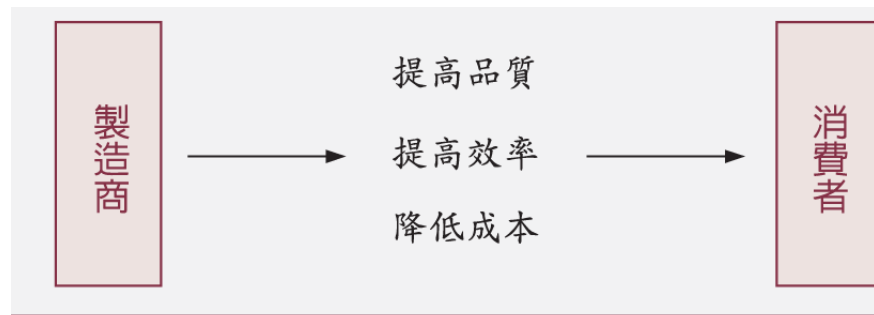


第一章 商業自動化導論

補充講義

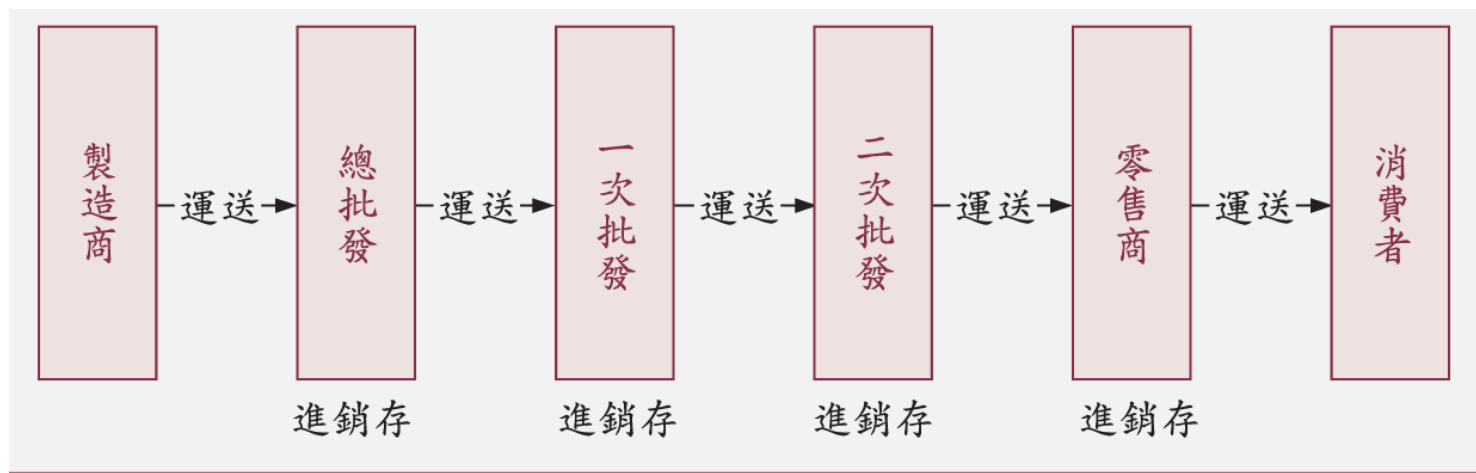
「商業自動化」的意義

- 商業是指物品由製造商至消費者所經之整體過程，包括批發作業與零售作業。根據經濟部商業司之定義，狹義的商業包括批發、零售、綜合零售、貿易、餐飲業等行業
- 自動化則是應用新科技及設備以提高品質、效率以及降低成本。
- 所謂商業自動化，亦即採用高科技自動化技術及合理化、制度化之觀念，將商品或勞務精準而有效率地傳送至零售賣場，藉改善商品之流通通路效率，而降低中間成本，改善經營環境與體質，提高商品競爭力，如圖1-1所示。



商業自動化的意義(續)

