

## 第十次初階課程授課紀錄

授課時間	民國 99 年 11 月 17 日 (星期三) 下午 1:15 至 3:05		
授課地點	大仁樓 5 樓階梯教室		
授課師資	薛尊仁	紀錄	洪郁淳
上課學生	90 人		
請假學生	7 人		
授課大綱 (至少 60 字, 並以 條列方式敘述)	<p>一、遊艇</p> <p>二、生產遊艇工段： 開模、下層地格工作段、主甲板工段、上甲板工段、內裝、 整合工段、測試與出船</p> <p>三、遊艇 VS. 造船</p> <p>四、資訊科技</p> <p>五、資訊科技與生產管理的關連</p> <p>六、資訊管理</p> <p>七、嘉鴻資訊管理系統 — 如何作好資訊管理 — 客製化遊艇生產 — 生產管理表單 — 生產管理產能分析</p> <p>八、結語</p>		

## 內容目錄

一、 演講海報	-----	<a href="#">第 2 頁</a>
二、 師資簡介	-----	<a href="#">第 3 頁</a>
三、 演講簡報	-----	<a href="#">第 4 頁</a>
四、 課程照片	-----	<a href="#">第 11 頁</a>
五、 演講內容	-----	<a href="#">第 12 頁</a>

一、演講海報



敬邀您參加

教育部補助大學校院培育海洋科技實務人才計畫  
初階實務課程 - 船廠經營管理

# 遊艇生產資訊管理

## 薛尊仁

嘉鴻遊艇股份有限公司管理部經理

99年11月17日

下午 1:15 至 3:05

大仁樓 5樓階梯教室

國立高雄海洋科技大學培育海洋科技實務人才計畫團隊 敬邀



## 二、師資簡介

中文姓名	薛尊仁	公司電話	07-8607770#141	
E-mail	johnny@horizonyacht.com			
主要學歷				
畢業學校	國別	主修學門系所	學位	起迄年月
台灣大學	台灣	造船工程研究所	碩士	80/07~82/06
台灣大學	台灣	造船工程學系	學士	76/07~80/06
現職及與專長相關之經歷（由最近工作經驗依序往前追溯）				
公司名稱	部門	職稱	起迄年月	
嘉鴻遊艇	管理部	經理	95/10~	
	資訊課	課長	91/06~95/09	
	開發部	工程師	89/06~91/06	
聯合船舶設計發展中心	科技專案室	副工程師	86/07~89/06	
大新遊艇	技術課	助理工程師	84/07~86/06	
本計畫中負責項目				
<p><b>初階實務演講課程：</b></p> <p><b>主題：遊艇生產資訊管理</b></p> <p><b>日期：99年11月17日</b></p> <p><b>時間：下午1：15至3：05</b></p> <p><b>地點：大仁樓5樓階梯教室</b></p>				

### 三、演講簡報

 <p><b>HORIZON</b></p> <p>遊艇生產資訊管理</p> <p>嘉鴻集團 資訊中心經理 嘉鴻遊艇 管理部經理 高港造船 管理部經理 薛尊仁</p>	 <p>內容大綱</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遊艇</li> <li>• 生產</li> <li>• 資訊</li> <li>• 管理</li> <li>• 以上皆是</li> </ul>
<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none"> <li>• [維基百科] 遊艇 (yacht) 是一種休閒取向的水上交通工具，多數用於私人娛樂及體育運動等，有風帆或動力推進等類型。</li> </ul>	<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eclipse 日蝕號, 世界最大的遊艇, 船長557呎(170公尺)</li> </ul>
<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miss Rose, 船長132呎, 台灣建造完工之最大遊艇</li> </ul>	<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none"> <li>• SunCat 46, 第一艘太陽能遊艇, 電力推進</li> </ul>
<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horizon RP97, 於巴哈馬</li> </ul>	<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horizon RP97, 首次由台灣設計師操刀的內裝</li> </ul>

