

何英圻／人才是數位轉型關鍵

2021-08-13 03:34 聯合報 / 何英圻 / 91A P P 董事長 電商

協助數千家實體零售業者數位轉型過程中，我發現許多老闆都會陷入一種迷思，以為只要砸錢購買高價系統，公司就能迅速脫胎換骨。系統固然重要，但要真正推動轉型成功，關鍵還是在人、在執行團隊。

商場如戰場，要打赢戰爭，配備一流武器，還得有一流執行團隊。試想，當你採購了最先進的F35戰鬥機，卻只有開過民航機的飛行員能上陣，不要說克敵致勝了，就連飛離地面都問題重重。

後疫情時代，零售戰場已經改變，單靠純實體或純電商將愈來愈受限，只有虛實融合OMO才能突破疫情重圍，而這個新戰場的作戰方式，必須結合頂尖武器與團隊，才能發揮最大效益。

然而當前市場上並無既懂電商又通實體的現成人才。最佳作法，就是一邊採購一流OMO武器，一邊培養OMO執行團隊，全力聚焦發展自己的OMO操作技術。最怕用不成熟系統，讓無經驗的團隊下去操作，出了問題都只能怪系統不好，如此要培養人才當然曠日廢時。

當OMO成為決勝的關鍵，未來的專業工作者不只要有電商背景、精通數位工具，還得熟悉本行實體零售，進一步融合重組虛實兩端的知識，形成對OMO

全面理解，包括消費者數據分析、數位廣告行銷、銷售技巧與客戶顧問等。即便是產品研發或 IT 工程師，也必須跳脫出既有框架的思維，自我轉型升級。新趨勢，意味著新商機，但是也充滿新挑戰。

XXXXXX 作為台灣資本市場第一家雲端軟體 SaaS 公司，掛牌以來市值突破四百億新台幣，關鍵在於能匯聚各方專業工作者，一方面打造一流軍火，一方面組建一流團隊，協助客戶在變動劇烈的零售市場上攻城掠地，並喊出「高階人才無上限」，致力招募到頂尖的人才投入 OMO 市場。正是說明，改變一切的關鍵都在人才，品牌端如此，科技軟體軍火供應商更是如此。

XXXXXX 工作者專注解決客戶痛點，發展出能突破虛實融合斷點的先進武器，產品功能要精準致勝，就需要一流人才來克服背後的商業模式難題、產品技術難題。唯有如此，才能幫零售品牌與零售通路在數位轉型時，迅速帶來扎實的獲利。

聰明的老闆或許會問：如果人才這麼關鍵，當我有了一流 OMO 執行團隊，是不是只要採購二流 OMO 軍火就能打贏？我的答案是：戰爭輸贏關係到品牌生死，如果一流武器可以讓你徹底贏得市場，千萬不要冒二流的風險。唯有選擇一流武器，搭配一流團隊，才能迅速奪得市場先機。

【註】OMO (Online Merge Offline) 是指品牌進行全面融合 線上與線下通路，讓消費者不論是接觸哪一個管道，都能展開購物流程，並持續回購。