

2020IIE
Intelligent Integration of
Enterprise
Project 1

Group2

閃亮亮清潔服務
網路派遣流程改善

組員:
黃怡菁 109034531
李旖庭 109034565
黃荻雅 109034543
黃浩銓 109034523
指導老師: 邱銘傳教授

outline

01 前言

02 服務流程分析

03 FlexSim模擬

04 網頁服務設計與建置



PART 1

前言

How : 限制理論
(Theory of Constraints , TOC)



Who :
想要雇用清潔工的消費者與
提供清潔服務業務的平台。

What : 客戶透過線上網頁及APP
進行預約，完成預約後立即傳回
平台，平台即可安排清潔工。

Where : 顧客指定地點。

Why : 顧客期待和清潔工派遣
平台派來的不符。

When : 清潔工到府打掃時。



PART 2

服務流程分析

- 顧客與清潔工的溝通時間過於冗長，無法直覺利用。

Step1：
定義瓶頸

- 讓公司能找到適配顧客需求的人員，但顧客表達期望可能流於形式，或是符合要求的員工數不足。

Step3：
讓非限制資源
充分配合

- 加入網路服務後，可能需要收集顧客回饋看是否能解決瓶頸，若是無效就回到Step1重新找出問題所在。

Step5：
觀察與循環修正

Step2：
充分利用限制

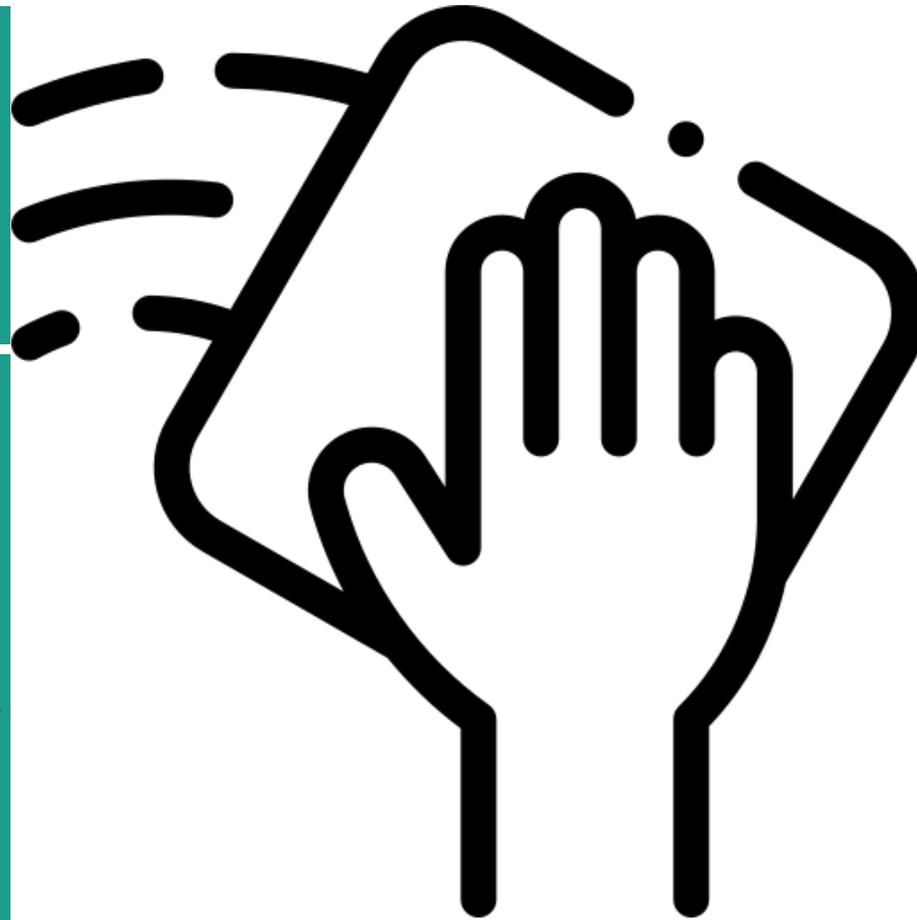
- 為減少資訊不對等的狀況，指定清潔工，但往往能選擇的可能無法滿足需求。

Step4：
打破瓶頸限制、
提升瓶頸效益

- 設計了一個網頁，解決上述問題，如此一來只需確認網路上的要求即可。

AS-IS

- 顧客需求無法被滿足
- 價格不透明
 - 清潔工素質不一
 - 平台隨機派遣清潔工
 - 預約時間衝突



TO-BE

- 建構網頁，解決問題
- 清潔時數、價格公開透明
 - 顧客對清潔工的評分回饋
 - 可指定清潔工
 - 清楚標示可預約時段

Business Model

Key Partners <ul style="list-style-type: none">● 清潔工● 清潔用具供應商	Key Activities <ul style="list-style-type: none">● 招募員工● 市場行銷	Value Proposition <ul style="list-style-type: none">● 不再被家務困擾● 清潔人員符合要求● 重視客戶需求	Customer Relationships <ul style="list-style-type: none">● 維持長久配合關係● 培養忠實顧客	Customer Segments <ul style="list-style-type: none">● 雙薪家庭● 單身貴族● 忙碌上班族● 豪門
	Key Resources <ul style="list-style-type: none">● 廣告● 供應商● 資金● 優良員工		Channels <ul style="list-style-type: none">● 網路平台	
Cost Structure <ul style="list-style-type: none">● 清潔用具● 人力● 員工教育● 平台廣告● 平台管理			Revenue Streams <ul style="list-style-type: none">● 清潔服務收入● 配套廠商抽成	



