

企業資源規劃報告

資識科技股份有限公司

電商二乙

4A355077 劉子寬

公司背景

資識科技股份有限公司(Information Knowledge Technology Co, Ltd)是由國內知名航太公司資訊與研發團隊，以及來自產業界的精英所組成。公司成立於 1989 年 6 月，總公司位於台中，台北設有服務據點，上海有聯絡處。建立於民國 82 年初，服務對象為空軍飛機操作運轉與維護資訊系統，擴展至發工備料之翻修工廠，並漸次與運籌整合，而獲得空軍相關單位獎勵，配合成長的腳步，將空軍複雜而嚴謹之工廠生管系統移植至民間製造業，運籌系統移植至流通配送業，其間並展示提供操作籌補管制等整合性後勤作業系統，並配以電子化、文件漸次至 CALS(Conation Acquisition Life Cycle Support 至 Commerce at Light Speed)。與民間產業在 e 化領域共同成長，遂於民國 88 年 4 月成立「資識科技股份有限公司」，擴大服務製造產業，協助相關產業進行 e 化導入之作業。

資識科技將航太工業複雜精密的產品研發、生產、物料管理、成本彙集、售服管理以及資訊等整合技術全盤移植，提供全方位產品生命週期解決方案與決策管理整合資訊。資識科技專注客戶整體電子化需求，以具有產業實務經驗的專業顧問為前導，透過專案進行有計劃的系統導入，為客戶建置全方位的經營、管理與作業等各階層所需的資訊系統。從嚴格的客戶導向與周延的服務機制，以客戶滿意為宗旨，為客戶帶來企業經營最大的效益。

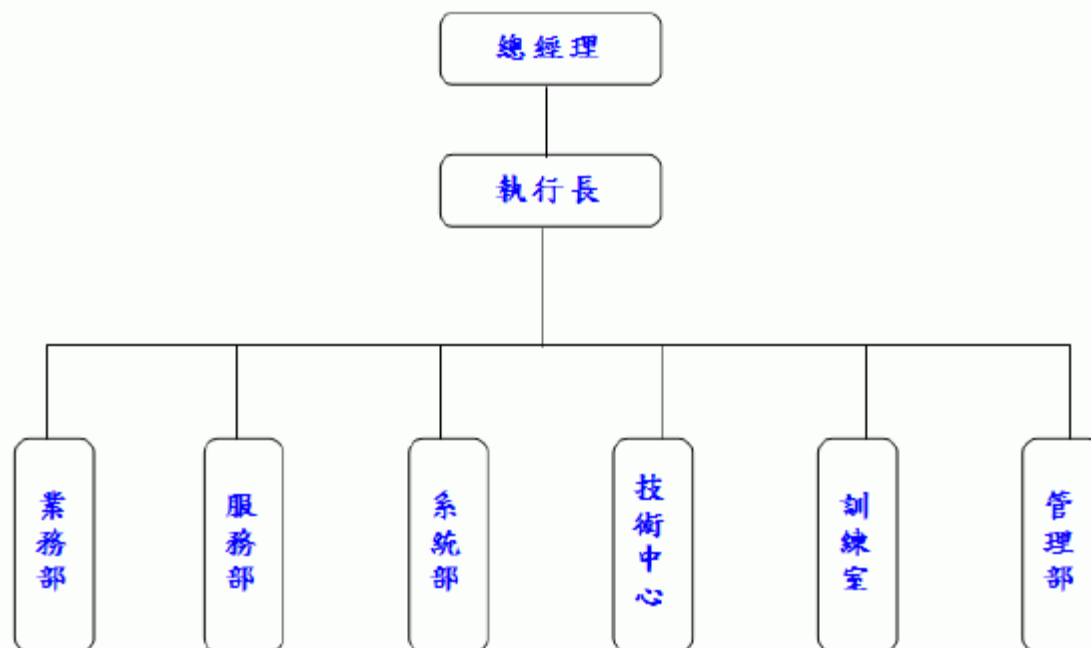
資訊服務業是一種勞力密集的知識型產業，對人員素質要求很高，且因產品開發成本可觀，所以必須不斷創新以配合各產業經營情況的變化以滿足客戶的產業運作模式，收集相關資訊提供決策參考。在資訊服務產業必須隨時往前進與創新的特性下，

