生產與作業管理 CH11心得報告 第三組

需求管理與預測是企業在經營管理不可缺少的一個環節。從傳統產業、電子科技業一直到服務業，不論是哪一種類型、從小店家到大企業、提供有形的商品或無形的服務，都需要有效率並且在合理成本下滿足顧客的訂單及要求。因此如何能夠有效地作對提供的商品或是服務做出準確的預估成為一個非常重要的課題。

透過課本中思科系統及三星個案，讓我了解到即便是一間相當有規模甚至跨國的企業，需求規劃仍然是公司相當頭痛的一個課題，假使方案推行前的規劃有思考不周全的地方，或是用錯方法評估，產生的損失可能無法預估，並且對企業造成不可挽救的傷害。

過去，我曾經在管理與成本會計的課堂中學到預算規劃及成本控制的相關課題，也從中了解到預測及編制預算的重要性。而透過這個章節後讓我了解到更廣泛且全面的預測規劃。事實上，預測是企業長期的規畫基礎，不僅是財務會計部門而已，像是行銷部門的銷售預測，規劃新產品、生產作業人員的用料量及如何安排生產程序、存貨的控制管理以及其他內部決策的擬定...等等，都有賴於合理的計算預測。

但是，準確的計算預測不是一件簡單的事情。不僅預測的類型分類為數種之外，特別是在一開始看到課本所教導的預測分類其中之一:"時間序列分析"的技術方法時，覺得相當艱澀看不太懂，因為裡頭幾乎每個方法都需要透過複雜的數學公式計算。直到反覆閱讀三五遍才漸漸理解各個方法的運算方式及背後附含的意義。雖然裡頭的公式計算複雜了些，但我認為是一種比較可靠的技術之一，因為此方法需要過去的歷史資料做根據在加上統計計算得出結果，因此數據可能會比較準確，當然規劃人員也需要將得到的數據討論與進一步分析，畢竟公式是死的，可能仍然會缺乏一些外在因素的考量。而其他的預測技術則則比較容易瞭解，例如質化預測，此技術常用於新產品上市前的銷售預測等市場調查，而這種方法可能就會比較主觀，所以需要較多的專業人士共同參與，減少預測出現偏剖的機會。了解那麼多預測的記述方法後，方法有簡單有複雜，也各有其優缺點，但欲採取何種使用預測方式最終還是要依據產品服務或是企業性質而決定，使用對的預測方法，才能做出合理以及準確的計算。

透過這一章節，讓我對企業進行需求管理與預測有進一步的了解，知道了依些預測的步驟及做預測需要考量到的事情。也體會到，從顧客的角度原本看似簡單的"購物"並將商品拿到手這件事，企業在背後需要經過多少我們無法想像的精密計算才能順利完成，若少了預測或是預測失當則可能會造成供不應求，無法如期交貨或者供過於求的情況發生，而每每的預測失當將導致資金虧損嚴重的話甚至會造成商譽上的損害。

發展一套預測系統並不是一件簡單的事，但是對於企業來說是一件不可避免的重要工作，參與預測的人員更需要定期檢視系統適時做出相關的改進及修正。在這個章節我學到了不少企業進行管理與預測的方法，然而尚缺乏實際經驗的我難免對有些細部環節有點不理解，可能還需要實際的操作並根據時事的變動學習如何真正的分析且做適當的調整。因此希望未來有機會能夠在職場上能將這次學到的與實務作結合。