

決戰新零售！ AI 智能零售個人化 商城全通路平台計畫

良興股份有限公司

良興

Eclife
com.tw





AGENDA

- ◆ 關於良興
- ◆ 企業為什麼要數位轉型？
- ◆ 市場的趨勢是什麼？
- ◆ 良興如何應對？
- ◆ 執行阻礙與益處
- ◆ 未來零售如何整合

Eclife

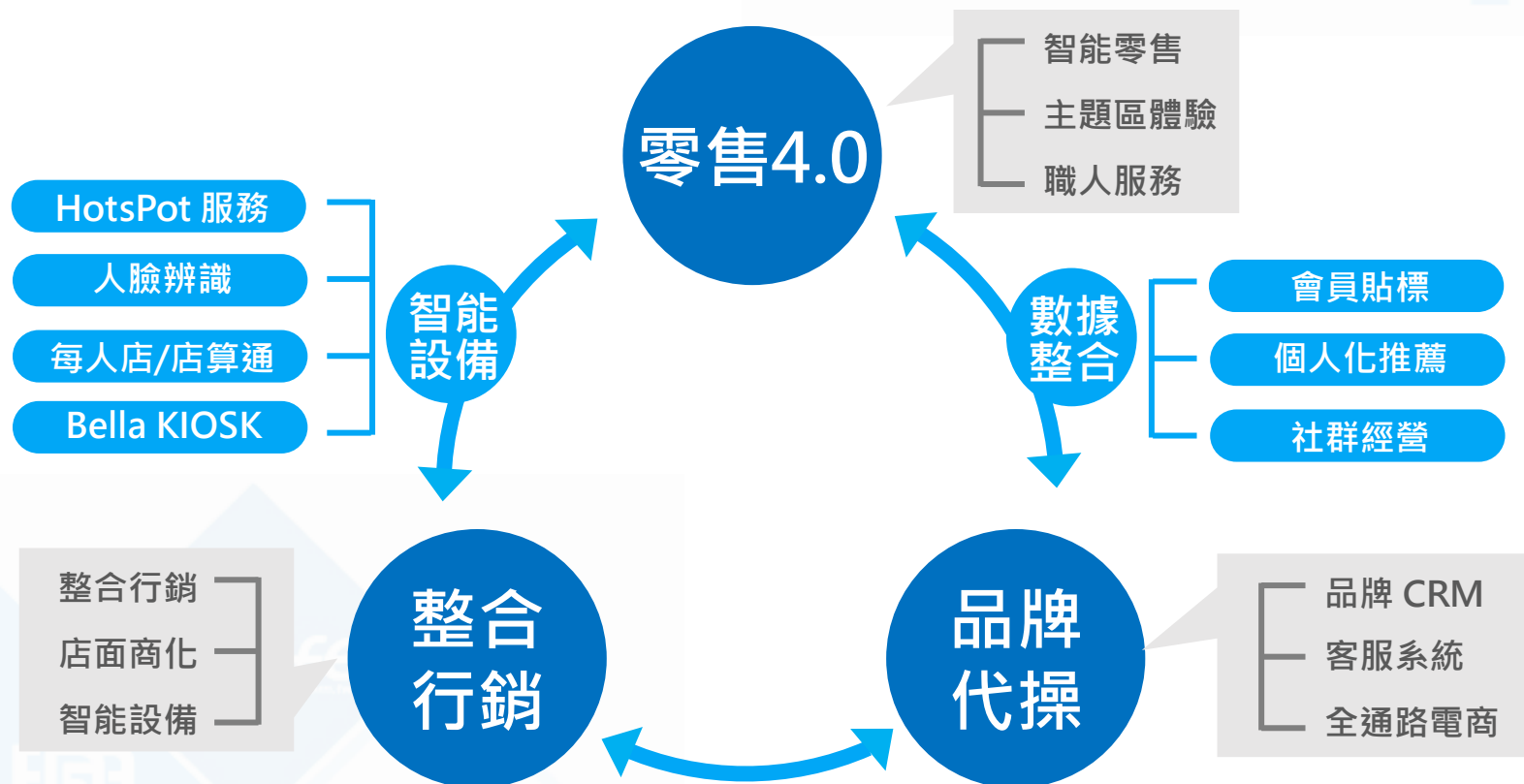
良興



良興的核心- 智慧零售

創立日期：1973年
資本額：1.2億

良興擁有47年零售經驗，15年虛實零售經驗，目前累積上百名專業服務員與逾80萬會員，2018 年開始投入數據營運，快速媒合，並且協助多家零售業者進行數位轉型





AGENDA

- ◆ 關於良興
- ◆ 企業為什麼要數位轉型？
- ◆ 市場的趨勢是什麼？
- ◆ 良興如何應對？
- ◆ 執行阻礙與益處
- ◆ 未來零售的致勝關鍵

Eclife

良興



為什麼要做數位轉型？

資訊透明

取得資訊方便

資訊落差不再

傳播快速

網路普及化

社群媒體興起



數位轉型的目的在於開源與節流



“以數據為本”



作為科學化決策的依據

毛利下降

產品取得容易

壓縮毛利空間

差異化消逝

產品標準化

爆品經濟難重現

良興的四次轉型



零件到電腦

從專業型產品轉向消費型
產品，良興快速打開市場
知名度與接受度



隱憂：產品標準化，毛利下降

O2O 時代

網路時代崛起，數位轉型
先驅，也讓銷售無邊界，
服務無國界

