

宋文官 易艳红 主编

连锁企业信息 管理

Chain Operation
Management Series

复旦卓越·连锁经营管理系列

 复旦大学出版社

宋文官 易艳红 主编

连锁企业信息 管理

Chain Operation
Management Series

复旦卓越·连锁经营管理系列

 復旦大學 出版社

图书在版编目(CIP)数据

连锁企业信息管理/宋文官、易艳红主编. —上海:复旦大学出版社,2016.7
(复旦卓越·连锁经营管理系列)
ISBN 978-7-309-12351-7

I. 连… II. ①宋…②易… III. 连锁企业-企业管理-信息管理-高等学校-教材 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 136687 号

连锁企业信息管理

宋文官 易艳红 主编
责任编辑/鲍雯妍

复旦大学出版社有限公司出版发行
上海市国权路 579 号 邮编:200433
网址:fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com
门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853
外埠邮购:86-21-65109143
扬中市印刷有限公司

开本 787×960 1/16 印张 16.75 字数 294 千
2016 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-12351-7/F·2279
定价:35.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。
版权所有 侵权必究

序

PREFACE

1995年3月5日,国务院在上海召开连锁经营现场座谈会,国务院在这次会议上正式布置了将超级市场和便民店的连锁经营作为流通领域改革的主要抓手,由此连锁经营在中国的大地上蓬蓬勃勃地发展起来了。现如今中国零售业、餐饮服务业等行业中规模性的企业都是在导入了连锁经营方式后迅速成长起来的。连锁经营这种从“一到无限”的经营方式会在中国大地上继续发挥出神奇的商业功能。

20世纪末,“连锁经营、物流配送和电子商务”是国家既定的较长远的三大流通政策,在此背景下,国内许多高校都纷纷设立了这三个专业,并出版了一大批相关的教材,为我国培养现代化的流通与商务人才作出了重要贡献。上海商学院是我国高校连锁经营教育研究领域的领跑者,拥有全国唯一的连锁经营管理国家特色专业建设点,本次出版的“连锁经营管理系列”丛书将以全新的视角和更具操作的层面提供高质量的教育研究成果。

与中国二十年前连锁经营发展初期相比,以往以地理性规模性扩张为主的连锁经营方式如今受到了一系列的挑战。挑战之一,昔日以单一业态在中国市场全域发展的世界零售巨头今日已不再辉煌,虽然从市场的全域性上看,他们的规模是大的,但他们在进入的每一个区域市场内都并不占有领先地位,这时再看全域性的地理扩张战略,就会发现其处在被区域连锁商分割包围的状态。挑战之二,地理性规模扩张是以店铺数量的扩张为主的,但在互联网和电子商务发展的条件下,网络零售突破了实体店连锁经营规模地域与店铺数



量扩张的模式,大跨度地超越了实体店连锁经营在市场的时间和空间上的限制。有资料显示,一家好的电商网店一般是一家好的实体零售商店销售额的1 000倍!中国的网络零售的跨境业务正在蓬勃发展,“中国制造”不但通过对外贸易,也正在通过网络零售继续在国际市场上发挥着物美价廉的魅力,可以说,网络零售实现了真正的内外贸一体化。同样,中国的消费者也可以通过网络购买全世界的商品与服务,由此,连锁业的规模化和国际化有了新的发展与含义。由网络零售跨境业务的发展引发的中国流通中贸易管理制度的变革要时不我待地开始了,如商品检验制度、海关通关制度等。挑战之三,连锁经营的实质是规模化经营,在网络电子商务平台出现之后,它就会挑战以店铺数量扩张为主的连锁经营方式,未来在中国流通业的整合中,网络零售商和网络批发商(B2B)将处于主导地位,没有电子商务业务的零售商和批发商要么被整合,要么成为网络电子商务平台线下业务的附属单元。实现线上线下业务融合的新型连锁商具有整合流通市场的后发优势。为什么这种主导会是电商而不是实体连锁商呢?因为电商掌握了远比实体连锁商多得多的消费者的需求与信息,这些需求与信息在大数据时代不但可转换为新的产品开发、新的服务提供和新的营销方式的不断涌现,而且还可成为整合产业和行业等社会资源的主导性力量,其中电子商务经营者的思维方式和所能运用的技术手段很是关键。

