出身，靠著幫病人配藥奠定了在附近的市場地位。

在 86 年凱文藥局與健保局合作開始接私立醫院和附近牙醫診所等健保藥單，在此引進了第一個系統「健保申報系統」，也因承接這些健保單，使得客源增加了許多。

直到最近又添購了銷售系統以及庫存系統，使得整個營運流程上的控制更完善。有了銷售系統可正確提供銷售資料，如暢銷品排行，單品或整體的銷售時段分析，顧客量分析及毛利分析，作為決策層的參考，並且也能夠清楚了解當日銷售商品，銷售系統也利於在帳務上的計算處理。而庫存系統提供庫存分析變化分析的依據（時間、數量），有效控制庫存量以及補貨的時間點，可以降低庫存的機會成本及提供比較好的顧客滿意度，減少缺貨的可能性。

二.業務介紹

藥局除了販賣成藥之外，為病人配藥也是主要的業務之一，且還供應附近牙醫所需健保藥品，以及提供（家庭）醫藥諮詢等。

參、系統規劃背景介紹

一. 系統引進緣由

有鑒於有時候會發現商品的庫存數量和所記錄的不同，加上資深員工的推薦，使用目前許多藥局普遍使用的系統來幫助庫存管理，但由於系統是和廠商購買，並不是請專人設計，所以系統許多功能是目前不會用到的（例如調撥商品），但系統功能龐大，對於藥局還是能夠有效做到庫存管理的目的。

二.系統引進困難度

員工適應問題：因為系統引進時間較短，部份的工讀生在系統操作上並不熟練，因此在盤點或較細微的操作，還是只有資深的工讀生才會。所以系統的引進有可能會提高職前訓練的困難度。

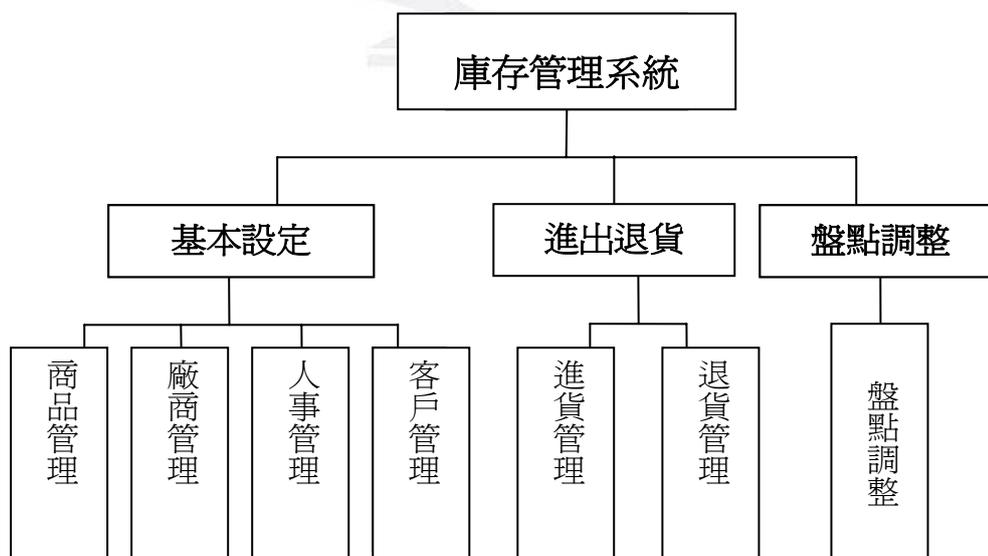
系統的維護：由於藥局沒有專門的系統工程師，若遇到當機、中毒、系統錯誤時，就必須等廠商維修人員來，有可能因為作業上的延誤，造成損失，而且新進員工會害怕個人操作不當，或許要賠償等等因素，降低工作效率。

三.系統介紹

所使用的作業系統為 windows XP，而資料庫則是採用 Microsoft SQL 所連結。

雖然庫存系統主要是對管理商品方面、還有人事建檔…等，但庫存系統同時也與銷售系統互相連接，當有新商品時只要在庫存系統建檔，使用銷售系統結帳時同時會有新商品的資訊。還有銷售系統的交接班功能，也是先透過庫存系統的人事管理先做新職員資料建檔，在交接班時則在銷售系統輸入人事管理所編的編號。

