

沃尔玛超市研究分析报告



2012级电商班

杜萌

目录

第 1 章	企业概况.....	1
1.1	行业现状.....	1
1.2	企业现状.....	1
1.3	MIS 的应用.....	2
1.3.1	MIS 系统为沃尔玛集团带来的巨大效益.....	2
1.3.2	MIS 系统的应用平台.....	3
第 2 章	公司实施管理信息系统的优势.....	4
2.1	管理信息系统的为企业带来的竞争优势.....	4
2.1.1	情报机构.....	4
2.1.2	加强企业与客户和供应商的紧密联系.....	4
2.1.3	对产品和服务差异化战略的支持.....	4
2.1.4	对市场细分战略的支持.....	5
2.2	沃尔玛管理信息系统的运用.....	5
2.2.1	高效率的 EOS 系统.....	5
2.2.2	无与伦比的物流配送中心.....	5
2.2.3	强大的数据库管理系统.....	5
2.2.4	迅速的销售时点系统 (POS 系统).....	6
第 3 章	系统规划与可行性研究.....	7
3.1	系统调查.....	7
3.1.1	系统的初步调查.....	7
3.2	系统的详细调查.....	7
3.2.1	沃尔玛的经营管理系统.....	8
3.2.2	沃尔玛管理系统功能.....	9
3.2.3	沃尔玛组织结构.....	9
3.2.4	沃尔玛业务流程.....	11
3.2.5	沃尔玛数据流程.....	11
3.3	可行性研究.....	12
3.3.1	经济可行性.....	12
3.3.2	技术可行性.....	13
3.3.3	系统可行性.....	13
3.3.4	管理可行性.....	13
3.4	结论.....	13
第 4 章	计算机网络.....	14
4.1	网络概述.....	14
4.1.1	互联网的相关概念.....	14
4.1.2	局域网的相关概念.....	14
4.1.3	常见的传输介质.....	18
4.1.4	常见的网络类型.....	20
4.2	计算机网络实用技术.....	24
4.2.1	常用的网络命令.....	25
4.2.2	用路由器实现多用户网络连接.....	27

第1章 企业概况

随着经济全球化和信息化的发展,世界范围内的零售业正在经历着革命性的变迁。

本次报告就介绍了全球零售业龙头老大——沃尔玛集团的概况以及企业采用了 MIS 系统后为企业带来的不可忽视的巨大效益以及MIS 系统的应用平台,从而使我们全方位的了解世界零售业在电子商务时期划时代的革命性变化。

1.1 行业现状

时代变迁,零售业的发展迄今已有 150 多年的历史。在此期间,零售业的行业形态不断创新,新兴零售组织形式不断出现。从世界范围来看,传统的百货行业形态正逐渐失去昔日的辉煌,而现代大型的连锁超市和大卖场等则开始占据主导地位。目前,进入“世界 500 强”的零售企业已超过 50 家,绝大多数为连锁超市和大卖场等业态。

然近年来,电子商务的快速发展也带动了零售业与互联网的快速“联姻”,故此铸就了沃尔玛的非凡成就。

1.2 企业现状

沃尔玛百货有限公司由美国零售业的传奇人物山姆·沃尔顿先生于 1962 年在阿肯色州成立。经过四十多年的发展,沃尔玛公司已经成为美国最大的私人雇主和世界上最大的连锁零售企业。目前,沃尔玛在全球 15 个国家开设了超过 8000 家商场,下设 53 个品牌,员工总数 210 多万人,每周光临沃尔玛的顾客 2 亿人次。

最值得一提的是,沃尔玛的全球采购战略、配送系统、商品管理、电子数据系统、天天平价战略在业界都是可圈可点的经典案例。可以说,所有的成功都是建立在沃尔玛利用信息技术整合优势资源,信息技术战略与零售业整合的基础上。

1.3 MIS 的应用

MIS 对企业中所有的资源能及时全面提供数据和信息，支持决策活动；能准备和提供统一格式的信息，使各种统计和综合工作得以简化；利用给定的数学方法，分析历史数据以预测未来的情况；为不同的层次管理要求提出相应的报告，帮助及时分析，作出决策；有效利用 MIS 本身，使信息系统成本最低。

1.3.1 MIS 系统为沃尔玛集团带来的巨大效益

沃尔玛把信息技术与经营活动进行密切配合，开发出沃尔玛管理信息系统，该系统的应用使其如虎添翼，管理者可以迅速得到所需的货品层面数据、观察销售趋势、存货水平和订购信息甚至更多。十多年来，取得了惊人的成就。

年份	经营活动			信息技术实现
1985	员工 各部门自负盈亏	补货 地区分销中心	追加订单 集中采购	信息技术实现 手控存货终端装有卫星 天线
1986	员工从后台 转入店内现 场工作	每周有订购到送 货的周期		自动化分销
1987	给员工计算 工资，加快结 算速度	交叉使用账台		定制 EPOS, 信用卡和储蓄 系统
1988	增加结账通 道	全面推广电子数 据交换，订购后 72 小时内到货	多层次采购	高速扫描仪，全面的电子 数据交易能力
1990	决策辅助工 具的培训		信息技术供应商在网 上进行销售分析，追 加订单与存货管理	实时的计算机销售分析 与 DSS 能力，网上信息技 术供应商接入
1991	建立新的业 务部分	如果有要求可当 天送货或每天送 货	减少中介层	新的专业化系统，开始全 面实时局域网
1994		降低店员库存盘 点时间	加快供应链的速度	宣布开展全球电子邮件 项目，开发商开发应用软 件的速度提高 40%
1995				与账台扫描仪联网的数 据仓库，手控扫描终端
1996	购物篮采购 分析			网上店面，用于店面，用 于小型供应商的网上电 子数据交易
1997	网上沃尔玛	实时记录销售与 存活数据	用于小型、当地供应 商的自动供应链	
1998				