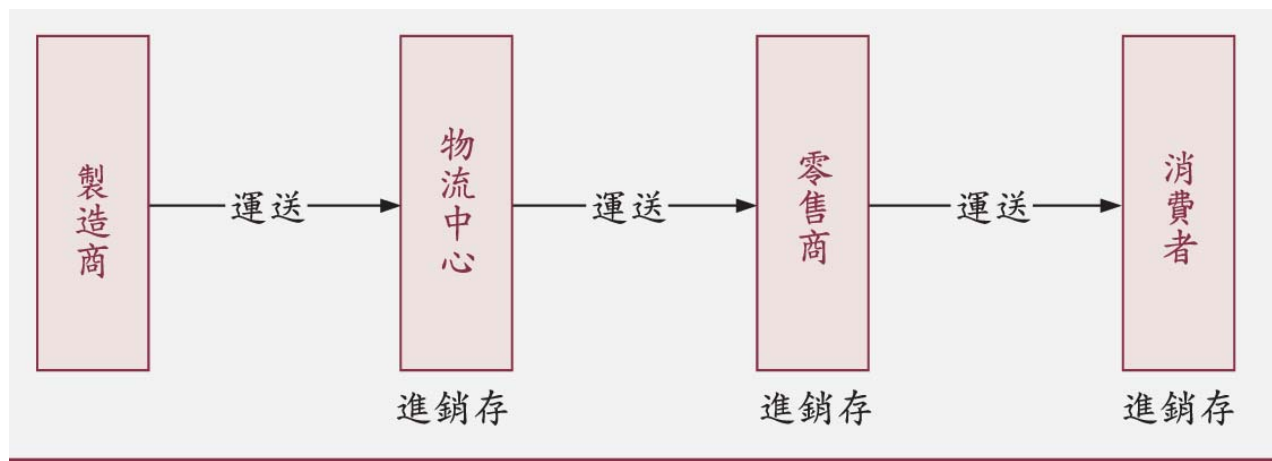
- **傳統的商業方式**如圖所示。在製造商和零售商之間，有數次的批發作業，包括總批發、一次批發、二次批發等。每一個批發作業都必須有一次進貨、銷貨及存貨，浪費人力、物力與時間，非常沒有效率，且成本很高。



● 圖 1-2 傳統商業方式

商業自動化的意義(續)

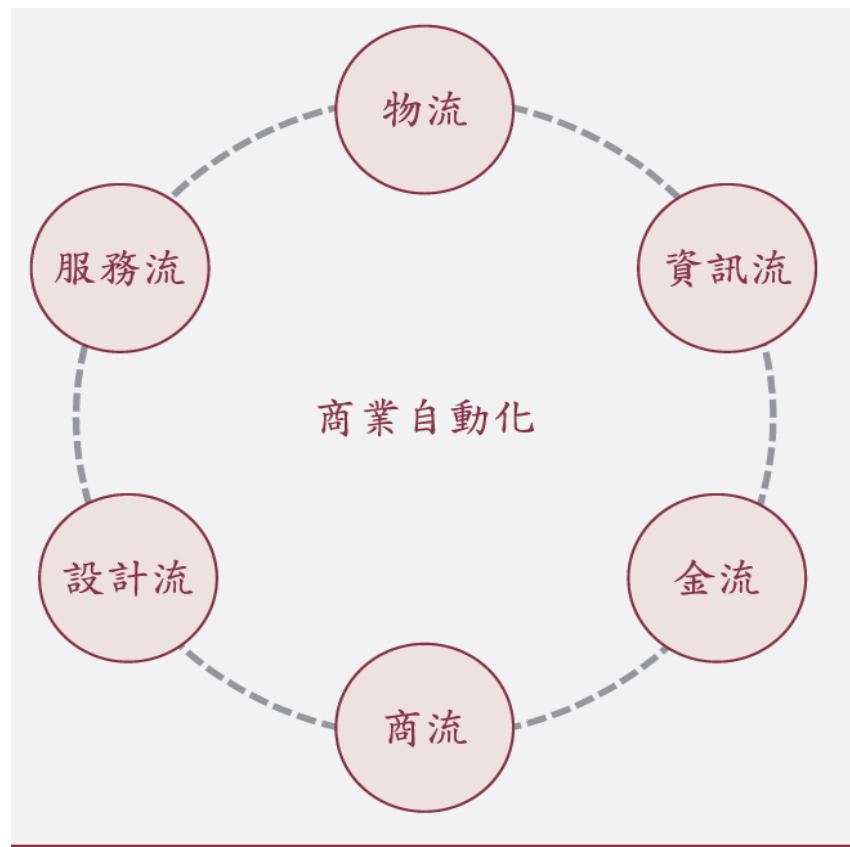
透過商業自動化的高科技技術，可以改善傳統製造商和零售商之間的物品運送過程，亦即由**物流中心取代多次的批發作業**，提高物品運送的品質與效率，並且降低製造商與零售商的作業成本。改善後的商業方式如圖所示。



