

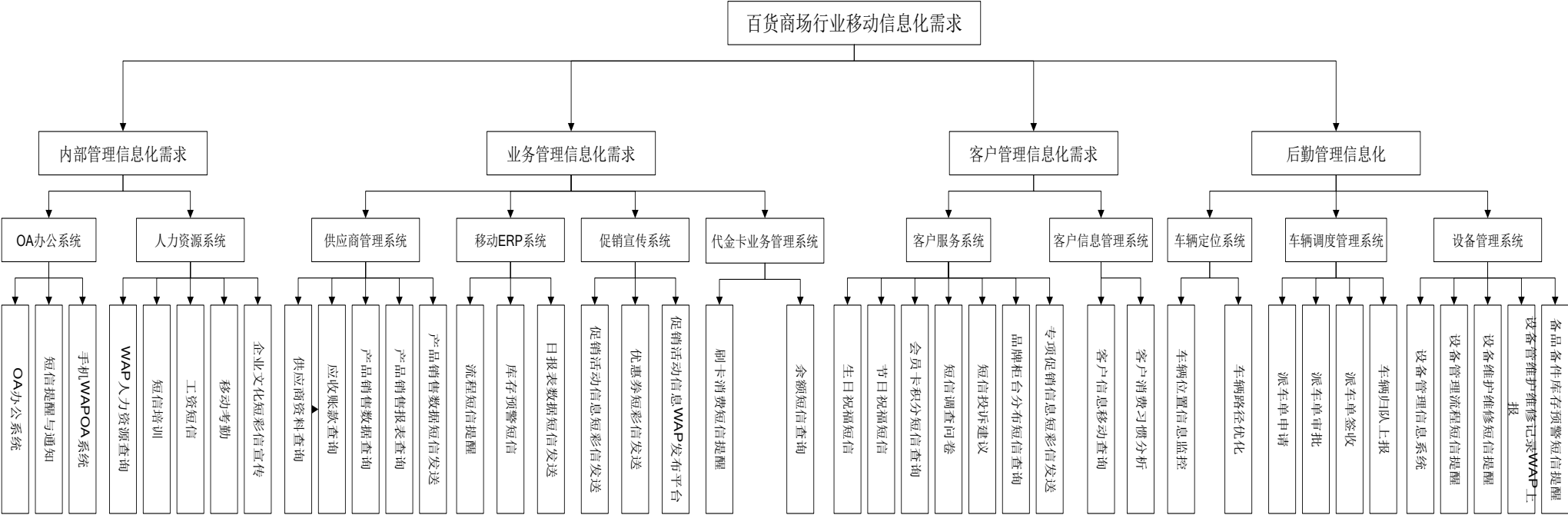
百货商场行业移动信息化

需求分析报告

2016 年 1 月

河南移动信息化产品研发中心

需求分析报告简述



目 录

一、行业概述	4
二、行业背景	5
三、需求概述	6
1. 内部管理信息化需求	6
1.1 移动办公系统需求	6
1.2 人力资源系统需求	7
2. 业务管理信息化需求	7
2.1 供应商移动信息化管理需求	7
2.2 ERP 系统移动信息化需求	8
2.3 促销活动移动信息化需求	8
2.4 代金卡移动信息化需求	9
3. 客户管理信息化需求	10
3.1 客户服务移动信息化需求	10
3.2 客户信息管理移动信息化需求	11
4. 后勤管理信息化需求	11
4.1 车辆定位	11
4.2 车辆调度	11
4.3 设备管理移动信息化需求	12
四、方案概述	12
1. 内部管理信息化需求实现方案	12
1.1 OA 办公系统	13
1.2 人力资源系统	18
2. 业务管理信息化需求实现方案	23
2.1 供应商移动信息化系统	23
2.2 ERP 系统移动信息化	25
2.3 促销活动移动信息化	26
2.4 代金卡移动信息化系统	27
3. 客户管理信息化需求实现方案	28
3.1 客户服务移动信息化系统	28

