

doi:10.16055/j.issn.1672-058X.2015.0001.018

# 美容连锁企业 ERP 系统设计

刘 艳, 王亚丹, 胡 岩

(信阳师范学院华锐学院 经济管理系, 河南 信阳 464000)

**摘 要:**美容行业发展速度很快,前景广阔,但行业管理方法滞后;从国内美容连锁行业的现状及 ERP 的应用现状出发,结合台湾及欧美美容连锁企业 ERP 系统的成功经验,探索了美容连锁企业 ERP 系统的设计;结合 POS 系统的运用特征,力求实现 ERP, POS 系统无缝连接,设计出一种符合美容连锁行业特征的 ERP-POS 系统,以促进美容企业的信息化建设,突破发展瓶颈,改进美容连锁行业的管理方法。

**关键词:**美容连锁企业;ERP 系统;POS 系统;

**中图分类号:**TP315      **文献标志码:**A      **文章编号:**1672-058X(2015)01-0073-05

美容行业在我国属于新兴行业,行业自身体制不完善、部门监管不力,造成行业管理滞后,但其发展速度惊人,市场潜力巨大,市场需求不断增长。引人关注的是,近年来美容经济一直以每年 15% 以上的速度增长<sup>[1]</sup>。从行业发展上来说,美容机构连锁是大势所趋,而及时上线 ERP 系统是美容行业实施连锁经营的关键。同时,也能够促进企业加强信息化建设,进而规范连锁企业的运作体系,突破企业发展的规模瓶颈,全面提升企业的管理水平。

## 1 系统设计

### 1.1 设计目标

美容产品及服务项目的销售不均衡(如某些产品的脱销另外一些产品的滞销)成为制约行业发展的一大因素<sup>[2]</sup>。因此,如何改进企业现有的供应链、销售管理系统,实现快速响应和业务优化成为所有美容连锁企业关注的问题。若想在以后激烈的市场竞争中立于不败之地,就必须要有敏捷反应,实现有效对企业信息流、物流、资金流的集成化管理。

美容连锁行业有自己显著的特点,美容行业 ERP 系统就必须适合行业的发展需求。所以,美容行业 ERP 系统的设计目标应包含以下内容:

(1) 系统的设计要满足行业及时把握产品动态信息的业务需求。美容连锁行业最大的特点就是产品种类、型号多,比如补水系列可能会有几十种产品,需要依据季节、顾客的皮肤状况等客观因素选择产品的类型。如果企业不能及时掌握产品的销售信息,及时调整生产和供货,必定会造成某些产品的滞销和另外一些产品的脱销。并且由于产品需求的变化速度非常快,所以企业特别需要及时掌握不同产品、不同店面的销售信息,敏捷地应对市场变化。

(2) 系统必须具备强大的可扩充性,同时满足未来业务发展的需求。由于美容连锁企业店面较多,分布相对比较分散,企业需要合理地利用销售网络的资源,要尽量减少资金占用,优化物流、资金流和信息流的运作,缩短资金的周转时间,降低中间库存,实现渠道扁平化和网络分销。

收稿日期:2014-03-21;修回日期:2014-04-25.

作者简介:刘艳(1986-),女,河南罗山县人,助教,从事企业信息化研究.

(3) ERP 系统要有很好的数据接口和 POS 系统集成。美容连锁行业经营管理的核心是顾客(会员)管理体系。可以借鉴当前在零售行业运用得比较成熟且科学可行的顾客管理方案,即 POS 系统解决方案,建成美容连锁行业的 ERP-POS 系统,实现线上线下的动态管理。

