

物流师案例分析：医药企业信息系统建设探索物流师考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E6_c31_645412.htm id="tb42"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E6_c31_645412.htm id=)

class="mar10"> 随着我国医药流通领域的对外开放，国外著名的医药流通企业逐步进入中国市场，不仅带来了资本，也带来了新的经营模式。尤其是近几年来，国内规模药企“跑马圈地”的加快，物流网络和信息网络的建设对药企的持续发展发挥着至关重要的作用。一方面，利用信息手段对药品进出仓库、在库管理、销售流向等进行及时的信息追踪成为药品监管的趋势；另一方面，不少药企也在利用电子商务、信息增殖服务、网络邮购等手段开辟企业新的赢利空间上做出了有益的尝试。目前，上至政府有关部门、下至企业，都对信息化建设投入了更多的关注；但客观而言，我国不同省份的药企在信息化技术的运用和管理水平上的差异很大，缺乏统一的建设标杆。因此，新版《药品经营质量管理规范》（俗称GSP标准），可以作为药企信息化建设的有力指导。

GSP的要求 解读新版GSP标准，对药企的信息管理水平的要求其实可以分为两个方面：一是立足于质量管理，对药品的进、销、存业务进行动态的监控；二是站在物流管理的角度，要求现代物流药品经营企业具备一定程度的信息化物流管理手段。（1）信息化管理基本要求 在新版《药品经营质量管理规范》总则第七条中：企业应建立计算机管理信息系统，能覆盖药品购进、储存、销售等经营环节质量控制的全过程；应对购销单位、经营品种和销售人员等建立数据库，对其法定资质和经营权限进行自动关联控制，对库存药品进行

有效管理；有实现接受药品监督管理部门监管的条件。本条要求，药企经营要实现全程信息化管理。但是“有实现接受药品监督管理监管的条件”其实对医药企业信息技术的运用留下了伏笔。

(2) 数据安全性管理 在新版《药品经营质量管理规范》总则第八条规定：在企业计算机管理信息系统中，每个经授权进入系统操作的使用者应有唯一的用户身份，使其操作活动能跟踪到相应的责任人；企业计算机管理信息系统电子记录的录入、更改、保存等应有相应的管理规定和操作规程、以保证记录的原始性、真实性、准确性；更改和删除记录应在权限范围内进行，其更改和删除的原因和过程应在记录中体现；电子记录应采用可靠的方式储存或备份、其保存时应符合相关规定。

(3) 零售企业信息化基本要求 企业应建立计算机管理信息系统，能满足经营管理全过程及质量控制的有关要求，并有接受当地药品监督管理部门监管的条件；零售连锁企业门店不能有独立的信息系统，数据必须集中在总部管理，门店不能单独采购。

(4) 对现代物流药品批发企业信息化要求 按照新版GSP标准中有关《现代物流药品批发企业》的认证标准：物流中心业务系统与物流系统均应配备企业级服务器，采用双机热备；应配备核心三层交换机双机热备，二层可网管交换机、工控机、安全的网络环境以及可靠的不间断电源等；物流中心计算机管理软件应与物流规模相适应，满足物流中心运营要求，应包括：业务系统软件、物流信息系统软件、数据库软件、网络安全与应用安全管理软件、操作系统软件等。实际上，再加上所要求的自动仓库（AS/RS）系统、自动输送设备、条码扫描复核设备、拆零拣选所使用的数码拣选系统（DPS至少300枚）或无

线射频技术（RF至少20台）等，现代物流药品批发企业的信息化建设要求更高，内容最多。药企信息化规划与建设各家医药企业的经营模式不一样，在药品流通供应链中所处的地位与扮演的角色也不一样，企业的管理与发展水平也不一样，因此药企信息化建设规划应偏重于业务实际和企业发展的需要，不应照搬先进企业的规划案例。

