

《管理论坛》杂志

- ▶ 论文投稿
- ▶ 关于论文发布证明

相关链接

- ▶ 学术活动厅
- ▶ 专家讲座
- ▶ 中华管理论坛章程
- ▶ 个人专栏



应用ERP系统的企业商务流程管理

杨卉

ERP系统在企业中的应用日渐普及, 信息流、资金流、物流的快速传递使得企业的经营面临着前所未有的高效、飞速、准确等性能。同时也为企业的经营管理提出了新的研究课题, 怎样能够充分地发挥ERP系统的优秀性, 使它成为企业利润增长的重要辅助因素, 成为ERP在企业应用中的尝试性工作。

本文探讨的便是在应用ERP系统的企业中商务流程的管理工作, 许多企业在管理商务流程时设立了专门的商务机构, 也有些公司商务的日常工作由产品助理或销售助理来完成, 无论由哪个具体的部门来实施, 这些日常性的工作是大部分企业不可或缺的重要经营环节, 其数据的准确性、信息流动的迅速性、与各个部门之间的协作性能将直接影响其所面对企业外部客户、内部客户的效果, 整个销售过程的进度、企业经营风险的规避乃至整个企业的日常经营活动。

一、 采购商务管理

大部分企业都设立了专门的采购部, 负责某个或某些产品项目的采购活动, 采购商务的管理工作就是针对采购部门的具体采购行为而展开的, 为采购活动提供资料(包括书面资料和电子文档, 完全在ERP系统中实现共享), 保存文件, 理顺流程。

1、 国内采购

› 供货商的资质认证

这项工作针对与企业外部和内部的所有供货商而展开, 无论国内采购或是国外进口都必须掌握供货商的基本情况, 这是规避企业采购风险的最基本环节, 掌握的资料越详细越好, 全部数据在ERP系统中建立, 开设相关人员权限, 方便查询。

主要程序内容包括:

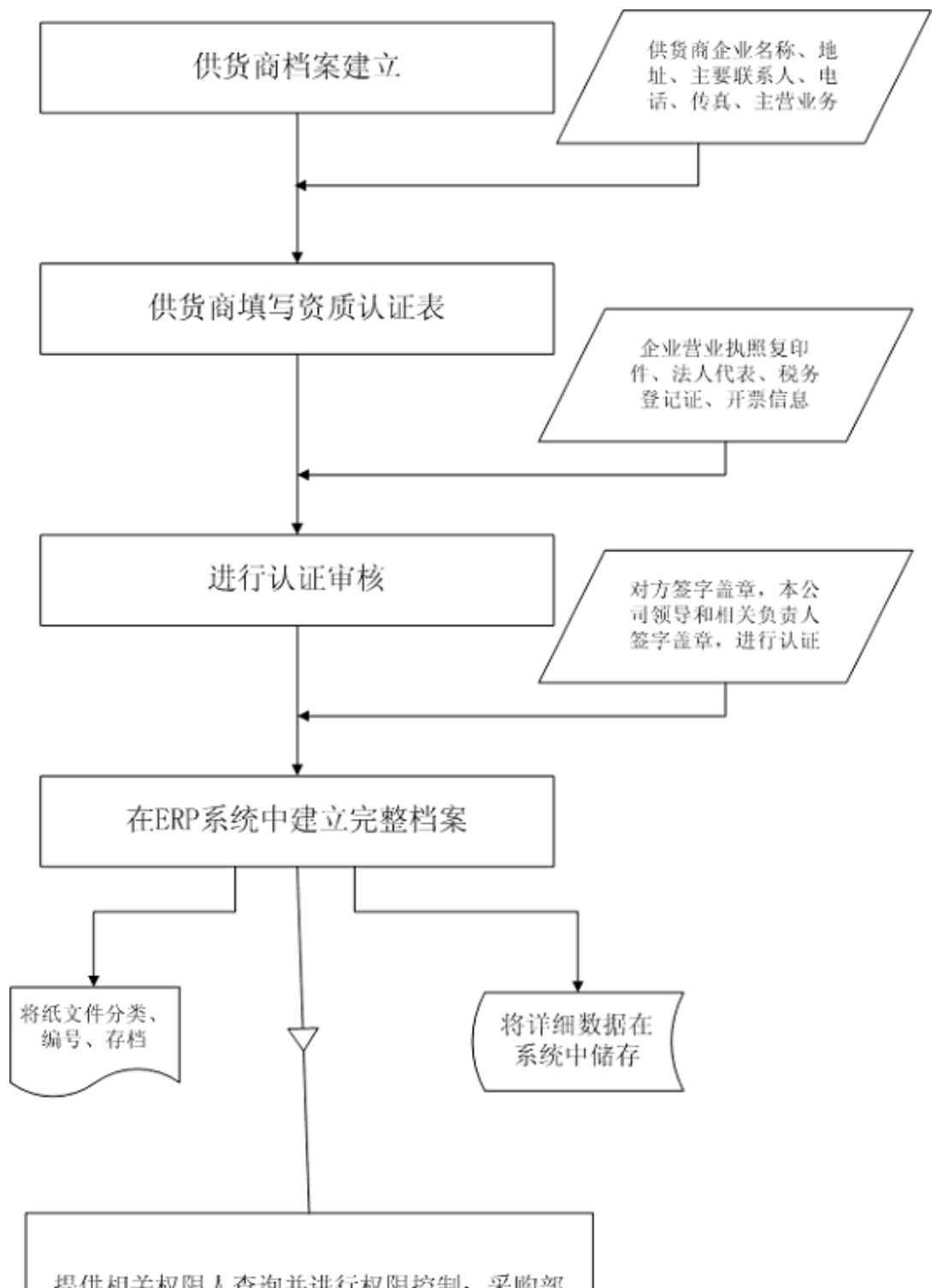
- ›› 供货商档案建立
- ›› 供货商资质认证表填制
- ›› 相关领导和部门经理的审核

