



# MapleStory Pet store

Since 2019

**108034542 溫致淵**

108034534 王禹晴

108034573 蔡和諺

108034549 蘇怡安



# 目錄 CONTENTS

01

背景介紹

動機 – 5W1H

02

03

TOC流程分析

新/舊流程對比

04

05

網頁介紹

未來願景

06





01

背景介紹



楓之谷寵物店致力於提供最優質的寵物服務與用品給我們的顧客。我們曾經得到很多等待時間太長或是無法得知庫存的抱怨。

所以我們決定改善我們的銷售方式，使用TOC方法處理模擬。並嘗試將購物網站上線來進行顧客消費的優化處理。



02

動機 - 5W1H



- **購物流程**

客戶到店後選購商品 → 選購完後至櫃台結帳

- **住宿流程**

客戶到店後登記住宿日期 → 確認住宿天數 → 櫃台結帳

- **護理流程**

客戶到店後登記護理項目 → 確認指定服務人員  
→ 確認時間 → 櫃台結帳



## 寵物用品販售

### 抱怨事項

- 1.無法即時得知商品剩餘數量
- 2.需親自到店才能瀏覽商品
- 3.購買&退換貨品費時麻煩



## 寵物住宿照護

### 問題事項

- 1.無法得知目前可否接納寵物照護
- 2.照護員無法指定
- 3.需要現場候位登記



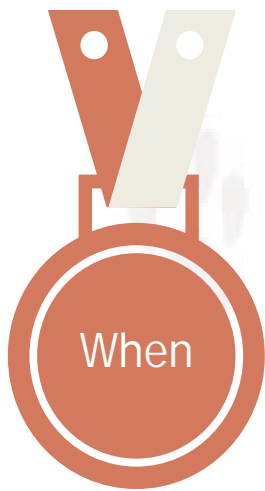
## 內部流程

### 困難事項

- 1.登記商品和服務時都使用紙本，資料易遺失
- 2.上架補貨費時費力
- 3.除了正常作業流程外還需要招呼客人



- 繁瑣的內部工作流程
- 不透明的商品資訊



購物流程時有不好的體驗



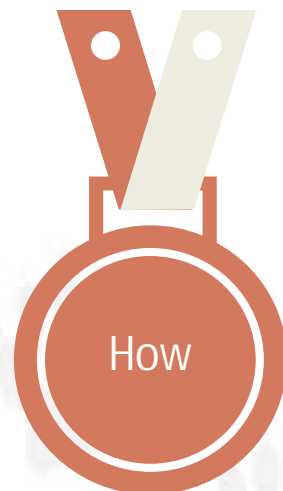
提升服務流程並優化客戶的購買體驗



店面與流程的改善



- 客戶
- 內部員工



- 使用線上購物
- 網站控TOC





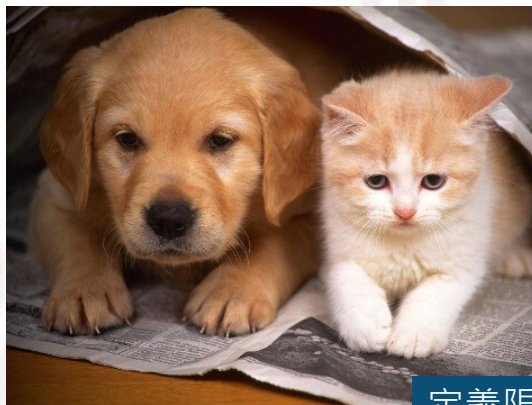
03

TOC流程分析



## TOC限制理論

在任何時間，一個複雜的系統可能是由成千上萬人和一系列設備所組成。但是只有非常少的變數或只有一個，稱為限制，它會限制（或阻礙）此系統達到更高的目標。



## 定義限制

楓之谷寵物店可能存在的限制(瓶頸)點:

- 1.進貨上架
- 2.商品&產品登記(手寫)
- 3.預約制度不透明

- 使用購物網站，以線上購物的方式減少實體店面的貨品上架時間
- 將預約系統線上化，並搭配ChatBot讓客戶線上詢問可預約時段
- 電子化的系統也能取代紙本文書記錄，讓內部流程更加簡便輕鬆

