

SOL ERP

Toptron Computer Systems

SOL-ERP 業務計劃書

2013 年 1 月 6 日

目 錄

1. 計劃書序言	p. 2
2. 公司簡介	p. 3
3. 產品介紹	p. 5
4. 市場分析	p. 10
5. 營銷策略	p. 12
6. 售後服務	p. 14
7. 客戶關係管理(CRM)	p. 15
8. 管理	p. 17
9. 財務分析	p. 19
10. 實踐細則	p. 24
11. 風險評估	p. 25
12. 總結	p. 26
A. 附件	p. 27

迪創電腦系統

Toptron Computer Systems

www.toptron.com.hk

Email: kyyiu@toptron.com.hk

1. 序言

1.1 公司背景

這份業務計劃書因應一個為香港律師事務所開發之軟件，稱為 **Solicitors-ERP** (以下簡稱 **SOL-ERP**)，意思是律師事務所資源分配計劃，協助公司資源分配及充分利用，從而節省經營成本、增加效率、減少逾期罰款、提高競爭優勢。這份計劃書內容包括有關開展業務的營運理念、財務計劃、實踐里程碑 等。此外，亦提及 **Toptron Computer Systems** (以下間稱 **Toptron**) 公司背景、這次的重點產品介紹、市場分析、客戶關係管理、管理團隊、財務分析、實踐方針 等。

SOL-ERP 是一套專為香港律師事務所營運而開發的專業軟件，由 **Toptron Computer Systems** 早於 1998 年為其客戶開發。經十多年與有關客戶的溝通、開發、使用、改良，此軟件已能配合律師事務所的營運及解決操作上的各種困難，如：公司資料不系統、公司資料未能完全給員工使用、發揮公司資料的價值、未能保留以往的工作經驗，作日後使用，浪費重新編程的時間、經常錯過重要日期，以致影響經營效率，甚至遭到罰款，增加經營成本 等問題。

目前，市場上仍未有類似功能的軟件出現。所以，這是一個黃金機會，藉 **SOL-ERP**，把這個律師事務所的市場佔有，此外，**Toptron** 更想把 **SOL-ERP** 打做成業界的標準軟件，凡從事律師事務所的，必須懂得使用 **SOL-ERP**，恍如 Windows 及 MS OFFICE 之類軟件，已成為日常不可或缺的工具。

1.2 願景

成為所有香港律師事務所的首席 IT 軟件顧問公司。

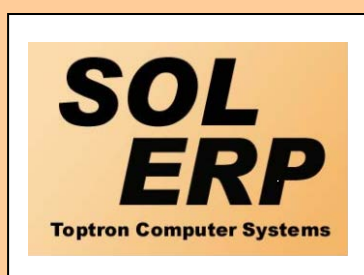
1.3 任務

協助香港律師事務所營運上更有效率、節省成本、提升競爭優勢。

1.4 價值

提供優質、卓越、可靠的 IT 軟件顧問服務給香港律師事務所客戶，達至雙贏。

1.5 標籤



1.6 目標計劃

以下各章節為介紹 **Toptron** 的理念及策略，希望把 **SOL-ERP** 軟件打做成律師事務所行業內，唯一標準的軟件。假如能夠把 **SOL-ERP** 打做成卓越的品牌，自能在併購中獲得豐厚利潤。不然，也期望 5 年後把 **Toptron** 上市，使公司有更多資源向海外發展或併購其他業務。

2. 公司簡介

2.1 公司背景

Toptron Computer Systems 由姚國祐先生於 1992 年成立，公司初期以提供一般電腦服務給客戶，如硬件維修、保養、軟件安裝、網路工程、銷售電腦設備、開辦電腦課程、為中小企客戶開發軟件等。隨著客戶增多，**Toptron** 於 2005 年放棄家庭客戶業務，集中資源於中小企客戶業務，經營模式轉為“一站式”IT 服務公司，迎合中小企客戶對 IT 的各項需要，如網路工程、電腦系統維護、網頁開發、電郵服務、網頁寄存、軟件開發、顧問服務等。業務發展過程中，發覺“律師事務所軟件”，這一市場全無競爭對手，加上對有關軟件開發已有相當經驗，有信心在這個市場上，可捷足先登，成為業界的領導者。
(公司照片，請參閱附件 A. 4)

2.2 現況

有見於此，**Toptron** 計劃放棄其他業務，專注發展、完善 **SOL-ERP** 項目，使其成為香港律師事務所不可或缺的軟件，或成為業內的標準軟件。因此，**Toptron** 正積極聯絡有關投資者，參與 **SOL-ERP** 項目。

2.3 強項

- 15 年以上接觸、聯繫律師事務所，了解其經營運作的行業獨特模式。
- 20 年以上軟件開發、推行、維護、培訓等經驗。
- 25 年以上與客戶溝通、技巧、管理等經驗。
- 技術型主導。
- 擁有多年 IT 行業的人脈關係，如：硬件供應商、軟件顧問公司、合作伙伴、技術顧問等。
- 擁有營商經驗及有公司基礎設備，如：商業登記、公司網站、行業客戶等。

2.4 弱項

- 缺乏資源專注發展、完善 **SOL-ERP** 項目
- 缺乏市場推廣、營銷學問

2.5 美鈺前瞻

Toptron 相信要把握目前的時機，盡早佔有“律師事務所軟件”市場，因現時仍未有類似功能的軟件對手，因此 **SOL-ERP** 非常有潛質成為業界首選的軟件。**Toptron** 亦很有信心把 **SOL-ERP** 打做成業界的標準軟件工具。有一天，**SOL-ERP** 不單協助律師事務所的業務營運，而且，每位從事律師事務所的人仕，必須懂得使用 **SOL-ERP**。

2.6 Toptron 官方網站

www.toptron.com.hk



2.7 Toptron 公司照片



電腦培訓室



辦公室



店舖



店舖



電腦培訓室

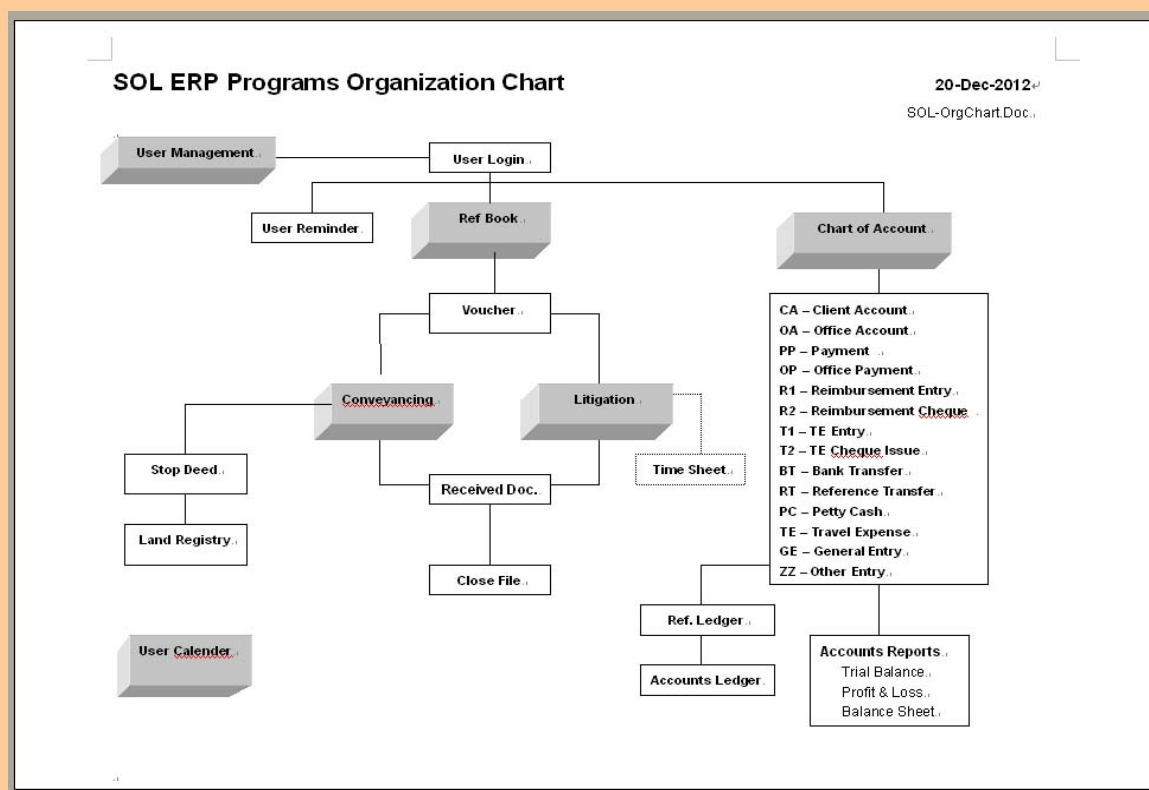
3. 重點產品介紹

SOL-ERP 是一套由 **Toptron** 自行開發、配合香港律師事務所營運的電腦軟件，由檔案開設至檔案結束，均有紀錄，什至包括律師事務所專用的會計系統，相當完備，市場上未有類似的功能，一般會計軟件也不合用。

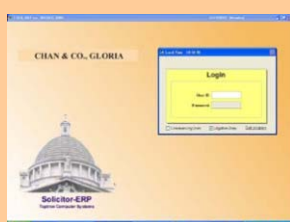
3.1 程式模組 - 分 3 種版本，配合不同工作需要：**SOL-主程式模組**、**SOL-初始版**、**SOL-單獨使用版**。

3.1.1 SOL-主程式模組 (包括相關的程式副模組)

- SOL-Reference Book (檔案本、收支/過賬表、信件交收紀錄、契約終止紀錄、查察登記、檔案存倉、報表、...)
- SOL-Accounting (會計賬、收支/過賬表、客戶賬、公司賬、財務報表、...)
- SOL-Conveyancing (紀錄各交易程序期間、編排流程、...)
- SOL-Litigation (紀錄訴訟程序、編排流程、訴訟服務紀錄、...)
- SOL-Reminder and Calendar (提示用戶重要歷程、以記事本及月曆形式個別是示)
- SOL-Admin (系統管理)
- SOL-User Management & Access Control (管理用戶系統)
- SOL-Supporting System (各個支援紀錄表)
- SOL-Backup (資料備份系統)
- SOL-Other Matters (有待開發，主要涵蓋律師事務所的其他業務)
- SOL-Apps (有待開發，供律師事務所客戶查詢)



