

# 振興十倍券 企業申請流程改善

指導教授：邱銘傳 教授

組別：第二組

學生：110034402 黃彥蓉

110034403 祝煜恆

110034552 陳庚鼎

110034587 曾琮祐

# Outline

1st

背景介紹

- 背景介紹
- 5W1H

INTRODUCTION

2nd

流程分析與改善

- VSM
- FlexSim

As-Is / To-Be

3rd

網頁設計

- Web
- APP
- Chatbot

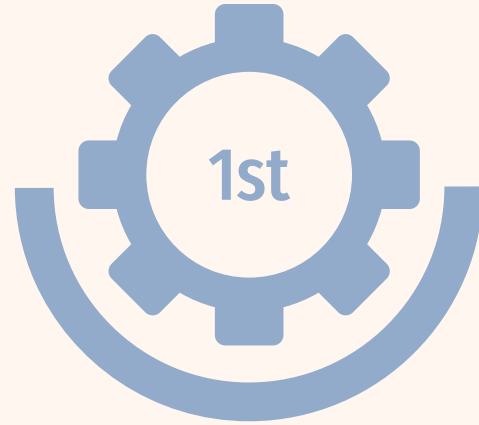
WEB & APP

4th

結論

- Business Model
- 未來展望

CONCLUSION



# Introduction



# 背景介紹

## 好食券遭批難用 王美花：網站查詢增列適用店家與支付方式

2021/10/13 13:32 ( 10/13 14:11 更新 )



好食券上路後爭議頻傳，一些民眾抱怨好食券在部分店家無法使用；經濟部長王美花13日表示，會明確列出商家可使用哪些數位支付工具，也會確認適用店家範圍。（中央社檔案照片）

