

# 致理技術學院

## 商務科技管理系 實務專題報告

### ERP 合約訂單—提醒點設計

學生:李子穎(19833107)

陳奕珊(19833125)

翁慈翊(19833129)

中華民國 101 年 12 月

# 致理技術學院

## 商務科技管理系 實務專題報告

### 合約訂單—提醒點設計

學生:李子穎(19833107)

陳奕珊(19833125)

翁慈翊(19833129)

本成果報告書經審查及口試合格特此證明。

指導老師：\_\_\_\_\_

中華民國 101 年 12 月

# CTM 實務專題研究授權書

本授權書所授權之實務專題研究為 李子穎、陳奕珊、翁慈翊 共 3 人，  
在致理技 術學院商務科技管理系 101 學年度第 1 學期完成商管實務  
專題。 商管實務專題名稱：合約訂單—提醒點設計

同意    不同意 本組同學共 3 人，皆同意著作財產權  
之論文全文資料，授予教育部指定送繳之圖書館及本人畢業學  
校圖書館，為學術研究之目的以各種方法重製，或為上述目的  
再授權他人以各種方法重製，不限地域與時間，惟每人以一份  
為限。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行  
權為非專屬性發 行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及  
學術研發利用均為無償。上述同 意與不同意之欄位若未鉤選，  
該組同學皆同意視同授權。

指導教授姓名：

專題生簽名：

學號：

中華民國 年 月 日

## 誌 謝

能夠完成這份專題能論，我們要感謝系上提供教室與設備讓我們練習系統操作，並在精神上給予我們很大的支持！當然也要謝謝我們辛苦的每一位組員們，從一開始的題目設定到資料搜尋、論文編寫以及 ERP 系統操作，付出很多的心力。

我們也非常真誠的感謝指導我們的指導老師，教導我們使用 ERP 系統，從不熟悉如何操作到慢慢了解再到對系統上手，並不時的從旁協助且給予我們有益的建言與鼓勵。

另外也要感謝我們的同學，在我們陷入困境時在一旁加油打氣，互相勉勵，使我們又有了信心！因為有上述這些人的幫助，我們才得以完成這份論文，真摯的獻上我們的感謝。

# 摘 要

本研究根據合約訂單的內容設計了適用於公司內外部人員的不同提醒點，並且藉由 **SAP B1** 系統自動發出提醒通知；其目的方面要達到降低公司內部各部門人員在合約訂單執行過程中所花費的溝通時間與改善程序銜接的流暢度，以提高工作效益；另一方面則要加強對公司外部之客戶合約訂單的履約進度控管，以保障買賣雙方之權益。最後以內部與外部兩個提醒點設計的情境，闡明本系統的實際運作情形與所達到的效益。

關鍵字：SAP B1 系統、合約訂單、提醒點

# 目 錄

誌謝	i
摘要	ii
目錄	iii
圖目錄	iv
第一章 緒論	1
第一節 研究動機與背景	1
第二節 研究目的	1
第二章 個案說明	2
第一節 個案企業之相關產業概況	2
第二節 個案企業主要產品或服務	3
第三節 個案應用 ERP 前主要問題說明	3
第三章 個案情境實作成果	4
第一節 內部提醒點情境流程圖	4
第二節 外部提醒點情境流程圖	6
第三節 基本資料建定	7
第四節 內部提醒點情境實作	9
第五節 外部提醒點情境實作	14
第六節 實作之附件	19

第四章 結論與心得	21
第五張 參考文獻	22

## 圖 目 錄

圖 3-1 內部提醒點流程圖(一)	4
圖 3-2 內部提醒點流程圖(二)	5
圖 3-3 外部提醒點作業流程圖	6
圖 3-4 客戶基本資料	7
圖 3-5 供應商基本資料	7
圖 3-6 品號資料建立作業圖	8
圖 3-7 商品資料建立	8
圖 3-8 庫別資料建立作業圖	8
圖 3-9 銷貨訂單	9
圖 3-10 通知訊息	10
圖 3-11 A/R 訂金請求表單	10
圖 3-12 收款單	10
圖 3-13 輸入付款方式	11
圖 3-14 通知訊息	11
圖 3-15 採購單	11
圖 3-16 收貨採購單	12
圖 3-17 通知訊息	12
圖 3-18 A/R 訂金請求	12
圖 3-19 收款單	12

圖 3-20 通知訊息	13
圖 3-21 交貨單	13
圖 3-22 通知訊息	13
圖 3-23 地毯、工程款 A/R 發票	13
圖 3-24 銷貨訂單	14
圖 3-25 通知訊息	15
圖 3-26 交貨單	15
圖 3-27 未交訂單報表	15
圖 3-28 未交訂單報表	15
圖 3-29 交貨單	16
圖 3-30 未交訂單報表	16
圖 3-31 未交訂單報表	16
圖 3-32 交貨單	17
圖 3-32 銷貨訂單	17
圖 3-34 未交訂單數量	17
圖 3-35 12 月未交訂單報表	18
圖 3-36 12 月 31 日查核訂單	18
圖 3-37 已結案之銷貨訂單	18
圖 3-38 公司內部提醒訊息狀況	19
圖 3-39 沐浴精一整年銷售量	19
圖 3-40 沐浴精一年累計交貨量走勢圖	19
圖 3-41 涼被一整年銷售趨勢圖	20
圖 3-42 涼被一整年累計交貨量走勢圖	20

# 第一章 緒 論

## 第一節 研究動機與背景

H公司在台灣以綜合商品批發零售業發展，事業越來越成熟，近年來整體的通路慢慢開始以相仿歐美國家之批發零售業商店。目前H公司正強化與批發客戶的關係，並回饋充足的商品市場訊息批發客戶，給提供其更多樣化的商品，為了鞏固與信用良好的批發商之關係，H公司亦樂意與批發客戶簽訂合約訂單以降低其採購成本；而由於H公司有部分具創意特色的商品非常受歡迎，因此批發客戶為了穩定供貨來源也願意與H公司簽定合約訂單，但如何管理為數眾多的合約訂單成了H公司內部管理的一大課題。

## 第二節 研究目的

在內部提醒點通知的設計上，其優點在於部門之間可於提醒點傳遞訊息互相通知接續的工作項目，而此提醒點的設計還能夠讓各部門在接到通知後就明白合約訂單目前的進度為何，例如發出訊息通知請會計部門建立請款單收取金錢或者提醒開出發票，如此一來不僅讓作業流程更加順暢也可以縮短作業時間，使公司效率倍增。

