

# 營運流程、物流管理、採購及 倉儲系統(零售及餐飲業)

**C01A1**

課堂一

**2009/10/08(星期四) 6:00PM-9:00PM**

- 大綱：**
1. 介紹零售及批量發行的運作流程及一般常見問題
  2. 如何輸入及管理主要文件的數據資料，包括：
    - 貨品文件
    - 供應商文件
    - 客戶文件

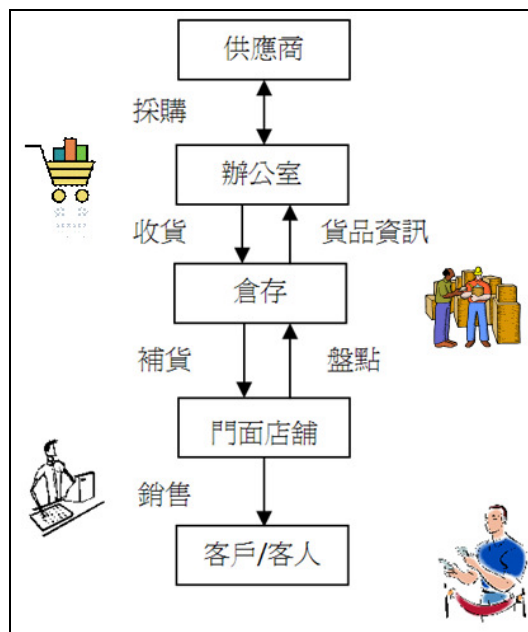
## 一. 基本零售及批量行業的運作流程

### 運作流程：

傳統的零售及批量行業的運作流程主要包括五個層面：**供應商、辦公室、倉存、門面店舖和客戶/客人。**

前線的門舖店員及經理會負責**銷售貨品及服務客人**。而後援的辦公室則處理**採購、收貨**的批量工作。

當門舖店員**盤點**貨品後發現倉存缺貨，便會通知辦公室職員或採購員，然後他們可找適當的供應商去**購買相應的貨品**。辦公室及倉庫**收貨**後，門舖便可以進行**補貨**的工作。



### 一般常見問題：

零售業除了面對市場需求不斷變化的挑戰，內部運作流程也受到不少問題的困擾。主要問題如下：

#### 1) 門舖及辦公室的營運效率不足

營運效率的不足是零售業的致命傷，這是由於辦公室或門舖員工缺少有條理的系統處理採購、收銀、盤點、開單等工作，令跟單工作或客人輪候的時間加長，影響服務質素。

#### 2) 門舖、辦公室和倉存缺乏即時資訊的交流

貨物盤點及銷售額統計工作一般不會經常進行及更新，後援的辦公室職員便難以有準確的數據去預計正確的採購數量來補貨，過多或過少的存貨量

#### 3) 缺乏營運管理的彈性

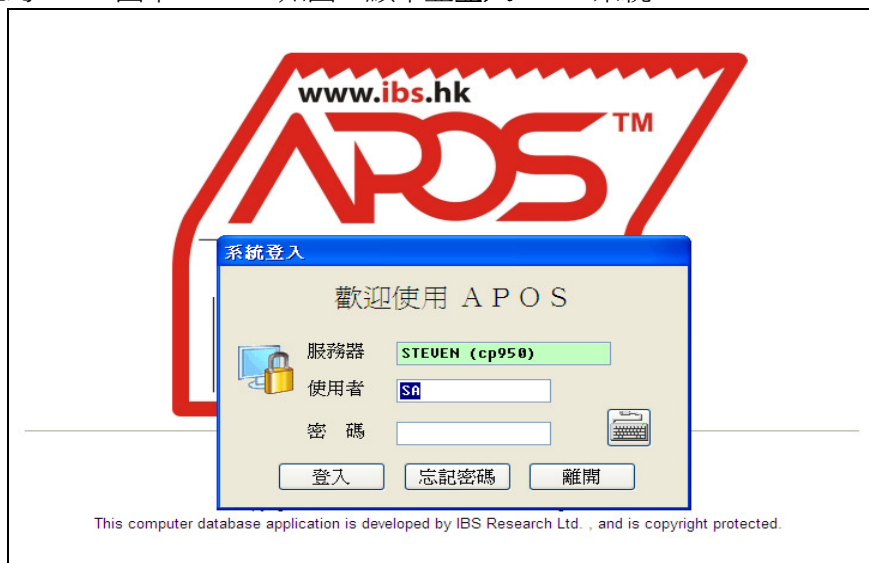
零售業為應付市場變動及客人的需求，會在零售及批量系統為不同類型的客人預先度身訂造一套或多套優惠折扣優惠。但這卻限制了即時議價的可能性，店員無法因應情況而發出額外折扣。而多元化的付款模式亦令香港的零件業更需具備靈活的系統，讓銷售點可以應付如八達通、信用卡及積分賞金支付貨品。