（1）建立内外一体化的信息网络是目标 为了实现企业的经营管理目标，需要打通企业内部信息壁垒和供应链企业间的信息和业务壁垒，建立企业内外一体化信息管理系统，实现企业内部和合作企业间信息通畅、业务协同，整合企业内外部资源，提高企业业务处理效率、增强数据挖掘和分析能力、加强企业管理控制能力，辅助决策科学合理。因此，笔者主张企业建设的内外一体化的信息网络必须支持企业的各项业务和管理需求。

（2）企业信息化建设具体内容 企业信息化的建设，大体上可以分为内部信息化建设和外部信息化建设两个阶段，企业在具体的建设实施过程中，可以根据实际业务需要情况，按照业务的内在联系和系统逻辑关系，制定相应的实施步骤，而不必拘于阶段的限制。一般说来，内部信息化建设可以包括ERP建设、办公自动化建设、物流作业体系信息化建设、商业BI建设等；外部信息化建设可以包含上下游信息交互建设、多节点和角色间财务支付建设、电子商务建设等。

（3）明确信息化是企业内部经营管理系统化、网络化的手段 医药流通企业要从容应对目前医药流通领域的压力和挑战，首先就要练内功、运用先进的管理思想和现代化的管理手段规范企业内部的管理，整合企业内部资源，打造企业的核心竞争力。具体的说是要形成信息流、物流、资金流、工作流的

统一，提高工作效率，快速响应市场，提供优质服务。企业应采用以信息流拉动物流，物流带动资金流， workflow 贯穿于信息流、物流和资金流的管理模式，提升企业的管理水平。尤其是规模药企，往往业务和物流体系首先实现了网络化，但是信息建设却相对滞后，这就导致了业务规模越大，“信息孤岛”的现象越明显，因此信息建设最终要成为企业运营网络化的手段。

（4）实现与上下游企业的协同 按照现代物流管理原则，处于中间环节的企业必须和上游供应商、下游客户建立伙伴关系。这种合作关系除了人与人的交流外，还需要信息系统等技术支撑，否则工作就得不到顺利开展。通过信息系统，供应商可以查询自己供应品种在批发企业的库存情况，以便及时安排生产，保证货源，及时供货；下游客户可以通过系统发送自己的需求和订货业务，系统根据客户的需求计划制定相应采购计划，根据客户的订货，安排出库发货、配送、收款等工作。通过信息系统把上游供应商和下游客户紧密的联系在一起，实现客户、批发企业、供应商的供应链管理关系，达到企业间协同管理的真正合作伙伴关系。这种信息在供应链中畅通无阻伙伴关系的实现既有助于整个供应链节点企业效益的提高，也有助于对药品流向的及时监控。

（5）搭建资讯平台，提供增值服务 通过信息系统实现与上游供应商和下游客户的供应链管理后，就可以利用自己连接上游供应商和下游客户的中间环节的优势，整合上下游的资源，利用自己的信息平台建立医、药、病等资料库，并为上游供应商发布新品信息和促销信息，为下游客户发布需求信息，为合作伙伴提供资讯服务平台。通过资讯平台，一方面实现信息共享、共同发展的总体目标；另一方面，可

以通过资讯平台的增值服务，把信息转化为商品，为企业创造新的利润点。信息化建设方法 ERP建设仅仅是医药企业信息化建设中的一项重点，而不是全部。因此医药企业的整体信息化建设应量需而行、分步实施，切不可贪大求多。按照企业发展和业务的实际，医药企业信息化建设的第一步应该实施业务系统（ERP），把企业的采购、销售、库存、质量（GSP）、物流配送、结算等业务有效的管理起来，优化流程、规范管理，并对业务数据归集、整理、科学分析，辅助领导决策。业务系统的建设，是任何企业都必须经历和实施的，否则企业难以做大。医药企业信息化的第二步，是在ERP系统成功后，建设财务和人力资源系统，实现业务、财务、人力资源的集成，实现业务、财务、人力资源一体化管理，实现业务结算和财务账务处理、业务人员工作量和绩效考核、工资福利和财务账务处理的集成管理，实现领导对企业业务数据、财务数据、人力资源数据的多维度、多角度的综合分析分析，帮助领导及时、准确地掌控企业的整体经营情况，以便从整体战略层面对企业进行管理和决策。接下来，可以实施集团企业内部节点间协同办公管理系统（OA），把企业的日常办公、财务核算、业务处理有机的结合，真正实现企业经营管理信息化、集成化、网络化，达到“无墙办公”的目的。不过需要强调的是，OA系统的建设步骤可以适当提前、建设规模可以先从某一个节点企业试点。最后，医药企业的信息化建设就要着力于实现对上下游客户资源的整合和信息系统的对接，实现合作伙伴间的异地开票、异地结算、异地查询等功能，实现资源和业务的共享；在这一阶段，企业也可以以自身为中心，利用商业智能（BI）技术实

