

# 天思经理人 ERP 电子行业应用方案



天思软件集团

二〇一〇年五月

制作人：仇传玉

# 目录

一、珠海天思集团介绍.....	3
二、电子行业管理运营特点及行业特性：.....	5
三、电子行业的关键成功要素：.....	5
四、电子行业管理重点和一些常见问题以及现在的管理现状：.....	6
五、应用天思软件管理需求分析：.....	7
1、信息化需求分析：.....	7
2、行业管理需求分析.....	7
六、信息化需求的目标：.....	8
七、行业应用流程描述：.....	9
应用方案生产整体流程：.....	9
产品的基本资料（产品树状结构）.....	10
完整的销售订单跟踪：.....	10
接单时可靠的订单成本预测，避免业务员低价接单：.....	11
MRP 计划分析.....	11
严格的质量控制体系：.....	13
成本管理解决方案：.....	14
八、案例特点说明（XX 电子企业各部门应用）.....	14
九、天思祝您成为电子行业的赢家.....	17
（一）、天思对电子行业客户的建议：.....	18
（二）、天思经理人 ERP 解决方案八大客户价值.....	18
十、部分典型客户名录.....	19
十一、天思经理人安装运行环境：.....	20
十二、天思集团服务保障：.....	21
（1）如何做好实施以及培训.....	21
（2）服务上线保障.....	23
12.2.1 技术支持和售后服务.....	24
12.2.2 服务质量保证措施.....	25
12.2.3 天思的服务组织保证.....	25
12.2.4 以客户事件为中心的服务机制.....	26
12.2.5 项目/产品实施阶段质量保障制度.....	27
12.2.6 项目/产品实施评审制度.....	27
十三、实施计划.....	28

# 一、珠海天思集团介绍

珠海天思软件技术有限公司及其员工致力于中国企业信息化领域已有十余年的历史，自从 90 年代开始研发 ERP 软件，进入 21 世纪他们发现普通 ERP 概念的软件产品，已远远不能满足市场的需求。他们固有的勤思好学文化和对实施效果的强烈感悟，以及对新的 ERP 软件和服务技术、市场及发展趋势的直觉，使他们明白 ERP 产业的运作套路并不是显而易见和通用的；它是针对不同规模、不同类型的企业，经过精心设计而成的。

但这对天思软件集团来说还远不够，他们追求的是产品及服务技术的不断创新，对市场需求变化的及时把握和快速融合，既新颖、前瞻，又实惠、畅销。他们是中小企业 ERP 应用领域的先驱，短短几年内，他们的产品流程、特性、功能、技术、服务套路、咨询理念、市场方法……，都变成了该领域的典范。显然，也被广泛地仿制。但很多仿制者无法达到一样的境界。

这里的精华在于天思软件集团 ERP 运作套路的独立性、整体性和系统性。既充满柔性、人性，又总是规范、严谨和理性。经常被忽略的关键是始终挖掘和关注客户的应用感受及需求变化，并创造性地迅速反应。

天思软件集团的传统可以由以下词语来综述：对新观念

的激情、对变化的敏感、对高质量的渴求、对功能创新孜孜不倦的研究、对客户价值的专注、对人的尊重、对能力领先的苛求、对市场的快速响应、对 ERP 普及的奋斗。这使他们系统性地走进中小企业信息化舞台中央，成为业内领先的品牌。

今天，天思软件集团设计研制的企业信息化软件产品，通过二个研发中心、十几个分支机构、几百名员工、三百余家合作伙伴，运转在中国大陆近三十个省及香港、澳门、台湾等地的上万家企业。

领导天思软件集团的是几位在管理软件领域执着耕耘数十年的行业资深专家。他们的经验覆盖了研发、实施、咨询、销售、市场、管理、渠道分销、财务金融等多个业务领域。工作经验、思维方式、行为风格相互匹配，是不可多得的组合。天思的中层管理团队也是一个充满了激情和活力的群体，他们年富力强，拥有强烈的拼搏精神。

以企业客户管理需求为目标，天思软件集团研发了与 ERP 配套的相关应用软件，包括 CRM、OA/KM、PDM、WBP、MDC、DRP 等。同时，天思自始至终潜心于研究企业成功应用管理软件的必要条件。因为产品、理念、实践的领先，天思常被邀请给政府官员、企业决策者、大学师生举办讲座，多人被各种协会、专家组、媒体专栏聘为顾问或专家委员。