SOL 用戶登入介面 (為客戶個別訂造)



3.1.2 SOL-Starter 初始版

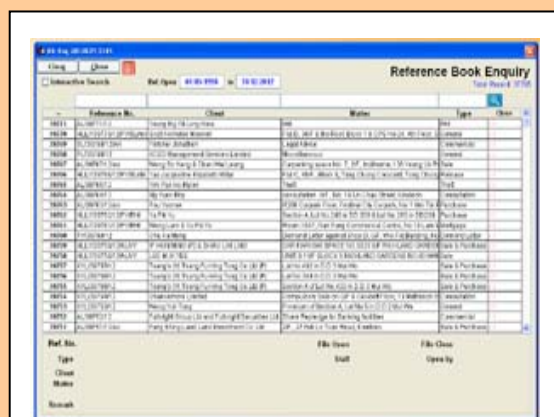
這個“**SOL-初始版**”特別為新聯繫的客戶而開發，給他們體驗 **SOL-ERP** 部份精彩的功能，如何容易使用，如何應用在工作中。重點抽出 4 個程式組合而成：檔案本、檔案紀錄查詢、收支/過賬表、信件交收紀錄)



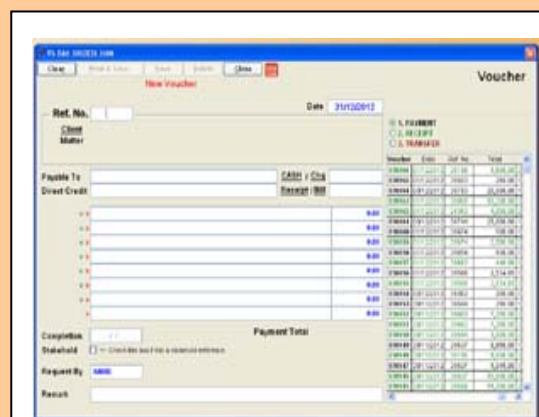
3.1.3 SOL-單獨使用版 – 只有：檔案本查詢、收支/過賬表

配合律師事務所不同工種而開發的單獨使用程式。**SOL-Enquiry檔案本查詢** 是為前台工作人員開發，因前台只需回覆客戶的來電查詢，無需直接處理公司資料，簡單快速的回應系統，便能幫助她們快速而專業詳盡地回應客戶的查詢，使客戶對律師事務所留有良好專業的印象。

初級人員，可直接使用 **SOL-Voucher 收支/過賬表** 來完成登記客戶收支/過賬紀錄，無需更動公司內部敏感資料，程式使用非常方便、簡單。



SOL-Enquiry 檔案本查詢 介面



SOL-Voucher 收支/過賬表 介面

3.2 操作要求

- 操作環境：Windows 及 運行 Windows 網路
- 用戶數量：由單用戶 至 100+ 用戶
- 用戶端電腦要求：Windows XP 或以上
- 操作範圍：單一地點 (此功能有待擴展)

3.3 使用 SOL-ERP 對客戶的好處

3.3.1 節省公司資源

- 節省因各項愈期的罰款 (提示用戶重要歷程)
- 節省花在文件製作的時間，增加工作效率 (內建常用的信件範本、檔案頁面 等)
- 節省大量製作報表的時間 (內建各類報表)
- 節省大量資料查找的時間，增加工作效率 (SOL-Enquiry 檔案紀錄查詢)
- 減少錯過重要日程和工作 (提示用戶重要歷程、以記事本及月曆形式個別是示)

3.3.2 有效管理公司資料

- 有系統、有組織地整合數以年計的營運資料，增加日常工作效率 (建立資料庫、集中管理)
- 有效地分享、重覆使用公司資料，在業務上發揮價值
- 保留過往的工作經驗、程序、步驟，節省日後重複再做的時間，增加工作效率，減少浪費

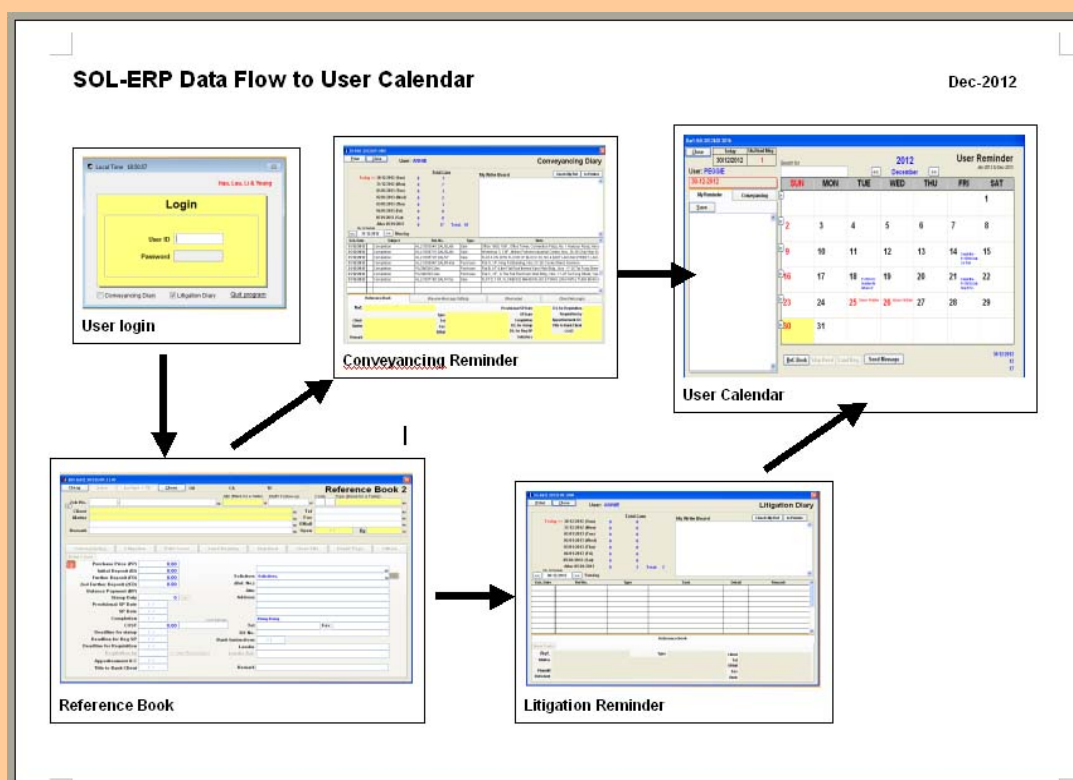
3.3.3 客戶優惠

- 免費軟件升級
- 要求用戶系統簡單
- 彈性付款計劃 – 月租型式 (多用多付)、先租後買、直接購買 等
- 完善支援、程式維護服務 – 包括上門安裝、測試、客戶滿意、用戶培訓、日後操作支援 等

3.3.4 其他

- 給律師事務所的客戶一個專業形象 (參考 3.1.3)

3.4 獨特的程式功能 – 用戶月歷提示



3.5 SOL-ERP 改良項目

雖然 **SOL-ERP** 開發超過 10 年，在許多細節裡仍要不斷改良，務求適合各大小、類型的律師事務所使用。

第 1 階段改良項目

- 完成中文繁、簡體版本
- 用戶提示功能 – 要完善目前版本下足之處，開通用戶間訊息分享功能，更能發揮“提示”作用；
- 除目前已開發的樓宇買賣、訴訟等業務模組，需再增加不同業務模組，如：糾紛案件、家事調解 等；
- 加強用戶管理 – 更嚴格控制用戶存取公司敏感資料及紀錄使用；
- 資料保密 – 對公司敏感資料的保護，保障私隱。

第 2 階段改良項目

- 將 **SOL-ERP** 經互聯網存取使用 – 隨時隨地可與 **SOL-ERP** 系統聯繫，查詢相關訊息；
- 改良資料存取模式 – 使用戶更有效存取資料使用；
- 開發運用流動通訊設備 – 更靈活地存取公司資料、**SOL-用戶提示** 等功能；
- 開發 **SOL-Apps**。

第 3 階段改良項目

- 開發網上法律服務，減省會面時間及律師事務所資源；
- 開發律師事務所客戶查詢界面。

第 4 階段改良項目

- 管理律師事務所法律文件 – 改善目前大量人手操作、儲存空間、耗費的法律文件管理；
- 文件電子化 – 省時、省地方、容易查找。

3.6 產品改進及意見收集

在實際操作中，**SOL-ERP** 的各個功能要不時作出相應調正，以配合不同環境需要、市場的要求，協助用戶工作上更加方便，更要加入創新元素，使產品更具彈性。

客戶的寶貴意見，對程式改良，有莫大裨益，不能輕視，這樣才能使 **SOL-ERP** 更切合市場需要，成為業界主導軟件。

3.7 產品註冊 及 建立品牌

辦理 **SOL-ERP** 專利註冊，並委托專業顧問公司作品牌包裝及品牌管理。

3.8 SOL-ERP 宣傳單張(A4) 及 名片



前面



後面

3.9 價目表 (以港元計)