至於在外部提醒點的設計上因為考量企業會為了搶先保有暢銷的商品的穩定供貨來源或為了獲得更有利的供貨價格，常會與廠商事先簽訂合約訂單，在每個月出貨時，則會需要通知告知客戶目前合約訂單上所已訂購之數量及未結清總數量，若當月未出貨則會在月底發出通知，以避免客戶發生合約訂單在合約期滿後未達到雙方約定購買的數量，最後造成客戶違約，致使企業連帶發生損失。

## 第二章 個案說明

### 第一節 個案企業之相關產業概況

國內隨著新政府上台、兩岸直航、開放陸客觀光等因素，使得房地產市場景氣復甦，住宅裝潢、增改建築和家具家飾市場欣欣向榮；另外，DIY產品銷售市場不易受景氣的影響，全球家居及維修DIY市場穩定成長。國內房市景氣看好，相對刺激住宅裝修與衛浴、家具、廚具等產品的需求；而國內居家修繕市場約有1,100億元，核心的DIY市場約佔25%。H公司的業務分為貿易本業與批發零售業務，其長、短期業務發展計畫分述如下：

- (1) 貿易本業之短期發展－H公司運用多年經驗累積，整合產品設計、包裝設計、物流與倉儲等貿易相關服務，開發新業務及新產品，提供批發零售業客戶跨國採購之全面解決方案。貿易本業之長期發展－隨著中國大陸薪資水準上升，可望帶動民生消費能力顯著成長，本公司將積極開發內銷兩岸之產品代理，把握內需消費市場之高成長機會，也將持續思考並開發潛在採購地區，以提升產銷成本效率。
- (2) 批發零售業務之短期發展－隨著台灣消費者信心活絡，對提升生活品質之需求逐漸成熟，H公司提供更完整商品品類，也持續思考不同服務型態，以切入社區型裝修服務及開發觀光飯店裝修業務，以增加營運效益。中國大陸之批發零售事業H公司營運績效也持續改善。批發零售業務之長期發展－台灣消費市場趨於成熟，追求生活品質之需求持續發展，同時在中國大陸的十二五計畫推動內需下，未來兩岸民生消費求之成長機會相當可觀，配合批發零售通路持續展店，以及以銷售、設計、裝修不同服務型態提供全面服務之家用消費經驗。

## 第二節 個案企業主要產品或服務

H公司與一般零售通路有所不同，主要從事居家家飾相關商品之銷售，以「居家家飾用品專業店」為導向，商品100%內銷。由於銷售商品種類繁多，單一產品佔營收比重較偏低，目前以寢具的比重15%為最高，其它依次為專櫃、窗簾、傢具，產品種類整體可概略分為紡織衛浴、家用廚房及收納傢俱等類產品。

## 第三節 個案應用 ERP 前主要問題說明

當企業與客戶簽訂合約之後，企業不能夠確保客戶在合約期間內能夠完成履約，若違約則會造成企業的資源囤積過多及損失，所以為了減少客戶違約的情形，企業必須研究出辦法，以避免損失。

由於 H 公司的各種裝修合約的施工期限不一，如都以紙本方式儲存單據，沒有系統化的保存易因大量單據而找無資料，且佔據空間大也不環保，如：當會計部門需產生請款單或者發票的時候，因此針對內部企業如何讓會計部門快速及準確發出請款單及發票，進而設計出內部提醒點。

# 第三章 個案情境實作成果

## 第一節 內部提醒點情境流程圖

內部提醒點設計的特色在於，當客戶與 H 公司簽訂的合約是專案式的裝修施工合約時，合約內容包括了施工及預備施工所需的原物料等。在這段流程裡，企業內部人員需要非常的了解每一筆資料的來源及動向，所以每當前一個作業完成時，負責人員就會發出通知告訴管理者及下一位處理人員，茲將作業流程說明如下面兩圖。

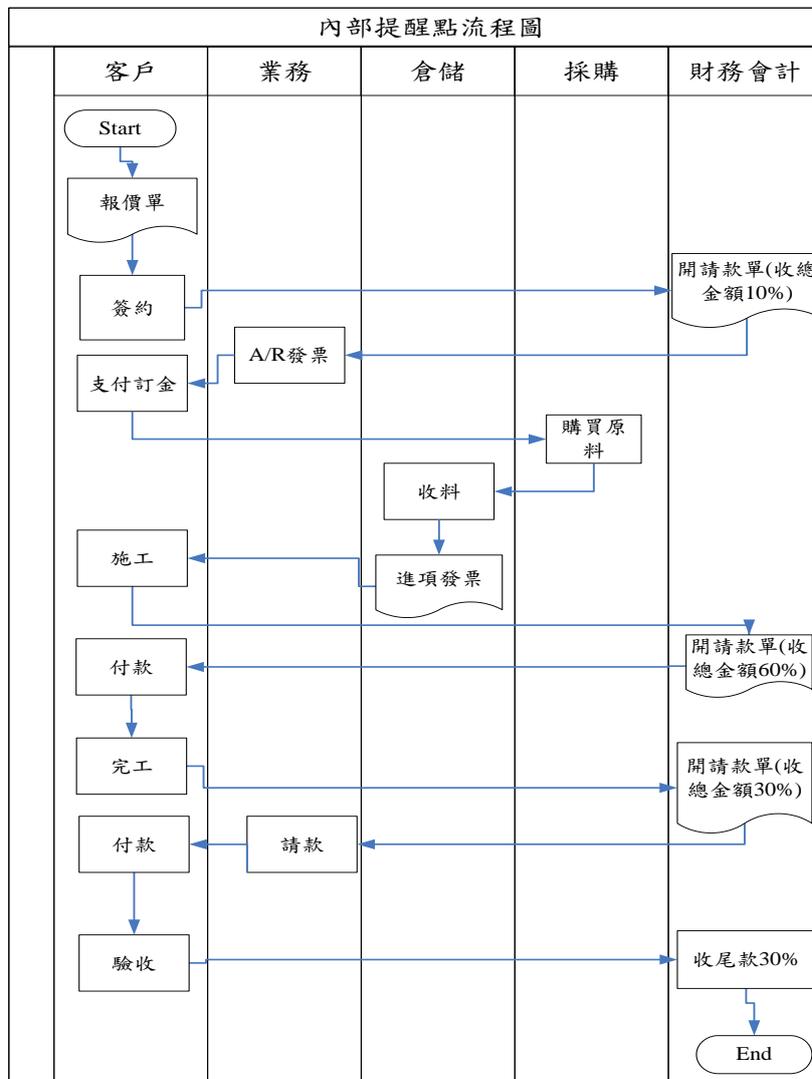


圖 3-1 內部提醒點流程圖(一)