- 員工配合線上預約系統排班
- 增加貨品倉儲區域，相對減少貨品展示區
- 配置電腦取代紙本記錄

- 相較實體店面配置，使用購屋網站的楓之谷寵物店大大地提升了效率，同時降低人力成本

如何充分利用限制

非限制資源配合限制

打破系統限制

持續改進



04

新/舊流程對比

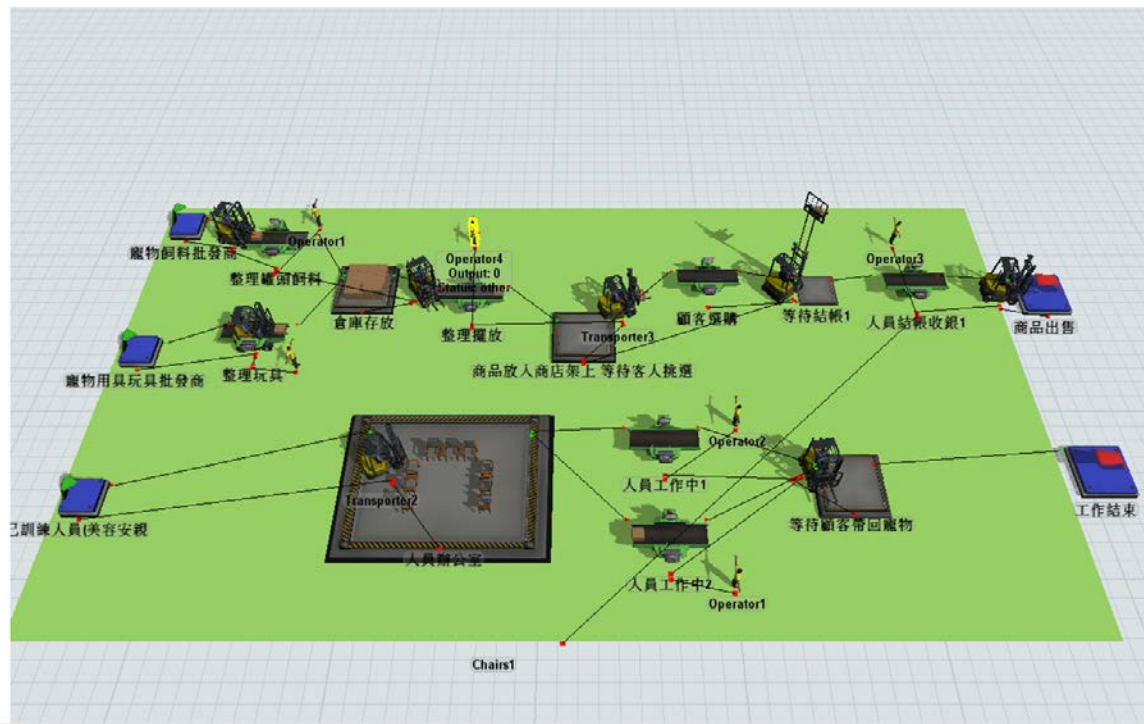
# STEP1: 找出瓶頸

瓶頸工作站:

- (1)不停止運作
- (2)很多工作在等待運作
- (3)接下來的流程都很順暢

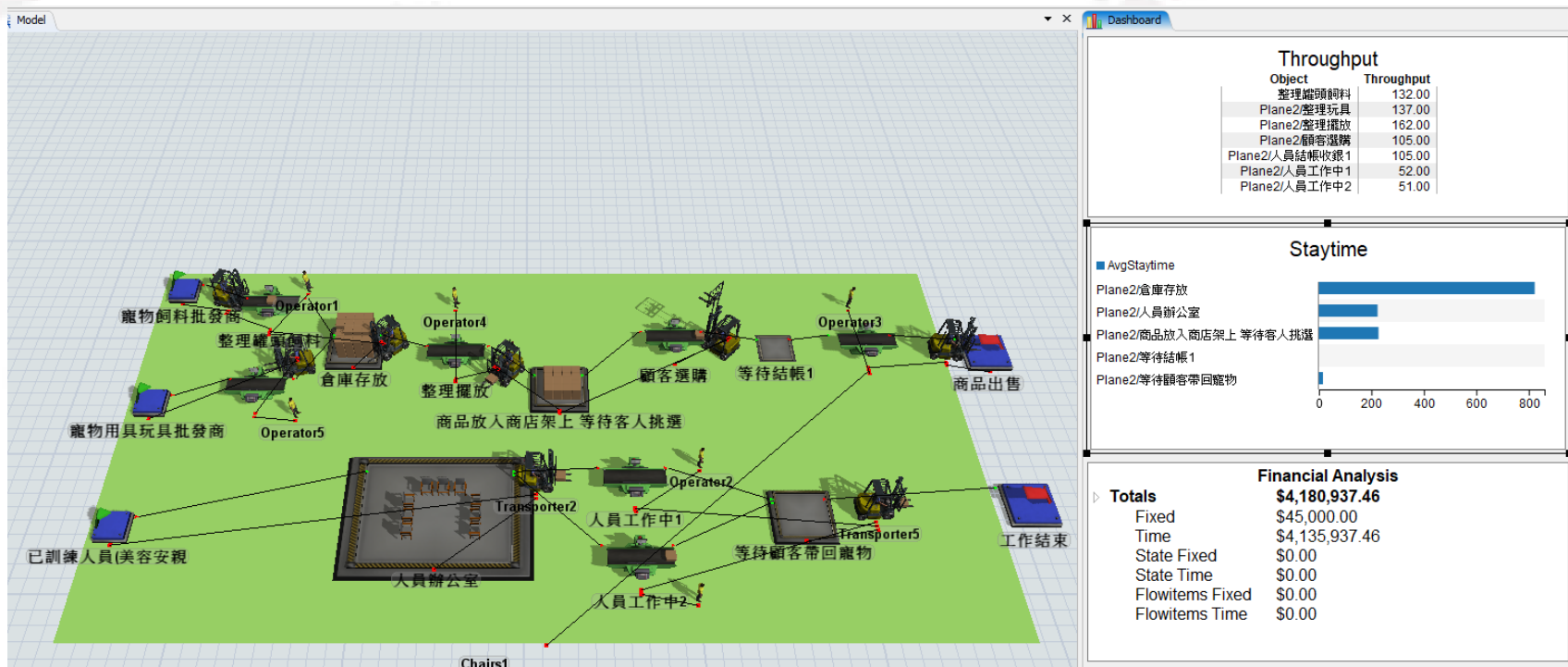
由上所知·瓶頸工作站為:

■ 整理擺放階段。



# 找出瓶頸

由下圖數據可知，在倉庫存放這個步驟貨品等待的時間最長，  
所以後面的**整理擺放**步驟為瓶頸工作站。

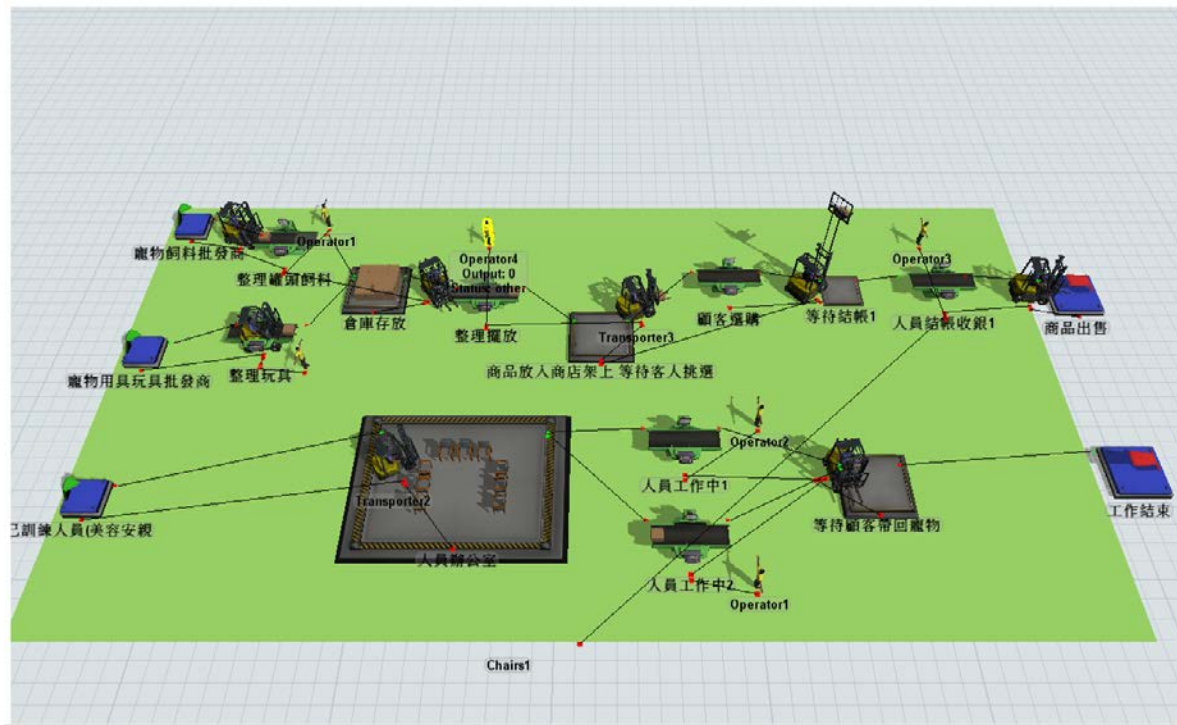


# STEP2: 用盡瓶頸

- 找出瓶頸後想辦法利用瓶頸
- 找出瓶頸工作站能做到最大的產出或最少的時間。

➤ 作法:

移除沒有附加價值的工作

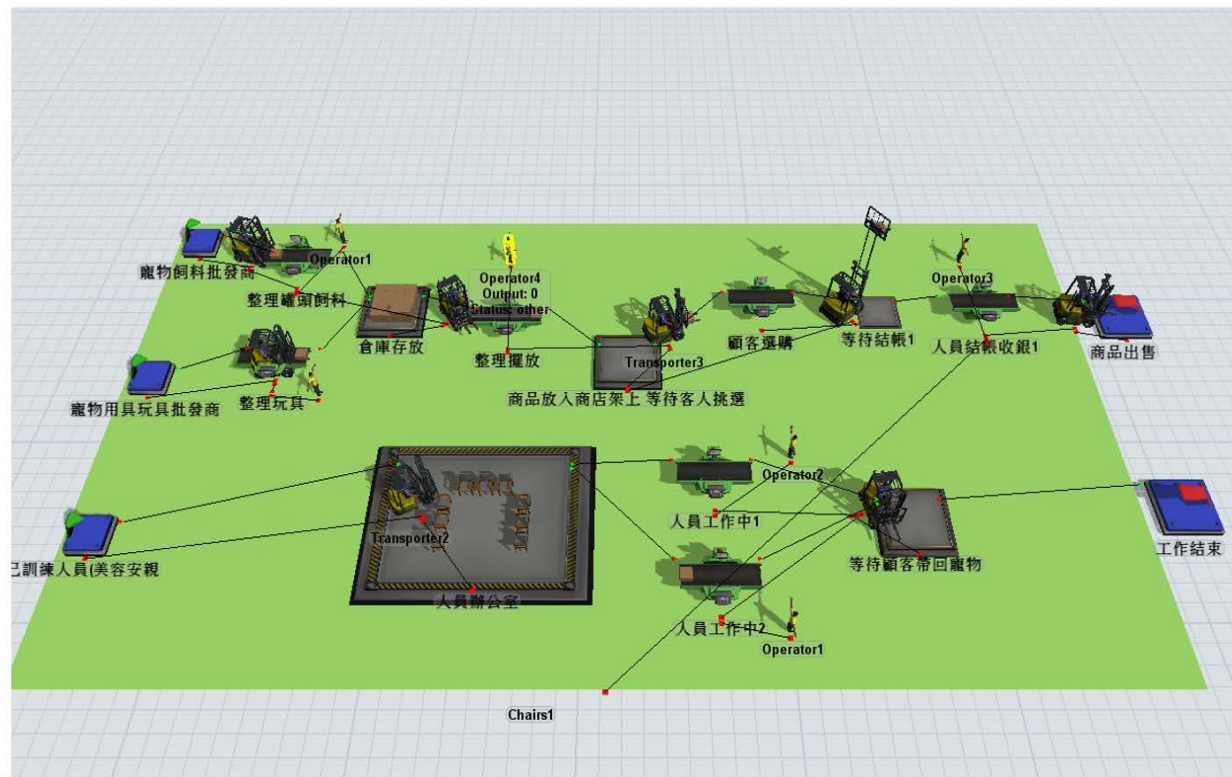


# STEP3: 配合瓶頸

由於瓶頸的產出就等於整條生產線的產出，因此整條生產線需要配合瓶頸作業。

作法:

- (1)所有員工支援瓶頸工作站
- (2)在不影響消費者需求前提下，減少批發商提供產品的數量。





# STEP4: 提升瓶頸能力

➤ 提升瓶頸工作站本身的效率以及產出

作法:

改為網路店家，讓消費者可以直接從

網路上訂購商品，消費者購買多少，

就像批發商訂購多少，不只減少瓶頸

作業的問題，也減少了商品存貨和人

力成本。





05

網頁介紹

PRODUCT/SERVICE



BEAUTY



ACCOMMODATION



TRAINING



網站主頁面採用簡單清新的風格，配合顯眼的主題服務板塊；能讓客戶快速找到需求的項目

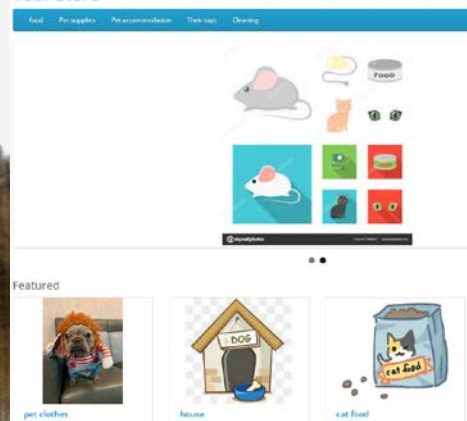
MapleStory PetStore

請填入下列資料 (標示「\*」欄位請務必填寫)

*使用者帳號:	<input type="text"/>	(請使用英文或數字鍵)
	<input type="text"/>	(請使用英文或數字鍵)
*密碼確認:	<input type="text"/>	(請使用英文或數字鍵)
*姓名:	<input type="text"/>	
*性別:	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	
*生日:	民國 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日	
電話:	<input type="text"/>	
行動電話:	<input type="text"/>	
地址:	<input type="text"/>	
E-mail 帳號:	<input type="text"/>	
個人網站:	http:// <input type="text"/>	
備註:	<input type="text"/>	

會員登入系統方便公司內部客戶資料的電子化

Your Store



購物網站結合預約系統

# 主頁面

商品&服務介紹，可讓客戶快速得知楓之谷寵物店的服務項目



## DOG

Dogs can live for more than 20 years, with an average of ten years. Although the dog is a scavenger animal, after training, it can play a small part of the instinct left by its wolf ancestors.



## CAT

Cats have developed canine teeth and short digestive tracts and are typical carnivores. The front molars and the molars on both sides of the gum can cut meat like a scissors.



## OTHERS

Also known as a companion animal, it is an animal that is raised for play and companionship. Generally speaking, in order to eliminate loneliness or entertainment.

## PRODUCT/SERVICE



## GROOMING

Pet groomers need to understand the needs of their guests. Provide appropriate advice and services with your own expertise. Provide appropriate advice and services with your own expertise.



## ACCOMMODATION

Let's eat, drink, and have fun together to discuss the life of pet haired children and children. Very creative and attractive, continuing "he is the vita!" Enjoy the life.



## TRAINING

This is a training course that will last forever, and the fastest way for you to understand the animal's ideas. Solve your troubles in the shortest possible time, and don't make you break your feelings.

## 會員註冊

需登入會員後才能進入購物網站

## 會員登入

為了保障客戶權益，需要加入會員後才能購買楓之谷寵物店的商品與服務；同時也方便客戶資料的電子化建立

**MapleStory PetStore**

請填入下列資料 (標示「\*」欄位請務必填寫)

*使用者帳號：	<input type="text"/>	(請使用英文或數字鍵)
	<input type="text"/>	(請使用英文或數字鍵)
*密碼確認：	<input type="text"/>	(請使用英文或數字鍵)
*姓名：	<input type="text"/>	
*性別：	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	
*生日：	民國 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日	
電話：	<input type="text"/>	
行動電話：	<input type="text"/>	
地址：	<input type="text"/>	
E-mail 帳號：	<input type="text"/>	
個人網站：	http:// <input type="text"/>	
備註：	<input type="text"/>	

### BRIEF INTRODUCTION

There was an insistence at the beginning of the founding  
Provides hairy children with stylish beauty and highly realistic pet supplies  
Designers choose from materials to exterior designs, crafted with every aspect  
We look forward to bringing you a high quality life with Mao children.