SOL-程式模組 (包 5 用戶) (包括：安裝、測試、培訓、一年軟件支援、一年軟件維護)	訂價	成本價	營業員自定
SOL-Conveyancing Mini 樓宇買賣簡單版 SOL-系統管理, SOL-用戶管理, SOL-支援紀錄表, SOL-檔案本, 檔案紀錄查詢, 收支/過賬表, 檔案存倉, 報表)	8,500	6,500	營業員可自定優惠予客戶 (唯優惠不能低於成本價) 售價與成本價之 差價 35%作佣金
SOL-Conveyancing Full version 樓宇買賣完全版 SOL-系統管理, SOL-用戶管理, SOL-支援紀錄表, SOL-檔案本, 檔案紀錄查詢, 收支/過賬表, 信件交收紀錄, 契約終止紀錄, 查察登記, 檔案存倉, 報表)	16,000	12,500	
SOL-Litigation 法律訴訟 SOL-系統管理, SOL-用戶管理, SOL-支援紀錄表, SOL-檔案本, 檔案紀錄查詢, 收支/過賬表, 訴訟工作程序, 訴訟服務紀錄, 檔案存倉, 報表)	16,000	12,500	
SOL-Admin (SOL-系統管理)	6,000	4,500	
SOL-Calendar (每用戶) (提示用戶重要歷程, 以記事本及月曆形式個別是示)	1,600	1,200	
SOL-Accounting 會計系統 (會計賬, 收支/過賬表, 客戶賬, 公司賬, 財務報表,...)	18,000	13,500	
SOL-Starter 初始版 一套免費提供客戶試用的軟件, 從 SOL-ERP 抽出部份功能組成 (SOL-檔案本, 檔案本查詢, 收支/過賬表, 信件交收紀錄)	免費	免費	--

SOL-User 用戶收用

	訂價	成本價	營業員自定
每 3 用戶一組	1,500	1,200	同上

SOL-Installation 安裝

	訂價	成本價	營業員自定
SOL-Installation 一次性上門安裝	3,500	2,500	同上

SOL-Training 培訓

	訂價	成本價	營業員自定
SOL-Training 每 3 小時 3-5 用戶	1,800	1,350	同上

SOL-資料備份

	訂價	成本價	營業員自定
安裝及設定 SOL-資料備份 不包備份硬件安裝	6,500	4,500	同上

軟件維護收費

每次續保年期	訂價	成本價	營業員自定
1-年	總額 18%	總額 15%	同上
3-年	總額 15%	總額 12%	
5-年	總額 10%	總額 8%	

SOL-服務收費

	訂價	成本價	營業員自定
一般 SOL 服務費 (每小時計)	450 - 800	350 - 600	同上

4. 市場分析

4.1 市場定位

目標市場為香港律師事務所，員工人數由數位至 50 人，主要業務為樓宇買賣及法律訴訟，在單一地方工作，而且擁有一固基本 Windows 網絡。在市場上，目前只有 **SOL-ERP** 供選擇。**Toptron** 希望憑藉 **SOL-ERP** 佔據香港律師事務所這個市場，成為業內指定軟件，更成為業界標準。目前尚未有同類軟件面世，所以必須把握時機！

4.2 行業概覽 - 香港律師事務所

據香港律師會網上發佈的資料（資料來源：2012 年 12 月 26 日 <http://www.hklawsociety.org.hk>, http://www.hklawsoc.org.hk/pub_c/memberlawlist/mem_firm.asp），香港有 806 間律師事務所。主要業務為樓宇買賣、訴訟、辦理移民、財務計劃、商品專利登記、家事調解等。當中大多數律師事務所，主力從事樓宇買賣、訴訟等業務。公司規模一般 5 – 20 人。

而香港執業律師人數為 7485 人（資料來源：2012 年 12 月 26 日 <http://www.hklawsociety.org.hk>, http://www.hklawsoc.org.hk/pub_e/memberlawlist/mem_withcert.asp。）一般律師都有流動性，只會在行內不同的律師事務所工作。這正是有利 **SOL-ERP**，當有關律師到其他律師事務所工作時，可會需要同類使用，從而把 **SOL-ERP** 帶到其他律師事務所。

目前市場上，未有同類軟件、競爭對手出現。而律師事務所行業沒有應用軟件上的標準，正值需要像 **SOL-ERP** 軟件應用在日常工作上。所以 **Toptron** 希望趁早把 **SOL-ERP** 推出市場，捷足先登，使之成為業界的應用軟件標準。使每間律師事務所都使用 **SOL-ERP**，作為主流軟件，像 Windows、MS Office 之類不可缺少的電腦軟件。更使用 **SOL-ERP** 作為日常工作上的溝通媒介。

4.3 香港律師事務所的常見問題

- 公司、法律文件管理鬆散，對於大量的文件，一般只靠人手處理
- 公司、法律文件不斷增加的同時，處理、儲存費也相對增加，加重經營成本
- 公司資料組織鬆散、沒有系統、難於查找、浪費時間
- 公司資料難於工作上發揮作用
- 公司資料（內部、外部）不易為其他工作人員分享，帶來工作上的不方便
- 欠缺標準的工作流程
- 容易錯過重要工作歷程
- 因而承受愈期罰款，加重經營成本

4.4 市場優勢

要找一個沒有競爭的市場，恍如神話。剛考 **SOL-ERP** 正為香港律師事務所而開發，而這個市場至今未有同類軟件出現。其功能除涵蓋律師事務所日常營運外，更能處理律師事務所獨特的會計系統，市面無一軟件有此功能，包括獨立客戶賬 結合 公司賬目，而 **SOL-ERP** 能有效地連結日常營運資料到會計賬目。

4.5 市場策略

將會聘請員工負責產品宣傳推廣活動：

- 大量宣傳推廣，引起關注
- 於香港律師會雜誌、刊物、網頁等刊登廣告
- 與香港律師會聯繫，尋求合作機會
- 印製廣告、單張、名片、紀念品 等向客戶推廣、介紹
- 設立 **SOL-ERP** 官方網站 www.sol-erp.com.hk 作產品介紹
- 參加相關行業展覽會

4.6 客戶主要收入的業務分析

Toptron 會集中資源開發律師事務所之主要收入業務，如：樓宇買賣、法律訴訟。

- 樓宇買賣 (by SOL-Conveyancing)
- 法律訴訟 (by SOL-Litigation)
- 減省愈期罰款 (by SOL-Reminder and Calendar 提示功能)
- 鼓勵使用行事歷工作 (by SOL-Reminder and Calendar 提示功能)

4.7 程式受外部因素影響分析

律師事務所業務對外部因素、季節、消費、假日、政策等，不會有大影響，因而 **SOL-ERP** 也不會受影響。不管經濟如何，律師事務所的法律訴訟工作如常，樓宇買賣方面，會受經濟環境、政策 等影響，據過往經驗，很快會回復正常，其他業務影響輕微。

SOL-主要程式模組：

SOL-Reference Book 檔案本	- 不受外部因素影響，必須使用的軟件
SOL-Accounting 會計	- 不受外部因素影響，必須使用的軟件
SOL-Conveyancing 樓宇買賣	- 容易受經濟環境、政策影響
SOL-Litigation 法律訴訟	- 穩定，不易受經濟環境、政策影響
SOL-Reminder and Calendar 歷程提示	- 不受外部因素影響，非常有用
SOL-User Management & Access Control	- 不受外部因素影響，管理用戶存取資料
SOL-Supporting System 支援系統	- 不受外部因素影響，必須使用的軟件
SOL-Backup 資料備份	- 不受外部因素影響，資料保護
SOL-Other Matters 其他業務	- 穩定，不易受經濟環境、政策影響

4.8 檢討市場推廣策略

每週召開市場推廣會議，了解市場情況，調整銷售策略。

4.9 市場發展空間

香港的律師事務所數量不會減少，而每年新執業的律師人數也不斷下升，律師轉業也不常聽聞，當執業一段時間後，便會開設律師事務所，所以，律師事務所數量只會有增無減。而 **SOL-ERP** 也因律師到其他律師事務所需帶到新的地方，產生新的商機或其他相連業務，如：網絡工程、系統維護 等。最後把客戶的電腦系統全包下來，產生穩定收入。

5. 營銷策略

5.1 營銷人員

將會招聘 2 名員工負責制定產品宣傳推廣及營銷策略。初期，會以大量宣傳策略引起關注，把 SOL-ERP 推出市場，如有需要，將會聘用兼職員工，為期 3-6 個月，協助有關工作。

5.2 制定產品宣傳推廣及營銷策略

5.2.1 開始啟動宣傳推廣及營銷策略時，需投放較多的資源，隨著工作見成效，有關資源將逐步減少，趨向穩定。

- 用 2 星期開展市場宣傳推廣活動
- 舉辦產品講座
- 聯絡香港律師會，尋求合作
- 準備一份詳細的香港律師事務所資料
- 制定計劃在相關刊物上刊登廣告
- 制定優惠計劃，如：首 20 位客戶的優惠、延長維護期、送贈禮品 等
- 制定“一站式”服務套餐計劃
- 免費提供客戶 SOL-Starter 試用
- 客戶轉介獎賞計劃

5.2.2 市場宣傳推廣活動開展兩週後，直接聯繫律師事務所，並詳細紀錄聯繫日期時間、客戶、會面內容等，以便日後跟進，並調整銷售策略。

5.3 銷售重點

- 節省公司資源、提升工作效率、集中資料管理、用戶可共享業務訊息
- 提升專業形象
- 為客戶帶來附加值 – 簡接網站宣傳

5.4 製造現金流

建議銷售人員以折扣優惠吸引客戶，預繳 SOL 服務費，以增加現金流及盡快回本，而客戶更不會容易流失。

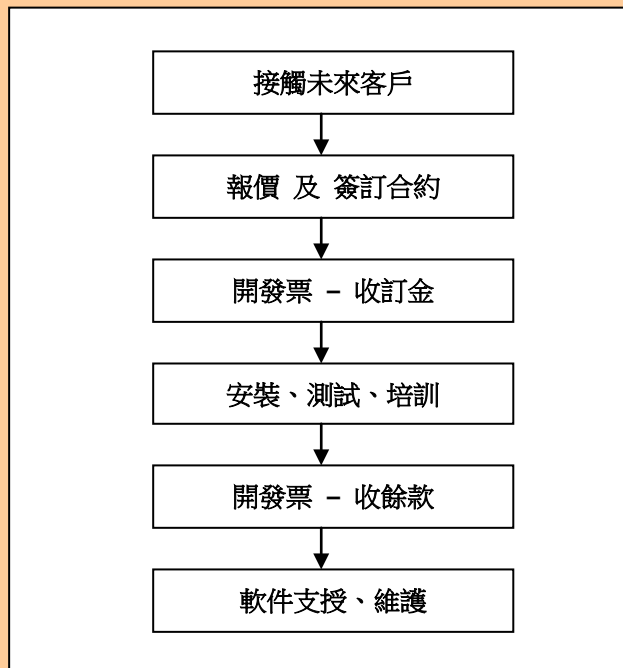
5.5 銷售步驟 – 把握每個銷售機會

- 第一目標： 成功售出產品
- 如未能，第二目標： 尋找正確目標接觸人仕
- 如未能，第三目標： 提供產品資訊 – 特點、需要、好處
- 如未能，第四目標： 留下聯絡 – 名片
- 如未能，第五目標： 留下好印象

