



IBM

SAP

IBM Services SAP 顧問服務客戶案例集

IBM 數十年的產業顧問經驗、搭配 SAP 的頂尖企業系統，是您啟動數位轉型絕佳的伙伴

序言

嶄新的業務重塑時代已經來臨。企業正在經歷技術、社會和法規力量前所未有的交匯融合。

- 如何構建新一代企業數位化核心平台？
- 如何評估數位化轉型對企業的影響？
- 如何開啓數位化轉型之旅，與標竿企業同步？

這些都將成為企業領導者在進行數位化轉型決策和構建認知型企業時必須考慮的關鍵問題。

與此同時，您如何從日常工作中獲取最敏銳的洞察力，更快採取有效的行動？我們能超越自動化，以一種智能的方式運作嗎？部門協作能否擴展至全球系統整合呢？

IBM 協助企業從傳統流程走向自動化的管理模式，全新結合大數據分析、區塊鏈、IoT、智慧工廠、數位助理等 AI 科技，重塑新一代的應用架構，打造認知營運核心平台。IBM 與 SAP 的全球聯盟合作關係始於 1989 年。近 30 年來，透過雙方緊密合作助力不同行業企業的運營優化和數位轉型。2018 年 2 月由全球知名研究機構 Gartner 公佈的《企業應用服務供應商魔力象限》，IBM 位居 SAP 應用服務「領導者」象限，且在企業的執行能力和願景完整性兩個指標上都表現突出。

憑藉深厚的行業知識、專業的顧問團隊、領先的大數據和認知技術，我們協助您提升客戶滿意度、強化作業效率，打造敏捷式供應鏈，具體效益如：

- 聰明助理：協助員工快速建立交易單據，日常報表彙整，讓員工專注在高價格的工作上。
- 智慧議價：協助業務考量多樣規格及價格波動因素下，提供精確的售價計算。
- 智能應答：提供客戶通過語音或文本查詢訂單交期、運送時程及預計到貨日期。
- 敏捷運輸：結合貨運車隊提供的運輸情資，即時安排出貨行程及監控運送狀況。
- 智慧供需：考量銷售計畫、採購配額或長短的生產規畫，維持高效率的供需平衡。
- 應收應付智能化：自動辨識請款發票單，並將該單據發送給採購部門，同時完成發票驗證作業。
- 聰明月結：結合電子支付及影像辨識，檢核並警示異常的收付單據，加速月結作業程序。
- 智慧戰情室：整合核心系統與市場資訊，提供完整的資訊，協助管理層快速決策。

IBM 全球企業諮詢服務部 SAP 解決方案團隊擁有千餘名經驗豐富的顧問及專業的行業解決方案團隊，集合了 IBM 全球範圍內的行業專家，在每個行業都擁有超過 15 年的實施經驗。無論企業的目標是提升業務效率、盈利能力、財務、供應鏈及人力資本管理水準，還是從資訊中獲得更多的洞察，IBM 都能結合自身豐富的行業諮詢和 SAP 系統導入實施的經驗，為客戶提供廣泛的戰略規劃、業務流程梳理、知識傳遞等解決方案，協助您「探數據、優體驗、求創新」，加速數位轉型！

在全球，已有超過 5,000 家企業與
IBM + SAP 合作踏上數位化重塑之旅



IBM 攜手 SAP，助力認知型企業重塑

在 SAP 的獨立客戶研究中，
IBM 的客戶滿意度名列前茅

在 SAP 的獨立客戶研究中，
IBM 在 SAP 諮詢服務領域的市場占有率位居領先



3 SAP 頂尖成就獎 (Pinnacle Awards)
自 2000 年來，獲獎次數遠超過其他
合作廠商

4 榮獲 2014 SAP 頂尖成就獎
卓越交付
的唯一合作商

在美國每年連續獲得
卓越獎
的唯一合作商

2017 年再度斬獲基礎設施
卓越獎

深厚的產業知識：
IBM 解決方案地圖和最佳實踐
IBM SOA Composite
IBM Impact
應用工廠
IBM 行業卓越中心 (CoEs)
IBM Express Solutions