隱憂：大者恆大，消費者集中於大平台

產品
革命

通路
革命

網路
革命

新零售
革命

規模經濟

建立條碼、POS, 連鎖通路，
企業版圖走向規模化經營，
成為市場前三大電子零售業

隱憂：網路盛行，消費行為轉移



社交型電商

消費型態轉變，良興專注會員
經營與服務員關係深化，將社
群銷售結合O2O搶佔P2P 市場





AGENDA

- ◆ 關於良興
- ◆ 企業為什麼要數位轉型？
- ◆ 市場的趨勢是什麼？
- ◆ 良興如何應對？
- ◆ 執行阻礙與益處
- ◆ 未來零售的致勝關鍵

Eclife

良興



市場的趨勢與現況

流量池

流量紅利一去不復返，廣告效益的光景不再



使用者行為

碎裂在碎裂，時間破碎化讓購物的便利變成必需品



個資保護意識

沒有回頭路，使用者只會越來越在意自己的資料使用



獨立時代

D2C 時代崛起，人、物、店的距離縮短，人機合一，讓購物跟內容不可分



ECLife

良興



市場的趨勢- 社交型電商

良興在 3C 產業的市場定位為**流通零售業**，
整合全通路渠道與上下游整合，下一步即透過與消費者互動、
優質的購物體驗，帶動用戶成長並建立與消費者之間的強連結。



產品消費

消費動機：滿足物質需求為主

商品的價格、品質優先

商品的性價比

商品的服務

.....



情感消費

消費動機：滿足情感、精神需求為主

商品的人格屬性

商品的價值感、歸屬感

消費過程的互動性

消費行為的擴散性

.....