## 1.2 系统的网络平台构建

当前,大多数的 ERP 产品都是基于 Client/Server(客户机/服务器)或 Browser/Server(浏览器/服务器)构架。传统的 C/S(Client/Server)结构灵活性差、升级困难、维护工作量大,已较难适应当前信息技术与网络技术发展的需要。随着 Web 技术的日益成熟,B/S(Browser/Server)结构已成为取代 C/S 结构的一种全新技术<sup>[3]</sup>。B/S 架构软件的优势在于可以在任何地方进行操作,不需要安装专门的软件,可以更好地适应连锁店分散的实际情况;维护和升级方式简单,能够适应美容行业从业人员文化素质相对较低,计算机知识比较匮乏的现状。B/S 架构的软件只需要管理服务器就行了,所有的客户端只是浏览器,不需要做任何的维护;无论用户的规模有多大,有多少分支机构都不会增加维护升级的工作量,所有的操作只需要针对服务器进行;如果是异地,只需要把服务器连接专网即可,实现远程维护、升级和共享。B/S 架构建立在广域网上,具有良好的开放性和可扩充性,可以满足美容连锁行业未来的发展需求。同时,系统具有良好的开放性,可以实现和 POS 系统的无缝链接,为行业的发展提供整体的解决方案。结合美容连锁行业的特殊要求以及 B/S 结构的优越性,美容行业 ERP 系统就采用了最先进的主流开发模式—B/S 结构体系,系统分为 3 层<sup>[4]</sup>,具体如图 1 所示。

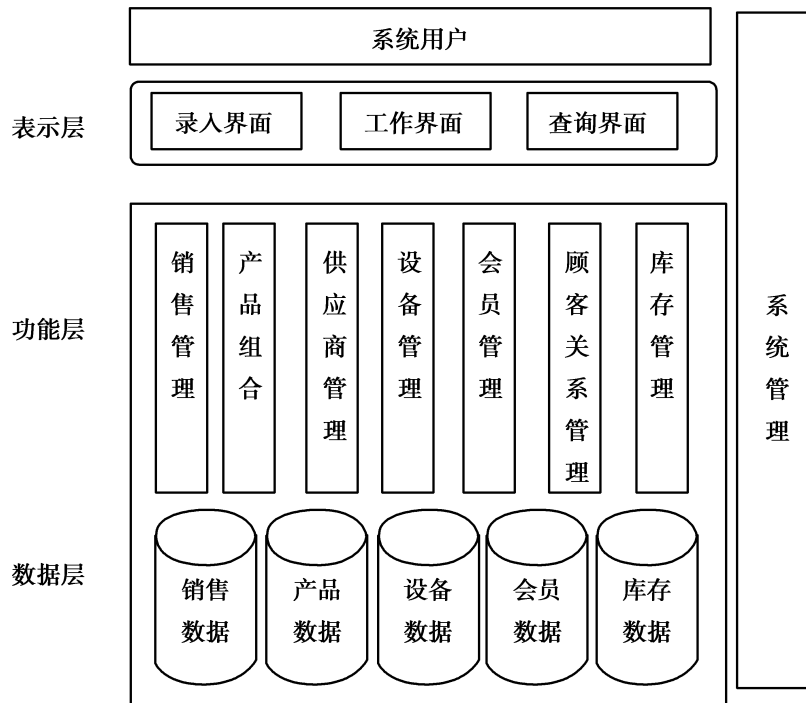


图 1 系统体系结构图

(1) 表示层。Web 浏览器在表示层中包含系统的显示逻辑,位于客户端,它的任务是由 Web 浏览器向网络上的某一 Web 服务器提出服务请求,Web 服务器对用户身份进行验证后用 HTTP 协议把所需的主页传送给客户端,客户机接受传来的主页文件,并把它显示在 Web 浏览器上,供用户查阅。

(2) 功能层。具有应用程序扩展功能的 Web 服务器在功能层中包含系统的事务处理逻辑,位于 Web 服务器端,它的任务是接受用户的请求,首先需要执行相应的扩展应用程序与数据库进行连接,通过 SQL 等方式向数据库服务器提出数据处理申请,数据库服务器将数据处理的结果提交给 Web 服务器,再由 Web 服务器传送回客户端。

(3) 数据层。数据库服务器在数据层中包含系统的数据处理逻辑,位于数据库服务器端。它的任务是接受 Web 服务器对数据库操纵的请求,实现对数据库查询、修改、更新等功能,把运行结果提交给 Web 服务器。

这种结构客户机把事务处理逻辑部分分给了功能服务器,使客户机一下子“苗条”了许多,不再负责处理复杂计算和数据访问等关键事务,只负责显示部分。所以维护人员不再为程序的维护工作奔波于每个客户机之间,而把主要精力放在功能服务器上程序的更新工作。3 层结构相互独立,任何一层的改变不影响其他层的功能。

