

第三章 连锁企业管理信息系统



学习目标

◆ 知识目标:

- * 了解信息科学、信息系统、信息管理，了解信息与管理的关系，掌握连锁企业管理信息系统结构，深入理解连锁企业信息系统的各组成部分的主要功能和相互关系。

◆ 技能目标:

- * 熟悉连锁企业信息源的收集、处理。



学习内容

3.1 连锁企业管理信息系统概述

3.1.1 管理信息系统

3.1.2 连锁企业管理信息系统组成

3.2 连锁总部管理信息系统

3.2.1 连锁总部管理系统的控制功能

3.2.2 连锁总部管理系统的结构组成

3.3 连锁分店管理信息系统

3.3.1 连锁分店管理信息系统的组成

3.3.2 连锁分店管理信息系统的功能

3.4 配送中心管理信息系统

3.4.1 配送中心管理信息系统的特点

3.4.2 配送中心管理信息系统的结构与配置



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

3.1 连锁企业管理信息系统概述



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

3.1.1 管理信息系统

1. 信息
2. 信息系统
3. 管理信息系统的发展



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

1.信息具有如下性质:

- (1) 事实性
- (2) 时效性
- (3) 不完全性
- (4) 可编码性
- (5) 等级性
- (6) 再生性
- (7) 价值性



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

2. 信息系统

- * 信息系统是人造系统，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、协调和控制。
- * 信息系统包括信息处理系统和信息传输系统两个方面。



3. 管理信息系统的发展

- * 管理信息系统 (MIS)
- * 物料需求计划(MRP II)
- * 企业资源计划(ERP)



3.1.2 连锁企业管理信息系统组成

- * 1. 连锁总部管理信息系统
- * 2. 配送中心管理信息系统
- * 3. 连锁分店管理信息系统
- * 4. 远程联网系统



3.2 连锁总部管理信息系统



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

3.2.1 连锁总部管理系统的控制功能

连锁总部的管理信息系统应具备如下功能：

1. 基本信息管理
2. 合同管理
3. 进货（采购）管理
4. 应付管理
5. 销售管理
6. 应收管理
7. 财务管理
8. 信息流处理
9. 综合查询管理
10. 数据传送管理



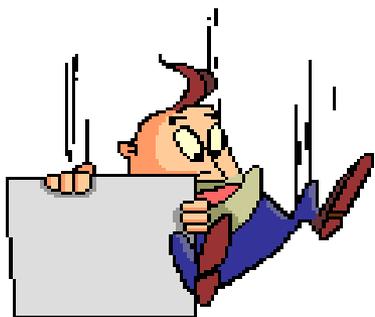
3.2.2 连锁总部管理系统的结构组成

1. 进货信息管理子系统
2. 库存信息管理子系统
3. 销售信息管理子系统
- * 4. 商品进销存分析子系统
- * 5. 财务会计管理子系统
- * 6. 劳动人事管理子系统
- * 7. 决策支持子系统



1. 进货信息管理子系统

- ◆ 采购预警系统功能
- ◆ 制订采购计划
- ◆ 市场价格信息管理
- ◆ 供应商信息管理
- ◆ 采购合同管理
- ◆ 到货管理



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

2. 库存信息管理子系统

库存管理是对仓库商品实物进行管理。对采购的商品进行严格的验收和核对，保证库存在品种、规格、品牌、品质、数量、包装方面符合要求。库存信息管理子系统包括：到货登录、查询修改；商品实物及存放地点管理；商品移库、提货、盘存、串号、损溢管理；库存机构、保本保利保质等管理；调配管理，登录向分店调配商品的品种、数量等。



3. 销售信息管理子系统

- ◆ 销售分析系统
- ◆ 销售计划管理系统
- ◆ 销售决策系统



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

4. 商品进销存分析子系统.



