



# 四、顧客與市場發展

報告人：吳保萱 國外部 經理

# 三、顧客與市場發展-大綱



(一) 市場策略

(二) 藥材源頭管理

# (一)市場策略/形成過程



科達使命、願景、目標

SWOT分析/趨勢分析/核心競爭力

策略形成

◆掌握目前顧客

■掌握未來顧客

產品服務 忠誠顧客

- ◆產品特色
- 產品開發

經濟規模合約價

- ◆尊榮合約
- 產銷增值

- ◆品牌經營
- ◆整合行銷
- 向下紮根

安心品牌

- ◆通路管理
- 拓展外銷

通路管理/拓展外銷





## 科達品牌策略

藉由品質系統認證 致力成為中藥界品質 NO.1 的代名詞



民國53年  
百壽製藥廠



民國69年  
科達製藥廠



G.M.P.

民國77年  
GMP中藥廠



民國90年  
ISO9001



ISO 17025

民國99年  
TAF認證



安心平台

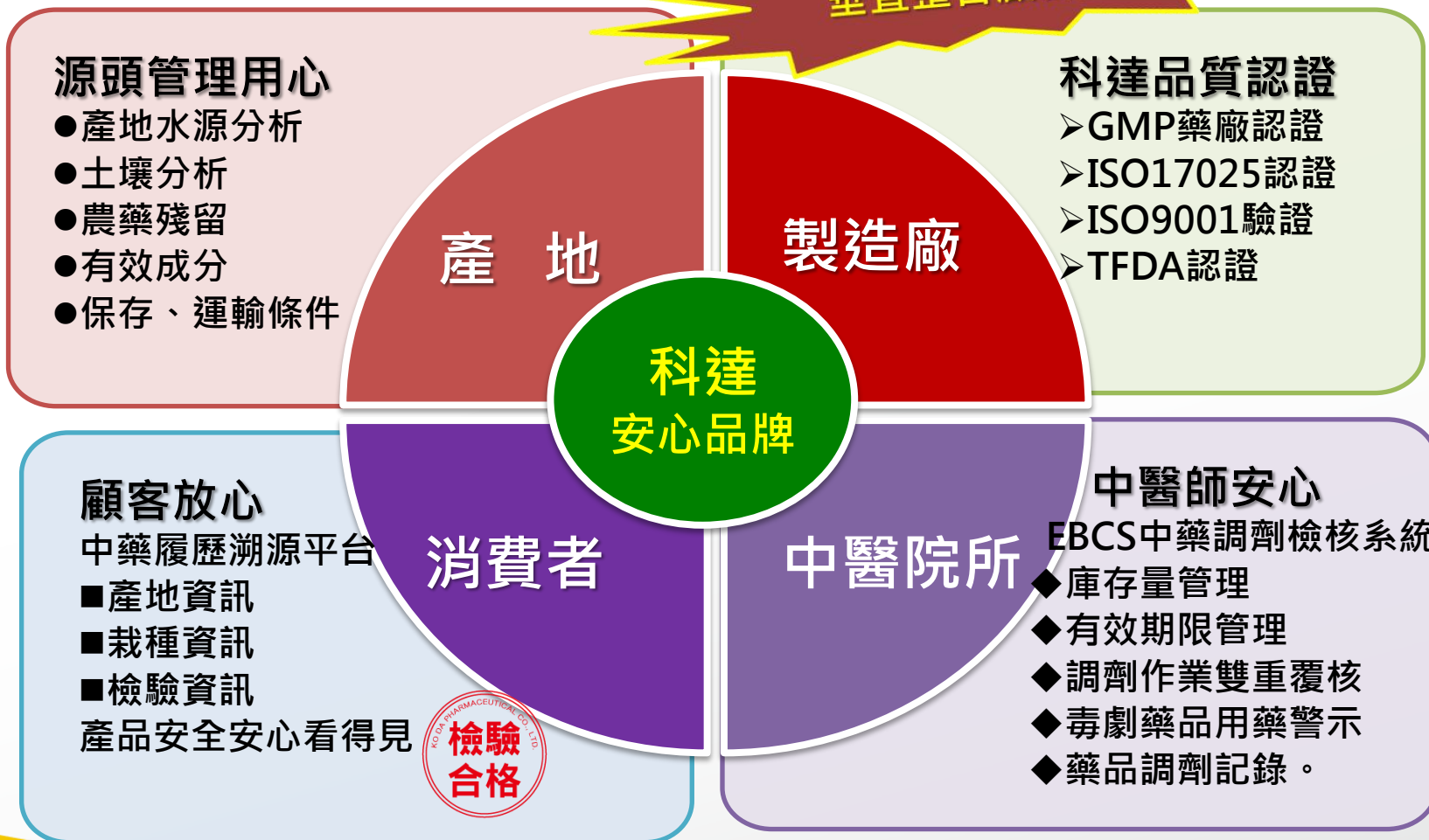
民國101年  
藥材源頭管理

提升品牌價值 邁向卓越 望成為亞太區中草藥的標竿企業



## ◆ 打造『安心品牌』

垂直整合顧客安心





## ◆對目前顧客的掌握 - 產品多樣化&特色

### 科學中藥系列

中醫院所健保用藥  
品質首選694項藥品



### 保健食品系列

順應保健意識發展  
科達推出75種產品



### 化妝品系列

美白專利中草藥化妝品  
積極推出共69項產品