## 二.零售系統 APOS 簡介

市面上有不少的零售及批發業管理的系統，它們的設計都大同小異。這個課程便選擇了 IBS APOS 系統作為主要教材，讓學員了解一般 POS 系統的功能、基本操作及其幫助。



- 1) 雙擊桌面上的 APOS 圖示，如圖一顯示並登入 APOS 系統。



圖一

- 2) 然後會看見 APOS 的基本介面，進入系統主畫面後，可利用下拉式菜單進入各項功能。系統亦將一些常用的功能設計了圖形功能鍵(如圖二所示)，以方便使用者更快速地執行各項功能。而圖三便簡單介紹了常用功能鍵的用途。



圖二



圖三

3) 另外系統內的所有資料編輯功能都存放在同一工具列中(圖四)，包括新增、編輯及找尋等。每一個輸入畫面的底部，都會顯示這一工具列。系統會按照不同的畫面，顯示可選用的功能鍵。



圖四

### 三.貨品數據資料管理

#### 1) 貨品類別管理

設定貨品類別可將商品分門別類，以利管理及分析使用。另外，在不同範圍的數量時，系統會取其相對的價錢。貨品類別管理分別有三個層次：

- A) 貨品類別一管理
- B) 貨品類別二管理
- C) 貨品類別三管理

在菜單中選擇「基本資料」 → 「貨品類別」，然後可以選擇貨品類別一、二或三管理。而這三個類別的資料修改都大同小異，通常只會使用類別一便足夠，類別二和三都是有必要時才使用。