<p>遊艇</p>  <p>• Horizon RP97, 船廠自行設計的內裝</p>	<p>生產遊艇</p> 
<p>生產遊艇 — 開模</p> 	<p>生產遊艇 — 下層地板工作段</p> 
<p>生產遊艇 — 主甲板工段</p> 	<p>生產遊艇 — 上甲板工段</p> 
<p>生產遊艇 — 內裝</p> 	<p>生產遊艇 — 整合工段</p> 

生產遊艇 — 測試與出船




遊艇 vs. 造船



- 造船：郵輪、貨櫃輪、巡邏艇、救難船、散裝貨輪、交通船、軍艦、飛彈快艇....
- 台船生產300m中鋼運通輪，交船期約 28 個月
  - 設計：18 個月
  - 製造：10 個月
- 嘉鴻生產38m巨型遊艇，交期 28 個月
  - 設計：18 個月
  - 製造：28 個月

誰在生產遊艇



廣告時間：福氣啦！

誰在生產遊艇




- 鄭清泉
  - 嘉鴻遊艇 木工師傅
  - 62 歲
  - 遊艇經歷 40 年

資訊科技 Part 1




資訊科技 Part 2




- Source :三菱電機 · 2010年9月

資訊科技 Part 3




資訊科技 Part 4




### 資訊科技與生產管理的關連

HORIZON

### 資訊管理

#### 98及97學年大學生人數前十大系所

排名	系所	98學年 學生人數	97學年 學生人數
1	資訊管理(技術)學系	52,263	資訊管理(技術)學系 53,642
2	企業管理學系	47,632	企業管理學系 50,700
3	電機(與控制)工程學系	34,208	電機(與控制)工程學系 34,846
4	資訊工程學系	31,526	計量(財務金融)學系 31,344
5	計量(財務金融)學系	30,499	資訊工程學系 30,874
6	動力機械工程學系	30,028	電子工程學系 30,255
7	電子工程學系	28,017	動力機械工程學系 30,009
8	護理學系	21,924	會計(資訊)(科技)(系統)學系 22,142
9	會計(資訊)(科技)(系統)學系	21,454	護理學系 21,797
10	國際企業(管理)學系	14,802	幼兒保育(技術)學系 16,181
學生總人數		1,010,885	1,006,102

- 根據統計，近5、6年來，大學部學生最多的科系就是資管系。
- 由於供過於求，各校招生人數有減少的趨勢。

HORIZON

雖然大學生人數屢創新高，但企業依然表示人才難找。

HORIZON

### 管理 一下班打卡

- 成本試算
  - 臺灣集團 1分鐘 X 250天 X 1000人 X 60 X 300NTD = 125萬
  - 富士康深圳廠 1分鐘 X 250天 X 30萬人 X 60 X 100NTD = 1.25億

