

# IBM Sterling Commerce

企業首選的智慧商務解決方案



[www.ibm.com/tw](http://www.ibm.com/tw)

顧客為一切之起源；這是商場上不變的法則。然而，今日的顧客以全新型態登場，並替買方和賣方間的互動制定了新的規則。

今日的這群顧客不僅掌握了科技、訊息高度透明、還擁有大量的資訊。它們以自己方便的時間與方式，透過實體、數位、或行動通訊設備，與公司行號進行商務往來。顧客們要求所有通路都能提供一致的消費體驗；只消按兩下滑鼠，他們就可以捧紅一個品牌或摧毀原有的名聲。

為了了解新一代善變顧客群的想法，公司必須迅速迎合新的潮流，整合運用行銷與分析。整個價值鏈最後將會被這波顧客革命完全翻新，接下來等著改變的項目，會從取得原物料的方式，一路擴張到原料製造、流通、供貨的方式。因為，要趕上今日的顧客，弄個電子郵件行銷活動和建個 Facebook 頁面，已經完全不夠了。若想要有更棒的營利系統；必須要從智慧商務(Smarter Commerce)著手。

智慧商務將顧客設為所有營運活動的中心，分析多重通路購買行為到社交媒體內容中的關鍵顧客與營業資料，並建立商業流程，可藉此幫助公司購買、行銷、銷售、提供產品與服務。它可充份深入企業對企業(B2B)的供應鏈，將企業夥伴、供應商、各家廠商整合為一，讓整個價值鏈可以及時估測到顧客的需求，而不是事後反應。

IBM 研究員去年對全球超過 500 位經濟學家進行普查，認為全球系統中的無效率情況造成之損失預估接近美金 15 兆，即全球 GDP 的 28%。這種浪費，主要出現在商務系統中的存貨堆積、推出失敗的產品、浪費的材料、與效果不彰的行銷活動。

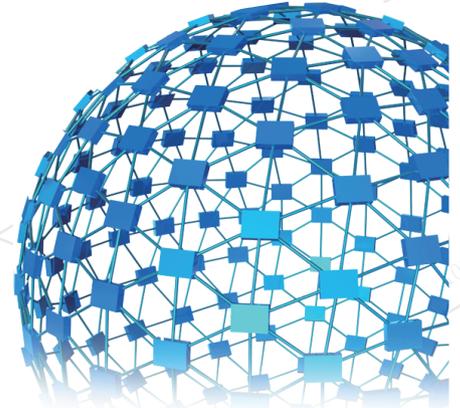
今日的顧客不會願意接受這種浪費行為。買方遇到這種無效率情況時，他們會找到另一個可提供同樣產品或服務的競爭者。

不管您公司目前在價值鏈中的位置為何，IBM Sterling Commerce 解決方案可打造高效率與緊密銜接的商務系統，因應從原物料取得一路到售後服務的需求。

而 IBM 針對智慧商務中的供應鏈層面提供了 Sterling Commerce 解決方案：包含了 IBM Sterling Business Integration Suite 以及 IBM Sterling Selling and Fulfillment Suite。

## IBM Sterling Business Integration Suite

Any Partner, Any System, Anywhere



在全球化時代下，現今世界充滿動盪、不確定性與複雜性。企業體認需透過降低成本與複雜性、增加收入與利潤並保護其公司聲譽，以駕馭複雜環境。許多企業都將提昇自身整合能力視為一種達到企業目標的方式。但企業也擔憂對於能否利用現有解決方案來解決整合的問題，包括：

- ◆ 現有環境中，存在太多不同的整合工具
- ◆ 老舊的整合技術有很多限制
- ◆ 缺少可管理文件傳輸的技能
- ◆ 缺乏對業務流程改進的支援經驗
- ◆ 欠缺業務流程的可視性

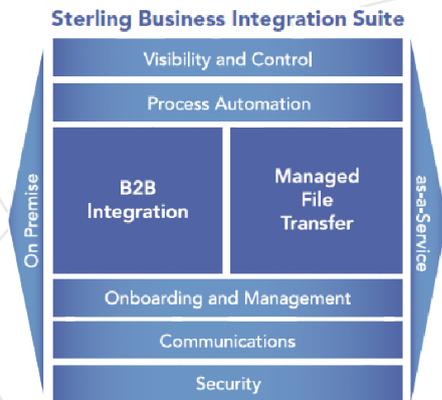
此時，許多全球趨勢像全球化、數位化、法規日趨嚴格，使得安全性的需求日益提高，全面性整合對每天營運不停轉的企業而言是越來越重要。各企業正面臨各種快速變化且日趨複雜的業務問題，而這些問題卻無法依照策略逐一被解決。要管理這些問題，就需要一個全面的整合解決方案。

IBM Sterling Business Integration Suite 是一個全面的解決方案，幾乎可以滿足所有整合需求（從將移動企業間在世界任何地方的大量資料，到簡化某一企業的內部流程）。該解決方案包含真正全面性整合策略所需的各種功能。Sterling Business Integration Suite 的關鍵功能包括：

- ◆ 更快、更輕鬆地協助合作夥伴上線(onboarding)
- ◆ 更有效地與電子交易社群進行溝通
- ◆ 快速、安全、可靠地移動大量資料
- ◆ 實現業務活動的可視性，以預測績效
- ◆ 改進 SLA 合規性，以推動業務發展
- ◆ 完備的資料安全性，更佳保護企業品牌
- ◆ 支援行動功能

“企業正面臨日益複雜的業務需求，而這些需求要通過整合才能得以滿足。通常，這些需求都是在提出時，是按照策略來加以解決的，鮮少會事先對其進行總體規劃。爾後，需要一個更具有策略性方案，即是一個能夠全面性考慮各種整合需求並能提供合適相應戰略指導的企業整合解決方案。”

此解決方案可以改進不間斷的業務流程、實現業務流程的可視性，以實現端點到端點的整合。



IBM Sterling Business Integration Suite 可藉由回應以下三大重要事項來優化和轉變由企業內部利益關係人和外部事業合作夥伴所構成的業務合作網路：

- ◆ 改進業務敏捷性
- ◆ 提高營運效率
- ◆ 提升更好的績效

此解決方案可以透過安全和靈活的整合、無縫隙的自動化以及跨IT和業務流程間的可行資訊視覺化來實現這一點。

一個動態型業務合作網路可以讓企業及其客戶、合作夥伴和供應商，在具有安全、有效且高生產力的方式來實現連接、溝通和協作，從而幫助所有參與者都獲得正向的業務成果。

Sterling Business Integration Suite 是一個全面性的解決方案，可用於解決以下難題：

- ◆ 企業對企業整合(Business-to-Business Integration)
- ◆ 可管理文件傳輸(Managed File Transfer)

無需依賴多個供應商以及複雜的跨供應商來建置，Sterling Business Integration Suite 就可以解決企業的整合問題。客戶可以藉由這一個全面的解決方案來實現最佳投資報酬率(ROI)，並降低實行整合策略所產生的複雜性和總體擁有成本(TCO)。

## 企業對企業的整合解決方案

### Business-to-Business (B2B) Integration

#### 安全且靈活地整合電子交易社群

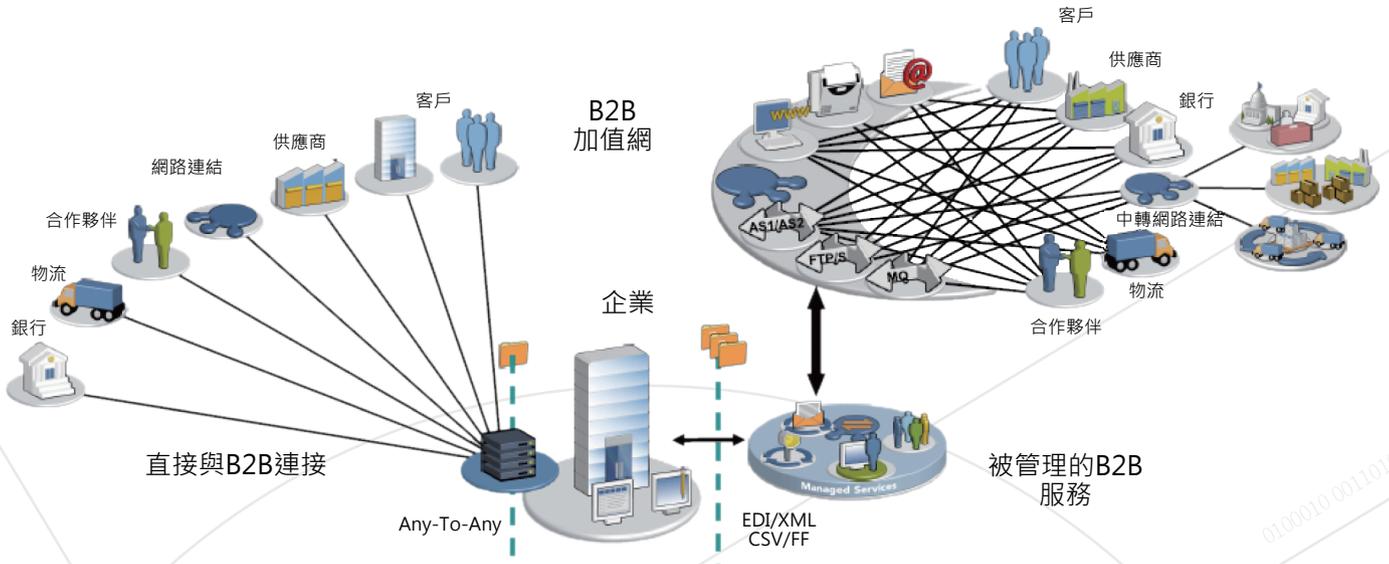
- ◆ 支援所有的通信標準、協定、資料格式或檔案
- ◆ 各種形式的資料對映和轉譯
- ◆ 社群自動供應、招募委外(outsourced recruitment)、上線(onboarding)、測試和多語言技術支援
- ◆ 由 280,000 個預先連接交易實體所構成的全球網路，提供快速進入大型電子交易合作夥伴社群
- ◆ 完善的加密、認證類型、數位簽名和身份管理方法

#### 將內部業務流程擴展至外部合作夥伴

- ◆ 整合所有 ERP、訊息傳遞系統(Messaging)或資料儲存系統的配接器
- ◆ 文件檔案轉換和處理：路徑選擇、業務規則驗證、傳送、警示、異常處理以及端到端流程自動化的歸檔
- ◆ 利用預先定義的流程範本來進行流程建模、執行和編排
- ◆ 自動化異常處理
- ◆ 透過精心設計的 Web 表單、供應商和客戶入口網站及手動式文件檔案轉換服務（傳真、電子郵件和郵政信件）來實現手動業務流程自動化

#### 提供關鍵 IT 和業務流程的可視性

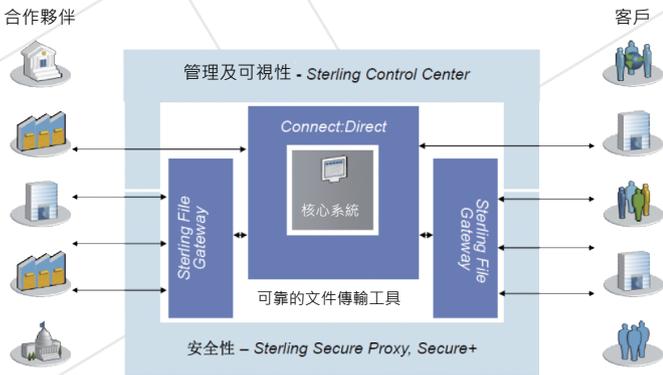
- ◆ 集中化可視性對客戶、供應商和事業合作夥伴的業務流程活動進行追蹤
- ◆ 特定的流程儀表板可以支援您和您的事業合作夥伴進行 KPI 管理
- ◆ 透過即時、準確的稽核軌跡和存檔資料的存取來進行服務級別、安全性和合規性管理
- ◆ 已發送和已接收的業務交易之即時狀態，提供精確的交付和接收
- ◆ 行動應用程式可以擴展可視性和行動
- ◆ 標準報告可以提供有關業務文件檔案量的總視圖，您可以按事業夥伴發送者/接收者、文件檔案類型和大小等等進行分析



Sterling B2B Integration 可以安全且無縫地執行多個企業間的業務流程，包含100%公司的業務社群

### 可管理文件傳輸解決方案 Managed File Transfer (MFT)

Sterling MFT 使企業能夠控制和監視企業重要資料的大規模移動，促進資料增長、降低安全風險並提高 IT 和業務效率。此解決方案能在移動、保護、加速和管理所有重要資料移動時，確保資料遞送的安全性。



#### 安全的傳送

- ◆ 以事件為基礎的架構
- ◆ 內建自動化和斷點重啟
- ◆ 全面性支援產業標準協定
- ◆ 預建的範本，使自動化簡化

#### 集中式管理和可視性工具

- ◆ 集中可視性並對所有資料移動活動進行追蹤
- ◆ 主動的 SLA 管理
- ◆ 透過重播、重處理和重發送功能來進行異常管理
- ◆ 行動應用程式可擴展可視性和行動

#### 更快的傳輸和內建處理

- ◆ 高速傳輸可以減低高載量網路的延遲
- ◆ 內建智慧型處理

#### 先進的安全性

- ◆ 高可靠性、安全性的專有Connect: Direct® 協議
- ◆ 啟用網際網路高安全性加密來取代專線
- ◆ 經政府認證的加密功能

#### 稽核、法規和政策合法性

- ◆ 針對所有檔案傳輸活動的稽核軌跡和報告
- ◆ 利用安全協定、加密方法、數位簽名和身份管理工具來通過稽核
- ◆ 對用戶角色、職責和政策的集中管理

### Connect: Direct®

提供周密完善、高容量且安全之資料傳輸的整合解決方案

不論是在企業網路或網際網路上，可靠的資料移動都是部署電子商務解決方案的核​​心。根據統計，在企業內部或與外部事業夥伴進行的資料交換，有85%是透過檔案移動的方式來完成的。電子商務的快速成長意味著資料與檔案大小也持續增加當中。因此，企業需要有一套高效能、高可用性的解決方案，以提供全面自動化功能，同時兼顧安全性與資料完成性。

## 獲致B2B成功的關鍵

Connect: Direct是一種點對點(peer-to-peer)資料整合的中介軟體，更是獲得周密完善的資料傳輸、高量且安全的資料交換最佳工具。它能提供檔案在多種平台、不同的檔案系統和媒體之間移動，不論這些是何種資料類型的檔案。Connect: Direct是許多產業的真正標準，也是促成大量資料移動與透過網路連接至遠端辦公室與合作夥伴的理想系統。

### Connect: Direct為企業帶來的助益：

#### ◆ 提供自動化的檔案傳輸

Connect: Direct 提供企業內不同應用程式間與外部事業合作夥伴自動化且安全可靠的檔案傳輸功能。預先定義的檔案傳輸可以排程於單次執行、週期性或持續執行，還可以整合到現有的自動化作業或排程系統中。完善的復原功能與警示通知，能幫助在24x7的業務運作下達成安全可靠的資料傳輸。詳細的統計數據提供了完整的跟蹤紀錄與診斷訊息。

#### ◆ 支援多種平台

Connect: Direct 支援多種平台，不論是企業級的伺服器，或是桌上型電腦，都能提供跨平台無縫隙的資料傳輸。靈活的配置選項讓您可以針對相關平台，設定最佳化的連線。傳輸選項包括TCP/IP、SNA、NETEX HYPER Channel以及通道對通道配接器(Channel-to-Channel adapter)。

#### ◆ 實現安全的網際網路資料移動

Connect: Direct為網際網路應用程式至後端系統的資料移動，提供了一套健全穩定的解決方案。具備TCP/IP支援與防火牆導覽功能，Connect: Direct提供了網際網路上安全無虞的檔案傳輸。當與Secure+選項搭配使用時，Connect: Direct能提供相互驗證、資料隱密性及資料整合性檢查。

#### ◆ 資料存取與管理

Connect: Direct TEI選項可以在XML與一般檔案(flat file)和EDI格式間轉換資料；能自動在ODBC相容的資料庫中插入或萃取紀錄；能執行記錄版面自動重新排列與欄位層級的轉換；以及提供基本的EDI轉譯與對映(translation and mapping)功能。

任何企業需要交換關鍵任務資訊的位置，都可以放心交給Connect: Direct幫您達成。它可以協助企業完成：

- ◆ 整合帳務(報表合併)
- ◆ 基金轉讓(ACH)
- ◆ 資料倉儲
- ◆ 災難復原(Disaster Recovery)
- ◆ 採購單交換
- ◆ 銷售累積與過帳
- ◆ 訂單狀況報告
- ◆ 海關文件/發票
- ◆ 出貨狀況報告
- ◆ 貸項/借向通知
- ◆ 稅捐申報
- ◆ 福利給付之加保/變更
- ◆ 產品目錄更新
- ◆ ERP資料交換
- ◆ 銷售預測/分佈
- ◆ 各辦事處之財務報表
- ◆ 出貨排程
- ◆ 環境符合報告
- ◆ 信用報告
- ◆ 信用交易整合

## File Gateway 解決方案

### 降低成本和風險的企業檔案傳輸方案

Sterling File Gateway 為單一、安全及可管理的 B2B 檔案傳輸平台，提供任何檔案形式(Format)、通訊協定(Protocol)及檔案大小(Size)的檔案交換。



#### 強化 FTP Server 功能：

- ◆ Sterling File Gateway可以取代現有FTP Server
- ◆ 除了被動的被存取檔案，還可以主動到遠端FTP Server放置檔案
- ◆ FTP server並無群組管理、傳輸歷程監控管理，且無法對於檔案內容進行判讀或加工處理工作

## 支援多種檔案傳輸協定

- ◆ Connect:Direct: Connect:Direct, Secure+
- ◆ HTTP Family: HTTP, HTTP/S, WebDAV, SOAP/ Web Services, Rosettanet
- ◆ FTP Family: FTP, FTP/S, SFTP/SSH, SSH/SCP, FTP/PGP
- ◆ AS1, AS2 and AS3 support
- ◆ European standards: ODETTE
- ◆ SNMP, SMTP
- ◆ SWIFT: FileAct and InterAct integration
- ◆ Compression: ZIP and GZIP
- ◆ Websphere MQ, extensible for custom protocols

## 安全機制 ( Security )

- ◆ 提供安全的通訊協定、交易和處理過程的紀錄、資料的加密、使用者的認證、Perimeter Server 安全服務
- ◆ 可依據使用者權限開放不同的資料(role-based access)
- ◆ 可和企業內部的LDAP整合

## 管理和可見度( Management and Visibility )

- ◆ 集中式的管理、完整的監控機制、提供即時的檔案傳輸狀態
- ◆ 及時的自動通知(Notification)
- ◆ 提供個人化網站、可隨時了解檔案傳送與接收狀況、並可進行檔案的傳送與接收
- ◆ 提供稽核記錄、並可依據所需產生客製化報表

## 快速上線 ( Onboarding )

- ◆ 透過系統化有條理的partner建立、方便管理者確立並管理內外部使用者的權限、routing policy、檔案傳輸 protocol等資訊
- ◆ 簡化建立企業夥伴之間關係、加速內部和外部企業夥伴的快速上線
- ◆ 依照需求建立不同Community 以及 Partner User
- ◆ 具有相似特性的partner設定值可以共用並修改、縮短設定時間

## 擴充性(Scalability and Extensible)

- ◆ 有管理大量客戶的能力、能提供大量檔案的傳輸功能、能架構成Cluster 環境、有 Failover 功能
- ◆ 支援一般的作業系統(Unix/Linux/Windows)、及資料庫(Oracle, SQL...)

## Sterling Selling and Fulfillment Suite Any Offer, Any Channel, Any Supply

客戶在承諾購買之前，他們想要知道廠商打算如何交貨、運送到哪裡及何時可以收到。訂單建立(build-to-order)和依訂單調整的方式(configure-to-order)已經變得很普遍。而且從線上消費者到跨國代理商的每一個人人都期望產品與服務的排程是一致的。

正當他們匯集，銷售與業務交付流程變得越來越複雜—各種客戶特性、複雜的產品與定價、市場區隔、直接和間接銷售通路及全球供應商。對於潛在客戶、主要顧客和事業夥伴而言，精確、即時的資訊交換是不可缺的。然而其它彼此之間的協調合作是越來越困難。不完整的訂單、不精確的預測、備料庫存及銷售損失等，都造成成本的增加。

Sterling Commerce 提供一個協作的應用系統解決方案，針對任何供應來源、跨任何通路的任何銷售與業務執行服務。Sterling Commerce 移除管理整個詢價到付款(inquiry-to-cash)週期的障礙，成功地增進客戶與供應商間互動，提供一個單一行銷與商品促銷、銷售、訂單、庫存、運貨與供應的完整管理畫面，外加跨供應鏈的退貨、維修及結算。

## Sterling Selling and Fulfillment Suite 可加速跨多個通路營運的解決方案

Sterling Selling and Fulfillment Suite 可將零散的銷售、業務執行及物流的流程整合成一個管理畫面。讓企業可以輕鬆管理訂單生命週期的所有步驟，從詢價到付款都是單一、統一的流程。

- ◆ **成長力**：即提高營收，當企業擴展B2B、B2C及B2B2C的銷售通路時，同時可以創造一個最佳的客戶經驗。
- ◆ **獲利能力**：降低業務後勤支援成本，有效率地跨多個系統與合作夥伴協調處理貨物和服務的採購及交付。
- ◆ **應變能力**：改善客戶服務品質。在跨複雜、多個通路營運的即時可視性，讓企業的業務流程具有彈性以符合隨需應變的特性。

Sterling Selling and Fulfillment Suite 分為 Sterling Multi-Channel Selling 以及 Sterling Multi-Channel Fulfillment兩大部分。以下將依這兩大部分詳述。



## Sterling Multi-Channel Selling

### 簡化複雜的銷售流程

Sterling Multi-Channel Selling 有益企業與其任何銷售管道，無論是直接銷售給客戶、透過網站虛擬店面、內部業務人員、間接銷售、透過任經銷夥伴、代理商與代工廠商。可以統一訂價、自動報價及訂單接收量，也就是您的企業及其合作夥伴可以透過更快速、更精確的回應客戶問題來成交更多案件。

此解決方案可以降低企業的銷售成本，藉由跨多個通路加速流程、避免流程錯誤及確保訂單和資訊的正確性與及時分配來達成。此解決方案包括 Sterling Catalog and Offer Management、Sterling Configure、Price、Quote、Sterling Order Management 三大應用解決方案。

## Sterling Catalog and Offer Management

Sterling Catalog and Offer Management 讓企業輕鬆建置與管理產品和服務目錄，以改善業務響應能力，協助企業針對優惠方案、促銷與鞏固既有客戶方案，透過任何可用的通路來滿足與符合不斷變化的客戶與市場需求。也可以收集來自各廠商的產品到單一目錄，並提供已受嚴格控制的产品定價與目錄更新。甚至還包含管理零件組裝之產品零件的各種採購。它讓企業用戶容易地、快速地提出與實施複合的優惠方案。而且企業可透過各種不同的可用管道來接觸您客戶，Web、客服中心、實體商店與業務人員。

企業可以透過客製化商品、行銷活動及鞏固既有客戶方案，提供給客戶與合作夥伴以改善業務響應能力。IBM Sterling 目錄與優惠方案管理解決方案協助企業運用來自任何通路的客戶行為模式與客戶資料，主動地針對潛在客戶、既有客戶與合作夥伴，給予極具吸引力的優惠方案。行銷功能是結合即時互動的統計資料和過去購買紀錄資料，來完成真實、及時的客戶與合作夥伴區隔。

## Sterling Configure, Price, Quote

Sterling Configure, Price, Quote 協助企業藉助配置及定價規則來管理產品及服務，從而確保訂單的準確性，並且引導潛在客戶、既有客戶、合作夥伴和企業內部最終用戶查詢，透過網上自助式服務配置、詢價、報價、訂購複雜的產品。它也提供一個無縫隙地機制，針對潛在客戶製作、商議與同意報價，然後轉換成訂單。企業可透過任何可用的管道來接觸您客戶，Web、客服中心、實體商店與業務人員。還可協助業務單位管理商機、客戶資料與合約，快速地訂定與實施複雜的訂價策略，並準備精確、專業的報價。

## Sterling Order Management

Sterling Order Management 是一個具有彈性、預包裝 (turn-key) 和協作的應用系統，其可收集來自多個通路的訂單，並在跨複雜的全球網路裡，製作一個需求、庫存與供應的單一管理畫面。針對跨廣大的企業之處理流程與業務支援服務方面，它還提供您可擷取、分配與整合來自多處來源和銷售管道的訂單。同樣地，企業可透過任何可用的管道來接觸您客戶，Web、客服中心、實體商店與業務人員。



## Sterling Multi-Channel Fulfillment

### 業務執行最佳化解決方案

Sterling Multi-Channel Fulfillment 提供一個跨複合、全球供應鏈的單一管理畫面。此單一管理畫面具有彈性流程管理功能，提供給企業控制整個業務執行生命週期，從訂單處理、倉儲管理、運輸與交貨、供應管理到退貨與結算。

此解決方案可以協助企業透過提供創新服務方式來吸引與維護客戶。依訂單調整(Configure-to-order)或依訂單建立(build-to-order)方案已不再是成本高昂的，因為企業可以快速地建置流程模型來支援。並且服務，如配套、測試及安裝是很容易來安排與協調。其解決方案包含 Sterling Order Management、Sterling Warehouse Management System、Sterling Transportation Management System 及 Sterling Supply Chain Visibility。

## Sterling Order Management

增加訂單完成率、降低安全庫存、減少人工流程與針對異常問題能快速回應 Sterling Order Management 提供能跨系統與合作夥伴有效率地協調貨物和服務的交付。為了一致性地完整訂單與改善客戶忠誠度，此解決方案結合具有全球庫存可視性的多個通道訂單收集、智慧型的採購與出貨和服務排程的功能。

## Warehouse Management

Sterling Warehouse Management 提供企業具有可視性與可控制庫存、勞力及倉儲流程的功能，跨儲存設備網，包括流通中心、工廠倉儲、倉庫、中央轉運中心及退貨中心。從一個具有精確、最新訂單與庫存資訊之所有倉儲活動狀態的及時管理畫面來操作，並且透過給於特定合作夥伴可視性進入您的庫存系統以加速回應客戶需求。

## Transportation Management

Sterling Transportation Management 可以改善客戶服務與降低運輸成本，透過提供有效率計劃與執行的進站及出站運輸流程給運貨商來達成。此解決方案是具有隨需而建模的功能，能夠快速連接至一個超過8500運輸業與29000供應商的協作物流網。還能消除人工流程，改善客戶、運輸業及供應商的可視性，體認到最佳化資產使用率、改善路徑規畫及提昇準時收貨與送貨等益處。藉由使發票流程自動化、確保付款精確的批准流程、縮短付款週期及降低行政成本方式來完成流程。

## Sterling Supply Chain Visibility

避免付出高代價的供應鏈延遲之主要關鍵就是提供較佳的可視性，來檢視客戶交貨、供應商營運狀況及能夠快速依照那些資訊來執行。IBM 供應鏈可視性解決方案呈現一個可用、清楚明瞭且可執行格式的供應鏈資訊，以便於企業能夠降低缺貨問題、透過一個跨供應鏈的庫存、採購單、銷售訂單及出貨之較佳管理畫面來改善及時出貨。

### 關於 Sterling Commerce

Sterling Commerce 是全球企業間電子商務的最大解決方案供應商之一。2010年被IBM併購，已隸屬於IBM 軟體事業群下，它可協助全球各行各業提升企業在動態業務網路環境中的業務敏捷性，透過就地部署(on-premise)或雲端運算模式，協助企業最佳化其商業網路，同時可與客戶、合作夥伴及供應商進行無縫隙的安全整合，簡化彼此之間的資訊流通，並以創新解決方案來進行銷售和交付。

全球有超過 18,000 位企業 ( 其中的80% 為FORTUNE® 500 強企業 ) 正在使用 Sterling Commerce 解決方案。這些企業遍佈各行各業，其中包括通信與媒體、流通與物流、金融服務、政府、製造和零售業。



台灣國際商業機器股份有限公司

台北市松仁路7號3樓

行銷推廣處：0800-016-888 按 1

技術諮詢熱線：0800-000-700

© Copyright IBM Corporation 2011

版權所有

台灣印製

2011年7月