### 1.3 系统的信息化流程设计

成功运用 ERP 系统的首要条件是有效、规范地输入数据。因此,对企业进行必要的业务流程重组,建立一套规范的采购、销售、仓存、连锁店前台管理体系。严格控制销售服务的每一个环节,建立起一套准确的基础资料信息,有效管理公司各类资源,形成一套自我管理监督机制,是美容连锁企业实施 ERP 的首要工作。加强企业的信息化建设有助于改变传统的经营和管理方式,达到节约成本,提高工作效率的目的。同时促进了企业内部的机构扁平化,缩短信息的传递时间,提高了民企业的市场反应速度。美容连锁企业信息化流程如图 2 所示。

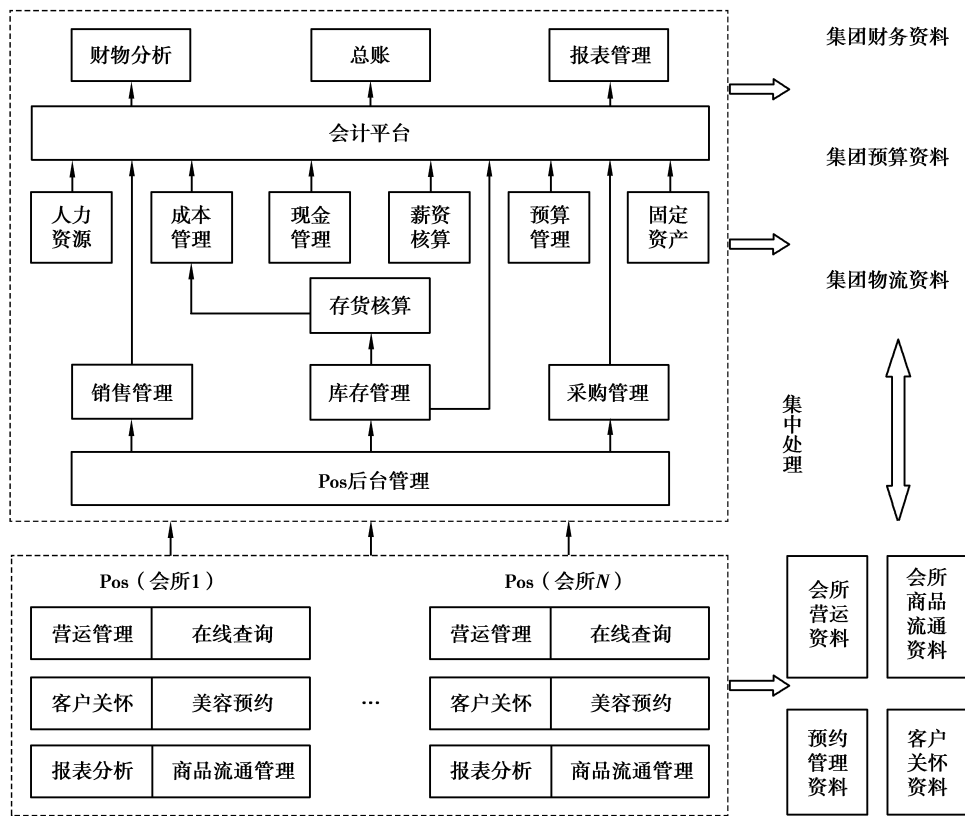


图 2 美容连锁企业信息化流程图

## 2 ERP 系统和 POS 系统集成

POS 系统在零售业连锁管理体系中有四大特点<sup>[5]</sup>:一是对上游商品采购及供应商的管理;二是对门店销售和顾客消费状况的管理;三是对商品库存盘点作业的管理;四是三位一体式立体化电脑程式信息终端管理。连锁总部通过联网的 POS 系统可实时监控各门店的营运及进销存状况,及时调整营销策略。以消费者为中心的终端零售管理将是美容连锁行业发展的根本所在,纵观欧美和台湾 ERP 成功的一个重要因素,取决于单店 POS 解决方案。

