

第一章 连锁企业信息管 理概述

学习要点

- 信息的概念
- 信息系统的概念
- 信息管理的作用
- 连锁企业信息管理的内容
- 连锁经营企业管理信息系统的开发方式
- 文档的编制

1. 1 信息科学基础

■ 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、等等。
- 信息的概念不同于数据,数据(Data, 又称资料)是对客观事物记录下来的,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。
- 信息是经过加工以后、并对客观世界产生影响的数据。

信息的特质

- 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。
- 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。
- 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。
- 等级性。
 - 管理系统是分等级的，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。
- 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。
- 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。

1. 2 信息系统

- 信息系统的概念
 - 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。
- 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。
- 信息系统包括信息处理系统和信息传输系统两个方面。

管理信息系统

- 管理信息系统（MIS, Management Information Systems）

- 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

	销售市场	生产	后勤	人事	财务会计	信息处理	高层管理
战略管理							
管理控制							
管理控制							
业务处理							

1. 3信息管理

■ 信息与管理的关系

- 管理的任务在于通过有效地管理好人、财、物等资源来实现企业的目标，而要管理这些资源，需要通过反映这些资源的信息来管理。
- 信息是管理上的一项极为重要的资源。
- 信息对于管理之重要在于“管理就是决策”。
- 管理工作的成败，取决于能否作出有效的决策，而决策的正确程度则取决于信息的质和量。

信息系统对计划职能的支持

- 支持计划编制中的反复试算。
- 支持对计划数据的快速、准确存取。
- 支持计划的基础—预测。
- 支持计划的优化。

信息系统对领导职能的支持

- 领导职能的作用在于指引、影响个人和组织按照计划去实现目标。
 - 领导者在人际关系方面的职责是领导、组织和协调；
 - 在决策方面的职责是对组织的战略、计划、预算、选拔人才等重大问题作出决定；
 - 在信息方面的职责是作为信息汇合点和神经中枢对内对外建立并维持一个信息网络，以沟通信息，及时处理矛盾和解决问题。

信息系统对控制职能的支持

- 行为控制，是指对人的管理。
- 质量控制，特别是重要产品的关键工序的质量控制和成品的质量控制。
- 库存控制、生产进度控制、成本控制、财务预算控制及产量、成本和利润的综合控制、资金运用控制和收支平衡控制等。

1. 4 连锁企业信息管理

连锁企业释义

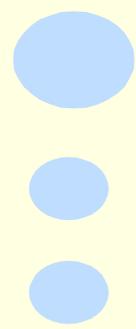
什么是连锁
企业??



1.

现代连锁企业

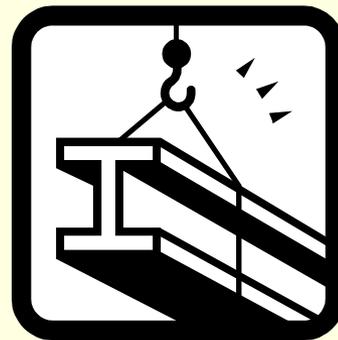
在**核心**企业的领导下，由**分散**经营**同类商品和服务**的企业，通过**规范化经营**实现**规模效益**的商业**联合体**组织形式。