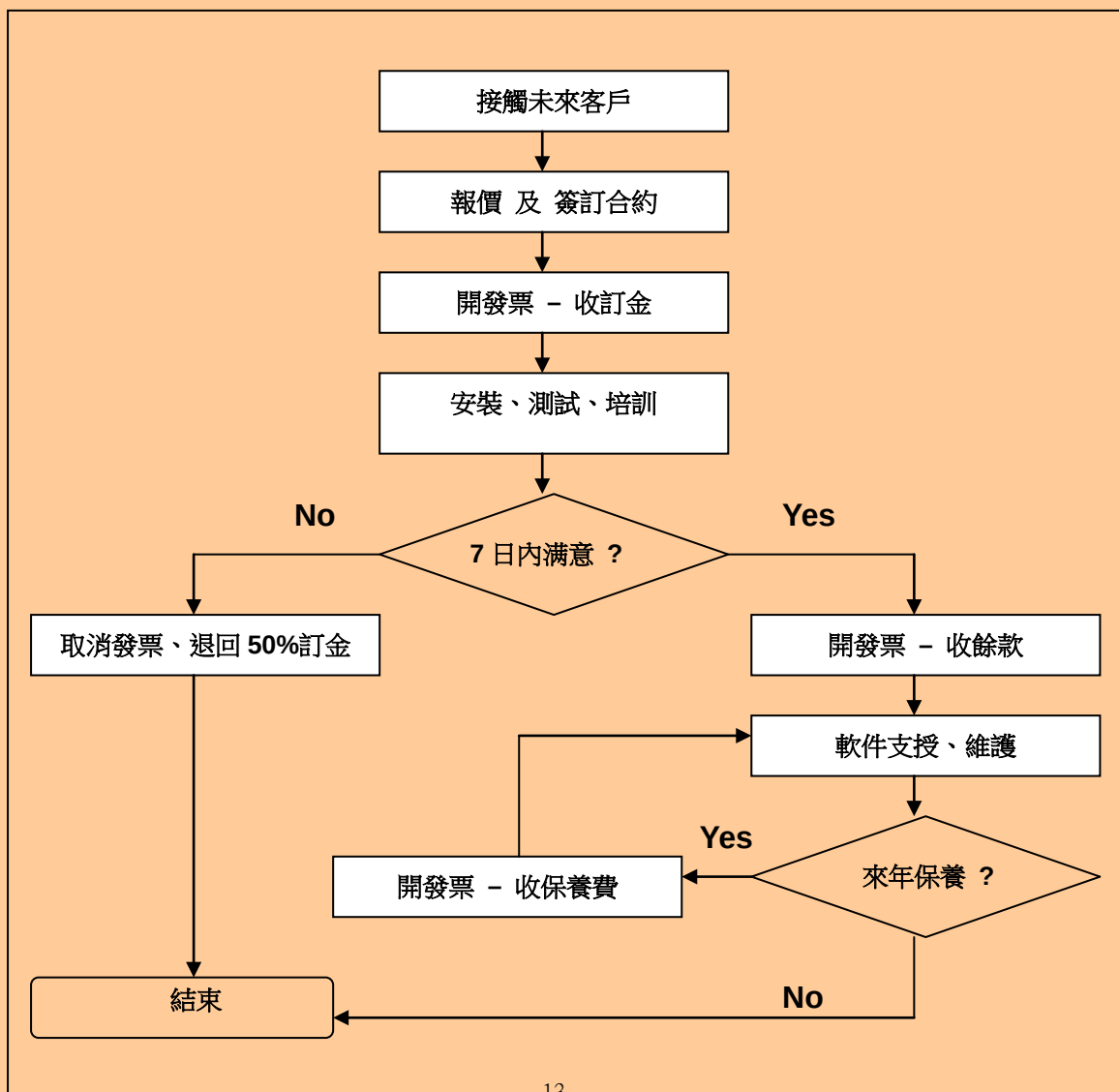
5.6 佣金 35%有助激勵提升業務

建議將訂價與成本價 (參考章節 3.9) 之差價的 35%撥作佣金，用以激勵，提升業務。

5.5 銷售步驟



5.5 銷售流程



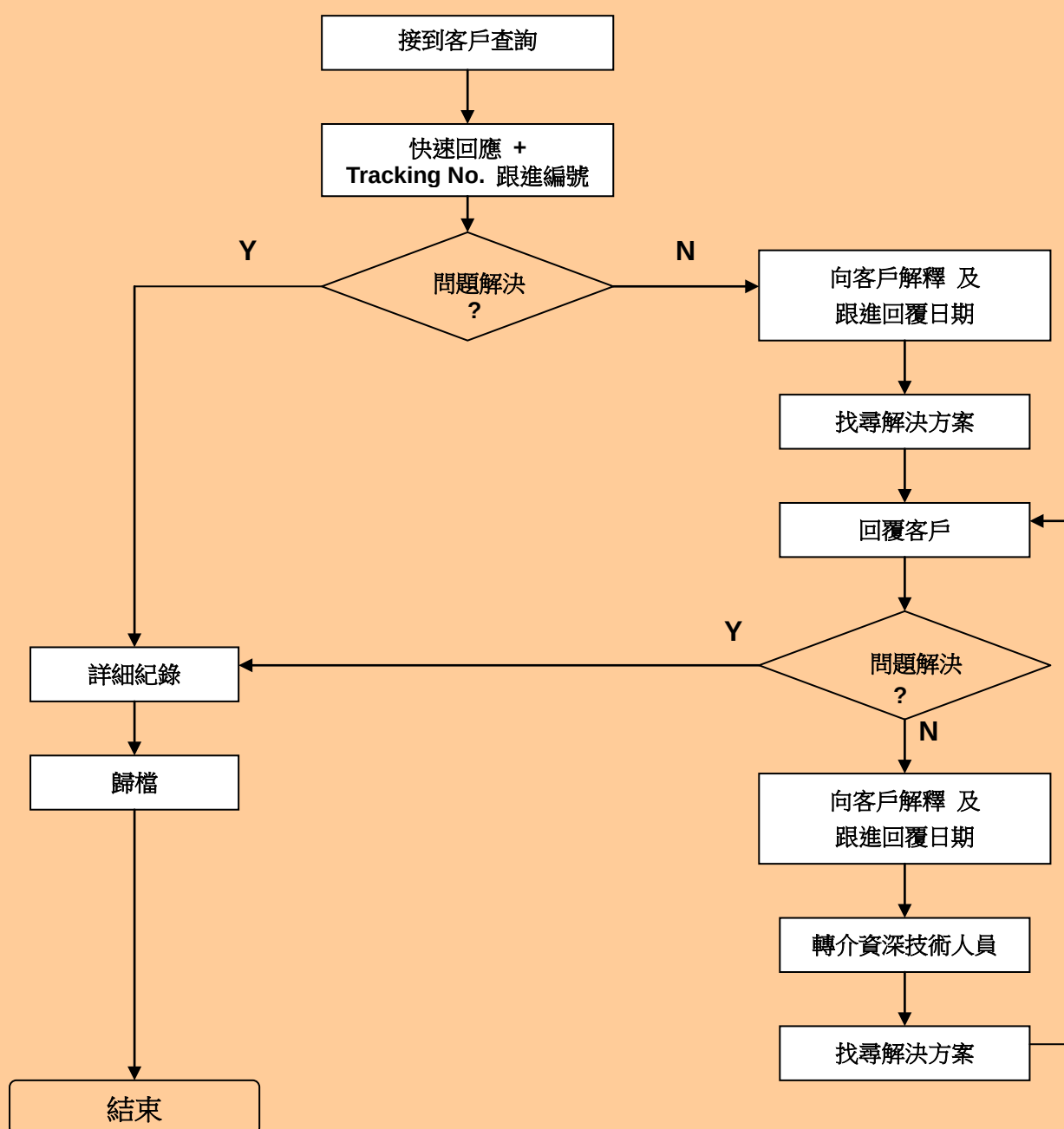
6. 售後服務

由程式編寫員輪流為客戶解答有關操作或程式上的錯誤問題

6.1 程式:

1. 需快速回應客戶查詢，將會提高“客戶滿意程度”
2. 耐心聆聽客戶問題及詳細解釋解決方案
3. 取得一個“Tracking No. 跟進編號” 方便日後跟進
4. 如未能即時解決客戶問題，需向客戶解釋情況，告訴其“Tracking No. 跟進編號”，然後轉介資深技術人員，找尋解決方案
5. 服務完畢，需詳細紀錄及歸檔

