

# 燕莎百货与供应商协作来简化流程

“交换数据和密切合作使我们能够积极应对市场。” —— 马爱杰先生，燕莎信息技术中心主任

发布 2009. 8. 24

客户：  
燕莎

行业：  
Retail

部署国家：  
China

## 概览

燕莎是中国最大的地区零售商之一。燕莎主营高端品牌，年收入达到数十亿元。北京燕莎友谊商城的店面营业面积为 215,000 平方英尺。为满足高消费层次客户的需求，燕莎主要销售高端奢侈品牌，例如 Versace、Prada 和 Calvin Klein。

### 业务需求：

为确保市场领先地位，中国零售企业燕莎需要不断提高竞争力，以在管制日益宽松的中国零售市场内应对国内外的竞争对手。燕莎认定，最佳的发展途径是通过采用新业务流程、自动化和商业智能，改变其与供应链合作伙伴合作的方式。

### 解决方案：

燕莎创造性地利用了供应链管理（SCM）平台，该平台采用面向服务架构（SOA）来整合企业资源规划（ERP）和 SCM 应用。有了这种平台，燕莎及其供应商可充分利用新的实时的绩效信息，直观地了解供应链业务流程，还可进行商业智能规划，并设定新的效率标准。

### 收益：

1. 订货时间从 2.5 天缩短到 4.5 小时；
2. 定单确认率从 80% 提高到 99%；
3. 定单错误率从 9% 降到 1%；
4. 在 9 个月内实现 ROI

## 成功案例

“交换数据和密切合作使我们能够积极应对市场。”



—— 马爱杰先生，燕莎信息技术中心主任

## 业务挑战

为确保市场领先地位，中国零售企业燕莎需要不断提高竞争力，以在管制日益宽松的中国零售市场内应对国内外的竞争对手。燕莎认定，最佳的发展途径是通过采用新业务流程、自动化和商业智能，改变其与供应链合作伙伴合作的方式。

## 解决方案

燕莎创造性地利用了供应链管理 (SCM) 平台，该平台采用面向服务架构 (SOA) 来整合企业资源规划 (ERP) 和 SCM 应用。有了这种平台，燕莎及其供应商可充分利用新的实时绩效信息，直观地了解供应链业务流程，还可进行商业智能规划，并设定新的效率标准。

## 业务获益

- 供应商信息服务收入提高了 50%
- 订货时间从 2.5 天缩短到 4.5 小时，降低了库存成本
- 定单确认率从 80% 提高到 99%
- 定单错误率从 9% 降低到 1%
- 在 9 个月内实现 ROI
- 提高了运营和业务流程效率及其可视化，改善了资产结构，提高了客户和供应商的满意度
- 创立了基于价值的供应商报价模式，采用了新的供应商绩效指标
- 通过优化供应商关系盈利能力和降低错误率，降低运营风险

## 重要意义

在广阔的中国零售市场中，由于管制制度越来越宽松，使得本地区的公司和新加入的国际公司之间的竞争越来越激烈。为了确保市场领先地位，北京大型零售商燕莎使用了基于 SOA 的供应链管理解决方案（成为中国首家采用该方案的企业）。这使该企业能够扩展其业务能力，并改造与 1800 多家供应商合作的方式。通过使用简化、自动化的流程和新锐商业智能，优化整个供应链的效率和盈利率，燕莎赢得了竞争优势。

## 关键组件

### 软件

[IBM WebSphere Process Server](#)

[IBM DB2 数据库软件](#)

## 服务

IBM 中国研究院

IBM 全球企业咨询服务部

## IBM 业务合作伙伴

[富基融通科技有限公司](#) (link resides outside of ibm.com)

## 快速变化的零售业前景

广阔的中国零售业市场与西方市场截然不同。过去，零售商高度地区化，整个市场几乎不存在与国外公司之间的竞争。随着中国经济的快速增长和管制的放松，这个行业正在发生急剧的变革。兼并收购屡见不鲜，导致了行业整合和超越地区界限的扩展；此外，如今的中国零售商还必须面对与外国公司之间的竞争。

这一切使中国最大的区域零售商之一——燕莎百货不得不承受前所未有的竞争压力。燕莎主营高端品牌，年收入达到数十亿元。北京燕莎友谊商城的店面营业面积为 215,000 平方英尺。为满足高消费层次客户的需求，燕莎主要销售高端奢侈品牌，例如 Versace、Prada 和 Calvin Klein。

燕莎成立于 1992 年，长期处于行业领先地位。作为在中国的一家合资企业，为了改进管理方法，它率先引进了现代企业流程和计算机系统。2000 年，这家企业采用了 IBM 业务合作伙伴 eFuture 的 ONE POS-ERP 套件，大大提高了内部效率。2003 年，ERP 套件进行了升级，此次升级又提供了 SCM 功能。

但是，燕莎尚未充分发挥此系统的潜力。随着零售业环境的快速变化，燕莎意识到要保持领先地位，要做的还有很多。面临着必须与高效的国外对手竞争的市场前景，燕莎认识到必须优化供应链，并提高自己与 1800 多家本地和外国供应商之间的效率，而这一切都要通过技术来实现。这一重大转变表明燕莎已全新启航，而其本地竞争对手仍采用的是手工方式、基于纸面的流程，或是使用电话和传真来处理大部分业务。