希望看到越来越多的连锁经营的专家学者们把研究视角放到连锁经营事业如何能够融合到电子商务业务发展中来,因为线上的电子商务和线下的连锁店经营业务即O2O业务(Online To Offline)一定是未来商业规模化发展的主要模式。这是我的期待。

上海商学院管理学院教授 **顾国建**
上海连锁经营研究所所长

2013年9月15日

前言

FOREWORD

借助各种信息技术手段,连锁行业正在发生着翻天覆地的变化,企业不断应用新技术手段改造自己,降低成本,提高效率,改进经营管理的水平。例如,在信息技术的支持下,沃尔玛能以最低的成本、最优质的服务、最快速的管理进行全球运作,其独特的配送体系大大降低了成本,加速了存货周转,形成了沃尔玛的核心竞争力。信息技术还促使现代连锁业呈现出不同的业态和管理方式,拓宽了销售渠道。以信息技术为支撑的信息管理系统是连锁企业规模化发展的核心,它帮助连锁企业将管理、技术、文化有机融合,为现代连锁企业打造合适的经营管理模式。

本书从各连锁企业经营管理实际出发,结合各业态的业务流程,从信息的角度介绍了连锁企业信息系统功能、结构与信息流。本书非常注重学生的实际操作能力,学完此课程,学生应该能够操作和管理连锁企业的信息系统;本书还有大量的实际案例,一方面通过案例引导学生深入学习内容,另一方面熟悉现代连锁企业信息管理系统运营情况。

本书共分八章,主要讲述连锁企业信息管理技术、信息管理系统理论以及连锁企业信息管理业务流程。具体内容有:连锁企业信息管理概述;连锁企业信息管理系统;连锁企业前台销售及其管理;连锁企业后台信息管理;商品编码技术;连锁企业的网络技术;连锁企业典型案例;连锁企业进销存系统实训。

本书可作为高等院校,尤其是高等职业院校、应用型本科的连锁经营专业课教材和选修课教材,也可作为电子商务、信息管理、工商管理等专业的参考



性教学读本。

本书第一、二、三、七章由宋文官执笔,第四、五、六、八章由易艳红执笔,赵黎黎和侯洪亮提供了很多材料。同时,还参考了大量的资料,包括网上资料,由于许多资料的作者不详,无法一一注出,在此向他们表示感谢!

由于社会经济的快速发展,新的管理方式和技术不断涌现,本书很多地方可能会随着时代的进步需要更新,加之编著者的水平所限和时间仓促,错误和不当之处期待专家和读者的批评指正。

编者

2016年6月

连锁经营管理系列丛书编委会

主 任 王胜桥

副主任 冯国珍 曹 静

编 委 (以姓氏笔画为序)

王胜桥 冯 牧 冯国珍 朱巧妮 李仇辉

宋文官 沈荣耀 周 勇 易艳红 郑 蓓

姜 何 赵黎黎 徐为明 殷延海 顾国建

贾学芳 侯洪亮 曹 静 焦 玥

目录

Contents

第一章 连锁企业信息管理概述	1
本章目标	1
情景案例	1
第一节 信息科学基础	3
第二节 信息系统	4
第三节 信息管理	6
第四节 连锁企业信息管理	10
第五节 连锁企业管理信息系统开发方式	15
第六节 连锁企业信息管理系统的分析与设计	18
第七节 连锁企业信息管理文档编制	25
本章小结	28
问题讨论	29
实战练习	29
资源链接	30
第二章 连锁企业信息管理系统	31
本章目标	31
情景案例	31
第一节 连锁企业物流系统	33
第二节 总部信息管理	37
第三节 配送中心信息管理	38
第四节 连锁企业门店信息管理	50
本章小结	54
问题讨论	54
实战练习	54



资源链接	56
第三章 连锁企业前台销售及其管理	57
本章目标	57
情景案例	57
第一节 前台管理概述	59
第二节 前台销售系统	61
第三节 前台信息管理	65
第四节 前台销售系统的使用与维护	68
第五节 收银工作规范	77
本章小结	78
问题讨论	79
实战练习	79
资源链接	79
第四章 连锁企业后台信息管理	80
本章目标	80
情景案例	80
第一节 后台管理综述	82
第二节 连锁企业基本资料管理	84
第三节 商品的进销管理	87
第四节 库存管理	96
第五节 结算管理	101
第六节 营销管理	103
本章小结	106
问题讨论	106
商务实战	107
资源链接	108
第五章 商品编码技术	109
本章目标	109
情景案例	109