图 1-1 沃尔玛近十年来信息技术与经营活动密切配合

1.3.2 MIS 系统的应用平台

沃尔玛主要将 MIS 系统应用在物流信息系统方面，主要的有：

1. 应用通用的卫星系统：是信息在企业内部及时、快速、通畅的流动，保证各分店的商业需求能顺利的到达配送中心，同时也可以与众多的供应商进行紧密的联系，是配送中心、供应商及每一分店的每一销售点形成连线作业，提高作业的高效性和准确性。

2. EDI 电子数据交换系统：通过这一系统，可将补充货源的分店信息传输给供应商，便于供应商及时传单、收货，保证物流畅通无阻。另外也可提高企业的整体工作效率及竞争力。

3. 条形码：节省了人力、物力，提高了效率，还可在条形码的基础上实行自动补货系统，把供应商、分销商、零售商机最终客户连成整体，保证物流的“无缝化”。

4. 快速高效的配送中心可以避免仓库空间上的浪费，还可以避免公司正常库存条件下多付出的多余成本，从而获得大批量购买所带来的折扣。

第2章 公司实施管理信息系统的优势

伴随信息化时代的到来，企业要想在这样的时代潮流中生存，那么管理信息系统就是企业生存的必要保障，企业通过计算机网络获得的信息必将为企业带来巨大的经济效益和社会效益，企业的办公及管理都将朝着高效、快速、无纸化的方向发展，而管理信息系统的开发为企业快速发展做出了巨大的贡献。

2.1 管理信息系统的为企业带来的竞争优势

信息是管理信息的中心内容，没有信息，再好的管理信息系统也是英雄无用武之地。那么信息到底是如何发挥作用，为企业带来竞争性优势的呢？

2.1.1 情报机构

企业价值活动分为实际操作和信息处理两个部分，其中实际操作是以信息处理为基础的，全面、及时、准确的信息处理是使实际操作获得好效果的必要前提。故此信息技术就好比是它的情报机构，对企业的价值生产活动起着至关重要的作用。

2.1.2 加强企业与客户和供应商的紧密联系

信息系统不仅能够连接企业内部的价值链活动，而且能创造企业同供应商与分销商之间相互依赖的关系。企业可以利用信息系统来调节和外部的关系，从而获得最大的竞争优势。

2.1.3 对产品和服务差异化战略的支持

若企业用管理信息系统为客户提供难以复制的或提供面向高度专业化市场的产品或服务时，该企业就能够提高竞争者的入市成本(也就是我们所说的个性化服务和定制服务)。

2.1.4 对市场细分战略的支持

管理信息系统通过加工数据、提供数据来提高公司的销售与日常经营水平，从而为公司带来竞争优势。这种系统将组织已有的信息作为资料，组织可在信息中“淘金”以增强赢利能力和市场渗入。

2.2 沃尔玛管理信息系统的运用

沃尔玛的全球采购战略、配送系统、商品管理、电子数据系统、天天平价战略在业界都是可圈可点的经典案例。可以说，所有的成功都是建立在沃尔玛利用信息技术整合优势资源，信息技术战略与零售业整合的基础之上。

2.2.1 高效率的 EOS 系统

EOS 使各批发门店、零售门店将所需的订货数据输入计算机，并通过计算机的通信网络，将有关数据和资料传送到总公司、业务部、供应商或制造商，一旦订货得到确认后，物流中心（仓储中心）根据总部的通知，便将商品配送给各个订货的门店。

2.2.2 无与伦比的物流配送中心

沃尔玛素以精确把握市场、快速传递商品和最好地满足客户需要而著称，是因为它拥有自己庞大的物流配送系统，并实施了严格有效的物流配送管理制度。它的这一全球供应链正是以先进的信息技术为依托，构成了沃尔玛一整套先进的供应链管理系统。

2.2.3 强大的数据库管理系统

数据库信息来自企业内部和外部，沃尔玛通过保存详细的记录并恰当地整理这些记录，自己开发数据库技术。这个数据库可以把来自订单处理系统和顾客数据库的数据存储在中央数据库中。数据库保存有沃尔玛上千万笔交易的详细数据，使决策者能够按顾客、产品和交易查找和分析数据。

2.2.4 迅速的销售时点系统（POS 系统）

主要分为前台 POS 系统和后台 POS 系统。前台 POS 系统建立之后，商品的经营决策者都可以通过 MIS 了解和掌握 POS 系统的经营情况，实现了门店库存商品的动态管理，使商品的存储量保持在一个合理的水平，减少了不必要的库存；而后台的 POS 系统则可以将前台所读取的商品销售信息通过通信网络和计算机传送到有关部门（如公司总部、生产部门、采购部门、供应部门等），进行分析加工以提高经营效率的系统。