现供应链决策的最优。药企信息化建设的作用总的说来，现代医药企业规模越大，需要信息手段和技术给企业带来的效益就要求越高。笔者总结，医药企业信息化建设应该实现以下五个方面的作用。

（1）提高工作效率 提高工作效率主要是提高部门内部的工作效率和提高部门间的工作效率：提高部门内部的工作效率，主要是运用计算机的强大运算能力和网络技术的信息共享能力，提高部门内部的信息透明度和业务的处理速度，提高部门内部的信息共享和业务沟通、流转效率。提高部门间的工作效率主要是通过业务流程的规范，提高部门间的信息共享、事务处理和部门间业务发生问题的处理效率，打破部门间的信息壁垒，提高业务处理的整体运作效率，增强企业对市场需求的反应能力，快速响应市场，提高竞争力。

（2）加强管理控制能力 加强对业务的监控能力，规范业务流程，监控关键业务点。加强业务监控能力，主要是通过信息系统规范业务处理流程，对供需双方的交易过程和业务处理流程中容易出现漏洞的环节重点监控，防止跑冒低漏的现象发生。

（3）降低运营成本 企业运营成本的降低主要是从两个方面实现：提高工作效率和资源运用率，降低企业单位运营成本。利用计算机的强大的计算能力和网络技术的信息共享能力，整合企业资源、规范和优化业务流程，提高时间、人员、资金、商品、设备等资源的利用率，提高业务处理效率，降低企业的单位运营成本。加强管理控制，降低损失浪费，节约成本。通过对业务的管理和监控，减少业务差错，降低损失和费用，加强信息透明度，减少商品过期、毁损等现象，杜绝损失浪费，减少积压和库存量，降低资金的占用。

（4）实现企业协同管理 企业的协同管理

包括两个方面，企业内部的协同和企业与外部的协同：企业内部的协同主要包括企业内部部门间、人员间的信息共享、业务协同、资源整合。企业外部的协同主要包括与供应商、客户的协同。企业通过信息系统与供应商、客户实现供应链管理，完成商品、往来的信息共享、业务流程对接、资源共享的紧密合作关系。通过信息系统得应用，帮助企业突破空间和时间限制，实现经营模式的创新。（5）决策支持 决策支持主要包括为企业决策者提供辅助决策需要的经营分析数据和提高决策执行力两个方面：辅助经营决策。计算机的数据处理能力高，提高了数据分析的及时性、准确性，可以有效地从众多的业务数据中提炼有用的数据，进行加工、整理、分析，挖掘数据，寻找经营规律，为企业的决策者制定决策时提供准确的分析数据，使决策更加有依据和科学合理。提高决策执行力。通过信息系统把企业决策者的经营决策，及时准确地传输到各分支机构，并且固化到业务流程和具体的业务操作中，避免经营决策在执行过程中被其它因素所干扰，提高决策的执行力。把物流师站点加入收藏夹 欢迎进入：2009年物流师课程免费试听 更多信息请访问：百考试题物流师论坛 欢迎免费体验：百考试题物流师在线考试中心 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com