>>详细数据的录入

>>系统提供相关部门、相关人员的查询权限：包括采购部门、财务部门、货运部门、销售部门、库房、售后服务部门等。所有数据的传递都是可控制的，具体到哪些信息针对哪些部门公开或者隐藏。

>>对纸文件的原件以及传真件进行分类、编号、留存，可以按照部门、产品类别、认证时间等进行分类编号，同时建立相应分类的电子文档，方便通过系统对为数繁多的业已通过认证的企业数据进行查询，同时保证在特殊需要时可以迅速地查找到相对应的纸文件。

下面图示1显示供货商资质认证的流程管理。



图示1：供货商资质认证流程管理

›制作采购订单、签订采购合同

采购订单的制定和采购合同的签订主要由企业的采购部门来负责，这部分的主要管理工作就是在ERP系统中保证订单的存在。

企业采购部门和供货商之间就一次采购行为达成某种协议，商务工作的职责是将纸的双方签字和盖章的订购合同在ERP系统中建立起来，原则上没有采购订单的产品在系统中是无法入库的。

订单中包含一些基本的信息：该次采购的供货商名称，我公司发生采购行为的部门名称，采购的产品大类、产品的型号和具体规格、产品的特殊说明、所采购产品的单价和数量，是否有促销品，促销品名称、规格、数量、单价，本次采购的总金额等等。

另外，采购合同中签订的补充协议和相关附加内容也可以在ERP系统中备注说明。例如供销商给予的返点政策、采购货款的支付方式等等。这样原本由人员可能进行主观控制的行为在系统中都存在相应客观的依据。

›支付货款

根据采购合同的内容制定出针对本次采购的付款计划，将付款计划发送给财务部门进行确认，财务部门负责判断根据公司目前的财务状况，在一定的时间内支付一定的货款若无问题，对付款计划进行确认。确认后的付款程序将严格按照计划进行，由财务部门将货款支付给供货商。

›产品入库

根据订单内容将采购来的产品进行入库，入库的价格中核算成本，成本价则由订单中表明的产品单价、运输费用、仓储费用、延期付款利息等几部分组成。最终确定一项产品的最终入库价格。

产品实物在库房中实现入库的同时，在企业的ERP系统中实现虚拟的入库操作。系统中的物流过程必须严格和产品实物的流动过程一致，才能较好地做到对入库后的商品进行管理。

由商务部门或库房管理人员制定电子入库单，入库单生成以后，所采购来的产品在系统中成为可供销售部门销售的商品，同时ERP系统中可以提供各个库房的库存报表，以便下相关人员进行查询。