AGENDA

- ◆ 關於良興
- ◆ 企業為什麼要數位轉型？
- ◆ 市場的趨勢是什麼？
- ◆ 良興如何應對？
- ◆ 執行阻礙與益處
- ◆ 未來零售的致勝關鍵

Eclife

良興



從 3C 銷售到 3C 顧問

顧客直接從APP 綁定信任的服務員，有任何問題馬上呼叫服務員
良興的每位門市服務員都是顧客專屬的3C 顧問，提供產品專業建議



一對一專屬服務

買得對

不清楚商品規格、想了解商品庫存等任何商品選購問題，只要透過良興APP呼叫功能，專屬服務員將回電為您解答，不怕買錯。



專人推薦好物

買得好

服務員個人商城隨身帶著走，於良興APP獲得您的專屬服務員推薦最新夯品，不定期限時優惠也在這裡喔！



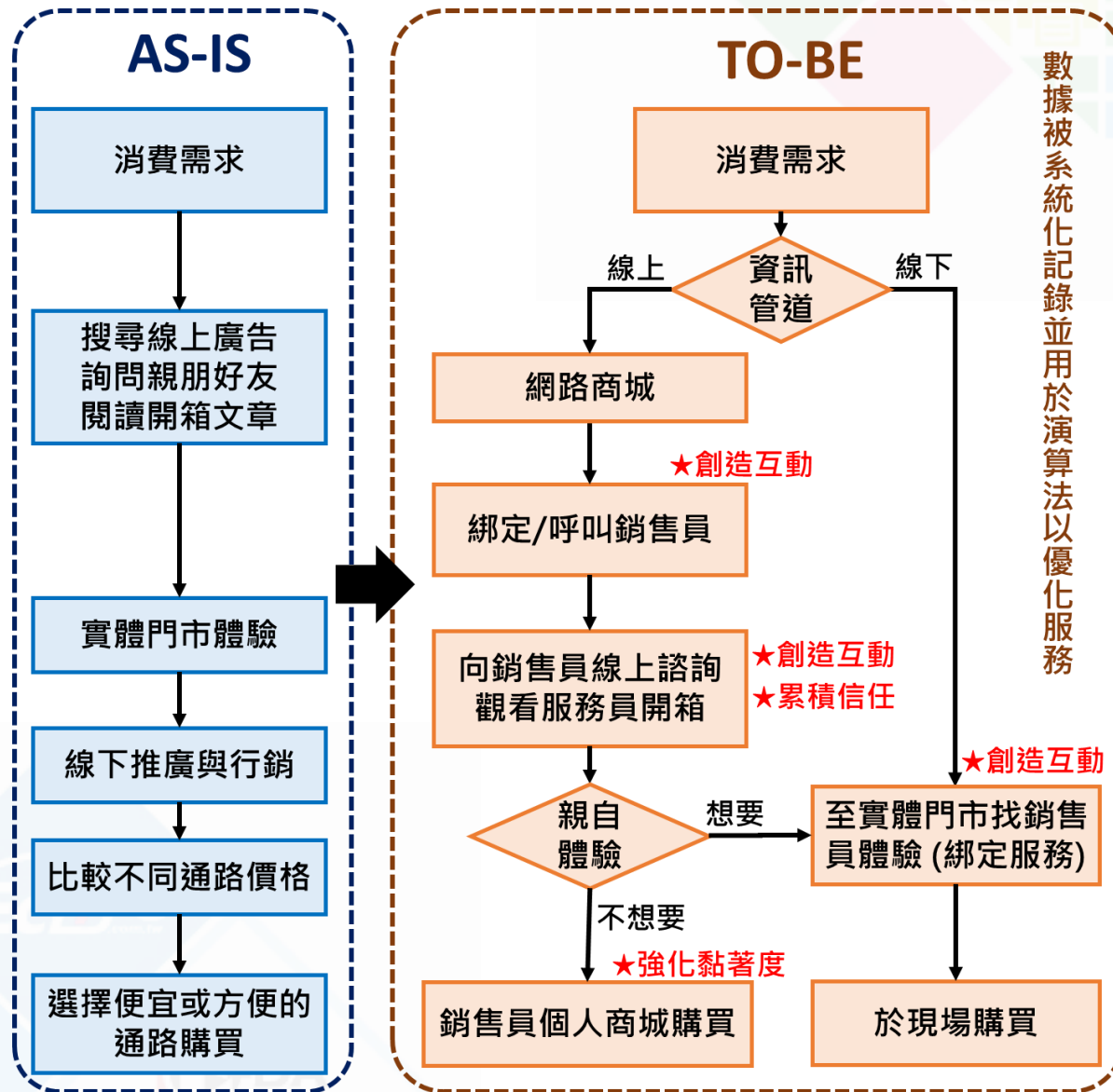
新品不良保證退換貨30天

買得滿意

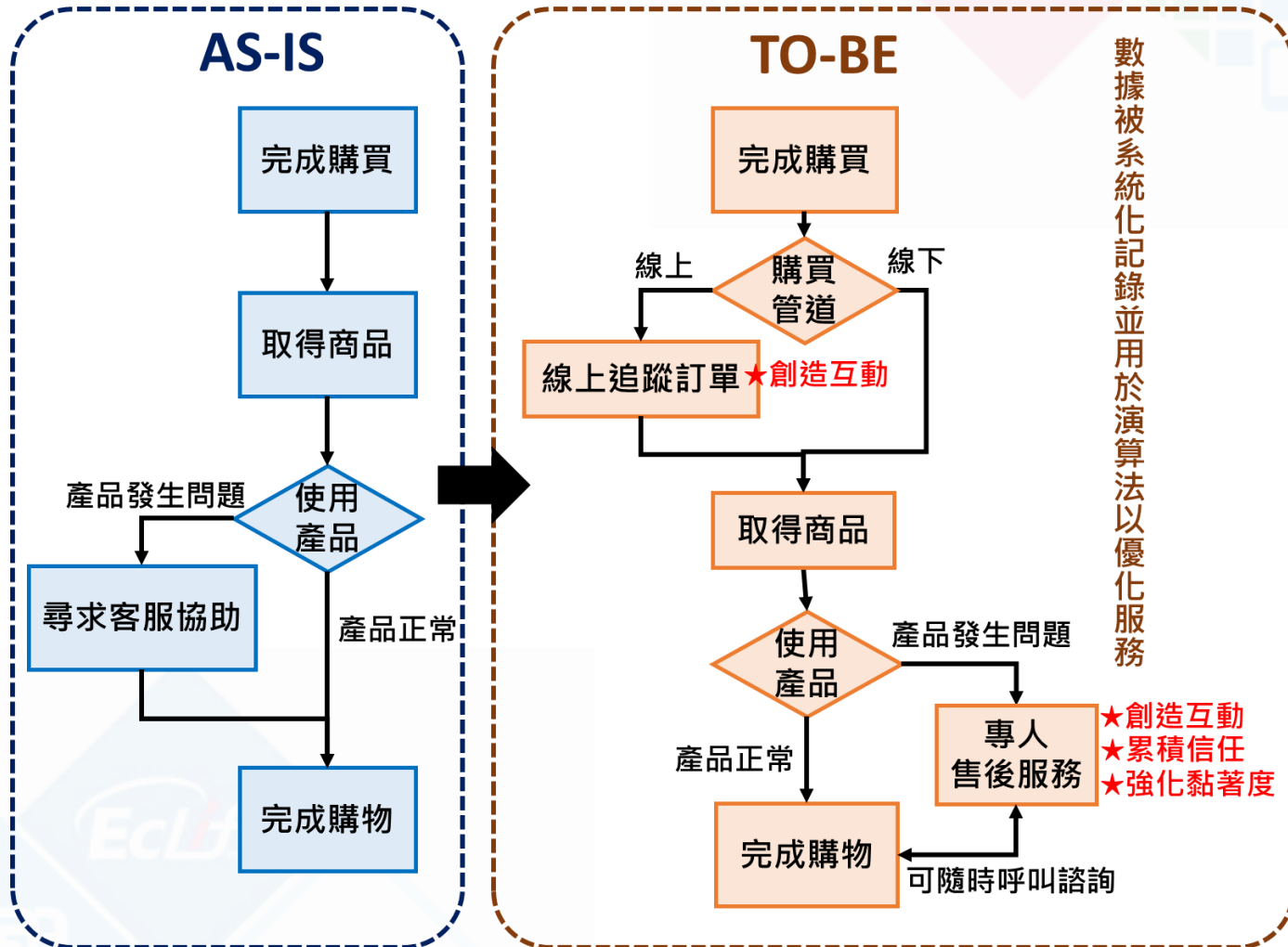
不管商品有問題或是買錯了都別擔心！
金賺+會員服務享有新品不良保證退換貨30天
及延長保固3個月，售後服務好貼心。