資識科技的策略方向為滿足企業因應全球化的競爭，從 OEM ， ODM 到 OBM(自有品牌)，在製造、設計、服務等作業流程必須整合下，提供製造業產品生命週期—管理資訊系統解決方案。在資訊服務產業之變化便是專精化與整合化。在專精化方向努力者，依自己核心競爭力，更縮小訂定自己之產品，市場客戶、營運項目等，並在此區域內努力深耕、精耕，而專精化的趨勢也形成更多外包及協力網之形成(工作流程、網路安全等)。

資識科技的公司價值為結合顧客經營理念與策略，以產品生命週期為經，以管理制度為緯，融入於流程運作在各部門並串接至上、下游夥伴與客戶，達成最佳經營效益，並為顧客信任的最佳虛擬資訊部門。公司的企業文化強調資訊服務業是人的產業採柔性文化，自主管理組織，目標明確，人員自行管理，角色明確，自行要求，流程明確，確實依循反應於績效與工作分配。

公司結構

- 顧問室：專業智能、管理導向
- 業務部：市場行銷、行銷企劃
- 服務部：專案管理、輔導上線
- 系統部：專案開發、客製服務
- 產品部：系統維護、功能強化
- 研發室：核心技術、系統發展
- 管理部：內稽內控、八大循環



經營理念

- 顧客滿意：系統品質、服務效能
- 專注核心：專業智能、核心技術
- 成長創新：客戶需求、企業成長
- 互敬互諒：組織運作、專業協調
- 利潤分享：成果回饋、共同成長
- 敬業樂群：工作熱忱、快樂學習

核心功能

- 系統流程分析
- 管理資訊系統策略規劃
- 資訊系統整合與建置
- 軟體開發與資料庫建置
- 後勤(運籌管理)系統分析與建立
- 設計/製造同步工程運用
- 自動化(監控)與資訊化整合運用

