

B TO C 的倉儲物流

■ 文 / 泰昌全球物流資訊顧問 經理
施坤亮

一般的 WMS 都會有這樣的功能：入庫、驗收、上架；庫存管理；配貨、揀貨、出貨、扣帳；不過，這也是倉庫應該要有的基本功能與能力。

隨著商業型態的發展，倉儲的功能已不再是單一功能；B TO B 已不是唯一的一種，B TO C 更是蓬勃發展的倉儲形態。近年來的電視購物、網路購物、型錄購物、行動購物、、、，種種的消費行為讓各家購物業者不斷推出不同的行銷手法以吸引消費者的目光。所以 B TO C 的倉庫要不斷地配合業務單位的行為新增功能以配合贈品、購物回饋、快速出貨、商品的退回、不良品的去化等等的需求以滿足消費者的需求。

一般的 WMS 不會有，

供應商出貨、庫送、到廠取貨的商品設定，不會有換貨單、客戶取消訂單的處理、不良品入庫之檢查、(寄賣)商品之退貨，出貨拼箱、COD 出貨、貨運公司 EDI 等等的倉庫行為，這也是這樣業態的特別形式。針對特別業態的 WMS 需客制化。

B TO C 的業者為了保護其客戶(或會員)名單多半會用不同的出貨方式來隱藏客戶名單，如一般庫送：即是要將供應商的貨品集中至業者的物流中心，由業者統一出貨，供應商只把商品交出來即可，所以要提供實體的倉儲中心以供存貨。

另一種即是到廠取貨：由業者將出貨商品、數量、客戶資料、供應商地址交由合作貨運公司至供應商

取貨，由供應商配合貨運公司進行出貨。最後就是供應商出貨，沒有任何名單保護機制，完全由供應商掌控出貨過程；這個方式是虛擬通路業者最不喜歡的方式，一來客戶名單外流，二來出貨過程的品質沒辦法控管。

B TO C 所面臨到的訂單行為也是多樣的，一般出貨訂單就不論了；當有了換貨訂單時，上位系統同時丟下銷退單與出貨單時，而且有狀態說是換貨單時系統也要防銷退未入庫而新品已出，使得客戶產生道德危機。不良品的入庫流程也需要在 WMS 進行控管；去化也有幾種的狀況：退還給供應商、進行拍賣的一般出貨或是直接報廢、盤虧、丟棄。另外為了運輸成本的考量也

會有併單出貨的狀況，即是將出貨商品依客戶、出貨地址、商品與物流箱大小進行裝箱；再依訂單出貨，主事者要決定可否部分出貨的問題。

最後還有對貨運公司的控管與資料的交換；由於虛擬通路是沒有在第一線接觸到消費者，這樣的狀況下，貨運公司的人員已成為第一個最重要的接觸，由於不是自己公司的人員，也無從進行考核服務狀況；雖說如此業者還需要與運輸公司進行要求與協調，以達到一個完善的服務品質。畢竟這是一個服務掛帥的時代，因為商品的價格在通路上都差不多只能比服務。出貨、銷退的資料交換是一大課題；出貨要有貨狀通知、到貨回覆，銷退要有出發取貨、取貨完成等的完整追蹤，是考驗了宅配業者的資訊能力與資訊設備建置之完整性。

以上列舉的狀況都有實際案例的發生，也都有相關的人士進行修正也找出解決方案，不論是在系統資料上的查核或是現場工作人員的努力下所得到的結果，在在都顯示 B TO

C 倉庫工作流程的精緻、有效率與使命必達的後勤精神。

WMS 只是一個輔助的角色，現場人員加上資訊人員自身 IT 專業與背景知識的合作才可以使系統貼近現場工作，流程也會更流暢。

各業者的商業流程都會有差異，在系統之中需進行 DOMAIN 的 KNOW HOW，而進入系統分析，再進行客制化，以最少的時間完成系統建置，這才是業主與系統商雙方協調溝通的第一要務。

我司 AT500 擁有完整的倉儲管理能力，可以有效與安全地控管庫存之進出；另外在標籤的需求亦是靈活的新增、修改與刪除，在對外的資訊整合更是經驗豐富。我列舉出幾個工作型態也是只是常見的操作，不過文字中所展示的通透應是可以協助相關的物流型態得到一些靈感的。

而本公司所擁有的 AT500 WMS 足可應付這樣的業態與支撐高存取量的系統效能。

直送出貨：

在一般的狀況之下，

虛擬通路業者，有部分的產品是由廠商進行出貨的行為，故在沒有實際庫存量的狀況下（數量是由供應商直接回報至物流中心或虛擬庫存 (VWMS) 可出貨量或可用量），需進行幾個狀態的控管：

1. 接單狀態：供應商在 web 回應是否可出貨；當出貨訂單送至供應商端時，由供應商答應是否接受出貨（系統上需有一個 GROUP 的管理）。

2. 備貨狀態：供應商進行出貨單備貨時，以其實際庫存進行備貨同時回報可出貨之訂單，即是在接單時不確定在庫量或是可用量是否符合出貨單的數量，而在備貨完成時，才是完全確定數量是否符合，同時，供應商也應回覆是否有拆箱或分箱的狀況，系統也需在此時依供應商回應進行分項次功能，再進行回報 VWMS 可出貨，此時系統配予指定貨運公司之配送單。

3. 出貨完成：供應商應當在貨運公司取貨完成之後，即刻至系統中進行出貨完成的回覆，而 VWMS 在收到完成出貨的指示時發出出貨 EDI 給指定之貨運公司。