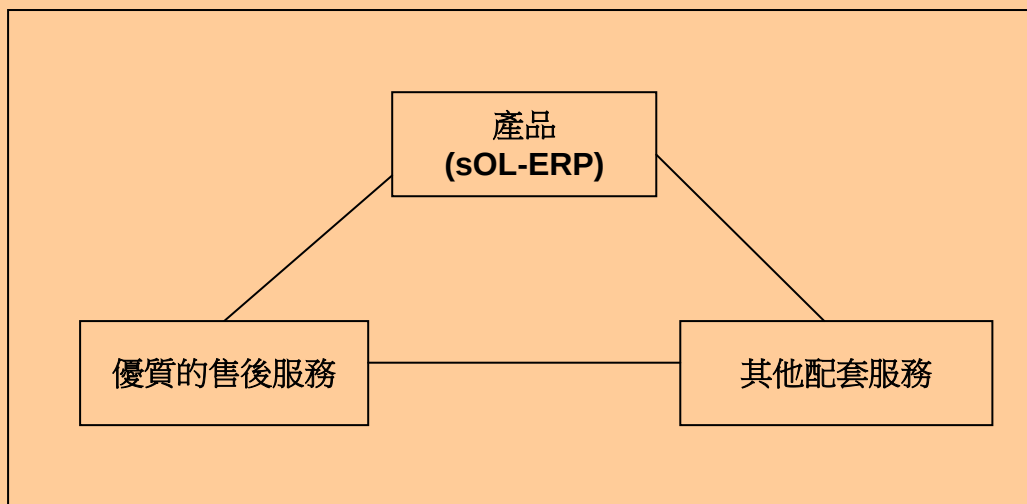
6.2 處理客戶查詢的工作流程



7. 客戶關係管理(CRM)理念

客戶對穩定業務非常重要，公司有了紮實的客戶基礎，才可以繼續發展。每個客戶都來之不易，經常保持良好的客戶關係、保持溝通、互相理解，得到認同，才能讓公司業務蒸蒸日上。

為客戶提供一站式服務



7.1 CRM 目的

- 穩定公司業務發展
- 了解客戶實際需要，開拓商機.
- 藉客戶的寶貴意見，幫助改良產品，調節市場策略
- 在行業、市場建立聲譽
- 擴展市場 –客戶轉介獎賞計劃

7.2 CRM 對現有客戶的策略

- 每月發佈有關 **SOL-ERP** 最新消息
- 享有 **SOL-ERP** 軟件升級優惠
- 節日時客戶收到小禮品、禮券、紀念品私 (新年、中秋、聖誕節 等)
- 藉送禮品，親自拜訪客戶
- 節日時寄發心意咭
- 將客戶名冊於 **Toptron** 網站發佈.
- 讓客戶在 **Toptron** 網站刊登廣告
- 制定長期客戶獎：3 年、5 年、10 年
- 贊助客戶公司活動

7.3 CRM 對未來客戶的策略

與未來客戶保持聯繫，發掘商機：

- 每月發佈有關 **SOL-ERP** 最新消息
- 節日時寄發心意咭
- 保持通知客戶最新優惠消息

7.4 建立標準客戶跟進程序

需建立一套有系統性的客戶跟進、聯絡程序 (包括現有客戶、未來客戶)，保留工作紀錄，以便日後其他同事容易復查：

- 每月客戶聯絡紀錄
- 發佈消息的內容，以免重複

7.5 客戶基金

成立一“**客戶基金**”回饋長期客戶。基金專為贊助客戶公司活動、購買禮品、訂購紀念品 等，在特殊日子和節日時，贈送給長期客戶，以感謝他們長期支持。預算開支每月 HKD5,000。

8. 管理

8.1 參考 “Six Sigma” 管理

管理的方法，『變異無所不在』是現代人眾所週知的常識，但是，二十一世紀是一個講求變革的世紀，任何企業經營者想要立足於這個全球化的市場，必須不斷的消除公司內部各種作業流程的變異到幾乎近於『零缺點』的完美境界。Six Sigma 正是一種追求「最小變異」幾乎近於『零缺點』的經營管理思維模式，它是借用統計學上的常態分配與機率模式，來主導企業經營的戰略與戰術，此一經營理念在強而有效的管理工具配合之下，可以依循公司的經營策略、營運目標，從產品研發、作業流程改善、品質提升、一直做到售後服務顧客滿意度的提升。

Define 使用 5W2H (What, Why, When, Where, Who, How, How Much

Measure 對於問題，有著清楚而精要的定義，是專案成功的關鍵。

Analyse 將實際問題，轉換成統計的問題，並使用統計的表達方式。

Improvement 有了統計的問題，自然可以找到統計的解決方案(實驗計劃法)。

Control 找出統計的解決方案後，落實在實際的生產線上 (SOP) (實際的解決之道)

8.2 建立工作團隊

管治團隊應包括：首席執行官、技術總監、銷售總監、財務總監和營運總監

培養工作氣氛及員工歸屬感：

- 表揚傑出表現的員工
- 保時員工各人良好溝通
- 鼓勵員工發表對改善公司的意見
- 協助員工達成工作指標
- 每週會議，除收集員工意見外，並向員工交代公司最新發展
- 贊助員工參加與工作有關的課程
- 定期員工↑與家人活動，促進了解，加強歸屬感
- 共同慶祝公司達到某此成就

8.3 集中管理 2 個重要部門

軟件開發 和 市場及營銷部。軟件開發部將發展各項 **Projects**，並招開定期進度會議。市場及營銷部則給予銷售目標，招開定期進度會議，檢討及調整策略。

8.4 制訂員工守則及工作指標

每位員工必須嚴格遵守員工守則及規章。建立工作指標、定下客觀之工作評估準則。

8.5 綠色管理

- 提倡環保意識，減少浪費及污染環境
- 提倡節省能源概念，如：下班後，關閉設備電源
- 盡量重用現有資源，如：環保紙

8.6 社會責任

Toptron 歡迎有能力升任的人仕加入工作團隊，不管是任何種族、性別、殘障、年齡。

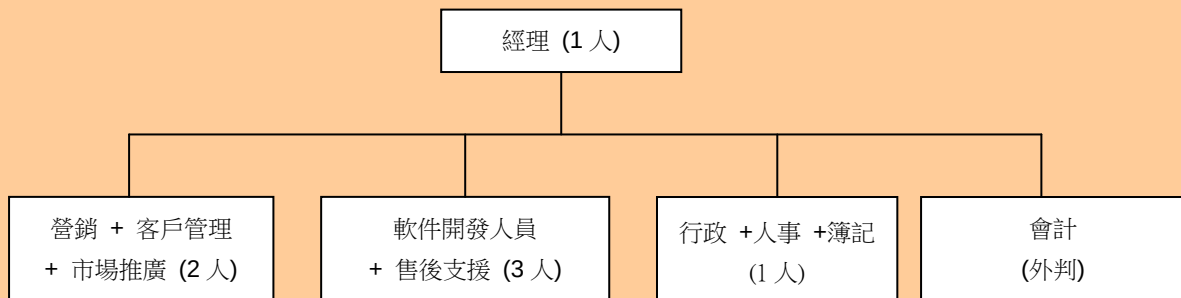
8.7 Toptron 員工福利基金

成立一“**Toptron 員工福利基金**”用來贊助公司活動、購買禮品、贊助員工進修 等，在公司的特殊日子和節日時，舉辦活動，以感謝他們的服務。預算開支每月 HKD3,000。

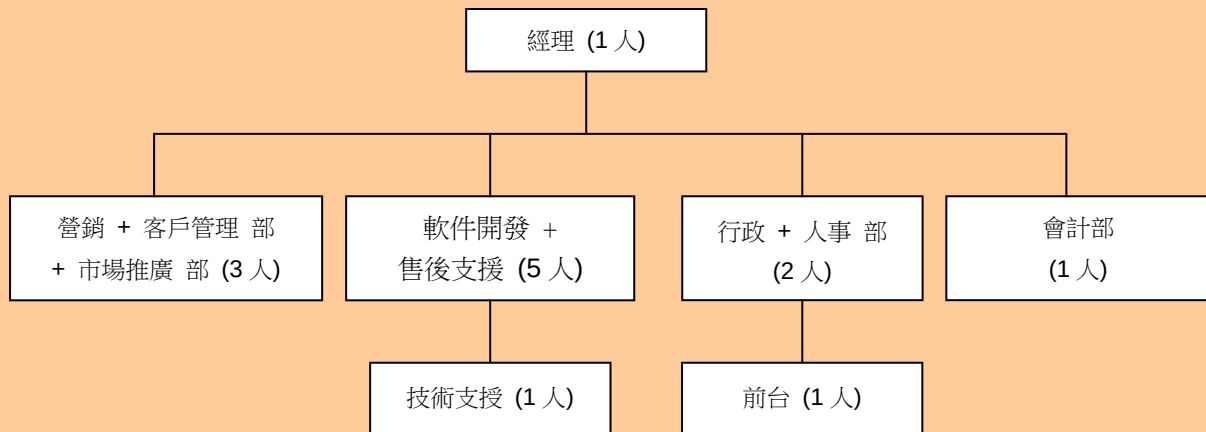
8.8 公司架構

作為一間 IT 公司或軟件公司，其組織架構是簡單直接。

首年的公司架構



期望 3 年後的公司架構



9. 財務分析

9.1 需求營運資金

本計劃書要求投資額為 HKD3,500,000 – 4,000,000 作首 2 年營運之用，財務分析及預算以 3 種不同角度演譯：保守預測、一般情況預測、樂觀預測，詳細請參閱第 7.4 章。

資金會投放於展開業務的籌備階段及首 2 年營運之用，如：設立公司、招聘員工、市場推廣、宣傳、營銷、日常運作、未來發展 等。

以下章節會先預算籌備過程所需的資金，約 HKD300,000，包括公司營運地方的訂金、裝修費、購買傢俬、設備等。而每月經常開支預算為 HKD124,900，包括工支、MPF 及其他經常性開支。總推廣費用估計為 HKD300,000，而詳細的回本分析，請參閱第 7.4 章。

9.2 收入模式 (以 HKD 計算)

9.2.1 預付型式

客戶以預付型式繳付服務費，如：繳交訂金、預繳保養費 等。支金流比較充足。

9.2.2 收費模式

9.2.2.1 按用量每月收費 (多用多付，客戶需付按金)