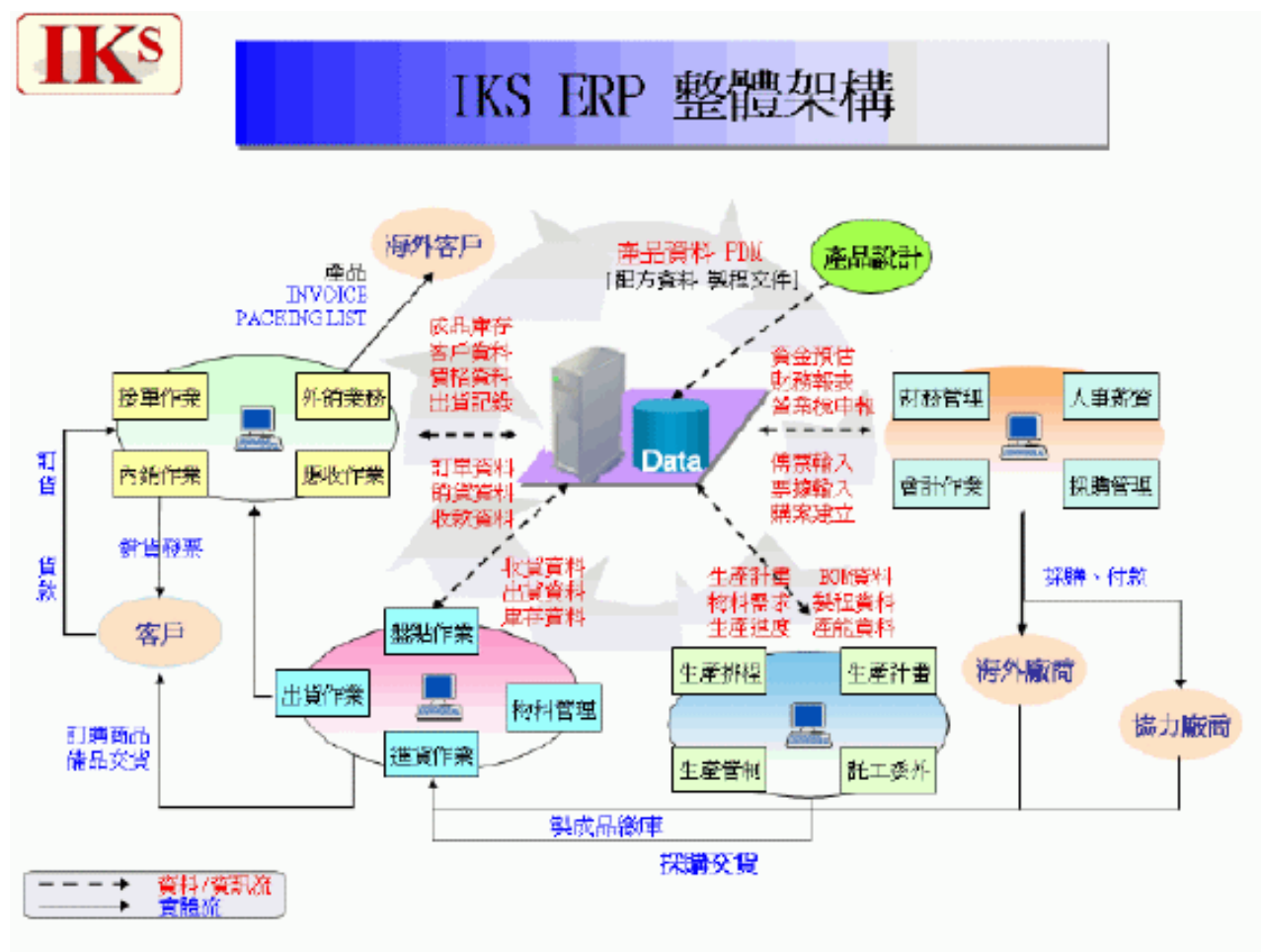
遠景

結合顧客的企業文化，經營理念、策略與制度於一體，提供以管理層面，將流程串接、運作於各部門之日常管理異常預警於管理階層與決策層資訊，並以供應鏈觀念串接上下游之夥伴，以達全體最佳效益，並且獲得顧客之信任為最佳虛擬資訊部門。

ERP 介紹

成品接單式組裝/半成品計畫式生產的混合產銷型態、工程變更及生產在製資訊管理、結合工務及製造的專案式生產型態、專案別預算及成本控管、提供多廠別生產協調模式。

IKsERP 非常注重擴充性，未來企業可依據企業 e 化需求，進行企業智慧系統(BIS)、產品資料管理系統(PDM)、工作流程(Work Flow)、售後服務系統(CSM)、客戶關係管理系統(CRM)、供應鏈管理系統(SCM)、企業資訊入口平台(EIP)等資訊系統之擴充，形成完整之企業 e 化架構。與國內最專業的產品研發設計管理服務(PLM)團隊 - 漢翔工業合作，提供產品研發設計資訊與企業管理資訊(業務、生產、倉管)的**整合規劃及設計服務(PLM / ERP Integration)**。



功能特色

- ◆ 多功能、多工廠、多倉庫
- ◆ 支援多幣別
- ◆ 顧客關係管理(CRM) IKS CSM售服系統
- ◆ 企業智慧(BI) IKS BIS
- ◆ 產品資料管理(PDM) IBM SmarTeam
- ◆ PDM之E-BOM與IKS ERP之M-BOM已完成資料拋轉串接

系統主要特色			
R 多公司	R多工廠	R多倉庫	
□ 其他，請說明_____			
語系支援			
R中文(繁體)	R中文(簡體)	R 英文	□ 日文
□ 其他，請說明_____等，共_____語系			
幣別支援			
□ 不支援多幣別			
R支援多幣別，可支援_____種幣別			
基本功能—配銷管理(Sales & Distribution)			
R 營業管理	R 訂單管理	R 庫存管理	R 採購管理
R 報價管理	R 出貨管理	R 出口貿易	R 銷售分析
R 發票管理	R 在製品管理	R 工程設變	
□ 其他，請說明_____			
基本功能—財務會計(Finance)			
R 稅務申報	R 自動分錄	R 固定資產	R 應收帳款
R 應付帳款	R 總帳管理	R 成本管理	R 票據管理
□ 其他，請說明_____			
基本功能—人力資源			
R 人事管理	R 薪資管理	R 出勤刷卡	□ 招募管理
R 教育訓練	□ 考核管理		
□ 其他，請說明_____			
基本功能—生產製造(Production & Manufacturing)			
R 庫存管理	R 保稅管理	R 物料管理(BOM)	R 排程管理(MRP)
R 產品管理	R 發料管理	R 生產管理	R 委外加工
R 品保管理	R 現場管制	R 產能管理	R 製令管理
□ 其他，請說明_____			