### 咀嚼丸劑系列

增加中醫診所自費收入  
科達推出25種丸劑產品



### 健康食品系列

科學化產品的認證  
獲7張證照



### 百壽產品系列

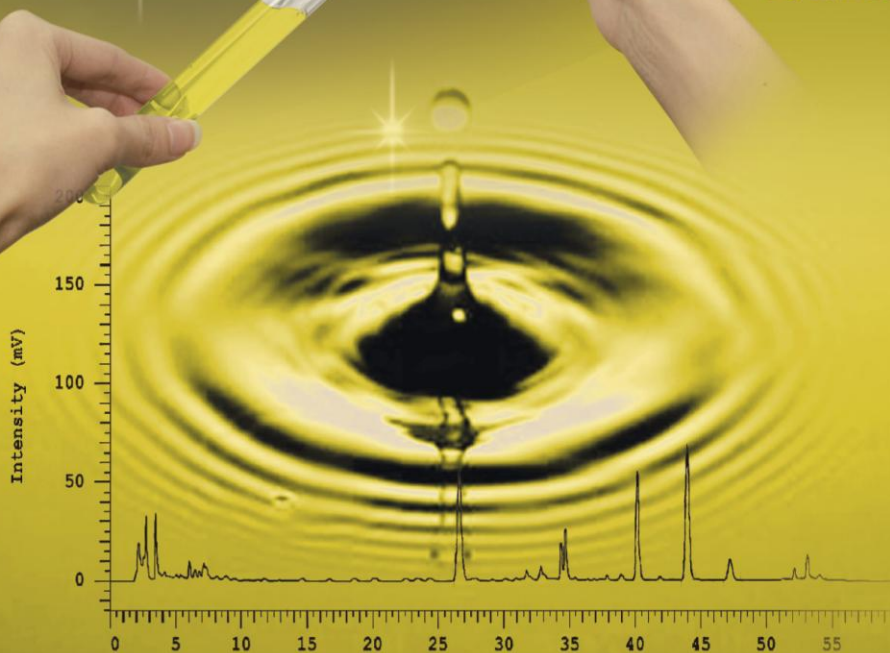
傳統中藥產品的提供  
130品項產品供選擇



# 中藥精油萃取 提升產品療效

去蕪存菁，滴滴精純，黃金般珍貴  
把精油包起來，從植物精油見到中藥的真療效

植物精油又稱『液態黃金』，它的價值在於稀有珍貴及大自然賦予的能量，我們堅持使用極上等藥材、有效的植物精油調製而成，提供最高品質之產品。





# (一)市場策略/2.產品策略(3/5)

## ◆對目前顧客的掌握 - 產品多樣化&特色





# (一)市場策略/2.產品策略(4/5)



## ■ 對未來顧客的掌握 - 產品開發 (健康食品)

衛署健食字第A00139號  
保健牛蒡精華素

使用國內優質原料—屏東歸來牛蒡唯一獲得胃黏膜保護認證項目產品



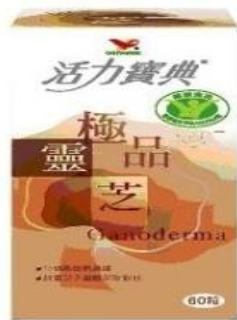
衛署健食字第A00126號  
科達股立補膠囊



榮獲國內唯一健康食品認證產品  
預防骨質疏鬆品項的健康食品

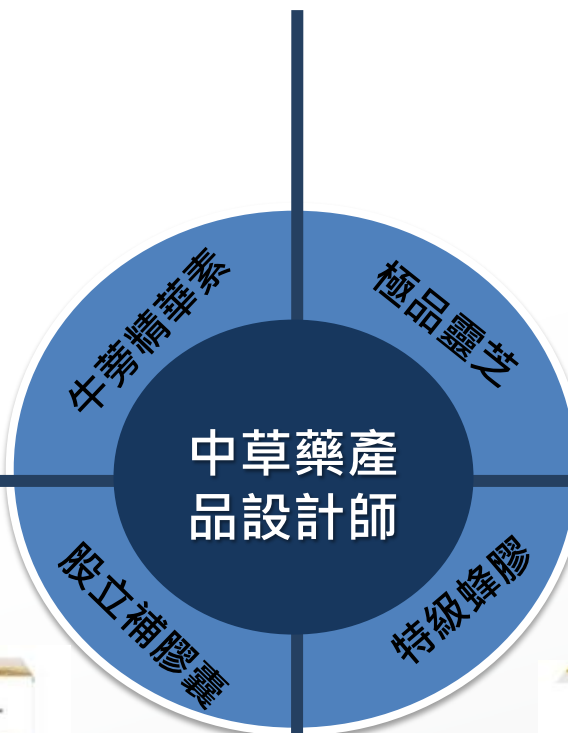
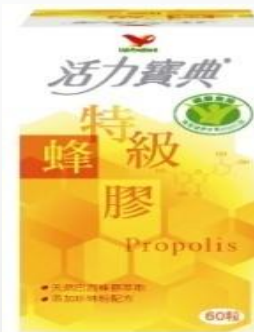
衛署健食字第A00056號  
統一活力寶典極品靈芝