圖五

進入貨品類別一，便可修改貨品類別的代碼、名稱、貨品分類(選擇庫存或非庫存)、銷售數量對應價格等資料。



圖六

進入貨品類品二，便可設定類別二的類別代碼，屬於那個類別和名稱。



圖七

進入貨品類品三，便可以設定類別三的類別代碼，屬於類別一或類別二和名稱。



圖八

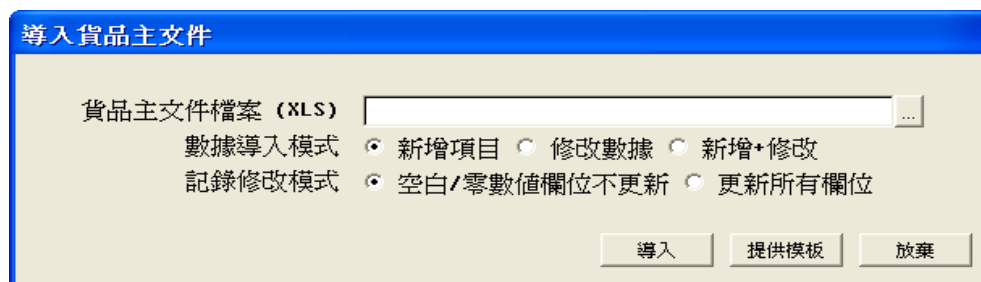
## 2) 貨品基本資料

選擇「基本資料」→「貨品管理」(或 )，會開出貨品管理的視窗(如圖七)。  
**附錄一**含有貨品管理中可輸入的資料欄及其功能。



圖九

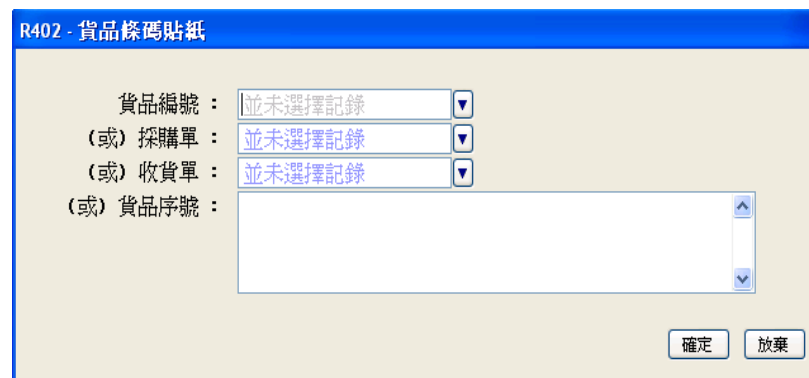
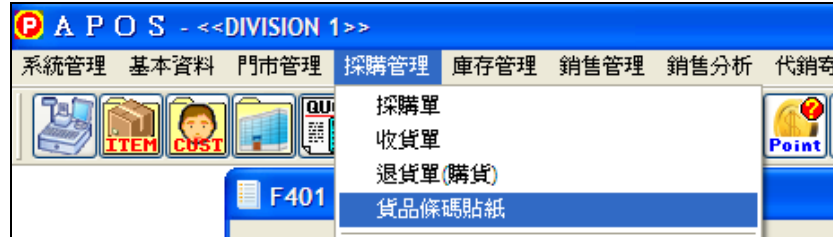
系統可以匯入 Excel 格式的文件，並提供模板方便作大量數據輸入。  
 位置：「系統」→「匯入資料」→ 匯入貨品主文件