因此,设计符合美容连机构特征的美容 ERP 系统,并设计合理的接口方案,将美容连锁 ERP 系统同

POS 系统无缝连接,形成一个完善的数据共享系统,实现整个企业以及整个产品链上的各个系统间的信息交换与共享,从而对连锁店面进行系统管理。

如图 3 所示,最前端的 POS 数据汇总到门店 ERP-POS 数据交换系统,然后所有连锁网点的数据通过 ADSL/VPN 汇集到集团总部数据库服务器。同时,各地分销商通过将数据汇集到工作站,再经由 ADSL 传送到集团总部数据库。这样 ERP-POS 系统的终端用户就可以远程登录客户端进行相关操作。在物流配送方面简化相关人员的操作,使系统自动实现订单录入,直至出货的流程,相关业务及财务报表可以通过 ERP-POS 直接生成,转化为企业需要的财务信息,实现线上线下的严密配合,同时通过 ERP 系统的财、物、库存、报表等功能为企业管理信息化服务。

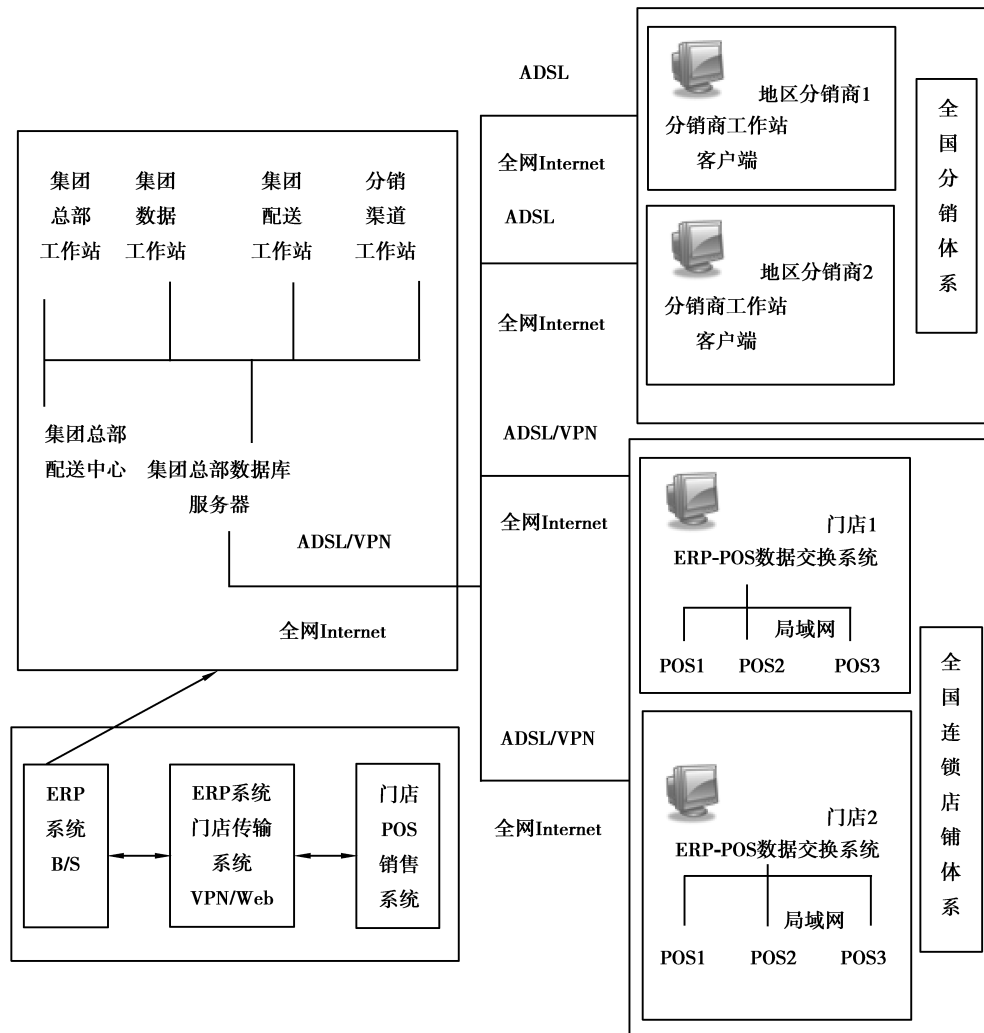


图 3 美容连锁行业 ERP-POS 系统硬件架构

(1) 零售管理模块。信息录入人员将所有消费记录都存储在终端,与连锁网点管理系统实时通讯,数据能够及时上传至连锁网点,系统会自动做好每天的日结工作并切换日期和消费时间;汇总每日所有的消费明细,上传到连锁网点的 ERP 系统中;最后做好数据汇总和数据分析,为管理层制定销售计划提供有力的依据。主要实现功能包括开办销售发票、结算当日的盈余、产品组合销售、套装产品销售、促销优惠活动、会员卡优惠活动、卡上卡优惠活动等。提供丰富的报表:日销售报表(现金消费、刷卡消费及卡扣消费等类型)、月销售报表、工作人员业绩报表、美容预约报表、固定资产消耗业绩报表、月赠送品报表等。