『統一企業』委託『科達製藥』製造  
使用台灣農場優質原料, 高倍濃縮



衛署健食字第A00065號  
統一活力寶典特級蜂膠

『統一企業』委託『科達製藥』製造  
國內唯一蜂膠產品獲得健字號認證



中草藥產品設計師

牛蒡精華素

極品靈芝

特級蜂膠

股立補膠囊



# (一)市場策略/2.產品策略(5/5)

## 對未來顧客的掌握 - 產品開發 (化妝品)

獨家專利--創世紀中草藥淨白成分F5D-III

95年度經濟部工業局協助傳統工業技術開發計畫(CITD)。  
計畫名稱：中草藥美白化粧品之開發。

經由層層測試，謹慎評估

- ▶ 美白活性評估
- ▶ 皮膚刺激性、皮膚過敏性
- ▶ 美白化粧品產品
- ▶ 產品安定性試驗
- ▶ 人體試用評估

F5D-III與常見美白成分比較，具極佳抑制黑色素形成能力。

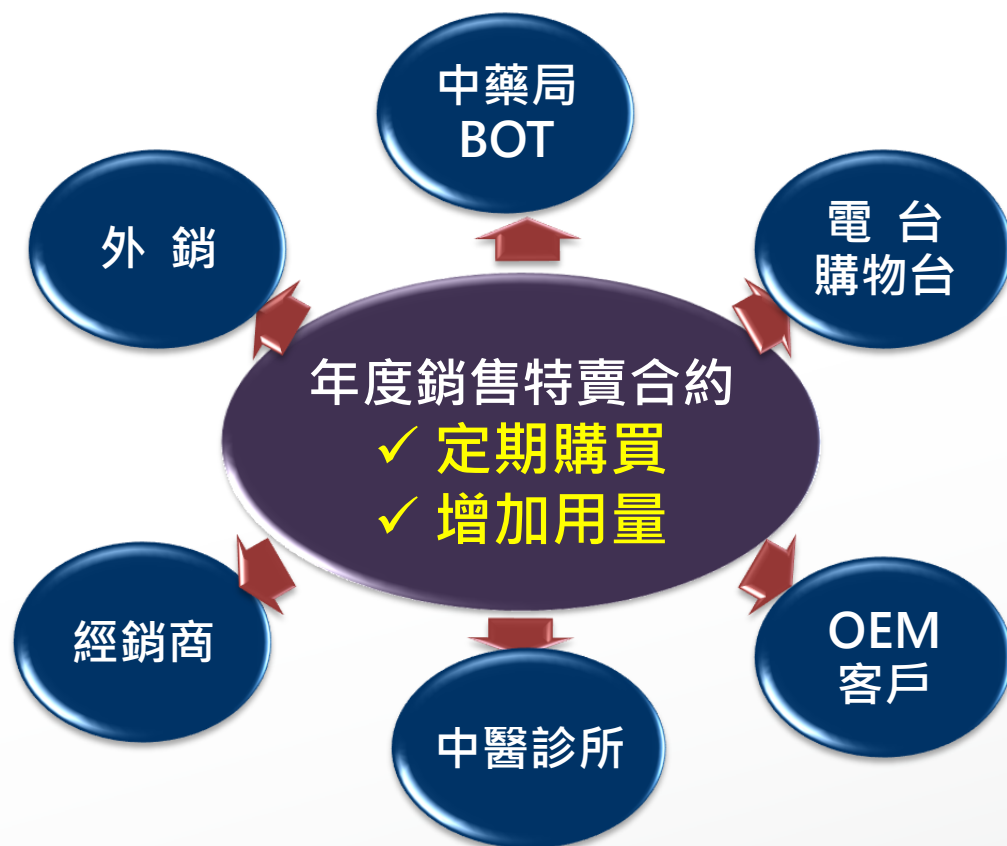


Sample	IC <sub>50</sub> (mg/mL)
科達 F5DIII	0.014
Kojic acid (麴酸)	0.012
Arbutin (熊果素)	0.290
Vit C (維生素C)	0.403
Ellagic acid (鞣花酸)	1.220
Tranexamic acid (傳明酸)	> 2.00