## 二、电子行业管理运营特点及行业特性：

- 较短的产品生命周期
- 产品种类多，品种繁杂
- 生产管理过程多采用混合制造模式
- 不同的竞争层次
- 技术商业化速度快
- 产品低成本、大众化
- 技术性行业，新产品开发投入大
- 产品质量控制严格
- 销售过程控制严格
- 销售渠道以自营和代理相结合

电子行业要对市场做出快速响应，要降低产品成本，提高质量，搞好客户客户满意度，要对企业生产全过程实行控制协调，就必须加强企业基础管理，向管理要效益。为此要引入先进的管理思想和信息化技术，建立现代化的全面的企业信息系统。

## 三、电子行业的关键成功要素：

- 设计产品去满足客户需要
- 减少新产品从推介到最终出厂的时间
- 利用高技术工具进行产品和工艺设计
- 提高产品可靠性

- 减少产品成本
- 提高工厂的运作效率
- 减少和控制库存
- 改善与供应商的沟通，理顺采购流程
- 准确而及时地满足订单
- 提高产品生产的预测精度
- 提高销售人员的效率
- 合理地预期价格以获得利润
- 优化资源分配和使用
- 提高部门间沟通效率

## 四、电子行业管理重点和一些常见问题以及现在的管理现状：

- 没有统一的基础数据管理，数据共享困难；
- 未能建立敏捷高效的计划体系，难以适应将来业务快速扩张的需要；
- 企业已经有规范的管理流程，过程监督比较困难，数据处理方面缺乏有效的管理手段，工作效率比较低；
- 未能建立事前、事中、事后三位一体的成本管控体系；
- 对高层决策的支持作用有限（缺乏及时可信的数据和科学的手段与方法）

## 五、应用天思软件管理需求分析：

### 1、信息化需求分析：

- ☀ 工程研发
- ☀ 产品结构明确固定，产品升级换代快，产品生命周期短，变更频繁，新产品多且客户需求急，时效性强
- ☀ 计划
- ☀ 订单交期短，插单多，以自动化生产为主。对计划执行控制要求高。通常依预测备料，按订单生产。订单须配套进行生产
- ☀ 销售
- ☀ 通常与通信终端生产企业配套，客户需求变化大，交期短，急插单多，交期管理难度大。客户多配套下单，配套交货
- ☀ 采购
- ☀ 采购订单管理要求高，采购管理难度大，须提前下订单或策略性备料

### 2、行业管理需求分析

- ☀ 生产
- ☀ 生产过程较为复杂，生产测试技术和设备、生产过程差异大。生产工艺要求高，装备专用性强
- ☀ 仓存
- ☀ 材料及产品的储存环境及包装要求高，要求严格的先进先出管

理和保质期管理

☀ 质量

☀ 质量控制及可靠性要求高，通常要求对产品进行质量跟踪追溯

☀ 成本

☀ 成品及半成品品类繁多，核算工作繁重；成本分析与成本控制困难；成本核算过程中，间接成本分摊难

## 六、信息化需求的目标：

(1)、销 售：缩短合同交货周期，提高合同履行准确率和完成率。

(2)、物 流：提高采购及时到货率，加强品质管理，强化库存控制和存货核算。

(3)、计划生产：提高计划制定的准确率和计划完成率，加强计划协调能力，提高生产效率，降低生产成本。

(4)、财 务：实现财务业务一体化，加强成本核算，实现高效的财务分析。

### 总体目标

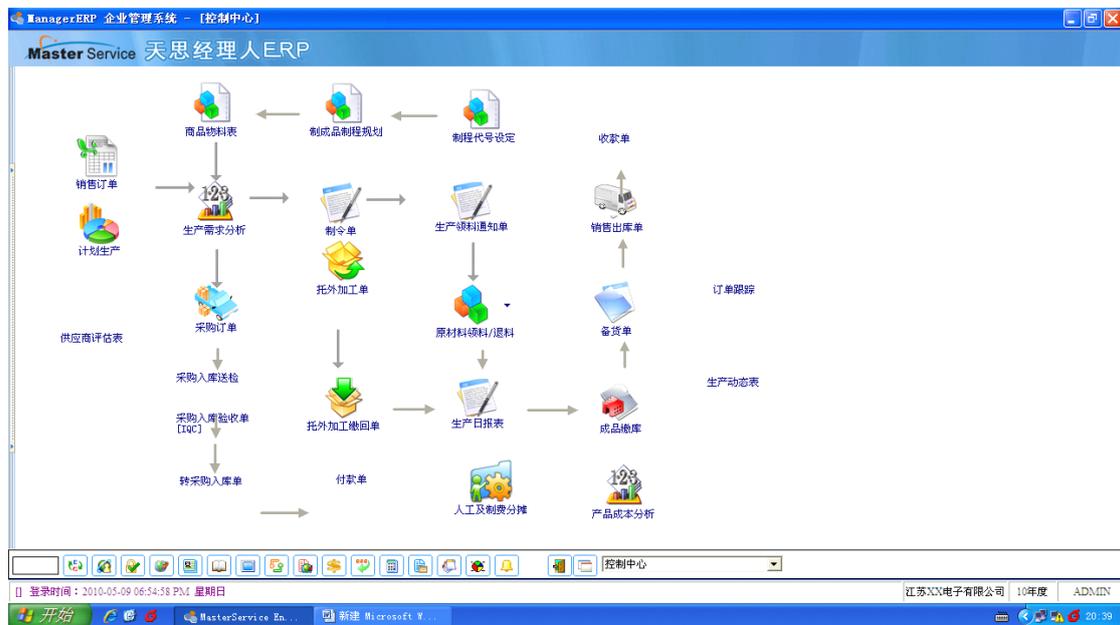
通过信息化建设，提高企业信息处理能力，引进先进管理思想，规范内部管理，为企业的高速发展提供有力保证

