

大四工工專題摘要

17	推銷員樣品開發知識管理之流程再造與作業模式改善 -以製鞋業為案例
指導教授	張瑞芬 博士
參與學生	u940822 鄭中嘉 u940832 黃如妤 u940844 廖婉君
摘 要	
題目的由來 面對全球化所帶來的激烈競爭，市場趨勢已漸漸由生產者單方面的供給改變為消費者導向，所以企業在面對消費者快速變化的需求時，採取少量多樣化的策略來滿足顧客，此時，縮短產品生命週期是企業努力的一個重要方向。從產品的設計到量產的過程中，推銷員樣品階段為過程中即時反映市場趨勢的關鍵環節，因此如何合理化提升作業流程與管理效率以促使新推出之產品可確切符合當時的消費者喜好為我們此專題討論的重點所在。 題目的描述 本研究以萬邦鞋廠的銷售員樣品生產階段作為研究對象，利用 Income Suite 將現行流程描繪出來，探討流程中問題點不斷發生的根本原因及責任歸屬、人力資源分配不適當以及因資訊不透明所造成的作業效率過低等問題，並提出改善方案，藉由模擬的方式來分析且驗證方案的可行。 解決的方法 本專題先針對鞋業目前發展概況與過去文獻進行了解與進行 Income Suite 軟體之學習，於 08 年暑假進行為期兩個月的企業實習，實地了解現場量產生產線製鞋的詳細步驟，並與公司負責 SMS 的助理合作，由其蒐集並確認建模時所需資料、數據之正確與完整性；將 SMS 的 As-Is Model 建置完成，著手進行模擬 (Simulation) 工作以取得模擬數據，進行分析以找出瓶頸或是不合理的流程部分，再與助理一同討論改善方案。 研究的成果 SMS 的 As-Is Model 全數建置完成，並藉由模擬的方式證明改善後的 To-Be Model 確切地改善現行作業下的問題，減少了資訊傳遞間的時間浪費，提升人員作業處理效率及流程順暢度，並且提高了不同部門間的訊息回饋的正確性和即時	

性，一旦訊息的傳遞與回饋效率提高後，銷售員樣品階段最主要的瓶頸點將會得到改善。