

義守大學 93 學年度研究所碩士在職專班考試試題

系所別	工業工程與管理學系碩士在職專班	考試日期	93/4/24
考試科目	產業案例分析	總頁數	2

※此為試題卷，請將答案填寫在答案卷內，未寫於答案卷內者，不予計分。

※不可使用計算機

- 一、微利的經濟環境促使企業重新思考生存競爭的要件：如何精確的掌握和滿足消費者需要，如何採取更有效的長期供需策略，結合通路和供應商降低整體供需成本。過去幾年眾多企業紛紛引進 ERP 及供應鏈管理（SCM）等諸多解決方案，但近來在供過於求市場狀態牽動企業管理議題變革的趨勢演進下，供應鏈體系成員必須把管理關注的焦點從移轉到消費需求之上，並依據通路夥伴回饋回來的需求訊息考量進來逐步調整自己的產品組合、產品定價、通路管理...等策略，才能在競爭激烈的市場下求生存和獲利。

傳統供應鏈強調的是在預定的需求下，如何更好地滿足需求，而需求鏈的角度則重視客戶需求的分析。此意即：需求鏈管理資訊流從通路端出發，並以消費需求資訊為基礎，著重於消費者的訂購、收帳、銷售、服務和關係管理，涵蓋主要企業流程，包含行銷計劃、銷售預測、產品生命週期規劃、訂貨、補貨計劃和例外事件管理...等。

Steve 是你公司的總經理，他目前在當地的大學攻讀碩士學位，目前需要一個對於「供應鏈需求管理課程」課堂報告的整理。基於你長期受重視的程度，他希望你能給予協助，請寫下你對下列問題的看法。(40%)

1. 什麼是需求鏈管理(Demand Management)？
 2. 為何需要需求鏈管理，其與供應鏈管理在功能上有哪些不同？
 3. 商業智慧(BI)和需求鏈管理在功能上有何不同？
 4. 哪一種職能人需要瞭解和進一步使用以及你認為應如何導入？
- 二、你所任職的製造公司，由於為提高對客戶的服務，目前正研擬開放一條 Call-In 的服務專線，方便讓客戶詢問關於其訂單進度與製造方面技術

義守大學 93 學年度研究所碩士在職專班考試試題

系所別	工業工程與管理學系碩士在職專班	考試日期	93/4/24
考試科目	產業案例分析	總頁數	2

※此為試題卷，請將答案填寫在答案卷內，未寫於答案卷內者，不予計分。

※不可使用計算機

性的相關問題。你的經理受命將負責設定此服務專線人員的調度與排程。由於經理為財務背景出身，因此非常依重你的專業刻正詢問你的意見。(40%)

1. 在排程設計方面是否可直接套用公司目前所使用的零工式(Job Shop)工廠排程，如果不行其兩者有何差異？
2. 關於此電話服務專線的人員，排程時應注意的要點有哪些以及可衡量的系統績效為何？

三、某公司的經理希望經由採用 A-B-C 方法，使存貨管制心力能得到更好的分配。已知下表中的每月耗用金額，依照此金額，將項目分成 A-B-C 的類別。(20%)

項目	耗用量	單位成本\$
4021	50	1,400
9402	300	12
4066	40	700
6500	150	20
9280	10	1,020
4050	80	140
6850	2,000	15
3010	400	20
4400	7,000	5

1. 為這些項目進行分類？
2. 管理者如何使用這些資訊？