十倍券上路之後，網站使用起來不方便、以及各個資訊沒有整合，造成民眾困擾

# 5 W 1 H

## WHAT

店家傳統申請流程過於繁雜耗時；十倍券資訊不統一

## WHY

減少申請準備及等待時間；增加資訊透明度及一致性

## WHERE

店家、地方政府機構、經濟部、網站廠商

## WHEN

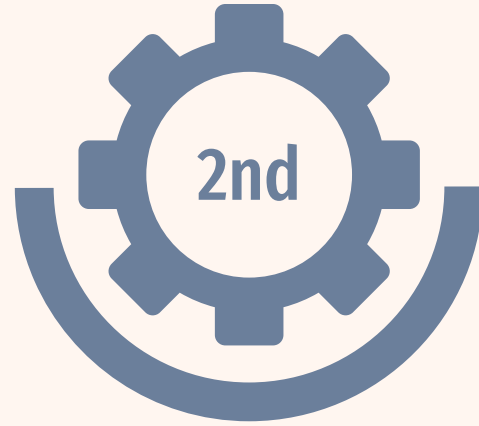
店家提交申請時；民眾查詢資料時

## WHO

店家、政府部門、民眾

## HOW

採用線上申請系統；設計數位平台整合各方資訊  
改善手法：VSM；Flow chart；DMAIC；PHP；FlexSim



**As-Is / To-Be**



As-Is

## 參與人員



申請店家

主要使用者



