

企業程序再工程之個案研究-以製鞋業為例

陳林政、包冬意

E-mail: 8603895@mail.dyu.edu.tw

摘要

自從一九九一年，Michael Hammer及James Champy提出企業程序再工程的觀念以來，許多歐美企業在採行之後紛紛發現，企業程序再工程對於企業之營運有突破性的貢獻，因此企業程序再工程的風潮正快速地在全球各地擴散中。企業程序再工程的風潮，對大多數的國內企業而言，仍停留在認知學習的階段，以致對於企業程序再工程的實施仍然抱持觀望的態度。在面對一個全球性的競爭環境，為能獲得生存，台灣的企業必須強化自身的競爭優勢，以便具有世界級的競爭力。在提昇競爭優勢上透過企業程序再工程將能有效地達成，國內企業實有必要加以推行。為此，深入瞭解企業程序再工程將有其必要性。本研究採取企業程序再工程理論的方法與原則，以個案研究為方法，透過行動研究的方式，以一家製鞋業的「訂單至出貨」程序為例，實際進行再工程活動中的程序分析、程序重設計及方案評估等工作。在研究過程中，本研究對個案公司的程序進行分析、詰疑，並對相關顧客及程序參與成員進行訪談，同時駐廠進行現場觀察。研究的結果為個案公司提出三個程序重設計方案，分別是：倉儲外包、成立物流中心及現況自動化，同時對三個重設計方案提出評估結果，最終的建議方案為成立物流中心。研究最終提出依個案研究所獲致之再工程相關實施經驗，並與歐美的企業程序再工程理論進行印證。 關鍵詞：企業程序再工程、製鞋業、個案研究

關鍵詞：企業程序再工程；製鞋業；個案研究

目錄

目錄封面內頁簽名頁授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘要.....	iv
要.....	V	誌謝.....	vi	目錄.....	vi
錄.....	vii	圖目錄.....	ix	表目錄.....	ix
錄.....	xi	第一章緒論.....	1	第一節研究背景.....	1
景.....	1	第二節研究動機.....	3	第三節研究目的.....	3
的.....	6	第四節研究範圍與限制.....	6	第五節研究流程.....	6
程.....	7	第二章文獻探討.....	9	第一節企業程序再工程理論.....	9
論.....	9	第二節組織變革理論.....	30	第三節再工程活動中資訊科技的議題.....	30
題.....	35	第三章研究設計.....	46	第一節研究方法.....	46
第二節企業程序再工程觀念架構.....	49	第三節個案研究設計.....	51	第四章研究結果.....	51
景.....	59	第一節個案研究過程.....	59	第二節個案背景.....	59
計.....	61	第三節現行系統分析.....	70	第四節程序重設計.....	70
議.....	92	第五節重設計方案評估.....	103	第五章結論與建議.....	103
印證.....	110	第一節個案研究經驗.....	110	第二節歐美企業程序再工程理論之印證.....	110
議.....	113	第三節研究結論.....	115	第四節後續研究建議.....	115
書.....	116	參考文獻.....	118	附錄附錄一個案公司訪談計畫.....	118
錄.....	123	附錄二個案公司訪談問題.....	127	附錄三個案公司訪談紀錄.....	127
	129				

參考文獻

一、中文部份 包冬意、陳林政，「以物件導向的觀點來實行企業再造工程」，第一屆資訊應用發展國際學術專業研討會論文集，1996年12月。何昭芬，「台灣葛蘭素成功改造的例證：高春涓的『管理變革』」，中衛簡訊，114期，1995年，pp38-42。宋鏜、范錚強、季延平、郭鴻志、陳明德，管理資訊系統，再版，空中大學，台北，1993年8月。季延平、郭鴻志，統計分析與設計 - 由自動化到企業再造，初版，華泰書局，台北，1995年5月，pp.389-391。季延平、戴台平、林文修，「台灣地區企業程序再工程環境因素之探討」，第六屆國際資訊管理研討會論文集，1995年。林志杰，「從軟體銷售觀點看中小企業導入管理型套裝軟體之過程」，中央大學資訊管理研究所未出版碩士論文，1993年。林耀欽，「資訊技術對企業程序之影響」，政治大學企業管理研究所博士論文，1994年。施勝文，資訊科技於再造工程之角色，國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文 1994 張緯良，策略性資訊技術應用的層次性架構---如何以資訊技術創造競爭優勢 1994 陳明德，邁向二十一世紀的中小企業因應之道，中小企業再造研討會論文集 1995 陳鍾文，經營組織結構與