生產模式		
R 存貨生產	R 訂貨生產	R 專案生產
<input type="checkbox"/> 即時生產	R 組裝生產	R 批量生產
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____		
成本計算方式		
R 標準成本制	R 實際成本制	R 分批成本制
<input type="checkbox"/> 分步成本制	R 月加權平均制	<input type="checkbox"/> 移動加權平均制
<input type="checkbox"/> 作業基礎成本制(ABC)		
<input type="checkbox"/> 其他，請說明_____		
延伸功能		
	系統本身具備	有現成介面串接之系統
供應鏈管理(SCM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 說明_____
顧客關係管理(CRM)	R	R 說明： IKS CSM 售服系統
知識管理(KM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 說明_____
企業智慧(BI)	R	R 說明： IKS BIS
電子市集(Marketplace)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 說明_____
企業入口網站(EIP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 說明_____
產品資料管理(PDM)	R	R 說明： IBM SmarTeam
其他，請說明： PDM之E-BOM 與 IKS ERP之M-BOM 已完成資料拋轉串接		

特定產業				
<input type="checkbox"/> 水泥工業	<input type="checkbox"/> 食品工業	R 塑膠工業	<input type="checkbox"/> 紡織纖維	R 電機機械
R 電器電纜	<input type="checkbox"/> 化學工業	<input type="checkbox"/> 玻璃陶瓷	<input type="checkbox"/> 造紙工業	<input type="checkbox"/> 鋼鐵工業
<input type="checkbox"/> 橡膠工業	R 汽車工業	R 電子工業	<input type="checkbox"/> 建材營造	<input type="checkbox"/> 運輸業
<input type="checkbox"/> 觀光事業	<input type="checkbox"/> 金融保險	<input type="checkbox"/> 貿易百貨	<input type="checkbox"/> 綜合企業	<input type="checkbox"/> 其他_____
詳細說明 (如製造、流通、紡織等)				

何謂 IKs 售後服務系統?

- IKs 售後服務系統，是以提升維修效率與服務品質為目的，本套系統整合了 CRM 的 Service 與 CSM 的維修工作與分析系統，以維修為目的的一套產品
- 本系統提供了五大功能，對應企業和顧客互動中由內到外的「互動診斷」、「維修分析」、「備料管理」、「可靠/維護度分析」和「產品研改」等五大作業。
 - ◇ 互動診斷：以一問一答的方式，有效掌握顧客問題所在。
 - ◇ 維修分析：透過診斷後，自動分析出故障原因與工作步序。
 - ◇ 備料管理：透過維修與產品生命週期等資料加以分析，有效掌握備料。
 - ◇ 可靠/維護度分析：透過維修資料加以分析，提升產品的可靠度與維護度
 - ◇ 產品研改：經由可靠度與維護度的控管後，未能有效降低維修頻率與便利性，藉以會同設計部門加以評估進行產品研改
- 藉此系統，提升企業售後服務品質，節省成本，創造企業最高利潤。