● 圖 1-3 改善後的商業方式

商業自動化的範疇

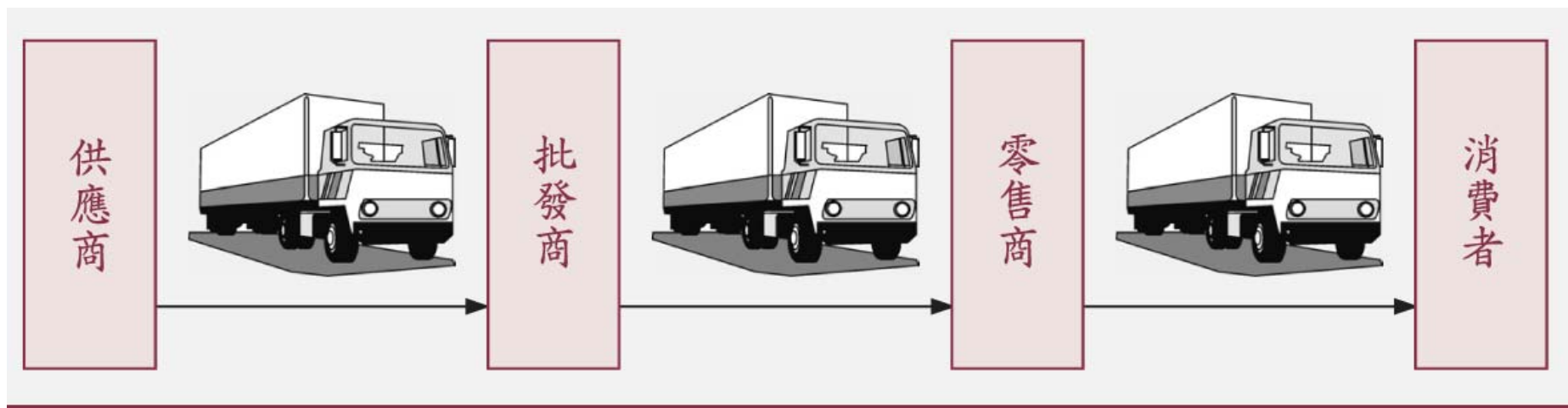
- 商業自動化活動的範疇，區分為**物流**、**資訊流**、**金流**、**商流**、**設計流**、**服務流**，如圖所示。



● 圖 1-4 商業自動化範疇

物流

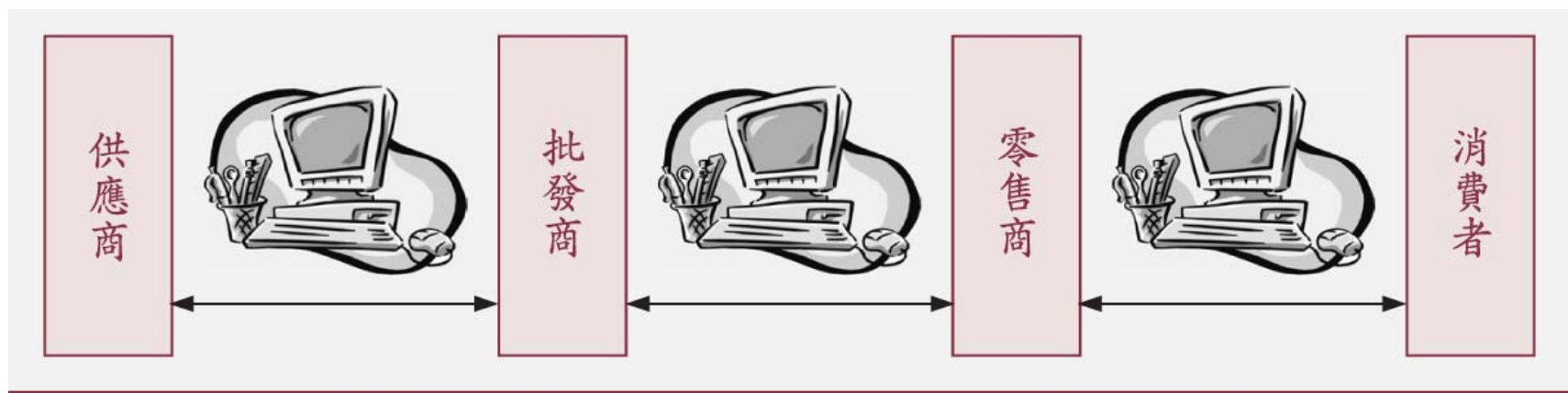
- 物流 (如圖1-5) 指的是**商品本身的流通**，是指物品由生產者流向消費者的過程。