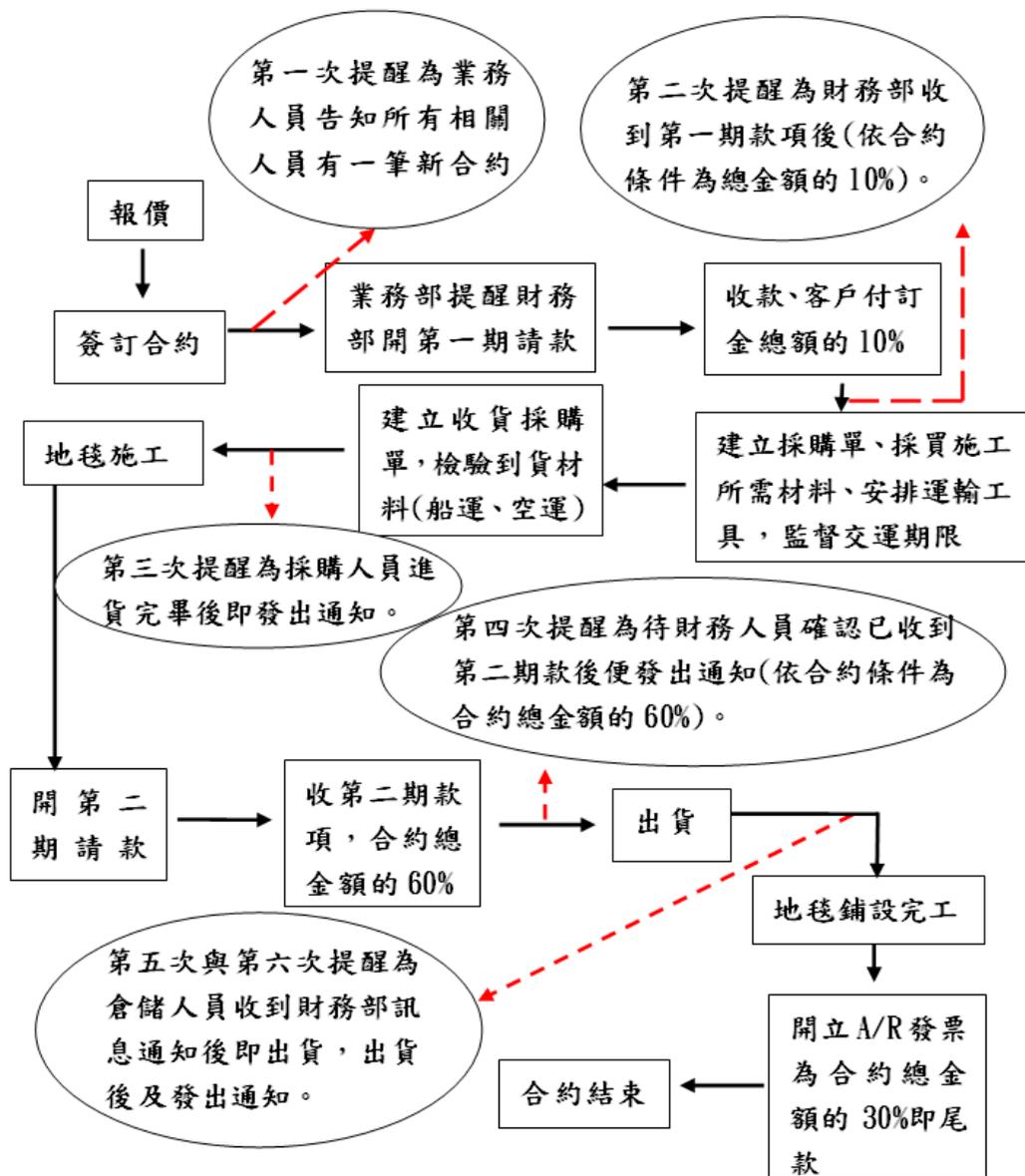


圖 3-2 內部提醒點流程圖(二)

## 第二節 外部提醒點情境流程圖

外部提醒點設計的特色在於，當客戶跟 H 公司簽訂合約時，合約中簽下了一年的總訂購量，要求 H 公司在每個月按時出貨，H 公司則在出貨時會隨貨發出通知告知客戶已結案之數量及未結清之數量，供客戶數量比對及提高訂貨量，隨時確認客戶之訂單數量以確保與我方達成合約內容。若客戶未在約定到期日前達成合約數量，將會造成違約之情況發生，H 公司及客戶也會受到連帶的損失。

合約訂單經過以下步驟來簽訂，首先討論合約內容，簽訂合約之前，雙方會達成初步的協議，協議內容包含客戶詢價、企業報價、雙方議價及折扣等內容，經過這些過程之後需再確認訂單之內容，例如客戶的基本資料（公司名稱、出貨地點、負責人等）、產品規格與一年內之總訂購量及每月的出貨日期，茲將外部提醒點的作業流程說明如下。