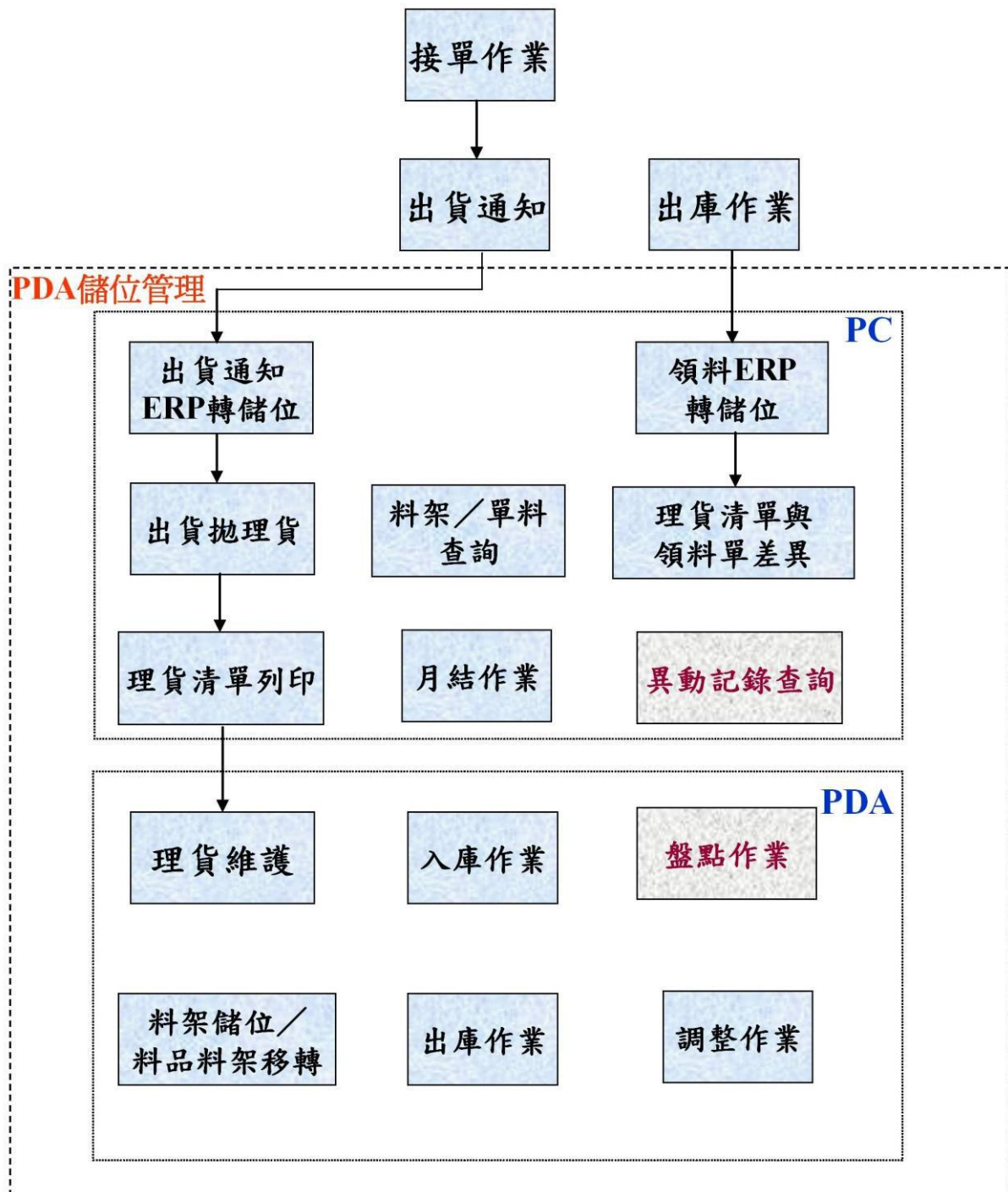
IKs售後服務系統與市售產品的比較

	IKs	其他
故障描述	互動診斷系統	備註說明
維修分析	維修分析結構系統	以老師傅經驗分析
故障排除	維修分析系統提供	翻閱維修手冊或檔案
維修工作步序	維修分析系統產生	翻閱維修手冊或檔案
維修所需工具	維修分析系統產生	翻閱維修手冊或檔案
維修所需料件	維修分析系統產生	翻閱維修手冊或檔案
故障原因分析	系統提供分析報表	透過分析工具(Excel)