连锁企业的构成



门店



配送中心

连锁企业特征

经营理念一致

企业形象一致

可的
KEDI

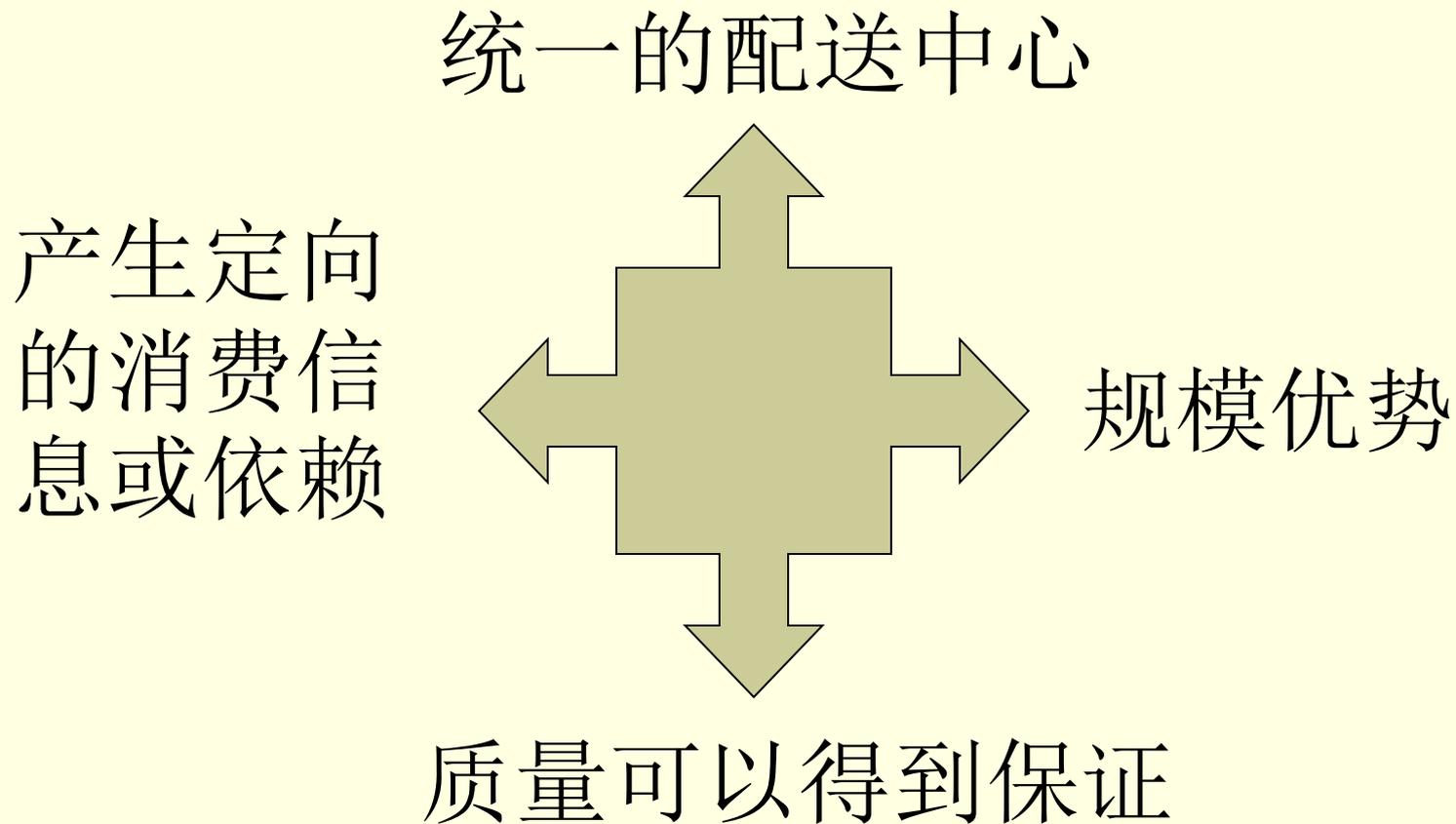
商品组合服务一致

经营管理一致

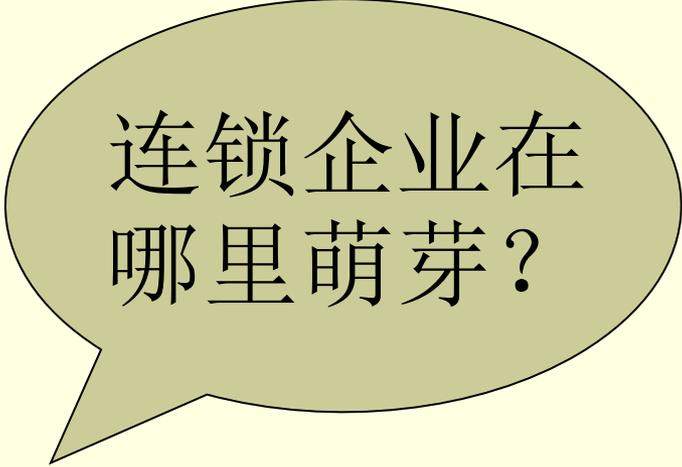
连锁企业的核心是标准化、经营理念

连锁企业风靡全球

为什么连锁企业能够风靡全球？



连锁企业的起源与发展



连锁企业在
哪里萌芽？

在公元前**200**年的西汉时期，一个中国商人就拥有多家店铺

近代连锁店的出现

- 世界上第一家近代的连锁企业：美国1859年成立的“大西洋和太平洋茶叶公司”，在此后的21年间已拥有100家连锁店。



1865年“胜家缝纫机公司”采用“特许经营”分销网络的方式进行产品销售，从此雄霸美国市场。现代连锁（特许）经营诞生了。

近现代连锁业的发展

■ 美国的连锁经营

(1) 19世纪中叶到20世纪50年代（创始）

连锁经营以“商标商品连锁”，连锁店借用总公司的商品和商标名称，而在经营管理制度上没有统一（连锁零售额已占全美零售额四分之一）“传统”

(2) 20世纪50年代至20世纪80年代（黄金）

高速公路网与计算机技术的普及，多种营销策略的兼容并蓄“速食”

(3) 20世纪80年代（发展）

——全面开拓和渗透时期，多行业多业态

(4) 20世纪80年代后（连锁加盟全球化

■ 日本的连锁经营

1972年“日本连锁店协会”成立，成功涌现了大荣、伊藤洋华堂、西有等大型连锁企业

世界连锁经营的趋势

- 纷纷向发展中国家“抢滩”，跨国连锁风头劲足
- 连锁经营带有明显的网络时代特征
- 连锁巨鳄扩张速度惊人
- 在不同行业都表现出快速增长的势头
- 连锁经营业态不断出现
- 纷纷开展电子商务

中国连锁业发展现状

在当今中国哪些连锁企业销售规模占 据前三强？

2008年中国快速消费品连锁百强名单

序号	企业名称	销售规模(万元)	增幅%	门店总数(个)	增幅%
1	联华超市股份有限公司	5004726	8.2	3932	4.2
2	家乐福(中国)管理咨询服务有限公司	3381912	14.1	134	19.6
3	康成投资(中国)有限公司(大润发)	3356700	31.1	101	18.8
4	华润万家有限公司	3344200	39.8	2698	10.1
5	苏果超市有限公司	3035800	15.1	1802	2.5
6	沃尔玛(中国)投资有限公司	2782197	30.6	123	20.6
7	农工商超市(集团)有限公司	2667544	20.7	3330	3.2
8	物美控股集团有限公司	2080098	9.7	726	1.1
9	新一佳超市有限公司	1749260	4.4	105	5.0
10	好又多管理咨询服务(上海)有限公司	1640000	17.1	104	3.0
11	华联超市股份有限公司	1501219	-3.9	1946	-7.7
12	文峰大世界连锁发展股份有限公司	1410139	4.4	913	7.3
13	利群集团股份有限公司	1386877	13.3	866	3.1
14	上海康诚仓储有限公司(TESCO乐购)	* 1350000	8.0	61	10.9
15	易初莲花	* 1300000	10.0	76	8.6
16	锦江麦德龙现购自运有限公司	1264631	14.4	38	2.7
17	武汉中百连锁仓储超市有限公司	1123442	16.8	626	10.6
18	人人乐连锁商业集团股份有限公司	1050000	27.5	73	28.1
19	北京京客隆商业集团股份有限公司	986400	31.5	243	31.4