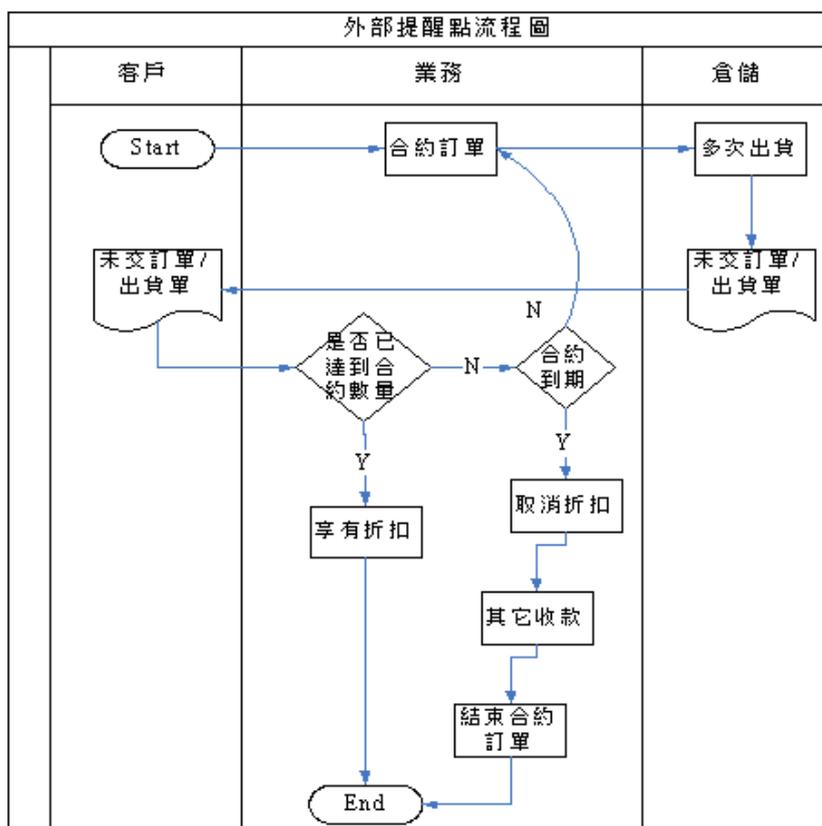


圖 3-3 外部提醒點作業流程圖

### 第三節 基本資料設定

1.客戶基本資料建立作業:竹北公司、全台股份有限公司、漢登股份有限公司、加樂服股份有限公司、尚青股份有限公司、甲珍寶股份有限公司、統零股份有限公司、香香股份有限公司、麥可股份有限公司、二立股份有限公司、福華飯店



#	業務夥伴代碼	業務夥伴名稱
1	L001	竹北公司
2	L002	全台股份有限公司
3	L003	漢登股份有限公司
4	L004	加樂服股份有限公司
5	L005	尚清股份有限公司
6	L006	甲珍寶股份有限公司
7	L007	統零股份有限公司
8	L008	香香股份有限公司
9	L009	麥可股份有限公司
10	L010	二立股份有限公司
11	L011	福華飯店

圖 3-4 客戶基本資料

2.供應商基本資料建立作業:清水飾品股份有限公司、亞買家股份有限公司、力寶股份有限公司、板橋股份有限公司、元元股份有限公司、艾瑪家飾股份有限公司、WAWU 股份有限公司、紐約股份有限公司、黑色股份有限公司、LOOK 股份有限公司



#	業務夥伴...	業務夥伴名稱	業務
1	K001	清水飾品	
2	K002	亞買家	
3	K003	力寶	
4	K004	板橋	
5	K005	元元	
6	K006	艾瑪家飾	
7	K007	WAWU	
8	K008	紐約	
9	K009	黑色	
10	K010	LOOK	

圖 3-5 供應商基本資料

3.品號資料建立作業:馥庭仿羊毛地毯、線條主義印花涼被、艾美特小太陽電暖器、超柔長毛絨保暖墊、舒緩放鬆沐浴精、聖誕擺飾、花漾生活水氧機、UMBRA 極簡白色相框、莎琳娜點點馬克杯、柏金細竹涼蓆、Kamil 洋甘菊手龜護手霜

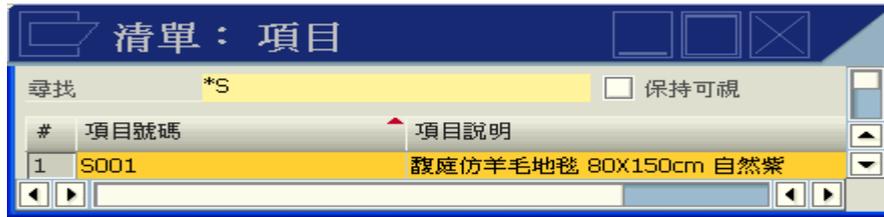


圖 3-6 品號資料建立作業圖

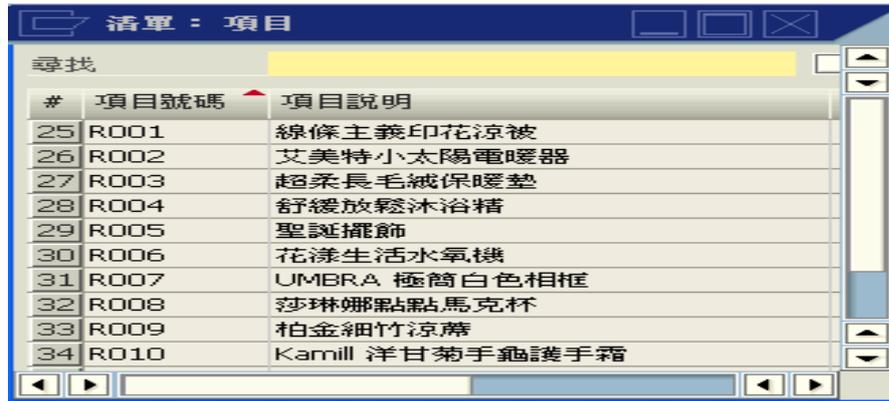


圖 3-7 商品資料建立

4. 庫別資料建立作業: 台北成品一倉、台北成品二倉

#	倉庫代碼	倉庫名稱	已鎖住
3	➡ 03	直運發貨倉庫	<input type="checkbox"/>
4	➡ 04	寄售倉庫	<input type="checkbox"/>
5	➡ T01	台北成品一倉	<input type="checkbox"/>
6	➡ T02	台北成品二倉	<input type="checkbox"/>

圖 3-8 庫別資料建立作業圖

## 第四節 內部提醒點情境實作

飯店開幕需要裝修地毯，於是與 H 公司簽訂一個月之合約，內容包括採買地毯及施工，並在交貨後付款，貨款交付會分開在三個時間點分別為第一期訂金請求、第二期訂金請求、尾款，並會提前發出內部提醒通知會計部門開請款單。

### 1. 簽訂合約

H 公司與客戶雙方互相提出各自所需的條件，與客戶商討產品價格並擬訂相關合約內容，如：何時交貨、折扣、施工期間等，簽訂雙方都能接受的合約內容，維護良好長久的合作關係。

### 2. 建立銷貨訂單

簽訂合約完成後，客戶與公司下單，建立銷貨訂單。建立完成後立即傳送內部訊息，如附件 3-1 之公司內部的提醒訊息狀況，提醒公司的採購、財務部門，告知合約成立可開始著手後續步驟，另外附加此銷貨訂單檔案，讓收到訊息之部門更能掌握工程的進度。

The screenshot shows a software interface for a sales order. At the top, it displays '銷售訂單' (Sales Order) with fields for '號' (No.), '號碼' (Code), '主' (Main), '日期' (Date), '狀態' (Status), '過帳日期' (Posting Date), '交貨日期' (Delivery Date), and '文件日期' (Document Date). Below this is a table of items with columns for '項目/服務類型' (Item/Service Type), '項目' (Item), '合約數量' (Contract Quantity), '單價' (Unit Price), '折扣%' (Discount %), '稅碼' (Tax Code), '總計 (文件)' (Total (Document)), and '無稅總' (Tax-free Total). The items listed include R000, R014, R015, R016, R003, R011, R012, S001, and U000. At the bottom, there are fields for '備人員' (Prepared by) and '有人' (Person), and a '註' (Remarks) field. A red box highlights the payment terms '付款條件為 10% + 60% + 30% 供備 銷售報價 9%' (Payment terms are 10% + 60% + 30% for preparation of sales quotation 9%). A yellow box highlights the total amount '753,600.00 TWD' and '33,333.33 TWD'.