PDA

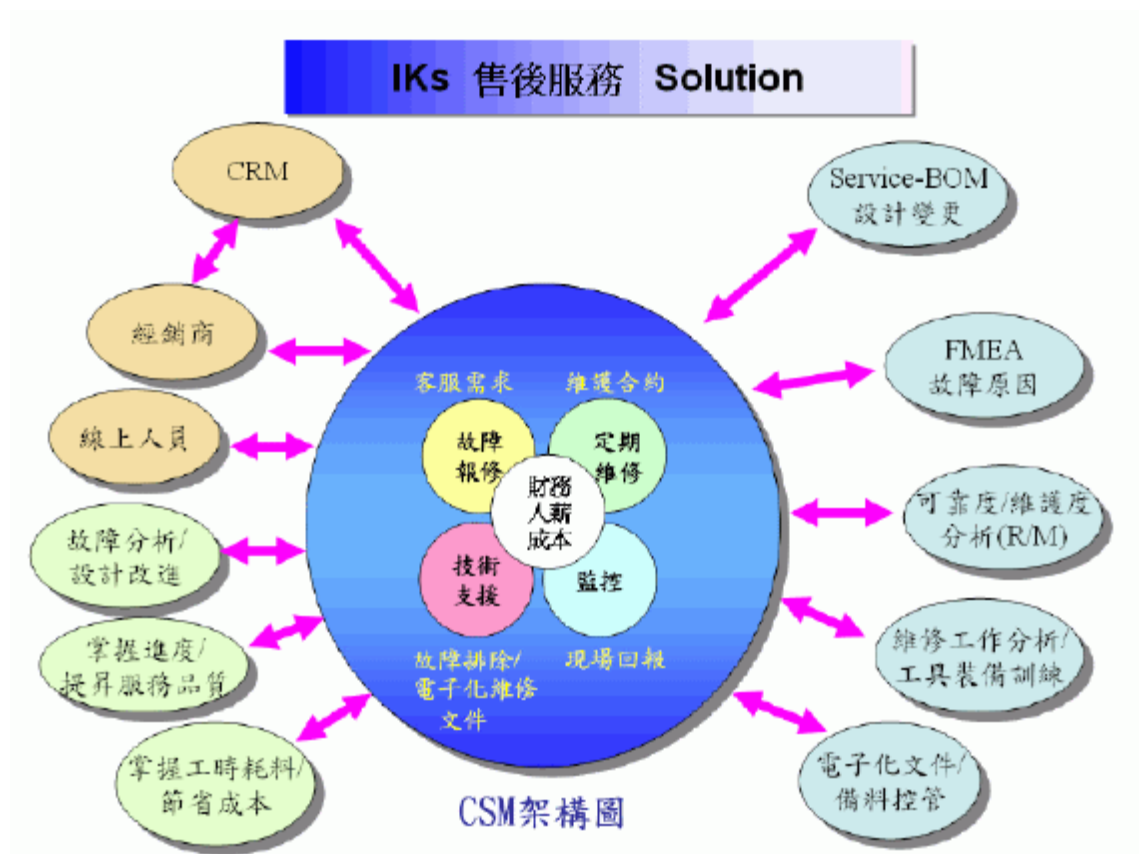
結合手持式(PDA)載具及無線平台的自動化倉儲儲位及出貨管理系統。庫存管理的即時性讓庫存資料更能精確的掌握，IKS 結合這些特點，推出 PDA 儲位管理系統，整合 IKS ERP 系統。

PDA儲位管理系統



售後服務系統(CSM)

