

<<ERP/CRM/SCM/BI协同商务建>>

图书基本信息

书名：<<ERP/CRM/SCM/BI协同商务建设指南>>

13位ISBN编号：9787030126481

10位ISBN编号：7030126483

出版时间：2004-2-1

出版时间：科学出版社

作者：修文群,张蓬

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<ERP/CRM/SCM/BI协同商务建>>

### 内容概要

《ERP\CRM\SCM\BI协同商务建设指南》内容简介：信息时代企业要生存、竞争与发展，必须尽快综合应用ERP（企业资源规划）、CRM（客户关系管理）、SCM（供应链管理）、BI（商业智能）新一代电子商务体系。

《ERP\CRM\SCM\BI协同商务建设指南》主要内容包括：当前企业信息化发展趋势及基本原理；企业信息化体系结构，ERP、CRM、SCM、BI等核心技术要素；SAP、Oracle、12、SAS、Siebel、用友、金蝶等管理厂商的主流产品及解决方案，以及流通业、制造业、金融业、广告业的电子商务建设的案例等。

《ERP\CRM\SCM\BI协同商务建设指南》内容广泛、技术超前、资料翔实、操作性强，是企业电子商务建设的实用手册，也可作为大专院校电子商务及相关专业的参考教材。

## 书籍目录

第一篇 协同商务第1章 从ERP到协同商务第2章 协同商务技术架构2.1 ERP（企业资源规划）2.2 CRM（客户关系管理）2.3 SCM&OGISTIC（供应链与物流管理）2.4 BI（商务智能）第3章 协同商务阶段成长模型第4章 协同商务实施策略4.1 企业管理信息化的目标4.2 企业管理信息化的要求4.3 企业管理信息化的社会需要4.4 企业对管理信息化的需要4.5 目前企业管理中急需信息技术解决的问题4.6 企业管理重心的转变4.7 企业管理信息化的应用状态4.8 企业管理信息化的发展阶段4.9 实施企业管理信息化的方式4.10 企业成功实施管理信息化的要点4.11 实施前准备工作4.12 协同商务实施步骤4.13 协同商务成功经验第5章 企业应用集成EAI5.1 EAI的概念和发展历史5.2 企业信息系统集成层次5.3 EAI选型的标准5.4 采用EAI系统的效益5.5 EAI的应用：自动的业务流程管理与监控5.6 EAI的应用：单一客户视图5.7 EAI的应用：实时的订单确认5.8 EAI的应用：供应商管理的库存5.9 EAI的未来参考文献第二篇 ERP第1章 ERP发展综述1.1 中国企业ERP形势分析1.2 我国ERP应用特点1.3 企业ERP应用现状与问题1.4 ERP软件的技术发展趋势1.5 对中国ERP发展的思考1.6 ERP软件开发策略研究第2章 ERP的核心思想2.1 ERP先进管理思想2.2 ERP应用的管理理念2.3 ERP应用过程的工作理念2.4 ERP应用的咨询理念第3章 ERP技术原理3.1 ERP概念与历程3.2 MRP基本原理3.3 MRP基本运算逻辑3.4 七十年代闭环MRP3.5 八十年代的MRPII：3.6 九十年代的ERP系统3.7 ERP的主要功能模块简介3.8 ERP的实施过程3.9 BPR——推动企业成功应用ERP3.10 ERP系统应用与管理咨询3.11 ERP软件的发展趋势第4章 ERP实施策略4.1 国内外ERP厂商的背景、市场策略及服务现状分析4.2 国产ERP软件点评4.3 中外ERP厂商及软件比较第5章 ERP实施过程5.1 ERP实战演义之一：实施前的准备5.2 ERP实战演义之二：总体需求调查5.3 ERP实战演义之三：解决方案设计5.4 ERP实战演义之四：模块实施上线5.5 ERP实战演义之五：系统并行运行和总结第6章 ERP成功模式分析6.1 对ERP要有一个正确的认识6.2 成功实施ERP的关键6.3 成功实施ERP的模式6.4 纠正对ERP的错误认识参考文献案例1 SAP1.1 SAP R / 3系统内部结构剖析与实例研究1.2 SAP R / 3参考文献案例2 Oracle2.1 Oracle人力资源管理2.2 Oracle财务2.3 Oracle制造2.4 Oracle项目管理案例3用友3.1 概述3.2 用友财务集中管理解决方案3.3 用友NC / HR人力资源解决方案3.4 用友SCM供应链管理解决方案3.5 用友客户关系管理系统（CRM）3.6 用友ERP.U8分销管理解决方案3.7 用友ERP——网络分销第三篇 CRM第1章 CRM发展综述第2章 CRM技术原理2.1 CRM初阶（一）：客户关系管理是什么2.2 CRM初阶（二）：如何进行客户关系管理2.3 CRM初阶（三）：CRM系统的典型功能2.4 CRM初阶（四）：CRM系统的实施路径2.5 CRM初阶（五）：国内外的CRM厂商产品2.6 CRM初阶（六）：CRM的未来之路第3章 CRM软件选型第4章 CRM应用实施4.1 CRM应用必知（一）：谁从CRM获益4.2 CRM应用必知（二）：CRM功能心中有谱4.3 CRM应用必知（三）：CRM软件商“速描”4.4 CRM应用必知（四）：CRM的理念风4.5 CRM应用必知（五）：BPR与CRM第四篇 SCM第一部分 SCM综述第二部分 Logistic第五篇 BI

章节摘录

版权页：插图：首先，企业的信息化管理不仅局限在建立内部的ERP系统，而是根据电子商务的需求，实现了由内而外的扩张，企业内部资源的管理被纳入到整个供应链管理体系之中，因为互联网时代企业内外的界限不再清晰，电子商务要求企业在原本泾渭分明的内外资源流之间搭建通畅的平台。于是，对网络平台的支持以及与前端客户关系管理系统和后端供应链系统的紧密集成已经成为企业对新一代ERP系统的基本要求。

其次，电子商务的迅速发展，使客户关系管理（CRM）的重要性凸显出来，成为ERP系统的延续。因为在基于互联网的商务世界中，仅靠产品的质量已经难以留住客户，服务成为企业克敌制胜、提高竞争力的法宝。

企业必须利用信息技术，通过对客户的追踪、管理和服务，留住老客户、吸引新客户，并针对每个客户的不同需求，提供更为个性化的服务。

这种服务的实现是复杂的，因为相对于企业传统的扁平/垂直型客户、渠道结构来说，互联网的介入使客户、渠道的结构模型向复杂多态迅速迁移，如何将市场活动、营销过程和售后服务等流程都统一于电子商务的平台之上，并施以有效的管理，成为CRM的核心内容。

第三，供应链管理，它的基本思想就是以市场和客户需求为导向，以核心企业为龙头，以提高竞争力、市场占有率、客户满意度和获取最大利润为目标，以协同商务、协同竞争和双赢原则为运作模式，通过运用现代企业管理思想、方法、信息技术、网络技术和集成。

编辑推荐

《ERP\CRM\SCM\BI协同商务建设指南》特点：内容广泛技术超前资料翔实剪操作性强

《ERP\CRM\SCM\BI协同商务建设指南》适用于：《ERP\CRM\SCM\BI协同商务建设指南》是企业电子商务建设的实用手册，也可作为大专院校电子商务及相关专业的参考教材。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>