項目/服務類型	項目	合約數量	單價	折扣%	稅碼	總計 (文件)	無稅總
1	R000	10	1,200.00 TWD	0.00	X5	12,000.00 TWD	
2	R014	10	2,080.00 TWD	0.00	X5	20,800.00 TWD	
3	R015	10	880.00 TWD	0.00	X5	8,800.00 TWD	
4	R016	10	1,650.00 TWD	0.00	X5	16,500.00 TWD	
5	R011	10	2,980.00 TWD	0.00	X5	29,800.00 TWD	
7	R012	10	2,490.00 TWD	0.00	X5	24,900.00 TWD	
8	S001	450	1,200.00 TWD	0.00	X5	540,000.00 TWD	
9	U000	1	100,000.00 TWD	0.00	X5	100,000.00 TWD	

圖 3-9 銷貨訂單

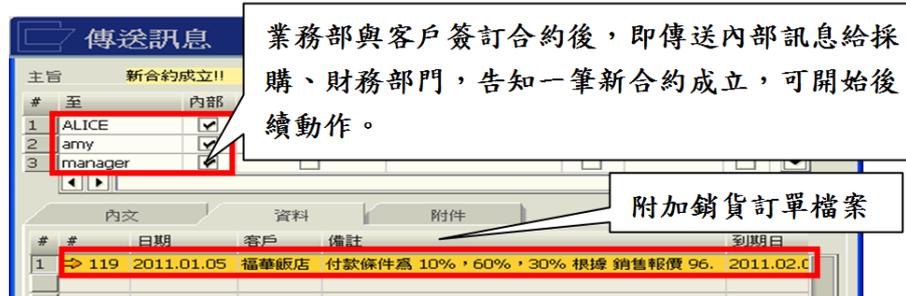


圖 3-10 通知訊息

### 3.A/R 訂金請求—第一期

銷貨訂單完成後，開出 A/R 訂金請求給客戶，請客戶先付清第一期的訂金，即總金額的 10%。

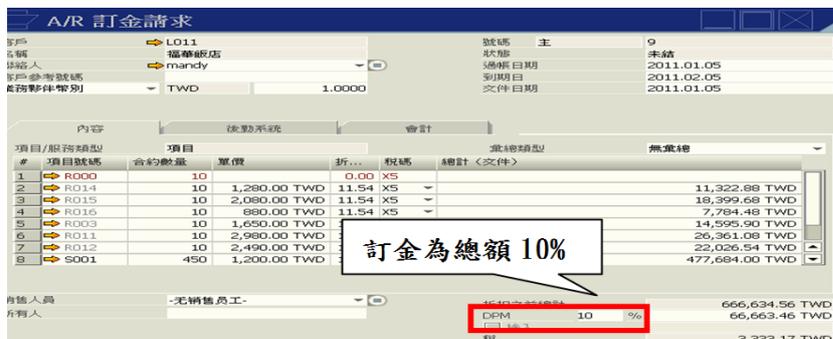


圖 3-11 A/R 訂金請求表單

### 4.收款—第一期訂金請求

向客戶請求訂金之後，開出請款單，當財務人員在銀行帳戶裡確認有此筆款項，確認完成後立即發出內部訊息，提醒告知相關部門收款已完成。



圖 3-12 收款單



圖 3-13 輸入付款方式



圖 3-14 通知訊息

### 5.採購作業

客戶下單並付清第一期的訂單請求金後，採購部門即向供應商(亞買家公司)進行採購流程作業，採購地毯之合約數量。



圖 3-15 採購單

### 6.建立收貨採購單

採購合約所需材料後，建立收貨採購單，即增加庫存，便於日後客戶下訂單後隨即出貨。收貨採購單成立後採購部門便傳送內部訊息，告知業務與財務部門已完成福華飯店下訂訂單之進貨。

**收貨採購單**

供應商: K002  
 名稱: 亞寶客  
 聯絡人: Alice  
 供應商參考號碼: TWD  
 業務夥伴類別: 1.0000

號碼: 主 98  
 狀態: 未結  
 過帳日期: 2011.01.12  
 到期日: 2011.01.12  
 文件日期: 2011.01.12

項目/服務類型	項目	數量	單價	折扣 %	稅碼	彙總類型	無彙總
1	R011	100	2,980.00 TWD	0.00	J5	298,000.00 TWD	90
2	R012	100	2,490.00 TWD	0.00	J5	249,000.00 TWD	90
3	R015	100	2,080.00 TWD	0.00	J5	208,000.00 TWD	189
4	R014	100	1,280.00 TWD	0.00	J5	128,000.00 TWD	189
5	R016	100	880.00 TWD	0.00	J5	88,000.00 TWD	189
6	R003	100	1,650.00 TWD	0.00	J5	165,000.00 TWD	15,090
7	S001	450	1,200.00 TWD	0.00	J5	540,000.00 TWD	901

圖 3-16 收貨採購單

**傳送訊息**

主旨: 福華飯店產品進貨

優先順序: 正常

#	至	內部	電子...	電子郵件地址	SMS	電話號碼	傳真	傳真號碼
1	ALICE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19833107@mail.chihle	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
2	amy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	amy800902@gmail.co	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
3	manager	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
4	Mandy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

內文 資料 附件

已完成福華飯店產品進貨

圖 3-17 通知訊息

### 7.A/R 訂金請求—第二期

採購完畢後開始進行地毯施工作業，期間內業務部門向客戶提出第二期的訂金請求，為總金額之 60%，並傳遞訊息通知其他部門。

**A/R 訂金請求**

客戶: L011  
 名稱: 福華飯店  
 聯絡人: mandy  
 客戶參考號碼: TWD  
 業務夥伴類別: 1.0000

號碼: 主 10  
 狀態: 未結  
 過帳日期: 2011.01.17  
 到期日: 2011.02.17  
 文件日期: 2011.01.17

項目/服務類型	項目	合約數量	單價	折扣 %	稅碼	彙總類型	無彙總
1	R000	10		0.00	X5		
2	R014	10	1,280.00 TWD	11.54	X5		11,322.88 TWD
3	R015	10	2,080.00 TWD	11.54	X5		
4	R016	10	880.00 TWD	11.54	X5		
5	R003	10	1,650.00 TWD	11.54	X5		
6	R011	10	2,980.00 TWD	11.54	X5		
7	R012	10	2,490.00 TWD	11.54	X5		22,020.34 TWD
8	R003	10	1,650.00 TWD	11.54	X5		477,694.00 TWD
9	U000	1	100,000.00 TWD	11.54	X5		68,460.00 TWD

