

# 高科技產業中供應商關係管理對協同作業績效影響之探討

楊耀鈞, 吳玫瑩

資訊管理學系

資訊學院

meiying@chu.edu.tw

## 摘要

現今的企業面臨全球化與動態化的環境，供應鏈中所有的廠商必須具備彈性與快速反應的能力，並有效的協調整合，達到企業策略聯盟的關係。因此，供應鏈協同作業模式已成為現今趨勢，例如協同規劃、預測與補貨 (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment, CPFR) 全方位的合作形式。然而，供應鏈所涵蓋的範圍相當廣泛，使供應鏈管理的實行更加困難，而應鏈成員間的關係緊密程度，對於供應鏈協同作業績效有關鍵性的影響。企業必須有效運用供應商關係管理 (Supplier Relationship Management, SRM)，透過協同作業與交易夥伴建立一個牢靠的價值鏈，快速反應市場需求，達到最佳的速度與彈性，使其在市場上與競爭者競爭且勝出。

本研究主要目的是探討目前台灣高科技產業的供應鏈體系中SRM系統的運用現況，並進一步分析SRM對於供應鏈協同作業績效之影響。透過由實證研究進行企業個案訪談，藉此瞭解企業如何實際運用SRM系統於協同商務的作業模式，並找出成功關鍵因素，以建構出SRM最佳的協同作業模式。本研究的結果，可提供業界參考，以達到有效的供應商關係管理，提升企業整個供應鏈的競爭優勢。

關鍵字：供應鏈、策略聯盟、協同作業、供應商關係管理