肆、系統架構



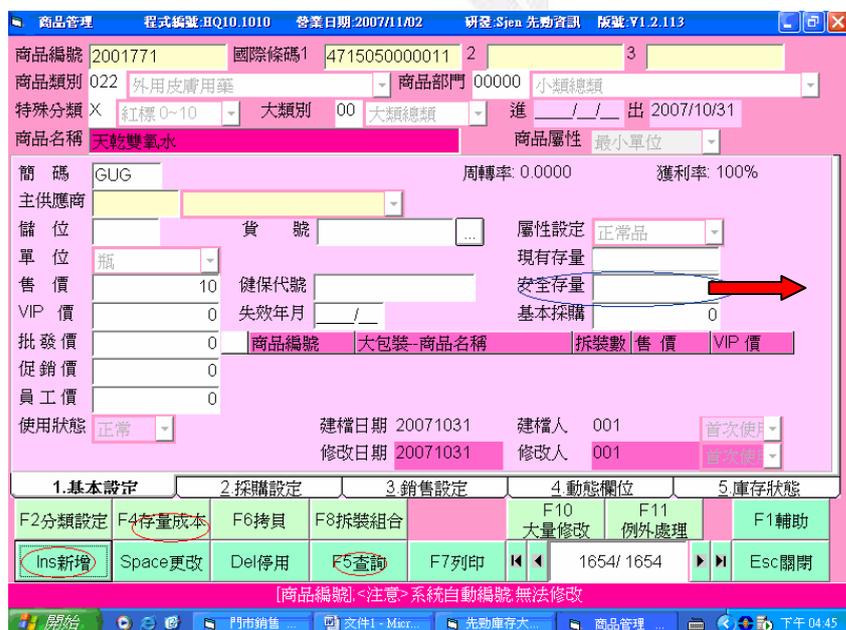
伍、系統功能介紹

一.基本設定



藥局在基本設定裡面主要是使用 A.商品管理，B.廠商管理，D.人事管理和 E.會員管理。

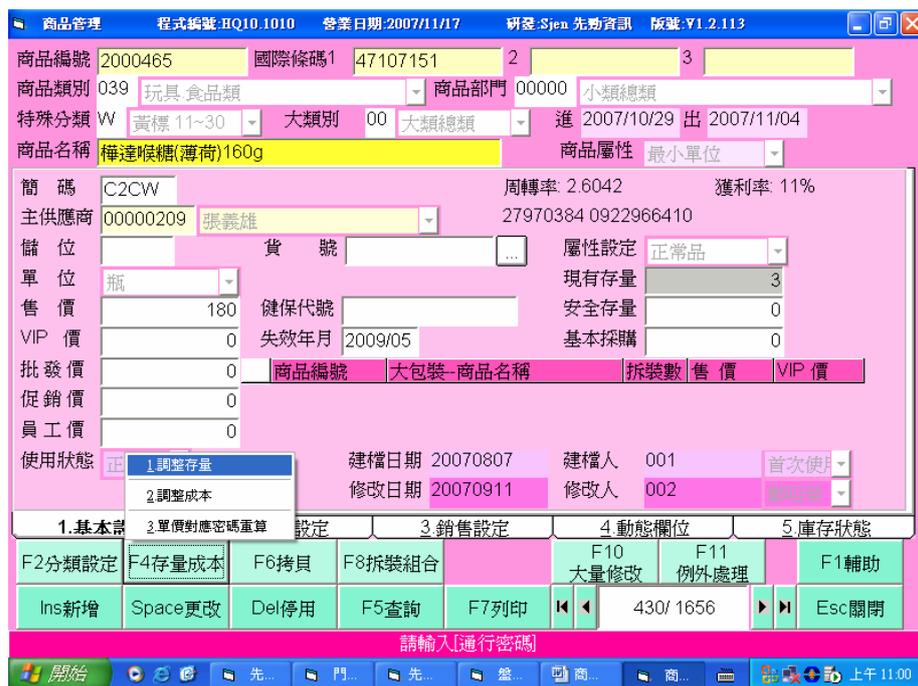
1.1 商品管理



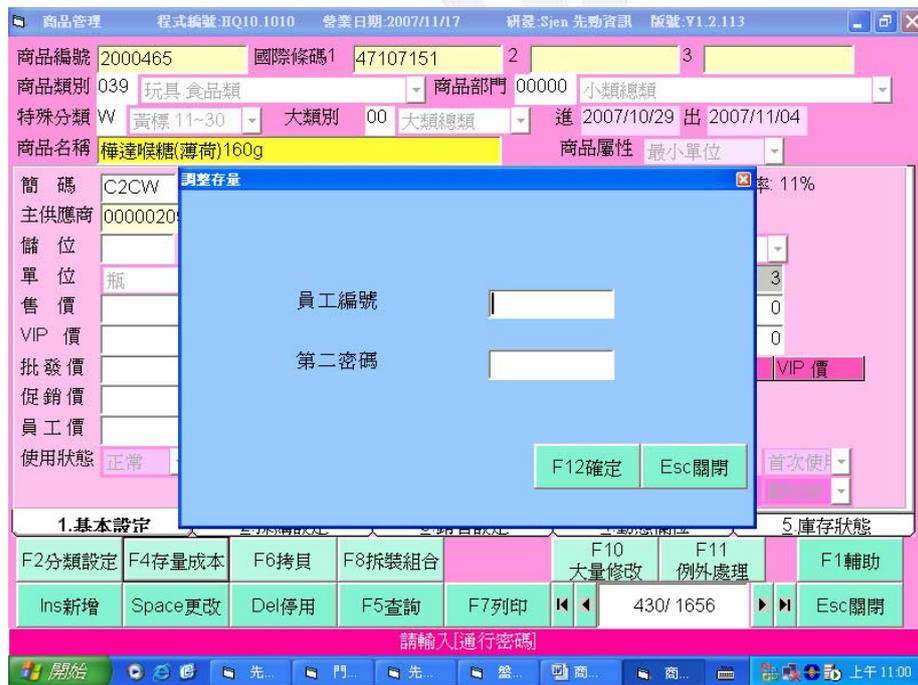
商品管理的功能是在藥品新進來藥局時，所做「建檔」的動作，其中可以使用「新增」、「更改」、「停用」、「查詢」。

「新增」是用來建立新的藥物檔案，包括商品名稱、供應商、價格、安全庫存等。

商品-存量成本

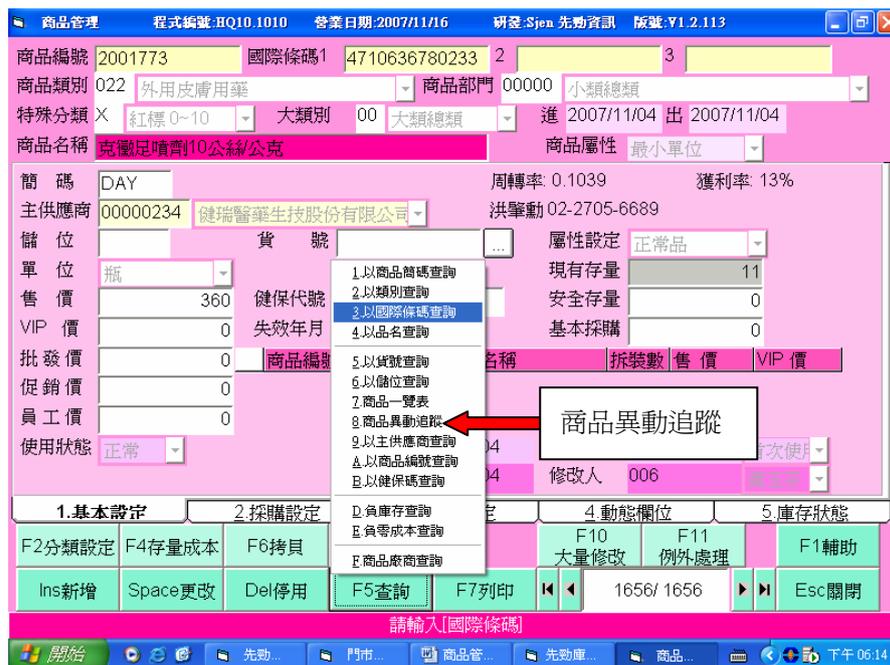


在整個系統中，僅有調整存量、調整成本等是有設權限，需要第二密碼才能更改的。



此密碼只有老闆自己一個人知道，所有員工都沒有密碼更改存量以及成本，因此這部分是系統唯一設有權限的地方。

商品管理-查詢功能



「查詢」可利用商品檢碼、類別、國際條碼、品名、貨號等方式查詢商品資訊。

商品異動追蹤



如果對於某些產品的庫存有所疑慮，可以藉由商品異動追蹤來看該商品出售的日期以及數量。

1.2 廠商管理

廠商管理主要都是一些廠商的資料、聯絡方式等。但由於系統原本就存有許多廠商的資料，因此個案公司在廠商管理部分不太需要再去特別新增廠商的資料，而廠商管理這項目對個案公司而言，只是在查詢廠商資料而已，並沒有利用廠商管理來協助交易或進貨。

1.3 人事管理

人事管理是員工資料的管理，而更重要的一部分是，建檔的過程中會輸入員工編號。藥局的上下班都是以輸入員工編號來打卡，在銷售系統上也要輸入員工編號才能夠使用。

1.4 客戶管理

客戶管理主要是針對一些熟客做簡單的人事建檔，因為藥局老闆通常六、日會不在店裡，但對於一些老顧客會有些折扣，因此藉由客戶管理可以紀錄備註說明客戶購買哪些藥品有所折扣。