### 3) 貨品條碼製作

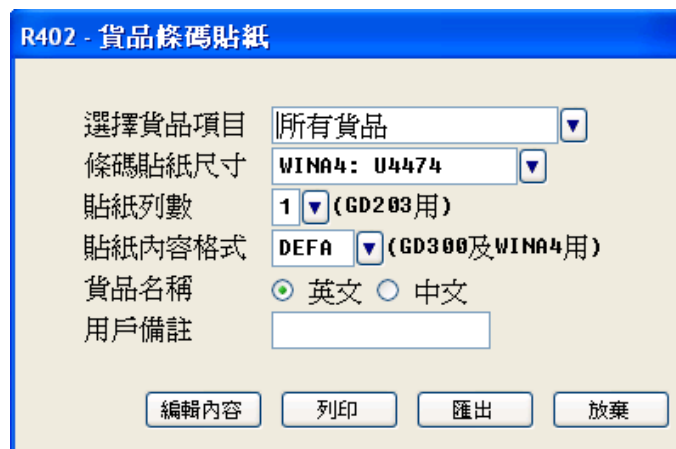
- 條碼列印方法一

1) 可以於「採購管理」→「貨品條碼貼紙」內選取要列印之貨品標籤。



圖十

2) 選擇好後並按確定，會出現下圖，然後選擇所需列印的貨品、設定貼紙尺寸等等，便可進行列印。



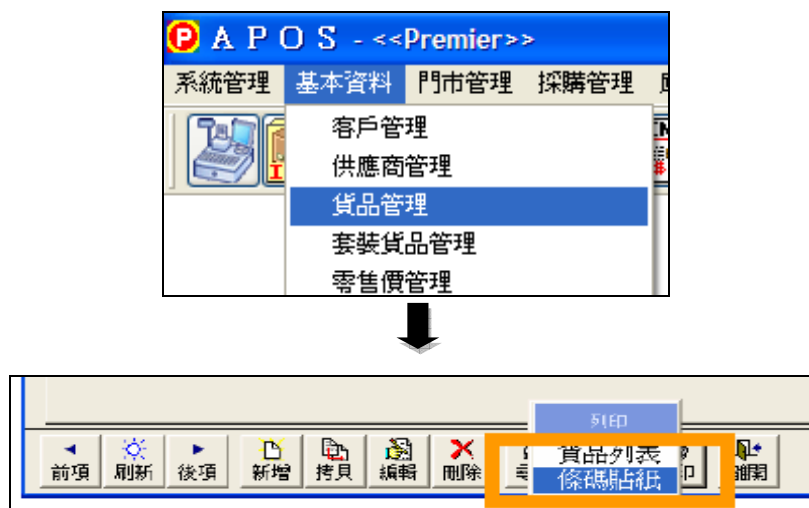
圖十一

- 條碼列印方法二**  
 當完成「收貨單」後，用戶可於收貨單之列印功能中列印貨品標籤，並選擇 **4. 條碼貼紙**。



圖十二

- 條碼列印方法三**  
 在「貨品主文件」中，用戶同樣可在列印功能中列印貨品標籤。



圖十三

#### 4) 貨品目錄

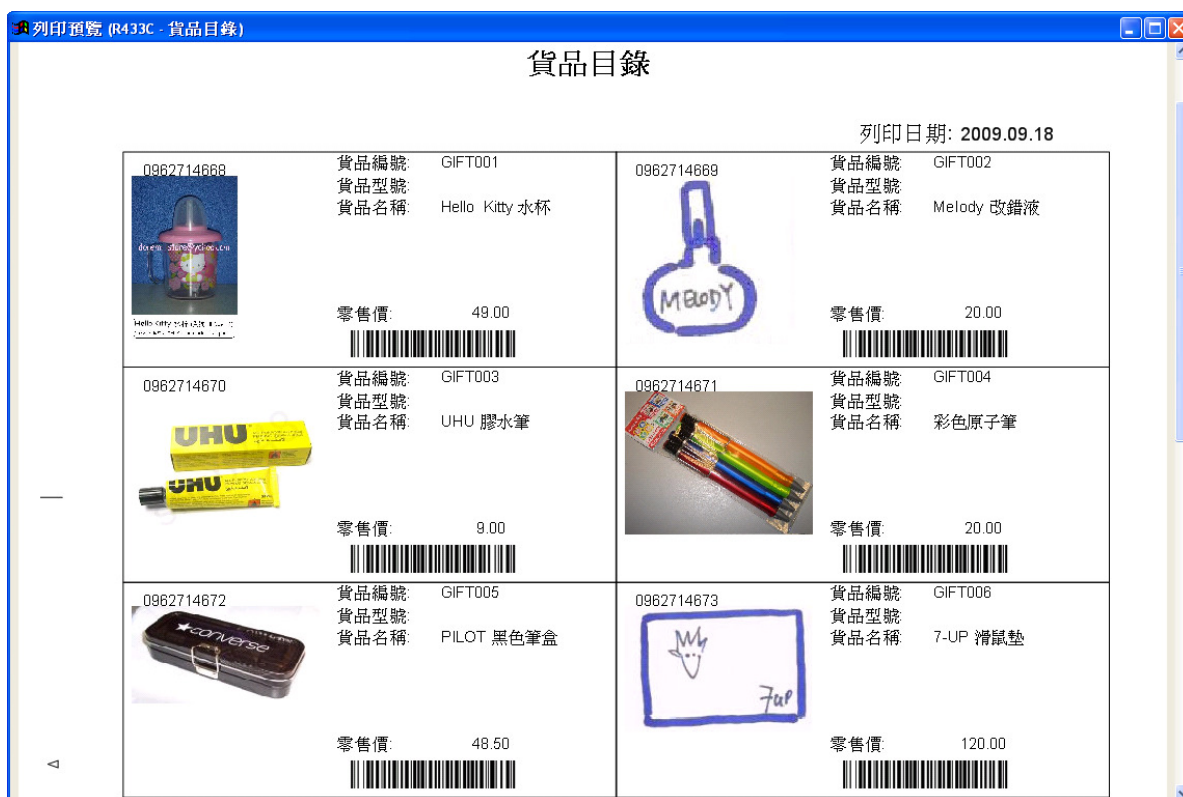
這個功能可以將所有或多項貨品的資料製作成目錄，以便店員或客人檢視。

在菜單中選擇「基本資料」 → 「貨品管理」，然後在底下的工具列選列印 → 貨品目錄。



圖十四

以下便是貨品目錄的列印預覽。



圖十五



## 練習一 貨品管理

“紙”日可待有限公司是一間剛成立的紙張批發及零售公司，公司創辦人陳大文引入了 APOS 系統，並希望利用系統功能幫助業務發展。

現在陳老闆要求先製作好貨品目錄，詳細資料如下：


貨品類別一	
類別代碼	PAP
名稱	PAPER
貨品分類	INVENTORY

貨品類別一	
貨品編號	PAPER1
條碼一	0001
英文名稱	PAPER
中大名稱	白紙
類別	PAP
價格 A	\$1.00
價格 B	\$1.00 10% Discount