- (1) 商品购进、销售、库存等计划完成情况分析;
- (2) 商品进货和进货合同执行情况分析;
- (3) 商品进货来源和销售方式分析;
- (4) 库存分析;
- (5) 销售品种分析;
- (6) 销售构成变化情况分析;
- (7) 进货、仓储管理费用分析;
- (3) 利润计划完成情况、销售利润及利润分析。



5. 财务会计管理子系统



- (1) 应付账款系统子系统；
- (2) 商品核算；
- (3) 会计核算；
- (4) 财务管理；



6. 劳动人事管理子系统

- * 连锁总部的劳动人事管理包括对整个企业人员的录用、培训、考核、奖惩、工资福利待遇进行计划、组织、监督、协调等一系列功能。



7. 决策支持子系统

- * 决策子系统是辅助管理者进行决策，达到提高企业管理水平的目的。系统透过数据反映企业运营存在的问题，并通过数据的采集和分析，提供方便的人—机对话接口，帮助决策者在制订决策时解决问题，支持决策者的决策判断，提高决策者的决策制订效率。



3.3 连锁分店管理信息系统



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

3.3.1 连锁分店管理信息系统的组成

1. 收款机管理
2. 补货管理
3. 到货管理
4. 盘点管理
5. 数据统计
6. 会员管理
7. 系统管理
3. 货位管理
9. 销售管理
10. 条码管理
11. 退出管理



3.3.2 连锁分店管理信息系统的功能

1. 收款机管理

可清楚了解每次收付款的情况，
方便财务部门的应收、
应付款的控制与核对。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY



2. 补货管理

店面商品缺货时，按照供应商汇总补货申请单，根据库存短缺差异自动生成采购订单。可查询商品配送情况统计报表，配货单统计报表。



3. 到货处理

系统可对连锁分店提出的补货申请的商品进行到货处理。完成该申请的到货商品数量的输入和确认，以及到货的查询。



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

4. 盘点管理



管理连锁分店的销售、进出货情况，及时掌握各连锁分店的库存及畅销和滞销商品情况，以便帮助连锁分店做出补货、促销等建议，并可在各连锁分店之间调配商品，使各连锁分店的库存趋于更加合理。



5. 数据统计

系统将相关资料汇总到相应的部门，方便其操作自动算账和生成报表，减少人工计算、对账和编制报表的工作量。既方便分类使用，又方便控制与统计查询。具体数据包括：（1）日流水报表，

（2）月流水报表，

（3）库存销量报表，

（4）会员信息报表，

（5）日志报表，

（6）员工工作量、考勤报告。



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

6. 会员管理

- (1) 会员信息记录模块。
- (2) 会员卡管理模块。
- (3) 会员卡销售、储值、挂失管理模块。
- (4) 会员消费信息管理模块。
- (5) 客户信息管理模块。



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

7. 系统管理



包括

- (1) 系统参数设定，包括货品信息、折扣信息、各种计费规则、打印账单等等各种参数设定；
- (2) 月末结转等数据管理，包括数据备份，数据恢复，压缩数据，数据清除，导入/导出数据安全管理；
- (3) 权限设置，改变口令，操作日志，网络监控等；
- (4) 软件自我修复模块，系统可以通过自身的修复程序对软件出错的地方修复；
- (5) 自动警告模块，系统实时检测计算机运行情况，并及时报警计算机出错位置。

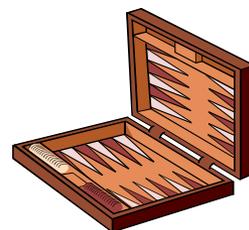


电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

3. 货位管理

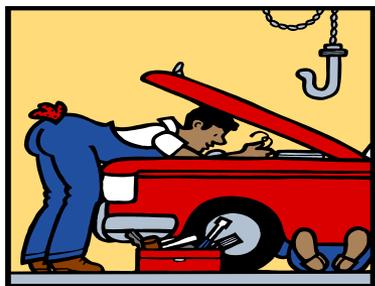
包括

- (1) 商品货位维护：对每一在架商品分配货位号。
- (2) 货架人员维护：输入每一货架所对应的理货员。
- (3) 商品货位统计：对每一货位的商品进行统计。