二.進出退貨

在進出退貨裡，主要是使用進貨管理以及進退管理兩項功能。

2.1 進貨管理



進貨管理，在同一批進貨時會依照進貨單號來 Key-in 這次進貨的日期、貨品名稱、數量等，在查詢功能中，也可依廠商和進貨單號來做詳細類別的查詢。

2.2 進退管理



退貨管理是當發現藥品包裝有瑕疵，或銷售不好時可能會使用到退貨的機制，因此要退貨的時候，需要新增需要退貨的藥品名稱以及退貨的數量，以免造成之後盤點數量有所誤差。

三.盤點管理



藥局通常在寒暑假時才會進行盤點管理，依照一櫃一櫃的順序來盤點藥品數量，盤點的過程中只輸入盤量，系統會自動算出盈虧。

但目前為止由於系統引進時間較短，所以在盤點方面還不是非常準確，現在主要在於商品的建檔動作，以及商品進貨存貨量先做確切的紀錄，等一切就緒後盤點的結果才會更加正確。

安全預警



在商品管理中有安全存量可以設定底線，因此在銷貨系統時，若商品的存量達到安全存量的底限，銷售系統就會出現紅字預警，提醒存貨需要補足。

四、統計報表



在統計報表的功能中，雖然系統對各項都有做統計報表，但藥局本身會去關心的僅只有幾項較常用的報表，像是基本資料統計報表、進出退貨統計報表以及帳務其他統計報表，其他統計報表基本上還不會使用到。

4.1 基本統計報表





統計報表可以照金額、毛利、數量來排行，也可設定要統計的期間。



4.2 進出貨統計報表



進出貨統計報表中主要都是使用進貨簡表、進貨明細表，由於藥局沒有出貨的問題，因此在出貨類別都沒有使用到，在進出貨統計表中只使用簡單的進貨統計功能。



進貨統計表不但一樣能選擇期間，同樣也是依照金額、數量等排序，但重要的一點是進貨統計表還記錄著“尚欠金額”，記錄與廠商之間的帳務。

陸、系統導入前後比較

引進系統前	引進系統後
1. 人工作業、缺乏效率。 2. 庫存量難以控制。 3. 貨品陳列和促銷方面缺乏效率。	1. 正確提供銷售資訊 2. 有效控制庫存量、降低庫存成本、提升顧客滿意度 3. 能有效率又準確的查詢到所需資訊

一、引進系統前

1. 人為作業、缺乏效率：

過去藥局的所有歸檔作業都以人為紙上作業為主，完全依賴人工控制店裡的藥物庫存管理、顧客資料留存，結帳時需依賴商品標價上的價錢，若商品沒有打標價，工讀生不熟的商品就必須向老闆詢問價錢，且如果店裏客人多的話會有忙不過來的時候，讓顧客有不好的印象產生，甚至有時難免會記錯價錢造成店裡的利潤損失、或者在晚上結班清算時發生錯誤，為了校正常會浪費很多無謂的時間。

2. 庫存量難以掌控：

庫存方面很難控制好安全存量的問題，經常發生的狀況是由於店內商品太多無法及時控制倉庫和店內架子上的存貨數量，造成囤積浪費而增加成本，但若要經常檢視每一件貨品數量，人事成本會過高、浪費人力，且若沒控制好庫存量，當店內最常販賣的商品缺貨時，沒有及時補貨也會造成顧客流失。

3. 貨品陳列和促銷方面缺乏效率

一般店內通常都是將相同產品擺在一起，產品和產品間是沒有關係的。這樣會錯失交叉行銷的良機，商店和顧客的關係往往只建立在顧客進門前想買的目的商品，而沒辦法更進一步提升店內銷售額。

二、引進系統後

1. 正確提供銷售資訊：

可正確提供銷售資料，如暢銷品排行，單品或整體的銷售時段分析，顧客量分析及毛利分析，作為決策層的參考，並且也能夠清楚了解當日銷售商品，銷售系統也利於在帳務上的計算處理。如此就可以根據銷售分析找出商品間的關聯性，例如買曼秀雷敦軟膏的人就會買 OK 繃，那在貨品陳列上就可以排在一起，避免顧客以後臨時想買 OK 繃時去別家買，而且可以依據暢銷排行榜和毛利分析做促銷，以吸引更多的顧客。

2. 有效控制庫存量、降低庫存成本、提升顧客滿意度：

庫存系統提供庫存分析變化分析的依據（時間、數量），有效控制庫存量以及補貨的時間點，可以降低庫存的機會成本及提供比較好的顧客滿意度，減少缺貨的可能性。在商品管理中有安全存量可以設定底線，因此在銷貨系統時，若商品的存量達到安全存量的底限，銷售系統就會出現紅字預警，提醒存貨需要補足。

