

漢堡王運用暢通 IT 溝通力 加速店鋪作業效率從 A 到 A+

漢堡王誕生於 1954，在美國的各個角落，不論大城市、高速公路或甚至不經意的街坊轉角，都可以發現漢堡王餐廳的蹤影。事實上從第一間漢堡王餐廳開始，創辦人始終抱持著要提供顧客合理的價格、高品質的產品、快速的服務以及乾淨的環境理念，成為全球第二大的速食連鎖業者，橫跨全美及世界 73 國與超過 12,000 多個國際連鎖門市。

漢堡王於 1982 年在亞洲成立第一家門市，現在已分佈澳洲、紐西蘭、韓國、新加坡、台灣、馬來西亞、菲律賓、泰國、關島、中國、日本與印尼等亞洲國家，超過 700 家門市，而台灣目前有 22 家漢堡王門市。

門市溝通、訊息佈達仰賴郵件溝通

對於速食業者而言，就是要將最好最美式的風味提供給消費者，漢堡王的品牌價值因而建立。面對來店消費的每位顧客，漢堡王對於食材的美味度、店鋪的服務品質等製作細節都相當嚴謹，希望可以滿足消費者的需求。因此，營運環節與溝通傳遞就成為非常重要的一環，舉凡訂貨、採購、行銷一直到店面營運流程等，都相當倚賴高穩定度的郵件系統做為內外溝通的工具，以有效提升店鋪作業效率。漢堡王資訊部副理楊智凱說：「在使用 MailCloud 企業雲端服務的這幾年，明顯的感受到穩定的系統可大幅的降低管理者負擔，且採用委外服務更可省去自建所帶來的諸多困擾，比如：擔心連外線路突然斷掉、企業信箱遭駭客攻擊亦或是需定期汰換老舊設備等問題，可將更多的時間專注在 IT 核心項目上，希望能透過多項系統的優化，提升店鋪間的服務效率。」

系統穩定、垃圾郵件報表及異常登入警示超貼心

漢堡王使用 MailCloud 從 2008 年至今，鮮少遇到斷線的狀況發生，穩定的收發系統加上簡單的操作模式，使得使用者可以更專注在核心工作項目，讓人相當放心。此外 MailCloud 提供一個讓使用者自行管理垃圾郵件的機制，能自行選擇過濾等級，是協助使用者擺脫在收件匣裡看到一堆廣告信件的最佳利器之一，再輔以垃圾信報表，使用者可以一手掌握收信狀況，並可透過報表知道是否有誤判的狀況發生，長期訓練下來，店鋪員工的減少許多時間在刪除煩人的廣告信件，乾淨的收信匣空間大大的提升工作效率，是全體員工認為 MailCloud 提供的最貼心功能。

再者，楊副理也提及近年觀察其它企業的駭客攻擊事件愈發嚴重，認為 MailCloud 服務中有提供了異常登入警示功能相當的實用，倘若有駭客試圖盜用帳號密碼，只要登入的地點與員工平常使用的所在地不同，MailCloud 都可立即偵測到異常，並發出警訊通知給管理者，能有效遏止信箱盜用案件發生。

專業在地化客服團隊服務 即時解決管理問題

楊副理指出委外服務的價值就是在於提供穩定的品質外，客服也是相當重要的一環。由於 MIS 人員需要管控的系統項目眾多，倘有郵件服務或操作上的相關問題時，多半都是透過 MailCloud 的客服人員在第一時間解決，不論是專業度或是時效性，都有高優質的表現。

楊副理又提及日前內部員工有提出多樣行動裝置安裝的需求，也是經由撥打客服電話得知 MailCloud 有提供 @Mail2000 App 服務。透過客服人員的說明後，由於安裝快速、設定簡單，讓員工一使用 App 就上手，日後更大幅提升內部溝通工作效率，讓店鋪間的訊息溝通更順暢。

隨著雲端、BYOD、Big data 世代來襲，企業間的溝通方式也越趨多元，楊副理於日前得知 MailCloud 將提供企業內即時通訊、甚至擔任各異質系統的訊息整合角色的 MailCloud Messenger 平台後，對此相當的有興趣，亦期許 MailCloud 企業雲端服務在未來能夠整合更多的功能，如外送流程、ERP 系統的結合，使得溝通平台有更多的應用面向，讓漢堡王員工透過具高效率、高穩定性的溝通工具，加速店鋪間供餐服務流程，也讓喜歡漢堡王的客戶能即時享受美味、備受尊榮，以達到以客為尊、服務至上的企業理念。



使用者資訊

漢堡王家城股份有限公司

地址：台北市松山區八德路四段 760 號 10 樓之 3

URL：<http://www.burgerking.com/>

介紹：漢堡王誕生於 1954，在美國的各個角落，不論大城市、高速公路或甚至不經意的街坊轉角。都可以發現漢堡王餐廳的蹤影。事實上從第一間漢堡王餐廳開始，創辦人始終抱持著要提供顧客合理的價格、高品質的產品、快速的服務以及乾淨的環境理念。成為橫跨全美及世界 73 國的國際連鎖速食業。共超過 12,000 多個門市，目前為全球第二大的速食連鎖業。