联合早报 SG50

新加坡故事

SINGAPORE STORIES

凝聚员工向心力　增加产品多样化

“正能量”管理化解企业杂症

经营卫浴器材的黄仕国在顾问的引导下，为公司注入“正能量”管理，致力改善工作环境，结果员工、供应商和客户关系都出现了巨大改善。此外，公司积极拓展产品多样化方面也取得进展，产品种类增加两倍至300种。

韩家锦　报道
hanjj@sph.com.sg

经营卫浴器材的黄仕国（66岁），在三年多前全面收购了自己原本占股一半的公司。当时，这家公司不仅产品种类完全看不到竞争力，公司员工也常起争执，甚至有人离职。

面对这个严峻的情况，他决定着手重振公司的业务和人事情况。在顾问的引导下，他进行了“正能量”管理，为原本缺乏正面企业文化的公司建立避免员工的核心价值观，并且把产品种类从100种增加至300种，迅速超头赶上了竞争者。

去年，他更成功达到自己设定的目标，将获公司Venus Technology的全年营收增高超过50%，创下公司成立以来的最佳业绩。去下表现特出，公司去年获颁中小企业500强奖项（SME 500）。

获公司所制造和售卖的产品，包括手动和感应脚水阀（flush valve）与水龙头、烘手机、安全把手和防滑器材等，客户主要是经营商业场所的商家、建筑承包商、发展商和设施管理公司等。公司也直接为企业进行卫浴设备的维修。

公司董事经理黄仕国受访时表示，他早年在职工学院修读电子，1985年，他趁机创业，成立自己的卫浴产品公司Concern Industries，客户对象是住宅市场。

1990年，他原本的合伙人合资成立了另一家卫浴产品公司Venus Technology，专门服务商业领域。合伙人的股权之所以转到一名韩国人手上，公司的产品从此开始引进韩国技术。

2005年底，公司的生意不好，韩国合伙人当时年纪自己的股份卖给了一家马来西亚公司，黄仕国此后也把管理公司的工作交给了这家马国公司。2011年底，由于发生了一些事故，该马国公司放弃了自己的股权，公司财务的事务权因此首次落在了黄仕国的手上。



Venus Technology董事经理黄仕国称考获顾问协助后，各分部每个营收增高超过50%，创下公司成立以来的最佳业绩。（受访者提供）

可是，公司的状况这时可谓是“病人膏肓”，要拉回来很难。产品种类早在2006年，六年里没有引入任何新产品。此外，公司也充当为各本地经销商生产的产品及进口区。这意味着外国人口商若进口有关产品，将需要被付更高的关税。

员工的士气更加糟糕，动不动就起争执，造管工也感点对女职员动粗。与此同时，员工的态度也不认真，各售卖产品的客户对简单开价，而客户或发现他完人负责进行维修。

此外，员工离职的情况极为严重，他统计管理的一年内走了七个会计师，当中有的甚至是不声不响，在未提出辞呈的情况下“走人”。

在顾问的引导下，黄仕国为公司注入“正能量”，致力于改善工作环境和氛围，结果员工、供应商和客户都出现了巨大的变化。

以“家”观念治理公司

公司过去没有健康的企业文化，顾问建议老板以“家”的概念来物理公司，并以员工和老板对彼此互存感恩和报恩的心理作为核心价值观，使得公司上下齐心合力，为所设定的目标而努力。

结果，公司各方面大有改善，员工的辞职问题得到缓解。其中，自去年7月聘请到的会计师没有离职，也表示工作愉快，而公司的账务查证也在了半年时间也使不到员工，如今却轻而易举地找到了。

不仅员工之间搞界了和谐融洽的关系，客户也不再像过去一样对员工无礼，投诉的情况也减少了。

得到顾问协助后，黄仕国更加致心地发展公司的产品种类，在两年半内将产品种类增加两倍至300种，他也更多精力进行产品研发，使得公司目前有20%的产品拥有专利权，他计划在未来进一步扩大专利产品的种类。