- 按用戶人數收取月費
- 客戶需預繳 3 個月按金

9.2.2.2 先租後買

- 分期付款先租後買軟件，如：分 12、18、24 期，客戶需預繳 3 個月按金

9.2.2.3 直接購買

- 直接購買+ 安裝 + 培訓 + 一年軟件支援及維護

9.2.2.4 SOL-軟件維護費

- 預繳軟件維護費，如：分 12、24、36 期.
- 按維護期長短給予節扣，吸引預繳

9.2.2.5 其他收入

- 用戶授權費
- SOL-培訓、安裝及其相關服務收費
- 客戶要求修改程式收費
- 可能把客戶公司電腦包下來，收維護費
- 其他替客戶服務的收費

9.3 預算支出 (港幣)

9.3.1 籌備階段預算開支

租金上期 (500 – 600 平方尺)	= 50,000	
裝修	= 120,000	
辦公室設備 (6 人使用)	= 150,000	
(員工: 6 寫字枱 + 6 坐椅 + 文件櫃 + 會議室: TV + 枱 + 4 坐椅 + 網絡: 7 電腦 + 1 Server + Hubs + Router + 影印機, 筆記本電腦, 打印機, 軟件授權, ...)		
印刷 及 文儀用品	= 20,000	
招聘廣告 及 佣金	= 20,000	
其他	= 40,000	
籌備階段預算開支: \$400,000		

9.3.2 經常性營運預算開支 (首年)

薪金 及 MPF (6 名員工)		
1 經理 (\$25,000 + 1250 /月)	= 315,000	
3 程式設計員 (\$20,000 + 1000 /月)	= 756,000	
1 市場推廣 (\$12,000 + 600 /月)	= 151,200	
1 營銷 (\$8000 + 400 /月)	= 100,800	
1 行政 (\$12000 + 600 /月)	= 151,200	
1 兼職 (市場推廣) (\$5000 x 6 個月)	= 30,000	
會計 及 審查 (外判))	= 20,000	
佣金 (備用)	= 60,000	總薪金 \$1,584,200
租金 (\$25,000 /月)	= 300,000	
各項登記費 (商業登記, 電話, 網絡,...)	= 10,000	
保險費	= 10,000	
通訊費 (\$1000 /月)	= 12,000	
互聯網 (電郵, 網頁寄存, 公司網頁)	= 5,000	
水電 (\$ 500 /月)	= 6,000	
交通費、運輸費 (\$1000 /月)	= 12,000	
推廣、宣傳、廣告費 (\$6000 /月)	= 72,000	
維修保養 (\$ 500 /月)	= 6,000	
印刷及郵資 (\$1000 /月)	= 12,000	
耗材 (\$1000 /月)	= 12,000	
銀行手續費	= 5,000	
客戶回饋基金 (\$5000 /月)	= 60,000	
Toptron 員工福利基金 (\$3000 /月)	= 36,000	
餐飲 (客戶開支 \$2000 /月)	= 24,000	
其他 (\$5000 /月)	= 60,000	\$642,0000

經常性營運預算開支 (首年): \$2,226,200

(平均 \$185,520 /月)

籌備階段 + 首年經常性營運預算開支: \$2,626,200

踏入第二年將有銷售產品和軟件維護費的收入。

9.4 24 個月的回本及營運預測 (以 HKD 計算)

假設:

1. 香港有 806 家律師事務所 (請參閱第 4.2 行業概覽)
2. 每年將會接觸其中 360 家未來客戶 (即每月接觸 30 家未來客戶).
3. 預算當中有 10 家成為真正客戶、10 家潛在客戶、10 家不考慮購買
4. 沒有通漲及不調整售價

9.4.1 預測 1 – 保守預測

假設每家客戶每月帶來 \$20,000 收入。

第一年：客戶人數 = 120

第一年：預測收入 = $120 \times 20,000 = \$2,400,000$

第一年：籌備開支 + 首年營運開支 = $\$400,000 + \$2,226,200 = \$2,626,200$

第一年：盈 / (虧) = $(\$226,240)$

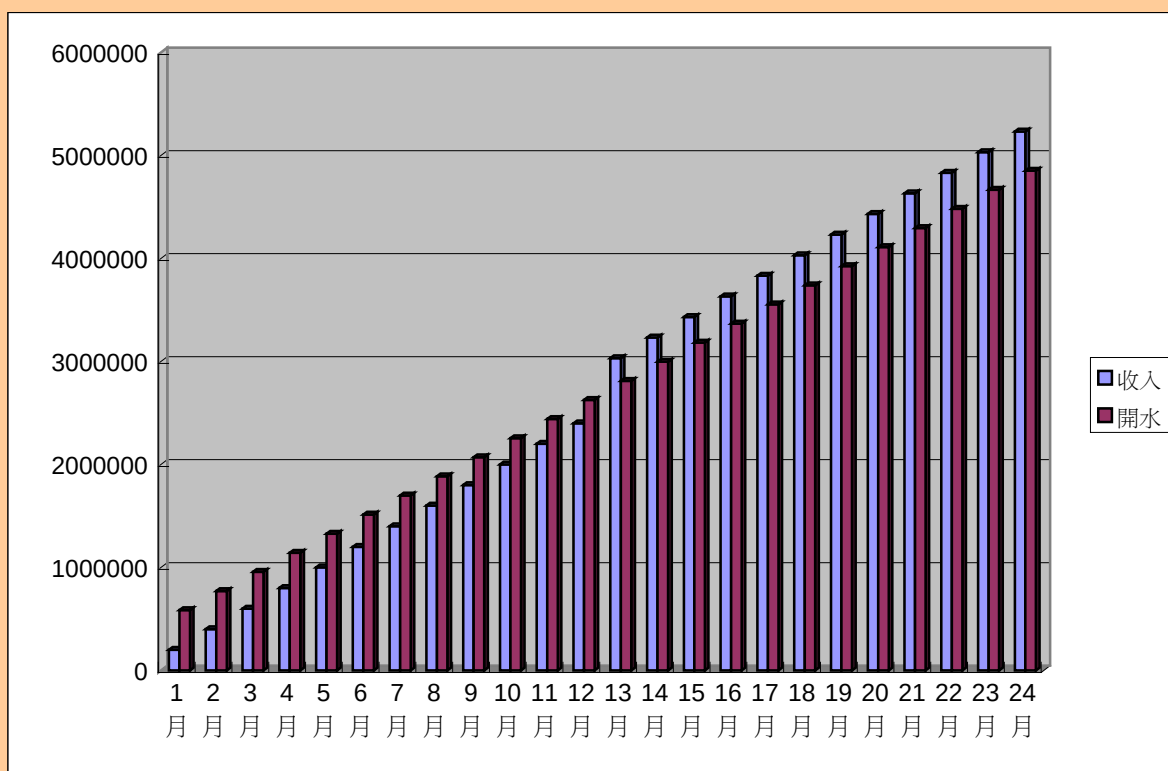
第二年：客戶人數 = 240

第二年：預測收入 = $120 \times 20,000 = \$2,400,000 + 18\%$ 預繳軟件維護費 $\$432,800 = \$2,832,000$

第二年：營運開支 = $\$2,226,200$

第二年：盈 / (虧) = $\$379,520$

從下圖得知，回本期為第 13 個月，獲利於第 2 個財政年度為 \$379,520。



每月收支比較 (24 個月)

	1 Mth	2 Mth	3 Mth	4 Mth	5 Mth	6 Mth	7 Mth	8 Mth	9 Mth	10 Mth	11 Mth	12 Mth
開支	585520	771040	956560	1142080	1327600	1513120	1698640	1884160	2069680	2255200	2440720	2626240
收入	200000	400000	600000	800000	1000000	1200000	1400000	1600000	1800000	2000000	2200000	2400000
盈 / (虧)	-385520	-371040	-356560	-342080	-327600	-313120	-298640	-284160	-269680	-255200	-240720	-226240

	13 Mth	14 Mth	15 Mth	16 Mth	17 Mth	18 Mth	19 Mth	20 Mth	21 Mth	22 Mth	23 Mth	24 Mth
開支	2811760	2997280	3182800	3368320	3553840	3739360	3924880	4110400	4295920	4481440	4666960	4852480
收入	3032000	3232000	3432000	3632000	3832000	4032000	4232000	4432000	4632000	4832000	5032000	5232000
盈 / (虧)	220240	234720	249200	263680	278160	292640	307120	321600	336080	350560	365040	379520

