

收到客戶訂單：先檢查庫存，還是先檢查信用？

編撰：屏東大學 周國華老師 2026-04-01

在實務上的銷售與配送流程（SD Process）中，收到訂單時「先查庫存餘額還是先查信用餘額」是一個非常經典的順序問題。雖然不同的企業文化與系統設定可能略有差異，但最標準的邏輯是：

判斷是否接訂：先檢查庫存 (Availability Check)，後檢查信用 (Credit Check)

以下是為什麼要採取這個順序的關鍵原因：

1. 邏輯上的先後關係

- **庫存檢查 (有沒有貨)**：這是為了確認這筆交易「實體上(physically)是否可行」。如果連貨都沒有，這張訂單就無法履行，後續的信用評估、運送安排等動作都失去了前提。
- **信用檢查 (給不給賒)**：這是為了確認這筆交易「財務上(financially)是否安全」。只有在確定有貨、且訂單可以被滿足的情況下，公司才需要評估是否要承擔這個客戶的欠款風險。

2. 系統效率與客戶體驗

- **節省行政資源**：信用審核通常涉及較複雜的計算（包含客戶目前的應收帳款、未清償票據、已接訂但未出貨的訂單金額等）。如果先查信用發現沒問題，結果最後發現沒庫存，那先前的財務試算就白忙一場了。
- **即時承諾**：對於業務人員來說，第一時間回覆客戶「預計何時能交貨」通常比「你的信用額度過不過」更重要。

在 ERP 系統（如 SAP）中的運作邏輯

在標準的 SAP S/4HANA 流程中：

1. **建立銷售訂單 (Sales Order)**：業務人員輸入產品與數量。
2. **可用性檢查 (ATP, Available-to-Promise)**：系統立即執行 ATP 檢查。如果庫存不足，會跳出交貨提案（提示部分交貨或延遲交貨）（參閱附錄）。
3. **信用檢查 (Credit Limit Check)**：當訂單存檔或儲存時，系統會依據訂單的**總金額**去比對該客戶的剩餘信用額度。如果超過額度，系統會根據設定將訂單「凍結 (Block)」。

特殊例外情況

雖然「先查庫存、後查信用」是標準，但有兩種情況可能反過來：

- **黑名單客戶**：如果客戶已被列為「停往戶」（個別公司黑名單）或「拒絕往來戶」（全市場黑名單），系統通常會在輸入客戶代號時就直接提出警示，連庫存都不讓你查。
- **極度稀缺商品**：當商品極度供不應求時，公司可能會先審核客戶的付款紀錄，只把珍貴的庫存「配給」給信用等級最高的優質客戶。

總結來說：為了確保流程的高效率，建議在實務操作時，依循「先確認庫存（有貨），再確認信用（可賒帳）」的原則。

附錄：交貨提案

在 SAP 或類似的 ERP 系統中，「交貨提案」(Delivery Proposal) 是一個非常關鍵的自動化功能。

簡單來說，當系統執行 可用性檢查 (ATP Check) 後，發現業務人員(你)要求的數量或交貨日期「無法完全滿足」時，系統不會直接拒絕你，而是會跳出一個視窗，主動跟你商量(提案)該怎麼辦。

這通常包含以下幾種解決方案：

1. 分批交貨 (Partial Delivery)

系統會告訴你：

「你今天想要 100 個，但我現在只有 60 個。你可以先拿這 60 個，剩下的 40 個等下個月到貨再補寄嗎？」

2. 延後交貨 (Complete Delivery at a Later Date)

系統會告訴你：

「今天一個都沒有，但根據採購計畫，下週三會有貨。你要不要把整批訂單的交貨日改到下週三？」

3. 不同倉庫供應 (Selection of Another Plant)

系統會建議：

「本倉庫(屏東廠)沒貨了，但高雄廠還有存貨，你要改從高雄發貨嗎？」

為什麼這個功能很重要？

- **對業務端 (Sales)**：這是一種「承諾機制」(以系統的提案向客戶承諾數量及交期)。業務員可以當場根據系統提供的「提案」與客戶協商，而不是只能回覆「沒貨」，這有助於留住訂單。
- **對系統端 (Logic)**：這是 **ATP (Available-to-Promise)** 邏輯的具體呈現。系統不僅看目前的「庫存 (On-hand)」，還會計算未來的「預計入庫」(如採購單、生產單)與「預計出貨」，最後才給出這個提案。

舉個生活化的例子：

就像你去餐廳點「排骨飯」，服務生回來說：「排骨賣完了，要不要改點雞腿飯(替代品)？或是等 15 分鐘現炸(延後交貨)？」這套溝通流程，在 ERP 系統裡就叫作「交貨提案」。