2、 国外进口

国外进口的流程大致和国内采购的一致，只是一般增加了报关和运输的时间和有关费用。大致流程如下：

- ›接收国外供货商的P. I, 由相关的产品负责人进行确认
- ›核算美金价格, 根据当时汇率计算人民币的单价和总价
- ›估算进口、报关所需的时间
- ›制定货款的支付计划: 和财务部门沟通和协商具体的付款时间、次数、金额, 由财务部门确认后执行计划。
- ›和供货商签订采购合同, 条款中规定产品类别、型号、美金单价、数量, 发货时间、到货港口, 运输方式等内容。在ERP系统中制作采购订单。
- ›对方所发货物到达港口后, 进行报关。
- ›报关结束后, 运输产品到相关库房, 进行入库。入库的程序和注意事项和国内采购时相若。但有时进口的货物不直接用于销售, 而是作为材料需要进行加工生产的, 入库时在ERP系统中和直接用于销售的商品相区别。
- ›支付货款, 对方开具相关票据。
- ›采购行为结束后, 将该次采购的相关合同、票据、报关单据原件或者复印件等纸文件进行分类、编号、存档, 同时在ERP系统中输入相关数据, 以便有关权限人进行查询。

采购商务的管理中各个环节和货物储存部门、运输部门、财务主管部门、销售部门的资源共享, 迅速及时沟通, 通报产品的到货时间、数量、单价等将十分的重要。物流过程进行的同时, 信息和资金也进行着快速的流动。物流、资金流、信息流如果能够实现无阻碍的流动, 这将大大地提高整个企业的运营进度。

二、销售商务管理

销售过程是一个企业继采购过程之后的另一个重头戏, 对于销售型企业来讲, 这部分是其生存的命脉。那么有效的通过ERP系统, 来管理销售的流程, 实现统一而又便捷的数据传递, 将起到事半功倍的效果。

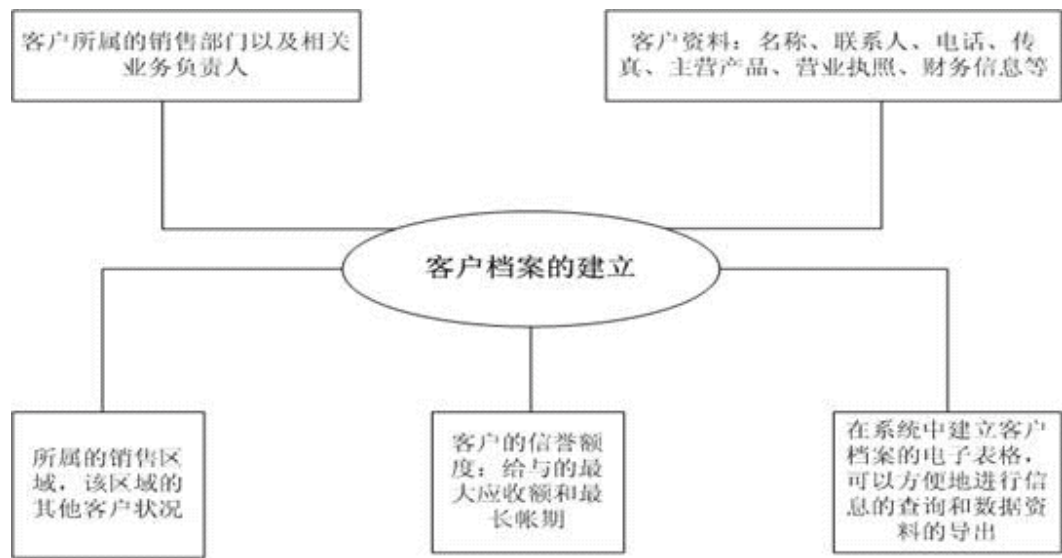
1、销售前期的准备工作

›建立销售机构

许多企业采用了事业部制的机构管理, 各个事业部相互独立又互为内部客户。在ERP系统引入企业之初, 可以按照企业实际情况根据事业部来划分组织机构, 同一个事业部下划分若干个小的销售部门, 在各个销售机构中, 信息实现可控制的流动。建立销售部门后, 随后建立该部门的主要负责人员、财务人员、销售业务员, 业务员的有效联系方式, 分管的主要产品等信息。