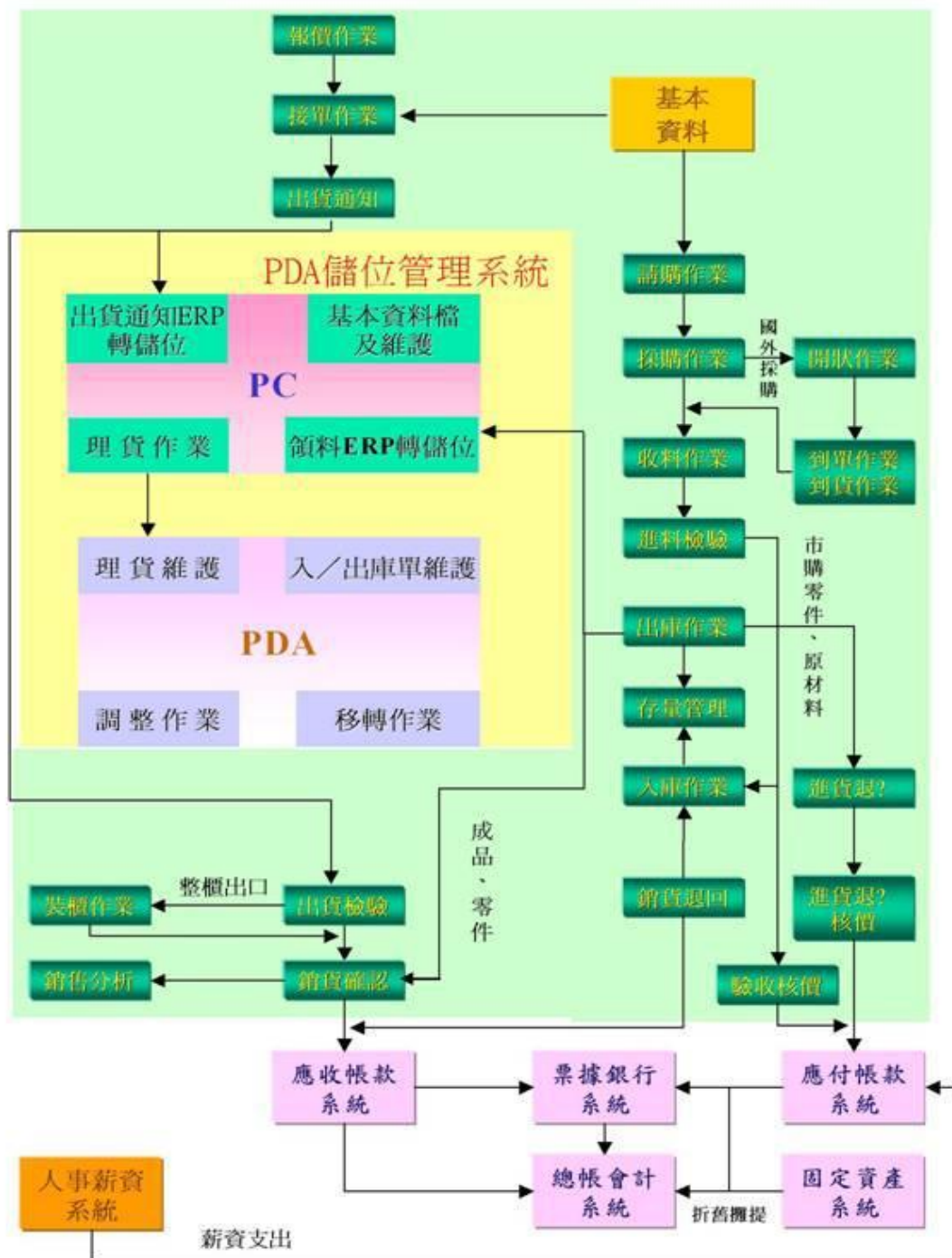
售服材料表的管理、計畫性維修管理(客戶定期維修保養)、非計畫維修管理(客戶叫修)、維修派工及備料作業、帳款管理、故障率統計。售服設計(SERVICE-BOM\R\M)、售服後勤支援、售服統計分析與故障研判。



系統架構

系統採用主從架構與 Web 共用之開放式平台，運用自行發展的 Template 開發軟體，資料庫可依據企業不同需求採用分散式或集中式之管理模式，降低資訊維護成本。除可選 Microsoft Windows Server 或 Unix 等不同之作業平台之外，更可依據階段性需求選用 Oracle、Sybase 或 Microsoft SQL Server 等關聯式資料庫系統。前端可為一般個人電腦或 Thin Client 電腦，更可在前端與資料庫之間架設 Microsoft Terminal Server，用於應用程式的集中管理。

系統整體架構



系統優點

IKS ERP 非常注重擴充性，未來，企業可依據企業 e 化的需求，進行企業智慧系統(BIS)、產品資料管理系統(PDM)、工作流程(Work Flow)、售後服務系統(CSM)、客戶關係管理系統(CRM)、供應鏈管理系統(SCM)、企業資訊入口平台(EIP)等資訊系統之擴充，形成完整之企業 e 化架構。

除了 ERP 系統之外，資識科技還推出了商業智慧(IKS BI)解決方案，並且獲得利誠公司採用。其主要的特性包含了提供企業多維度整合性分析資訊，企業不必再以單一角度或層面進行問題分析，而是以多維度、多層次的觀點來觀察企業的經營，並以實際營運績效指標為標準，迅速正確地找出影響企業利潤的癥結，協助主管快速制定有效的決策，確保決策品質之正確率。更可藉由對未來趨勢的預測，發現未來的可能發展方向，提早規劃因應之道，以爭取先機。