第一节	商品编码概述	110
第二节	商品编码分类	113
第三节	条形码技术	116
第四节	条形码分类	119
第五节	二维条形码	127
第六节	RFID 电子标签	133
本章小结	139
问题讨论	139
商务实战	140
资源链接	141
第六章	连锁企业的网络技术	142
本章目标	142
情景案例	142
第一节	连锁商业的网络结构	143
第二节	通信方式	147
第三节	系统平台	153
第四节	数据库系统	155
第五节	开发工具	161
本章小结	165
问题讨论	165
商务实战	165
资源链接	166
第七章	连锁企业典型案例	167
第一节	连锁便利商店	167
第二节	超级市场	175
第三节	先进高效的海烟物流配送中心	178
第四节	南方商城信息管理系统	186
第五节	海鼎助力“良品铺子”全渠道信息化实践	191
第八章	连锁企业进销存系统实训	202
本章目标	202



背景介绍	202
实验一 基本资料的建立	203
实验二 配货管理	211
实验三 退货管理	236
实验四 盘点管理	244
实验五 调价与促销管理	250
参考文献	256

第一章 连锁企业信息管理概述

本章目标

- 掌握信息与管理信息系统的概念
- 了解信息系统对管理的作用
- 熟悉信息与管理的关系
- 掌握连锁企业信息管理的内容
- 了解连锁企业管理信息系统的开发方式
- 了解连锁企业信息管理文档的编制

情景案例

中国零售业的信息化发展与创新

我国的零售业虽起步较晚,20世纪90年代以来,信息化推动我国零售业进入新的发展阶段,无论在整体规模、类型结构方面,还是在硬件设施、服务水平方面,都发生了巨大的变化。信息化建设进入了新的发展时期,信息化已成为零售企业打造核心竞争力的重要组成部分。在21世纪,中国零售业经过你死我活的压价竞争后利润殆尽,在销售环节上挖掘利润则事倍功半,然而,在流通过程中降低成本还有很大的获利空间。信息技术的发展改变了企业获取竞争优势的方式,极大地提高了企业的竞争力。信息化改变了我国零售业传统的竞争方式,并引起了零售业一场巨大的变革。

20多年里,中国零售企业先后引进了POS机、条形码技术、基于PC的MIS、财务管理软件、OA系统、商业管理ERP、SCM系统、自动补货系统等。如果把零售业信息划分为三个阶段,即硬件基础设施建设阶段、软件基础设施建设阶段和核心业务系统建设阶段,那么,目前多数企业还处于硬件基础设施向软件基础设施建设过渡的阶段,少数企业处于软件基础设施向核心业务系统过渡的阶段。

沃尔玛、家乐福等早已处于核心业务系统建设阶段,而且出色的供应链管理为其带来了高效率 and 低成本。与跨国公司相比,国内零售业仅有6.84%的企业基



本实现了电子商务,企业信息化投资占总资产平均不到2%,与国外大企业8%—10%的平均水平相比差距较大。此外,中国零售企业IT投资占零售总额的比例还不到0.2%,国际零售巨头都在2%以上。目前,国内零售企业每年投入超过10亿美元购买IT设备,但设备功能利用率只有不到10%。即使是在目前零售企业广泛应用的POS机方面,POS机及相关设备每天产生大量的数据,对此零售企业能真正应用的却不到30%。

进入21世纪,我国的零售业信息化出现了前所未有的增长,硬件市场上出现了国外著名的IBM、WINCOR、NEC等收款机产品,具有优势地位的软件供应商也基本形成,有富基、长益和海信网络科技公司等。以光纤通信、局域网、广域网、互联网为载体的现代通信技术、网络技术、数据管理技术得到极大发展,全球掀起的零售企业的进入,零售市场的竞争越来越激烈,信息化作为提高竞争力的手段,成为零售企业必不可少的投入。