銷售人員: 無銷售員工  
 所有人:

折扣之前總計: 60 %  
 DPM: 665,634.56 TWD  
 (DPM): 399,980.74 TWD

訂金總額的 60%

圖 3-18 A/R 訂金請求

**收款**

代碼: L011  
 名稱: 福華飯店  
 付款方:

客戶: 21  
 狀態: 主  
 過帳日期: 2011.01.18  
 到期日: 2011.01.18  
 文件日期: 2011.01.18

聯絡人: mandy

文件幣別: TWD 1.0000

確認收到第二筆款項

已選擇	文件號碼	分期付款	文件類型	日期	*	總計	剩餘欠款	折扣 %
<input checked="" type="checkbox"/>	10	12 之 11	DT	2011.01.17		419,979.78 TWD	9,979.78 TWD	0.00

圖 3-19 收款單



圖 3-20 通知訊息

### 8.交貨

公司向客戶收到貨款後，隨即通知倉儲人員準備出貨，交貨貨品為地毯+地毯施工，並發出訊息通知公司內部已完成出貨作業。



圖 3-21 交貨單



圖 3-22 通知訊息

### 9.A/R 發票

交貨作業完成後，公司請業務部開出 A/R 發票給予客戶

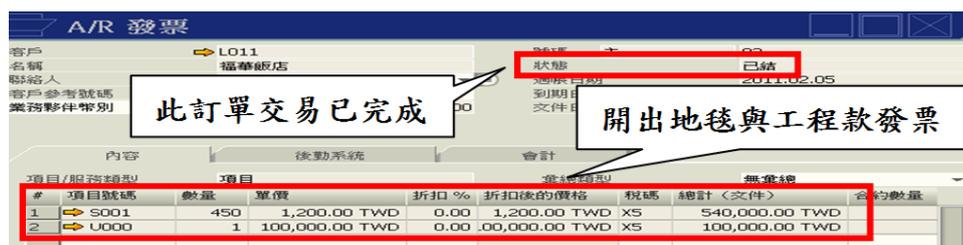


圖 3-23 地毯、工程款 A/R 發票

## 第五節 外部提醒點情境實作

以下說明情境二流程及操作步驟:

### 1. 沒有造成違約之情況

公司跟新客戶(加樂福股份有限公司)簽訂合約，合約內容為向公司簽訂一年份的合約訂購量，並在每個月出貨日發出通知訊息給客戶，訊息內容為該月份的訂購量與未結清合約數量。

#### (1) 建立新合約訂單

公司與客戶雙方提出各自所需的條件後，與客戶商討產品價格並擬訂相關合約內容，如:折扣等，簽訂雙方都能接受的合約內容。

The screenshot shows a '銷售訂單' (Sales Order) form. The customer is '加樂福股份有限公司' (Jialaifu Co., Ltd.). The contract quantity is 165,000 units at a unit price of 349.00 TWD. A callout box highlights '大量訂貨並給予 20%的折扣' (Large order and 20% discount). The total amount is 57,585,000.00 TWD. A red box highlights the discount field, showing '折扣 20 %'.

項目/服務類型	項目	合約數量	單價	折扣 %	稅碼	總計 (文件)	合約數量
1	R004	165,000	349.00 TWD	0.00 XS	0.00 XS	57,585,000.00 TWD	165000

銷售人員: -无銷售員工-  
所有人: 折扣 20 %

圖 3-24 銷貨訂單

#### (2) 第一次的提醒點通知—6月15日出貨

銷貨訂單建立完成後，立即傳送訊息通知公司倉儲部門可開始著手後續作業。並建立交貨單為6月份出貨數量，出貨日連同附件未交訂單報表並顯示已結清與未結清數量一併傳送訊息給客戶。



圖 3-25 通知訊息

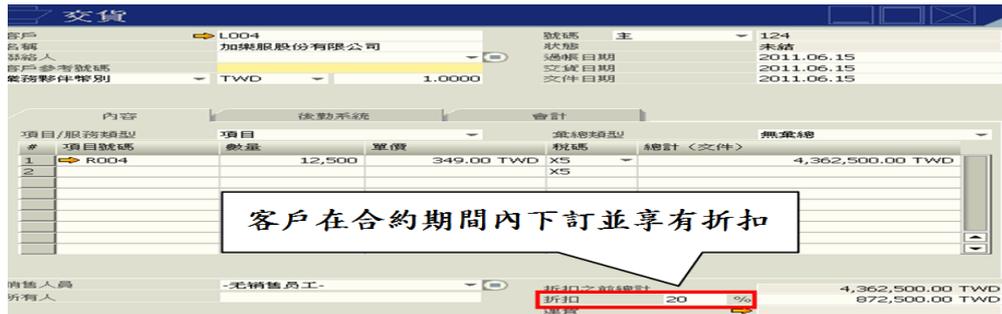


圖 3-26 交貨單



圖 3-27 未交訂單報表

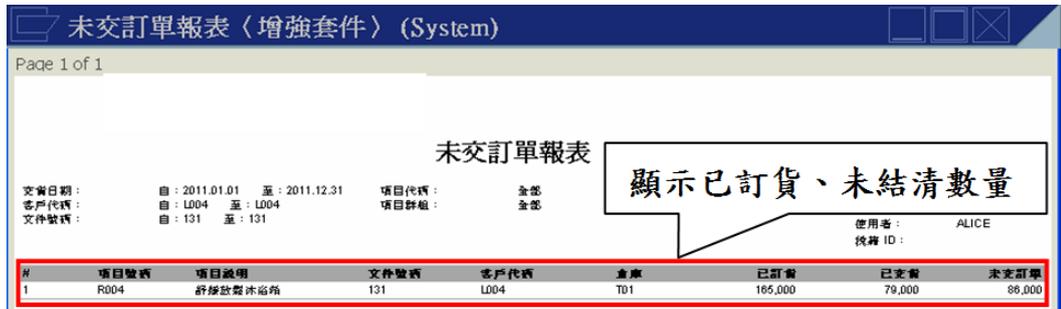


圖 3-28 未交訂單報表

(3)第二次的提醒點通知—11月15日出貨

建立交貨單為11月份出貨數量，出貨日連同附件未交訂單報表並顯示已結清與未結清數量一併傳送訊息給客戶。

內容		後勤系統	會計	無量總		
#	項目/服務類型	項目	數量	單價	稅碼	總計 (文件)
1	R004		16,500	349.00 TWD	X5	5,758,500.00 TWD
2					X5	