### LOGIN

帳號：

密碼：

[忘記密碼?](#)

# 購物車



## 購物網站包含預約服務


Currency 123456789 My Account Wish List (0) Shopping Cart Checkout

Your Store

Search 0 item(s) - \$0.00

food Pet supplies Pet accommodation Their toys Cleaning

For pet's clean



Brand: Canon  
Product Code: Product 3  
Reward Points: 200  
Availability: In Stock  
\$99.00

**\$98.00**  
Ex Tax: \$0.00

Available Options

Select  
Please Select

Qty  
1

Add to Cart

Currency 123456789 My Account Wish List (0) Shopping Cart Checkout

Your Store

Search 1 item(s) - \$98.00

food Pet supplies Pet accommodation Their toys Cleaning

Shopping Cart Checkout

For pet's clean - Select Red x 1 \$98.00

Sub-Total	\$80.00
Eco Tax (-2.00)	\$2.00
VAT (20%)	\$16.00
<b>Total</b>	<b>\$98.00</b>

View Cart Checkout

Checkout

Step 1: Checkout Options

New Customer

Checkout Options:

Register Account  
 Guest Checkout

By creating an account you will be able to shop faster, be up to date on an order's status, and keep track of the orders you have previously made.

Continue

Returning Customer

I am a returning customer

E-Mail

E-Mail

Password

Password

Forgotten Password

Login



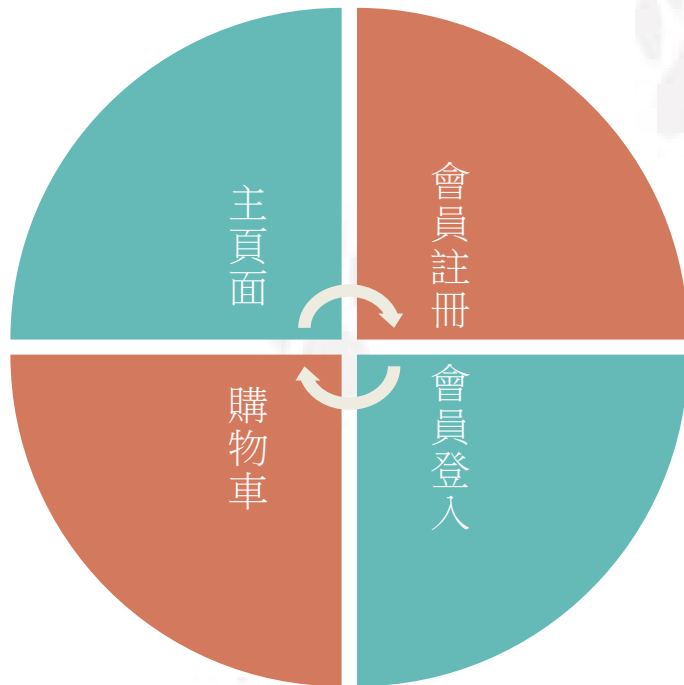
### 主頁面

搭配聊天機器人，讓客戶能隨時查詢目前預約狀況



### 購物頁面

在購物頁面中除了能購買商品外也能購買服務，如寵物住宿、洗澡照護等



### 註冊頁面

需填入基本資料如姓名,住址,電話,電子郵件等。取代先前手寫的客戶資料卡，利用電腦加快內部作業流程。



### 登入頁面

為了保障店家與客戶權益，所有購物與服務流程均需要登入會員系統後才能夠進行。



06

未來願景





## 希望有更多人能了解寵物的美好

寵物帶給我們歡笑與快樂，在辛勤工作後能面對牠們，是否感覺又有繼續衝刺的力量了呢？

楓之谷寵物店不僅僅希望販售寵物相關用品與服務，更希望推廣更多寵物給社會大眾。我們的未來展望如下：

1. 與流浪動物協會合作，建立寄養與中繼家庭合作平台
2. 建立流浪動物資源集散中心
3. 介紹更多可飼養動物



誠摯地希望您造訪楓之谷寵物店

謝謝光臨 下次再會