9.4.2 預測 2 – 一般情況預測

假設每家客戶每月帶來 \$25,000 收入。

第一年：客戶人數 = 120

第一年：預測收入 = $120 \times 25,000 = \$3,000,000$

第一年：籌備開支 + 首年營運開支 = $\$400,000 + \$2,226,200 = \$2,626,200$

第一年：盈 / (虧) = \$373,760

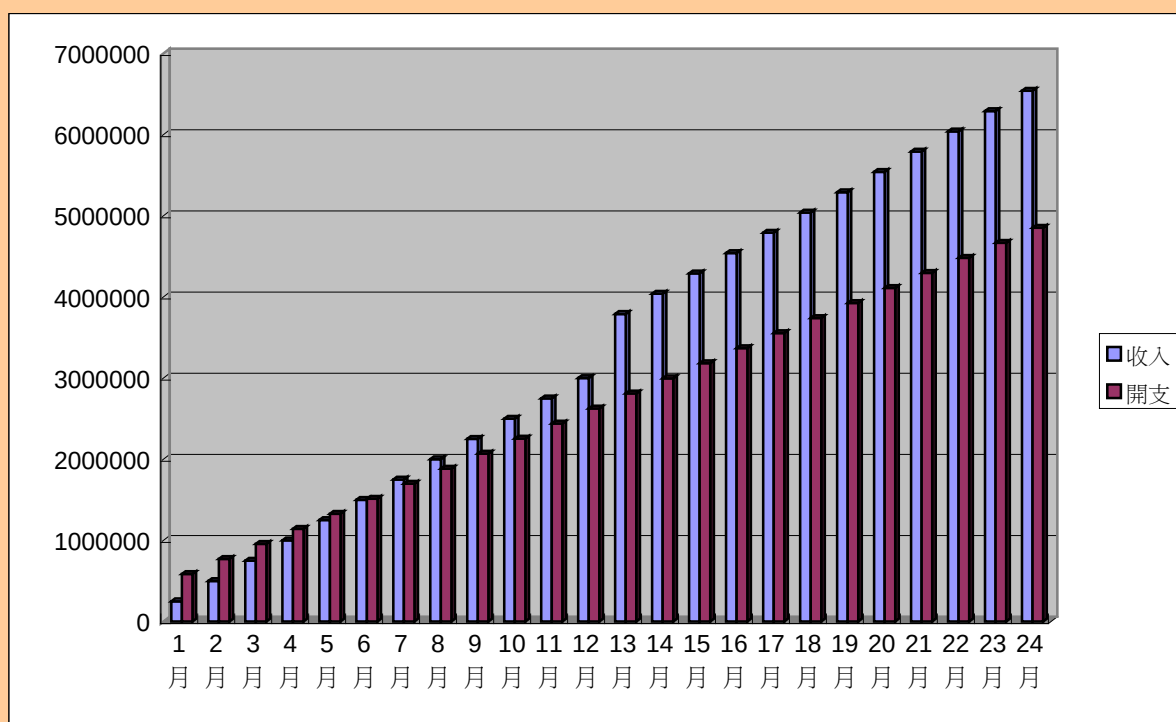
第二年：客戶人數 = 240

第二年：預測收入 = $120 \times 25,000 = \$3,000,000 + 18\%$ 預繳軟件維護費 \$540,000 = \$3,540,000

第二年：營運開支 = \$2,226,200

第二年：盈 / (虧) = \$1,687,520

從下圖得知，回本期為第 7 個月，獲利於第 1 個財政年度為 \$373,760，第 2 個財政年度為 \$1,687,520。



每月收支比較 (24 個月)

	1 Mth	2 Mth	3 Mth	4 Mth	5 Mth	6 Mth	7 Mth	8 Mth	9 Mth	10 Mth	11 Mth	12 Mth
開支	585520	771040	956560	1142080	1327600	1513120	1698640	1884160	2069680	2255200	2440720	2626240
收入	250000	500000	750000	1000000	1250000	1500000	1750000	2000000	2250000	2500000	2750000	3000000
盈 / (虧)	-335520	-271040	-206560	-142080	-77600	-13120	51360	115840	180320	244800	309280	373760

	13 Mth	14 Mth	15 Mth	16 Mth	17 Mth	18 Mth	19 Mth	20 Mth	21 Mth	22 Mth	23 Mth	24 Mth
開支	2811760	2997280	3182800	3368320	3553840	3739360	3924880	4110400	4295920	4481440	4666960	4852480
收入	3790000	4040000	4290000	4540000	4790000	5040000	5290000	5540000	5790000	6040000	6290000	6540000
盈 / (虧)	978240	1042720	1107200	1171680	1236160	1300640	1365120	1429600	1494080	1558560	1623040	1687520

9.4.3 預測 3 – 樂觀預測

假設每家客戶每月帶來 \$17,500 收入。

第一年：客戶人數 = 120

第一年：預測收入 = $120 \times 25,000 = \$3,600,000$

第一年：籌備開支 + 首年營運開支 = $\$400,000 + \$2,226,200 = \$2,626,200$

第一年：盈 / (虧) = \$973,760

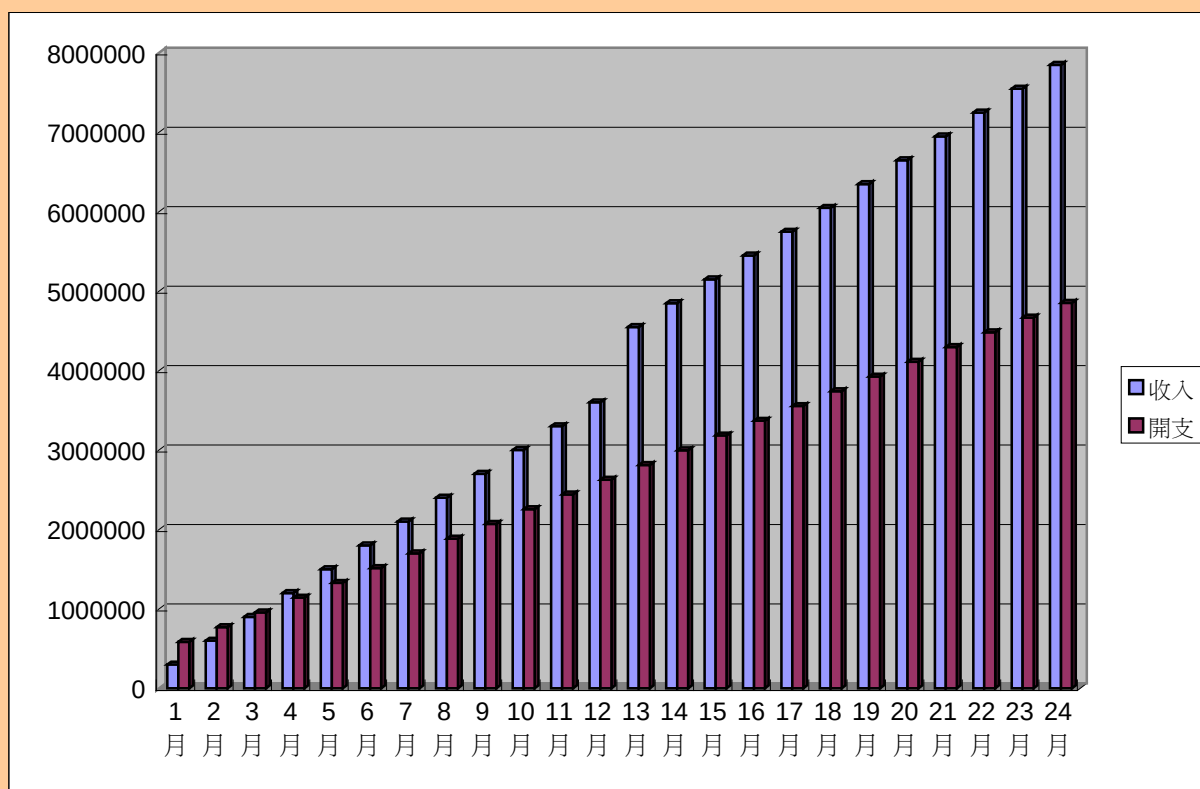
第二年：客戶人數 = 240

第二年：預測收入 = $120 \times 25,000 = \$3,000,000 + 18\%$ 預繳軟件維護費 \$648,000 = \$4,248,000

第二年：營運開支 = \$2,226,200

第二年：盈 / (虧) = \$2,995,520

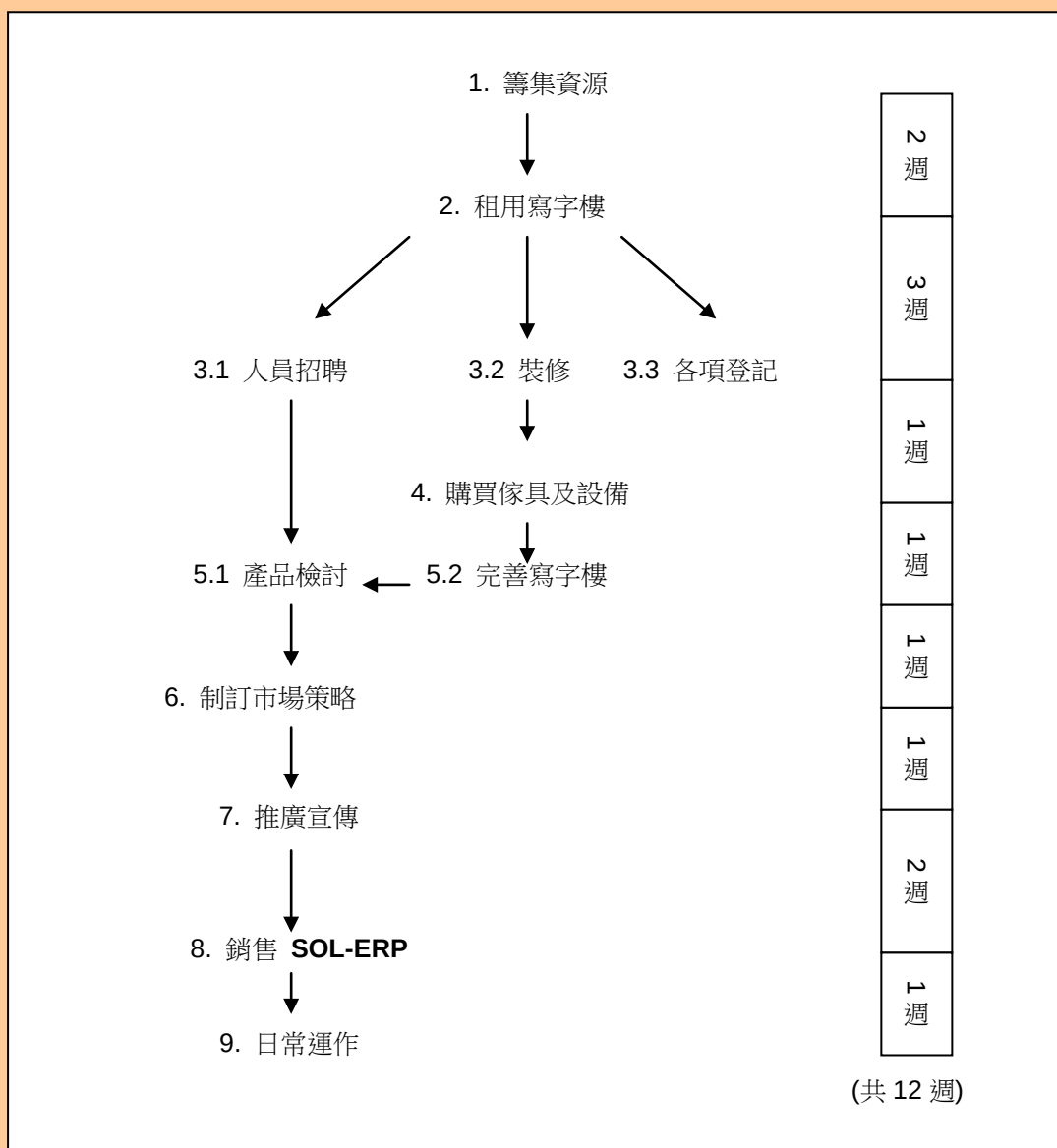
從下圖得知，回本期為第 4 個月，獲利於第 1 個財政年度為 \$973,760，第 2 個財政年度為 \$2,995,520。