## ◆對目前顧客的掌握 – 尊榮合約

✓直營區簽定特賣客戶



✓經銷商簽定特賣客戶



# (一)市場策略/3.價格策略(2/2)



## ■ 對未來顧客的掌握 – 產銷加值

吃錯藥、配錯藥的時代 **已經結束!**



一個簡單的掃瞄動作，  
瞬間完成調劑各環節防誤機制

系統主要功能 Main Functions of the System:

- ✓ 品項的檢查。Drug name
- ✓ 調劑量的確認。Confirmation of Drug Dosage
- ✓ 效期的管控。Expiration date
- ✓ 用藥警示。Warning of the medication
- ✓ 先進先出的管控。Stock Management (First in, first out)
- ✓ 批號的記錄。Lot number record
- ✓ 處方用藥追溯性。Tracks of historical prescription

使用EBCS調劑錯誤為零

XX醫院-EBCS中藥調劑檢核系統攔截錯誤成果

期間：100年5月1日至101年6月30日

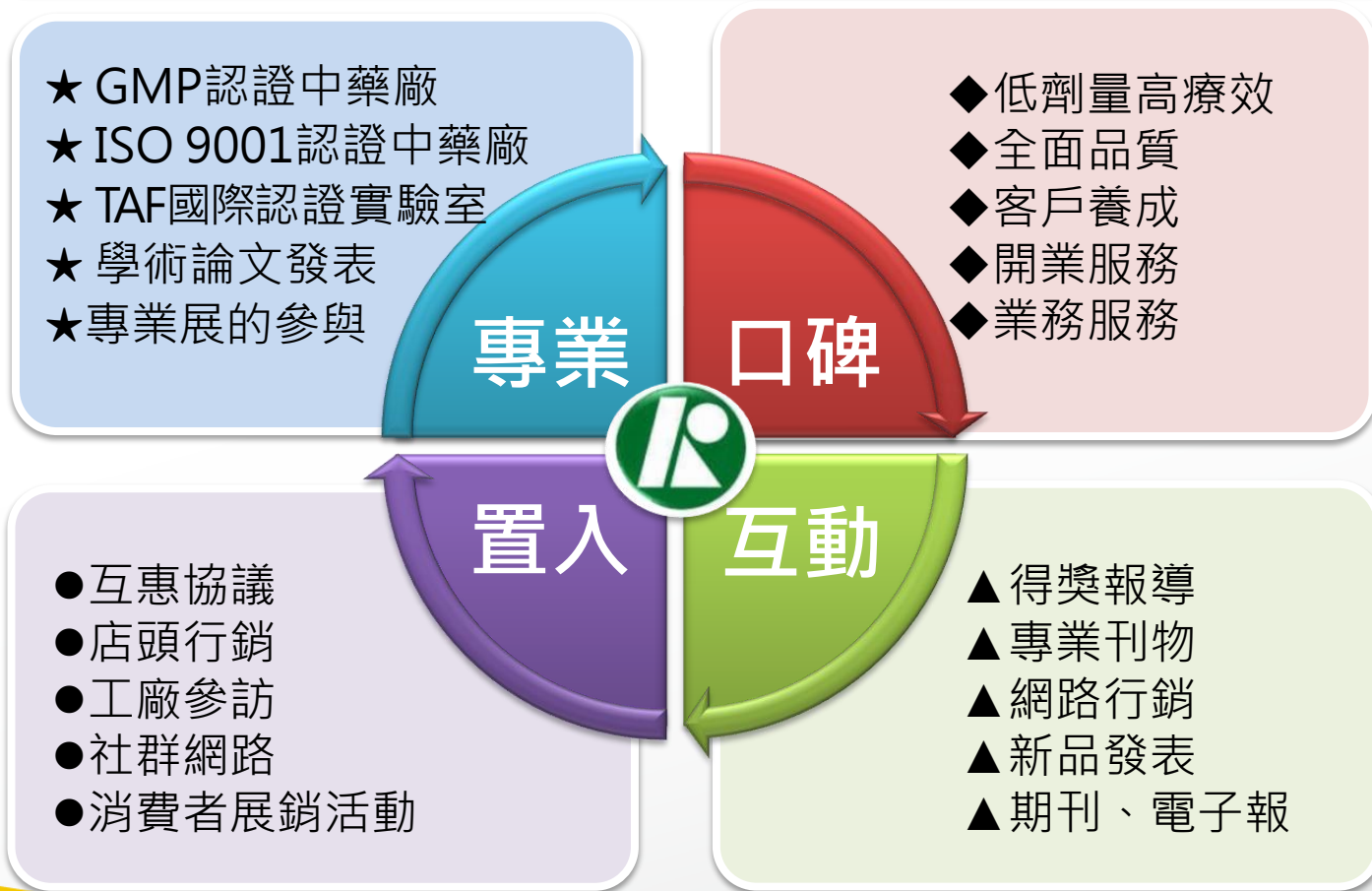
- ◆ 總劑調劑次數為156,190次。
- ◆ 攔截調劑錯誤次數為 **6,879次。**
- ◆ 攔截調劑錯誤率為 **4.40%。**