公司的产品在遵守新加坡公用事业局（PUB）条例的同时，根据客户需求设计和制造产品。其产品据测环保节能，在节能特性方面获得当局的三个勾评级，即最为节能的级别。由于顾问也建议他减少保费，他现在已更多加强开发节能省水、能源和环保正能量的产品。

黄仕国表示，目前，市场对于卫浴产品的需求庞大，这些需求的来源除了本地，还有马来西亚、印度尼西亚、泰国、文莱、缅甸、越南和柬埔寨。

他说道，他今年为公司设立了更大的目标，尽管因为当前的市场情况无法避免地会影响生意，但是由于公司节约成本，加上客户群已扩大了许多，因此今年营业额到时仍然不错。

此外，一家知名的欧洲公司目前正在寻他推广合作伙伴，他计划为这家生产和售卖高档卫浴产品的欧洲公司，充当代工生产商，并将协助对方进入亚洲市场。

企业Q&A　掌握数据抢商机

问：中小企业如何利用数据分析来发展业务？

答：人们普遍认为，有效的数据分析能为企业开拓全新商机，这是因为科技的进步能让企业更好地掌握顾客的需求。近年来，包括中小企业在内的许多公司机构，都开始探讨如何利用数据分析来发展业务，一些中小企业甚至把数据分析融入企业解决方案中，以便进一步加强业务表现。

举个例子，某文房私人有限公司（Lee Wenyang & Co.）是首家与引领商业数据分析软件市场的SAS公司合作的新加坡企业，以提高数据分析方面。某文房私人有限公司开发了L22实时算盒应用程序，让中小企业将会计、库存、销售点，以及人力资源数据集中在一个中央系统，这些数据经分析后，会以图表形式显现在数据分析仪表盘上，以便让公司即时掌握最新数据。

Knowre Pte Ltd 是另一家提供数据分析服务的本地软件开发公司，可帮助顾客分析企业各数据，是微企业受惠。Knowre采用的是先进的图像识别技术，让系统模拟如何要在图表和文字的内容，用户只需将零散设备对准键盘上的按键，便能与内嵌于文章中的步骤指南、检索模块，和3D模型进行互动，这些真互动性的内容还附带全面追踪功能，可为营销营销分析数据，让他们根据这些洞悉构建的互动内容更好地了解读者的喜好。

从上述两个例子明显看出，数据分析可为中小企业带来不少好处。首先，有了这些先进数据分析工具和技术，企业将能即时获取相关的商业数据，以便作出更好的业务决策，提高企业效人，优化企业效益，预时加强企业规范以及做好风险管理的工作。数据分析工具的进步，大大加强了数据视觉化、统计分析、文本挖掘等能力。

第二，数据分析工具可利用结构化和非结构化数据，以获取可靠的信息，如用后为止，大多中小企业主要是使用结构化数据，这些结构化数据只占中小企业电脑系统数据库的20%，大约有80%的企业数据属于非结构化数据，不过下用来进行先进数据分析。

这些非结构化数据可能包括顾客的电邮、电话通话内容等等，中小企业应采取新合结构化和非结构化数据，并且对这两种数据进行数据分析，以便增进他们对企业的了解。

第三，数据分析可让企业进一步了解对企业业务产生影响的内在和外在因素，打个比方说，如果中小企业想深入分析一些业务高峰期，如营销生产率、债务回收率以及库存周转率，将有助它们深入了解其业务和整合一些业务程序，促进企业转型升级。

即由于要转化为智能企业的中小企业，可向政府申请援助。新总理先已表在2014年的财政预算案声明中，宣布推出一项资讯通信科技生产力与增长计划（ICT for Productivity and Growth，简称IPG），根据这项计划，资讯通信发展管理局将助中小企业与资讯通信科技企业合作开发数据分析方案，以帮助中小企业提升业务，并会援助资格的试验性方案，可获得的政府援助相当于总费用的80%，每家中小企业可获得的援助顶限为100万元，不过条件是，这个方案必须是首次运用于新加坡中小企业界。

作者为新加坡管理大学会计学院会计【教育】副教授