第3章 系统规划与可行性研究

沃尔玛是信息技术管理的弄潮儿，从沃尔玛成立之日起就十分重视信息技术，在零售业的运用，多年来沃尔玛也正是凭借出色的信息技术管理才在获得了成功。

3.1 系统调查

要明确系统的目标，在调查过程中调查人员与业务人员的必须密切合作。

3.1.1 系统的初步调查

初步调查的目的是获得足够的信息以协助制定待建系统或是完善已有系统的开发方案。

沃尔玛的管理信息系统属于应属于综合型。该系统的输入为当时各个层面提出的不同需求，而输出则是这些需求的实际体现。而沃尔玛不断地采用吸收新的信息技术则成为其不断提高核心竞争力的根本。

20世纪70年代沃尔玛建立了物流的信息系统MIS (management information system)，也叫管理信息系统，这个系统负责处理系统报表，加快了运作速度。

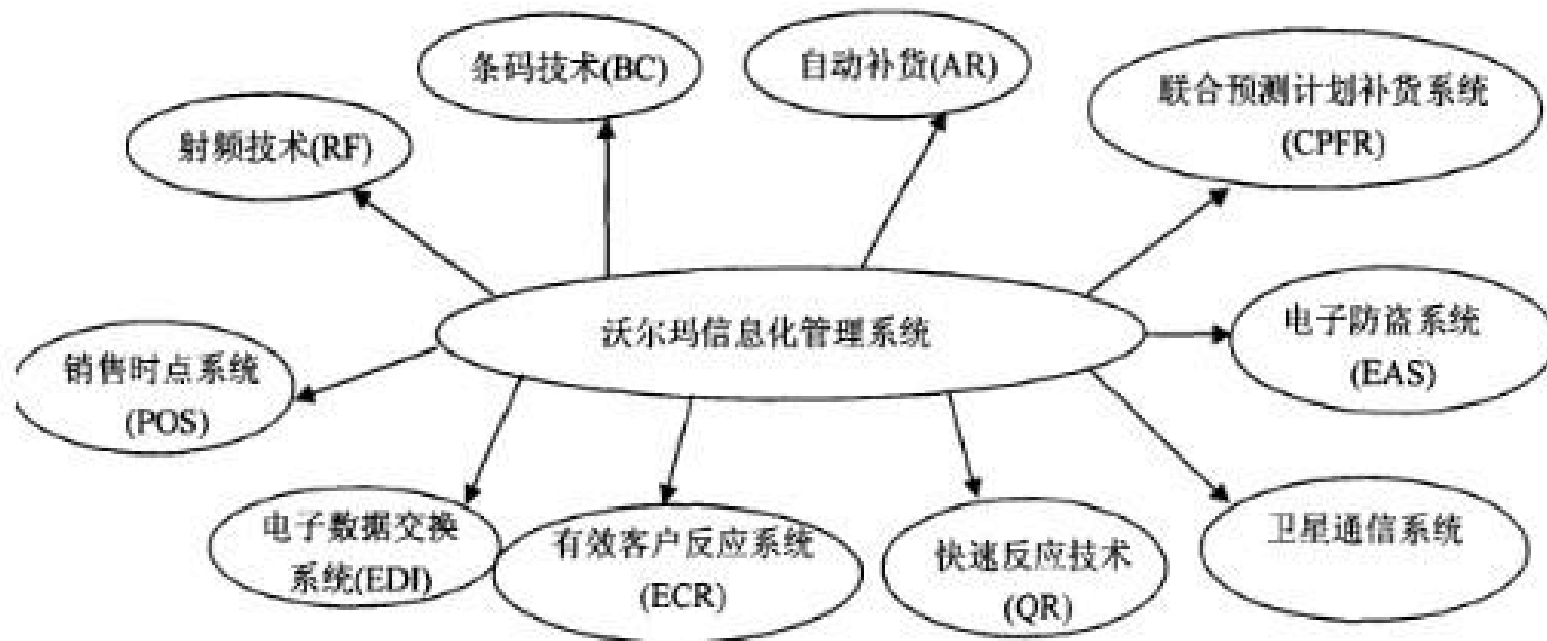
80年代与休斯公司合作发射物流通讯卫星，1983年的时候采用了POS机，全称Point Of Sale，就是销售始点数据系统。1985年建立了EDI，即电子数据交换系统，进行无纸化作业，所有信息全部在电脑上运作。1986年的时候它又建立了QR，称为快速反应机制，对市场快速拉动需求。凭借这些信息技术，沃尔玛如虎添翼，取得了长足的发展。

3.2 系统的详细调查

调查企业内部各部门业务够做的功能及各功能之间的信息流通关系。调查内容主要分为3方面：组织机构调查、管理业务调查系统工程调查分析。

沃尔玛信息化管理系统

沃尔玛的供应链信息化管理，就是以信息技术为基础、为工具，将信息技术应用到其供应链管理的每个环节，使得其各个环节的效率达到最大化，同时也在这一过程中，优化了沃尔玛的供应链，到目前为止，沃尔玛已经运用了众多管理信息技术构建了强大的供应链信息化管理系统。