›建立客户档案

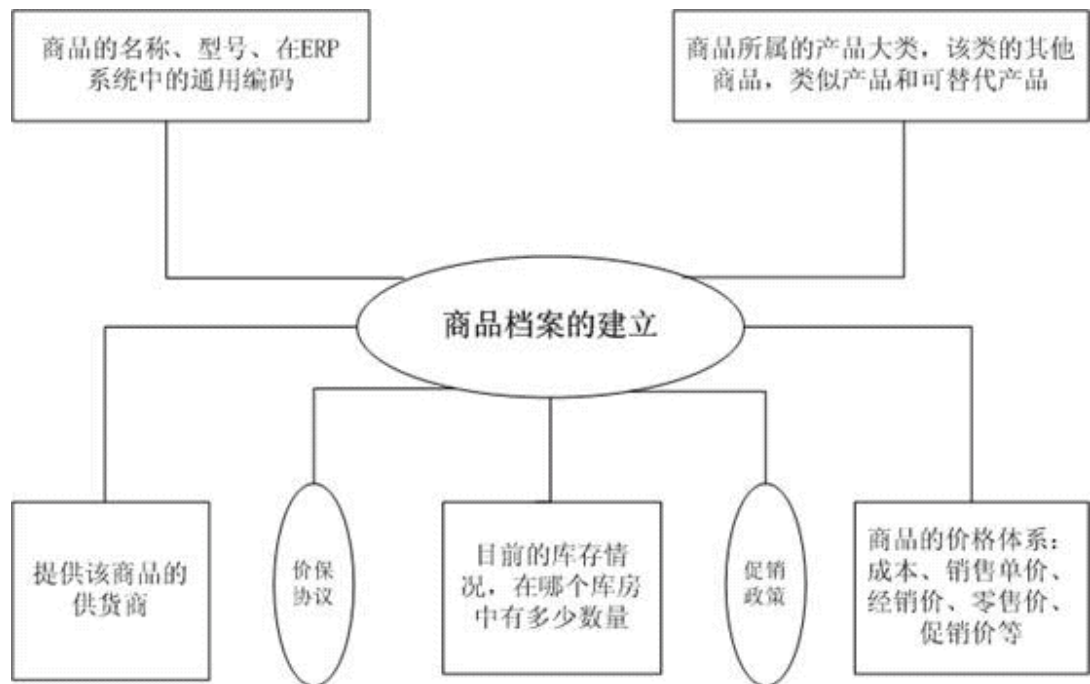
这部分的工作可以完全在系统中实现, 如图2所示:



图示2: 客户档案建立

› 建立商品档案

对于产品的管理在ERP系统中需要实现的方面有许多，和商务流程不相关的方面这里暂不赘述，本文的探讨集中于商品档案的建立这一点。如图3所示：



图示3: 商品档案建立

› 库存管理

一个企业常常需要建立许多个库房，各个库房之间库存商品经常需要流动，这时在ERP系统中实现资源的快速共享就变的非常重要。比如：一个商品从某

个库房出货，实现销售，而数量不足，需要从另一个库房调货，那么有关人员可以通过ERP系统迅速的查找到这中商品在附近的哪个库房中还有存货，实现调货。库房的管理人员每天都可以通过系统为其他部门提供库存数量以及库存金额报表。

2、销售中期的操作流程

在具体的销售工作中，理顺了的商务流程将发挥着巨大的作用，任何公司都有相关的操作规范，只是有的公司并未形成规定，其实在销售中ERP系统的作用亦十分明显。

› 签定销售合同，这部分工作主要由销售部门的业务人员进行，商务工作的职责监督合同的签定，请相关领导确认，加盖合同章，并在合同签定后负责存档，数据储存。

› 订单管理

对于订单的管理也主要在ERP系统中进行，辅助以传真和电话沟通的方式。主要包括如下程序：

›› 接受订单

›› 请相关业务人员确认发货的型号、单价、数量无误

›› 在ERP系统中制作电子销售单和发货通知单。电子销售单中包含以下信息：销售部门，出货库位，业务员，客户名称，发货地址、电话、传真，产品型号、数量、单价、总价等信息的中文和系统通用编码表示。