3. 能有效率又準確的查詢到所需資訊：

若當顧客想查詢商品資訊時也可以透過「查詢」的功能找到他們要的資料。「查詢」可利用商品檢碼、類別、國際條碼、品名、貨號等方式查詢商品資訊。如果對於某些產品的庫存有所疑慮，可以藉由商品異動追蹤來看該商品出售的日期以及數量，因為如果要回想起上星期某一天或上個月某一天出了什麼貨，以人為的處理方式很難馬上釐清問題，很可能浪費時間而且找到資料又不完整，用了系統之後不僅節省時間，也完全解決了這個困擾。有良好的資訊系統加上妥善的售後服務，使凱文藥局的銷售、獲利情形持續成長。在期末盤點時，可以根據此系統輸入每一櫃盤量，系統會自動算出這一櫃的盈虧，以提供資訊給管理者做下一年度的經營。

柒、系統優缺點比較

優點

1. 安全庫存量法：

以安全庫存量為管理重點，庫存量是降低到所設定的安全庫存量時，即進行進貨，保持隨時隨地貨源充足的狀態，不會產生讓客人買不到產品的狀況。當產品銷售出去，電腦自動扣除庫存量，當庫存量降到安全庫存量限制時，會有提示安全存量的警示通知，立即提醒商家補貨。

2. 商品銷售量一目了然：

可以隨時隨地統計，自動列出當天、當週、當月、當季、當年最熱門商品銷售排行榜，店家就不需要抄寫記錄，再花時間統計銷售量。也可以追蹤商品的動向，才不會有商品無端消失的可能，更重要是要防治內賊偷竊商品。例如：電腦庫存不為零，但賣場架上缺貨時，我們就可以立即尋找商品或下緊急訂單追貨。

3. 提示特定客戶的需求：

因為此系統設有客戶管理系統，商家會建立常客的資料，讓常客可以享有優惠的折扣，並不會因為結帳的店員與顧客不熟識而無法享有折扣。

4. 減少進貨成本：

系統可以使商家不會進貨太多而導致商品囤積太多，在銷售量不高時，造成商品過期的窘境。並且可以提高賣場空間有效利用率，用適度的空間陳列商品，提高顧客購買慾望。

5. 有效員工管理：

在沒有系統之前，工讀生都是上個月事先排班，但如果有突發狀況不能來上班時就必須先請其他人代班，這樣其實會造成薪水難以計算的問題，在計算工作時間時，可能會有漏計或計算錯誤的問題。而銷貨系統在進行交班作業時，同時也記錄工作時間，這樣就能夠清楚計算員工上班的時數。

缺點

1. 無法查詢顧客購買記錄：

此系統缺乏顧客購買記錄，導致無法清楚了解常客的購買記錄。例如：常客的親友來代為購買商品時，因沒有購買記錄，不知道常客慣用的品牌，可能會買錯品牌，導致浪費時間回店換貨，而店家也必需要重新修改交易記錄和交代商品的流向。

2. 員工接受程度不高：

原本在藥局工作多年的正職員工，已經習慣既有的工作模式，突然引進新系統導致原本制式的流程改變，使得員工在流程上操作不順利或者因為不了解系統性能而操作錯誤，反而需要花更多時間來補救，不僅使工作效率延誤又浪費更多的時間。

3. 系統使用範圍不大：

因為是剛建置的新系統，所以店家僅僅使用系統少部份的功能，像退貨部份的功能並未完全使用，對於退貨的商品只是在庫存量上直接做更改，在系統上並未詳細說明退貨商品的狀況。

4. 成本及管理問題：

安全庫存的設定若過當---也是會增加管理成本，過少 --- 則補貨的次數增加，則會增加運費成本。

捌、建議

本組在分析凱文藥局的庫存管理系統的優缺點後，針對其不完善的地方，給予一些建議：

1. 無法查詢顧客購買記錄

此系統缺少顧客購買記錄，導致無法清楚了解常客的購買記錄。本組認為，可以善用此系統中的客戶管理，因為凱文藥局目前並沒有妥善利用此功能。管理者能將一些常來的熟客所買過的所有藥品全都記錄下來，只要輸入客戶名稱或其代碼，系統就能輸出以往顧客的購買記錄。如此一來可以減少交易時間，也能清楚的紀錄顧客所愛好的品牌，減少顧客可能買錯品牌，而浪費時間回店裡換貨。如此一來也能增加顧客滿意度。

2. 員工接受程度不高

員工因為已經習慣既有的工作模式，而對新引進的系統產生排斥感，使得員工在流程上操作不順利或者因為不了解系統性能而操作錯誤。針對此問題，本組認為，要員工接受一新系統需要時間的調適和訓練，管理者可以提供適當的教育訓練，讓員工清楚明白此系統的功能和操作過程，以減少員工對此系統的排斥感及使用上的不順，也更能增加員工工作效率及效能。