- 1、统一基础数据,实现信息集成与共享
- 2、建立科学的计划系统,快速响应市场变化
- 3、强化过程管理与监督,全面改善执行力
- 4、建立全面质量管理体系,提升竞争优势

- 5、加强成本管理,保持成本领先
- 6、全面监督资金流运作,加速资金周转
- 7、建立决策支持系统,帮助管理者高效决策
- 8、打造按需应变的 **ERP** 平台,支持管理创新

## 七、行业应用流程描述:

### 应用方案生产整体流程:



通过应用天思经理人 ERP 可以使客户：对生产数据进行集中统一管理；确保生产数据的完整性、准确性和可靠性；对生产数据进行动态维护和更改控制。

## 产品的基本资料（产品树状结构）

**商品物料表**

BOI:配方 BOI:图片

每件货品: FIN-MC2100LT-12\* 每件名称: MC2100LT-12控制器 版本: 历史

类别区分: 自制成品 规格: 模具代号: 数量: 1.00

制造部门: 生产部 仓库: First Stock 单位: 1台

制造费用: 耗用物料: 托工费用: 工时: 时 机时: 时

人工: 日产量: 模具/具数: 相似: 其它 成本: 升级

生产费用: 0.00

截止日期: 生效日期: 2009-08-30

创建日期: 2009-08-30

备注: 工艺文件: 打开 选择 图片

项	子件代号	子件名称	仓库	单位	用量	损耗率%	成本	制程	托外否	组装位置	海关编码	更改单号	位号
1	DPCBA-MC2100-12*	插件半成品	First Stock	个	1.00		0.00						
2	SPOCB10PA000NAPX	支撑柱	First Stock	个	1.00		0.00						
3	H5BM.M01934ALOX0M.G	散热板	First Stock	个	1.00		0.00						
4	NUTN.032P3CSZNSD	螺母	First Stock	个	7.00		0.00						
5	SCMPH00312CSZNSD	螺丝	First Stock	个	2.00		0.00						
6	SCMPH00310CSZNSD	螺丝	First Stock	个	1.00		0.00						
7	SCMPH00308CSZNSD	螺丝	First Stock	个	2.00		0.00						