燕莎在优化供应链的过程中面临着两个主要挑战：第一，简化和自动化其业务流程；第二，竭尽全力使其与所有供应商都能更高效地开展业务。

## 改造业务流程，以增强制度决策的能力

尽管已经实现了企业套件，但仍然存在大量障碍，如严重依赖手工流程、众多系统处于筒仓之中、与供应链合作伙伴互动不足等，这一切使燕莎无法实时跟踪和整合信息，也无法生成可指导日后行动的商业智能信息。30 多个关键的供应链流程都是手工处理的，因此生产效率低下、错误率高且业务数据不准确，使竞争力大大降低。

为改造流程以制定更有效的决策，燕莎与 IBM 中国研究院 (CRL) 和 eFuture 合作开发了 Blue Engine，它是特别针对零售商的需求而构建的流程驱动型 SCM 平台。Blue Engine 包括

自动化业务流程（例如，采购定单、发货通知、开具发票、支付和退货）和基于 IBM WebSphere® Process Server 与 IBM DB2® 中间件的新功能。

通过面向服务架构将现有系统中的信息与新的自动化流程整合在一起，Blue Engine 实现了以下几个关键目标：

- 使得人们、多个现有应用，以及燕莎及其供应商之间的与供应链管理相关的关键业务流程实现了自动化
- 通过实时监控业务流程，生成可改进决策制定能力的关键绩效指标 (KPI)，例如定单接受率和准时交付率，从而提高可视化
- 为供应商提供更好的在线信息服务，使供应商了解客户采购行为、销售趋势和流程信息，从而调整和优化运营，以满足市场需求。这使供应商更乐于付费享受这些收费服务（也就增加了收入），同时也可鼓励他们不再依赖手工操作，最终提高了整个供应链的效率

考虑到需要有效地将企业内的信息、流程和系统整合到供应链中，所以决定采用 SOA，这是 Blue Engine 的关键部分。它能够灵活地根据业务需求快速构建新的解决方案（和改动现有解决方案）。SOA 通过基于 Web 的服务交付，促进了与供应商的合作，也提高了响应能力。燕莎信息技术部主任马爱杰说：“此解决方案将帮助我们与我们的供应商在他们的内部信息系统中构建信息平台。交换数据和密切合作使我们能够准确地应对市场。”

采用 Blue Engine 之后，在燕莎，很多基于纸面的人工操作将成为历史。基于工作流的活动（如发布采购定单和检查库存等）可以直接通过手机短信、基于浏览器的工作区和电子邮件 等方式发送给相关用户。如果活动处理延迟便会触发警报，这大大改进了业务流程的执行。业务用户还可使用协作实用工具（例如手机短信服务等）来找到恰当的人员解决潜在的流程问题，从而帮助优化资源、避免重复劳动。

### 实时信息的威力

在中国零售业中，Blue Engine 项目开创了使用基于流程自动化的工作流引擎应用的先河。该项目使用了 IBM 中国研究院的基于 Web 2.0 的可视化和交互式业务流程监控技术。可视化技术使燕莎管理人员能够通过“仪表盘”精确、实时地了解其供应链，因为“仪表盘”能够实时显示最新的关键业绩指标。这为业务决策制订和流程优化奠定了稳固的基础。

更重要的是，有了实时信息，燕莎就能够更高效、更有效的与供应商协作。有了这些必要的信息，燕莎能够根据一系列因素（包括盈利率、月销售趋势和活动等级）来精确的对供应商进行归类。这一切为燕莎提供了一个全新的基于价值的供应商定价模型，使之能够为那些最有价值、最有助于其实现盈利的供应商提供一些优惠措施。这样，供应商也将获得更加高效工作的动力：出色交易带来的卓越业绩将获得更高的回报。

此解决方案提供的新信息还使燕莎能够向供应商提供更完善的在线收费信息服务，这不仅可鼓励他们采用新方法，还为零售商带来了额外的收入。

**竞争优势，更高的效率.....以及满意的供应商**

燕莎的 1800 家供应商都积极使用了供应链管理软件，供应商满意度也得到了 显著的提高。效率提升非常显著：定单确认（供应商定货/交付流程中必需的验证步骤）率从 80% 上升到 99%，交货时间从 2.5 天缩短到 4.5 小时，错误率也从 9% 下降到 1%。风险和成本都得以控制，而竞争力大幅提高。甚至，在线供应商信息服务产生的收入也提高了 50%。

“我们的商城具备技术优势，”信息技术中心主任马爱杰先生说，“我们在保障预期站点安全方面具有主导优势，能够重建业务流程，保持竞争力。这是利用信息技术创造商业价值的典范。”

### **了解更多信息**

若要详细了解如何利用信息资产能够给业务转型带来帮助，请联系您的 IBM 业务代表或 IBM 业务合作伙伴。

### **使用的产品和服务**

本成功案例中使用的 IBM 产品和服务。

#### **软件:**

[WebSphere Process Server](#)

[DB2 Enterprise Server Edition](#)

#### **服务:**

[IBM 全球企业咨询服务部 \(英文\)](#)