行业集中度高

外资开店、并购快，
效益好

中国连锁业发展现状

世界连锁500强70%已经在中国登陆，

销售额

外商

2.06万/平方米年

中方

1.4万/平方米年

中国连锁业在发展中面临的最大问题是什么？

中国连锁业发展现状



2005年对外资
零售业全面
开放

我国连锁企业具有规模小、信息自动化不够、物流配送瓶颈

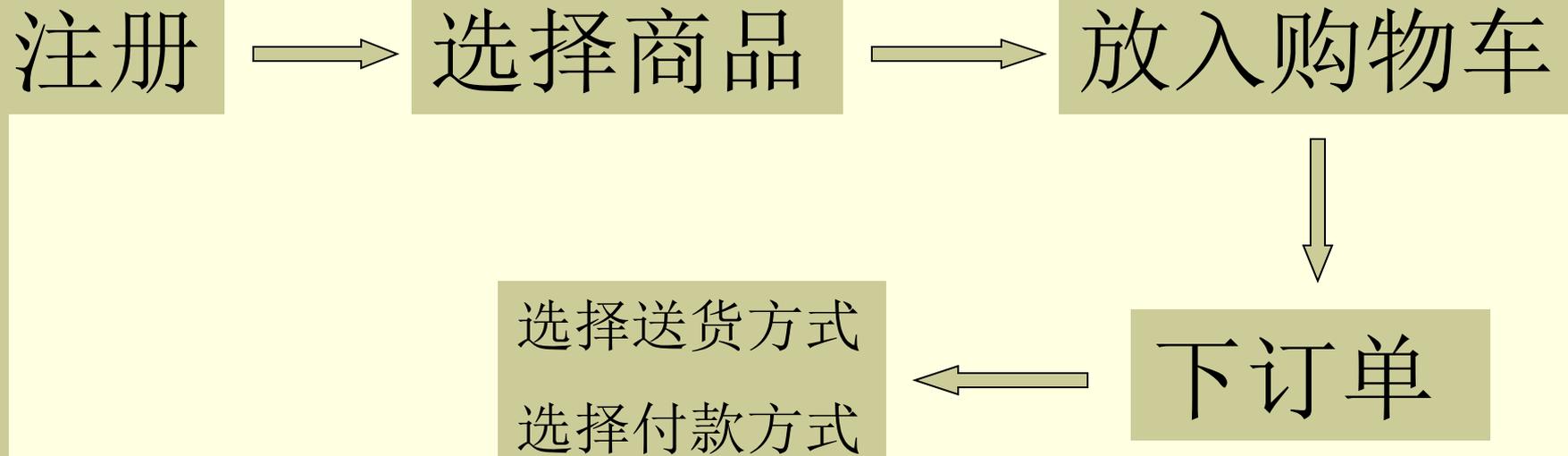
信息管理系统

- 信息管理系统为什么能管理连锁企业？



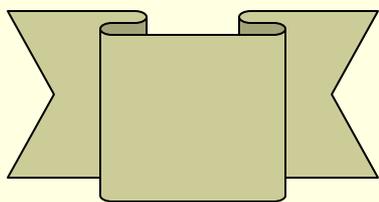
大家平时是
否网上购
物??

网上购物过程



为什么没有售货员，电子商务网站能够成功购物？

电子商务网站能够将购物过程程序化，并且将购物操作过程中产生的信息给保存下来。



管理信息系统也是将企业各种操作过程（订货、配货、盘点等）利用计算机程序化，并将操作过程中信息保存下来。

1. 4 连锁企业信息管理

- 连锁企业信息管理主要是通过信息技术，赋以合理化、制度化、规范化的观念，提高商品流通的效率，使物流、资金流和信息流等畅通无阻，达到最佳的有效利用，从而改善经营环境，降低中间成本，提高商品的竞争力；同时，也能更好地掌握市场趋势和创造更多的商业机会，尤其是能够快速、便利地适应顾客，满足顾客需求。

- 连锁企业信息管理主要管理那些内容？

商品的进销存管理

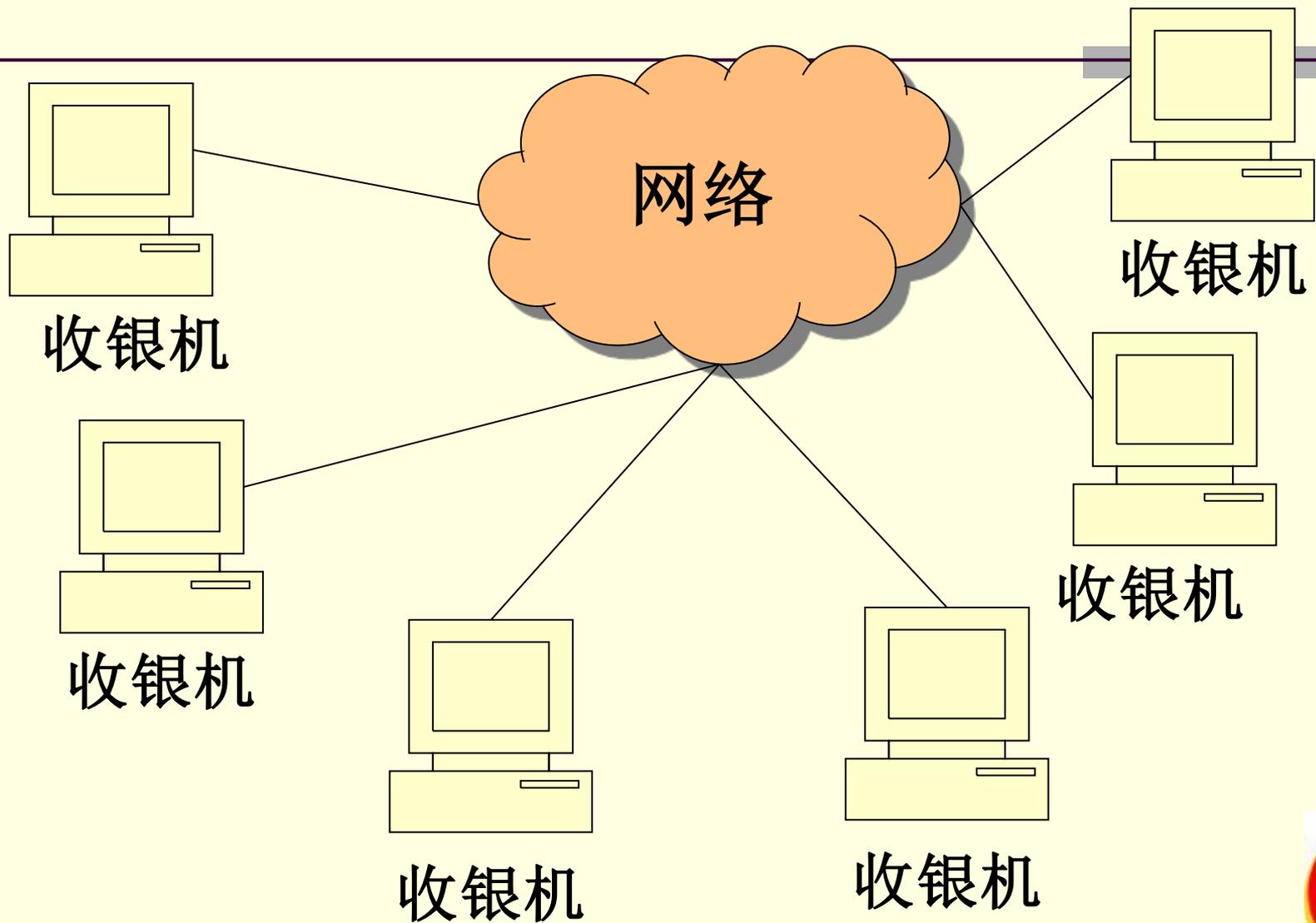
主要运用哪些信息管理设备？

连锁企业信息管理

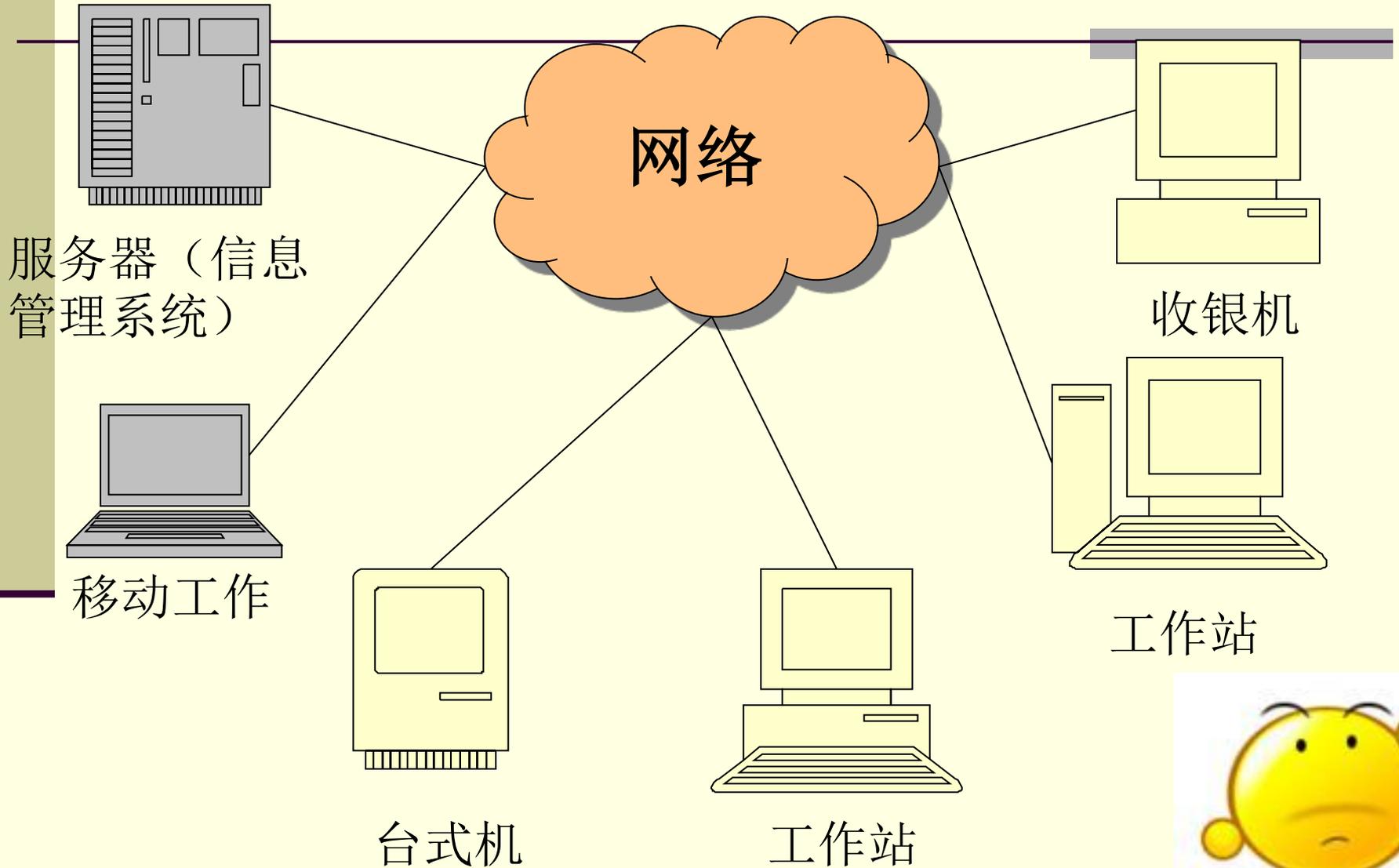
- 销售实时管理系统(POS, Point of Sale)
- 计算机信息管理系统(MIS, Management Information System)
- 电子订货系统(EOS, Electronic Ordering System)
- 电子数据交换(EDI, Electronic Data Interchange)
- 商业增值网络(VAN, Value Added Network)
- 物流配送等



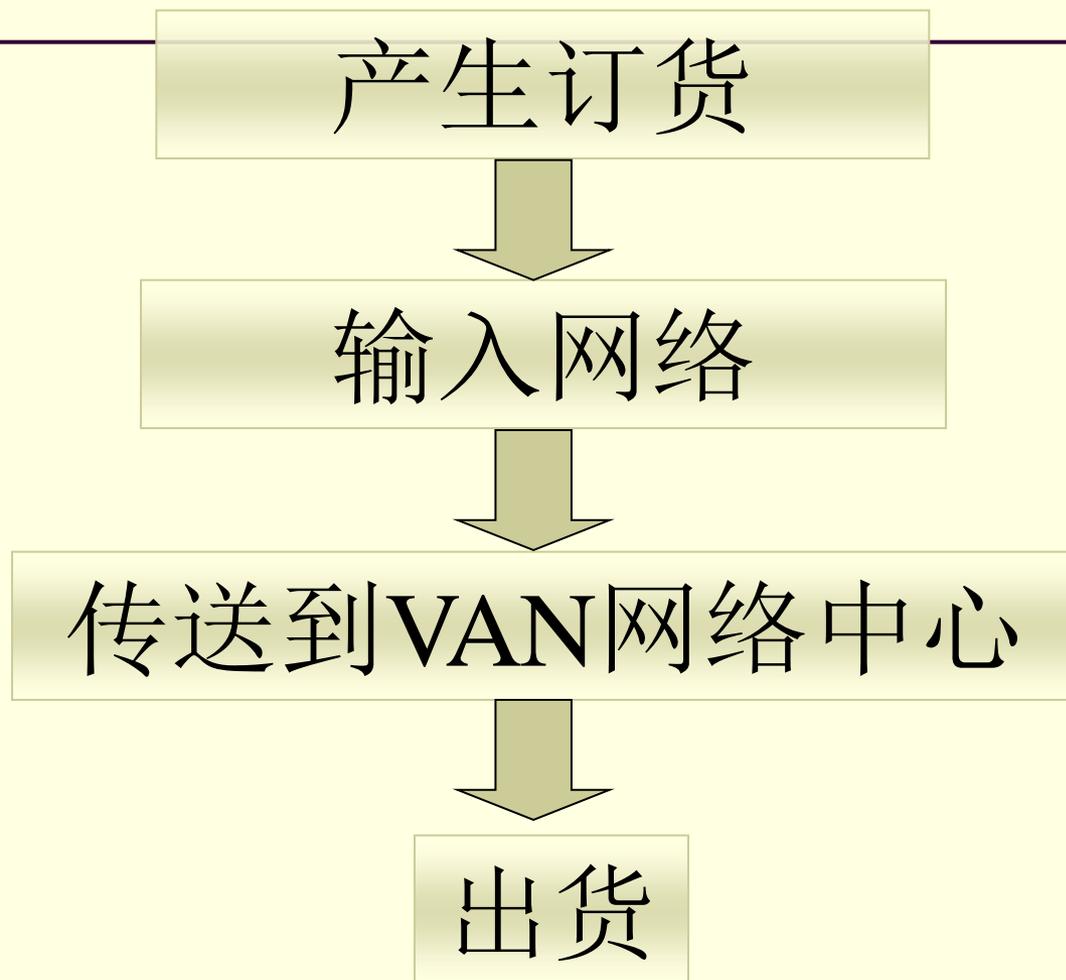
Pos前台销售系统



计算机信息管理系统



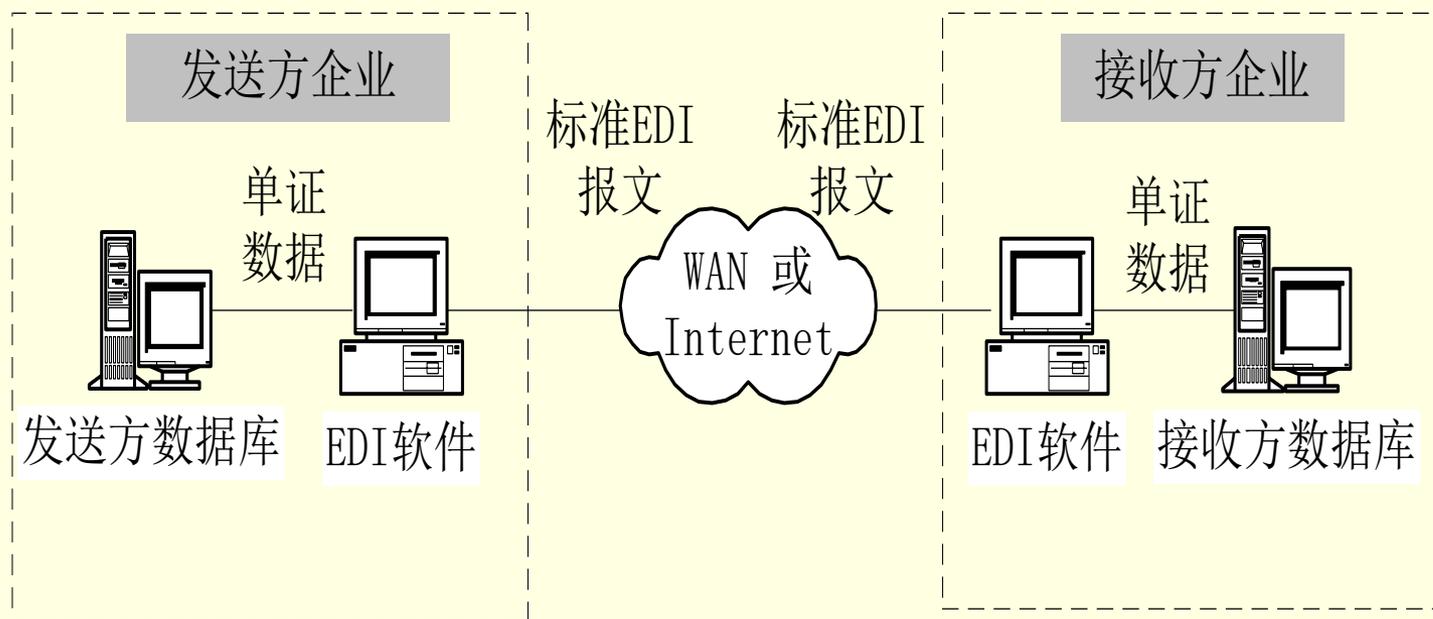
电子订货系统



电子数据交换

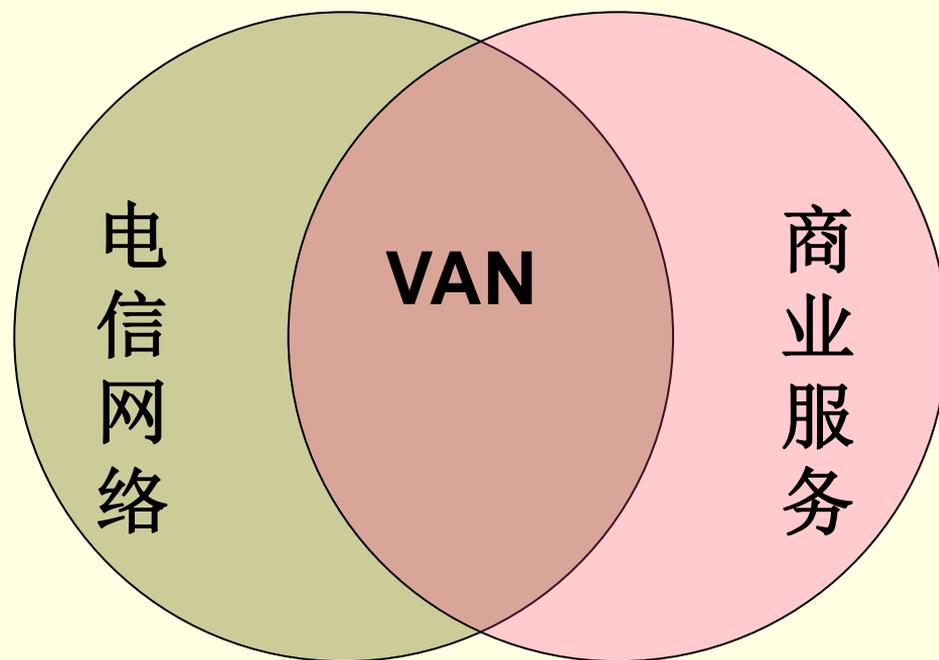
EDI

- Electronic Data Interchange
- 无纸贸易



商业增值网络

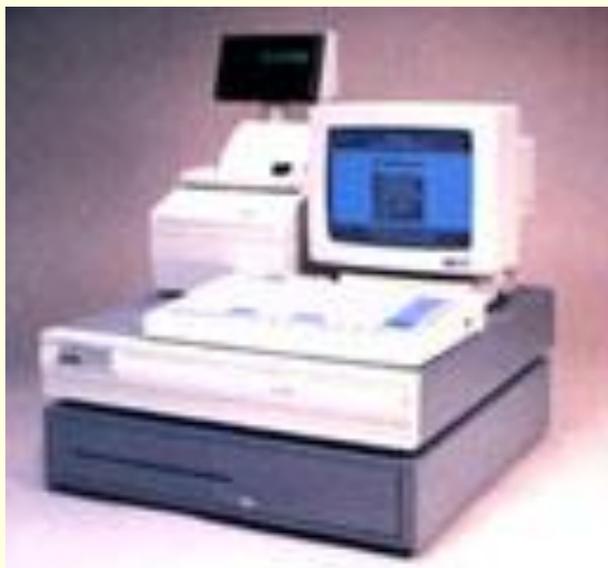
- 商业增值网络
 - VAN, Value Added Network



连锁企业信息管理

■ POS+MIS

前台+后台



连锁企业的信息源

- 企业内部信息源：企业内部信息源是直接、重要、及时而可靠的信息源。
 - 企业内部各机构
 - 各类经营现场。
- 企业外部信息源：
 - 与企业管理、经营、决策等工作有关的机构。
 - 各种文献资料。
 - 广告和新闻媒体。
 - 各类数据库系统。
 - 广泛的社会关系。