折扣之部總計 折扣 20 %

圖 3-29 交貨單

未交訂單報表		日期	自	2011.01.01	至	2011.12.31	項目	全部
		客戶	自	L004	至	L004	倉庫	T01, T02, 02,
#	項目號碼	說明	已交貨	未交訂單				
1	R004	舒	5,000	146,800	18,200			

圖 3-30 未交訂單報表

未交訂單報表 (增強套件) (System)								
Page 1 of 1								
未交訂單報表								
交貨日期:	自: 2011.01.01	至: 2011.12.31	項目代碼:	全部	日期:	2011.11.15		
客戶代碼:	自: L004	至: L004	項目群組:	全部	時間:	18:15		
文件號碼:	自: 136	至: 136			使用者:	ALICE		
					搜尋 ID:			
#	項目號碼	項目說明	文件號碼	客戶代碼	倉庫	已訂貨	已交貨	未交訂單
1	R004	舒穆放髮沐浴精	136	L004	T01	165,000	146,800	18,200

圖 3-31 未交訂單報表

(4)第三次的提醒點通知—12月15日出貨

客戶在12月出貨日前已購買146800件，只差18200件就達成合約總數量，而客戶在12月購買數量為19000件，並未造成違約。則業務部將銷貨訂單設定為已結案。

交貨										
客戶	L004				號碼	主	133			
名稱	加樂服股份有限公司				狀態	未結				
聯絡人					過帳日期	2011.12.15				
客戶參考號碼					交貨日期	2011.12.15				
業務夥伴幣別	TWD	1.0000			文件日期	2011.12.15				
內容										
後勤系統										
項目/服務類型	項目	數量	單價	稅碼	總計 (文件)					
# 項目號碼					無彙總					
1 R004		19,000	349.00 TWD	X5	6,631,000.00 TWD					
2				X5						

客戶在12月出貨日前已達合約總數量

圖 3-32 交貨單

銷售訂單										
客戶	L004				號碼	主	133			
名稱	加樂服股份有限公司				狀態	已結				
聯絡人					過帳日期	2011.01.01				
客戶參考號碼					交貨日期	2011.12.31				
業務夥伴幣別					文件日期	2011.01.01				
內容										
後勤系統										
會計										
項目/服務類型	項目	合約數量	單價	折扣 %	稅碼	總計 (文件)		合約數量		
# 項目號碼						無彙總				
1 R004		165,000	349.00 TWD	0.00	X5	57,585,000.00 TWD				

此交易已完成

圖 3-33 銷貨訂單

## 2.造成違約之情況

公司跟新客戶(尚清股份有限公司)簽訂合約，合約內容為客戶向公司簽訂一年份的合約訂購量，客戶自從1月起到12月出貨日之前，按其需求陸續向本公司下訂單，本公司亦在每個月出貨日發出提醒訊息給客戶，內容為該月份的訂購量與未結清合約數量；一直到了12月的出貨日，本公司業務人員發現客戶在12月出貨日前已購買29400件，差600件就達成合約總數量，而客戶在12月購買數量為100件，在12月31日查核時，發現未達合約數量，造成違約，則公司業務部門對尚清公司開出罰款單並要求賠償。

### (1) 違約的提醒點通知—12月20日出貨日

未交訂單報表										
日期	自	2011.01					項目	全部		
客戶	自	L005	至 L005				倉庫	T01, T02, 02,		
#	項目號碼	說明	文件號碼	客戶代碼	交貨日期	倉庫	已訂貨	已交貨	未交訂單	
1	R001	線條主義印花涼被	135	L005	2011.12.31	T01	30,000	29,500	500	

剩餘數量為 500

圖 3-34 未交訂單數量

未交訂單報表 (增強套件) (System)

Page 1 of 1

未交訂單報表

12月20日剩餘數量為500件,若月底未再訂購則會造成違約

交貨日期: 自: 2011.01.01 至: 2011.12.31 項目代碼: 全部  
 客戶代碼: 自: L005 至: L005 項目群組: 全部  
 文件號碼: 自: 135 至: 135

使用者: ALICE  
 搜尋 ID:

#	項目號碼	項目說明	文件號碼	客戶代碼	倉庫	已訂量	已支量	未交訂單
1	R001	蘇麻主器印花瓷磚	135	L005	T01	30,000	29,500	500

圖 3-35 12 月未交訂單報表

(2)查核訂單

由於客戶在 12 月訂購量未達到剩餘數量，為了確保客戶是否有順利完成合約內容，因此在年底查核此筆訂單，發現尚未結清。

未交訂單報表 (增強套件)

Page 1 of 1

未交訂單報表

經過 12 月 31 日的查核,確定尚清公司未完成合約內容造成違約

交貨日期: 自: 2011.01.01 至: 2011.12.31 項目代碼: 全部  
 客戶代碼: 自: L005 至: L005 項目群組: 全部  
 文件號碼: 自: 135 至: 135

2011.12.31  
 19:28  
 使用者: ALICE  
 搜尋 ID:

#	項目號碼	項目說明	文件號碼	客戶代碼	倉庫	已訂量	已支量	未交訂單
1	R001	蘇麻主器印花瓷磚	135	L005	T01	30,000	29,500	500

圖 3-36 12 月 31 日查核訂單

銷售訂單

客戶: L005 尚清股份有限公司

聯絡人: 業務夥伴

狀態: 已結

過帳日期: 2011.01.01  
 交貨日期: 2011.12.31  
 文件日期: 2011.01.01

交易未完成,但合約期限已到,因此結案

項目/服務類型	項目	合約數量	單價	折扣 %	稅碼	總計 (文件)	合約數量
1	R001	30,000	1,980.00 TWD	0.00	X5	59,400,000.00 TWD	