資識科技在其他產業的服務方面，包括 有線電視系統整合客服 / 工務 / 物料 / 財務 / call center 數位盒 等功能，提供完整的有線電視系統朝數位電視的資訊管理環境，目前客戶有大豐、嘉聯、北港等，另有希華公司的製程管理，科博館、經建會、車輛測試中心等專案開發系統及松和鋼鐵IT技術轉移。展望未來「服務」將會是影響客戶忠誠度與公司益潤的重要因素。在製造成本競爭日趨激烈的現在，售後服務毛利遠大於產品銷售毛利，國內各大廠牌的經營重點乃逐漸由製造轉為專業服務。一個真正重視「服務」為導向的企業，必以「全方位」的服務思維為導向，而不是僅考量產品售出後才產生的服務作為及成本。真正的「全方位售後服務」是由產品設計階段就把未來服務成本、服務方式或作為都納入設計考量。資識科技配合未來整體企業環境朝服務方向，目前已完成製造業售服管理系統，以維修管理為核心整合故障研判，維修設計，維修計劃，物料需求，call center 等功能，提供製造業完整的設計/製造/服務整合性資訊管理環境。

成功客戶模式

企業從事整體資訊系統 (PDM、ERP) 發展規劃時，應就以下幾個層面來進行考量，以確保權益：

1. **資訊廠商資格層面**: 除了重視實際案例、財務能力及公司規模等有形條件外，更須重視其計畫管理能力、人員素質、系統發展流程及制度、整體技術支援能力等無形條件。
2. **企業本身管理層面**: 沒有健全的管理制度，就沒有成功的資訊系統，事實上唯有當企業內部能做到事有定規(作業流程)、人有定位(權責明確)時，資訊系統的規劃與建置方能有所依循。
3. **專案管理層面**: 資訊系統本身亦需要管理的，唯有透過有經驗專案管理方能降低發展風險及確保系統品質。
4. **系統建置層面**: 企業管理資訊系統應從整體面進行規劃，而在實際執行上則須配合企業各個管理循環的運作機制來逐步落實，以避免事倍功半，甚至徒勞無功。
5. **其他**: 基於系統維護人力及成本因素考量，資訊系統的發展及建置應採用開放式的主機系統、資料庫系統及開發工具。

成功整合 ERP 技術，使國內大型企業能達到企業資源跨國整合之最佳管理、營運效能。資識科技依據產業發展特性，特別強化台灣設計開發管理、中國生產製造、歐美市場銷售的全球化發展趨勢，現已協助如：國睦工業、瑞利企業、台灣日光燈等上市櫃企業，在美國、中國、台灣等地整合 ERP 技術，使國內大型企業能達到企業資源跨國整合之最佳管理、營運效能。

協助企業成功的案例

合作夥伴

漢翔航空工業股份有限公司

資識科技長久以來一直與漢翔航空工業保持密切的配合關係，透過專案的研究與實際案例的執行增進彼此的了解與默契，共同為客戶的管理資訊系統提出最佳的解決方案。

其他合作夥伴如下：

群環科技股份有限公司

百賢科技股份有限公司

美商甲骨文(Oracle)

國際商業機器(IBM)

昇陽電腦(Sun Micro System)

賽貝斯(Sybase)

倍力資訊(M-Power)

敦陽科技(Stark)

資識科技依據產業發展特性，特別強化台灣設計開發管理、中國生產製造、歐美市場銷售的全球化發展趨勢，現已協助如：國睦工業、瑞利企業、台灣日光燈等上市櫃企業，在美國、中國、台灣等地整合ERP技術，使國內大型企業能達到企業資源跨國整合之最佳管理、營運效能。

金屬加工業：

麗嘉科技／麗德精密

瑞利企業股份有限公司

天源義記股份有限公司

恩林股份有限公司

松和鋼鐵股份有限公司

機械設備業：

國睦工業股份有限公司

宏偉電機工業股份有限公司

安基科技股份有限公司

宗允工業（美商Pentair集團）

豐收航太科技股份有限公司

喬福機械股份有限公司

其他：

空軍後勤部 後勤補給中心

經濟部 經濟建設委員會

希華晶體股份有限公司

大豐有線電視

台灣日光燈（旭光牌）

資識科技提供製造業產品生命週期建置與維護，以及有線電視客服、工務、財務等整合性管理資訊系統及資訊委外專案開發。在製造業生命週期解決方案，資識科技提供設計/生產/服務整合管理系統，包括 PDM/ERP/CSM (售後務)/Work Flow/BI，在業界有許多實際的建置案例。例如 PDM 運用 SMAR TEAM 與 IKS ERP 整合運用於瑞利企業與國睦工業，自行開發的圖文管理與 ERP 整合環境於裕力機械公司使用，ERP 與喬蓬 FLOW 整合系統運用於裕力企業及台灣日光燈公司等。