10. 實踐細則

10.1 設立里程碑

下圖展示由籌備工作至開始營運各個“里程碑”。新公司取名為 **Toptron Technology Consultation Ltd.**



10.2 辦公室選址

以接客戶為原則，傾向位於中環、金鐘、灣仔、旺角 等商業區，因大部份客戶集中於這些區域。

10.3 品牌注冊

為 **SOL-ERP** 辦理相關的品牌注冊

11. 風險評估

11.1 不可控制的市場

雖然，市場上未有競爭對手，而香港律師事務所市場相對固定，不易受外部因素影響，但我們不能百分百保證業務能按預期樂觀。始終，社會對律師事務所提供的服務，是有所需求。然而，市場未能配合預期發展，其可能原因：

- 對 **SOL-ERP** 軟件不認識
- 不知到 **SOL-ERP** 軟件帶來的好處
- 對 **SOL-ERP** 沒信心

解決方法：

- 向市場做推廣工作，使業內人仕認識 **SOL-ERP**
- 提醒 **SOL-ERP** 對業務帶來的好處
- 客戶教育

11.2 面對員工在職要求

公司業務依靠員工合力完成。因此，需要聘用合適的人材。可是公司將會面對員工流失率高、員工對公司的各種要求、高工支、高福利等，將對公司發展有一定影響。以目前公司為例，需要聘用合適的程式編寫員、市務及營銷人材。

11.3 營運風險

營運上可能隨時遇到預計不到的事情發生。

11.4 預計不到的因素

許多因素未能預計得到。

11.5 設立應變計劃

需盡量預計風險發生的機會、紀錄、商討各種應變方案。

12. 總結

閱讀過整份計劃書後，相信已繪畫出一個大剛藍圖。細節部份，有待商討，亦有部份章節未有詳盡分析。故此，如對本計劃書有任何疑問，歡迎隨時聯絡 **Toptron**，若能安排會面，更能詳細展述。

12.1 計劃書摘要

Toptron Computer Systems 是一家香港電腦公司，經營愈 20 年。其為客戶開發了一套適合律師事務所使用的軟件，取名 **SOL-ERP**。這套軟件不單涵蓋一般律師事務所日常運作，更包括行業內獨特的會計系統，使軟件更加完善。**SOL-ERP** 備有不同程式模組供客戶選購，而且付款方式也極具彈性。

現時，市場上並未有同類功能的軟件出現，而律師事務所確實有需要一套功能齊備的電腦軟件協助營運，故此，這正是一個難得的時機，盡早把 **SOL-ERP** 推出市場，獨佔先機，要令 **SOL-ERP** 成為業界不二之選。

在此計劃書內，**Toptron** 亦提到 CRM 及其對公司管理的理念和策略。財務方面，更用了 3 種角度預算未來 24 個月的支出和收入，分別是保守、一般情況、樂觀。回本期預計於 12-15 個月內，盈利約為每年 \$1,000,000 - \$1,500,000。

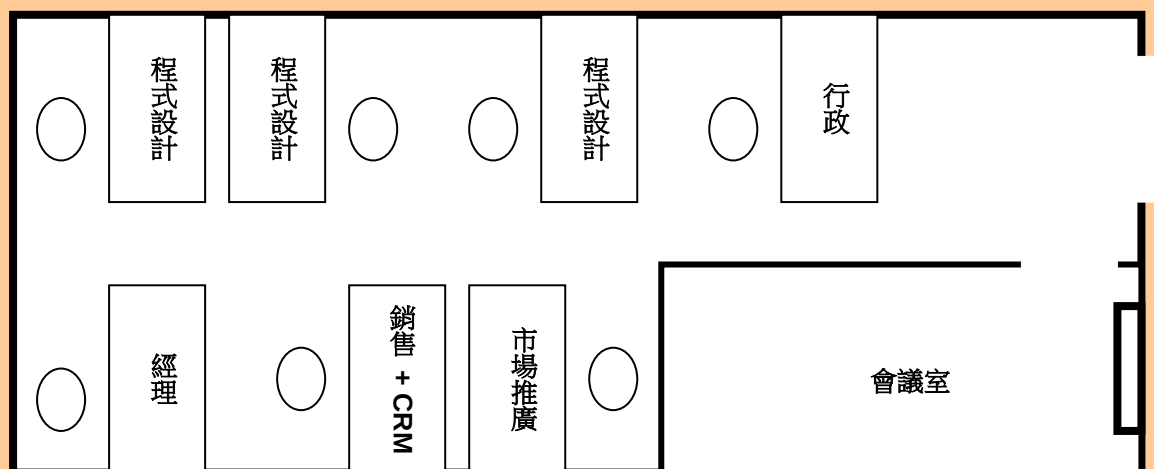
約各項資源就緒，從籌備到進入實際營運階段，約需 12 星期。

現在，正是合適的時機開展業務，加上市場有利條件協助，風險程度相信不大。但實際市場的接受程度、其他因素 等，並非 **Toptron** 能夠預知和控制，**Toptron** 可能會面對招聘、員工、客戶、運作上各種挑戰，只要迎難而上，為各種預見的風險先做好評估及應變計劃，盡量減輕風險帶來的衝擊。

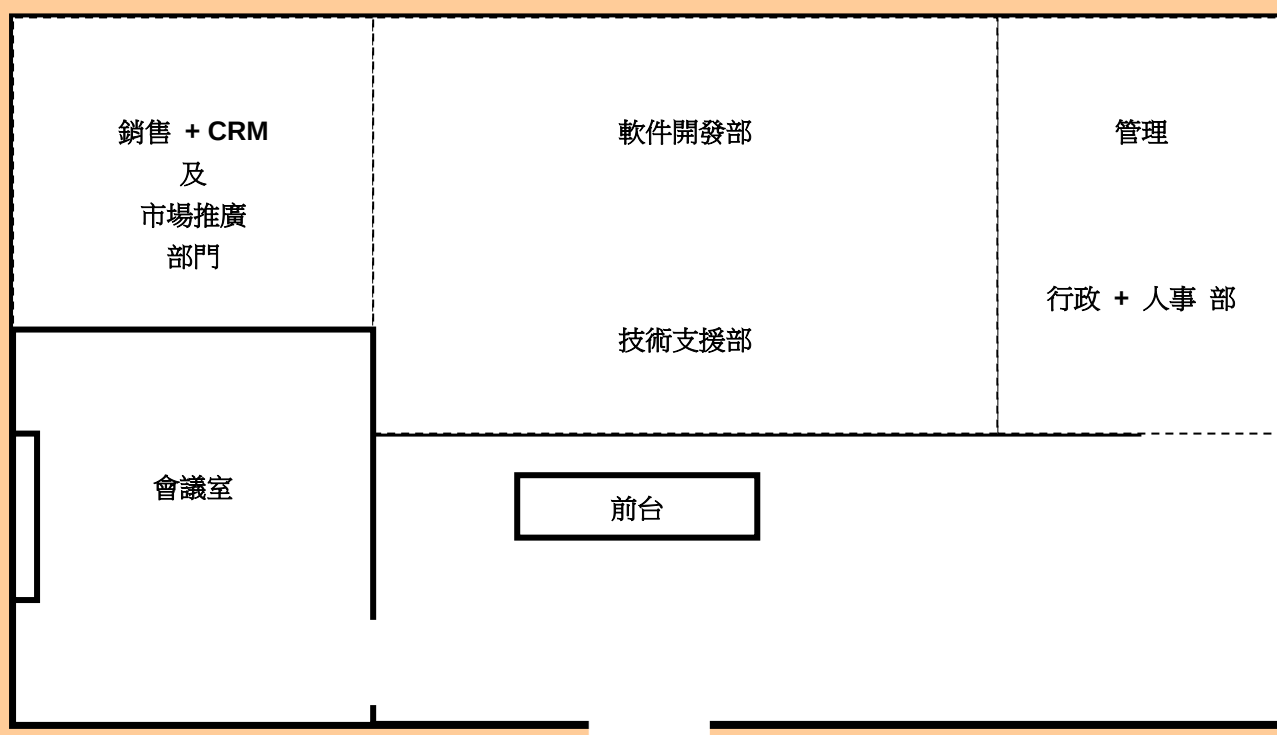
A. 附件

A.1 辦工室平面圖

第一年辦工室平面圖 - 500 – 600 平方尺



期望三年後業務擴充，辦工室平面圖 - 1200 – 1500 平方尺



A.2 SOL-Starter 軟件使用同意書

SOL-Starter 軟件使用同意書

客戶：_____

日期：_____

SOL-Starter 是一套免費提供客戶試用的軟件，從 **SOL-ERP** 抽出部份功能組成，屬 **Toptron Computer Systems** 公司擁有（下簡 **Toptron**）。安裝過程如一般軟件，非不會在安裝的電腦上做成影響。**Toptron** 公司沒有責任為安裝的電腦處理毛病。**SOL-Star** 有 30 天維護期，包括：

- 上門安裝 Sol-Start 軟件
- 使用客戶資料測試軟件
- 一次 兩小時之用戶培訓
- 30 天遙距支援服務（不包上門）

軟件維護於 30 天後結束，客戶可繼續免費使用 **SOL-Starter** 軟件，**Toptron** 公司將不負責該軟件維護服務。

客戶簽署及公司印章

日期:

Toptron 簽署及公司印章

日期: