



效益

- 遞送完美訂單
- 提供高度個人化的服務
- 支援更多元產品與服務項目
- 提供更準確的承諾日期
- 運用新的履行策略
- 改善訂單供品率與週期時間
- 降低訂單管理成本
- 減少緩衝存貨庫存
- 追求極致客戶滿意度與豐碩營收
- 竭力降低運送與加速處理成本
- 輕鬆讓新客戶或併購的部門上手

IBM Sterling Distributed Order Management

*透過高效率的訂單協調機制，
提供客戶完美的使用體驗*

IBM® Sterling Distributed Order Management 可讓貴公司在自家廣大的供應鏈網路中執行及協調訂單履行流程，協助貴公司提供客戶完美的使用體驗。其提供了彈性的流程式管理機制來管理不同通路取得的訂單，並依據使用者的商務需求實現客製化履行流程。Sterling Distributed Order Management 針對所有履行活動提供了所需的能見度與事件管理機制，讓您能快速應變意外問題，以符合客戶期待。

全方位智慧型訂單溯源與排程

大多數訂單管理系統的主要設計是將應用程式連結到為數各異的特定工廠或倉庫。但卻無法清楚了解庫存，也減少客戶的品項履行選擇。亦無法交付客戶訂單與履行流程中相關重要服務。缺乏對所有內部與外部庫存地點的能見度，或是缺乏對遞送與服務需求的考量，就無法提供準確的承諾日期給客戶，亦無法將訂單排給替代履行地點，以配合特定客戶處境或降低成本。

Sterling Distributed Order Management 整合多通路的訂單彙總功能，使用者能全面掌握庫存、交付與可用服務提供完整訂單承諾（可承諾量、可遞送量和可服務量），並提供「從任何地點訂購、從任何地點履行、退貨至任何地點」的能力。有了最佳化規則型的訂單承諾與排定機制，系統將依訂單狀況和貴企業的需求，適當分配任何內外部來源中的庫存與資源。第一步係根據規則（依貴公司績效目標而定）將履行流程進行優化的道路上。



管理及協調客製化履行流程

訂單履行已非過去那種簡單、重複性高的流程。客戶如今期待透過多種通路與貴企業互動，並希冀在整個履行流程中，享有無縫接軌的互動體驗。例如，客戶可能一開始在線上提出訂單，但後來卻透過電話客服中心詢問問題及完成訂單。在訂單履行過程中，客戶期待能夠看到訂單所有品項的最新出貨進度，包括由第三方經銷商出貨的品項。客戶需要退貨瑕疵品項時，會希望能夠透過自己所選擇的通路，例如帶去認證經銷商那邊，或是寄回公司。有時候，客戶會希望賣方企業能夠協調相關服務，例如測試、遞送和安裝。但執行客製化項目更為複雜（例如獨特產品或彈性用料表），這時就牽涉到需要成功協調接單後組裝（CTO）或接單後生產（BTO）流程。公司若能有效率地執行這些流程，便能協助客戶掌握全貌；公司與客戶關係將因此大幅改善，而公司也將更能突顯自己的價值定位。

Sterling Distributed Order Management 具備靈活的商務流程定義以及可調適的履行模式，因此能支援客製化、細項層級訂單履行方式。其將訂單分解成獨特的履行「工作單位」，包括庫存移動，或是遞送與駐點服務之協調。Sterling Distributed Order Management 會依據所定義的條件，分別為每個工作單位找出適用的履行流程，並且將訂單細項與順序活動進行分割和（或）合併。其會將文件與要求提供給適當的內外部系統或參與者，並納入使用者定義的事件，以根據每個訂單細項的獨特狀況有效率地追蹤履行活動。

突破企業藩籬；完美執行

履行活動不再限於在單一企業內進行。對大多數公司而言，履行流程的完成，有賴多方人員在整個訂單生命週期內執行各種活動。當訂單進行到交給企業外部人員來處理時，企業就失去對訂單的能見度與控制力。不過，客戶的期待仍然是落在賣方公司身上。Sterling Distributed Order Management 可提供靈活的訂單流程建模，並可在多個供應鏈參與者間建立角色型關係。其會根據這些關係，協調準確的履行活動，並控制重要資訊流程，例如訂購、修改、狀態更新、庫存可用性以及例外事件。

提供單一訂單資訊來源

唯有具有準確、及時的資訊，才有辦法持續符合客戶的期待。礙於以不同系統建立的訂單收集通路變多，準確的資訊往往無法在需要時垂手可得。各家公司由於所維護的訂單資訊資料庫不止一個，不得不就個別通路進行管理，而非就所有通路進行統一管理。Sterling Distributed Order Management 會彙總多個訂單收集通路得到的訂單，成為單一資訊來源。貴公司便能呈現客戶單一樣式的資訊，因為無論訂單當初是透過什麼通路或向什麼部門提出，客戶皆能依本身方便的時間與地點，查詢訂單的資訊。其亦能簡化客戶訂單的管理與維護工作，因為凡是擁有授權的使用者，皆能存取單筆訂單記錄來修改、新增或取消訂單細項/整張訂單。訂單的一切相關資訊與活動皆包含在單一儲存庫中；這表示一筆記錄皆將僅有單一版本。

模組	功能
分散式訂單管理	<ul style="list-style-type: none"> 彙總、管理及監控從所有通路得到的訂單 智慧搜源引擎會在廣大的企業內協調履行流程 提供單一訂單儲存庫，以修改、取消、追蹤及即時監控訂單生命週期
遞送與服務的排定	<ul style="list-style-type: none"> 銷售時彈性根據訂單類型和資源可用性，排定產品遞送與相關服務 根據已商定的服務參數，監控服務與遞送執行情形
可承諾量	<ul style="list-style-type: none"> 提供涵蓋所有內外部位置的供需能見度 配置庫存類別，以符合特定商務需求 考量額外成本面輸入資料，優化承諾決定 納入進行特殊加值服務的時間，像是加上花壓字或特別插頁
庫存能見度	<ul style="list-style-type: none"> 以個人化方式，即時存取所有來源中的庫存資訊 為使用者提供特定角色的庫存檢視權限 即時可用性監控在發現有品項售出快速、即將無存貨時，即會觸發替代履行機制
逆向物流	<ul style="list-style-type: none"> 將退貨/修理要求連結至原始銷售訂單，以利追蹤修理生命週期 根據靈活的商務規則，將逆向庫存追蹤回適當地點，包括合作夥伴地點
商務流程定義架構	<ul style="list-style-type: none"> 透過圖形介面，配置獨特的商務流程 快速定義出參與方組織的關係與角色 連線至內外部的供應參與者/系統



© Copyright IBM Corporation 2014

台灣國際商業機器股份有限公司
台北市 110 松仁路 7 號 3 樓

2014 年 8 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 及 Sterling Commerce 乃國際商業機器股份有限公司在美國及（或）其他國家/地區的商標或註冊商標。若上述及其他 IBM 商標在本文首次出現時，帶有商標符號（R 或 ?），表示於本文付梓時，這些符號為國際商業機器股份有限公司（IBM）所有的美國註冊或習慣法商標。這類商標也可能是在其他國家的註冊商標或一般法律商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」：www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。

本出版品所附資訊僅供參考之用。本公司雖已盡力確保本出版品所附資訊之完整性與準確性，如有疏漏恕不負責，且不提供任何明示或默示之保證。此外，本資訊乃根據 IBM 現行產品計畫和策略，如有變更恕不另行通知。對於因參考或以相關方式使用本出版品或其他任何資料而招致之損害，IBM 概不負責。本出版品中沒有言論可據以（亦無效力）來主張 IBM 或其供應商或授權者做出了保證或表示，或是改變 IBM 軟體相關使用授權合約之效期與條件。

本出版品中所提及之 IBM 產品、方案或服務並不一定在所有 IBM 營業國家/地區皆有提供。本簡報中所提及之產品發行日期及/或功能得隨時由 IBM 在斟酌市場機會或其他因素後自行加以變更，不應視為對未來產品或功能必然可用性之承諾。這些資料內容毫無意圖（或效力）來明示或暗示您進行任何活動，將能獲得任何特定業績、營收成長、經費節省或其他結果。



愛護環境，敬請回收