

我国ERP的未来发展趋势

□ 黄建华

企业资源计划(ERP)是20世纪90年代初在国外兴起的最先进的企业管理技术和方法之一,ERP系统以供应链管理作为其核心管理思想,支持集团化、跨地区、跨国界运行,其主要目的是将企业各方面的资源充分调配和平衡,避免资源和人力上的浪费,及时准确地作出最好的决策,使企业在激烈的市场竞争中全方位发挥其最大能力,从而取得更好的经济效益。ERP的应用意味着企业管理模式的创新,在建立新的管理系统之前要把企业的经营战略、业务流程、生产过程和组织结构与ERP统一起来考虑,并对原有业务过程或活动环节进行合理化分析和优化。

面对日益激烈的竞争市场和不断变化的经营环境,企业必须随时根据自身在市场竞争中的势态变化进行动态调整和改造。它不仅包括对产品和生产流程的重整,还要涉及到与之相关的企业组织结构与业务管理流程。现有的ERP系统一般是以一种预先固定好的模式提供给用户的,这种结构与功能制约了企业的动态重整过程。因此,笔者认为,ERP系统未来应当趋向于以下几种发展方向:

1、动态企业建模技术(DEM,Dynamic Enterprise Module)。它的提出就是为了满足企业不断增长的动态重整过程的需求,实现管理业务与软件系统的分离(就如同开放的软件系统可以脱离特定的硬件环境一样)。1996年Baan公司发布的新一代名为BAAN IV的ERP应用套件即体现了这样的思想。BAAN IV对动态企业建模的实现,使得企业管理者、业务分析人员也包括系统实施者,可以将注意力集中于一系列高层管理职能、最优业务实践和流程,而不是复杂的应用软件调试或没完没了的产品细节配置。

然而无论是ERP系统还是进一步发展的DEM技术,其企业管理思想和模式基本上都是基于一种“面向事务处理”的、按顺序逻辑来处理事件的管理,均不能对无法预料的事件和变化作出快速反应。在产品创新加速与市场需求瞬息万变的市场环境下,企业要随时根据动态多变的市场进行决策,并根据新决策改变产品结构、生产计划和生产流

程。这样才能迅速使产品上市,并有效地控制生产成本,而现有面向事务管理的软件是无法满足这些需求的。

2、智能资源计划(IRP,Intelligent Resource Planning)。它是一种具有智能及优化功能的管理思想和模式。它打破了以前所有那些“面向事务处理”的管理模式,可使管理人员按照设定的目标去寻找一种最佳的方案并迅速执行。这样就可紧紧跟踪、甚至超前于市场的需求变化,快速作出正确的决策、随之改变原有的计划,并以最快的速度执行这些变化。此外,IRP还将解决以前无法解决的“协同制造”以及“约束资源”等问题。因此,IRP也成为ERP系统发展的又一重要方向。

3、CRM与ERP系统集成。有超前意识的公司都已认识到只有将自己建成能够对客户作出迅速反应的公司才能获得诸多收获,即收入、新客户、客户满意度、客户回头率和公司效益的增加,从而使竞争力大为提升。因此客户关系管理(CRM)与ERP系统的集成成为另一发展方向。面向客户的客户关系管理(CRM)不仅仅是将销售过程自动化,而且帮助企业充分利用关键客户和企业数据来优化商业决策过程。CRM赋予客户与企业进行交流的能力,而这种交流是通过一种对客户来说最方便、对企业来说性价比最高的交流载体来进行的。此外,CRM还使各企业逐步从传统的营销、销售和服务模式,进化到Internet为中心的模式来完成扩大市场领域、改进客户服务以及增强产品和服务的个性化的任务。Oracle CRM客户关系管理系统提供了一整套应用软件和技术,包括销售、市场、服务应用产品、电子商务和电话服务中心这几部分,是这一方向的先行者。CRM与ERP的紧密集成,将不仅仅是为企业带来眼前的销售业绩的增长,更是一次全面提升企业管理水平和方法的机遇,从而改变企业的内部管理积弊,提升企业的核心竞争力。

(作者单位:西南财经大学)

责任编辑 王教育