請協助陳先生完成並列印上述貨品資料。

#### 四. 供應商主文件

1) **基本資料**：此項功能幫助處理供應商的基本數據，包括供應商名字、地址、聯絡方法、

產品等。在菜單中選擇「基本資料」→「供應商管理」(或)。附錄二包括供應商管理可填入的資料欄位及其功能。填入所需資料然後儲存，便完成輸入並可修改此供應商的資料。



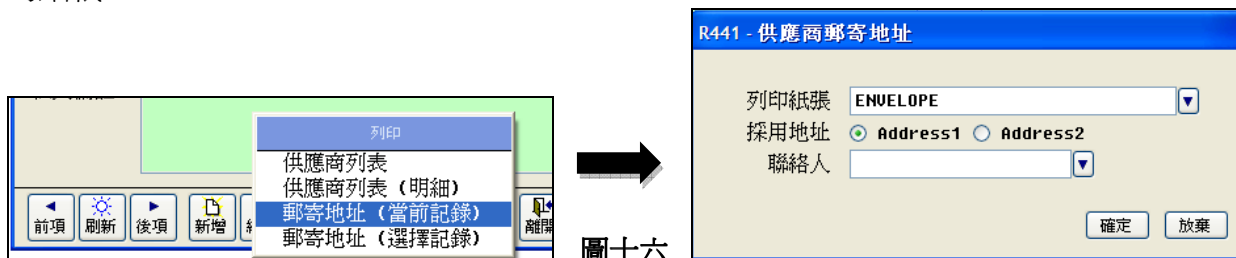
圖十五

系統可以匯入 Excel 格式的文件，並提供模板方便作大量數據輸入。

位置：「系統」→「匯入資料」→ 匯入供應商主文件

## 2) 供應商郵遞貼紙及信封打印

當完成供應商的基本資料輸入，使用者便可以選擇適當的供應商，列印出印有其郵寄地址的貼紙。



圖十六


## 練習二 供應商管理

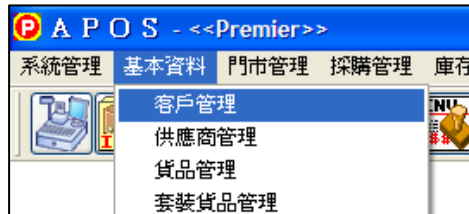
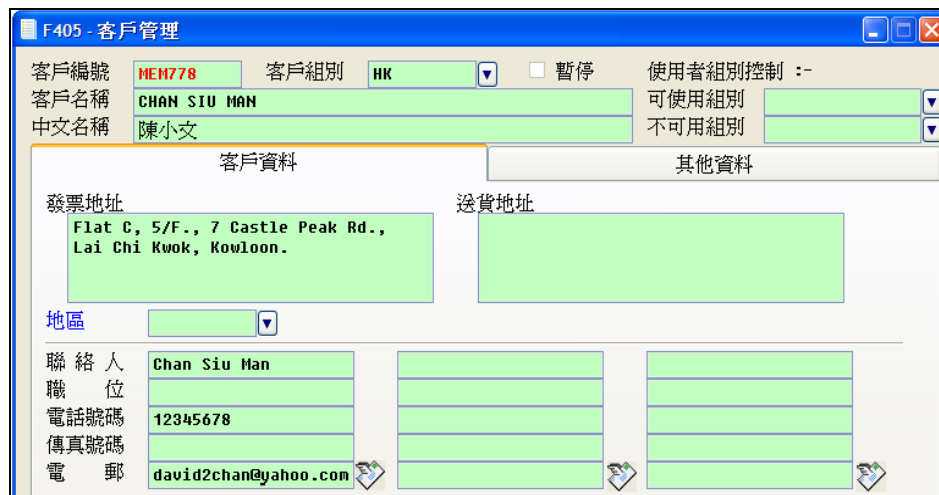
陳大文先生發現貨品 PAPER1 開始缺貨，便找供應商去提供此貨品，因此陳先生想把這個供應商的資料輸入在 APOS 系統中。供應商的資料如下：

供應商資料	
供應商編號	VP1
供應商名稱	GOOD PAPER
中文名稱	高質製紙公司
地址 1	Good Street No. 1, Kwai Chung
聯絡人	Mr Good
職位	Sales Manager
電話號碼	2888 8888
付款方式	7-CR
貨幣	HKD

請協助陳先生完成並列印上述供應商資料。

## 五.客戶主文件

- 1) **基本資料**：此項功能幫助處理客戶的基本數據，包括客戶的名字、送貨地址、聯絡方法、會員設定等。在菜單中選擇「基本資料」→「客戶管理」(或 )。附錄三包括客戶管理可填入的資料欄位及其功能。填入所需資料然後儲存，便完成輸入並可修改此客戶的資料。

