

5	技術服務業之企業流程再造	
指導教授	陳飛龍 博士	
參與學生	u890809 陳宛琳 u890857 林品君	
摘 要		
本專題主要探討非生產一般標準產品的技術服務業的流程管理與再造，因為一個企業，隨著市場的變動，必須要加以轉變企業型態以符合消費者的需求，並確保公司的競爭優勢，所以必須重新為公司作流程改造，揮別過去舊有的觀念，重新建立一套更適合公司的流程。 BPR（企業流程再造）是把工作的進行方式和流程做徹底的改革來達到強化企業體質，是一種新的經營手法。在重複調查和研究的同時，也實際做企業經營變革累積實施的經驗。再從這些經驗裡面，配合企業特性和經營環境，BPR 並不是只有業務的重新探討，應該採取以構築方針和企業戰略為軸，業務、組織、人力資源、資訊系統等經營基礎全面變革的手法。而達到企業流程的四個方針（服務、品質、速度、成本），提升客戶滿意度。 本專題除介紹企業流程再造的運用手法外，亦佐以一案例公司說明之，詳細介紹案例公司之現有流程並根據 BPR 手法加以改善，並針對案例公司內部的缺失（資訊技術的缺乏、顧客關係管理等等）給予改善建議，總括而言，本專題可以下列簡易架構圖示之：		
主題說明 ↓ 文獻探討 ↓ BPR 之背景、手法 企業內外部架構分析 ↓ 案例說明 ↓ 根據其問題點找出答案 ↓ 結論與建議		