3.2 客户信息管理系统	30
4. 后勤管理信息化需求实现方案	30
4.1 车辆定位	30
4.2 车辆调度	31
4.3 设备管理移动信息系统	32
五、综述	35

一、行业概述

1852 年世界上第一家百货商场 Bon marche（廉价商场）在巴黎诞生，经过 150 多年的发展百货商场经历了从成长到成熟期的发展，百货商场的定位是综合化的。百货商场经营的商品几乎是无所不包，它力求满足所有人的所有需要。实际上也可称之为零售行业的求同时代，无差异化时代和无定位时代。到目前为止百货商场主要经营与人们生活、学习、工作等密切相关的商品，主要有：办公用品、服装、化妆品、家用电器、金银珠宝、日用品、食品、体育娱乐用品、通讯器材、鞋帽类、烟酒类、文化用品、纺织品和中西药品 14 个类别。

随着我省经济的快速发展到目前全省 18 个地市成规模的百货商场已达 60 家左右，其中规模较大的有丹尼斯、大商、千盛百货、中环百货、北京华联、正弘、胖东来、正道花园、三毛等十余家。

随着市场经济的不断深化发展，顾客的消费需求也不断向多样化、理性化、个性化和时尚化的方向发展，百货商场

之间的竞争也越加激烈。百货商场在多向发展、丰富硬性资源的同时，不可避免地陷入了经营同质化、服务大众化、营销雷同化的困境。

尽管如此，各商场也都在不遗余力的地花样经营，纷纷通过多渠道、多模式，加强自身管理采用信息技术提高自身的软实力，以拉拢更多的消费群体。事实上，如今的百货商场早已从单纯的商品经营转变为顾客经营和服务经营。

二、行业背景

市场的复杂多变、信息的快速发展、消费需求多样化，百货商场的经营管理思路也在随之改变。百货商场只有不断通过创新经营、科学管理才可更好的决胜于未来零售市场，而在这一过程中，营销信息化和管理信息化扮演着关键的角色，它是零售行业发展的必经之路，是百货商场可持续发展的必然要求，也是百货商场适应消费浪潮从单纯的商品经营转变为顾客经营和服务经营的必然选择。

消费者的多层次性及其需求的多样化为百货商场的经营与管理带来了巨大的压力，通过传统的经营管理模式和工具已经不能满足信息时代百货商场经营管理的需求。而百货商场经营管理信息系统在某种意义上已经成为决胜未来零售市场的秘密武器。因此，百货商场发展、提高自身利益必须实施经营管理信息系统。目前我省百货商场行业已经基本完成了进、销、存和财务信息系统，部分企业还建立了 OA 系统、人力资源系统、网络销售等信息系统。

百货商场行业在进行信息化的过程中大多是以销售、财务为切入点,由于经验和专业人员的欠缺目前基本上所有企业的信息系统都不购完善,主要建立的都是营销信息化系统如 POS 系统、采购系统、财务系统等。而内部管理信息系统由于企业管理水平不一各个企业拥有较大的差异。因此百货商场行业目前移动信息化的需求就主要集中在内部管理移动信息化系统的建设、经营信息化系统的完善和信息移动化应用两个方面。

三、需求概述

1. 内部管理信息化需求

1.1 移动办公系统需求

企业现状: 在走访各大商场超市调研时,从企业的信息化负责人处了解到。目前企业均没有办公系统,企业的公文流转、流程审批、差旅报销均采用纸质方式进行。企业的内部政策宣传、信息共享的途径也比较单一。例如一些商场目前信息共享的方式主要是通过电子邮件、文件夹共享、U 盘拷贝等方式进行,信息的发布主要通过信息板的方式进行。

需求分析: 通过企业现状的分析,企业存在通过移动办公自动化系统实现信息、资源的共享,增强员工移动、远程、协同工作的能力,强化领导的监控管理,实现公文流转、工作流转、审核签批、会议管理、客户关系、电子邮件、电子公告等事务的自动处理,并充分使用手机短信、WAP Push 短信、手机 WAP

