

1031 IIE 期中 project 報告

主題:寵物商店流程改造(使用 TOC 流程)

本次 project 想利用寵物商店的流程改造來實際嘗試 TOC，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。

原先購物流程: 客戶到店後選購商品 → 選購完後至櫃台結帳

原先住宿流程: 客戶到店後登記住宿日期 → 確認住宿天數 → 櫃台結帳

原先護理流程: 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

經過 flaxsim 實際模擬店實際進貨與銷售流程後，我們發現商店瓶頸為供應商進貨後再商店的倉庫理貨，與架上商品售盡後的補貨流程。此兩個流程費時費力，容易造成貨品堆積與浪費人力資源。

初期我們打算更改人力配置，將店內員工分配至理或區域降低瓶頸區域壓力。但此舉雖然降低了瓶頸區壓力，也提升了作業效率。但此舉造成了店內人力短缺，導致服務力下降，而且導致客訴增加。

困難點整理

經過我們組員整理客戶與內部員工的意見後，我們將各種意見彙整如下:

寵物用品販售問題點: 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

寵物住宿照護問題點: 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

內部流程問題點: 1.登記商品與服務時都使用紙本，資料容易遺失 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

我們使用了 5w1h 的方法盡可能找出問題點，過程如下

What - 繁瑣的內部工作流程&不透明的商品資訊

When - 購物流程時有不好的體驗

Why - 提升服務流程並優化客戶的購買體驗

Where - 店面與流程的改善

Who - 客戶&內部員工

How - 使用線上購物網站控管&TOC

接下來介紹 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。

所以我們將要定義限制:

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

由上述步驟整理與客戶意見彙整，我們發現瓶頸處於整理擺放階段。最後與店家老闆討論後我們決定嘗試運行，將此瓶頸站徹底用盡，盡可能地將員工集中於此處。我們同時利用數據去佐證所找出的瓶頸確實為應該消除之處，而我們後頭提出了新的流程，以創新的概念，將實體店面與網路店面做結合，不只是節省了人力成本(只須請一些員工)，甚至將效率大大的提高，而後我們也驗證了此種方式比現在只有實體門市的店家還提升了作業效率，此方法為可行的。

後頭我們將網頁貼上，與大家介紹我們的網頁操作流程，採用簡單清新的格，配合顯眼的主題服務板塊；能讓客戶快速找到需求的項目，甚至加以分類，每一種寵物搭配自己的飼料、罐頭及玩具等，會員登入系統也方便公司內部對客人資料做一個電子化的掌控，在任何時候需要調閱，只需輸入其中一個資訊就可將客人的資料調出，未來甚至可以結合我們的折扣活動或者是點數的累積，是其中一項將老客戶鞏固，甚至吸收新顧客的手法。

而網站還有一項服務功能，我們採用預約制，讓客人免於等待，也使得公司內部可以更好的排班，創造一雙贏雙利局面。

未來，我們希望可以利用所賺取的錢財做公益的活動，提升我們的知名度，也幫助流浪動物，能得到更好的安置，也使他們不至於餓肚子。也優化我

們的各類服務系統，在現在還有所不足的地方，希望未來可以將其剷除，且會尋求更多供應商的幫助，達到捐款捐商品的公益舉動，如果可以也希望能將循環經濟的概念用到寵物店上，更甚至走向一個自動化的智慧服務圈，將人力成本方面直接消除，但這種種還只是我們的藍圖，在這當前，我們還是會先以服務顧客為優先，先以簡單層面做起，以免好高騖遠。