

摘要

國內傳統產業因受Internet迅速發展的強烈衝擊，所以企業在建置快速的電子商務(EC)網路事業時，極需妥善的運用資訊科技(IT)架構；對於前端的顧客關係管理(CRM)之資訊品質粹鍊和服務效率等特性，以及整合後端的『企業資源規劃(ERP)』系統骨幹，並配合支援企業間供應鏈管理(SCM)的連貫性輔助功能，均是產業電子化(e-Business)不可忽視的資訊基礎建設。基於此，本研究以ERP系統理念為基礎：(1)深入瞭解ERP系統邏輯架構設計和結構特性；(2)ERP對企業對企業(B2B) EC重要因素；(3) 運用ERP支援B2BEC於實務。研究方法首先深入訪談一鋼鐵公司，將ERP個案實例所獲結果經分析加以修正原研究模型；然後進行第二階段問卷設計，深入個案調查和擴大傳統產業之間卷分析和比較。研究結果發現，個案公司管理者皆強調整體e-Business必須以ERP為骨幹核心，再向外擴充SCM、CRM及知識管理等，才能使e-Business成為一共享系統資源，促使IT能快速在企業內與企業間創造更佳的附加價值。由第二階段的計量分析，得知ERP系統必須不受時空限制，透過生產流程靈活控管、資訊準確與即時性、創造生產效率及提升服務品質等特性，並結合SCM和CRM系統，以發揮e-Business潛能，促進企業靈活運作於全球運籌管理。

關鍵字：企業資源規劃、企業對企業電子商務、產業電子化