3.2.1 沃尔玛的经营管理系统

20 世纪年代初，沃尔玛就在公司总部建立了庞大的数据中心，全集团的所有店铺、配送中心也与供应商建立了联系，从而实现了快速反应的供应链管理。厂商通过这套系统可以进入沃尔玛的电脑配销系统和数据中心，直接从 POS 得到其供应的商品流动动态状况，如不同商店及不同商品的销售统计数据、沃尔玛各仓库的存货和调配状况、销售预测、电子邮件及付款通知等等，以此作为安排生产、供货和送货的依据。生产厂商和供应商都可通过这个系统查阅沃尔玛的产销计划。这套系统为生产商和沃尔玛两方面都带来了巨大的利益。

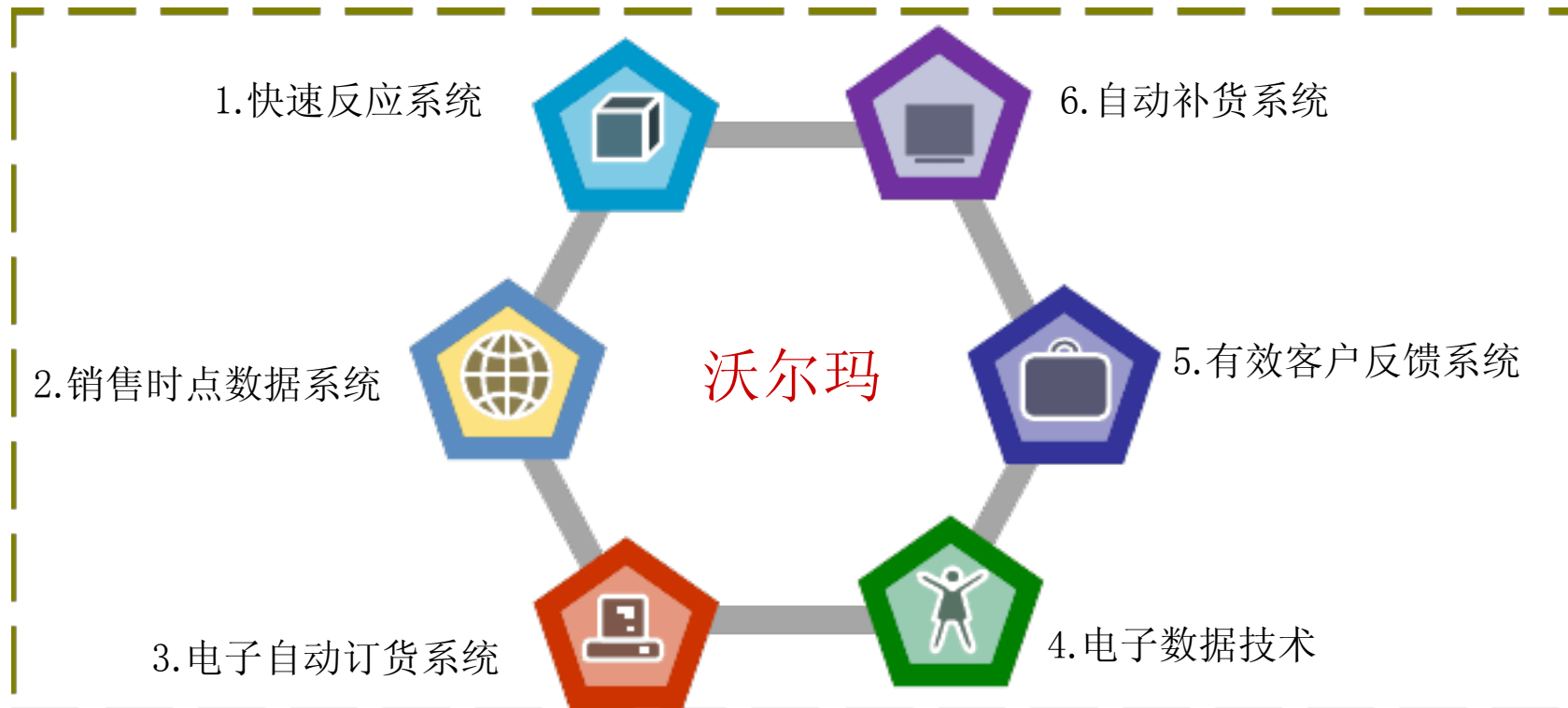


图 3-2 沃尔玛信息化管理系统图

3.2.2 沃尔玛管理系统功能

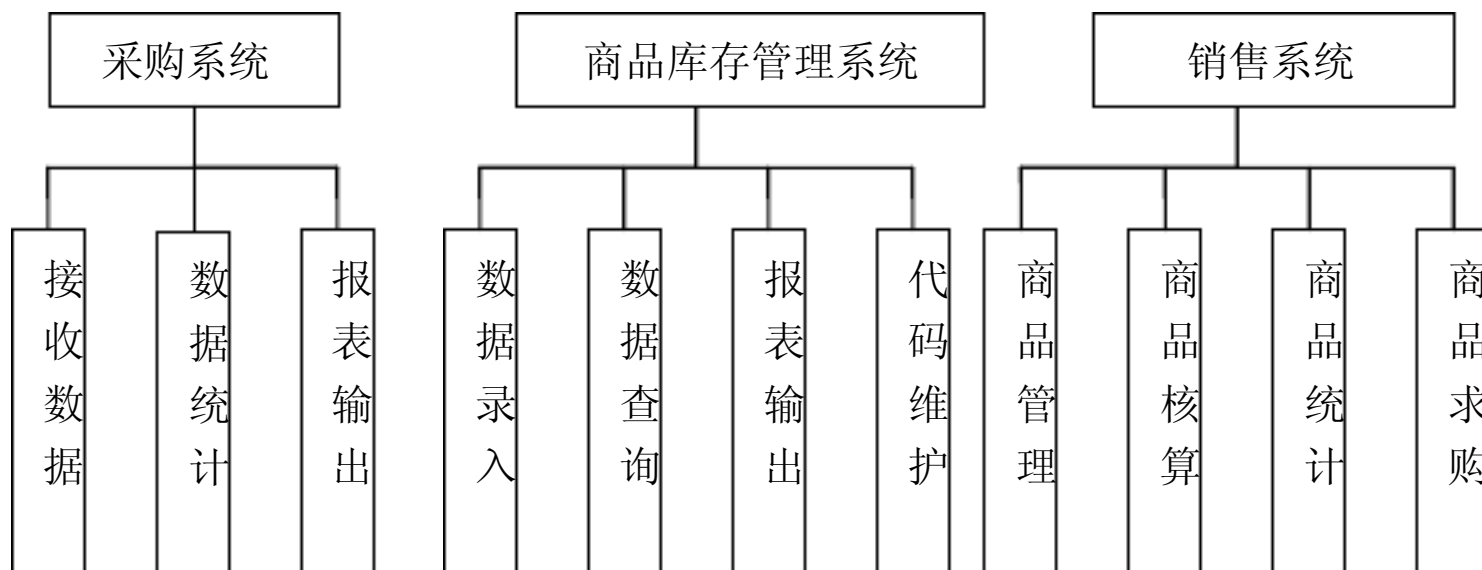


图 3-3 沃尔玛管理系统功能图

3.2.3 沃尔玛组织结构

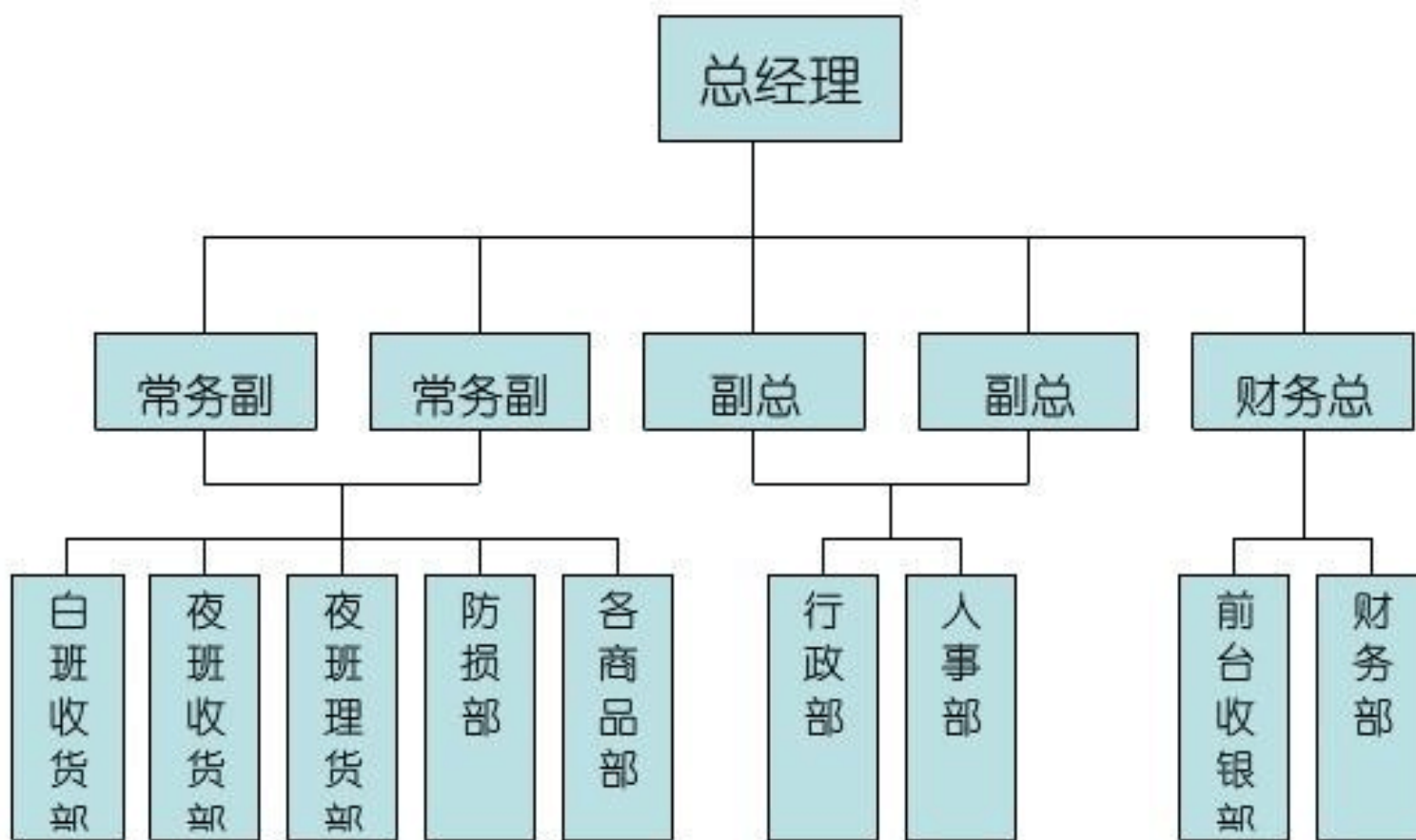