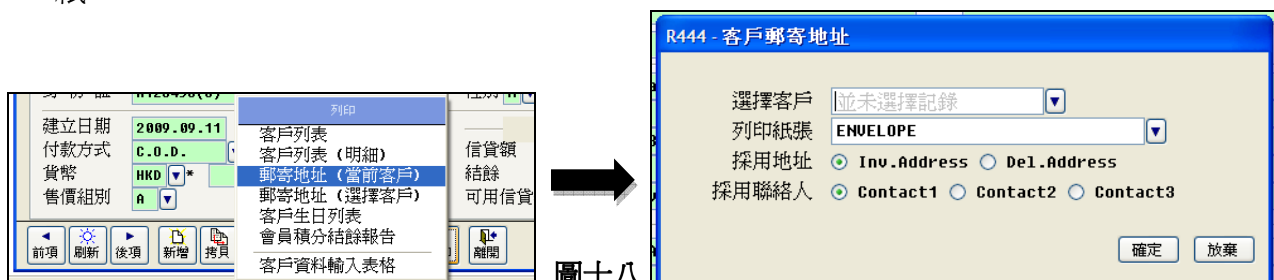
圖十七

系統可以匯入 Excel 格式的文件，並提供模板方便作大量數據輸入。

位置：「系統」→「匯入資料」→ 匯入客戶主文件

- 2) **客戶郵遞貼紙及信封打印**

當完成客戶的基本資料輸入，使用者便可以選擇相對的客戶，列印出印有其郵寄地址的貼紙。



圖十八

## 練習三 客戶管理

陳大文先生的公司最近有一個新客戶，為方便銷售管理，陳先生便希望把這個客戶的資料輸入系統中。此客戶的資料如下：

供應商資料	
客戶編號	CUS02
客戶名稱	Mr Lee
中文名稱	李小強
發票地址	Rm 1011, Hong Kong Building, Hong Kong
聯絡人	Lee Siu Keung
職位	Sales
電話號碼	23456666
電郵	<a href="mailto:lee@sales.com">lee@sales.com</a>

請協助陳先生完成並列印上述客戶資料。

下堂課題：採購單、收貨單及查核庫存數量的運用。

## 附錄一 貨品基本資料

欄位名稱	欄位格式/欄闊	詳細資料
貨品編號	必填欄位 (最長 16 個字元)	貨品的獨有編號。 除新增狀態外，於編輯或查閱狀態都 <b>不能更改</b> 貨品編號。
停止銷售貨品	<input checked="" type="checkbox"/> /□	可設定該貨品是否停止銷售。
條碼一 條碼二	最長 20 個字元	此貨品的獨有條碼編號。有以下兩種方法設定： 1) 使用者於「貨品主文件」的新增或編輯狀態時，「條碼」欄位的右方會出現自动生成條碼鍵。按此鍵後可由系統 <u>自动生成條碼編</u> 。可避免輸入與其他貨品相同的條碼。 2) 如果配備掃描器，只需在貨品條碼上掃描即可。
英文名稱	最長 60 個字元	此貨品的英文名稱。
中文名稱	最長 30 個字元	此貨品的中文名稱。
單位	選擇必填欄位	此貨品所用的單位。 貨料來源：「基本資料」→「單位對照」
貨位	最長 10 個字元	貨品所在貨架編碼(參考資料)
類別一	必填欄位	此貨品所屬貨品類別。資料來源：「基本資料」→「貨品類別一管理」
類別二	可選擇	此貨品所屬貨品類別。資料來源：「基本資料」→「貨品類別二管理」
類別三	可選擇	此貨品所屬貨品類別。資料來源：「基本資料」→「貨品類別三管理」
供應商	可選擇	供應商編號及名稱。資料來源：「基本資料」→「供應商管理」
型號	最長 20 個字元	貨品的型號。
網址	最長 225 個字元	貨品相關網址，可按下「網址」連結網址。
安全量	8, 1	庫存最少數量。
重訂量	8, 1	建議重訂量。
最新到貨價	唯讀	系統自動收貨單中抽取貨品最近的到貨價，計算方法請參考「系統參數設定」。
銷售成本	唯讀	系統會計算該貨品的平均價，計算方法請參考「系統參數設

		定」。
出貨方法	最長 10 個字元	供應商的送貨方法。
出貨所需時間	最長 5 個字元	供應商送貨所需日數。
價格 A~E	6, 2	貨品 A~E 的價格。
折扣% A~E	3.2(<100%)	貨品 A~E 的折扣率，與價格 A~E 作配對。
按數量定價格	選擇	貨品數量或單位(在單位對照中預先設定)
	6, 2	按貨品數量或單位設定 A~E 的價格。
公價貨品	<input checked="" type="checkbox"/> /口	設定該貨物是否公價貨品。
各地點庫存數量	唯讀	所有 POS 店舖及倉庫的庫存數量，只會於查閱狀態才出現。
貨品圖示	圖檔	顯示貨品圖片，建議圖像大小不要超過 50kb。雙擊圖像可以顯示原有尺寸。
更改貨品編號	按鈕	使用者可以更改該貨品的現有貨品編號，系統便會更新至所有文件中。
進銷歷史	按鈕	該貨品的進銷歷史。