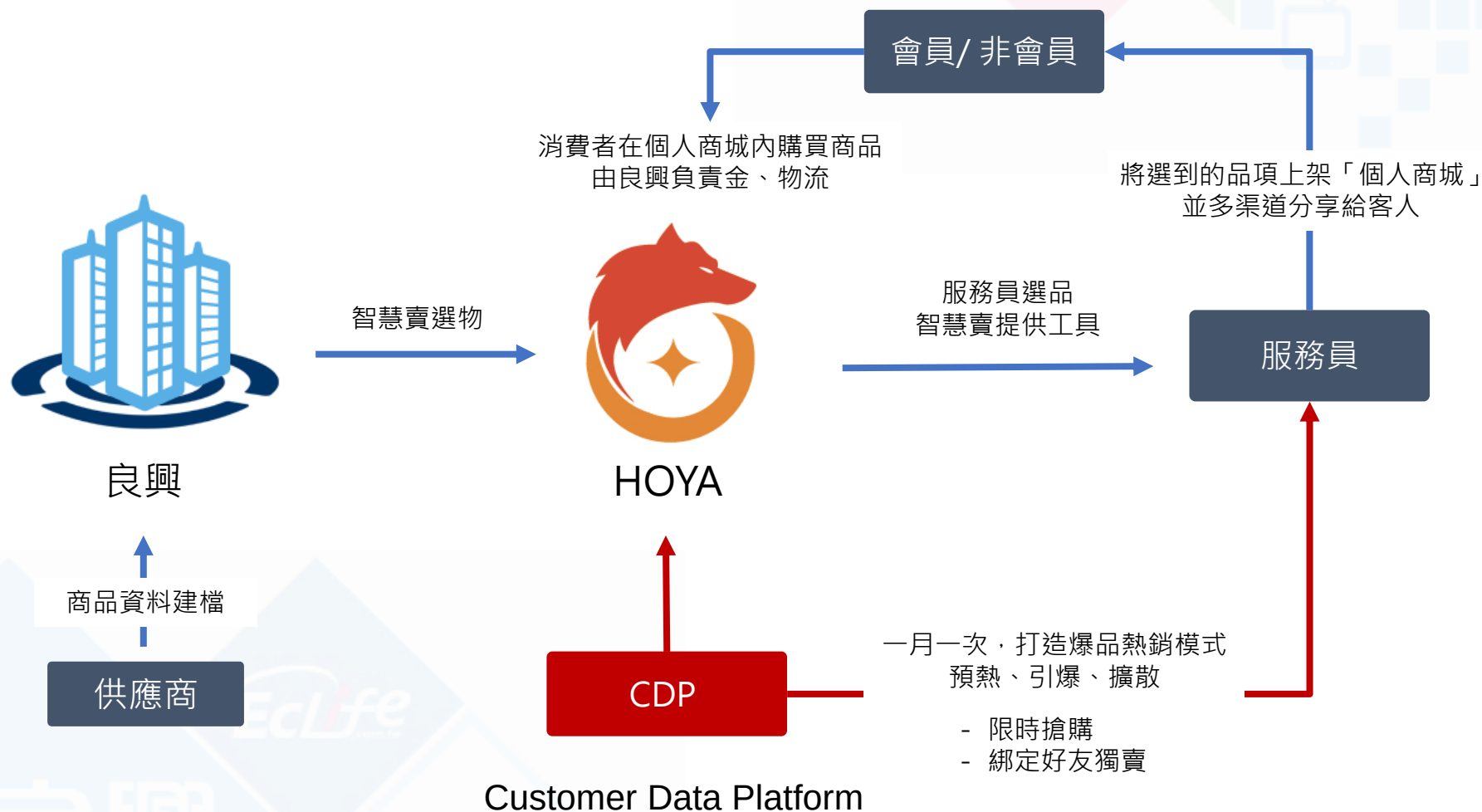
服務情境 AS-IS/ TO-BE



服務情境 AS-IS/ TO-BE



HOYA個人化商城全通路平台



服務員 HOYA 商城

個人商城資訊

讓你的商城充滿你的特色與魅力

優惠爆品區

檔檔爆品活動，讓你的商城有超強競爭力

個人商品區

用你的市場敏銳挑選出客人最愛的產品



猜你喜歡區

用數據挑選出客人喜歡的商品



精挑細選區

我們將良興賣最好的商品都放在這裡！



從APP 進入服務員商城



從Line 進入服務員商城

顧客如何與服務員互動？



良興行動金賺APP 綁定服務員立即呼叫

一對一專屬服務超便捷

查詢 紅利點數 / 購物金 / 訂單

呼叫 有問題按呼叫回電解答

專屬 服務員商城最新推薦品

比價 掃描國際條碼輕鬆比價



LineHOYA良興 加入LINE私訊服務員

會員個人服務超迅速

服務員推薦第一手資訊給您
還可呼叫服務員 Line對話
解決您的問題超貼心



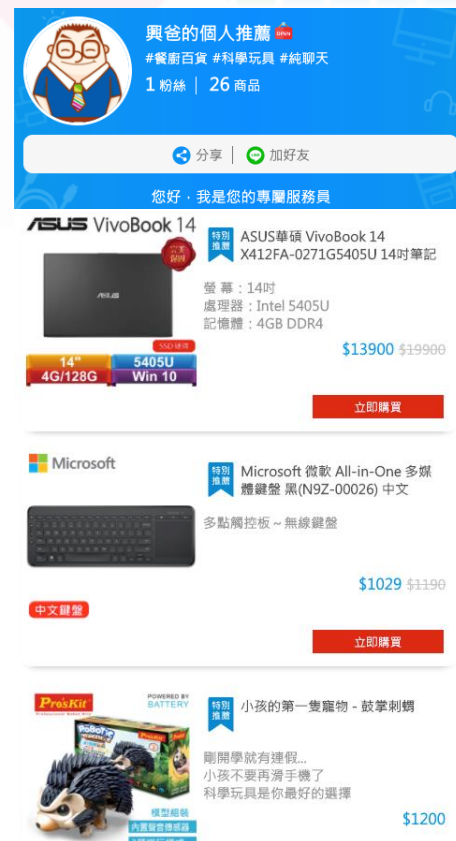
良興



HOYA 服務員經營自己的商城



服務員可以將自己的商品
上架於商城



商城充滿服務員個人特色

服務員如何與顧客互動？

HOYA			
會員名稱	瀏覽日期	停留時間(秒)	Line 推播
黃曼濂 ^	2020/11/18	15	推播
最後消費日期：2020/11/03 產品代碼：G3090046 產品名稱：HyperX SoloCast USB 電競麥克風(HMIS1X-XX-BK/G)			
黃曼濂 v	2020/11/18	0	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	0	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	0	推播
邱泰軒 v	2020/11/18	7	
黃曼濂 v	2020/11/18	0	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	46	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	1	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	30	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	41	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	0	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	2	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	23	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	15	推播
黃曼濂 v	2020/11/18	862	推播

HOYA

綁定人數 12 人 | Line 個人化開通人數 3 人

商品代碼
G3090046

商品品名 最多建議18字
HyperX SoloCast USB 電競麥克風(HMIS1X-XX-BK/G)

商品圖片

推薦說明 最多建議35字
遊戲/直播皆適用

返回 確定推播

HOYA良興

呼叫服務員 手刀搶購 呼叫服務員

下午 4:43

今天

以下為尚未閱讀的訊息

HyperX SoloCast USB 電競麥克風(HMIS1X-XX-BK/G)

