



鬚鬚張 滷肉飯

數位時代的傳統好味

e化的家鄉味

對許多台灣人來說，「鬚鬚張」這三個字，儼然已經成為家鄉美味滷肉飯的代名詞了。

從路邊攤起家，創立已超過半個世紀的鬚鬚張，在步步為營的努力下，從單店發展到連鎖美食，更進軍東京這個一級戰區開設實體店鋪，成為第一家進駐日本的台灣小吃品牌。自此而後，鬚鬚張已然成為企業管理的經典個案，它的成功關鍵正在於它在 e 化上的投入，透過科技的加持，大幅拉開了它與其他傳統小吃業的距離。



鬚鬚張的 e 化策略主要包括：門市導入 POS (銷售點管理系統)、EOS (電子訂貨系統)、EIP (入口網站整合系統)；連鎖總部導入電子化 SCM (供應鏈管理)、EDI (帳務電子資料交換)、KMS (知識管理系統)、EC (電子商務) 等系統。這些 e 化作業，都必須植基於優良的電信寬頻網路品質上，才能發揮最大效益。

從小吃店轉型為美食連鎖的過程中，許多面向必須同時投入資源。對於從傳統店家起步的鬚鬚張來說，本就不熟悉資訊科技領域，所以如何讓每一分投入都發揮效用，鬚鬚張更是特別謹慎。經過長期評估多家電信服務商在傳輸品質、障礙查修效率及服務態度等面向後，鬚鬚張決定選用中華電信的服務。

中華電信為鬚鬚張規畫了專業型 FTTB HiNet 光纖上網的服務，讓鬚鬚張總公司在總部及中央廚房兩處的信件伺服器、網路伺服器、及終端伺服器，可即時查詢遠端報表所登錄的資料，精準掌握物流配送及生產作業系統的供應鏈；而在鬚鬚張全國各門市，透過中華電信穩定的光纖網路，可順暢使用 POS、ERP 自行研發之 ISO 系統 (此系統管控點餐、餐飲製造及服務等業務流程，使其符合 ISO 認證) 處理顧客點餐、進行會員資料管理、店鋪食品雜項訂購、業績報表回傳等，充分提高服務品質及管理效率。

鬚鬚張相當肯定中華電信在電路建置時

程、傳輸品質穩定度、障礙檢測排除效率及業務服務態度……等方面的專業表現。也因為有了中華電信這個好伙伴，鬚鬚張才能大幅提升公司內部滿意度及顧客服務滿意度。

全面實施寬頻迴路健檢

中華電信的寬頻品質備受肯定，從鬚鬚張的信任即得到證明。很多人可能不知道，中華電信 HiNet 除了擁有專屬頻寬、穩定的系統，即使遭遇地震、停電也穩定不斷訊等技術優勢外，更可貴的就是人才優勢：一批擁有多數數據通信及網路增值服務經驗的專業工程師，隨時為客戶做品質監測。

為了維持客戶更穩定的寬頻品質，2011年9月起，中華電信進一步辦理寬頻裝機測速作業，訂定寬頻裝機測速作業標準，並由系統針對寬頻裝機品質進行管控，確保寬頻上網品質。

在提升網管品質上，中華電信不只積極回應客戶的障礙查修，更主動協助客戶進行「全面寬頻迴路健檢」。針對使用中的寬頻電路實施迴路健檢，主動到府檢修，2012年3月已完成 50M 寬頻電路之健檢，4月起，將陸續實施所有光世代寬頻迴路健檢，預計於12月底前完成，全面提升光世代寬頻上網品質。

在產品與服務上，中華電信期許自己的不只是「A」，而是「A+」，務求不斷提升品質，與客戶共同成長。