

華文電子商務的物流發展

■ 文 / 美國 SOLE 國際物流協會臺灣分會理事 徐志宏
臺灣全球運籌發展協會秘書長 鄧伯衡

相互影響的電子商務和物流

電子商務 (Electronic Commerce) 是指在網際網路 (Internet)、企業網路 (Intranet) 和 加 值 網 絡 (Value Added Network, VAN) 上，以電子交易方式進行商務和相關服務活動，是傳統商業活動各環節的電子化、網路化。亦指在全球各地廣泛的商業貿易活動中，在網際網路開放的網路環境下，基於瀏覽器 / 伺服器應用方式，買賣雙方不謀面地進行各種商貿活動，實作顧客的網上購物、企業之間的網上交易和線上電子支付以及各種商務活動、交易活動、金融活動和相關的綜合服務活動的一種新型商業模式。

在許多實例中，一個電子商務公司能存活下來，不僅僅是基於自身的產品優質，而且還需擁有一個有能力的管理團隊、良好的售前規劃、組織良好的商業結構、網路基礎、一個安全設計的網站和快速具品質的物流服務等。而電子商務在物流方面

的成功因素包括：

快速送貨服務

顧客都希望在最短時間內收到貨物，所以送貨的速度很重要，現今電子商務在這方面已經做得很好，但還需進一步完善。

良好售後服務

網上購物經常會出現不滿意現象，會有很多人選擇退貨，電子商務的購物網站在這方面做的很好，都有說明不滿意可在規定時間內無條件退貨，而且很多商家還會自行負擔退貨運費，這為顧客提供了一個有安全保障的購物環境。

由於物流對整個電子商務戰略具有相互制約的關連，使企業開始反思兩者間的關係。事實上，電子商務物流和物流電子商務並非簡單的文字遊戲，兩者是相互影響的，分析如下。

電子商務物流(Electronic Commerce Logistics)

物流是電子商務的關鍵部分

電子商務可以用下面的等式來表示：電子商務＝網路資訊溝通＋網路交易＋網路支付＋物流服務。一個完整的電子商務活動，必然要涉及資訊流、商流、金流和物流等四個流程，而物流是電子商務的重要組成，也是資訊流和金流的重要基礎。

物流是發揮電子商務優勢的基石

在電子商務下，商品生產和交換的全部流程，都需要物流服務的支援，沒有高效的、合理的、暢通的物流服務，電子商務所具有的優勢就難以發揮。

物流直接影響電子商務的發展

隨著電子商務的不斷擴大發展，對物流服務的需求越來越高，而作為實體流動的物流活動如果發展遲滯，將會成為電子商務發展的瓶頸。

故電子商務物流是指根據電子商務的需求對整個物流服務體系實行統一的資訊管理和調度，為電子商務企業提供優質的物流服務，並根據顧客的訂貨要求，在物流基地進行物流功能，將配好的貨物即時迅速地送交收貨人。電子商務物流的營運架構如圖 1 所示。

物流電子商務 (Logistics Electronic Commerce)

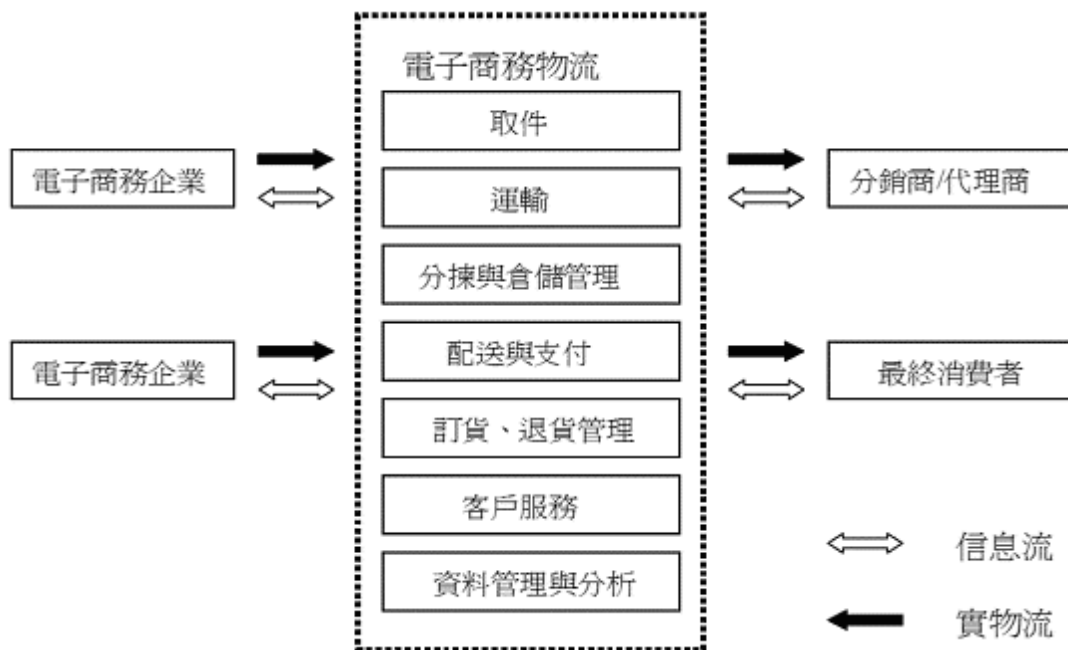


圖 1 電子商務物流的營運架構

資料來源：東亞論壇季刊