遊戲/直播皆適用

呼叫服務員 手刀搶購

下午 5:28

輸入訊息

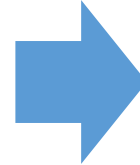
服務員可以快速看到每位客人的瀏覽紀錄
並將潛力商品推播給客人

顧客收到訊息可以立即購買
或是有任何問題呼叫服務員

顧客有問題怎麼辦？



顧客點擊「呼叫服務員」
服務員即會收到通知



顧客與服務員可以在聊天室內互動
服務員亦可推薦顧客需要的商品



買得對 買得好 買得滿意

時間就該浪費在美好的事物上
「買」就交給你的專屬服務員

點選我的訊息 進入服務員個人商城
只推薦最好的！ 限時下殺爆品online

69

位服務員

24

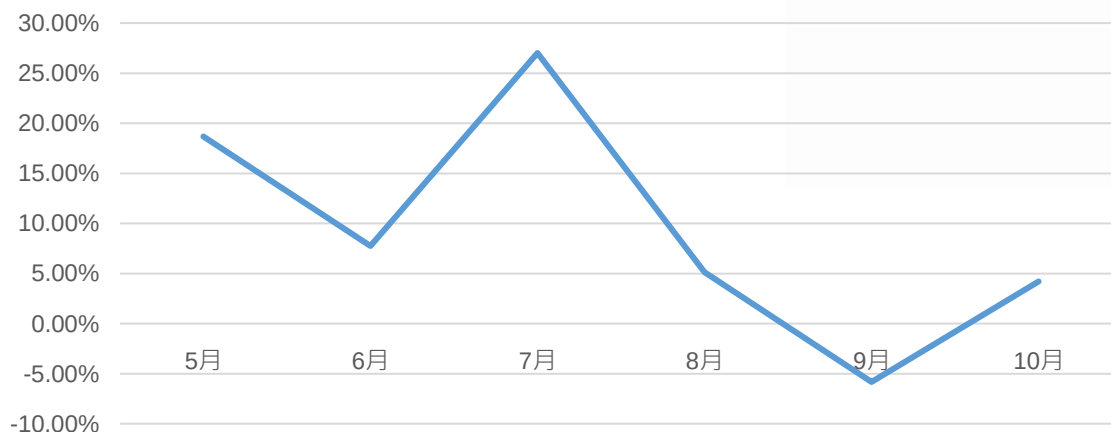
小時在線

良興



良興2020 數位體驗轉型成效

2019 V.S. 2020 企業整體營收成長率



2019 V.S. 2020 顧客綁定後之線上營收成長率



客單價

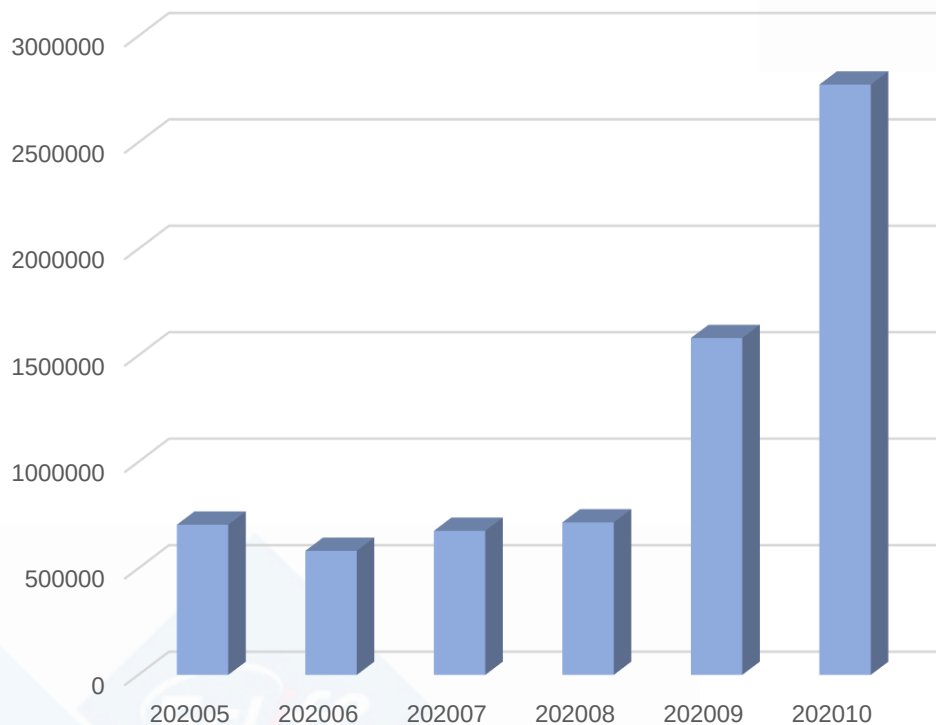
\$6,000



\$ 2,941

服務員個人商城經營成效

HOYA 服務員商城營收



1.01%

提袋率

33.36%

回購率



AGENDA

- ◆ 關於良興
- ◆ 企業為什麼要數位轉型？
- ◆ 市場的趨勢是什麼？
- ◆ 良興如何應對？
- ◆ 執行阻礙與益處
- ◆ 未來零售的致勝關鍵

Eclife

良興



執行遭遇困難

執行面



公司內部溝通

如何說服同仁與公司與時俱進，並且配合公司的轉型方針進行調整，在品牌力、服務力與專業能力都同步升級

系統面



系統建置與導入

企業在轉型時需要配套大量的系統工具，有些是內部研發建置，有些則是外包，同時必須衡量在系統使用的成本與效益

營運面



商業模式與規模

端看是要做產品還是服務，若是產品需要有規模化的準備跟策略，若是做服務，也要提供市場上的差異化

計劃案資源貢獻

辦公室資源

異業連結，達到
生態系夥伴建立

委員建議

專業審委意見回覆
協助調整商業模式



訓練課程

理解智慧零售的趨勢，為
企業打開數位轉型的大門

產業論壇

產業專家齊聚一堂，了解
現今市場最熱門的數位科
技應用與趨勢

ECLife

良興





AGENDA

- ◆ 關於良興
- ◆ 企業為什麼要數位轉型？
- ◆ 市場的趨勢是什麼？
- ◆ 良興如何應對？
- ◆ 執行阻礙與益處
- ◆ 未來零售的致勝關鍵

EcLife

良興



未來零售的致勝關鍵



良興用心
感動您心



EcLife

良興