● 圖 1-5 商品的流通過程

資訊流

- 資訊流 (如圖1-6) 是指從零售商蒐集銷售情報、從供應商蒐集生產情報，相互交流而形成的資訊流通系統。而最重要的是能夠結合上、中、下游的廠商，並藉由多項資訊科技的協助，從蒐集來的大量資料中，尋得所需之資訊。

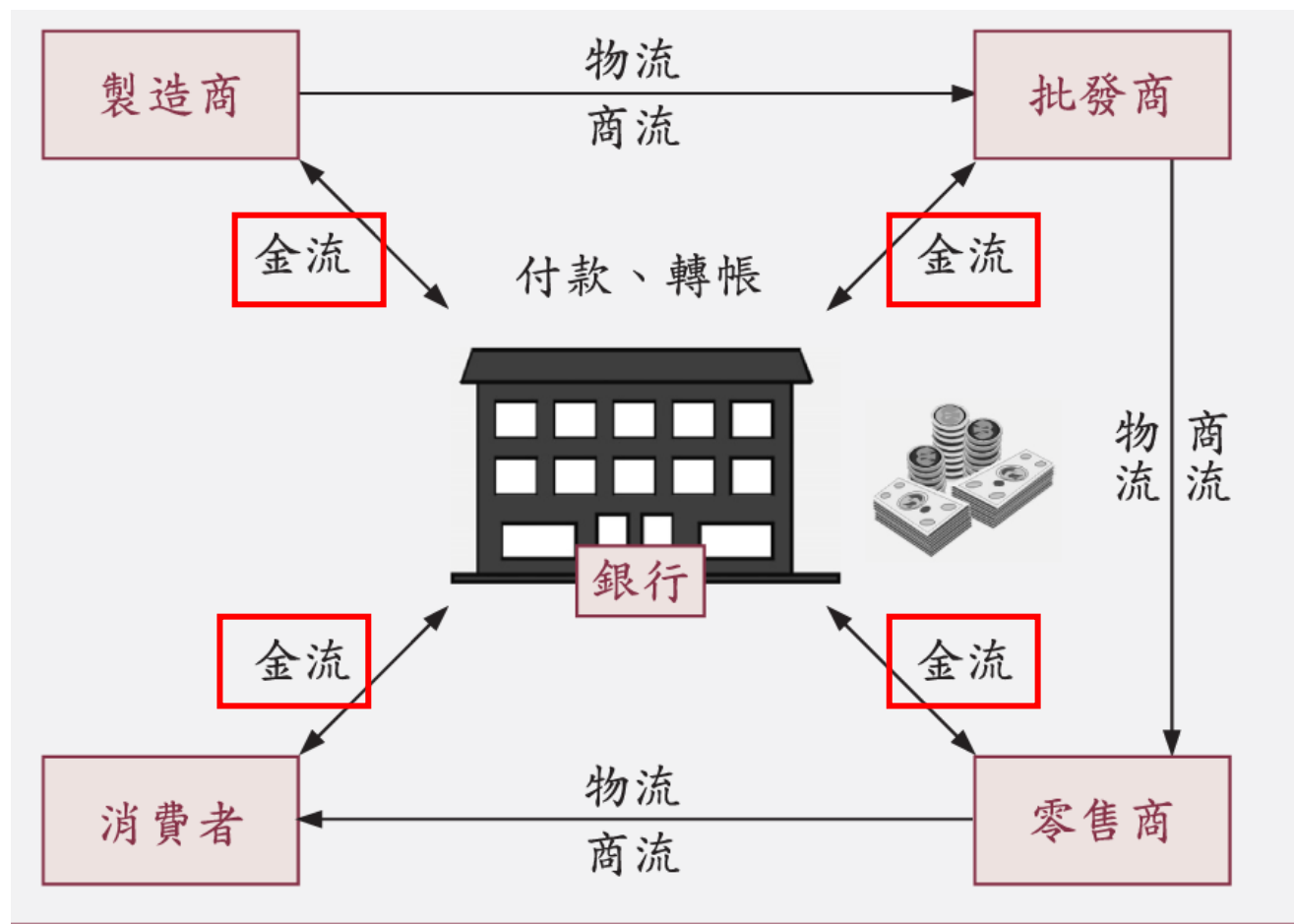


● 圖 1-6 資訊系統的流通

金流

- 金流 (如圖1-7) 即資金的流通，亦即交易完成後，消費者、零售商、供應商與金融機構之間資金流動所形成的相互關係。商業自動化所探討的金流重點放在商業活動中付款行為之自動化策略，此即金融自動化。

