

ERPI项目如何善始善终 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022_ERP_E9_A1_B9_E7_9B_AE_E5_c41_450015.htm 在ERPI项目成功上线后，我们还有什么工作要落实？如果认为项目结案就万事大吉，就会在无形中增加项目最终成功的风险。如何做到ERP项目善始善终呢？在实施ERP项目前，一般用户都经历过财务信息化的过程。财务系统上线的快速轻松，往往使客户觉得信息化是很容易的事情。其实，由于实施ERP项目对公司整体业务进行了梳理、调整、优化和再造，因此ERP项目的结案只是项目的一个暂时总结，不能代表项目终结。要知道，一套好的ERP系统在企业中实施的过程，也是系统本身不断优化的过程。ERP毕竟是复杂的系统，客户在使用过程中会积累大量的实际操作经验和心得，为下一次优化系统奠定基础。客户在使用过程中不可能一下子把所有好的东西都学到手，只有一步步地体会、试验。内容 有些客户在与ERP厂商就ERPI项目谈判的时候，只签订一个合同。其实一个好的ERP项目，应该签订多个合同，如《软件合同》、《实施服务合同》、《培训合同》、《维护服务合同》等。之所以分开签订，是因为不同的合同适用不同的合同主体。比如，《软件合同》购买ERP软件，而《实施服务合同》购买的是实施顾问的咨询服务等。然而，有些客户却认为，既然ERP系统已经上线，为何还要花钱去购买服务呢？在回答这个问题之前，我们先了解一些背景知识。国内知名财务软件企业每年的软件维护服务收入为好几亿元人民币。每到财务月结、年结的时候，也是这些企业维护服务人员最忙的时候。平日客户

在使用财务软件开立凭证时，也许不会出现什么异常，但在进行各种结算的时候就会出现很多问题，这些问题仅凭用户自己的力量是很难解决的。而如果企业自己招募IT人员来维护系统，费用往往很高。客户在使用系统的时候，特别是在ERP系统上线后的1~2年内，往往会由于不熟悉系统误操作，出现一些致命的垃圾数据。如果这些数据不及时得到排查，任由其存在系统中，会影响系统数据的准确性和稳定性。客户购买了维护服务，ERP厂商就有义务为客户解答一些操作问题和系统出现的异常问题。ERP系统越复杂，出现异常问题的可能性就越大，找到问题的时间也会越长。笔者在1998年时曾经使用过一套国际知名软件，在一段时间内，每次运行MRP的时候，一些物料的"参与MRP运算的指针"都会丢失，需要人工再次补上，否则下次运行MRP的时候就不准确，因为每次参与运算的料件多达3000多件，人工计算根本无法进行。这个问题给大家的工作带来了很大的不便。由于我们购买了维护服务，厂商的顾问很快进驻，通过大量数据分析，终于在半个月后找到了问题的原因：两个员工的权限设置有问题，删除后重新建立就正常了。对于客户而言，从过去的人工操作转移到数字化处理，面对电子化单据，面对众多的字段，操作人员出现不适应的情况在所难免。所以对于刚刚上线成功的客户来说，最好向ERP厂商购买维护服务，以确保项目成功。客户需要购买维护服务中的另一个内容是软件的版本升级。随着ERP软件的快速发展，ERP厂商之间的竞争加剧，各家ERP产品功能的同质性增强。厂商推出新版本的速度由过去的几年一次已经提高到现在的一年甚至半年一次。当然决定软件是否需要升级是客户的权力。方式

客户在与ERP厂商签订ERP维护服务合同的时候，可以选择后续维护服务的方式，如远程方式、呼叫中心服务、问题库查询、现场服务等。不同的服务方式对应不同的服务价格，当然现场服务是最贵的。有些ERP产品提供远程连线服务，这样ERP厂商的服务人员可以在异地远程接入到客户的系统中进行系统的检查，直至找到解决问题的办法。对于这种方式，客户可能会担心自己数据的安全性。如何解决呢？一是在厂商远程接入时，客户先做好权限设定，事先设定好ERP厂商能看哪些数据。二是在厂商远程接入时，客户可以通过界面了解厂商在做哪些操作，这样也可以避免数据泄漏。当然在购买这种服务的时候，需要考察该厂商的商誉，并签订相关的保密协议。随着网络环境的不断完善，这种服务方式越来越受到客户的欢迎。因为客户可以在第一时间将问题呈现给厂商，避免了解决问题的延误。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