

# 生管如何與業務做好產銷協調及銷售訂單管理系統 (SO)

上課時數為 6 小時

## 課程說明

在現今工廠製造管理中，經常面對顧客下緊急訂單、新訂單、訂單變更、取消訂單，常見生管與業務人員產銷協調發生問題，以致相關部門及人員忙於處理善後，產生許多衍生成本，最主要是造成訂單未能準時完成，訂單的交期達成率(On time delivery)差，顧客服務水準無法提升。因此，生管如何與業務人員做好產銷協調佔著重要的一環。

銷售訂單管理系統(SO；Sales Order management system) 是在介紹從業務人員報價、客戶索樣開始，客戶授信管理之信用額度設定與管理，訂單作業、出貨、銷退、及業績分析，詳細說明銷售管理系統的功能。並可進一步了解以下：

1. 提供業務部門、財務部門建立與查詢往來潛在客戶與正式客戶之基本資料
2. 提供客戶授信管理之信用額度設定與管理，整合訂單、出貨與財務收款作業，以降低客戶壞帳發生的機會。
3. 提供企業多重產品訂價之設定作業 (依公司、通路與客戶訂價)，與市場詢價之功能。

## 課程效益

本課程藉由實務教學、理論引導、綜合研討及實例演練，完整呈現生管如何與業務做好產銷協調與訂單答交的制定做法，以及銷售訂單管理系統的功能。透過本課程的介紹，將能帶領您學會有效作好產銷協調及訂單答交，使訂單(工作)能準時完成，提高訂單的交期達成率 (On time delivery) 以提升顧客服務水準，並減少業務人員銷售預測不準現象。

同時更進一步瞭解 ERP 之銷售訂單管理系統，從業務人員報價、客戶索樣開始，客戶授信管理之信用額度設定與管理，訂單作業、出貨、銷退、及業績分析，詳細說明銷售管理系統的功能。

## 授課對象

本課程特別適合製造業之業務、生產管理、資訊系統 (IT)、採購、物料管理、運籌管理、及供應鏈管理等部門人員研習。

## 課程大綱

1. 客戶詢價、業務報價作業
2. 銷售訂單管理系統 (Sales order management system)
  - (1). 報價作業
  - (2). 索樣作業
3. 生管如何與業務作好產銷協調 — 新訂單
4. 訂單模擬 — 生管如何作訂單答交 (Sales order commitments)
5. 銷售訂單管理系統 (Sales order management system)
  - (1). 訂單作業
  - (2). 客戶授信管理之信用額度 (Credit) 設定與管理
6. 生管如何與業務作好產銷協調 — 緊急訂單
7. 生管如何與業務作好產銷協調 — 訂單變更
  - (1). 取消訂單
  - (2). 客戶更改產品規格
  - (3). 訂單數量增加
  - (4). 訂單數量減少
  - (5). 訂單交期提早
  - (6). 訂單交期延後
  - (7). 訂單分期分批出貨
8. 生管如何與業務作好產銷協調 — 訂單追蹤系統 (Web-based Sales Order Tracking System)
9. 業務接單涉及客戶指定用料問題
10. 業務接小訂單涉及特殊料(專用料) MOQ 及 Packing size 採購問題
11. 業務接單透過產銷協調防止呆滯料產生 — 生產零頭
12. 生管如何與業務作好產銷協調 — 銷售預測不準
13. 銷售訂單管理系統 (Sales order management system)
  - (1). 客訴作業
  - (2). 退貨作業
  - (3). 業績分析
14. 實例演練・結論及綜合研討