登录时间: 2010-05-09 06:54:58 PM 星期日 江苏XX电子有限公司 10年度 ADMIN

## 完整的销售订单跟踪:

**订单跟踪**

单号: SO99010001 部门: 客户: C0001

总体进度: 明细页面

12030001  
1N4005D041RENAYJ-二极管  
36310001  
FIN-MC2100LT-12\*-MC2100LT-12控  
36310001  
FIN-MC2100LT-12\*-MC2100LT-12控

3C040001  
FIN-MC2100LT-12\*-MC2100LT-12控

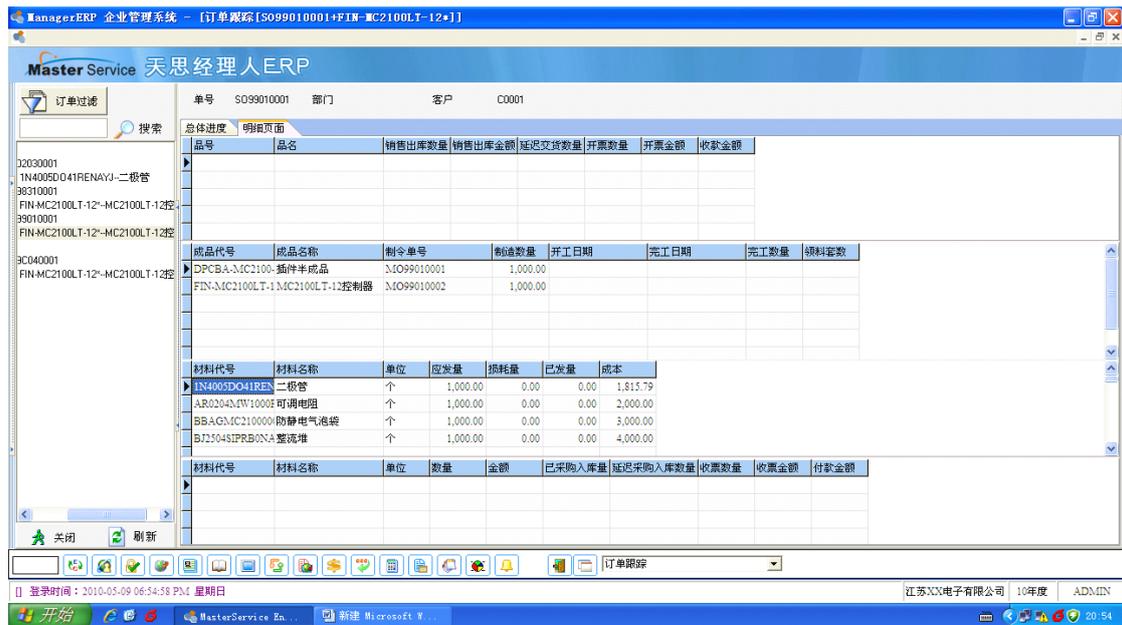
MC2100LT-12控制器

销售出库单 (0.00X) → 开票 (0.00X) → 收款 (0.00X)

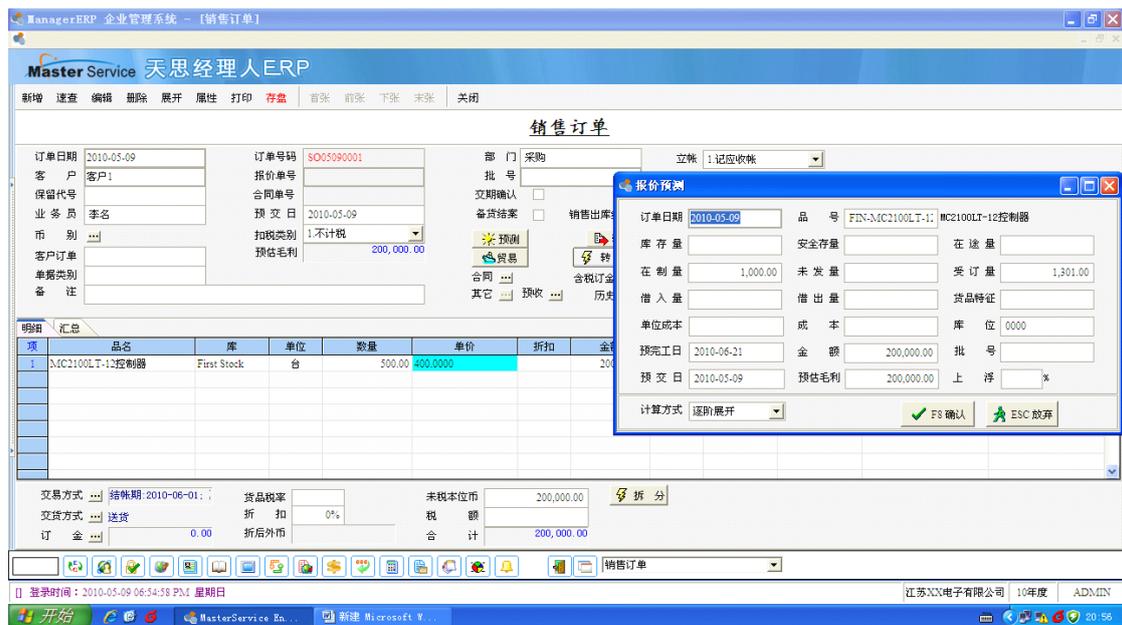
采购订单 → 采购入库单 → 收票 → 付款

未执行 (红色箭头) 已执行 (绿色箭头)