錯誤類別	錯誤次數	分項比	總錯誤比率
藥品品項不正確	1,754	25.5%	1.12%
調劑量錯誤	5,092	74.0%	3.26%
藥品效期不足	33	0.5%	0.02%



## ◆對目前顧客的掌握 – 整合行銷

### 科達品牌的整合行銷





## ■對未來顧客的掌握 – 向下紮根

100% 掌握未來主要目標客戶

接觸  
科達

了解  
科達

選擇  
科達

中醫師養成的管道-從學生時代開始做行銷及服務

- 中國醫藥大學
- 義守大學
- 中醫師特考班
- 長庚大學
- 陽明大學
- 學士後中醫系

2012年  
中醫師新開業  
佔有56%



中國醫藥大學  
中醫系師生參訪



中醫特考班準中醫師參訪

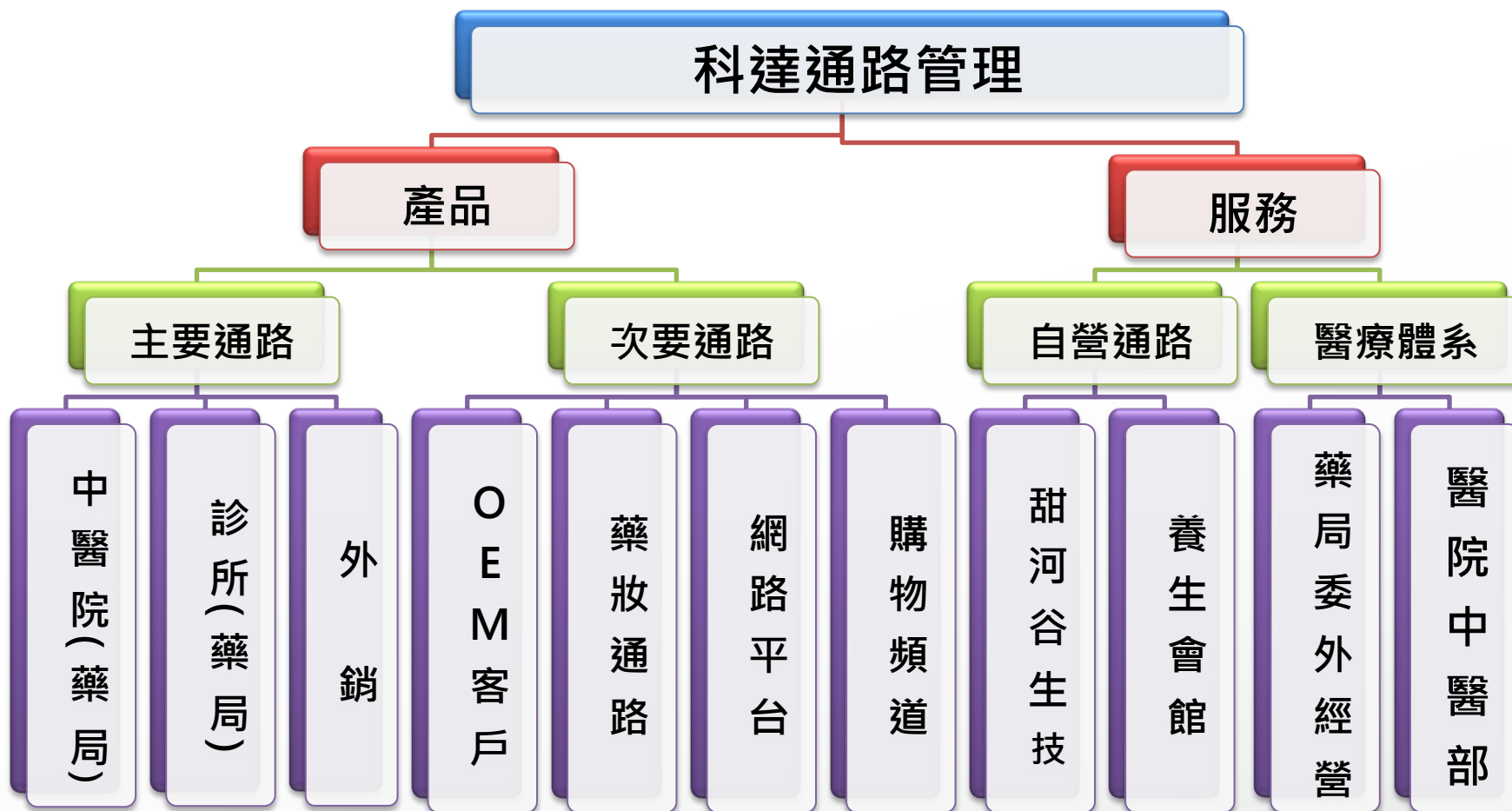


長庚大學中醫系師生參訪

2011年 – 共18場參訪活動，共734人次  
2012年 – 共19場參訪活動，共721人次



## ◆對目前顧客的掌握 – 多元通路



# 中醫師用藥品質第一選擇--科達藥品系列





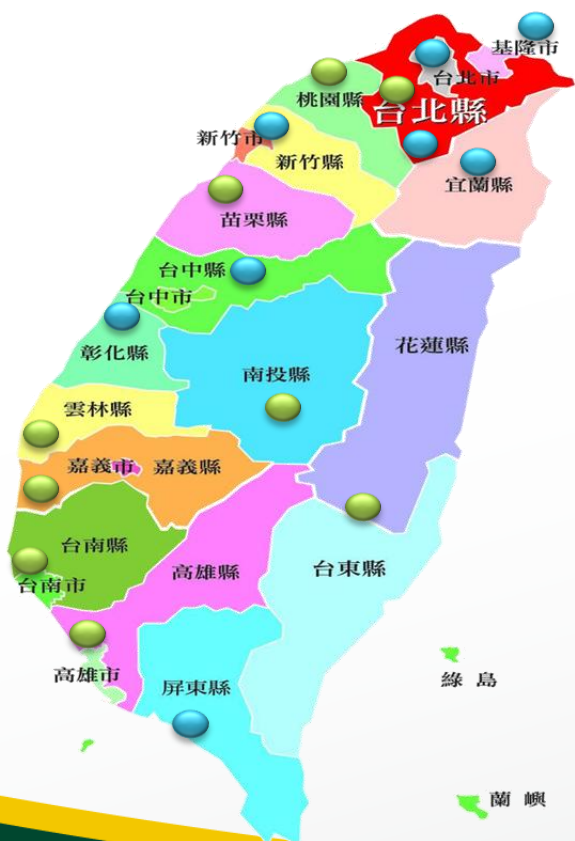
# 顧客服務體系的建立



## 全國每一縣市服務據點

直營業務區：9處 ●

經銷區：8處 ●



## 橫跨五大洲外銷服務據點

外銷共13國

英、美、加、德、瑞、澳...