## 附錄二 供應商主文件

欄位名稱	欄位格式/欄闊	詳細資料
供應商編號	最多 10 個字元	供應商的獨有編號
供應商組別	最多 10 個字元	供應商所屬的組別，由使用者自行輸入
供應商名稱	最多 50 個字元	供應商的英文名稱
中文名稱	最多 25 個字元	供應商的中文名稱
地址 1	Memo	供應商的地址 1
地址 2	Memo	供應商的地址 2
供應商的地址 1 會自動抽取到採購單、收貨單及退貨單(購貨)中。		
聯絡人	最多 20 個字元	聯絡人的名稱

職位		聯絡人的職位
電話號碼		聯絡人的電話號碼
傳真號碼		聯絡人的傳真號碼
電郵	最多 40 個字元	聯絡人的電 郵地址
每一個供應商都可以有多達 3 組的聯絡人資料。		
日期	YYYY 年,MM 月,DD 日	此供應商記錄的建立日期
付款方式	選項	付款給供應商的方式 資料來源：「基本資料」→「付款方式」
貨幣	選項	付款貨幣的代號及會顯示匯率 資料來源：「基本資料」→「貨幣管理」
應付帳介面	最多 5 個字元	需配合靈智財務管理系統使用。
信貸額	12(2)	供應商給予的信貸額。
供應產品	按鈕	查看供應商所提供之產品列表。
收貨記錄	按鈕	查看與供應商以往之收貨記錄。



### 附錄三 客戶主文件

欄位名稱	欄位格式/欄闊	詳細資料
客戶編號	最長 10 個字元	客戶的獨有編號
客戶組別	最長 10 個字元	客戶所屬的組別，由使用者自行設定。
使用者組別	最長 10 個字元	使用者組別 (於使用者組別定義中設定)
暫停	<input checked="" type="checkbox"/> /□	使用者將暫時不能對客戶提供報價、銷售訂貨及票等服務。
客戶名稱	最長 50 個字元	客戶的英文名稱。
中文名稱	最長 25 個字元	客戶的中文名稱。
發票地址	Memo	發票的郵寄地址。
送貨地址	Memo	送貨的地址，可以與發票地址不同。系統支援多個送貨地址，可以用「Ctrl+Shift」作分隔
每一個客戶都可以有多達 3 組的聯絡人資料		
聯絡人	最多 20 個字元	聯絡人的地址。
職位		聯絡人的職位。
電話號碼		聯絡人的電話號碼。
傳真號碼		聯絡人的傳真號碼。
電郵	最多 40 個字元	聯絡人的電郵地址。
會員欄位		需配合「會員模組」
建立日期	YYYY 年,MM 月,DD 日	客戶記錄的建立日期。
銷售時採用最後售價	<input checked="" type="checkbox"/> /□	這件貨品是否以最後一次發售價出售。
付款方式	選項	客戶的付款方式。資料來源：「基本資料」→「付款方式」
貨幣	選項	付款貨幣的代號及會顯示匯率。資料來源：「基本資料」→「貨幣管理」

售價組別	選項	客戶所屬的售價組別。資料來源：「基本資料」→「貨品管理」→「價格 A」~「價格 E」
應收帳介面		需配合靈智財務管理系統使用。
信貸 / 結餘	唯讀	客戶付款貨幣的代號。資料來源：「基本資料」→「客戶管理」→「貨幣」
信貸額	8, 2	客戶的信貸額。
結餘	唯讀	系統會計算發票及退貨單(售貨)的總淨值。
可用信貸額	唯讀	將信貸額減結餘。
銷售歷史	按鈕	查看與客戶之銷售歷史。
信貸結餘計算	按鈕	刷新信貸結餘。
其他	按鈕	導出客戶記錄。

### 附錄三 匯入資料

除了從系統中直接輸入資料外，也可以把在 Excel 輸入好的資料匯入系統中。在選單中選取「系統管理」→「匯入資料」，便可匯入不同文件的資料。

