



## 烟草行业信息化建设现状和发展趋势思考

王健波

(陕西延安卷烟厂, 陕西 延安 716000)

世纪之交, 科学技术迅猛发展, 知识经济初见端倪, 全球化与信息化已成为世界经济必然趋势。我国在很早就重视信息化建设, 80年代, 邓小平同志提出: “开发信息资源, 服务四化建设。” 90年代, 江泽民同志强调: “四个现代化, 哪一化也离不开信息化。” 党的十四届五中全会明确提出“加快国民经济信息化进程”的战略任务, 党的十五大又强调“推进国民经济信息化”。江泽民同志明确提出了我国“在完成工业化的过程中注重运用信息技术提高工业化的水准, 在推进信息化的过程中注重运用信息技术改造传统产业, 以信息化带动工业化, 努力实现技术的跨越式发展”的战略。按照烟草行业“十五”发展思路和战略任务的要求, 从行业信息化建设的实际情况出发, 烟草行业制定了《烟草行业信息化工作“十五”计划》, 以指导烟草行业信息化工作有序进行。经过广大职工的努力, “九五”期间, 烟草行业信息化建设有了较快的发展。

### 1 加强了烟草行业信息化建设的力度

国家局正式成立了以党组书记、局长倪益瑾为组长、其他党组成员为副组长的信息化领导小组, 领导行业的信息化建设。1998年, 国家局正式设立了烟草经济信息中心, 各省级局(公司)也相继成立了信息化工作领导小组。为了统一、有序地开展行业信息化建设工作, 国家局制定了《全国烟草行业信息化工作暂行管理办法》及《烟草行业计算机网络建设技术规范(试行)》、《金叶信息系统工程管理信息系统技术规范》等一系列烟草行业信息化建设的规章制度、规范文件和应用规划。

### 2 启动了烟草行业“金叶信息系统工程”

1997年5月, 烟草行业“金叶信息系统工程”建设正式启动。行业卫星通信主干网初步建成。现已建成国家局卫星主站(A类站)1个, 各省级局卫星站(B类站)32个。6个省级局(公司)基本建成省域网, 28个省级局建成省局机关局域网, 并通过网络开展了一些计算机应用项目。行业管理信息系统开始推广应用。现初步开发完成了与行业生产经营直接相关的7个管理信息系统(MIS)子系统, 包括烟叶购销、卷烟销售、专卖管理、经济运行、财务管理、综合统计、综合查询等。行业重点工业企业信息化建设普遍展开。行业36家重点卷烟工业企业普遍重视信息化建设工作, 其中17家卷烟工业企业基本完成了工业企业管理信息系统建设。根据国家863计划, 在部分重点卷烟工业企业开展了计算机集成制造系统(CIMS)工程试点建设。

行业基层商业企业信息化建设全面推进。行业基层商业企业开展了以卷烟销售、专卖管理、计算机网络“三网并举”的基层销售网建工作。目前, 全行业各县级公司中已有200多家应用了基层商业企业管理信息系统, 10000多个销售网点基本应用了计算机管理, 基层烟叶收购实现了计算机统计管理。行业上网工程有一定进展。启动了烟草行业的“政府上网工程”和“企业上网工程”(统称为“行业上网工程”), 建立了“烟草行业网”网站, 已有22个省级局和60多家工业企业建立了网站。烟草行业信息化建设虽然取得了一定的进展, 但从国家信息化建设的要求和行业的实际需要出发, 还存在不少问题: 一些单位、部门、企业的领导同志对信息化工作的重要性和紧迫性认识不够, 造成行业内各单

位、各企业之间信息化建设发展不平衡。信息化工作机构不健全，专业技术人员严重不足，远远不能适应信息化建设的要求。在信息化建设投入资金上，一方面存在投入不够、资金缺乏的情况，另一方面存在对建设项目论证不够，盲目投入，造成资金浪费。行业信息化建设存在对总体技术规范、技术要求执行不统一等问题，影响了行业网络的互联互通。应用软件开发比较分散，重复开发现象严重，给行业统一管理、共享数据资源造成了障碍。虽然目前大多数烟草企业信息化建设已打下了一定的基础，但当前的信息系统只是达到数据处理的初级水平，许多信息系统往往只限于对数据的统计分析，而真正涉及到预测、决策及优化方面的工作较少。结果是只能代替一部分繁重的手工劳动，并没有充分发挥信息系统的效益。