3. 系統使用範圍不大

因為是剛建置的新系統，所以店家僅僅使用系統少部份的功能。本組認為，應該充分利用此系統，例如藥局沒有使用到請購訂貨的功能，雖然藥局在訂購藥品時都是直接連絡廠商，但如果能先利用請購訂貨的功能，先將要訂購的商品打出清單，這樣不但能清楚知道所要訂購的商品，也能夠避免重複訂貨的情形。

玖、結論

隨著 e 時代的來臨，不管是企業或是政府機關甚至是一般商店也跟著系統資訊化。但是否每個行業就都需要系統化，這是需要經過一番評估才能確保系統化帶來的是有利於營業收益，而不是增加營業成本。

就我們所訪問的藥局而言，在系統引進就有一些問題產生，而最主要的問題則是人員適應度的問題。由於藥局老闆本身對於電腦比較不熟悉，因此在操作系統可能還不及工讀生來得熟練，所以在這方面對於老闆本身就是很重要的問題，對於系統的引進是否能改善營運，在人為不熟悉之下，系統是否會造成不能改善更帶來營運流程上不熟悉，使得額外的營業成本增加，這也是考慮系統是否應該引進的課題之一。

但在系統引進前後的比較後，其實系統帶來的優點是多於缺點，尤其是在人工作業上可能的疏失，有系統管理之後就能夠降低錯誤率，例如商品管理、進貨數量…等，且在帳務管理也變得清楚，藉由統計報表也能夠有效控制帳務，像是員工薪水、當月訂貨總成本、營收…等，都能夠清楚了解。而在人員適應度的問題，雖然在一開始可能會因為不熟悉使得需要花費的時間較多，但經過熟悉之後其實藉由系統的操作，更能夠有系統化的營運流程，這樣也更便於訓練新進員工，藉由操作庫存系統能夠了解藥局的商品流動過程，因此雖然引進系統在前期所需要面臨的問題比較多，但在熟悉系統操作之後，不但能夠改善藥局之前的本身的問題（人工保存資料容易遺失、不易尋找，員工排班…等。），也能增加在營運流程的順暢度（結帳時只需刷國際條碼，不會有不清楚價錢的問題）。

因此我們認為引進此庫存系統是可以增加店內營運收入的，但目前所先需要克服的問題除了人員在系統操作不熟悉外，希望也能夠充分利用系統裡的功能，像是請購作業方面若能透過系統，不但能夠有效管理所訂購的商品，在與廠商溝通方面也能夠更有效節省運貨成本，而且其實系統引進不但能補足人工疏失的，而且也能減少管理成本及庫存成本，提升商品管理的效率。

拾、心得

梁芊好

我們這一組做的是凱文藥局的庫存管理系統，這是一個很好的經驗，讓我們了解資訊化的重要性。凱文藥局引進此系統不僅可以查出現在最熱門銷售的商品，也可以在庫存量底於安全存量時即時補貨…等等許多功能。改善以往以人工抄寫銷售記錄，還可以清楚的知道每一商品的動向，就不會發生商品莫名其妙的減少現象。更可以有效的盤點商品的存量，就不會發生進貨太多導致囤貨的問題。有了這系統，藥局也減少許多人力成本，因為某部份的人力已由電腦來取代。現在的社會，資訊化越來越進步，如何使用電腦系統來使企業能提高自己的競爭力，是非常重要的課程。不僅僅是提升競爭力，更是要讓成本的支出降到最低點，利用現有的資源，創造出最大的收益。這也就是為什麼市面上的連鎖便利商店都要引進 pos 系統的原因。當然隨著不同的工作，引進的系統也會不太一樣，但所追求的目標是一致的。這也導致現在的我們一定要會使用電腦的原因，就算是不會使用，也要強迫自己去學習，才不會被社會淘汰出局。做了這份報告，讓我學會如何操作這類型的系統，希望往後還有更多接觸這類型很有實務經驗的報告，這是比以往所做的報告更能深入的研究企業經營的策略。

陳映璇

以往對於系統最熟悉的就是 POS 系統了，每次報告都是作 POS 也就是銷售管理系統。這次報告為資訊管理報告，剛好也是作跟系統有關的，這次我們想做一些其他系統的報告以更增加其他領域的知識。討論了很久，經很多不同方案之後，我們決定要作「藥物庫存管理系統」，原因之一是有組員的親戚剛好是藥局的老闆，資料比較好取得。再來是因為一個產品要成功的銷售出去，除了前台銷售系統很重要，好的銷售系統增加效率，也較易跟顧客間維繫良好的關係。但後台庫存系統也很重要，產品要適當管理，進出貨等資訊要清楚記錄、方便查詢，才不會因管理不良而造成無謂的損失。經過採訪我們對庫存系統有了更進一步的