地方政府機構

負責回答民眾疑問  
接受紙本申請



經濟部

負責紙本資格審核  
網站審核

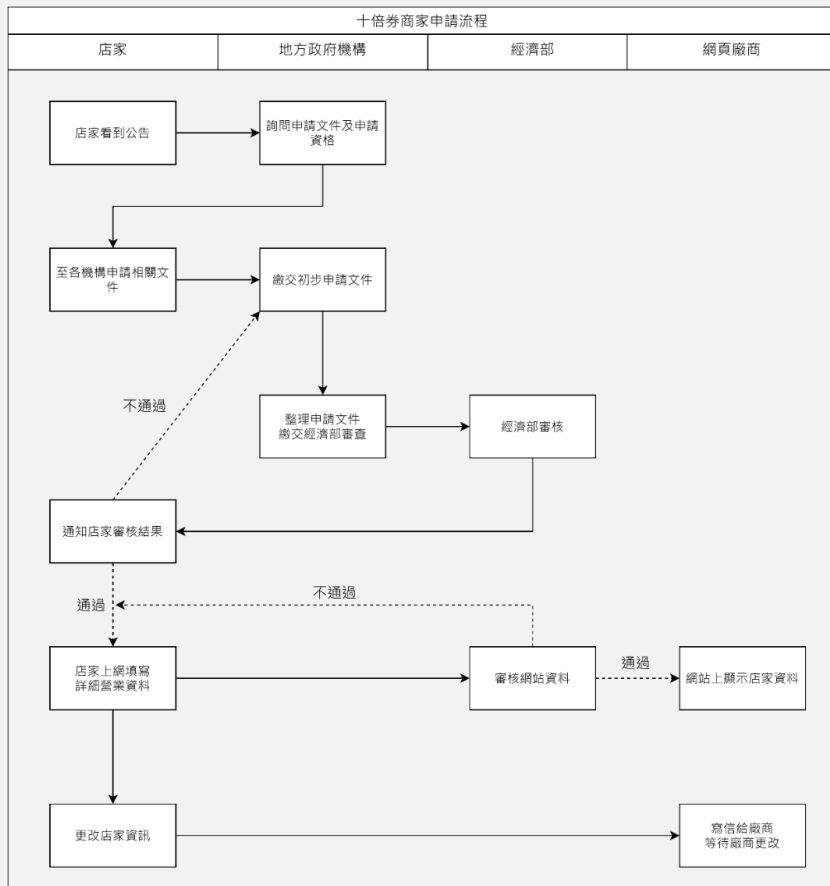


網頁廠商

將通過店家資訊更  
新到網站上

# As-Is

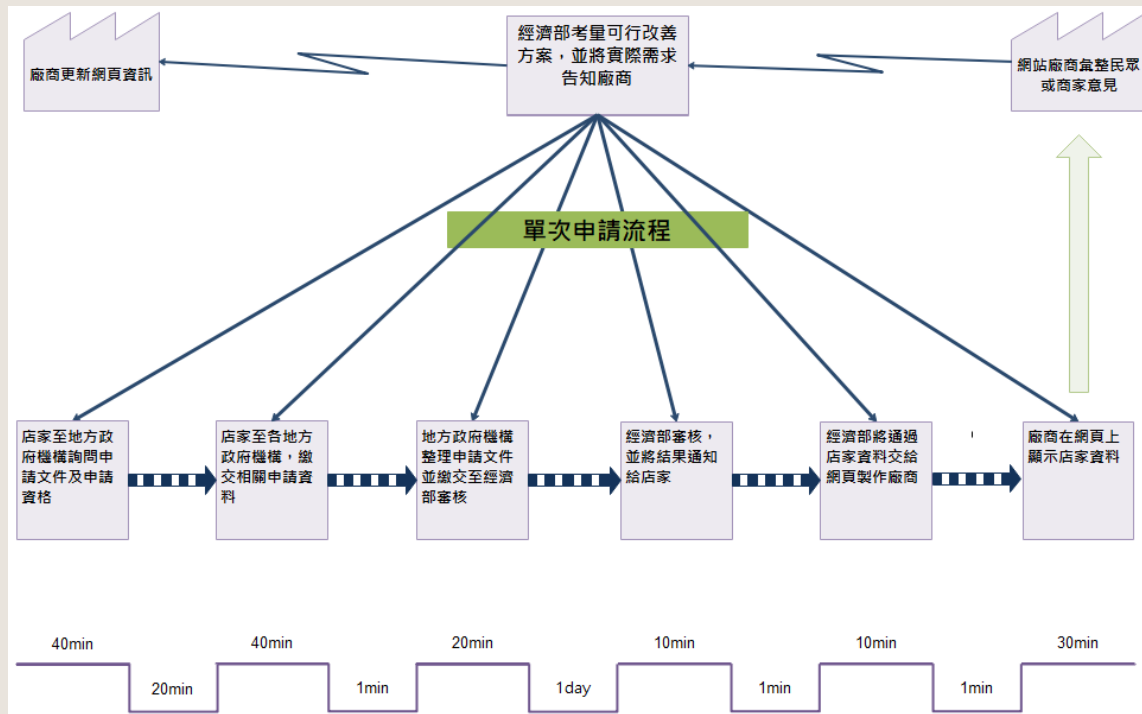
## 渠道流程圖





# As-Is

## 價值溪流圖

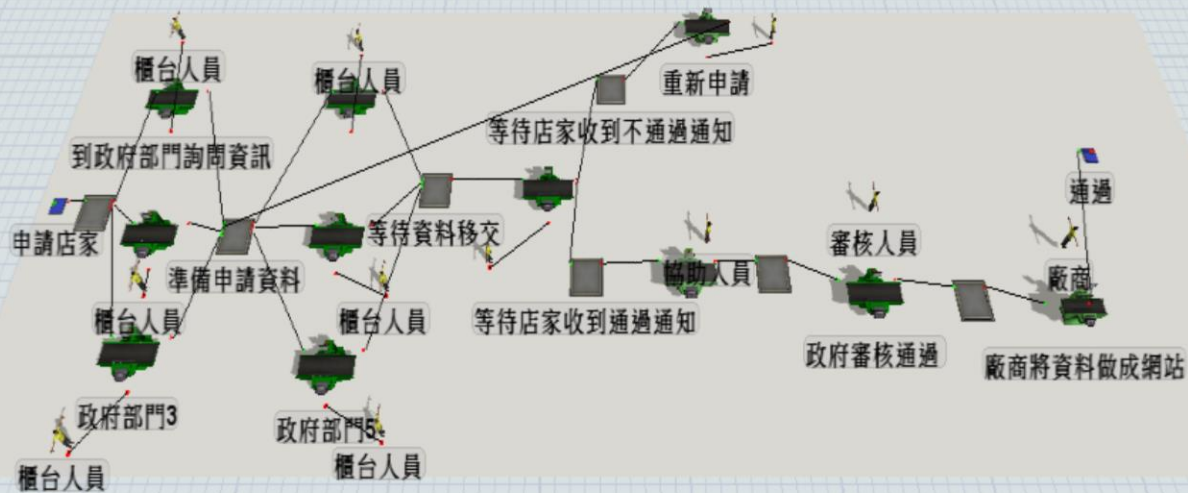


非增值時間：1天23分鐘

增值時間：2小時10分鐘

# As-Is

## Flexsim模型



# As-Is

## Flexsim 參數設定

**Source:** 模擬時長: 5天;  
平均每日有**160**個店家提出申請

**上班時間:** 早上**9**點至下午**5**點

**批量:** **100**才會進到下一階段

等待審核

**Current Content: 367**

**Max Content: 367**

**Avg. Stay time: 116696.7 s**

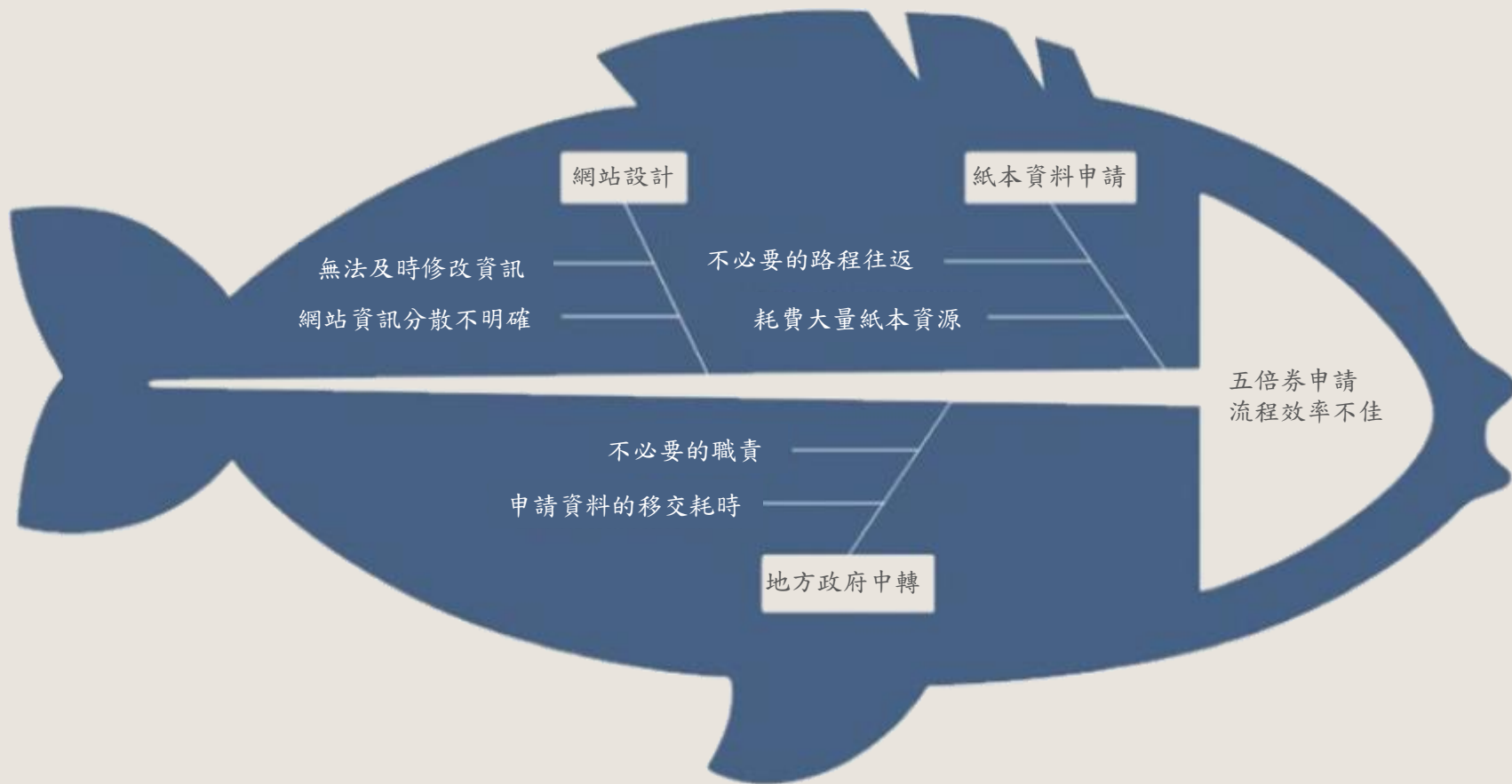
**平均等待時間: 1日8小時**

**通過: 258 / 800 家**

### Processor:

政府收件	經濟部審核	網站審核	上網註冊	製作網頁	重新申請
<b>20分鐘</b>	<b>10分鐘</b>	<b>10分鐘</b>	<b>40分鐘</b>	<b>20分鐘</b>	<b>10分鐘</b>

# 魚骨圖



# 改善方案



## 資料申請與繳交線上化

設計一個網頁平台，使得申請店家無須來回奔波繳交紙本資料



## 地方政府無須再做中轉服務

網頁平台的設計，使得地方政府的人員無須再進行先前的工作



## 即時化顯示申請成功店家資訊

店家資訊的即時更新，不僅減少廠商負擔，民眾也能更快得知

To-Be

## 參與人員



申請店家

主要使用者



經濟部

負責網站審核

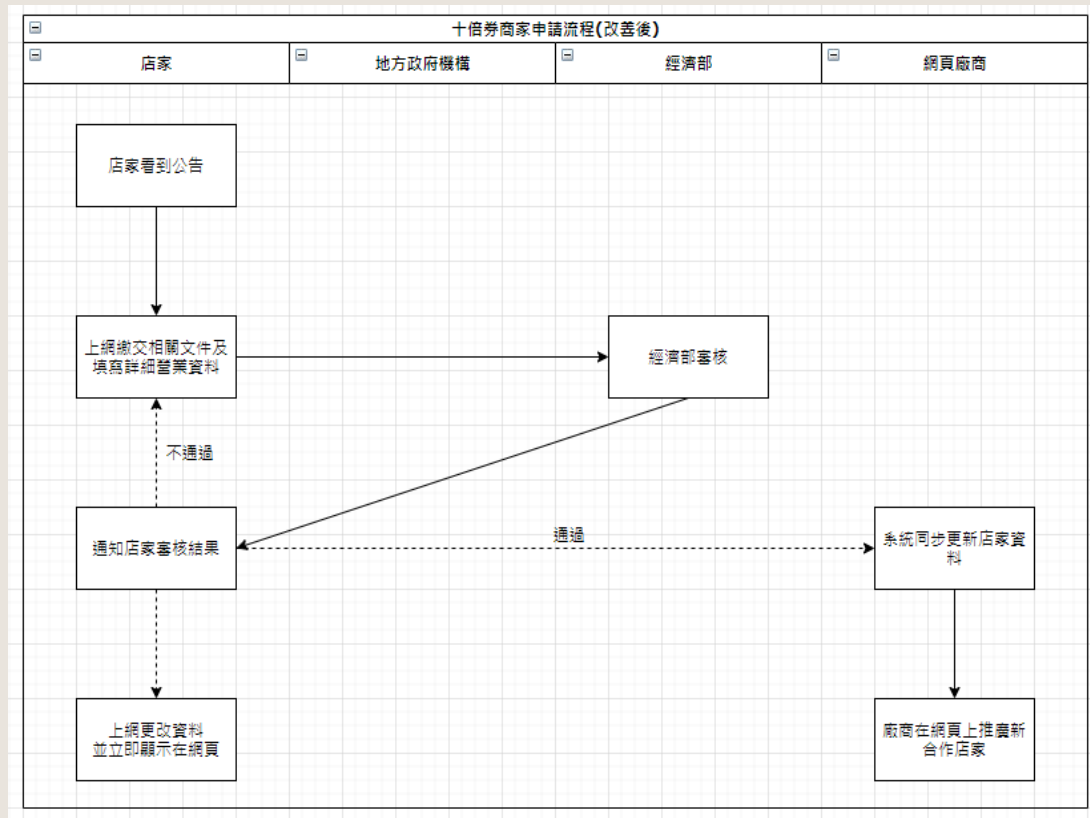


網頁廠商

維護網站運行

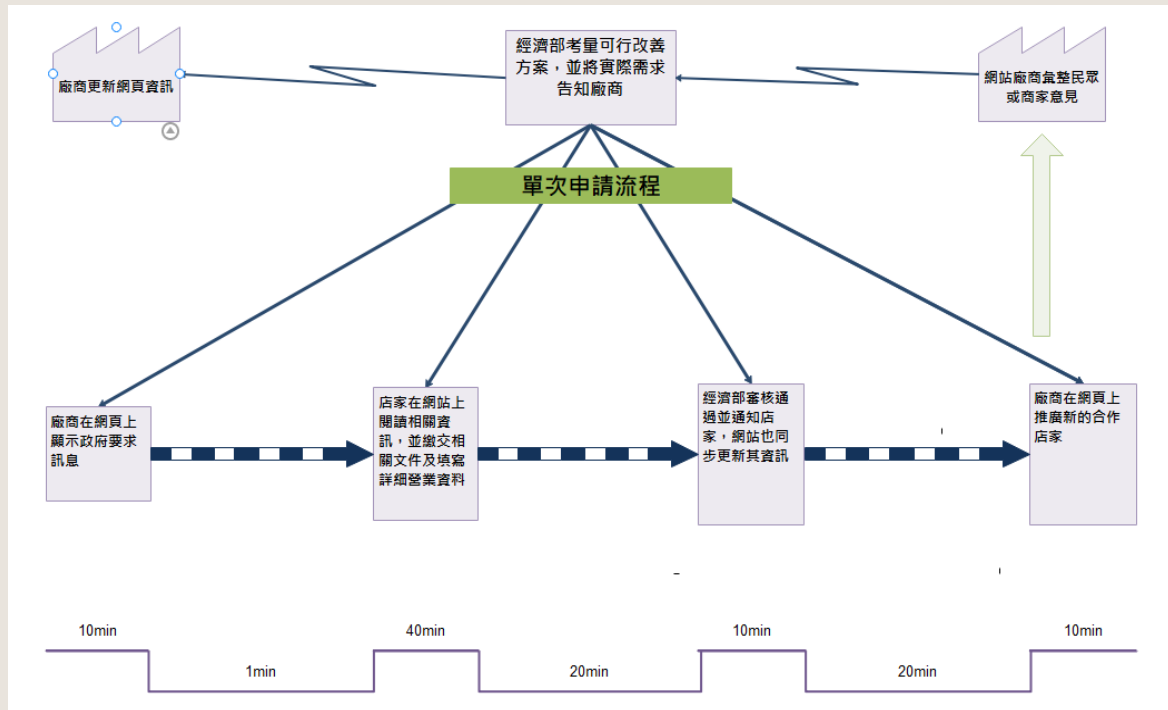
# To-Be

## 渠道流程圖



To-Be

價值溪流圖



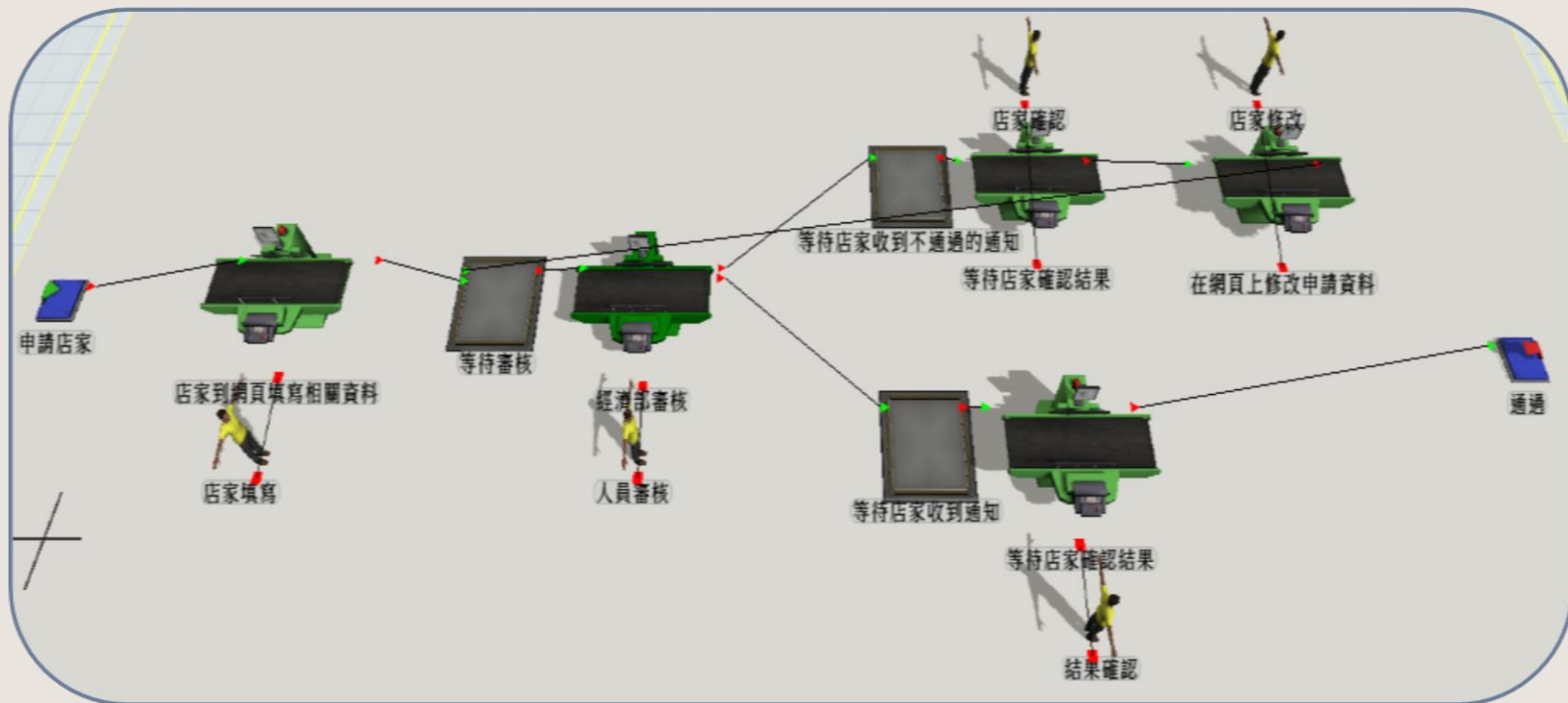
非增值時間：41分鐘

增值時間：1小時10分鐘



To-Be

# Flexsim模型



To-Be

# Flexsim參數設定

網頁更新時間：0 sec

一審核成功即網頁自動更新

## Processor:

填寫資料	經濟部審核	結果確認	重新申請
40分鐘	10分鐘	20分鐘	10分鐘

等待審核

Current Content: 20

Max Content: 65

Avg. Stay time: 1427.6 sec

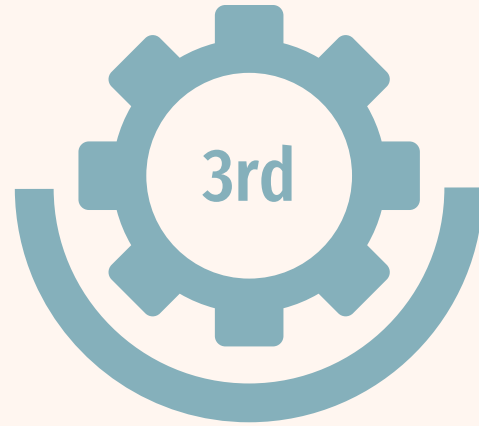
平均等待時間: 24mins

通過: 765 / 800 家

To-Be

## 結果比較

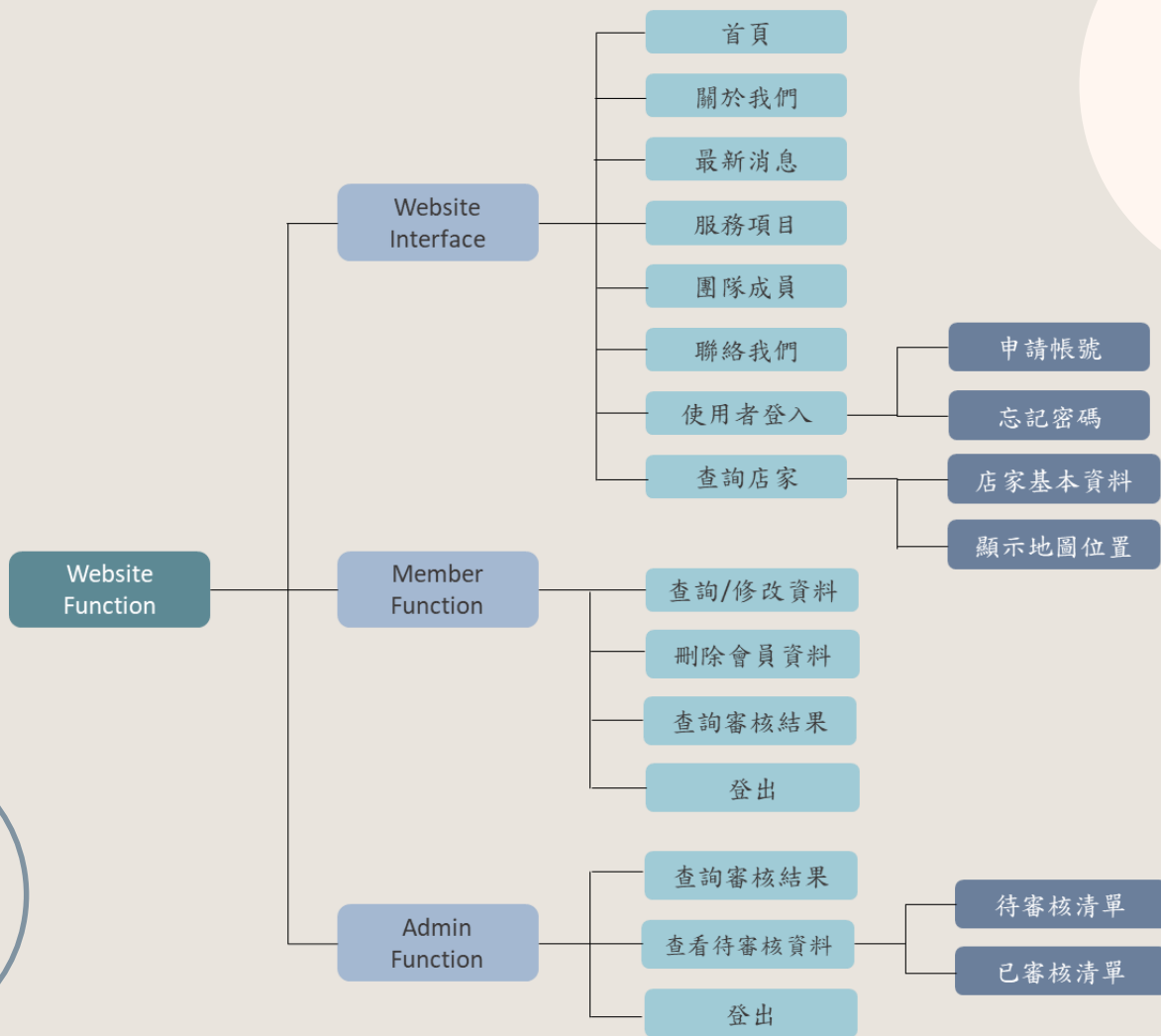
	店家提出申請 總花費時間	申請資料自提出 至經濟部收到 平均所需時間	廠商更新店家資訊 總花費時間	申請通過數量
改善前(As-Is)	100分鐘	1日8小時24分57秒	20分鐘	258家/800家
改善後(To-Be)	40分鐘	3小時57分52秒	0分鐘	765家/800家
改善率	60%	87.77%	100%	196.51%