现阶段,连锁零售企业的信息技术创新主要在如下两方面。

(1) 信息输入技术创新。在零售领域,信息输入技术是企业收集、分析数据的前提所在,现有的IC卡、条形码技术已经无法适应企业日益扩大的经营管理的需要。RFID(Radio Frequency Identification)技术是20世纪在通信方面广泛应用的技术,俗称电子标签,是一种非接触式的自动识别技术,可通过射频识别RFID技术为零售业的供应链系统带来革命性的变化,它以一种高效的方式,使供应链系统能够更简易、自动地追踪商品动态,改善数据采集,降低运营成本,同时实时管理供应链。然而,由于缺乏统一的国际标准,应用成本昂贵、技术不成熟及隐私权等问题,RFID未能发挥出其最佳功效,全面推行RFID还有很长的路要走。

(2) 信息分析技术创新。信息在给人们带来方便的同时也带来了一大堆问题:第一是信息过量,难以消化;第二是信息真假难以辨识;第三是信息安全难以保证;第四是信息形式不一致,难以统一处理。现实中零售企业并不缺少数据,只是受阻于“数据迷雾”,看不清自己的收益,弄不懂顾客的行为,甚至说不出自己的市场定位。因此,数据搜集只是企业信息化的入门阶段,而数据挖掘则是高级境界。数据发掘(Data Mining)是从数据中提取出隐含的特别的、过去未知的、潜在有价值的信息,实现“数据—信息—知识—价值”的转变过程。通过条形码、编码系统、销售管理系统、客户资料管理及其他业务数据,零售商可以收集到关于商品销售、客户信息、存货单位及店铺信息等信息资料。数据从各种应用系统中采集,经分类后存入数据仓库内,相关人员利用数据挖掘工具对这些数据进行分析,为企业提供高效的科学决策工具。

(摘自:方虹、郭鑫鑫、彭博:“现代信息技术与创新:零售企业发展的基石”,《中国科技投资》,2009年02期。)



思考题:

1. 我国连锁零售业信息技术与沃尔玛、家乐福采用的信息技术相比,有哪些差距?
2. 连锁零售企业进行信息技术创新后,会带来怎样的收益?

第一节 信息科学基础

一家杂货店的管理者可以通过观察有形实体——商品、收款机、房间、客流来管理杂货店。当其经营规模扩大到拥有成百上千名雇员,并且经营活动分散区域很广阔的连锁经营时,这名管理者就要更多地依赖于信息而不仅仅是观察了。可以想象沃尔玛、家乐福公司的管理者几乎不得不完全依赖于信息,并将信息珍视为他们最有价值的资源。

一、信息的概念

信息(Information)是主体对客体的认识和揭示,它包括数据、字符、文字、图形等。信息的概念不同于数据,数据(Data,又称资料)是将客观事物记录下来的并可以鉴别的符号,数据经过处理仍然是数据。处理数据是为了便于更好地解释。只有经过特定背景解释,数据才有意义,才成为信息。可以说,信息是经过加工以后、并对客观世界产生影响的数据。例如,行驶中飞机里程表上的数据不一定成为信息,只有当飞行员需要观察里程表上的数据以便作出下一步决定时,才成为信息。同一数据,每个人的解释可能不同,其对决策的影响可能不同。决策者利用经过处理的数据作出决策,可能取得成功,也可能得到相反的结果,这里的关键在于对数据的解释是否正确,因为不同的解释往往来自不同的背景和目的。

二、信息的特质

信息具有以下六个特性。

1. 准确性

信息不仅要及时,而且要求准确无误地反映实际情况。正确的信息才是有用的信息,有了准确、可靠的信息,才能作出正确的决策。

2. 时效性

信息的时效是指从信息源发送信息,经过接收、加工、传递、利用的时间间隔及其效率。时间间隔越短,使用信息越及时,使用程度越高,时效性越强。



3. 不完全性

关于客观事实的信息是不可能全部得到的,这与人们认识事物的程度有关系。因此,数据收集或信息转换要有主观思路,要运用已有的知识,要进行分析和判断,只有正确地舍弃无用和次要的信息,才能正确地使用信息。