9. 销售管理

连锁店在销售时，使用扫描枪扫描销售产品，系统根据采集信息换算出销售价格，实现实时销售管理。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

10. 条码管理

系统的所有业务单据采用行业专用的分色分码的输入和输出格式。系统亦可以提供多套货品条形码的生成和识别功能，对货品进行条形码的管理，防止窜色窜码的现象。



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

11. 退出管理

系统可分析顾客不再购买企业的产品或服务的原因,企业则可根据这些与顾客有关的各种数据资料相应改进产品和服务以减少顾客退出。



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

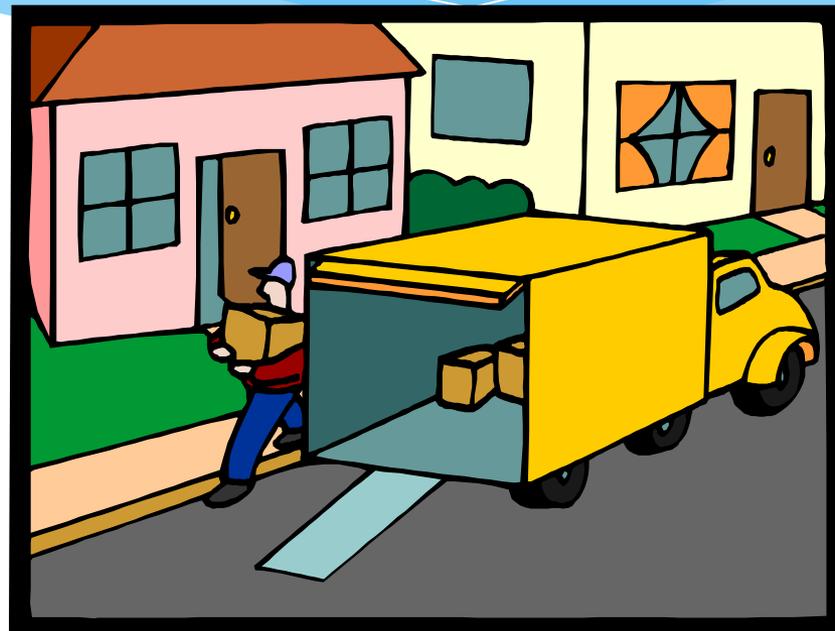
3.4 配送中心管理信息系统



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

3.4.1 配送中心管理信息系统的特点

1. 信息收集的密集性
2. 信息的详细性
3. 信息的动态性



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

3.4.2 配送中心管理信息系统的结构与配置

1. 功能结构
2. 逻辑结构
3. 层次结构
4. 网络结构



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

1. 功能结构



- (1) 采购进货管理系统。
- (2) 发货出库管理系统。
- (3) 仓储管理信息系统。
- (4) 财务管理和结算系统。
- (5) 运输配送管理系统。
- (6) 物流分析系统。
- (7) 决策支持信息系统。
- (3) 运营绩效管理子系统。



(1) 采购进货管理系统。



- * 主要功能是面对供货商的作业，采用规范化的企业采购模式和管理流程，满足企业开放式或供应链采购方式，包括网上招标、供应商管理、采购计划管理、需求管理、报价管理、审批管理、合同管理、订货管理、补货管理、结算管理、信用管理、风险管理等功能，从成本降低、效率提高和流程控制等不同方面为企业创造价值。进货业务管理包括退货申请、退货入库、进货申请、入库作业队列、入库、理货、入库拆包、入库贴标签、上架等。利用网络及时反映预订货品的入库信息，并能迅速地反映入库时的商品库存、商品更新情况。



(2) 发货出库管理系统



其功能是收集客户需求信息、记录客户购买信息、进行销售分析和预测、管理销售价格、处理应收货款及退款等，通过对客户资料的全方位、多层次的管理，使企业之间实现流通机能的整合，企业与客户之间实现信息分享和收益及风险共享，从而在供应链管理模式下实现跨企业界限的整合。



(3) 仓储管理信息系统

该系统包括储存管理、进出货管理、机械设备管理、分拣处理、流通加工、库存统计和分析、退换货管理、预警控制等功能子系统，负责相关信息的处理。



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

(4) 财务管理和结算系统

财务管理系统主要功能是对销售管理系统和采购系统所形成的应付、应收账款进行会计操作，同时对物流中心的整个业务与资金进行平衡、测算和分析，编制各业务经营财务报表，并与银行金融系统联网进行转账。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

(5) 运输配送管理系统



该系统包括出货配送管理、货物追踪管理、运输调度计划、分配计划等功能子系统。可以对所有运输工具，包括自有车辆和协作车辆以及临时车辆实行实时高效管理，提供对货物分析、配载的计算，以及最佳运输路径的选择。支持全球定位（GPS）和地理信息系统（GIS），实现车辆的运行控制、车辆调度、成本控制的单车核算，并提供网上车辆以及货物的跟踪查询。运输管理包括标准车长信息维护、车辆信息维护、配送路线管理等。



(6) 物流分析系统

其主要功能是应用GIS强大的地理数据功能与运筹决策模型来完善物流分析技术。它通过建立各种物流运筹分析模型（包括：车辆线路模型、最短路径模型、网络物流模型、分配集合模型和设施定位模型等）来实现对配送业务的互动分析，提供配送中心运作的合理解决方案，以实现与网络伙伴的协同资源规划（CRP）。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

(7) 决策支持信息系统

包括五个模块，即采购分析决策、销售分析决策、配送分析决策、库存分析决策、成本毛利分析决策。此系统的功能除了获取内部各系统业务信息外，关键在于取得外部信息，并结合内部和外部信息编制各种分析报告和建议报告，提供分析图表与仿真结果报表，进行多角度、立体的分析，实现对企业的人力、物力、财力、客户、市场、信息等各种资源的综合管理，为企业管理、客户管理、市场管理、资金管理提供决策的依据，从而提高管理层决策的准确性和合理性。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY



(3) 运营绩效管理子系统

为了全面反映配送作业效率，绩效管理子系统可提供仓储保管、流通加工、装卸搬运、运输配送、订单处理等五个方面五十余种作业指标的选定、计算、查询和分析功能。同时定义标准作业指标值及设定作业绩效，用于真实反映配送状况，评定和改善配送绩效。为管理人员进行科学决策提供有力的支持。主要功能有：作业评估指标设定；标准作业指标值设定；作业绩效等级设定；作业指标计算；作业指标查询条件设定；作业指标查询；作业指标分析。绩效指标可以分解成：配送准确率、准时配送率、配送速度、空车率、配送费用等。



2. 逻辑结构



配送中心管理信息系统的逻辑结构从横向分为客户营销中心、客户联络中心、库存管理中心和配送调度中心四大模块，他们之间既紧密联系，也可相对独立动作，自成一体。从纵向看，每个模块又可分为三个层次，即数据管理层、业务处理层和决策分析层。



3. 层次结构

由于配送中心信息系统是为企业配送管理决策服务的，因此，按照配送中心的管理层次，可以把信息系统纵向分为战略计划、战术管理和作业处理三层子系统。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

4. 网络结构



配送中心信息系统的计算机网络包括外部网和内部网，外部网（基于Internet的电子商务网络平台）主要用于配送中心通过电子订货系统EOS和电子数据交换技术EDI与供应商或制造商、客户、金融机构及其它物流中心的联系；内部网（Intranet）主要用于物流中心内部各部门间的信息传输。

