

项目管理知识：ERP与CRM的整合 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E9\\_A1\\_B9\\_E7\\_9B\\_AE\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_c41\\_65839.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E7_AE_A1_E7_c41_65839.htm) 我们再来看看CRM的难点也是重点的部分：CRM与ERP（企业后台资源数据库）的整合。迈向电子商务的三个步骤 越来越多的电子商务的先行者们发现，“传统”企业对网络的理解和应用通常要走过几个阶段。无论企业属于何种行业、接触网络或早或迟，这几个阶段都会成为被普遍认可的经验总结。Intel公司董事长Grove在最近接受《华尔街日报》的采访时把这三个阶段总结为：电子小册子阶段、电子交易阶段和电子化决策阶段。这样的总结可以说与我们正在全球范围内开展的上千个CRM咨询项目所获得的体会不谋而合。所谓“电子小册子”阶段，就是公司仅仅把自己的介绍性信息放在网页上。这也是目前95%号称“已经触网”的中国企业的网页形式。这种网页通常分成几个目录：公司组织结构、新闻中心、产品目录、客户联络、合作伙伴等等。这种网页与书面的“公司简介”等小册子从内容到排版都非常相象，所以被称为“电子小册子”。要把这样的介绍书搬上网，加上一个网址，编写起来并不难，硬件上也不必专门购置服务器，只要挂在某个网络公司的虚拟主机上即可，人员方面也不需要配备专门的网页维护更新人手。可以说，建立这样的网页投资少，见效快。不过这种见效最多体现在公司已经注册了自己的域名，可以在职员的名片上加印一个http://www的地址而已，无论是现存客户还是合作伙伴，登录之后都会发现这样的网页对与该公司进行交易并没有什么帮助。“新经济”不是这样的“电子小册子”的

集合。第二个阶段，也就是北美在过去的两年中方兴未艾的CRM热潮开始让企业从"电子小册子"走向实现"前端办公自动化"。在这个阶段中，需要重组业务流程和融合内部应用软件，需要把互联网功能与企业内部网功能实现交互。最需要变化的通常是定单管理模块、供应链系列模块、财务管理模块和客户服务模块。我们在这里所说的重整有两种实现方式，一种是从"前端办公软件"开始，向"后端"推进，即首先建立销售人员可以迅速学习和掌握的机会管理、定单输入和服务要求输入的界面，然后把收集到的数据向后台ERP传送，或者实现这两个数据库的同步更新；另一种方式是从"后端"的企业资源数据库（ERP）中向前端推进，保持ERP的服务器/客户端的基本架构，而且"客户端"可以采用以浏览器为主的"瘦客户端"（thin client），也就是说，后台数据库可以直接接受网络上传入的数据，用户从浏览器上输入用户名和密码后，立刻就可以查询、更新后端数据库里的信息。不是所有企业都愿意立刻把它的后台数据库向世界各地的网民公开。因此，在这个阶段，即使数据库用户已经超出了"内部范围"，内部网和外部网的严格界限正在打破，可以login的用户仍然是有选择的，他们通常是企业现存的分销商、已经建立了交易关系的"老客户"以及长期的合作伙伴。在这个阶段中，CRM与ERP的整合势在必行。具体的模块整合过程下面还会详细介绍。第三个阶段，Grove把它称为"电子化决策阶段"。实际上，这个阶段究竟应该如何定义还存在着相当的不确定性。我们只能从目前已经完成的电子化网络化工程中揣测一二。这也涉及到电子商务当前的重点话题：B2B垂直整合。在这个阶段中，不仅仅是一个企业把自己的资源数据库向客

户或供应商延伸，而且是许多企业的数据库相互联接，满足一定规则的交易，比如常规性购买，将由计算机自动完成；一个企业的库存数量将根据其交易伙伴的定单自动更改；每个客户将以最短的时间获得按他的要求定制的产品。在零部件供应高度标准化的电子产品行业、医疗用品行业、办公用品购买中，我们会首先看到不同企业的资料库，包括价格、规格和库存量一起展示在同一个网络平面上，搜寻、比较和下定单变得快速、易如反掌。慢慢地，其他行业会加入进来，庞大的跨国跨行业的数据网络中心将逐步形成，成为工商业资源调配中心枢纽，真正实现“网络革命”。不过，罗马不是一天建成的，要达到全社会的资源安全共享，没有前面的步骤是不可能的。在企业内部数据库运用比较成熟的国家和行业中，这种变化会先于其他的国家和行业发生。我认为，中国目前的国情决定了大部分的企业还将在未来的一两年内建立和保持他们的“电子小册子”；但是在中国的通信行业、金融业和消费品行业中的佼佼者已经有能力也有动力进入“前端办公自动化”的实验期；当他们的实验获得回报的时候，其他的具备相当规模和全球性战略眼光的中国企业才会随风而动；而至少要在四、五年之后，我们才能更清晰地看到中国是否可能开始同行业的企业与企业间的数据库联合，跨行业的数据交流可能需要更长的时间才能实现。同步更新的ERP与CRM 前面我们提到在实现与后台整合的“前端办公自动化”的时候，最经常需要考虑的通常是CRM软件与定单管理模块、供应链管理模块、财务管理模块和客户服务模块之间的数据交换。在北美进行的某些CRM项目中，由于预先对这种前后整合的设计不够细致，以致出现某些极为挠头的问题，需

要不断地追加投资来加以更正。弗吉尼亚州的一家名为Value America的公司 最近在他们的CRM工程中遇到了下面的问题--这家公司采用SAP的R/3系统作为他们ERP的后台架构，并安装了Siebel 99.5作为前端进行销售、市场推广和客户服务的IT平台。由于安装时没有采用标准的Siebel和SAP接口的中间软件，在系统运行之后发现有这样两个大的问题：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](http://www.100test.com)