HORIZON

### “魔鬼都在細節裡” 一下班打卡

HORIZON

### 資訊管理 一出勤系統

我的出勤記錄呢？有上班才有薪水

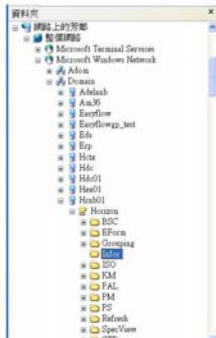
HORIZON

### 查詢 鼎新 出勤系統

HORIZON

### 查詢 鼎新 出勤系統

HORIZON

<p>嘉鴻 資訊入口 (現場版)</p> 																																																																												
<p>滑鼠點選次數比較</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>鼎新: 30 次</li> <li>嘉鴻: 6 次</li> <li>附加功能: 今天誰沒來</li> </ul>	<p>人事出動 1:29 (嘉鴻)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出勤狀況</th> <th>各組統計</th> <th>今天誰沒來</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>部門代號</td> <td>部門名稱</td> <td>員工編號</td> <td>姓名</td> <td>請假別</td> <td>數量</td> <td>單位</td> <td>備註</td> </tr> <tr> <td>921</td> <td>化工組</td> <td>0090</td> <td>洪鈞香蓮</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>941</td> <td>安頓A組</td> <td>0705</td> <td>陳建平</td> <td>公傷假</td> <td>8</td> <td>小時</td> <td></td> </tr> <tr> <td>942</td> <td>安頓B組</td> <td>0691</td> <td>羅卓輝</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>942</td> <td>安頓B組</td> <td>0804</td> <td>林宏龍</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>961</td> <td>油漆組</td> <td>0048</td> <td>黃玉璽</td> <td>特休假</td> <td>1</td> <td>天</td> <td></td> </tr> <tr> <td>961</td> <td>船內木工</td> <td>0534</td> <td>莊清尚</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>966</td> <td>傳真包工</td> <td>0613</td> <td>陳成協</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>966</td> <td>傳真包工</td> <td>0619</td> <td>洪俊宏</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	出勤狀況	各組統計	今天誰沒來	部門代號	部門名稱	員工編號	姓名	請假別	數量	單位	備註	921	化工組	0090	洪鈞香蓮					941	安頓A組	0705	陳建平	公傷假	8	小時		942	安頓B組	0691	羅卓輝					942	安頓B組	0804	林宏龍					961	油漆組	0048	黃玉璽	特休假	1	天		961	船內木工	0534	莊清尚					966	傳真包工	0613	陳成協					966	傳真包工	0619	洪俊宏				
出勤狀況	各組統計	今天誰沒來																																																																										
部門代號	部門名稱	員工編號	姓名	請假別	數量	單位	備註																																																																					
921	化工組	0090	洪鈞香蓮																																																																									
941	安頓A組	0705	陳建平	公傷假	8	小時																																																																						
942	安頓B組	0691	羅卓輝																																																																									
942	安頓B組	0804	林宏龍																																																																									
961	油漆組	0048	黃玉璽	特休假	1	天																																																																						
961	船內木工	0534	莊清尚																																																																									
966	傳真包工	0613	陳成協																																																																									
966	傳真包工	0619	洪俊宏																																																																									
<p>如何作好資訊管理 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>請看這個選擇題。</li> <li>公司裡有四種員工, 各有不同的特性:             <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 聰明, 勤奮</li> <li>B. 聰明, 懶惰</li> <li>C. 不聰明, 勤奮</li> <li>D. 不聰明, 懶惰</li> </ul> </li> <li>請從這四類員工選擇一個來當高階主管?</li> <li>請選擇一個來開除他?</li> </ul>	<p>如何作好資訊管理 1</p>  <p>將新版程式發送到全公司的工 作版式。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小明打開網路芳鄰, 開啟每台電腦的共用資料夾, 將新的程式取代舊版, 但是有的員工今天沒來, 所以小明記錄下來, 以便下次再更新。</li> <li>請問: 小明這樣作正確嗎?</li> </ul>																																																																											
<p>如何作好資訊管理 (Part 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第一個條件: 懶。</li> <li>王品集團 董事長戴勝益             <ul style="list-style-type: none"> <li>- [Cheers 雜誌] 問起戴勝益如何培養敢給、敢授權的「雅量」, 還是執行紀律冷血的「祕訣」, 他一概的答案都是「我很懶」。</li> </ul> </li> </ul>	<p>如何作好資訊管理 2</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>1971年, 嚴長壽 23歲, 高中學歷, 任職美國運通'傳達'工作。</li> <li>五年後, 升任總經理。</li> <li>32歲, 擔任亞都飯店總裁。</li> </ul>																																																																											







### 四、授課照片

<b>99 年 11 月 17 日：遊艇生產資訊管理</b>	
	
介紹演講者薛尊仁經理	演講者薛尊仁經理
	
上課全景	說明遊艇的種類
	
說明生產遊艇的流程	說明遊艇與造船生產流程的相異點
	
說明遊艇生產資訊管理	說明如何作好資訊管理

## 五、演講內容

今天邀請到的是嘉鴻集團薛尊仁 經理來跟我們談遊艇生產資訊管理。薛經理從 84 年進入到大新遊艇擔任工程師，兩年後進入聯設服務了三年，然後進入嘉鴻集團直到現在，從擔任工程師到課長、經理，薛經理對於程式、資訊管理方面皆有精研，因此在公司裡面發展了一套完整的生產管理的系統，因此邀請到薛經理來跟我們講遊艇生產資訊管理對遊艇生產有哪些好處。

今天的主題是遊艇、生產、資訊、管理。遊艇的定義是什麼？由維基百科中得知，遊艇 (yacht) 是一種休閒取向的水上交通工具，多數用於私人娛樂及體育運動等，有風帆或動力推進等類型。所以就可以知道，遊艇適用於私人的，這也是遊艇與其他造船產業部一樣的地方。幾個代表性的遊艇，如：Eclipse 日蝕號，世界最大的遊艇，船長 557 呎(170 公尺)，當初在建造這艘船時他就是屬於一個高度保密的建造案，主要是因為想要一舉成為世界第一大的遊艇，船東是世界第 11 大富豪，船上備有飛彈偵測系統船上備有飛彈偵測系統，也有各式各樣的防彈裝甲，除此之外船內還有只有由船體內部才可進入的潛水艇，如果遇到無法抵抗的海盜時，就可以駕駛潛水艇逃走，這是世界上最大遊艇的狀況。那我們台灣可以製造這麼大的遊艇嗎？目前來說也許還不行。那台灣建造的遊艇有哪些呢？Miss Rose，目前是台灣建造成功最大的遊艇。SunCat46，是全世界第一艘太陽能遊艇，純粹電力推進。目前太陽能是一個很夯的話題，因此在船上也佈了許多電力控制的措施。在將來太陽能會是市場上的趨勢嗎？這是不見得的，以 SunCat46 為例，在船頂上所有的太陽能板僅能提供微波爐的運作，因此以遊艇產業而言，要使用太陽能作為推進動力還是有相當的難度。RP97，屬於標準型的遊艇，這艘船的特色是內裝首次由台灣設計師操刀。遊艇大至上就是這樣子。

在生產遊艇的部分，遊艇是利用模具從船殼開始一層一層的往上建造，開模的機器是以五軸加工機，再來是模具的離模，生產流程會從下層的地板工作段開始，工人從空空的船殼開始建造地板，此時船底下的裝備就會一併的去安裝，接下來是主甲板的工段，之後是上甲板，此時會依設計圖把線路佈好，接下來就是內裝，內裝部分會先做隔艙間，再做細部裝潢，最後做整合工段，包括油漆，五金、欄杆、起錨機等等的安裝，整個流程完成後會進行測試與出船，包括測漏、試航等等，以上就是一艘遊艇的生產流程。

遊艇的建造與一般船舶的建造有什麼不一樣？在台灣有兩個與船

船相關的工會，一是造船工會，另一是遊艇工會。在造船工會中的廠家主要以生產油輪、貨櫃輪、巡邏艇、交通船、軍艦等等船型，遊艇工會主要生產遊艇。以台船建造 300 米中鋼運通輪的交船期為 28 個月，其中設計階段佔了 18 個月，製造時間為 10 個月；嘉鴻生產 38 米巨型遊艇交船期為 28 個月，設計期為 18 個月，但是製造期為 28 個月，這是因為遊艇再接到訂單之後就開始生產，設計與製造是同時進行的，在設計中會包含各船主的意願，不像郵輪主要是承載客人，貨櫃輪主要是載貨，每種船型都有他的用途，無論是商用或是軍事用，這都不屬於個人所擁有的，因此無法按照個人意願去做修改，這也是為什麼遊艇的建造與一般船舶的建造會有這麼大區別的原因。

是什麼樣的人在生產遊艇？先前維士比廣告是在嘉鴻遊艇的工廠拍的，嘉鴻老闆的理念只有一個，在台灣有很多的工匠師傅，他們創造了很多的台灣經濟奇蹟，但是在社會上卻沒有人知道他們的貢獻，這些人許多都只有小學畢業，從小家境也不好，因此就外出工作學得一技之長，在當時木工是學徒制的，因此這些師傅的資歷都是相當資深的，這些資深的師傅對台灣的經濟有很大的貢獻。而在目前在遊艇業界中生產的師傅很多還是當時從學徒制練習上來的，那我們該用什麼樣子的資訊來與他們做溝通？由於現在科技的發達，舉例來說：

iPhone4：主打功能為視網膜螢幕，也就是無論手機拿的在近，都看不出螢幕上有鋸齒狀，螢幕上的點距比我們的視網膜還要小，因此分不出螢幕的顆粒狀，再來就是他的 Face time 視訊電話的功能，兩方都在 Wi-Fi 的環境下就可以做視訊的溝通，流暢度比現有的各種視訊軟體都要好。

三菱電機所發表之液晶電視：尺寸可高達 100 吋，使用 OLED 所製造，特點是本身有發光，不需特別在安裝備光板，可以在室外或是光源較強的場所使用。

Nikon D3S 單眼數位相機：是目前世界 ISO 感光度最高的數位相機，可以在微光中肉眼無法看到，他可以拍攝下來，裡面的功能也是數一數二的，可以說是專業等級的代表作。

網路遊戲的星海爭霸：一上市就雄鉅全世界排行第一的電腦遊戲軟體，目前也已經成為職業電玩比賽的項目之一。

由以上幾項當紅的資訊科技，與我們船廠的生產管理最有關係的是哪個？對我而言最有關連的是星海爭霸，其他三項也與我們生產管理有些許關連。

資訊管理這個科系根據統計這五、六年來都是大學部學生最多的科系，在 97、98 學年分別有五萬多人入學，反之，造船系學生目前約只有五百多至七百位。資管系為什麼有這麼多學生？資訊科技的發達，人們認為把資訊技術運用到公司管理上應該很有發展的潛力，因此各校紛紛開設資訊管理系，增加入學名額，而我們要注意的是供過於求，因此各校有開始減少招生名額，雖然大學生人數屢創新高，但是各業界仍然表示人才難尋。

首先以下班打卡的情況來談論管理，員工利用一台電子式刷卡機管理員工上下班記錄，員工必須排隊等待依序打卡，平均一人花費在排隊時間為一分鐘，員工人數約 1000 人，每年上班天數為 250 天，每年員工花費在排隊所花費成本為 125 萬元；如果以富士康集團為例，一個廠房 30 萬名員工所花費在排隊的成本為 1.25 億元，三個廠房總額約為 5 億左右，但我們從來沒有在電視新聞上聽到富士康集團因為刷卡管理不彰，因此造成五億元的虧損。他是如何做到的呢？富士康集團的精神標語之一，『魔鬼都在細節裡』，以刷卡下班的例子來討論富士康如何節省這五億的支出。首先，要如何使員工下班不用排隊？利用多台且根據上、下班專用的刷卡機來達到迅速刷卡的目的。這樣的刷卡管理與 5 億的成本支出是有關係的，有此可知，很多事情的細節都是需要被注意的。因此我們在做資訊管理時也都必須注重這樣的細節。

員工會想瞭解自己的出勤紀錄，利用出勤系統的查詢可幫助員工瞭解自己的出席、缺曠記錄。鼎新電腦是目前台灣商用軟體最大的公司，目前加入鼎傑集團開始往大陸發展，這公司主要販賣商用軟體給其他公司，例如：出勤管理、倉庫進銷管理、生產管理、會計系統等等。員工人數約為 1200 人，其中開發程式的員工人數為 300 人。而由這 300 多位的研發工程師所發展出的程式如何操作呢？首先開啟系統登入後，鍵入帳號、密碼，從首頁頁面左方的作業清單有很多的作業系統，包括庫存、採購、進口、刷卡等等，如果要查詢的是出勤記錄，那點到人事管理系統，再點到清單與明細表，查詢員工出勤明細表，跳出新的對話框視窗後再將員工代號與密碼輸入，選擇查詢時間後確定，然後經由伺服器產生一份報表，再透過首頁的佇列工作管理台，所有的報表都會產生在這裡，再次點開會看到欲查詢的員工出勤明細表，開啟後卻發現查無符合資料，這是由於系統的更新是每半個月更新一次。如果是這樣的查詢方式，並不是相當的方便，尤其是現場的老師傅更加覺得繁複，因此在當初我們就放棄這套軟體，轉而自己開發。嘉鴻集團的資訊看板，透過主頁面點選人事出勤就可進到主選單，將個人資料輸入即可查詢個人出勤記錄，包含本月、上一期的上下班與加班記錄。兩套不同的查詢系

統，在鼎新電腦的軟體要操作 30 次，而嘉鴻自行開發軟體僅需操作六下，這樣的系統較符合人性化系統，同時嘉鴻自行開發的軟體也增加了未出席的紀錄，可以讓各部門清楚的瞭解出勤記錄。簡單的幾個步驟就能達到我們所想查詢的目的，這也就是後續開發系統最基本的理念。

當我們在做資訊管理時要如何做好？首先來做個選擇題—

假使公司裡有四種員工，各有不同的特性：

- A. 聰明，勤奮
- B. 聰明，懶惰
- C. 不聰明，勤奮
- D. 不聰明，懶惰

從這四類員工選擇一個來當高階主管，要如何選擇？在這之中會被選中擔任高階主管的為 B.聰明又懶惰的員工。

選擇一個來開除他？在這之中會被開除的為 C.不聰明卻很勤奮的員工，這是因為製造公司的問題，造成很多的破壞，如果選這樣的人當作主管則會引起更多的破壞，這是因為他會用他的勤奮製造公司很多的損失。

另一個問題，小明接到任務，要把新版的程式發送到全公司工作站上去置換舊版的程式，於是小明小明打開網路芳鄰，開啟每台電腦的共用資料夾，將新的程式取代舊版，但是有的員工今天沒來，所以小明記錄下來，以便下次再更新。請問小明這樣作正確嗎？是的，小明是對的，如果沒有人告訴他該怎做的話，他的行為是對的，但是應該想想如何改善這個步驟。嘉鴻集團的程式是自己開發的，因此每星期約有 2-3 次的更新，目前集團電腦約有 300 台，每個月電腦的更新約為 3000 台次，因此，如何改善資訊更新的方法也是很重要的。

如何做好資訊管理？首要條件為『懶』，舉例來說：王品集團董事長王品集團董事長戴勝益－旗下餐廳聚、原燒、品田牧場、王品牛排等等，他總共創立七次之後，最後才成功創立王品集團，整個創立的過程讓人不經想問如何創造這樣的集團，且能往大陸發展。旗下餐廳，無論是裝潢、餐具、用餐品質、食材選用到服務流程都是高品質，但是消費卻讓人感覺相當優異，所有的管理只要有一次的研發就可以散佈到各分店，這是他成功最重要的因素。成功的特點為必須要敢給、敢授權，因此[Cheers 雜誌] 問起戴勝益如何培養敢給、敢授權的「雅量」，還是執

行紀律冷血的「祕訣」，他一概的答案都是「我很懶」。

一本名為『總裁獅子心』，在 1997 年出版後，到目前總共刷了五版，最近又刷了一版為突破 50 萬本的紀念版，約佔台灣每 30 人就會有的一本書，作者是嚴長壽，在 23 歲時以高中學歷任職美國運通擔任傳達工作，五年後，升任台灣區總經理，32 歲即擔任亞都飯店總裁，目前仍為亞都麗緻集團的總裁，他是如何做到的呢？雲門舞集的林懷民在這本書中的序這樣寫到：『座在台北民權東路、吉林路口有一家名列「世界傑出旅館系統」的五星級飯店—亞都飯店，有一份『不符合時代』的面相：十二層高的黑色建築，樸素結實的站在街口，不熟的人根本不會發現那裡有一幢五星級旅館，但是雲門的外國賓客，包括舞台設計大師李名覺夫婦、歐美舞評家，和藝術節總監，都經常指定要住在洋名 RITZ HOTEL 的亞都飯店。外賓由機場抵達飯店，亞都就給他們一份驚喜：門房打開車門時，就以客人的姓氏歡迎你；不是『先生』，而是『張先生』、『李先生』。飯店大廳有一份沈穩的寧靜，像居家大廳，而不是喧鬧的『市場』。入門處一張桌子後，站著接待員，溫暖地招呼你坐下，寒暄之際就辦好住宿手續。提行李的年輕人也笑嘻嘻地稱呼『張先生』、『李先生』地把你送進房間。全旅館的人在你未到之前都已知曉你的尊姓大名！小小的用心，使旅客賓至如歸。在許多驚喜之後，退房離去前，亞都還有一項讓人窩心的驚喜，它為你準備了機場稅單，使你不必到機場還得排隊購買！他們真是想得到、做得到！這些，都是寄寓亞都的朋友津津樂道的讚美。』也就是說，從進入飯店到離開飯店一路上都是跟別的飯店有著不一樣的體驗，而且都是所被喜歡的，如果是這樣的體驗當然是會被接受的。因此做好資訊管理第二個條件是『為人設想的心』，這甚至比『懶』還要重要，而如何做好資訊管理的條件也僅有這兩個條件，不僅資訊管理需要這兩個條件，無論做什麼事情這兩個條件都是必須的。嚴長壽在做傳達工作時，他首先要讓人家感覺他很尊重自己的工作，所以當他騎摩托車載送文件時，他是穿著西裝的，因為他的態度獲得老闆的賞識，因此開始做了總務、領隊、領隊經理，在想辦法讓美國運通成為台灣最大的旅行批發商，所以成為美國運通台灣區的總經理。

嘉鴻集團從 8 年前開始為公司去進行開發專案，有許多都是無疾而終的，當系統的開發在過一段時間後一筆資料都沒有輸入，有此可知系統是失敗的，因為員工沒有自然接受這樣的服務。根據統計，在 2000 年時各公司在導入 E 化的系統中，依據各行業的不同，失敗的比率為 56%~87%。因此許多的專案在開發時必須考慮使用者的觀點。

嘉鴻克制化遊艇生產，巨型遊艇交期有 28 個月，設計時間 18 個月，製造時間 28 個月，這表示說船舶開始建造時，設計也是同時在進行的



階段，紅色箭頭表示從 2008 年 4 月開始生產，擷取半年的時間來統計紅色箭頭下，每個時段的數量並將他繪製圖表上，意表在半年內設計資料輸入的數量，這也證明我剛說所說的，在這艘船建造的時期總共發出 106 次的設計輸出，但是同時遊艇廠不會只有生產一條船，嘉鴻遊艇同一時間可生產 16-20 條船左右，當 106 次的生產資訊乘上 10 多艘船的次數，這些數量相加後每艘船約有六、七百條的生產資訊，這些數量如果是現場的員工，無論是誰都無法負荷。這些施工資訊又怎麼做呢？現在有很多遊艇廠都還是再使用 office word 打出來的施工單，施工單上利用分章節的方法將不同區塊的施工設計輸入在裡頭，而這些施工資訊也非施工初期就可以全部擁有，而是在建造同時一部份、一部份的收到。這樣子的施工會產生許多的問題：一、勢必會有多次的列印、與發送？二、必須控制版本的變更。針對這些困難點，嘉鴻集團做出了施工單位的系統，可以在這系統中看到每一個章節，每個條文內，可以查詢到新、舊及製作參考圖、標準作法，他與其他的系統也都已經做結合了。

施工單該如何發放讓相關人員知道？利用訊息通知系統，當員工上班第一件事情就是開啟資訊入口，上方會告知員工必須知道的資訊。每個單位在輸入工作訊息時會進入資料庫，再由發報中心進行整理後發送訊息，好比施工單輸入後，進到資料庫之後，經由發包中心統計後發放到各單位。倉儲的管理系統也是透過這樣的資訊管理系統在做物料的異常通知，所以所有的員工都是透過這樣的系統在作業上的事情，無論是執行各種程式，或是收到訊息後再進一步處理。這樣系統的好處在於當系統很成熟時，假使擔任一個採購的職務，需要購買哪一些東西，只要在電腦前，開啟系統的入口接收各單位的訊息就可得知，這對一個員工來說是可以省掉很多查找的時間，可以把時間放在跟供應商做議價與品質上的要求。

當工作需求已經派發，該如何回饋工時？在系統未開發前是以手寫表單來記錄每個人的工時單，首先產生的問題是該如何統計工時？僱請一名廠務助理，每天利用 70% 的時間在統計這些資料，包括員工個人出席時數、每週工作時數、船舶建造工時等等，當完成各種統計後，老闆需要瞭解船舶建造工時的時候，因為人工計算而無法即時給予資訊，造成船東無法報價。因此即時訊息是相當重要的，如果當下無法得到最新資訊，所造成的損失是必須自行吸收，間接也會造成員工的損失，因此這樣的管理系統也會影響員工的生計，所以這些系統的開發也不是為了單一的作用，既然做了這些資訊系統，要把這些系統拿來做最大化的利用，同樣的工時可以知道員工的進度，也可從流程途中掌控工作進度，把系統做到最簡單化，讓使用者可以輕鬆的知道他想要的資訊。

除此之外，也必須做產能分析，才能知道這麼多船，不同的排程要在何時出船，每一天的產能又是多少，需求產能又有多少，疊加起來後是否需要加班、趕工，這些系統對工廠的營運都有很大的影響。

管理不等於命令，他必須加入『服務』的考量，例如，聯強總裁—杜書伍，當他某天被專訪時，他告訴主持人，他做的事情都是很微小的事情，他去觀察組裝電腦的工人，他觀察工人在工作的時候還有哪些手續是可以改善的，比方主機板放置位置太遠，來回需要花 15 秒的時間，於時設計出一個工作台可以讓零件在最近的距離可以拿到，甚至安排人員專門配送這接零件，因此依台電腦組裝時間也許就少了 5 分鐘，因此他說他做的事情都是這些細節，這些細節是他的管理，但卻不是他的命令，而是幫他們規劃可以達到最大工作效益的服務，因此許多管理的論談都在說，管理不是命令、口頭指示，而是服務的設計。

在職場上機會無所不在，但是必須增加企業的價值等於提升自無我的價值，這在私人企業中都是這樣的原則，例如：買筆電與買遊艇有何不同？當購買筆電的時候，向客人推銷的是業務的工作，但是在買遊艇時，老闆會兼具業務的角色，而且是非常重要的，因為可能會碰到的是郭台銘、王永慶這樣等級的客人，此時不可能會派出工程師或是業務來招待，通常就是老闆對老闆，因此遊艇界的老闆必須負責很多業務的工作，比照華碩董事長，兩個老闆的差異在於華碩老闆不需要擔任業務，他可以專注在各種管理，所以在不同產業的特性又不同，在遊艇業有很多管理的細節是老闆沒辦法兼顧的，所以才會有需要精通資訊管理的人才，將來進到不同產業後，雖然特性都不同，但是有些原則是共通的，要擔任哪一種角色都是由自己決定的。