

「盒」內乾坤

bigboXX.com 結合電子商貿專長與物流服務，在香港辦公室服務業內奠定領導地位。



當

科網股泡沫於數年前爆破，所謂「無紙化」虛擬辦公室新紀元即將來臨的預言也就沉寂下來。看來，傳統式辦公室將繼續穩居商業運作的主流位置。因此，當bigboXX.com成功地以科網運作模式建立起傳統文儀用品的銷售業務，而且做得有聲有色，可說是一個異數。

雖然如此，把bigboXX.com歸類為純科網公司，卻有欠準確。事實上，該公司經營一支包括二十輛貨車的車隊，並有三個貨倉儲存逾八千種辦公室用品，包括原子筆、萬字夾、電腦、打印機、傢具、盆栽和茶水間用品等，一應俱全。與其他文具供應商不同的是，bigboXX.com採用先進的電腦系統來設立虛擬店面，與顧客保持高效率的溝通。

在香港，辦公室用品供應是一門大生意，大小企業每年在這方面的開支估計

達港幣三十億元。和記黃埔作為一個主要的辦公室用品客戶，自然不會忽略這個市場的潛力，因此成立了bigboXX.com。經過四年的努力，bigboXX.com現已成為全港最大的辦公室服務供應商，也是少數在科技股泡沫爆破後仍然屹立不倒，甚至更加蓬勃的科網公司。

bigboXX.com的一些產品更錄得驚人銷量：每周售出五十萬枚萬字夾、三百萬張影印紙和兩萬個文件盒。每星期售出的衛生紙，總長度更達二千公里！

bigboXX.com營運總監馮祖舜說：「基本上，我們可以供應任何一種辦公室用品。如果有任何一種貨品欠奉，我們都能很快找到貨源。我們正逐漸轉變成全方位的辦公室服務供應商，業務性質獨特。不少文儀用品公司都只有一種或多種服務，但我們卻提供一站式服務，而且更以採購專長見稱。」

bigboXX.com的採購網遍佈全球，新供應商不斷加入，例如俄羅斯和南美的供應商很快便會開始供應紙品。

隨着營業額火速上升，bigboXX.com也由開業時的名十名員工，發展成一家共有一百三十人的企業，穩居香港辦公室用品市場的領導地位。

在bigboXX.com的四萬個登記客戶中，有一萬五千個是活躍客戶，包括滙豐、DHL、美聯物業、高盛投資、摩根士丹利、美林證券、荷蘭銀行、聯邦快遞，甚至救世軍等。

bigboXX.com最近宣佈與地鐵公司簽訂一份為期三年，總值超過港幣二千四百萬元的辦公室用品供應合約，進一步鞏固在市場上的領導地位。



馮祖舜說：「這項合約實在是對我們摯誠待客、優質服務的一大肯定。現今的企業客戶在選購商品時，除了着眼貨品本身的質素外，也要求供應商提供物超所值的服務，更要送貨快捷準繩，並要配合客戶不同需要而度身訂造。因此，我們正加緊努力，了解負責辦公室行政事務的人員的決策過程。」

bigboXX.com 約有百分之十的營業額來自和黃集團，這可說是一種互惠互利的關係。和黃向bigboXX.com 取得所需的辦公室用品，並因此帶動bigboXX.com 自成立以來每年均有營業額的雙位數增幅，單是二〇〇四年首七個月便錄得兩成增長。

馮祖舜又說：「來自集團內部的支持並不只限於集團成員公司向我們採購辦公室用品，他們還發揮專長，配合我們在營運上的實際需要。尤其在我們開業初期，和黃旗下企業，例如屈臣氏集團便曾與我們分享百佳和其他業務的物流

服務專長，這對我們發展採購運作提供了寶貴的助力。我們獨特的優勢，在於我們不只是經營一門業務，同時也是一個大集團的一部分。」

bigboXX.com 的成功關鍵，有賴大規

經過四年的努力，
bigboXX.com 現已
成為全港最大的
辦公室服務
供應商

模運作的經濟效益，這正正反映在具競爭力的產品售價上。除此之外，公司更憑着結合科網技術與物流專長的強大優勢，提供虛擬店面，並能夠把貨品於訂購翌日送達客戶手中。

馮祖舜續稱：「時間就是金錢，這是

我們主要的優勢。我們作出翌日送貨的服務承諾，成功率達百分之九十八點五。」

除了著重服務效率，公司還提供「滿意保證」。若客戶對貨品有任何不滿，可於七日內退貨。

強大平台

儘管顧客可透過傳真機或致電服務中心訂貨，但bigboXX.com 還是以網上訂購作為主要的運作模式。馮祖舜將bigboXX.com 比作辦公室用品供應業的amazon.com，只不過bigboXX.com 尚未達到全球運作的規模。