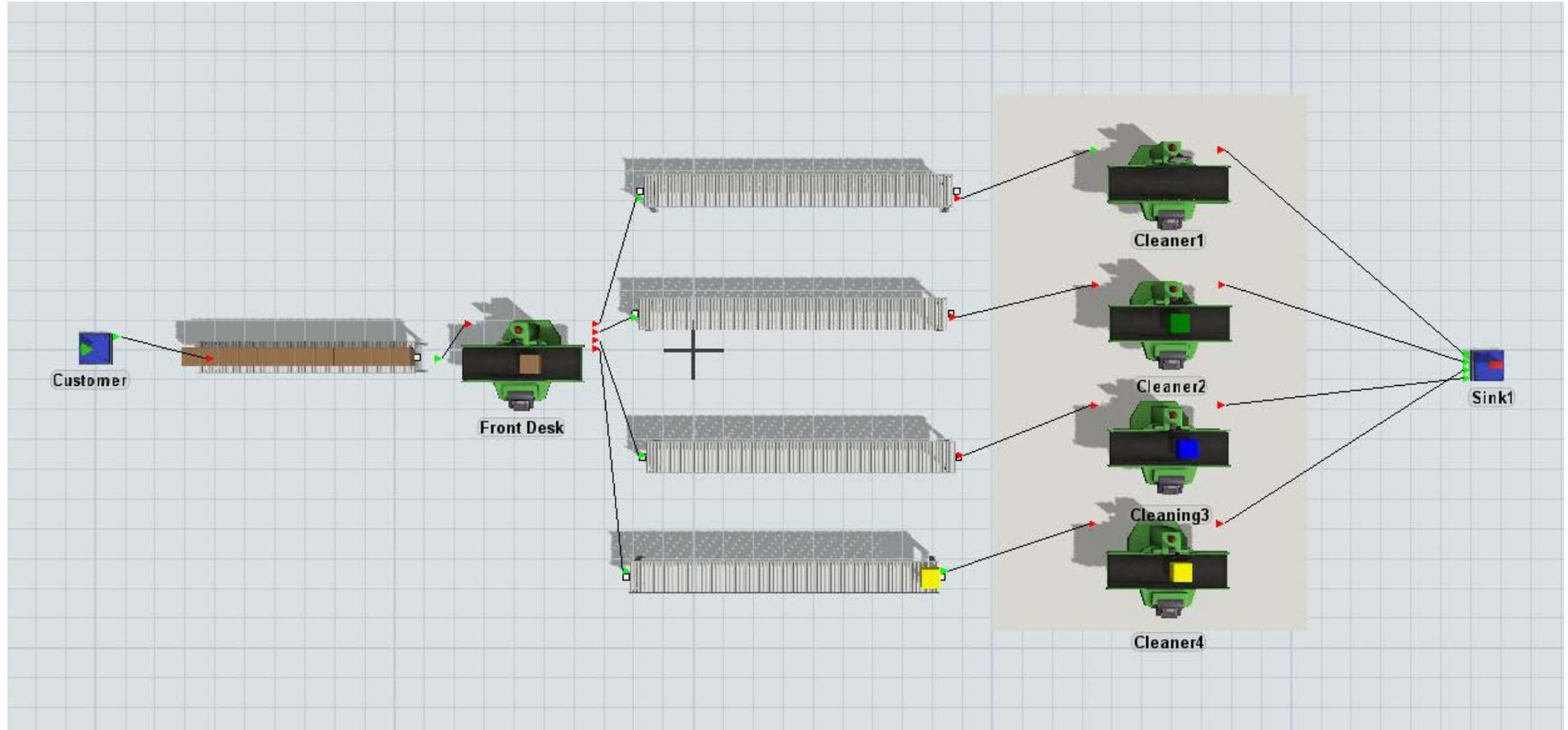
PART 3

FlexSim模擬

FlexSim 模擬分析

假設服務項目(processor)分別為：

- 180分鐘
- 240分鐘
- 300分鐘
- 360分鐘

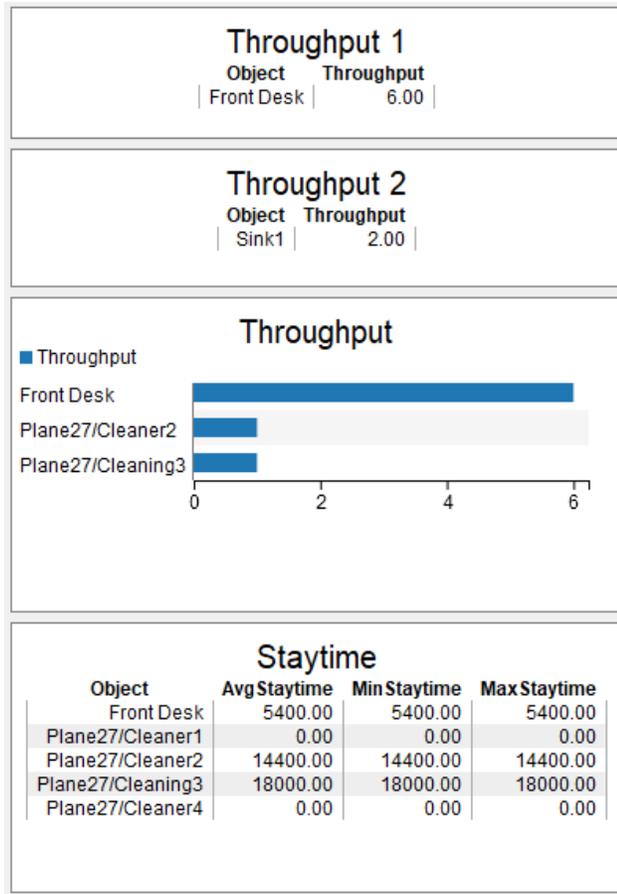