了解：以前對於庫存管理的印象就是管理進出貨而已，經過實際訪談，對於此系統有了更深一層的了解：為何前台銷售系統常常只要鍵入某項資訊如：電話、姓名、生日...顧客資料就都可以直接查詢到，這建檔的工作在庫存管理建檔時就會做了，產品的管理在銷售的一環中也佔有很重要的地位。如果沒做好管理，沒有發現店內沒貨了，當顧客來就沒買到，會影響到顧客的心情，有可能因此流失了一位重要的客戶；也有可能這客戶感覺不好就去跟親朋好友講，一傳十、十傳百，造成大家都覺得這家店不好，因庫存管理沒做好造成嚴重的後果。庫存占據了企業大量的流動資金，常因管理不當造成貨物囤積進而增加成本，也可能影響消費者的感覺，如何成功的管理庫存，使公司可以在最低庫存之下維持正常運作，希望花費最低成本、獲取最大利益，是所有管理者須仔細考量的。藉由這次報告，希望能好好研究並深入了解，分析其優缺點在哪，期望能在未來出社會後實務上能有所幫助。

蔡沂紘

做完這份報告，不只讓我了解資訊系統如何運作，對於系統改善工作的效率有更深的感觸。有了系統可以讓經營者在供應商及顧客間做更妥善的管理。若庫存低於安全存量可以立即採購，而不用等到架子上沒貨、去倉庫尋找，才發現已經沒有了。這樣會讓顧客多跑一趟，最糟的情形是他去別間買。對於店家損失的不只有該商品的利潤，而是顧客往後消費的商機。商店內的東西若經常遺失，會造成營業成本的增加，若未及時發現，等到期末盤點才發現，損失往往已經累積到相當大的額度。有了此系統，每天營業結束做清算時就能將營業額、銷售量、庫存之間作一個比對，若有不符則可以及早發現並且找出原因。資訊系統在庫存管理、客戶管理、盤點時...等等都大量的提升效率，我認為現在已經不像我們父母親那一代，靠著體力認真作生意就會有良好的業績。大環境的改變，造成經營者必須跟上時代腳步，否則就會因為沒有效率、成本太高被同業淘汰。我認為凱文藥局可以加上網路的服務形成虛實整合，可以在網站陳列商品種類、價錢...等

資訊，以消費者最方便的情況取貨。也可以透過電子信件，寄送賀年卡、生日禮卷拉近和消費者的距離。提供問答集、留言板，當顧客對產品、使用方法有疑問時，可以隨時查詢資料。

除了實務知識上的增進，團隊合作能力更有了進展。工作的分配、小組的討論，當意見不同時，如何做溝通及協調；是接受其他人的意見或是說服組員採用自己的想法都需要一次次的累積經驗，才能找出最好的應對之道。小組報告的結果不是個人工作績效的加總，而是相乘，在報告期間我們皆合作良好，更共同獲得經驗及成長。

李嘉卉

在做藥局的庫存管理系統之前，因為有在燦坤以及一間外商公司打工過，因此對庫存系統不會太陌生，尤其在比較之後會發現，大公司的庫存系統不但對於庫存數量非常重視，分公司之間的商品調撥也是十分重視，因為顧客不可能會願意等待商品訂購的時間，通常會選擇去別處購買，因此商品庫存是十分重要的。

雖然凱文藥局不是連鎖藥局，但位於市場競爭的環境之下，庫存數量的控管是非常重要的，即使老闆經營藥局已經長達二、三十年，但在庫存數量的控管不一定能夠像電腦抓的那麼準確，畢竟人有時會疏失的，尤其可以透過安全庫存當做最後防線，也可以當作一個保障。

其實在寫這份報告之前，對於藥局引進系統的必要性抱持著疑問，因為對於員工都不是很熟悉這個系統，引進系統會不會覺得多此一舉？甚至會覺得因此綁手綁腳花費更多的時間才能完成一個營運流程？但經過優缺點比較之後，其實系統操作的熟悉度是可以克服的，而且引進系統的優點也遠多於缺點，更能改善之前可能隱藏的問題。

吳孟純

以往對於藥局既有的印象就是屬於人為作業導向，這次做管理資訊系統的報告原先其實沒有想過會接觸到藥局的庫存管理系統，但是經過實地訪談後發現，

其實藥局近年來的發展已不再像早期一樣一成不變，尤其像凱文藥局身處於市場競爭如此激烈的地理位置，更需要加以思考該如何發展出自身的競爭優勢，奠定在市場的地位，當然首先引進庫存管理系統，我想是正確的第一步。

