

計畫緣起

台灣產業長期以來一直專注於產品製造的技術領域，建立了非常具有競爭力的 OEM/ODM 產業基礎，但隨著國際化及全球化的競爭愈演愈烈，面臨海外低廉勞工成本及新興經濟力量崛起，台灣產業正處於前有先進國家之高科技領先，後有新興國家低成本之生產優勢的嚴峻環境。台灣企業如何加速建立全球資源整合能力，由需求端思考跨領域整合創新服務，掌握產業關鍵知識及技術發展產業知識服務之營運模式，進行產業升級或轉型，創新產業價值，已成為重要課題。

在 ABCDE 計畫及「產業協同設計電子化計畫」、「產業全球運籌電子化深化計畫」已協助國內製造業於採購、運籌、生產流程、協同設計等企業營運活動導入電子化應用，成功建立產業電子化供應鏈體系。為求產業從過去以降低成本及提升效率為主的供應鏈管理模式，轉換到以提供客戶創新高值製造服務及增加商業機會的客戶導向價值鏈管理，經濟部技術處規劃「製造服務推動計畫」，並於 97 年度開始由業界科專「創新科技應用與服務計畫辦公室」推動執行。

推動作法

「製造服務推動計畫」以 ABCDE 計畫推動之基礎擴大推動範圍，鼓勵企業主動提供客戶服務、滿足客戶需求，發展高值化製造服務。基於製造業在傳統價值鏈的優勢，從整合全球資源角度，創造製造業新服務商機，成為全球價值鏈中關鍵角色，讓製造業提供全球 One stop shopping 服務。

「製造服務推動計畫」推動主軸：（一）客戶價值深化：鼓勵廠商以服務客戶角度出發，除提供客戶「製造」的服務外，亦提供客戶多元化的加值服務，提高客戶滿意度，強化客戶關係，增加製造廠商附加主軸價值。（二）製造價值延展：鼓勵廠商從優勢製造能耐，發展服務商品或衍生新服務事業。（三）新服務事業：鼓勵廠商研提前瞻型應用服務產品，以帶動新製造或服務商機，進而促成新的產業價值鏈。

計畫成果

97 年度度受理申請件計 9 案，核定通過「阿瘦」、「怡利電子」、「三星」、「旭寬」、「威達電」及「向邦」等 6 案，帶動民間投資 1.38 億元。

阿瘦實業原為國內傳統製鞋業者，由於不斷地改善並強化服務內容，近年來已成為擁有自有通路及自有品牌之製鞋供應商及連鎖通路業者。本計畫主要係藉由

「鞋品 e 學專家服務系統」之建置，提供消費者創新加值之客製服務，滿足消費者追求合腳、保健與個人化鞋品之需求，達到更人性化之服務目標。透過足部評估與量測服務，除可取得大量消費者的足部資料，建置國人專屬之足型資料庫外，更能藉由資料庫之分析應用，設計出更為貼近國人腳型狀況的鞋楦，以製造出最符合國人腳型尺寸的鞋品，並且透過免費的授權使用，可將此效益擴散至國內其它製鞋產業，為鞋品服務業帶來示範性的效益。

輔導「怡利電子」藉由 AM 市場測試、消費者意見蒐集，能有效降低汽車原廠採用怡利電子所開發之新產品的疑慮，提升其於汽車原廠(OE)之接案成功率及市場佔有率。

三星科技公司為全球鋼鐵螺帽製造領導廠商，為滿足全球高值化扣件市場對專業檢測服務要求高漲之能量，計劃建立「全球高值化扣件檢測服務中心」，運用三星科技原有核心優勢，提供國內外製造商、通路商及其供應商體系高值化扣件檢測服務，藉此服務中心的成立，三星科技轉型製造服務，開創扣件檢測服務營運的新藍海。

旭寬企業為我國針織布外銷之重要廠商，面臨全球飽和及價格競爭之環境，計劃以創新之服務整合行銷模式，向前延伸客戶目標市場需求與消費者需求研究，成為品牌商設計師的布料諮詢顧問。引導品牌商客戶於產品發想階段與其同步掌握新素材發展，並主動參與目標客戶研發會議，藉由人流、物流與資訊流整合，提高客戶滿意度與購買率，也帶動台灣紡織產業快速反應能力與提升競爭力。

隨著生活化應用的擴展，為產業電腦帶來無限商機，威達電公司提供客戶產品故障維修及零組件代管服務，整合內部研發、驗證及維修能量，解決全體產業長期面臨的售服問題，可作為產業電腦製造服務先驅。透過威達電積極整合建置產業電腦專屬零組件供應鏈，提供產業電腦面臨的零組件 EOL、零組件備料、零組件替代規劃等整體解決方案，可大幅減輕客戶在零組件管控上的負擔，並能提供不分廠牌的專業維修，帶領產業周邊零組件廠商共同邁入高毛利率的藍海市場，讓台灣成為創造產業電腦高附加價值的基地。

向邦企業為國內軍服及經理裝備主要供應商，為增加國際競爭優勢門檻，成為東南亞軍用經理品研製與後勤服務整合的一貫化(one stop shopping)廠商，營運模式除原先研發及生產製造外，更從產品需求籌補計畫、個人化生產、庫儲、物流及洗滌維護等生命週期建立服務模式，將可帶動國內供應鏈軍用規格研製升級與服務國際之典範。