SAP HANA
2015
SAP HANA 創新年度合作夥伴

2013
資料庫與技術 SAP HANA 共創
年度合作夥伴

SAP S/4HANA

IBM 率先獲選為 **SAP S/4HANA**
企業雲解決方案合作夥伴

截至 2017 年，在全球已經實現

130+ S/4HANA 專案
成功交付

50+ S/4HANA 專案
正式上線

150+ HIA 專案
正在重施

50+ HIA 專案
正在重施

30 YEARS

1ST SAP 全球聯盟合作夥伴
關係建立於 1989 年

ALL 3 擁有全球服務、技術、
和託管服務三項認證的
唯一合作夥伴

5,000+ 成功交付的 SAP 專案

30,000+ 2011-2017 年完成的
SAP HANA 培訓小時數

SAP SuccessFactors

2016
履獲 SuccessFactors
客戶實施大獎

最佳業務績效獎
2016 Better Business Result Award
總裁獎
2016 Presidents Award

人力資源先鋒獎
2016 People Pioneer Award

全球擁有

1000+ SAP HR 顧問

400+ SF 顧問

19 全球交付中心

17 戰略人力資源中心

在大中華區全球企業諮詢服務
事業群擁有人數最多的全模組
SF 認證實施顧問

2018 年 2 月，在 Gartner
的獨立研究調查中，IBM
在「SAP 企業應用服務魔力
象限」中，位列「領導者」
地位

32,500+
SAP 解決方案專家

90+
遍布世界各國

10+年
解決方案實施經驗

最大的 SAP 全球
解決方案交付中心

10+
位於印度、中國、東
歐、巴西和阿根廷的
SAP 解決方案中心

友嘉集團攜手 IBM，征戰全球市場



友嘉集團 (FFG) 創立於 1979 年，為全球第三大工具機集團。集團事業涵蓋 CNC 工具機事業群、產業設備事業群、綠能產業事業群等三大產業領域。全球擁有 96 家公司，37 個品牌及 50 個生產基地，分佈於全球 10 大機械製造國。目標使友嘉集團躍升為全球最大的工具機製造集團。

企業挑戰

- 友嘉集團成立 30 餘年來，積極透過併購整合，成為全球第三大工具機集團。2013 年，友嘉集團併購德國 MAG 集團旗下六家公司，被併購的德國 MAG 集團以 SAP 做為核心系統。
- 因應集團旗下公司整併及上市的商業需求，友嘉集團考量業務敏捷性、營運效率和成本效益，希望將多個 SAP 系統整合成一個單一平台，以支持集團版圖持續擴張的事業規模。

解決方案

- 友嘉集團與台灣 IBM 全球企業諮詢服務部 (Global Business Services, GBS) 攜手合作，GBS 憑藉豐富的產業經驗及全球資源，提供友嘉集團 SAP AMS 標準化、整合、營運及自動化的諮詢顧問服務。
- 協助友嘉集團在台灣總部建置全球 IT 營運中心，打造 IT 治理機制及應用 SAP 的能力。
- GBS 為友嘉集團營運端到端業務，提供技術能力。

專案效益

- 友嘉集團整合包括歐亞等多國的 SAP 資訊管理系統，統一至單一平台，達到流程標準化和自動化的目標。整合各品牌業務，增加營運和管理效率，並建立併購流程的階段模板。
- 在台灣總部建置全球 IT 營運中心，統一維運管理，達到成本效益。
- 透過長期合作夥伴關係，IBM 將協助友嘉集團全力推動大數據、物聯網及 AI，邁向認知流程自動化 (Cognitive Process Automation, CPA)，步上數位轉型旅程，實現友嘉集團打造全球化公司，並成為全球最大工具機製造集團的目標。



長興化工創立於 1964 年，生產工業用合成樹脂及電子化學材料，產品應用範圍寬廣，自 2014 年 06 月 12 日起正式更名為「長興材料工業股份有限公司」。願景為「扎根台灣、立足亞洲、胸懷世界，成為世界級材料供應商」。產品包括合成樹脂、電子化學品材料、光阻材料、電路基板、特殊化學品、光固化材料、光學材料、太陽能相關材料、半導體相關材料。

長興材料聯手 IBM，邁向智慧製造新未來

企業挑戰

- 因應長興材料業績成長快速，便需要一套多國、多幣別、多語言及彈性化架構的 ERP 系統，才能滿足營運成長的需求。

IBM 解決方案

- 長興材料選擇與台灣 IBM 全球企業諮詢服務部 (Global Business Services, GBS) 合作，GBS 運用產業的豐厚經驗，協助長興建立 ERP 系統平台 SAP S/4HANA。並提供上線後無縫接軌的系統營運 (AMS)，作為 IT 最佳後援，使長興彈性規劃未來 IT 人力。
- 集團管控的舵手：從數據、流程和系統方面，有效統一長興集團所有資源，提升管理效率及業務洞察力。
- 打造一致的資料管理體系：通過梳理資料標準、管理流程、組織結構，進而制定資料標準，管理資料的生命週期，提升長興的資料品質和共用性。
- 統一集團的流程框架體系：建立從集團到事業部、法人公司的流程框架體系，全面覆蓋所有產品和業務領域，以支援未來的業務拓展。