›› 货运部门的负责人接受到发货通知单后，去库房领货，同时库房的负责人将电子销售单进行确认，确认后的商品将从库存中减少，实现销售。

›› 其中若有库存不足则请求相关人员负责调货。

›› 所有电子定单可以打印成纸定单，请负责部门存档，以备查询。

› 帐务管理

已经确认的电子定单将显示为销售状态，同时在系统中实现销售的客户在某个销售部门显示出对应数额的应收帐款。商务人员根据已收货款制作电子结款单，财务部门据此和其收取的电汇、现金、支票等支付手段的相应金额进行核对。

ERP系统将根据电子销售单、结款单、退货单的数据自动生成企业各个职能部门每天所必需的应收帐款、产品销售、机构销售、客户信誉等多种表格。

3、销售后期的主要工作

› 针对客户

商务工作在很多时候也直接面对客户进行，管理中主要内容包括如下方面：

和客户核对本次销售的产品、客户所付的款项是否无误，核对该客户的应收款，重申帐期、请求结款，协助财务部门为客户开具发票和现金收据。并可将核对结果在ERP系统中进行记录，确保数据的准确性。

› 针对业务员

和销售部门的业务人员核对其所负责的所有客户的应收情况，必要时请业务员出面向客户催款，为业务人员提供系统中的相关报表，或制作其他其所需要的报表，负责新业务员和其他销售人员的商务流程培训和ERP系统的操作、查询事项。

› 针对货运负责人

请货运负责人反馈每天的发货单号，重要货物的产品序列号，将重要货物发送到某客户的序列号以及发货单号等基本的货运数据输入ERP系统中，备未来需要的时候进行查询。如果客户在规定的时间内未收到所发出的货物，则根据这些数据请货运人员协助查找。

› 针对财务部门

根据系统中的数据协助财务部门开具有关票据，查询电汇的到帐情况，一定时间内未到帐的电汇则请客户进行查询。随时修改系统中某客户的最新的档案，为财务人员提供最准确的客户财务信息。

› 针对售后服务部门

提供关于产品的相关信息：包括产品的具体序列号、售出时间、收货的客户等资料。以便售后服务部门针对系统中的数据查询该商品是否属于质保范围，并进行相应的处理。

› 针对库房

库房的管理人员负责盘点其所负责库房的库存实物，这个数量将和ERP系统中的数量不存在任何差别，商务管理中协助和监督管理库房中的库存量，出现调货情况时，货物流动的每一步在系统中都有据可查，严格而准确。

对于任何盈利性质的企业而言，利润的增长都是企业发展的关键，ERP系统下的商务流程管理相较传统的商务管理工作客观性更强，常规性的工作环环相扣，对于利润的控制能力更强也更规范。一个环节的错误将导致以后环节难以进行。因此对于每个具体操作人员的培训和管理日渐提上日程。未来一篇文章中将探讨一下应用ERP系统的企业人力资源管理。

最新文章：

- [官僚意识与人文精神](#) 曾飞
- [立此存照：高尚与丑陋的反思](#) 小龙
- [国际贸易可持续发展的环境约束](#) 陈柳钦
- [当“优秀工”成了鸡肋](#) 韩成杰

- 知识生产管理 侯象洋
- 中国移动品牌文化的硬伤及危害 韩城
- 管理升级——给准备带领企业越冬的企业家 张驰
- 重大疾病保险 职工的保护神 周书勇
- 有效在线体验——为什么你的VOC项目对提升在线客户满意度的帮助很小 李翊玮 等
- 和谐生产方式基本原理 张西振
- 新劳动合同法对企业的影响及企业的应对策略 高磊
- 时间管理在企业中的应用 高磊
- 李老庄村农业劳动力不足的问题研究 陈杰
- 更多文章...

[首页](#) | [关于VCMC](#) | [资料搜索](#) | [联系我们](#) | 建议使用IE6. x版本，显示分辨率1280x1024或1024x768

中华管理论坛、厦门学苑管理咨询有限公司 版权所有 1998-2008. [闽ICP备05022209号](#)

联系电话：0592-3222515 传真：0592-3222515

VCMC