

## <<ERP实训教程>>

### 图书基本信息

书名：<<ERP实训教程>>

13位ISBN编号：9787111381563

10位ISBN编号：7111381564

出版时间：2012-6

出版时间：霍灵瑜、刘丙午 机械工业出版社 (2012-06出版)

作者：霍灵瑜，刘丙午 著

页数：163

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实训教程>>

### 内容概要

《ERP实训教程：SAP BO指导》基于SAP公司开发的SAP Business One软件，结合北京毅力金网科技发展有限公司的成功案例进行编写。

SAP Business One是专为成长型企业设计的可承受的集成化企业管理解决方案。

企业所有者能够通过单一的系统实现业务流程的自动化，并将客户关系管理、生产和财务系统的关键业务信息集成起来。

借助SAP Business One，企业所有者可以提高获利能力，并且增强控制能力。

本书共十一章，分别为ERP概述、SAP Business One概述、SAP Business One系统基础管理、采购管理、销售管理、库存管理、财务管理、生产管理、服务、人力资源管理和报表。

本书最大的特色是结合北京毅力金网科技发展有限公司的案例，含有八十六个实验场景，以供读者练习。

本书可作为信息管理、电子商务、企业管理等专业本科生的学习教材，也可作为SAP Business One实施企业关键用户的培训教材及参考用书。

## <<ERP实训教程>>

### 书籍目录

前言第一章 ERP概述 第一节 什么是ERP 第二节 ERP的管理思想 第三节 应用ERP与企业的关系 第四节 ERP成功应用的标志第二章 SAP Business One概述 第一节 SAP Business One整体业务流程 第二节 SAP Business One功能特点第三章 SAP Business One系统基础管理 第一节 创建新公司 第二节 系统初始设置 第三节 基础数据 第四节 期初余额第四章 采购管理 第一节 采购业务概述 第二节 标准采购业务 第三节 采购退货业务第五章 销售管理 第一节 销售业务概述 第二节 销售机会 第三节 标准销售业务 第四节 销售退货业务第六章 库存管理 第一节 库存业务概述 第二节 库存业务第七章 财务管理 第一节 财务业务概述 第二节 财务凭证处理 第三节 财务凭证模板 第四节 成本会计 第五节 财务预算 第六节 期末处理 第七节 财务报表编制 第八节 收付款管理第八章 生产管理 第一节 生产业务概述 第二节 生产管理第九章 服务 第一节 服务概述 第二节 服务工作流程第十章 人力资源管理 第一节 人力资源管理概述 第二节 员工主数据第十一章 报表 第一节 报表概述 第二节 系统自带报表 第三节 查询向导制作报表 第四节 查询接口制作报表

## &lt;&lt;ERP实训教程&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图： 服务人员在录入客户的服务呼叫的同时，也可以通过初步查询目前知识库中的相关解决方案，争取在第一时间解决客户的问题。

这时，服务人员可以首先使用"服务呼叫"中"解决方案"选项卡内的"已建议"按钮，查看与此服务呼叫的物料、物料组或问题类型相同的，在以前的"服务呼叫"中已经建议过的解决方案。

如果没有在"已建议"的解决方案中查找到有用的信息，还可以在"知识库解决方案"中直接进行查找。

关于"知识库解决方案"的查找请参阅后面的章节。

如果找到了解决方案，并为客户解决了问题，则可以将相关解决方案添加到此次服务呼叫中，以便于后面的查询，然后关闭此次服务呼叫。

如果未能找到解决方案，则需指派相关技术人员进一步处理。

4.指派技术人员 服务人员可以将服务呼叫指派给相关负责人和技术人员，以继续跟踪客户的服务请求，为客户解决问题。

负责人和技术人员是通过服务呼叫的抬头中的"受让人"和"技术人员"的选择进行指派的，如下例中指派的负责人为"销售经理：谢大伟"。

当被指派的"受让人"登录到系统中时，会自动得到提示信息。

负责人查看到相关服务呼叫的详细内容后，则可进行进一步处理。

5.解决问题 当服务呼叫所指派的负责人接到系统的消息通知后，可以查看服务呼叫的详细内容。

通常该负责人会通过如下步骤来为客户解决问题： 电话向客户再次确认问题； 指派技术人员上门服务； 更新解决方案并关闭此次服务呼叫。

下面详细地介绍在SBO中如何完成这些步骤。

(1)"作业"——与客户的联系。

首先，该负责人再次与客户取得联系，进一步询问相关信息。

这时，该负责人可以使用"服务呼叫"中的"作业"选项卡来记录此次联系。

在"作业"选项卡中点击"新建"按钮，则会进入"与业务伙伴的联系"画面，为此次服务呼叫添加相关的联系。

如果有多次联系发生的话，也可以在此一一输入。

(2)指派技术人员上门服务。

在与客户取得初步联系后，该负责人对客户的问题已经有了一定的了解，这样就可以指派合适的技术人员进行上门服务。

技术人员的上门服务也可以作为"作业"之一，输入到"服务呼叫"的"作业"选项卡中。

在技术人员上门服务前，可能还需要领取所需的维修材料。

维修材料的领取可通过在"服务呼叫"的"费用"选项卡中，添加一个虚拟的库存转出单（由"维修设备"仓库—"维修人员"仓库）。

点击"费用明细"后，进入"服务调用费用"列表画面，在这里可以通过"新建文档"中的"转到技术人员"，来添加表示技术人员领取维修所需设备的"虚拟"库存转储单。

在"费用凭证—选择"画面上选择"转到技术人员"后，再点击"确定"按钮就进入了"库存转储"画面。

注：在这里也可以选择已有的库存转储，与此服务呼叫建立关联。

"费用凭证—选项"画面上选项的含义如下。

"转到技术人员"：选择此选项并确定后会进入"库存转储"画面，通过创建一张"虚拟"库存转储单，表示技术人员领取维修所需的维修配件。

建议定义一个名为"维修人员"的虚拟仓库。

1)"交货"：选择此选项并确定后会进入"销售交货"画面，通过创建一张交货单，来表示服务中所消耗的成本，如人力成本、差旅费用和使用的物料的费用。

2)"从技术人员返回"：选择此选项并确定后会进入"库存转储"画面，通过创建一张"虚拟"库存转储单，表示技术人员退回服务后剩余的维修配件。

3)"退货"：选择此选项并确定后会进入"销售退货"画面，通过创建一张退货单，来表示服务过程中可

## <<ERP实训教程>>

能发生的退、换货。

4) "发票": 选择此选项并确定后会进入"应收发票"画面, 根据合同的内容向客户收取相应的费用。

(3) 问题解决。

当问题得到解决后, 服务呼叫的负责人应该及时更新解决方案。

## <<ERP实训教程>>

### 编辑推荐

《ERP实训教程:SAP BO指导》基于SAP公司开发的SAP Business One软件，系统全面介绍了ERP相关知识，《ERP实训教程:SAP BO指导》可作为信息管理、电子商务、企业管理等专业本科生的学习教材，也可作为SAPBusiness One实施企业关键用户的培训教材及参考用书。

#### 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>