模擬時間：10小時

FlexSim 模擬分析

假設改善前Front Desk的工作項目分別為：

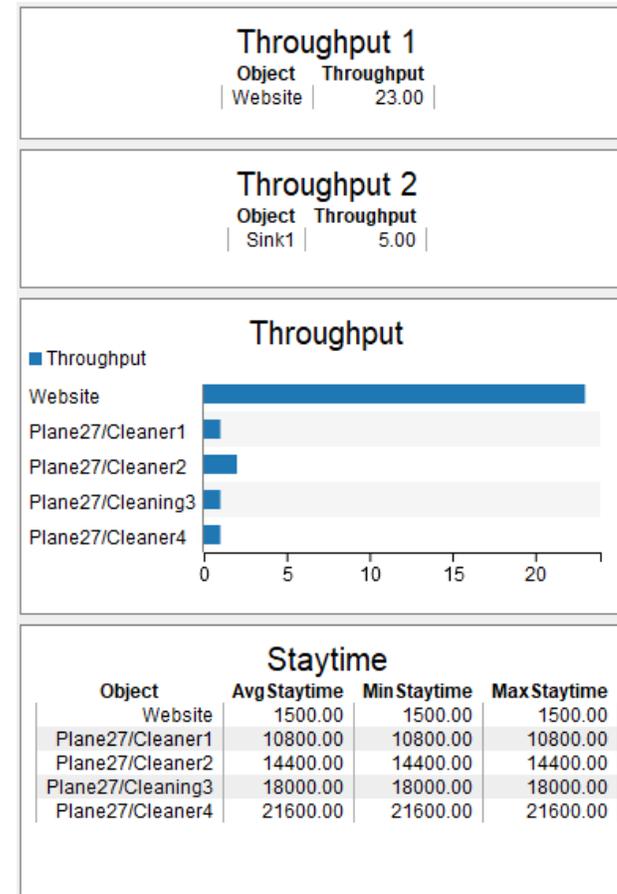
- 清潔公司實地估價→60分鐘
- 與顧客達成價格協議→ 20分鐘
- 預約打掃日期/ 時間→ 10分鐘