管理運作, 清華圖書, 台北 1993/11 楊幼蘭譯, 改造企業:再生策略的藍本, 牛頓出版, 台北 1994/06 資訊工業策進會網路事業群, 企業如何應用Intranet研討會, 企業如何應用Intranet研討會講稿, 1996/07/25 台中 管康彥, 台灣企業進行企業再造背景與特色, 中衛簡訊第114期, 1995/12 管康彥, 本土企業再造的六個特色(下), 工商時報, 17版, 1996/04/19 管康彥, 本土企業再造的六個特色(上), 工商時報, 17版, 1996/04/29 盧希鵬、林志華, 台灣地區大型企業對企業再造關鍵成功因素認知之研究, 第七屆國際資訊管理學術研討會論文集, 1996 英文部分 Alavi M. and Carlson, P., "A Review of MIS Research and Disciplinary Development", Journal of Management Information Systems, 1992 Anthony, R.N., "Planning and Control Systems : Framework for Analysis , MA:Harvard University Press , 1965 Barrett, J.L., "Process visualization : getting the vision right is the key", Information Systems Management , 1994 Benbasat I., Goldstein, D.K. and Mead M., "The Case Research Strategy in Studies of Information Systems", MIS Quarterly , 1987 Cushway B. and Lodge D., Organization Behavior and Design , W & K publishing Co , 1993 Cypress M.L. "Re-engineering", OR/MS Today , 1994 Davenport T.H. and Short J.E., "The New Industrial Engineering : Information Technology and Business Process Redesign", Sloan Management Review , 1990 Davenport T.H. and Short J.E., "The New Industrial Engineering : Information Technology and Business Process Redesign", Sloan Management Review , 1993 Earl M. and Bushra K., "How New is business process redesign?" , European Management Journal , 1994 Gorry C.A. and Scott Morton M.S., "Framework for Management Information System , "Sloan Management Review , 1971 Guha S., Kettinger W.J. and Teng J.T. C., "Business Process reengineering : building a comprehensive methodology", Information Systems Management , 1993 Hagel J.III , "Keeping CPR on track", The McKinsey Quarterly , 1993 Hammer M. and Champy J., Reengineering the Corporation : A Manifesto for Business Revolution , Harper Collins publishing , 1993 Hammer M. and Champy J., Reengineering the Corporation : A Manifesto for Business Revolution , Harper Collins publishing , 1990 Heygate R., "Immoderate redesign" , The McKinsey Quarterly , 1993 Jacobson I. et al., Object Advantage , Addison Wesley , Ma., 1995 Keen , P.G.W. and Knapp E.M., "Every Manager's Guide to Business Process : A Glossary of Key Terms & Concepts for Today's Business Leader", Harvard Business School Press , 1996 Keen , P.G.W. and Knapp E.M., "Every Manager's Guide to Business Process : A Glossary of Key Terms & Concepts for Today's Business Leader", Harvard Business School Press , 1991 Kettinger W.J. and Grover V. "Special Section : Toward a Theory of Business Process Change Management", Journal of Management Information Systems , 1995 Klein M.M., "Ies fill facilitator role in benchmarking operations to improve performance", Industrial Engineering , 1993 Leavitt H.J., "Applied Organization Change in Industrial : Structural , Technological , and Humanistic Approaches , in J.G.March(ed.) 1965 Lewin K., "Frontier in Group Dynamics" , Human Relations , 1947 Martines E.V., "Successful Reengineering Demands IS/Business Partnerships", Sloan Management Review , 1995 Mische M.A. and Bennis W., "Reinventing Through Reengineering-A Methodology for Enterprisewide Transformation". Information Systems Management , 1996 Mumford E. and Beekma G.J. Tools for change and Progress : A Socio-technical approach to Business Process Re-engineering , C.G. Publications , 1994 Porter M.E. & Milliar V.E., "How Information Gives You Competitive Advantage", HBR , 1985 Stoddard D.B., Jarvenpaa , S.L. and Littlejohn M. "The Reality of Business Reengineering : Pacific Bell's Centrex Provisioning Process", California Management Review , 1996 Teng J.T.C., Grover V. and Fielder , D.K., "Re-designing business process using information technology", Long Range Planning , 1994 Venkatraman N., "IT-Enabled Business Transformation : From Automation to Business Scope Redefinition", Sloan Management Review , 1994 Yin R.K., Case Study Research : Design and Methods , Second Edition , Sage Publication , Inc., 1994 Zairl M. and Sinclair D. "Business process re-engineering and process management : a survey of current practice and future trends in integrated management", Management Decision , 1995 Zmud R.W., "An Empirical Investigation of Dimensionality of the Concept of Information", Decision Science , 1978