(2) 库存管理模块。这里的库存管理主要是各个连锁网点的使用,由于每个网点的物料出入业务比较简单,仓库管理人员的综合素质较低,所以库存管理也就比较单一。实现的功能主要有物料入库申请、入库

单、物料出库申请、出库单、物料库存单、库存信息实时查询等。

(3) 档案资料管理。ERP 系统和 POS 系统上客户信息是一致的,更新的客户信息会自动更新至会员菜单,再由 ERP 下发到 POS 机上。实现功能有会员档案管理、产品资料管理、员工档案管理、供应商资料管理、固定资产资料等。

(4) 线上查阅。通过接口的设计、运用,线上、线下数据实现了同步。可以提供方便、快捷的线上查阅功能。实现的功能有美容预约服务查阅、美容师时间段查询、条码价格查阅、存货资料查阅、会员资料查阅、顾客余额查阅、护理进度查阅、员工在岗状态查阅等。

(5) 顾客关系管理。前台 POS 系统在顾客消费的同时实现对顾客的消费信息化,同时和来自企业后台 ERP 的动态信息集成,使业务层、数据流实时更新。从而提供简单实用的客户关系管理的功能,销售人员可以使用该功能对客户的潜在需求进行分析、管理,提高顾客的满意度,忠诚度。主要实现的功能有顾客回访记录、老客到店率分析、新客到店率、顾客来源分析、顾客生日提醒、顾客重要节日提醒、顾客消费记录、顾客消费数据分析等。

### 3 结 语

从国内美容连锁行业的现状及 ERP 的应用现状出发,结合台湾及欧美美容连锁企业 ERP 系统成功的经验,设计出符合美容连锁机构特征的 ERP-POS 系统,实现 ERP,POS 系统无缝连接,为美容连锁企业信息化提供方案。当然,并不是所有的美容连锁企业都能上 ERP-POS 系统,只有企业符合系统运行的条件要求,才可以让系统提升企业的发展。

#### 参考文献:

- [1] 刘丽,郑春影.中国化妆品未来发展趋势[J].中国化妆品,2011(1):1-13
- [2] 朱诗生,董慧慧.美容连锁 ERP 系统实施研究[J].现代电子技术,2010(20):95-98
- [3] BRADUE. Software Design: Form Programming to Architecture Hoboken [M]. NJ: Wiley, 2004
- [4] 王潇潇,邹峥嵘.基于 B/S 结构的环境基础数据管理系统设计与实现[J].环境科学与技术,2011(30):198-199
- [5] 李婧.POS 零售系统与企业 ERP 整合实现[D].天津:天津大学,2010

## System Design for ERP System of Beauty Chain Shops

LIU Yan, WANG Ya-dan, HU Yan

(Department of Economics and Management, Huarui College, Xinyang Normal College, Henan Xinyang 464000, China)

**Abstract:** Beauty culture develops rapidly and its development prospect is wide, however, there are ubiquitous shortcomings such as imperfect self-system, adverse monitoring and management and so on in this industry, which leads to its backward industrial management methods. Based on the status quo of the domestic beauty chain shops and the application of ERP system, according to the successful experience in the application of the ERP system to the beauty chain shops in Taiwan and Europe, this paper explores the design of ERP system for the beauty chain shops, tries to seamlessly connect ERP system and POS system by combining the application features of POS system, and designs an ERP-POS System befitting the features of the beauty chain industry, in order to boost the informational construction of beauty shops, breakthrough its development bottleneck and improve the management method for the beauty chain industry.

**Abstract:** beauty chain industry; ERP system; POS system

责任编辑:代小红  
校 对:李翠薇