滾動訂單完工預估 融合即時追蹤掌控進度效 能服務開發計畫

聰穎機械廠股份有限公司

公司營業項目

大型精密研磨齒輪、傘齒輪及齒輪箱的設計、製造與維修再生



製造業轉型

面對企業的一線的客戶來說,最在乎的就是想掌握整個訂單進度以及是否能準時交貨,除此之外也格外講求效率,所以在對接時,業務回覆客戶的時間不能太久,因此業務必須隨時追蹤每個客戶的訂單進度,才能快速的回覆客戶。此外,本公司與客戶的聯繫管道從 E-mail 到 LINE、Messenger 都有,故無法確定客戶會用哪種管道聯繫,容易漏掉訊息,再加上為了讓客戶找到負責的同仁,通常公司都會指派單一窗口與客戶聯繫;業務收到客戶的訊息時,卻必須把資訊不斷反覆地轉達給協辦的同仁,造成時間的浪費。而上述總總問題產生,堅定本公司想要轉型的心,所以期望透過本計畫,獲得轉型的能量,從單純製造業轉型成製造業服務化,帶給客戶更好的服務。

讓客户不需再長時間等待

為每個工序設定標準生產時間,在業務同仁為 客戶建立訂單時,系統能先計算出訂單的預估 完工日。當訂單要開工時,人員就能透過平台 即時回傳訂單的所有情況包含訂單工序開工、 完工、延遲等,客戶能透過 LINE 收到相關通 知,省去以往需要隋時詢問與等待的麻煩。 此外,因為系統內都有紀錄每個工序的開工、 完工時間,所以系統能把初始設定的標準生產 時間與實際生產時間進行平均計算,讓訂單的 完成預估時間趨於準確,有效的提高了準時交 貨率。系統內還有線上討論功能,當客戶有 緊急事項需要聯絡時,能直接於平台內發送訊 息,本公司即時透過 LINE 接收到系統通知, 得知客戶有傳送訊息,就能進入平台立即為客 戶處理,而訊息紀錄皆可保存於系統,方便日 後同淵杳詢。





/ 訂單完工日計算示意

提高準時達交率的承諾

本計畫會先在系統主要依據流程內設定標準生產時間,設定完成後,當客戶訂單進來時,便可以計算訂單第一個工序到完工入庫需要多少時間,系統自動計算最終完工日。當某階段工序所耗費時間過長,也可立即找尋問題即時解決,提高訂單準時達交率,達到對客戶準時交貨之承諾。

公司的業務、內部人員、客戶多方,都能透過 手機、平板即時回傳訂單情況,準確管控每個 生產細節,省去詢問與等待的麻煩,若有生產 狀況或異常突發狀況也能立即回報。且透過平 台進行線上討論能夠永久保留紀錄,包含客戶 的訊息與檔案。即使是新進的成員也可以知道 過去發生的點滴,提高解決客戶問題的效率。

49