**WEB & APP**



# WEB 架構圖



三大架構：  
網站介面  
合作店家(會員)功能  
管理員功能

# E-R Model

店家資訊  
(User)

審核狀態

Coor_shop
ID
Account (PK)
Password
Comp_name
Idnum
Name
Comp_num
Email
Tel
Code
Address
address_num
url
comment

Shop_status
ID
Account(FK)
Admin
Audit
Pass

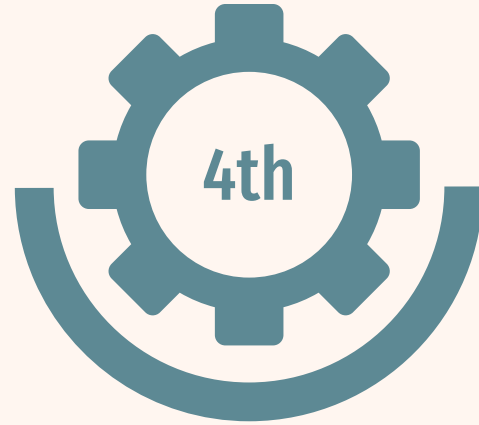




# APP Demo







**Conclusion**



# BUSINESS MODEL

## 關鍵合作夥伴

IT開發人員  
政府相關人員



## 關鍵活動

十倍券申請流程優化  
十倍券店家查詢優化



## 關鍵資源

IT技術人員  
店家資料庫



## 價值主張

提升店家申請「十倍券  
可用店家」的流程效率  
提升民眾尋找「十倍券  
可用店家」的搜尋效率  
減少手動更新網頁資料  
的流程

## 顧客關係

抽獎活動  
設立意見專區



## 通路

網站客服chatbot



## 目標客群

民眾  
申請店家  
政府相關部門



## 成本結構

網站開發成本  
開發人事成本  
硬體設備維護成本



## 收益流

減少公文列印、傳遞成本  
增加政府人員、店家申請與審核效率以及民眾搜尋效率



# 改善成果

申請過程  
Application Process



結合資料庫系統，把申請過程簡化

時間與地點  
Time & Place



24小時隨時隨地，不受到時間以及地點的限制

人力資源  
Human Resource



減少政府及網頁廠商的業務量及人力成本

資訊流通性  
Information Flow



網站公開透明，資訊更新即時

# 總結



## LIMITATION

世代差異：  
部分群體拒絕嘗試  
學習數位系統

系統運行穩定度不  
足，多人同時使用  
時系統有機會癱瘓



## FUTURE

結合人工智  
慧蒐集用戶  
喜好及資訊

大數據分析製作  
推薦系統

提供智能合約系統，  
打造去中心化的自  
動審核機制