4. 等级性

管理系统是分等级的(如公司级、工厂级、车间级等),处在不同级别的管理者有不同的职责,处理的决策类型不同,需要的信息也不同,因而信息也是分等级的。

5. 再生性

信息可以被分析、综合、扩充或浓缩,从而把信息从一种形式变换成另一种形式,并在变换过程中增殖和增值。

6. 价值性

管理信息是经过加工并对生产经营活动产生影响的数据,是劳动创造的,是一种资源,因而是有价值的。索取一份经济情报,或者利用大型数据库查阅文献所付费用是信息价值的部分体现。信息的使用价值必须经过转换才能得到。鉴于信息寿命衰老很快,转换必须及时。如果某车间可能窝工的信息知道得早,及时备料或安插其他工作,信息资源就转换为物质财富。反之,事已临头,知道了也没有用,转换已不可能,信息也就没有什么价值了。

“管理的艺术在于驾驭信息”,就是说,管理者要善于转换信息,去实现信息的价值。现代社会的特点之一,是管理信息量的增长速度十分惊人,有所谓“信息威胁”之说,这是指人类面临要处理的信息量大到难以应付的地步,以致造成混乱的结果。例如,一年内全世界发表的化学论文多达数万篇,如果没有计算机,要想从中找到一篇需要的文章内容就会像大海捞针。信息的爆炸性增长造成了信息挑战和信息威胁。面对这种情况,应用计算机等信息设备辅助作业是迎接信息挑战的唯一出路。

第二节 信息系统

系统是由处于一定的环境中相互联系和相互作用的若干组成部分结合而成并为达到整体目的而存在的集合。对于信息系统,它又具有哪些组成部分及功能呢?

一、信息系统的概念

信息系统是由人、硬件、软件和数据资源组成,目的是及时、正确地收集、加



工、存储、传递和提供信息,实现组织中各项活动的管理、调节和控制。

组织中各项活动表现为物流、资金流、事务流和信息流的流动。“物流”是实物的流动过程。物资的运输,产品从原材料采购、加工直至销售都是物流的表现形式。“资金流”指的是伴随物流而发生的资金的流动过程。“事务流”是各项管理活动的工作流程,如商品进货、验收、登记、开票、付款等流程,又如经理作出决策时进行的调查研究、协商、讨论等流程。“信息流”伴随以上各种流的流动而流动,它既是其他各种流的表现和描述,又是用于掌握、指挥和控制其他流运行的软资源。“在一个组织的全部活动中存在着各式各样的信息流,而且不同的信息流用于控制不同的活动。若几个信息流联系组织在一起,服务于同类的控制和管理目的,就形成信息流的网,称之为信息系统。”一个组织的信息系统可以是企业的购、销、库存、计划、管理、预测、控制的综合系统,也可以是机关的事务处理、战略规划、管理决策、信息服务等的综合系统。

信息系统包括信息处理系统和信息传输系统两个方面。信息处理系统对数据进行处理,使它获得新的结构与形态或者产生新的数据。比如,计算机系统就是一种信息处理系统,通过它对输入数据的处理可获得不同形态的新的数据。信息传输系统不改变信息本身的内容,而是把信息从一处传到另一处。由于信息的作用只有在广泛交流中才能充分发挥出来,因此网络技术的进步极大地促进了信息系统的发展。

二、管理信息系统

管理信息系统(MIS, Management Information Systems)是对一个组织进行全面管理的人和计算机相结合的系统,它综合运用网络技术、信息技术、管理技术和决策技术,与现代化的管理思想、方法和手段结合起来,辅助管理人员进行管理和决策。管理信息的结构矩阵如图 1-1 所示。

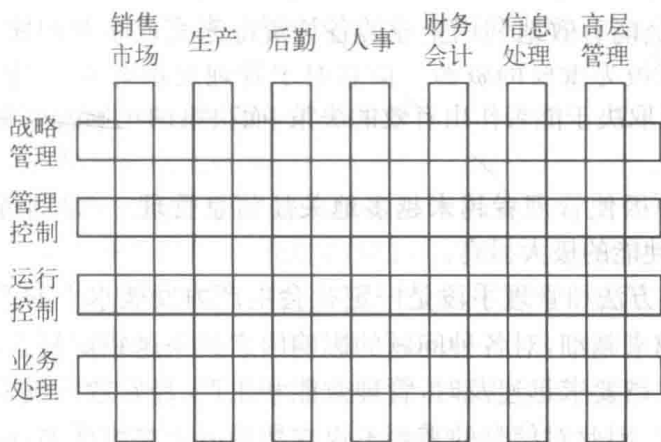


图 1-1 管理信息系统的结构矩阵