

ERP上线后企业如何获得一个稳定的系统 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/141/2021_2022_ERP_E4_B8_8A_E7_BA_BF_E5_c29_141304.htm ERP正式上线（即软件进入实际应用阶段）后组织将致力于所有权总成本、价值交付、可用性、持续性业务改进、以及目标对象扩展（例如：供应商关系管理、渠道管理）等问题；同时，ERP供应商将持续地为成熟的ERP客户提供增强的后续维护服务；2004-2007年期间，ERP供应商将加倍努力地对中间市场进行渗透，并更加积极地与微软以及其他小型ERP供应商进行市场竞争；到2007年，ERP供应商将全面采用Web服务，以支持企业间集成业务的发展。围绕ERP正式上线的时间问题一直存在多种不同的说法。通常来说，是以拟定的计划项目结束日期为准，而并非以接受可交付使用的ERP产品的日期为准。因此，在对ERP稳定性进行理解，首先应该对ERP正式上线的日期，以及相关的稳定的ERP环境有清楚的认识。这对于IT人员来说是一个不容忽视的问题，尤其对采用ERP的企业家来说至关重要。关于ERP正式上线时间的全球状况 卓越应用程序中心（ACOE，application center of excellence）致力于为重要的组织机构提供稳定的商业应用程序，尤其是为组织机构交付大型的ERP系统。ACOE负责的全部商业应用涉及范围广泛，并且与当前的投资和业务密切相关。ACOE团队的工作职能包括提供：桌面帮助（help desk）、配置、用户化定制、测试、安全、培训、文件编制、数据库管理、网络、以及操作问题等服务。目前来说，大多数客户缺乏ACOE应用的相关管理经验；因此，ERP系统的稳定性成为人们关注的焦点

问题。明智的做法是将企业负责ERP正式上线团队的工作委托给ACOE进行管理，从而确保许多重要领域和关键步骤都能够得到周全的考虑。包括：

功能性（Functionality）：企业所有者需要对被交付的应用有清晰的认识和了解。所有被要求的功能性都必须具备相应的证明文件，并且终端用户必须通过严格的培训计划。同时，企业需要开展有重要股东参加的变动管理会议。确保该项应用不仅仅适用于业务流程，还能够适用于报告和相关分析。此外，作为商业用户还必须得到应用供应商提供的一定级别的担保，即：保证交付的应用已经具备与其他业务系统集成的功能，并且数据仓库能够得到大规模数据传输的适当支持。截止目前，相信只有不超过20%的新型ERP系统交付的功能性具备真正意义上的透明度。

IT与LOB（line-of-business，业务线）的职能对比：这个问题主要围绕项目正式上线后，企业的超级用户将获得哪些扩大的职能。在一种理想的环境里，一些商业用户从事ERP系统的专职工作，同时他们还在报告/质询方面，以及被视为持续性业务改进计划一部份的新配置设计方面，积极地为其同事提供帮助。IT团队主要负责应用程序的技术开发工作，确保其应用能够执行用户化定制、管理测试等功能，并且能够为桌面帮助提供支持。据估计，只有不超过50%的客户对IT和LOB的职能划分进行了明确界定。来源：www.examda.com

技术支持（help desk）：技术支持需要从其传统职能中逐步得到进化和改善。为取得成功，其涉及的问题应以业务、IT人员、供应商为序进行优先考虑。尤其值得注意的是，技术支持需要对分配给系统的新登录ID进行妥善管理。

计划/项目办公室（Program/project offices）：ERP项目正式上线之后，

需要成立ERP计划/项目办公室或工作组，负责处理多方面的业务问题和IT问题。尤其要求计划办公室必须配备专业人员，负责处理由LOB衍生出的变更请求。由于人们普遍认为LOB工作人员富有太多的“创造性工作”，因此，计划办公室有必要对他们提出的所有配置请求进行谨慎审查，并最终决定是否批准其配置请求。获得一个稳定的ERP系统如果上述列举的体系结构大多数都适当并且可行（尽管这个假设不太可能），那么在6-8个月期间，企业将有望获得一个稳定的ERP环境。推动ERP稳定性早日实现的诸多因素包括：

分散ERP工作组：逐步对ERP工作组进行分解精减的三种主要途径分别是：1) 为新系统提供支持；2) 恢复其成员先前的工作；3) 致力于项目的第2阶段工作。显然，在项目正式上线之后，大多数工作人员还将继续从事新系统的服务支持，从而为创建一个稳定的ERP系统提供更有利的机会。当然，情况也并不总是这么乐观。

技术支持文档：预计项目正式上线后不久，就能够实现每月对每个用户进行两次技术支持回访。一旦稳定的ERP系统被创建完成，将实现每2-3个月只需对每个终端用户进行一次回访。作为供应商一方，需要提供基于主要技术支持文档的相关统计（如：产业、物理位置数量、接口数量等等），并且确保文档在IT与LOB人员之间存在相应的服务级协议。

管理变革：新的配置变革（如：勿需进行编码的情况下对系统行为进行转换）将引导大规模的管理变革。只要遵循下列规定步骤，新配置将不会影响系统的稳定性。在一台测试机上执行终端用户的配置变更详细描述新配置并将其提交ERP管理委员会一旦获得ERP委员会批准，新配置方案即可运用到IT团队中IT工作人员完成对所有新配

置进程的远程管理 全球化的共享服务，以及全球化进程：业界关于LOBs所强调的巨大发展趋势在于其独特的工作方式，举例来说：LOB在处理折扣问题上的方式是独一无二的。越是有更多的公司能够实现其全球化共享服务（如：应付帐款、采购），就会有越多的LOBs实现一次性的配置变革；同时，也促使ERP系统能够越快的实现其稳定性。全球化：很显然，公司存在很多的跨国经营业务，ERP出现不稳定的可能性会越大。鉴于企业主可能习惯于在产品、发货单、订货单等方面坚持采用本国语言，因此ERP项目正式上线后，在推行企业全球化进程中务必格外谨慎。 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