连锁经营信息的收集

- 连锁经营信息收集范围
 - 企业内部信息
 - 市场信息
 - 竞争对手信息
 - 环境信息
 - 预测信息
 - 反馈信息
- 连锁信息收集途径
 - 企业本身所建设的计算机系统、信息网络
 - 通过公开的报刊杂志、电视广播、文献资料、图书等大众传播途径取得
 - 通过行政和业务关系取得
 - 通过各种有组织的信息网络取得
 - 通过广泛人际关系取得

连锁经营信息处理

- 连锁企业的信息处理就是利用网络、计算机等先进的信息技术对连锁企业进行运营管理，即进销存的管理。
- 连锁企业的销售一般通过前台即**POS**系统来完成。
- 连锁企业的信息处理，除了应用前台的**pos**销售系统和后台的信息管理系统，可能还用到电子数据交换、电子订货系统、增值网等。

1. 5连锁企业管理信息系统开发方式

- 购买成品软件方式
 - 针对性、专用性和拓展性相对较差；但采用此方式周期短。
- 独立开发
 - 独立开发适合于有较强的管理信息系统分析与设计队伍、程序设计人员和系统维护使用队伍的组织 and 单位。
- 委托开发
 - 委托开发方式适合于使用单位无管理信息系统分析、设计及软件开发人员或开发队伍力量较弱、但资金较为充足的单位。
- 合作开发
 - 合作开发方式适合于使用单位有一定的管理信息系统分析、设计及软件开发人员，但开发队伍力量较弱，希望通过管理信息系统的开发建立完善和提高自己的技术队伍，便于系统维护工作的单位。

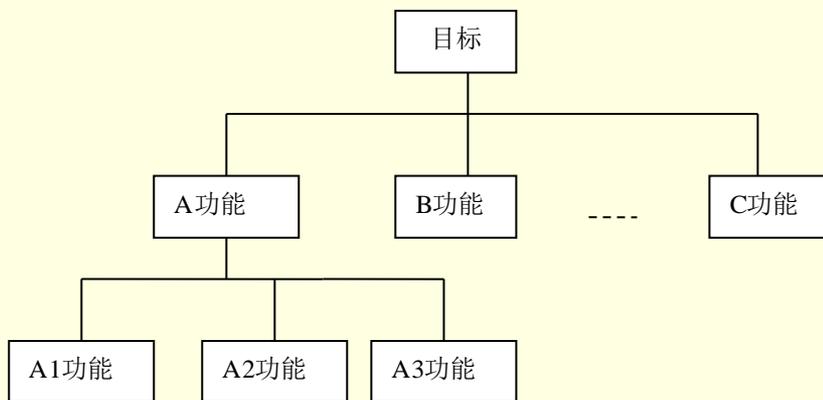
1. 6连锁企业信息管理系统的分析与设计

■ 系统调查

- 对连锁企业详细调查包括组织结构调查、管理功能调查和管理业务流程调查。
- 组织结构调查指的是一个连锁企业的部门组成以及这些部门之间的隶属关系或管理与被管理的关系以及各级组织的职能和有关人员的工作职责、决策内容、存在问题以及对新系统的要求等。
- 管理功能调查是深入各管理部门了解各部门的工作职能，对某一个模块信息系统的要求等。
- 管理业务流程调查是理清系统内各单位、人员之间业务关系、作业顺序和管理信息流向的图表，利用它可以帮助分析人员找出业务流程中的不合理流向，同时弄清楚系统的数据流向。

系统分析

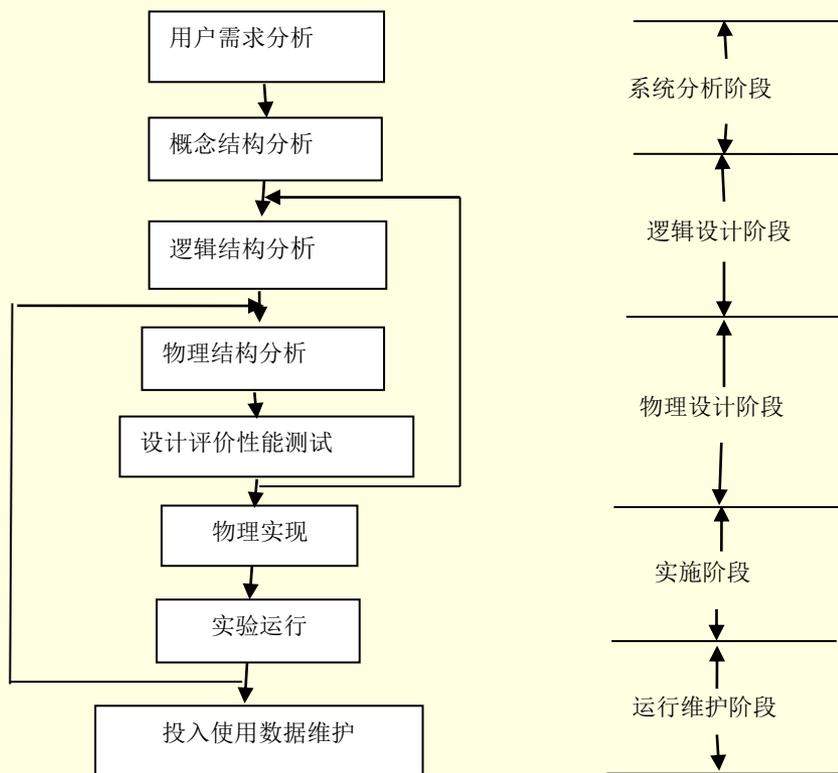
- 需求分析要仔细的定义出新系统的目标，要详尽的描述出新系统必须完成的各项功能，还要考虑经济的、技术的以及时间上的各种约束，还不能忽略组织原有的目标、业务过程和决策过程。
- 它包括系统目标分析、业务流程分析、数据流向分析。



