



創新引領行業發展 流動科技注入管理

泗和棧有限公司於1976年成立，一直為香港工商界及住宅，提供優質、可靠、安全的石油氣體及產品。繼2014年收購皇冠CGS 品牌爐具，泗和棧成功實現為一站式的石油氣體及爐具供應商。憑著「由心出發」及「以客為本」的經營理念，當同業仍只專注產品銷售時，泗和棧已突圍而出，以資訊科技策略性地加強客戶服務及體驗。

突破行業傳統 創新以手機Apps簡化流程

泗和棧有限公司行政董事李蔓登小姐 (Joyce) 表示：「石油氣體及產品屬於比較傳統的行業，要全面推行資訊科技會有一定困難，但要提升服務質素、增強競爭力，就需要突破傳統框框。現在手機Apps的技術和應用都發展得相當成熟，而科域亦具備相關的開發能力，所以經過討論後，我們構思以手機Apps配合維修保養系統方案。」



維修保養系統 (RMS) 除了紀錄顧客的聯絡資料外，亦會保存爐具及配件購買紀錄、到期日、石油氣錶讀數、以及維修紀錄等。員工可直接於RMS系統內建立工作，並根據發票檢視需要配送的貨物，以及安裝或維修工作。為方便外勤同事工作，科域為泗和棧開發了手機Apps，送貨 / 維修人員可以以手機無紙化處理整個送貨、維修及收款流程。科域更首創以手機Apps連結八達通，顧客可以選擇以八達通卡付款，減少了員工收取現金的不便。如未能成功送貨或進行服務時，送貨員可以於Apps內報告原因並安排下一次送貨/服務。手機Apps與RMS系統完全整合，數據及時更新，系統亦提供相關的分析報告。

建構網上商店 提升客戶體驗

除了以RMS系統提升服務質素外，泗和棧亦正在重新建構公司網站，包括增加網上商店及會員管理等功能。Joyce 說：「E-commerce是現時大趨勢，開拓網上銷售渠道對公司發展很有幫助，客戶亦可以更方便購買我們的產品。加上科域的電子商貿網站跟ERP系統整合，我們可集中於同一平台上管理線上、線下業務，更有效率。」此外，Techland的會員管理系統能夠連結網上商店，有助制定和執行針對性的市場推廣策略，提高顧客的購買意欲和忠誠度。



現泗和棧積極利用創新的資訊科技，不斷優化銷售、配送及維修服務等流程，成為業界的良好典範，同時亦向顧客傳達了其「以客為本」的宗旨。