庫存管理系統對藥局最大的助益我想莫過於有效控制庫存量這點，畢竟人為作業始終無法比系統作業來的更精準且更有效率，甚至常常缺貨的情形都很有可能發生，而且站在一個顧客的立場來說，若是藥局常常缺貨不然就是商品時常不在架上，除非顧客忠誠度非常高或者藥局的產品價格十分低廉，不然通常顧客滿意度都不會太高，來光顧的機率恐怕也少之又少了。

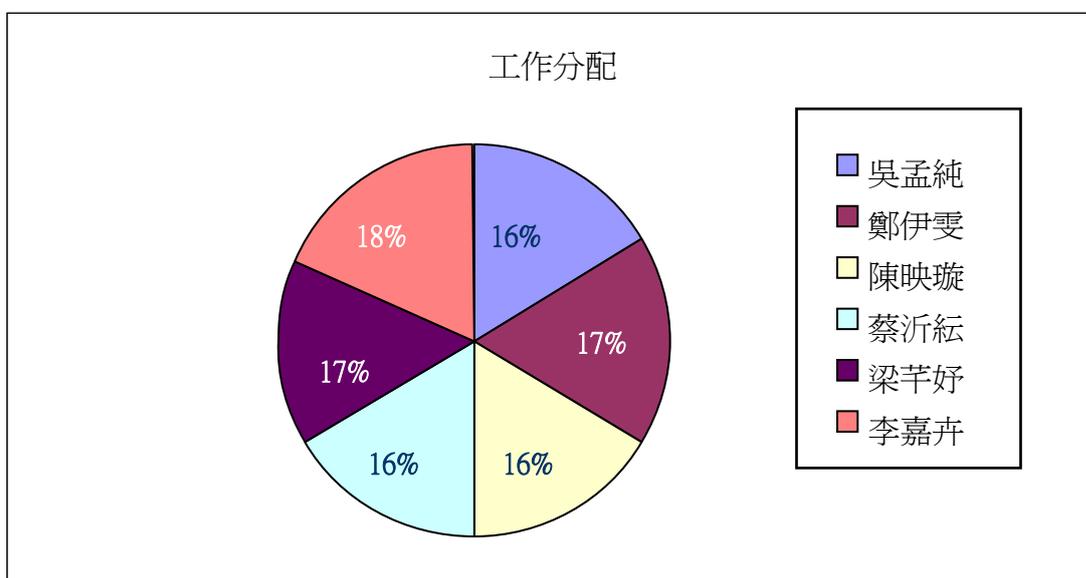
這次做報告的過程中，其實學到蠻多經營理念的，畢竟要適應這樣快速變遷的社會是需要不斷求新求變的，開源不易就要想辦法節流以獲取更多的利潤，缺乏效率就要找方法使流程作業更快速，成本過高就要思考如何減少無謂的浪費，市場競爭就有如物競天擇般：「適者生存，不適者淘汰！」

鄭伊雯

之前做報告，總是以一家公司的經營方式或員工訓練著手。但是這次完全不一樣，爲了這次的管理資訊系統報告，我接觸了從來沒有深入去了解的資訊管理系統。從一開始的訂定組題，要選用哪一家店家的系統，我們就必須先考慮到未來是否能真正的從公司得到系統資訊，也擔心店家會不會突然出爾反爾，真正到了要訪談的時候，才說無法給予我們相關資訊。最後，我們決定選用凱文藥局的庫存管理系統，因爲是某組員的親戚所經營的店家所使用的系統，所以取得此系統也較爲容易。但在真正接觸這個系統的時候卻發現，因爲是店家新引進的不久的系統，所以店家並未完全使用這個系統，也不怎麼熟練，所以我們就只能針對其使用過的功能加以分析。而凱文藥局的庫存管理系統在使用上有很大的好處，店家可以藉由此系統來管理藥物的進出貨狀況、藥物庫存量、進行盤點…等等。在這科技發達的時代，人人講求效率和品質，而藥局使用了此系統後，減少了顧客消費的時間，店家如果能更進一步的使用此系統，相信其帶來的效益一定不少。

工作分配

工作 組員	討論	蒐集資料	實際訪談	上台報告	書面整理	整體彙總
吳孟純	√		√	√		√
鄭伊雯	√		√	√		√
陳映璇	√	√	√		√	
蔡沂紜	√	√	√		√	
梁芊好	√		√	√		√
李嘉卉	√	√	√		√	



工作進度

	10/25~11/1	11/1~11/8	11/8~11/15	11/15~11/20
討論	█			
蒐集資料		█		
實際訪談		█		
書面整理			█	
整體彙總				█
上台報告				█