圖 3-37 已結案之銷貨訂單

## 第六節 實作之附件

### 1.內部提醒訊息清單

簽訂合約完成後，H 公司利用此功能使各部門更能掌握工程進度，並且能在各工作時間點告知負責部門進行後續步驟。



主旨	日期	自		傳送訊息
福華飯店，第二次出貨通知	2011.02.05	ALICE	☑	0
福華飯店出貨通知	2011.01.20	ALICE	☑	0
已收到，福華飯店，第二期款項	2011.01.18	amy	☑	0
注意!!! 福華飯店第二期收款通知!!!	2011.01.17	Mandy	☑	0
福華飯店，產品進貨	2011.01.12	ALICE	☑	0

圖 3-38 公司內部提醒訊息狀況

### 2.外部提醒點—客戶尚清公司合約期間內之各項走勢圖。

圖 3-39 顯示出每月的出貨量，而圖 3-40 顯示出其合約期間的累計狀況，從圖中可得知在 12 月已累計到合約數量，並完成合約。由另一圖 3-42 可得知，涼被在 12 月的累計數量未達到簽訂之數量。從圖 3-41 可得知此合約在 12 月底時結案，造成違約因此本公司會在 1 月發出罰款通知

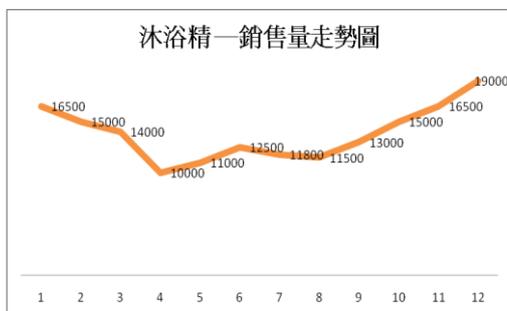


圖 3-39 沐浴精一整年銷售量

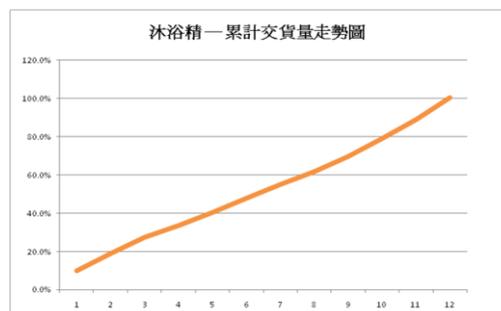


圖 3-40 沐浴精一整年累計交貨量走勢

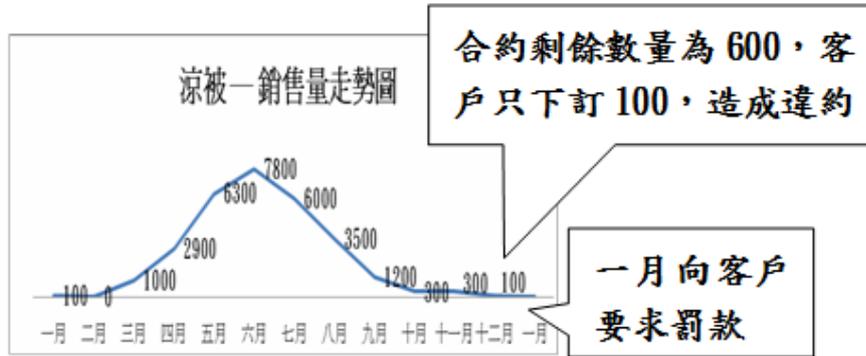


圖 3-41 涼被一整年銷售趨勢圖

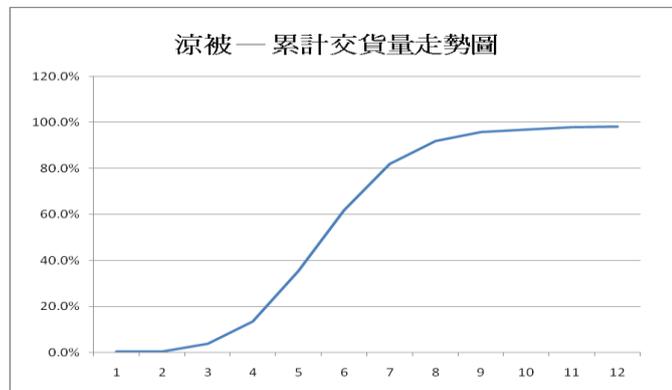


圖 3-42 涼被一整年累計交貨量走勢圖

## 第四章 結論與心得

本研究最主要特色便是提醒點設計，內部提醒點用於部門之間的互相溝通，當公司在一定期間內有大量訂單，有了提醒點的設計，使各部門能清楚的按照配訂流程完成個別負責的事項，完成後即發送訊息提醒負責下一個流程的單位可開始作業。而外部提醒點則是為了讓企業能夠控制及穩定客戶所下訂的訂單數量，則能夠保障買賣雙方權益與避免違約之情況發生。企業若能善用 ERP 系統的自動提醒點功能，對於企業的經營必能達到事倍功半的效果。本研究達到的效益包括:

(1) 內部提醒點是透過SAP B1的既有的訊息傳送功能，針對負責的人員發出通知，並附上報表容易讓內部人員知道目前的進度與流程。

(2) 內部提醒點能夠讓管理者清楚的掌握到每項合約的進度，不需個別的詢問或者呈報，只要查詢內部清單，就能得知所有曾發出的提醒點通知，不僅節省紙本費用也節省了時間。

(3) 外部提醒點設計能夠穩定地控管客戶向我們訂購的產品數量。

在這次的專題中，我們扮演每一部門人員，包含業務、財務、採購倉儲等部門人員，分別負責各自的工作，再進行整個合約流程實做整個合約的流程，並順利完成情境，包括合約的簽訂到銷貨訂單、訂金請求、採購、收款直到出貨，若沒有各部門之間的相互配合，將造成很多不必要的重工及時間的浪費，以及因為會錯意而造成的作業延誤。因此讓我們了解到各部門之間順暢溝通的重要性。

## 第五章 參考文獻(書籍、網頁)

江美英、吳佩諭(2011)，鼎新 Workflow ERP GP 應用人才培訓系列－ERP 基礎觀念及導入方法篇，鼎新知識學院出版。

李亦君、許谷銘、葉慈楨、吳美辛、黃紫姻(2008)，“ERP 實務操作-使用 SAP B1 出版”，松崗電腦圖書有限公司出版

周煒超(2009)，“中小企業型 ERP 軟體公司經營模式結構之探索性研究:Compiere Inc.與 SAP B1 事業單位之比較分析”，國立中央大學資訊管理研究所碩士論文

HOLA 特力和樂 99 年度公開說明書 <http://www.twse.com.tw/ch/index.php>