

流通服務業 數位學習正火紅

育基團隊協助您成功快速啟動

文/丁美虹

育基數位科技行銷經理

2008/03/25

早期台灣導入數位學習的產業，以科技製造業居多，近年來隨著網路頻寬的改善及訓練 e 化的普及，連鎖、流通服務業導入的成效與比率明顯快速成長！以其總部集中管理、店鋪據點分散；單店、多店、連鎖店；專業化、簡單化、標準化等特性來看，對兼負『教育訓練』的總部來說，透過數位學習的應用，單就節省教育訓練成本，就有很好的績效，而數位教材的統一性，更可即時、有效落實簡單化及標準化的特性，不難看出近幾年連鎖服務業在數位學習應用的趨勢及成效。

| 數位學習 e-Learning_人才培訓 e 化的重要工具

連鎖、流通服務業已成為許多零售業的現代化經營模式，連鎖服務業主要的優勢即在其規模經濟，而**電子化與資訊化則可更具體和強化規模經濟的優勢**，依台灣連鎖加盟促進協會統計，數位學習已列入流通服務業重要 e 化工具之一。

| 流通業門市五項 e 化工具

1. 銷售時點系統 POS/Point of Sales
2. 遠端監控系統 DVR/Digital video rec
3. 一對一行銷 1-1Marketing
- 4. 數位學習 e-Learning**
5. 智慧卡應用 IC Card

| a+LMS 導入案例

企業推動數位學習可以快速傳承知識，累積經驗。以育基的客戶來看，數位學習在實際的服務業運用上，連鎖店體系中以便利店推動最為積極，包括：OK 超商、全家便利店及萊爾富等已陸續導入育基 a+LMS 學習管理系統，加入數位學習行列。

數位學習首重使用率，才能真正創造經濟效益！育基專業的顧問就服務產業特性及需求，協助客戶依其營運目標、企業文化、訓練需求及人才發展等不同面向，進一步分析、規畫專屬的數位學習導入專案，同時，搭配『育基 a+LMS 學習管理系統』，提供**高穩定度、高負載力**的數位學習環境，繼人數眾多（有效學員超過 16 萬）的公務人力發展中心於 95 年累計超過百萬人時學習紀錄量的 a+LMS 高使用量，OK 超商今年亦將突破登入 a+LMS 的百萬人次紀錄，不僅是國內透過系統實施完整學習服

務，有效輔導並支援學員達成最高學習成效的標竿企業，同時也獲得由經濟部工業局所主辦的企業學習網獎勵案中，唯一 95 年『年度企業數位學習服務品質獎』及 96 年『卓越表現獎』的企業客戶，再次驗證數位學習的應用效益。

其它服務業如：聯合報、寶雅國際、王品集團、永慶房屋、台電公司、宏竟公司、捷安特、車麗屋、博士博...等，皆提供企業內部員工訓練學習與發展的系統，顯見數位學習的重要性。

| 數位學習 e-Learning_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
- 透過全省訓練 e 化，提供即時、統一的新人訓課程，加速展店成效
- e 化課程提供學員事先預習，講師可以更專注在實體訓練，加快整體授課進度
- 專業知識的有效保存
- 有效降低員工的流動率，提高新人戰鬥力
- 訓練及管理 e 化，大幅降低 50% 行政作業管理成本與時間
- 提升企業人才訓練與發展 30% 的整體效率
- 降低受訓人員移動差旅成本
- 簡化分店投入重複教育新人的時間，使之更專注於分店管理與顧客服務
- 各別員工學習能力差異，可透過數位學習複習機制達到一致的水準

| 未來發展

依據台灣連鎖加盟促進會統計，台灣已有近 1,516 家連鎖加盟總部，連鎖品牌超過 2000 個，總店舖數達 100,277，橫跨超過 180 種業態，以企業家數對應土地面積與人口總數，台灣可說是全球加盟總部密度最高的地區，面臨國際競爭時，基礎建設的加強、營運環境的健全與國際接軌能力的提升及人才之培育等皆是企業發展的重點。

而隨著外在環境的快速變化、企業目標的調整、傳統的人力資源管理及單向式教育訓練模式，已無法因應快速提升人力素質的需求。因此，如何建置一套能夠結合「企業發展」、「人力資源發展策略」、「績效導向學習方式」及「整合學習環境」的數位學習管理系統為企業提升人才競爭力的重要工具。育基一直以來即協助企業依營運目標需求，階段性導入職能、學習發展地圖、個人發展規劃、多維度評量及績效評核等人力資源發展（eHRD）系統，將教育訓練與企業績效更緊密結合，大幅提升員工學習及企業人才培訓效益，達到流通服務業人才的需求，創造整體競爭力。