專案效益

- 增加競爭力：多國、多幣別、多語言及彈性的系統組織架構，可快速支援新公司的增加與變動。提供即時且有效的管理資訊，提升決策的時效性及品質。
- 改造作業流程：導入新 ERP 系統，強化現行跨系統之流程整合，整合包括財務、生產、品質、銷售、採購等核心業務流程。



耀華電子於 1984 年創立於新北市土城工業區，隨著台灣經濟成長與產業發展趨勢，產品從早期 PC 使用的多層板 (Multilayer PCB)，升級至智慧裝置使用的高密度互連增層板 (High Density Interconnection (HDI) PCB) 與軟硬板 (Rigid-Flex PCB)，並延伸到智慧汽車使用的汽車板，持續以傑出的人才、與時俱進的技術研發、優良的團隊合作及效率的管理，在印刷電路板產業深耕、精進。躋身為全球 Top 10 HDI 電路板供應商。

耀華電子邁向認知製造，全新 ERP 系統 落實精實管理

企業挑戰

- 為了因應多元化的市場商機，少量多樣的生產模式已成常態。然而，由於 PCB 產業特殊生產模式長期面臨成本可視化不足、無法少量多樣生產的問題。PCB 產業的特性如使用大量化學原料及超過 1,000 種的原料料號、生產線眾多且機動性高，都導致難以編製標準化的物料清單 (BOM) 與工單，無法計算批次成本等既有問題，成為邁向未來多元市場的關鍵挑戰。
- 耀華電子在台灣及上海各生產據點各有系統，導致資訊落差且難以統合，希望打造集團一體化的資訊平台，以全新的 ERP 系統整合製造執行系統 (MES)，落實「精實管理」。

IBM 解決方案

- 台灣 IBM 全球企業諮詢服務部 (Global Business Services, GBS) 顧問團隊憑藉經驗豐富程度、優化流程的建議能力、導入時程的掌握能力，讓耀華電子選擇與 IBM 合作。
- 耀華電子與 IBM 打造全新 ERP 系統，確保流程及資源精準配置，解決成本可視化不足、無法少量多樣生產的問題，為拓展未來商機奠定基礎。
- 以流程優化為目標來部署 ERP 系統，設計出最能符合 PCB 產業所需的供產銷流程規劃，以及涵蓋整個集團與兩岸三地的一體化資訊平台。

專案效益

- 部署全新 ERP 系統，並與前端 MES 系統的生產製程緊密結合，即可自動介接生產工單，達成實際產品的成本結算。落實『精實管理』，從流程的簡化及標準化、成本的攤提及分析著手，建立最佳營運基礎，有效地掌握每一個生產環節的成本效益。
- 預計明年 1 月上線後，耀華電子將把 ERP 系統推展到兩岸三地據點，打造集團一體化的資訊平台，解決以往各個據點各有系統導致資訊落差且難以統合的問題。

eslite 誠品

誠品股份有限公司為大型連鎖書店，1989 年 1 月 24 日創辦於台北市，初期以經營藝術人文方面的書籍為主，之後轉型為綜合性書店，同時結合商場經營，旗下業務涵蓋百貨零售、文化藝術、旅館與不動產經營等，在台灣多個地區、香港、蘇州和深圳擁有分店，並將於 2019 年秋天進軍日本東京設置營業據點。2004 年獲《時代》雜誌亞洲版評選為「亞洲最佳書店」，2015 年獲 CNN 評選「全球最酷書店」之一。

誠品攜手 IBM 轉型全通路，打造個人化顧客體驗

企業挑戰

- 迎向 5G 時代，搭上數位轉型的浪潮，2019 年邁入 30 周年的誠品也吹起轉型號角，希望能朝閱讀與生活的全通路平台發展，把重心從通路的開發或通路的經營，轉為對個人的瞭解跟經營，為客戶提供更完整的個人化服務。

IBM 解決方案

- 誠品選擇與 IBM 大中華區企業諮詢服務事業群顧問團隊 (Global Business Services, GBS) 合作，GBS 擁有零售業豐厚的產業經驗，為誠品提供顧問策略諮詢服務，從客戶體驗的旅程設計、數據分析，並導入端到端整體解決方案 SAP C/4HANA Marketing 行銷自動化平台解決方案。
- 透過靈活且經過驗證的方式，提供 360 度客戶視圖分析消費者輪廓，協助誠品提供更加個人化的行銷服務，提升誠品顧客消費體驗與品牌忠誠度。