模擬時間：10小時

假設改善後Website的功能分別為：

- 顧客到網站查看清潔工資料與評價→10分鐘
- 選定服務項目/清潔人員/日期時間→ 10分鐘
- 確認訂單→ 5分鐘

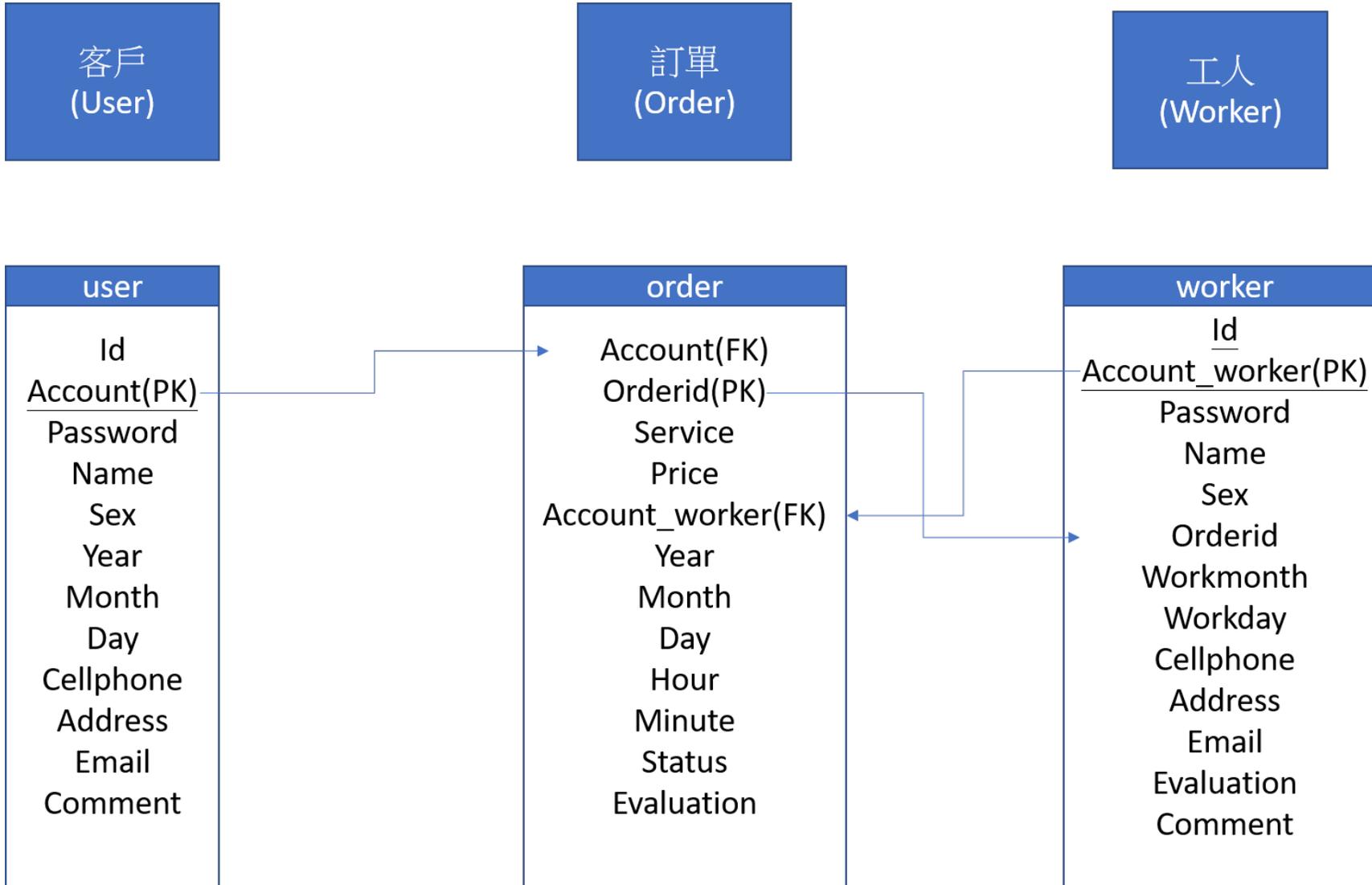


模擬時間：10小時

PART 4

網頁服務設計與建置

ER Model



MANAGER

