

您的位置: 首页 - 财经动态

信息化--零售业的制胜法宝

作者: 发布时间: 2004-7-4 15:03:51

随着零售业的全面开放,国内企业在信息化应用上的弱势逐渐显现,服务水平、经营水平决定企业的生存,而信息化的应用则成为决定这一切的根本。我国零售企业信息化无论从重视程度还是应用水平,都与国际水平存在很大差距。据调查显示:我国连锁零售企业月平均资金周转次数仅2.5至7.5次,而发达国家大型零售企业普遍达到15至30次。国内流通企业投在信息系统中的资金只占其销售额的0.1%至0.3%左右,而国外一般占到1.2%至2%。国内流通业正积极面对全球化的竞争,同时也面临着全新的转折。

双汇软件公司总裁刘小兵说:如何迅速跟进信息化的建设和应用,从而积极突破自身,将决定企业能否立足,并获得更大、更长远的成功。信息化使国内流通企业产生了巨大的变革,这主要体现在采购成本、销售成本、仓储成本和配送成本的降低。这四项成本的降低,使流通企业首先具备了成本上的优势,企业将这部分成本通过降价方式让给顾客,进而从根本上增强了自己的竞争优势。”他分析认为,要降低流通企业的采购成本,就要解决供货商回款的问题。一个大型连锁流通企业,下面每个门店都可能供应上千种商品,要面对上百个供应商,如果每个门店都要单独和供应商结算是现实的。可行的办法就是把各门店的供货数据集中起来,而这样数据量将异常庞大,手工结算极易出错。他认为:降低销售成本的方法主要通过两种方法实现:第一,每个门店要实现对几千种商品的管理是一件非常困难的事情,而通过信息系统为供货商设立相应的管理权限,问题当即迎刃而解。第二,信息化管理系统将门店打理得井井有条,只需投入适量的普通工作人员即可胜任,这样一来人力资源的成本自然得到了很好的控制。此外,流通企业还要实行统一配送以降低仓储成本和配送成本。成本显然是影响流通企业兴衰的生命线,而现代流通企业率先引领信息技术的改革,有效控制企业的运营成本,无异于主动掌握企业繁荣的生命线。国内零售业必须及时更新观念,积极应用信息技术。这样,至少在信息技术应用上,能及早和外资零售业站在同一起跑线上。

2003年,中国连锁经营协会和IBM公司在14个企业12个城市共同做了一个市场调查,结果显示,消费者在超市以及大卖场里最关心的是食品安全。第二位是要购物方便,始终有货,而价格问题则放在相对次要的位置上。这些都是消费者的需求,超市需要根据消费者的需求决定企业的经营策略,而这些信息就需要依据大量的数据采集。零售业的竞争焦点集中在运营水平和服务水平上,而不仅仅是单纯的网点扩张。

IBM 电子商务行销经理林守常认为零售业按需应变有四个关键点:第一个重点就是以消费者为中心,怎么让企业为消费者提供最好的服务,让消费者觉得零售企业是为他服务的,产品是最好的,价格是最低的。从客户的体验来讲,今天的消费者面临着很多选择,从大卖场到超市到便利店,消费者对价格、服务的要求越来越高。这就需要零售企业根据客户的需求来提供他们需要的产品,培养忠诚的顾客。零售业重要的是打品牌,这是很重要的。第二方面就是从供应商方面要配合客户的服务。需求跟供应是连接的,目的是客户的需求可以及时与供货商共享。第三方面就是提高员工的生产力。其实零售是一个服务性行业,每个商家每个门店卖的东西差不多,价格也差不多,惟一影响到客户的是服务。所以从生产力来讲,要把店铺的一些技术信息带到每一个员工那里,包括配送中心的员工、后勤的员工,让每个员工可以用信息来帮助自己。

普尔斯马特中国企业技术总监詹宏勇介绍,在普尔斯马特,信息系统包括三个方面,第一是硬件,第二是网络架构,第三是软件部分。今年普尔斯马特在软件架构上要有新的发展,主要是数据品牌的建设。数据交换平台也要架构在内部数据交换上,希望能够效率更高,更多地降低成本,给顾客提供更好的服务。

林守常认为,IBM提出的按需应变不是新的技术,而是一个心态。零售业如何把自己变成一个按需应变的企业,这是一个长远的旅程。

很多业内人士都表示,目前国内零售业POS的应用已经很普遍,但大部分是把POS作为收银机,没有进行数据管理。POS不仅仅是收银机,它可以存储大量的数据。这些数据可以帮助你管理门店、管理员工、管理商品。如果商家只用POS来收银,就永远不能走下一步。中国零售业第一步要做的是尽量应用你的POS数据。这包括产品促销的效率、产品的组合、价格等问题,可以研究到价格的变动对需求的影响,可以看到时段的问题、产品放置问题等等。可以研究整个店铺的设计、产品的配合、价格配合、服务增加等等。

文章出处: 中国商报

[\[推荐朋友\]](#) [\[关闭窗口\]](#) [\[回到顶部\]](#)

转载务经授权并请刊出本网站名