他說：「作為一家電子商貿公司，我們採用全面整合的資訊科技平台，把數據傳送至貨倉和送貨隊伍。這樣我們可以實時監察每宗買賣的狀況，並於每天辦公時間結束時編製損益表和其他報表，這都是其他同業夢寐以求的功能。」



對其他辦公室用品供應商來說，網站的作用與傳真機差不多，營業員在接獲訂單後以人手處理，包括致電貨倉確定是否供應無缺，如果有問題才致電客戶。然而，bigboXX.com 客戶卻可直接登入資訊科技平台，當中完全不經人手。系統會向貨倉查詢，然後向客戶確認訂單。假如沒有存貨，系統會向採購部門確定補貨時間，然後向客戶查詢能否多等幾天。假如客戶表示無法等待，則系統會另建議以其他貨品代替。

bigboXX.com 的平台還包括專為客戶而設的管理工具，每名客戶都有一個專用的記賬戶口。系統可按貨品、日期、訂貨量和價格來整理交易資料，並標示交易頻率及訂貨量，以便查察任何異常動向，有助防止浪費和偷竊情況。系統也可設定訂貨值的限額，據馮祖舜說，這就像是「信用卡的信用限額」。

bigboXX.com 天天送貨，因此客戶毋須為購置存貨而積壓太多現金，並可避免浪費寶貴的倉儲空間。由於送貨不另收費用，又不設最低訂貨值，

因此 bigboXX.com 能在競爭激烈的辦公室用品市場中建立更強大的優勢。

bigboXX.com 更發揮電子商貿的優點來改變營銷策略，使用網上客戶資料庫來加強掌握客戶的消費模式。它的客戶管理軟件不斷發掘資料以反映客戶喜好的轉變，並能劃分不同行業的客戶層，從個別公司的訂單模式中掌握重要的市場趨勢。

馮祖舜說：「我們可以按客戶層，包括超大型和中小型客戶來整理資料，因此可立時得知從每個客戶層所得的毛利、營業額貢獻和產品組合。」

bigboXX.com 採用市場上最先進的

我們作出
翌日送貨的服務承諾，
成功率達
百分之九十八點五

mySAP.com 系統來建立服務平台。

馮祖舜解釋說：「我們的首要目標，就是擁有一個聯繫後勤與前線運作的全方位服務方案，以吸引客戶和訂單。」

在建立網站時，bigboXX.com 主要的考慮因素是提高運作表現、準時付運貨品和提升客戶服務。

馮祖舜補充說：「在商場上，建立與眾不同的營運特色是很重要的，SAP 是一家佔有領導優勢的科技公司，以創新精神享負盛名。」

bigboXX.com 還使用一系列 SAP 軟件，配合財務會計、監控、物料管理、銷售和分銷的需要，另透過商務資訊儲存軟件來搜集數據，以立時全面掌握業務運作和資訊，快捷準確。bigboXX.com 使用 SAP 的軟件，甚至可把介紹特別優惠的電郵發送予特定的客戶，並提供互動式線上追蹤功能，方便客戶追蹤所訂購的每項貨品以及用於採購的一分一毫。

面向市場

為迎合市場需求的轉變，bigboXX.com 不斷擴大服務範疇。鑑於企業對資訊

管理服務的需求與日俱增，尤以金融、銀行、證券和律師行業最為殷切，bigboXX.com 已推出文件儲存管理服務。這是一項匯集文件管理、儲存和物流運作的增值服務，透過一萬呎的專用倉庫，為客戶提供一個安全的資料儲存環境、快捷妥善的文件傳送和全面的報告功能，方便管理重要的資訊資產。

馮祖舜說：「這項服務是建基於我們在綜合資訊科技平台、物流和貨倉系統方面的獨特優勢。」

bigboXX.com 還經營一個提供數碼和柯式印刷的印刷中心，以及一個搜羅宣傳禮品的禮品中心。

此外，公司正在開辦一項辦公室搬遷服務。

馮祖舜說：「我們有四萬客戶，每年都有不少客戶搬遷辦公室。我們的目標是全面配合辦公室服務的需求，因此也提供搬遷服務。無論是大小型企業，都可從 bigboXX.com 取得辦公室運作所需的一切用品和服務，鉅細無遺。」

bigboXX.com 更將努力提供更多樣化的產品和服務，推動香港的業務不斷增長。

馮祖舜說：「我們同時也會研究擴展市場地域，但目前還沒有確切的時間表。」

透過廣結業務夥伴，bigboXX.com 希望最終將服務網擴展至亞洲各地，而內地是理所當然的一個發展目標。馮祖舜說：「我們可以在內地輕易把現有的運作模式推而廣之，但問題是要確保有足夠能力應付訂單，迅速送貨，而這正是電子商貿的最大挑戰。如果可以做到的話，內地市場的發展潛力將非常龐大。內地有十三億人口，但目前有些企業仍然以自行車運送文具。」