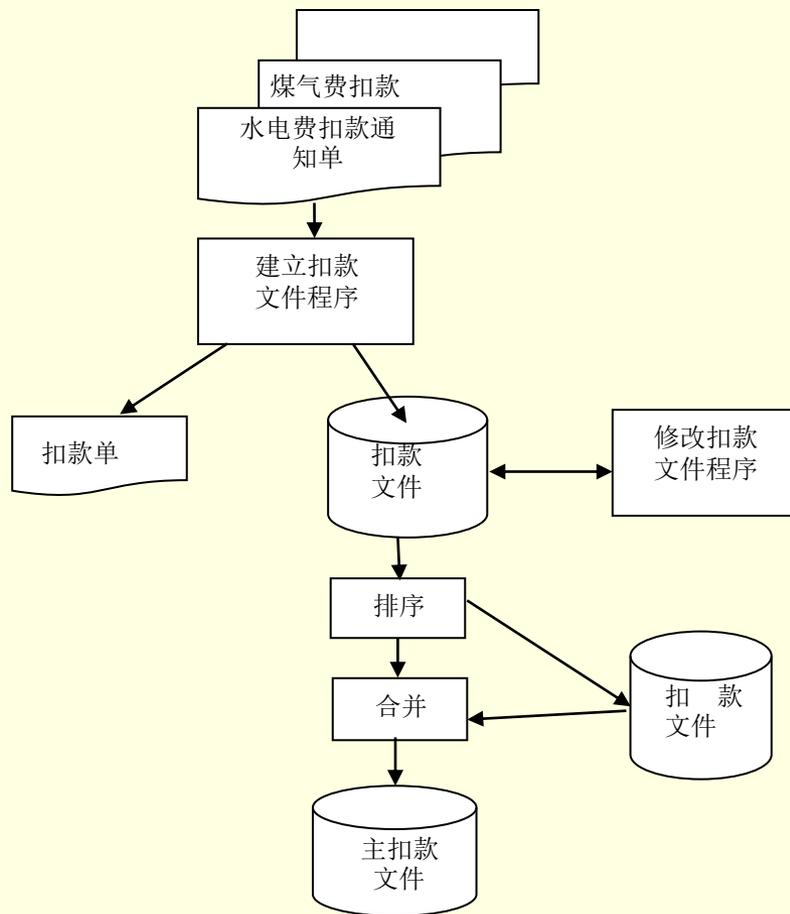
系统设计

- 系统设计是在系统分析的基础上，根据系统分析阶段所提出的主要功能要求，结合实际的设计条件，详细地确定出新系统的结构，为系统实施阶段准备好全部的必要技术资料及有关文件。
 - 系统总体的结构设计
 - 代码设计
 - 数据库设计
 - 输入输出设计
 - 处理流程图设计
 - 程序流程图设计

数据库设计



处理流程图设计



文档编制

- 可行性研究报告
- 项目开发计划
- 系统分析说明书
- 系统设计说明书
- 系统使用手册
- 系统测试计划与测试报告

练习

- 1、请为每一种业态举一实例。
- 2、上网搜索并叙述我国连锁零售业面临什么问题，如何解决？

九百家居是经营装饰建筑材料的超大型连锁企业。它从诚信服务的角度出发，提出余料退回和无理由退货，再加上错购等因素使得每天的退货量非常大。原有的退货模式严重制约了退货速度，难以适应节节攀升的销售需要。究其原因在于退货的全过程都靠填单进行，速度慢、效率低。手工操作期间，每处理一笔退货首先要查看商品的完好程度和购买日期、收银小票或发票所对应的条码和退货数，符合要求后再根据不同的商品所属的部门手工开具退货发票。退货发票内容包括条码、名称、数量、单价、金额等，顾客凭退货发票去退银处，收银员将退货发票输入收银机并仔细核对价格，而且还要查看是否使用会员卡或团购卡。如果使用的话，还要在收银机输入相关信息。这时，平均接待一位顾客需要十几分钟，经常造成退货处拥挤不堪、人满为患，顾客怨声不断，九百家居的良好声誉也因此收到了质疑。同时，营业店的退货部门的统计工作也靠手工计算，非常繁琐复杂，浪费了大量的人力资源，改善退货模式已到了刻不容缓的地步。九百家居在上海还鼎信息工程股份有限公司的大力支持和帮助下，对退货流程实行了计算机化管理，员工只需查看退货商品的完好程度和购买日期，符合退货要求即将收银小票上的号码输入计算机，输入欲退货商品的条码、数量，计算机判断该条码的合法性，打印出计算机退货单，顾客凭单到退银处，收银员只要输入该单号，核对金额后付款，本次交易即可完成。退货采用计算机管理后，减少了许多不必要的中间环节，有计算机来进行处理。这样办理一笔退货平均下来只需几分钟时间。事后的分部门退货工作也由计算机来完成，每个商品部对当天本部门的退货情况都清清楚楚、一目了然。这样烦琐的人工书写，变成鼠标、键盘的轻松点击和打印机的欢唱。退货处拥挤混乱的局面得到了根本性的改观，商场管理的工作效率有了一个质的飞跃。

1. 九百家居在退货中使用了信息系统后，哪些方面发生了变化？
2. 结合案例说明信息系统的优势，写一份报告谈谈自己的想法。