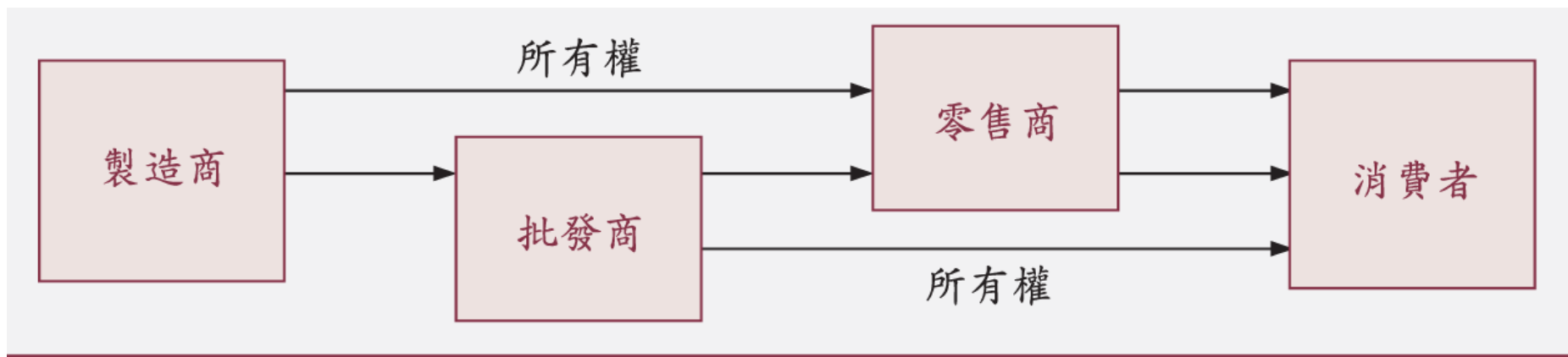
補充講義



● 圖 1-7 資金的流通過程

商流

- 商流 (如圖1-8) 代表的是**商品所有權的轉移**，係指商品由製造商、批發商、零售商到消費者的所有權轉移過程



● 圖 1-8 商品所有權的轉移

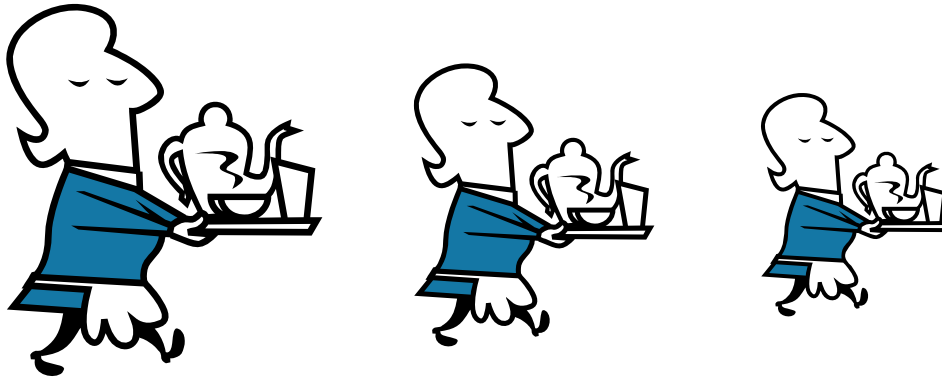
設計流

- 設計流即依照顧客需求所研擬之產品配置、賣場規劃、商圈開發之設計程序。



服務流

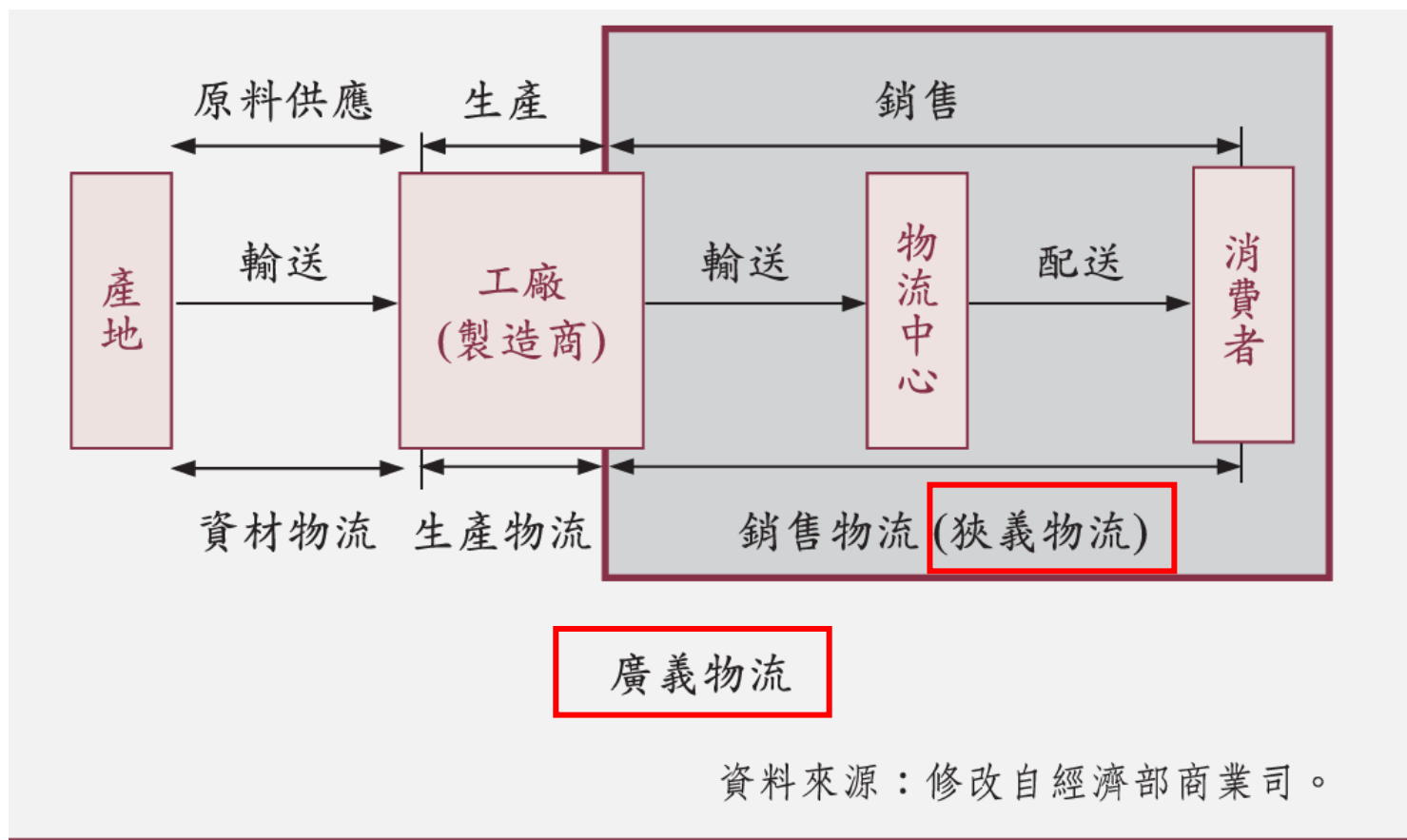
- 服務流是為使顧客滿意，與顧客產生互動關係，提供顧客良好服務品質的傳遞過程。



第二節 流通定義

- 流通 (Distribution)一般指的是為滿足顧客需求，而進行原物料儲存、在製品存貨、完成品及從生產者到消費者間相關作業流程及實體活動之過程。
- 狹義定義：
指生產者製造完成商品後，將最終產品及服務移轉至最終消費者過程之經濟活動。
- 廣義定義：
指生產者完成商品及服務所涉及之移轉、連結活動，以及將商品完成後移轉至最終使用者（包括生產者和消費者）之經濟活動皆屬之，包含原物料半成品成品或逆向物流等

補充講義



● 圖 2-2

廣義與狹義物流