## ■ 對未來顧客的掌握 – 海外經營

立足台灣 → 進軍亞洲 → 放眼世界

### 通路擴展

- ◆ 種子擴散經營模式
- ◆ 複製台灣成功模式

### 海外國際認證

- ◆ 各國認證申請



### 國際技術合作

- ◆ 積極投入新藥研發，尋求國際合作
- ◆ 發展植物藥新藥產業

### 代工 / 國際策略聯盟

- ◆ 開發適合當地國的產品
- ◆ 嚴守相關國家法規標準



## 中醫師

## 科達製藥全方位服務

### 學前階段

- 提供後中醫系**考試訊息**、免費報名表提供。
- 科學中藥產品資訊提供及**諮詢服務**。

### 在學階段

- 新生**迎新餐會**贊助。
- 贊助**實習藥局**藥品。
- **參觀**科達製藥工廠。
- 學生**畢業餐會**贊助。

### 實習階段

- 協助找尋**實習醫院**、院所。
- 提供科學中藥**產品諮詢**。
- 提供未來**開業相關程序**訊息。
- 提供各縣市區域中醫師市場**就業資訊**。

### 開業階段

- **開業地點**的尋找、評估。
- **店面裝潢**（動線及產品規劃）。
- 主管機關申請相關**流程輔導**。
- 協助產品上架及**庫位規劃**。
- 協助**健保申請**相關作業流程輔導。

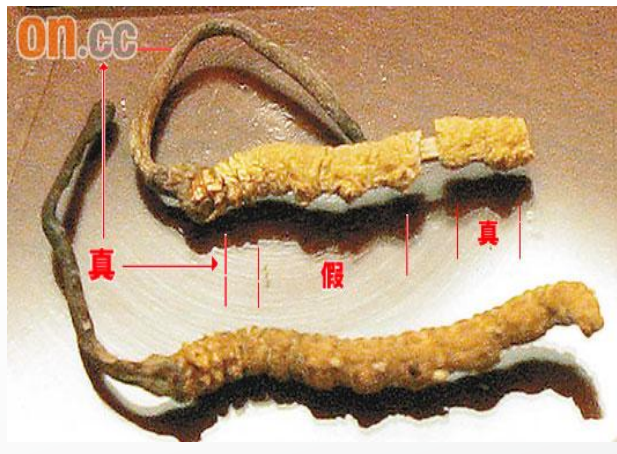
# 三、顧客與市場發展-大綱



(一) 市場策略

(二) 藥材源頭管理

# 中草藥要如何讓人吃得安心？誰來控管？





# 科達製藥品質管控運作核心系統

## 榮獲多項國內外品質認證



- 1) ISO 9001 品質系統認證
- 2) GMP 中藥廠認證
- 3) ISO 17025 實驗室認證
- 4) TAF/ TFDA 檢驗中心



# 秉持【藥材好·藥才好】理念



## 全國第一家推動 【藥材溯源整合管理平台】

- 從產地把關，提供國人最優質的藥材 -



# 台灣成功經驗--牛蒡產地源頭管理

1整地



2施肥



3作窪



4撥種



5灌溉



6發芽



7除草



8成長



9採收





# 源頭管理重點項目



栽培曆	田間操作	一般農間 栽培農藥防治	<b>勝</b> 牛蒡源頭管理 栽培&生物性防治
環境評估	土壤分析	規範不明	TAF實驗室檢驗合格
	水質分析	規範不明	TAF實驗室檢驗合格
種植前	土壤肥培	雜作連續耕作、化學肥料施用	土壤休憩耕作、綠色植物性肥料
	土壤消毒	化學殺菌劑噴灑	土壤深入犁翻開藉陽光曝曬消毒
	土壤基肥	化學肥料施用	植物性有機肥施用
	蟲害防治	緩釋性長效化學殺蟲粒劑，埋入土中殺死土棲之卵，幼蟲及蛹	1.水田輪作防土棲之卵、幼蟲、蛹 2.全園浸水防土棲之卵、幼蟲、蛹
生長期	蟲害防治	化學殺蟲農藥噴灑	1.性費洛蒙氣味緩釋劑誘捕害蟲 2.黃色粘板或水盤誘捕害蟲
	雜草防治	化學殺草農藥噴灑	人工方式除草
	作物追肥	化學肥料施用	有機質肥料施用
採收期	重金屬檢驗	規範不明	TAF實驗室檢驗合格
	農藥檢驗	規範不明	TAF實驗室檢驗合格
	有效成分檢驗	規範不明	TAF實驗室檢驗合格



## 源頭管理道地藥材

Source Management local herbs




**炙甘草**  
產地：新疆省塔城地區



**黃耆(北)**  
產地：甘肅省定西市渭源縣



**當歸**  
產地：甘肅省定西市渭源縣



**熟地黃**  
產地：河南省焦作市溫縣



**白朮**  
產地：浙江省台州市天台縣



**川芎**  
產地：四川省彭州市敖平縣



**桂皮**  
產地：廣西省貴港市平南縣



**茯苓**  
產地：安徽省安慶市迎江區



**白芍**  
產地：安徽省亳州市譙城區

- 田間進行源頭管理，從源頭管控藥材品質。
- (1) 進行種植基地之水、土壤等檢驗。
  - (2) 藥材基原確認。
  - (3) 建立生產栽種規範，並教育當地農戶。
  - (4) 依規範要求農戶建置生產履歷。