專案效益

- 誠品以全通路為未來核心發展方向，將致力以「人」為中心，整合誠品現有實體通路、APP、網站、社群、EC 等，讓讀者顧客不論接觸哪一個通路，都能獲得一致且美好的體驗及服務。
- 誠品 CRM 平台全面進化，將誠品的顧客消費體驗提升到新層次，並鞏固品牌忠誠度。
- 協助誠品奠定全通路佈局基礎，強化數位競爭力，進而在未來發揮綜效，為會員提供跨平台的美好體驗及專屬個人化服務。
- 誠品攜手 IBM 開啟數位轉型的大門，成功地將顧客體驗優先的核心價值完整呈現在轉型旅程當中，擘劃未來誠品的新時代。
- 展望未來，IBM 將協助誠品強化產業的品牌力，帶領誠品一步步轉型為「認知型企業」，以大數據洞察為基礎，打造出企業「由內而外」轉型的商業平台。



在 IBM 100 多年的歷史中，產品與服務的開發以及企業轉型從未間斷。光是過去 50 年，IBM 就一路從大型主機的時代，進入個人電腦時代，再轉變為提供 IT 服務與企業軟體的公司。最近的轉型讓 IBM 重回科技產業的龍頭寶座。身為全球整合的企業，IBM 在超過 175 個國家駐點，並持續將業務轉型為提供高價值服務給 IT 企業。目前 IBM 約有 38 萬名員工。

IBM 績效管理重塑

企業挑戰

若管理階層每年針對員工的績效與目標只進行兩次考核，IBM 如何確保員工能積極完成不斷變動的業務目標？

轉型

若每年只接受兩次考核，員工很容易與業務目標脫勾。IBM 自行打造出顛覆性的解決方案，促進員工之間持續對話與反饋，並鼓勵 IBM 同仁勇於設定目標且反覆審視。

解決方案

IBM® Bluemix®

IBM Checkpoint

IBM Connections™

IBM Design Thinking

IBM 全球企業諮詢服務事業群®

IBM Watson™ Conversation

IBM WebSphere® Cast Iron® Hypervisor

SAP® SuccessFactors® Performance & Goals (績效與目標管理)

企業效益

持續給予員工回饋與指導提升員工互動

IBM 同仁在整個年度隨時建立、編輯以及改善目標

團隊成員成長，透過讓他們在目標有更多掌控權達成



以玩家為尊的娛樂公司 British Columbia Lottery Corporation 以回饋社會為己任，管理與經營彩券、賭博、商業實果遊戲以及線上遊戲。身為加拿大英屬哥倫比亞省的國營企業，BCLC 貢獻超過 10 億加幣給省政府，支援社區發展、醫療以及教育。BCLC 大約有 860 名員工，在零售、醫療與服務產業提供超過 3 萬 7 千個相關工作機會。

British Columbia Lottery Corporation 運用SAP SuccessFactors 提高成功效益

企業挑戰

博弈娛樂公司 British Columbia Lottery Corporation (BCLC) 想要改善內部人力規劃，確保員工適才所用，能夠面對未來的挑戰。

轉型

透過部署 SAP SuccessFactors HCM Suite, HR 部門能夠深入洞察員工生命週期，讓 BCLC 在管理人力上更有效率。

解決方案

IBM® 全球企業諮詢服務事業群®
SAP® SuccessFactors® HCM Suite

企業效益

100% 的員工生命週期皆已涵蓋，從聘僱到退休都有 (但不包括福利)
15 個 HR 應用程式已交由 SAP SuccessFactors HCM Suite 集中管理
三天就能完成暫扣補償金的流程，不像過去要花三週才能完成

Jaguar Land Rover 轉型業務與 HR 流程 建立全新的共享 HR 領域專家



Jaguar Land Rover 是英國最大的汽車製造商，是由英國兩大汽車品牌建立：世界頂尖的全時四輪傳動汽車製造商 Land Rover 以及豪華高性能轎車與超級跑車的世界龍頭製造商 Jaguar。

企業挑戰

Jaguar Land Rover 需要吸引更多人才加入並開發人才。他們如何簡化現有的 HR 系統以應付不斷成長的需求呢？

轉型

有了整合式 SAP SuccessFactors 軟體的 HR 領域專家支援，Jaguar Land Rover 重新整頓 HR 流程，提升了 HR 部門的能力。

解決方案

- SAP® SuccessFactors® Employee Central
- SAP SuccessFactors Learning
- SAP SuccessFactors Onboarding
- SAP SuccessFactors Performance & Goals
- SAP SuccessFactors Recruiting Management
- SAP SuccessFactors Recruiting Marketing
- SAP Success Factors Succession & Development
- SAP SuccessFactors Talent Management Suite
- SAP SuccessFactors Workforce Analytics
- SAP Hybris® Cloud for Service
- SAP HANA® Cloud Portal
- IBM® 全球企業諮詢服務事業群®

業務效益

- 減少聘僱時間
- 提高投資報酬率
- 增加HR 員工生產力



透過 IBM 服務及解決方案實現關鍵轉型

歡迎致電台灣 IBM : 0800-016-888 轉 1