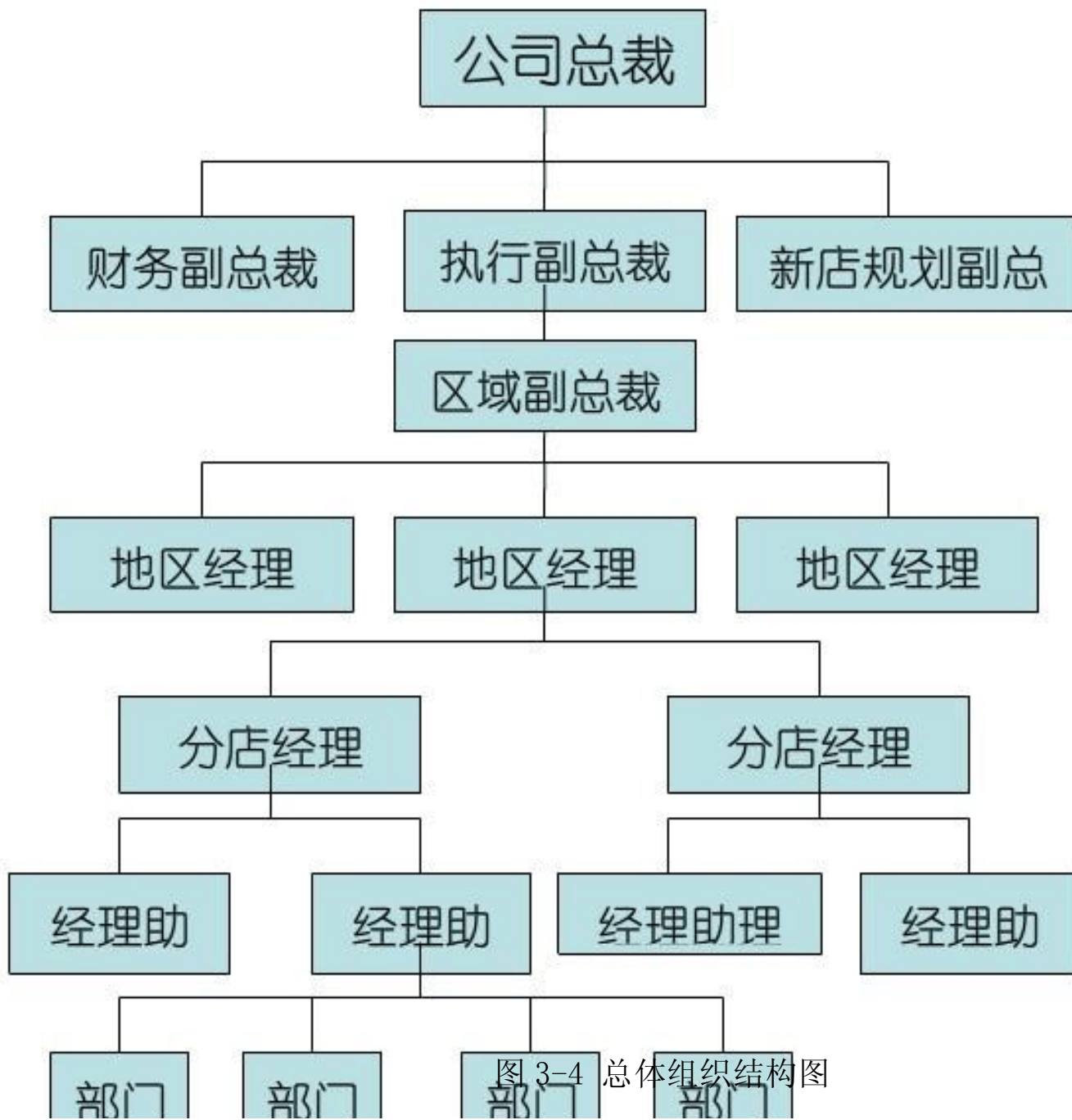


图 3-5 超市组织结构图

3.2.4 沃尔玛业务流程

业务流程图是一种描述系统内各单位、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，它是物理模型。业务流程图主要是描述业务走向，业务流程图描述的是完整的业务流程，以业务处理过程为中心，一般没有数据的概念。

