

## 裕珍馨食品股份有限公司

# 老店注入新活力再出發



創立日期	民國84年7月
實收	資本額 NT\$20,000,000
地址	□台中縣大甲鎮工十路6號
電話	(04)2681-0969
傳真	(04)2686-8009

### 主要營業項目

地方名產（如「奶油酥餅」、「紫玉酥」、「鐵山酥」、「賜福餅」、「三星餅」等）、訂婚禮餅、麵包西點蛋糕四大類，分別由「幼獅廠」、「光明廠」生產。在銷售方面，除三個自營門市點（光明店、蔣公店、台中SOGO店）、一個加盟店、數個網路經銷商外，遠地的客戶可利用現金袋、匯票、劃撥及電匯辦理郵購。

### 一、知識管理導入緣由

#### (1)知識文件散落各地，無法有效運用

各部門均產出許多知識性資料與文件，由於缺乏完整及有效的分類、儲存、整合與管理，以致資料散落於各部門，造成知識管理及應用上的困擾。

#### (2)加強專案執行能力，提升專案品質

除流程性企業活動外，裕珍馨須經常性執行多項專案性工作，如「產品開發」、「行銷企劃」、「製程改善」、「經營規劃」、「企業再造」等，由於缺乏系統化的程序與方法，加上專案成員各不同職能別間無法跨越「知識疆界」，使得專案進度落後導致競爭力降低、成本增加。

#### (3)累積產品開發經驗，加速研發流程

烘焙食品的開發與生產多仰賴師傅個人的經驗，由於產品少量多樣、變化性大，加上影響品質的因素眾多，如原物料成分與品質，溫度、溼度、發酵時間等，以致產品品質難以控制，另外由於缺乏系統化的程序與方法，產品開發與生產的效率不佳，知識的保存與經驗的傳承極為不易。

### 二、知識管理導入目標

#### (1)建立標準知識產出流程及知識文件管理及應用

協助裕珍馨食品在產品開發的構面建立及解析知識創造流程，建構及描述知識存取架構，並與IT平台連結。並且建構知識管理平台，作為目前知識分類保存、控管、審核及應用等。

#### (2)建立專案知識庫，讓專案經驗再利用

建立行銷企劃及產品開發的專案知識庫，將專案執行的經驗及執行的成果儲存並分享，讓後續執行的專案能縮短專案建置時間、提高專案執行效率、降低專案成本，進而提升企業競爭力。

#### (3)內隱知識外顯，落實學習型組織

裕珍馨內部透過企業入口網站建置知識社群，真正落實學習型組織的企業目標，讓分屬於不同廠區及地點的所有員工都能共同貢獻及分享知識。

### 三、導入項目及方法

知識管理導入項目	導入方法及內容
KM系統塑模	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 產品開發流程盤點及供需分析</li> <li>● 開發作業知識解析</li> <li>● 開發作業知識工作者知識分析</li> <li>● 開發作業流程知識輸出入內容定義</li> </ul>
建立專案知識庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建置專案控管平台，同步控管專案進度及專案產出文件。</li> <li>● 建立各專案類別的專屬知識分類及知識保存與應用，以供下次專案參考。</li> <li>● 建立改善計劃與知識產出流程調適。</li> <li>● 建立議題討論規範，讓專案成員相互溝通了解，打破「知識疆界」的限制。</li> </ul>
建立文件知識庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定義知識分類標準及知識屬性。</li> <li>● 定義知識文件管理規範，包含權責單位、保管單位及知識審核流程。</li> <li>● 職能別學習藍圖之建立。</li> <li>● 建置統一的文件知識庫，並將現有知識文件納入平台中。</li> <li>● 建立知識評價及應用成效分析。</li> </ul>
建立知識社群	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定義知識社群涵蓋之群組及知識分類。</li> <li>● 建立情報搜集機制，分享情報供行銷企業及產品開發等專案人員參考。</li> <li>● 建立各類知識貢獻之獎勵措施，並透過教育訓練及宣導實施。</li> <li>● 建立各分類知識的發佈平台，定義組織學習構架。</li> </ul>

### 四、導入後之績效

#### (1) 量化績效：

構面	績效項目	輔導前	輔導後	改善情況	節省成本	產值提升
顧客	提高客訴反應時間	2hr-2天	1小時	提升50%	—	□
流程	縮短市場情報傳遞	2hr-2天	即時	—	—	□
流程	縮短門市新進人員教育訓練時間	5天	2天	縮短60%	96仟元	—
流程	知識文件搜尋	2hr- 1天	即時	—	—	□
學習成長	知識社群	0	3個	—	—	□

#### (2) 非量化績效：

##### 1. 降低因人員流動產生的知識斷層問題

透過知識庫的建立，資深人員所具有的專業知識得以較有效、系統化地儲存，可以讓資深人員流失，對組織所造成的損失降至最低。

##### 2. 加速產品開發、增加企業競爭力。減少因人為疏忽所造成的專案延誤。

企業擁有完整的專案管理架構、機制與知識庫，透過專案系統的警示及通知，專案負責人得以完整地控管專案進度，並能取得以往的專案經驗，同時能一併持續累積企業智能，強化專案管理效益。

##### 3. 提高決策品質

透過知識庫的應用，決策者更能夠以系統化的思考來制定決策，提高決策結果的關聯性與決策品質，並且持續累積企業智能，強化知識管理效益。