

成立於民國七十七年九月的OK超商，全省約有800餘家的分店，目前更不斷迅速增設分店，並首創無人便利店「Qshop」。

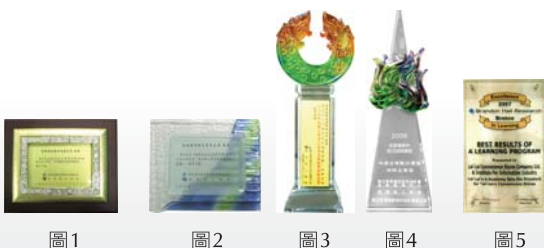
OK超商長期以來以顧客滿意為努力的目標，並持續改善店舖形象與降低經營成本以提高競爭力。

行業別：綜合商品零售業  
 資產：5億2000萬元  
 員工人數：1,900 人  
 網址：[www.okcvs.com.tw](http://www.okcvs.com.tw)



- 圖1\_94 數位學習企業學習網特優獎
- 圖2\_94 最佳單元學習服務教學者支援獎
- 圖3\_95 數位學習企業學習網建置典範金獎
- 圖4\_95 唯一年度企業數位學習服務品質獎
- 圖5\_96 美國 Brandon Hall

"Best Results of a Learning Program"銅牌獎



## 需求

- 人員培訓頻繁、課程無法即時更新且學習服務執行費時
- 業務人員培訓量大、店經理負擔重

## 解決方案

導入育基a+ LMS學習管理系統，透過數位學習無時空限制，取代昔日CBT的系統，不僅可確保各訓練點的學習內容一致性與及時性，同時藉由a+ LMS管理系統所提供的線上教室，有效執行培訓學程及學習服務，提升整體學習成效，迅速培養人員的專業知能，以解決大量業務人員培訓的問題。

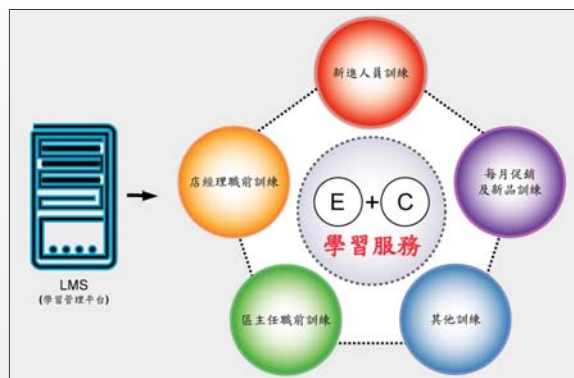
- 全功能的線上教室，輕鬆執行學習服務
- 專業的顧問方法論，掌握專案主軸及執行成效
- 全面的數位學習整合服務

## 主要應用效益

- 即時同步提供全省第一線人員專業知識，提升整體服務品質，間接創造業務績效
- 透過數位學習的無時空限制，可以確保各訓練點的學習內容一致性與及時性，而適合OK超商的「混成學習 (Blended Learning)」模式及線上導師制度的規劃，上線至今 (2007年4月) 已創下40萬人次的上線人數、10萬人次的課程通過數，全面提升了學員學習的成效。

- 結合銷售業務，間接提升營運績效

OK e學堂更配合業務部營運需要，每月製作「促銷及新品訓練」等線上課程，快速傳遞產品及促銷活動訊息的線上課程。在2005年10月時，OK超商在預購商品銷售上，有了顯著的進展，例如「法國薄酒萊新酒」銷售，在2005年銷售成長了4倍；而同時期銷售的「咖啡季」系列商品，也成長了14倍。OK超商張宏豪總經理即表示：「銷售的成長是整個公司資源投入的綜合成果，但是e-Learning在其中扮演著很好的催化劑角色，透過此一工具來傳達適當的商品知識，並提升了總部與分店的溝通程度。好的工具是成功的重要關鍵，可使員工認同度、管理要求與績效同步提升。」



OK超商數位學習模式