# 境外藥材源頭管理過程

科達專員到中國農地進行源頭管理，從源頭管控藥材品質

- (1) 進行種植基地之水、土壤等檢驗。
- (2) 藥材基原確認。
- (3) 建立生產栽種規範，並教育當地農戶。
- (4) 依GAP種植規範要求農戶建置生產履歷。





# 道地藥材 -- 黃耆(北)種植基地

- ◆ 基 原：本品係豆科植物膜夾黃耆 *Astragalus membranaceus* Bge. 的乾燥根。依用途或乾燥或蜜炙。
- ◆ 分 佈：黃耆分布中國大陸黑龍江、吉林、遼寧、河北、山東、山西、陝西、甘肅、內蒙古、青海、四川、西藏等。喜好生長於向陽山坡或灌叢邊緣，也見於河邊砂質地或平地草原。
- ◆ 產 地：甘肅省定西市渭源縣。定西歷史上通稱為“**隴中**”，為古代絲綢之路必經之處。定西地區中藥材種植的歷史悠久被譽為“千年藥鄉”。由於獨特的自然條件和氣候條件，定西中藥材以質量優、藥性好而倍受廣大消費者青睞。





## 【全國第一家中藥材溯源安全網路平台】

專案計劃耗資\$780萬

- ◆**中草藥供應價值鏈** - 整合中草藥從**產地栽培、蒐集、加工、生產到產品流通**之完整資訊。
- ◆讓供應價值鏈「**透明化**」及「**可追溯化**」 --
  - ✓有效減少中草藥仍存在的安全疑慮
  - ✓保障消費者知情與選擇的權益
  - ✓提高社會對中草藥的信任
- ◆將「**原料履歷**」&「**檢驗資訊**」建置於雲端平台 - 結合智慧辨識QR Code，透過智慧型手機即可便利讀取，讓顧客『買的安心、吃的放心』



# 中藥履歷溯源平台：說科達用心管控中藥材的故事

## 產地資訊

地理環境、氣候、灌溉水源頭、周圍環境、產地圖片...

科達製藥中藥材溯源系統

產品名稱：當歸

產地資訊：

地號	24837-1	產地1
產地地址	甘肅省渭源縣會川鎮上關柳馬蓮灘社	
區域屬性	甘肅南方高地、高寒陰溼區域	
海拔高度	3000公尺	
耕種面積	450畝	
年平均氣溫	5.8℃	
年平均降雨量	507毫米	
無霜期	157天	
極端最高氣溫	30.5℃	
極端最低氣溫	-20.1℃	
灌溉水說明	渭水源頭	
周圍環境	地處偏僻高地，無任何工業發展，屬純以農業為主。	
產地圖片		

[返回](#)



## 栽種資訊

栽種作業的日期與作業項目(整地、植苗、施肥、除蟲草、採收...)

科達製藥中藥材溯源系統

產品名稱：當歸

栽種資訊：

日期	作業項目
2011.02.01	整地 甲拌磷
2011.02.01	整地施農家肥、碳酸二銨長效肥
2011.03.01	移栽種苗
2011.05.02	手工除草
2011.06.01	施肥 尿素
2011.06.01	手工除草
2011.08.01	追肥 碳酸氫鉀

[返回](#)



## 檢驗資訊

進行基本檢驗、農藥殘留檢驗、重金屬、有效成份... 取得合格標章

科達製藥中藥材溯源系統

產品名稱：當歸

檢驗資訊：

檢驗項目	判定基準	單位	結果
灰份	≤8	%	Pass
酸不溶性灰份	≤4	%	Pass
醇醪抽提物	≥54	%	Pass
總重金屬	≤30	ppm	Pass
重金屬Lead(Pb)	≤10	ppm	Pass
重金屬Cadmium(Cd)	≤0.5	ppm	Pass
重金屬Mercury(Hg)	≤0.5	ppm	Pass
重金屬Arsenic(As)	≤3	ppm	Pass
T.L.C 鑑別			Positive

科達製藥實驗室判定





以顧客需求為導向



立志成為  
亞太區中草藥的標竿企業

# 總結

● 傳承

● 創新

● 標竿





- 簡報語調、肢體動作、與聽眾的眼神接觸
- 內容要連貫性
- 盡量在每一頁簡報內容凸顯傑出的實績、亮點
- 可用紅色字體/黃色多角星星圖案，加強印象
- 盡量以案例來說明流程系統