

網路式訂單管理系統之研究:以某密封元件公司為例

蔡季娥、宋明弘

E-mail: 9423682@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著資訊科技與網際網路的發展，企業除了傳統的品質、價格等因素外，其中速度更是企業決勝的關鍵所在。訂單管理是企業流程中重要的功能之一，如何掌握訂單進度且協助企業快速回應顧客已成為企業生存的關鍵因素。密封元件產業在傳統的訂單流程作業上，面臨流程無標準化、通訊聯絡無電子化造成成本過高、訂單確認流程複雜、造成顧客等待回覆的時間太長且需配合顧客上班時間而無法達到及時回應顧客訂單資訊等需求。本研究以訂單管理的角度，來探討密封元件產業的顧客關係管理，經由文獻探討及深度訪談，整理出密封元件業顧客、供應商及管理者之立場，對於訂單流程中相關資訊，包括生產進度、品質狀況、出貨進度、存貨資訊及財務方面應收應付等之系統功能需求及基礎發展條件。利用UML企業塑模技術來分析整體系統架構流程，依據此架構及密封元件業現行產業模式，建構一訂單雛形系統。本研究藉由網際網路整合企業與顧客之間雙向溝通的過程與方式，經由訂單管理系統促使企業組織內外可快速、正確提供即時透明之資訊，並降低顧客等待回覆的時間與成本，而達到提昇顧客服務的效率。

關鍵詞：密封元件業；訂單管理系統；統一模式語言

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 iv ABSTRACT v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 ix 表目錄 x 第一章 緒論 1 1.1 研究背景 1 1.2 研究動機 3 1.3 研究目的 4 1.4 研究範圍與限制 5 1.5 研究方法與流程 6 第二章 文獻探討 8 2.1 密封元件產業 8 2.2 顧客關係管理 15 2.3 顧客關係管理之架構 18 2.4 企業塑模技術 20 2.5 統一模式語言(UML) 21 第三章 網路訂單查詢資訊系統需求規劃 35 3.1 系統需求 35 3.2 需求分析 35 3.3 結構分析 38 3.4 行為分析 40 第四章 網路式訂單管理系統建置 44 4.1 系統功能 44 4.2 系統架構與實作範圍 45 4.3 系統驗證 49 第五章 結論與建議 66 5.1 結論 66 5.2 後續研究建議 67 參考文獻 69 附錄 71

參考文獻

鄭煌(民88):《供應鏈體系下全面訂單管理系統之探討》，東海大學工業工程研究所碩士論文。財政關稅總局(民94)，Frost & Sullivan “european seals, gaskets and packings markets”。Hollis, J., (1996). Supply Chain Re-engineering: the Experience of Littlewoods Stores Ltd, Logistics Information Management.pp.97-102 Anil,Bhatia(1999), Customer Relationship Management,1sted., toolbox portal for CRM.pp.25-34 Kalakota, R. and M. Robinson. (1999). e-Business:Roadmap for Success, Addison Wesley.pp.7-15 Peppers, D. and M. Rogers. (1996). The One to One Future: Building Relationships with One Customer at A Time, Doubleday.pp.27-60 Pivotal Co., Electronic Business relationship management, Business Report.pp.151-160 盧坤利(民89)。《台灣地區企業採用顧客關係管理系統之影響因素研究》，國立台灣大學商學研究所碩士論文。Francois B.Vernadat., Enterprise Modeling and Integration: principles and applications, Chapman & Hall.pp.38-43 江清水(民87)產品開發工程流程模型研究，機械工業，期，21-25。Sinan Si A1b, (1999).UML in Nutsbell, O’Reilly & Associates, Inc.pp.42-48 Thayer, R.H.,(1993). Software Engineering, IEEE computer.pp.42