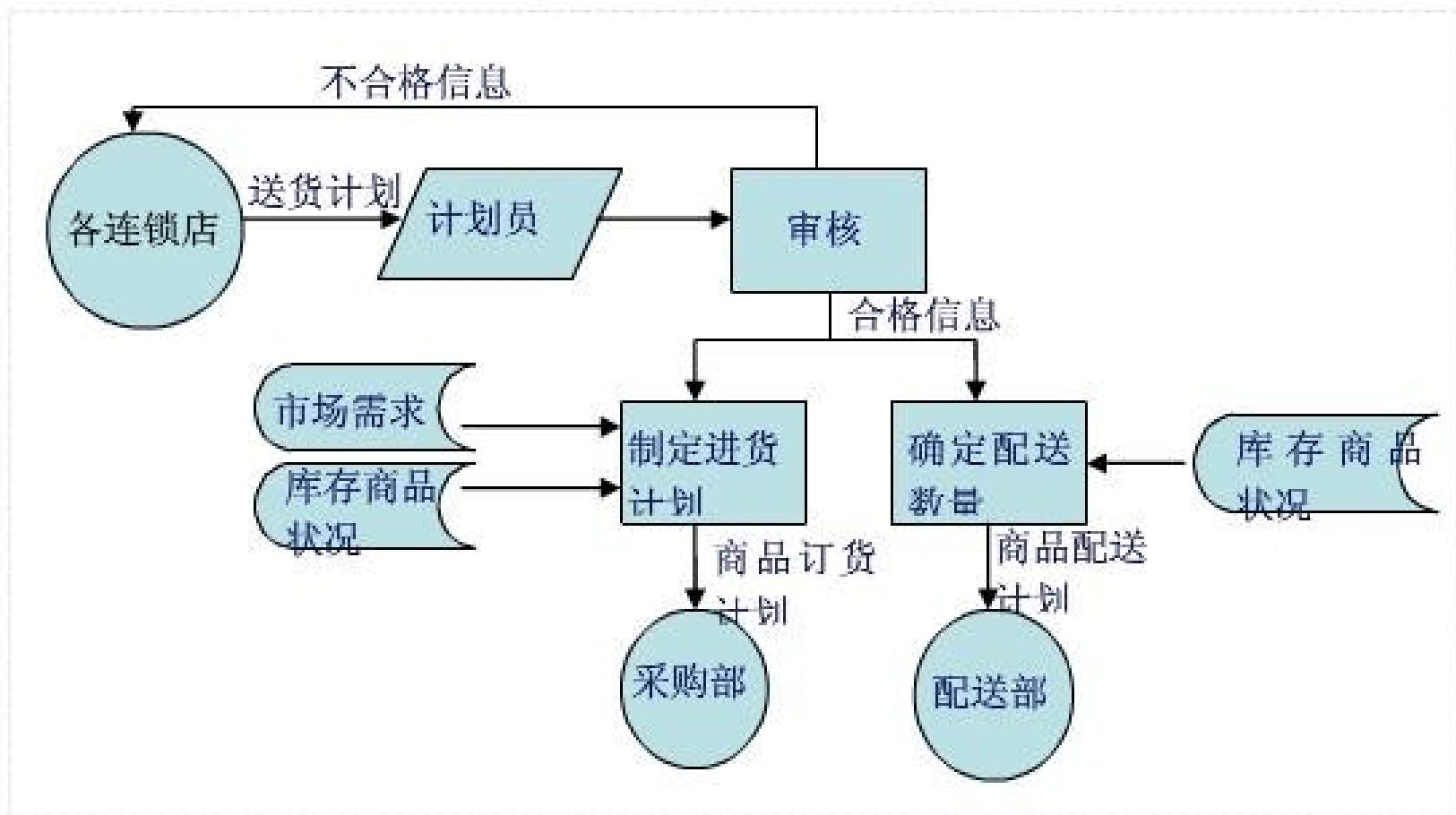
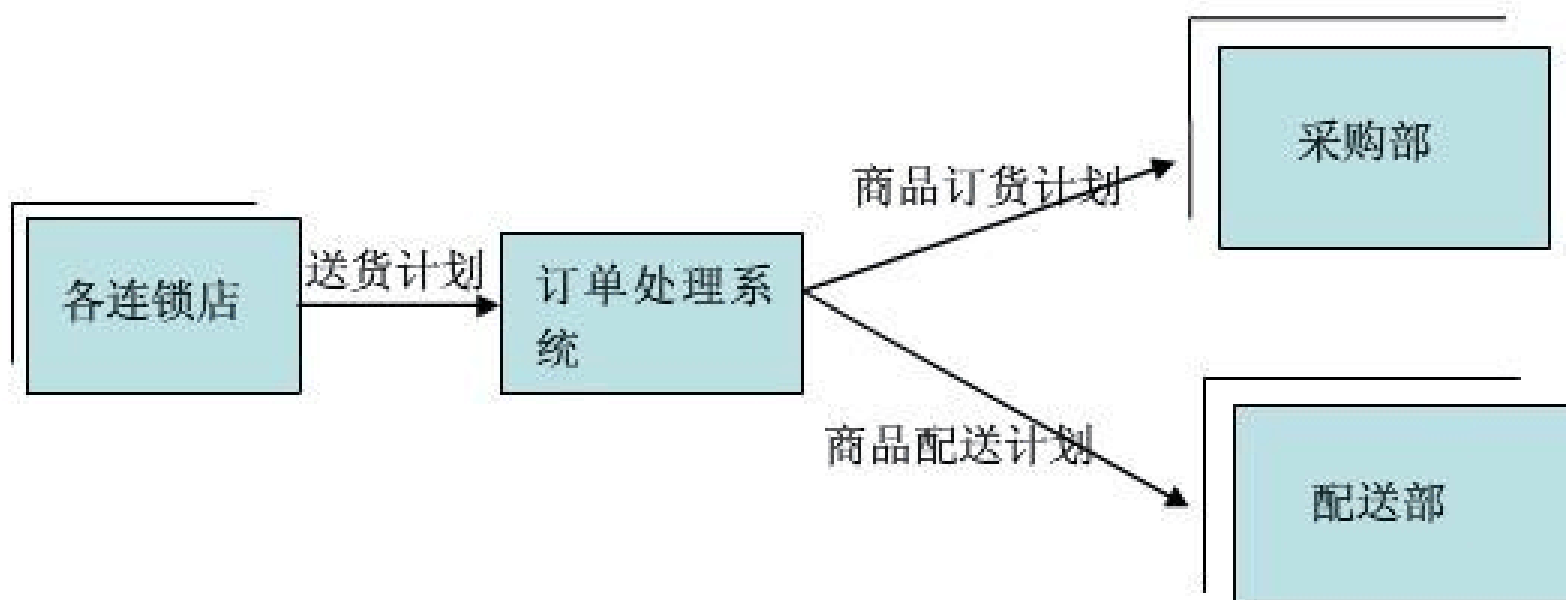