烟草行业信息化发展趋势：市场化发展的趋势要求实现企业的信息化。市场要求企业在第一时间内快速地将优质产品投入到准确的市场，并通过高效的信息反馈进行新一轮的设计投入，即实现“以产品为中心”逐步向“以客户为中心”的转变，这就把企业的信息化建设推向了应用的前沿。当前烟草企业的信息化建设注重企业内部系统(MRP II)建设。随着企业内部管理日益完善，企业资源潜力得到挖掘，针对机构自身需求的信息化解决方案已不能满足新的需求，这促成了信息化建设从内部资源计划管理到外部供应链和客户关系管理，从Intranet向Internet发展。电子商务技术的发展，SCM、CRM的应用正是建立在烟草企业内部ERP系统的完善和企业间联系的需求之上。应用电子商务将会加快产品信息交换的速度，降低交易成本，加强了与客户/供应商的直接联系，增加了交易机会，扩大了业务范围，使烟草企业取得贸易优势，保持良好的竞争地位。因此，电子商务已成为“十五”期间烟草企业信息化建设的主要方向之一。SCM(供应链管理)协调核心企业与最杰出的上下游企业建立战略合作关系，委托这些企业完成一部分业务工作，自己集中精力，做好本企业能创造特殊价值、比竞争对手更擅长的关键性业务工作。这种管理模式可以充分有效地利用企业外部资源达到快速响应客户需求的目的。在烟草专卖体制下，由于每个烟厂的生产总量受到国家限制，烟叶供应由国家调拨，所以烟厂也不能从烟叶供应商中选择战略伙伴。烟草企业的烟机设备大部分从国外进口，设备淘汰率较低，所以从设备供应商中找战略伙伴给烟厂带来的收益并不太明显。在香烟成本中，备件、辅料在香烟成本中占的比重较大并且市场完全开放，因此首先应在备件、辅料供应商之间实施供应链管理系统。

随着烟草企业竞争的加剧以及中国加入WTO后国际市场的影响，烟草企业将逐渐由暴利向均衡利润过渡，烟草企业需要按照市场的规律运作，以降低成本，提高效益。许多烟厂提出了“销售围绕市场转、生产围绕销售转”的管理口号。在这种背影下烟草企业将实施CRM(客户关系管理)系统。CRM是一种旨在改善烟草企业与分销商以及最终客户之间关系的新型管理机制，实施CRM能够提高客户满意度、吸引和保持更多的客户，从而增加营业额；另一方面则通过信息共享和优化商业流程来有效地降低企业经营成本。CRM的实施，要求以“客户为中心”来改进烟草企业管理模式，完善对客户需求的快速反应的组织形式，规范以客户服务为核心的工作流程，建立客户驱动的产品/服务设计，进而培养客户的对企业卷烟品牌忠诚度，扩大企业可盈利份额。CRM也是一种管理软件和技术，它为企业的销售、客户服务和决策支持等领域提供了一个业务自动化的解决方案，使企业有了一个基于电子商务的面对客户的前沿，从而实现由传统企业模式到以电子商务为基础的现代企业模式的转化。总之，信息化建设是一个漫长的过程，它和社会发展背景、人员素质、资金使用情况息息相关，推进信息化建设必须要和烟草行业的实际情况结合起来，企业经营管理现代化离不开信息化，所以，信息化要服务于企业的经营管理，要以信息化来促进企业经营管理的规范化、现代化，各单位要在行业统筹规划内，以省局(公司)为龙头，统一规划，统一信息化建设，不能各自为政，自成一体。并要懂得信息化是不断发展的，但信息化要跟上经营管理的变化。