方式使用用户可以摆脱空

间、时间和地点的限制，在任何时间任何地点通过手机或电脑轻松办公的需求。

1.2 人力资源系统需求

企业现状：百货商场的运营过程中需要众多的营业人员、安防人员、物流配送人员、采购人员、和中层管理人员，这些人员流动性大，招聘、教育培训、劳动合同、离职、薪资福利、保险、考勤休假、绩效考核等业务通过手工方式已经无法达到企业发展和精细化管理的要求。走访很多零售企业时企业相关人员已经明确提出了建立人力资源管理系统的需求。

需求分析：通过企业现状的分析，企业存在通过人力资源管理系统实现人力资源规划、招聘业务管理、教育培训管理、劳动合同管理、离职业务管理、薪资福利管理、保险业务管理、考勤休假管理、绩效考核管理、劳动人事法规、企业规章制度、文书管理、报表管理、员工素质测评、人力指标分析，并充分使用手机短信、WAP Push 短信、手机 WAP 方式使用户可以摆脱空间、时间和地点的限制，在任何时间任何地点通过手机或电脑实现工资提醒、移动培训、移动考勤、企业规章制度发送等移动应用。

1. 业务管理信息化需求

2.1 供应商移动信息化管理需求

企业现状：

百货商场目前的运营模式中商品代销占了很大的比例，该模式是指供应商根据百货商场的要求通签订供货合同并按合同进行供货，百货商场在自己的柜台上销售供应商的货物，并按一个时间周期将售出货物的货款与供应商进行结算。因为供应商的商品是在百货商场的信息系统中进行进、销、存管理的，因此供应商无法实时的获取到百货商场每天的销量与库存情况。从而影响到供应商进行库存统计和补货的进度。

需求分析：通过对企业现状的分析，企业存在建立一个实时的商品销售日报信息查询与定制发送的平台，以实现供应商可以通过手机 WAP 或电脑的方式实时查询当时商品的销售信息与库存信息。也可以实现通过定制日报信息短信业务来定时向供应商发送日销量报表数据。

2.2 ERP 系统移动信息化需求

企业现状：百货商场的 ERP 系统目前主要实现的是对商品的进销存的管理、财务的管理、会员、结算和数据的统计与分析。目前 ERP 系统中的数据多数在企业的内网中，只能通过电脑进行信息的查询与分析，流程提醒不实时、信息流转效率低。一方面管理人者无法便利的获取企业的经营信息，另一方面也影响了企业运营的效率。

需求分析：客户希望通过移动信息技术通过短信、彩信和 WAP 的方式，通过安全的网络链接方式。实现 ERP 系统中流程提醒的短信实时通知，企业经营日报表定时发送到企业相关管理

人员的手机上，并可以通过 WAP 的方式实时查询 ERP 系统中相关的信息。

2.3 促销活动移动信息化需求

企业现状：百货商场行业目前促销活动信息的发布主要依靠、报纸、电视、广播和宣传页等传统方式发布。成本高、受众范围小，信息的投放准确率低造成了社会资源和资金的巨大浪费，百货商场需要通过短信、彩信和手机 WAP 门户通过主动和被动两种方式向自己的客户提供促销活动信息。特别是对于促销活动中优惠券或打折卡的发放，目前只能通过纸质印刷品进行发送成本高且形式单一，直接影响了促销活动开展的效果。如果能够通过手机短信或彩信的方式在发送促销活动信息时也可以把优惠券发送出去将会使促销活动的效果得到很大的改善。

需求分析：客户希望能够通过移动信息技术实现促销信息的合法、准确、低成本的发布与投放。能够提高促销信息发布的准确度和效率，并降低成本增加客户获取销售信息的渠道与便利性。在发送促销信息的同时可以通过短信或彩信两种方式将优惠券通过数字串的方式用短信发送或是将优惠券通过二维码的方式用彩信发送。

2.4 代金卡移动信息化需求

企业现状：目前，大多数百货商场都对市场投放了不同形势的代金卡，目前这些代金卡都可以通过百货商场的 POS 设备进行消费，如三毛集团的“菊诚通”卡、丹尼斯商场的 VIP 消费卡等。但持卡人只能通过柜台查询卡内的余额，这就增加了百货商场的服务成本，给持卡人带来了不便。

需求分析：客户希望通过手机

短信的方式为客户建立一个通过发送代金卡上的卡号到指定短信端口号来查询卡内余额的移动信息平台。

2. 客户管理信息化需求

3.1 客户服务移动信息化需求

企业现状：走访中发现百货商场目前为客户特别是会员、VIP 服务的方式主要是通过电话语音的方式进行的。服务效率低、成本高、形式单一、范围小。使得企业与客户之间的沟通无法达到客户管理的要求，比如企业想要为所有客户提供节日或生日祝福就很难完成。而对于百货商场中的客户而言因百货商场普遍面积较大、楼层较多，经常为了在商场中为找到某个品牌的柜台而转来转去，最后不得不向商场的服务台或营业人员咨询某品牌的具体位置。虽然目前在百货商场和大型超市中都设有服务台和楼层品牌分布图，但客户多数情况下需要到商场的入口处才能找到服务台和楼层品牌分布信息，信息获取很不方便。

需求分析：企业希望能够实现通过短信和彩信的方式为客户提供贴心的服务。如通过短信或彩信发送生日祝福，第一时间为客户提供会员打折信息，定期发送会员积分信息等服务。为了使百货商场的客户可以方便快捷的获取到商场内的楼层品牌分布信息，百货商场需要建立一个短信服务平台可以使商场中的客户通过手机短信的方式随时获取商场中的楼层品牌分布信息和相关楼层的打折信息。

3.2 客户信息管理移动信息化需求

企业现状：目前百货商场的客户信息管理只能够简单的记录些诸如客户编号、客户姓名、消费金额、积分大小。事实上，需要增添性别、年龄、手机号码、购买类别、购买金额大小等系列指标数据，以便百货商场随时了解客户群体的消费情况，并实施相应的营销活动。

需求分析：百货商场需要进一步的完善客户信息管理系统以记录更加详细的客户资料，从而对客户的消费行为进行数据分析，对客户进行分类管理与服务。

3. 后勤管理信息化需求

4.1 车辆定位

企业现状：百货商场目前的物流配送车辆和行政管理办公用车多数没有建立专门的信息系统进行管理，特别是对配送车辆的先进线路与当前位置更是无法获知。这就使得企业无法对配送线路进行优化，降低企业的物流配送成本实现节能减排。

需求分析：企业需要为车辆安装 GPS 定位系统以实现对车辆的位置和行进线路信息进行实时掌握。实现配送线路优化降低成本。

4.2 车辆调度

企业现状：目前百货商场企业都拥有自己的物流配送和行政办公用车，而对车辆的调度管理还停留在手工填写派车单的传统模式下。

效率低并且无法很好的对出车任务进行合并以减少出车次数降低成本。

需求分析：通过企业现状的分析，企业需要建立一套车辆管理与调度系统以实现对车辆、司机和管理和对派车单的信息化管理。并可以通过手机短信的方式将派车单发送到司机的手机上以减少纸张的使用，提高效率降低成本。

4.3 设备管理移动信息化需求

企业现状：百货商场是一个设备与设施密集型企业，走访过程中发现目前所有的百货商场对设备和设施的管理还停留在被动的方式下。如空调、电梯坏了相关人员才去修理。对设备设施的采购、安装、维护、维修、折旧、报废没有进行专业的管理。

需求分析：客户希望通过建立信息系统实现对设备和设施整个生命周期的管理。使设备和设施最大限度的发挥效能，替代人工的工作量，对机器设备进行集中监控和有效管理，以便及时地发现问题，降低各种机器设备的消耗和设备运行的支出，提升设备价值。

四、方案概述

1. 内部管理信息化需求实现方案

根据企业采购环节的需求，主要考虑的实现方案有以下两部分：

1.1 OA 办公系统

1.1.1 办公 OA 系统

电子公文

电子公文主要实现公文的自动化网络审批、流转和分发，通过该模块用户可以完成公文从起草、核稿、审核、会签、签发、编号、核密、归档等操作。

电子工单

电子工单为客户提供了在单位内各个部门之间进行协同办公的平台，用户只需在系统中新建一个工单并选择工单的接收人便可将一项工作交由其他部门的相关人员进行处理。

会议管理

会议管理主要实现了会议计划的制定、会议通知的发放、会议记要的编辑和管理、会议室信息的管理和查询等功能。用户可以在该模块内新建会议计划和发送会议通知。

短信中心

短信中心主要实现手机短信的单发、群发和客户资料管理功能。用户可以把客户的客户资料或单位的员工分组添加到电子名片信息中，然后给客户、员工定制手机短信、生日祝福、节日祝福等信息。

电子公告

电子公告主要实现了公告的发布与管理功能。用户可以在发布公告过程中选择公告的接收人和是否对公告接收人进行手

机短信或 WAP

Push 提醒。公告接收人进入系统后系统会自动提醒用户有新的公告信息，同时在“工作区”内的最新公告中也会显示出最新发布的公告信息。

公共信息

公共信息实现了用户对单位内部公共信息的查询、浏览和管理功能。用户可以在系统中查询、浏览、添加、编辑、删除单位内部通讯录和值班信息。

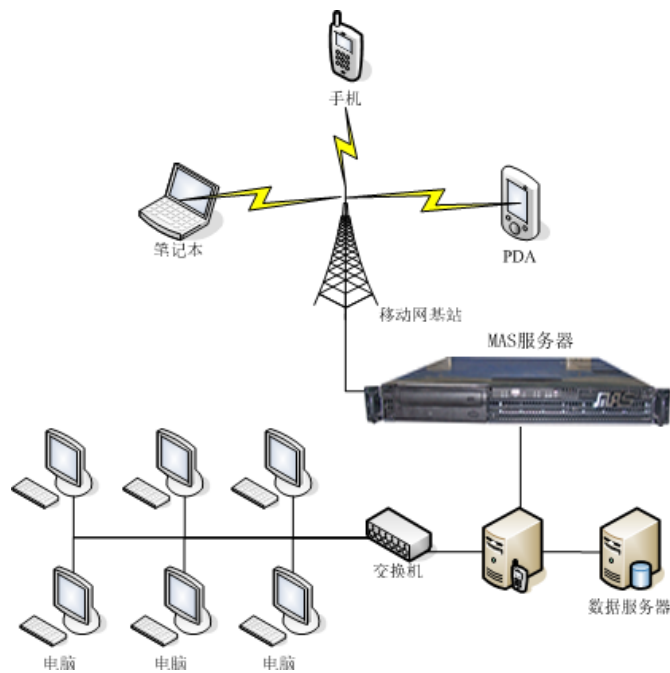
资料管理

资料管理是一个简单易用、功能强大、使用方便的资料管理平台。用户可以把本地机上的文本、图片、表格、多媒体等资料上传到 OA 服务器上，并可对上传的资料进行分组管理和设置共享，系统既方便资料管理，又可实现信息共享。

系统管理

系统管理包括部门管理、用户管理、角色管理、权限管理等。该模块是系统的核心部分，所有的用户在使用系统之前管理员必须在此模块中将其加入，并为其分配角色和权限。管理员在此模块中可以添加、修改、删除单位内部的部门设置信息，在各个部门间调配人员等操作。

网络架构



1.1.2 短信提醒与通知

该模块主要实现在 OA 办公系统中的公文流程、工单流程等流程流转过程中发送手机短信（包括 WAP PUSH 短信）提醒流程的下一步处理人员。在公文发布、工单发布、电子公告发布、电子邮件到达时向接收人员发送手机短信（包括 WAP PUSH 短信）提醒的功能，用户在接收到 WAP PUSH 短信提醒后可以通过 PUSH 链接直接进入到 WAP 版 OA 系统中处理流程信息或查阅其它信息。

1.1.3 手机 WAP OA 系统

1、电子公文

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/675100240212011140>