图 3-6 订单处理

3.2.5 沃尔玛数据流程



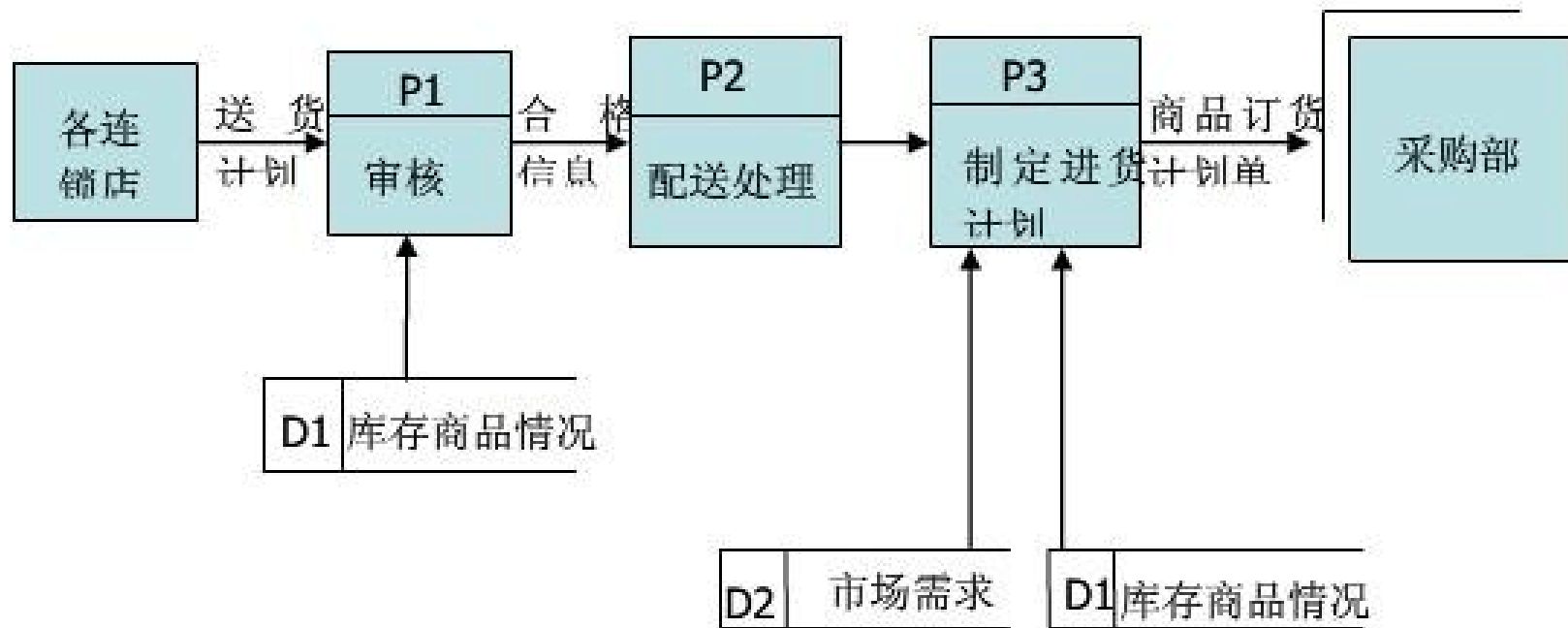


图 3-7 订单处理

3.3 可行性研究

可行性研究也称可行性分析。其作用是避免盲目投资，减少不必要的损失。沃尔玛连锁超市是全球最大的连锁店，在全球拥有 3000 多家连锁店。在短短的几十年间，它能够从一个小小的超市发展到一个如此大规模的企业，就是因为它在社会发展的每一个阶段都坚持适应并超越社会，走在社会的前端，带领社会的发展。如今，社会已经到了一个科学技术高速发展的阶段，沃尔玛超市为了适应其自身发展的需求，从具体的业务和项目服务出发，需要更大程度的提高其工作效率，减轻员工的工作劳动强度，事实上需要有一个综合的信息管理系统来对具体的业务和账目进行有效的管理。从而达到节约时间，提高效率，方便准确快捷的目的，同时为自身的发展提供一个广阔的平台。在这种情况下，沃尔玛连锁超市信息管理系统就成了一个客观需要。信息系统的可行性研究一般可从以下四个方面着手：

3.3.1 经济可行性

作为全球零售业的龙头，沃尔玛拥有足够的财力，管理信息系统是企业经营战略的核心，沃尔玛一直重视管理信息系统的建设，为了更加完善现用的系统，沃尔玛是愿意花费一笔资金的。

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/696051030201011005>