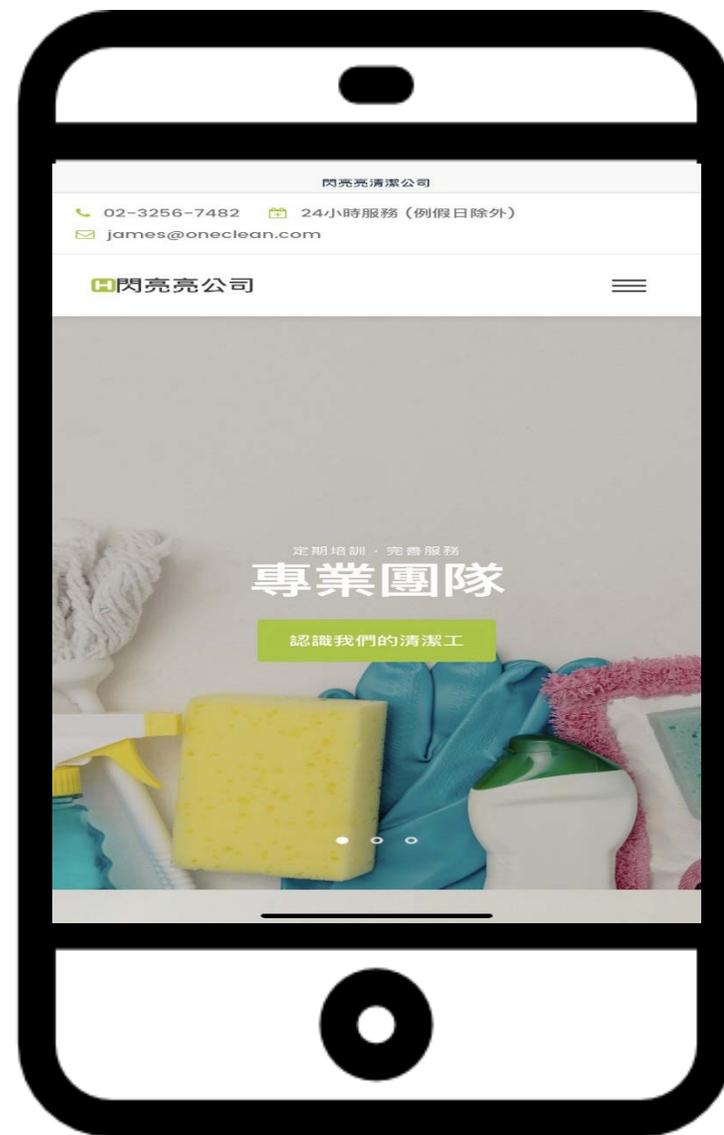
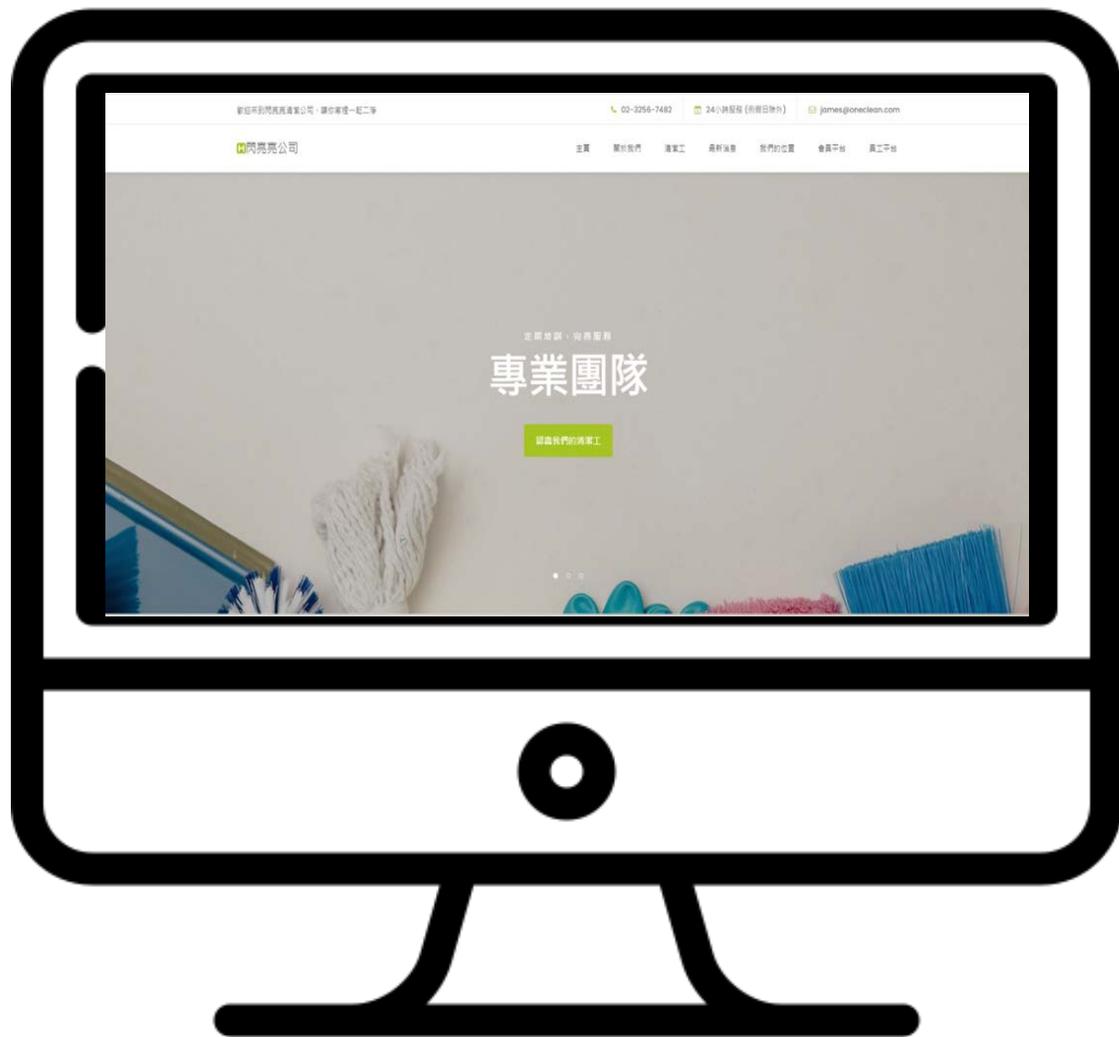
- 建構清潔工資料
- 選擇想接的訂單
- 更新訂單進度



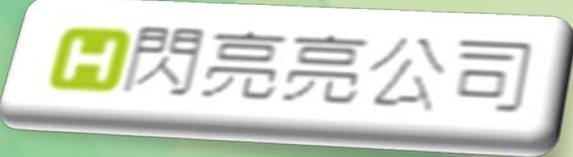
CUSTOMER

- 建構會員資料
- 預定訂單
- 選擇喜好、需求和時間
- 取消訂單

D E M O



小結和未來展望



閃亮亮公司

小結和未來展望

小結

- 透過網頁功能建置，滿足顧客需求，降低不滿意度
- 了解電子商務的趨勢和現代使用網站的習性

未來展望

- 加入更多配對工具，讓需求和供給更符合
- 提高整體工作人員素質，而不是單單系統的改善





Group2

THANK YOU