登录时间: 2010-05-09 06:54:58 PM 星期日 江苏XX电子有限公司 10年度 ADMIN

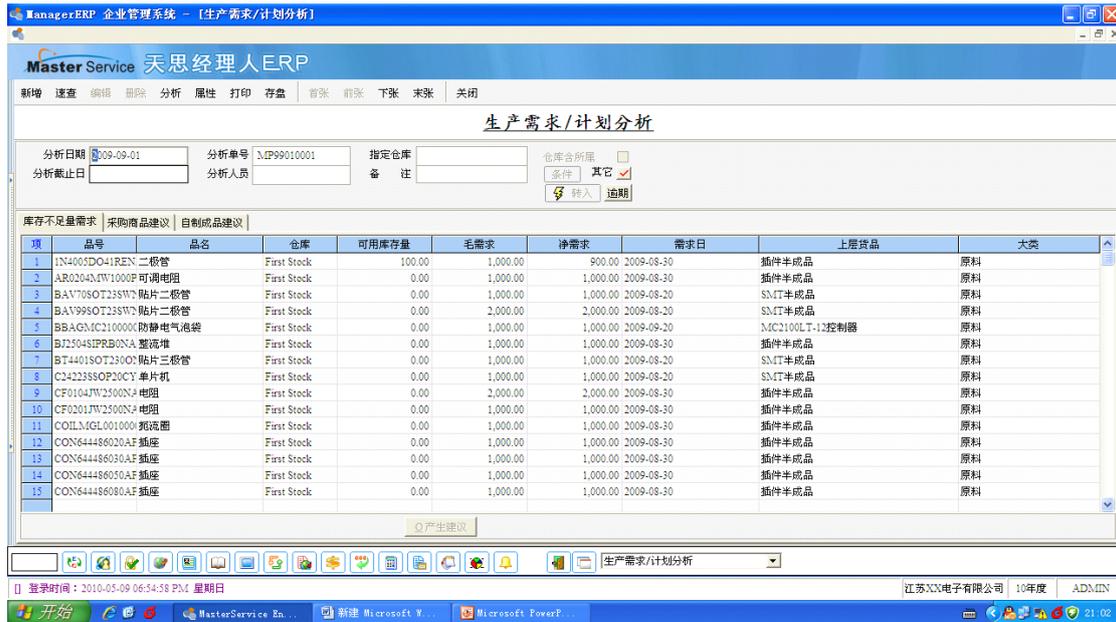


接单时可可靠的订单成本预测，避免业务员低价接单：



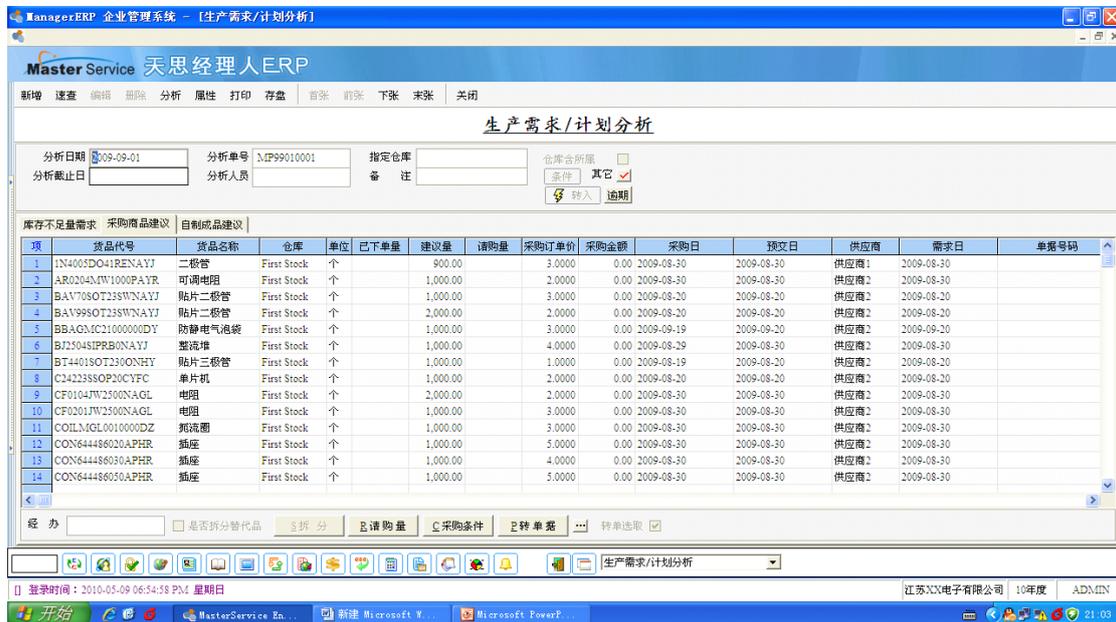
## MRP 计划分析

天思经理人ERP通过MRP运算的结果查询,可查看需求产生的来源、可用库存(动态变化的库存)等数据,帮助计划员确认计划的准确性。



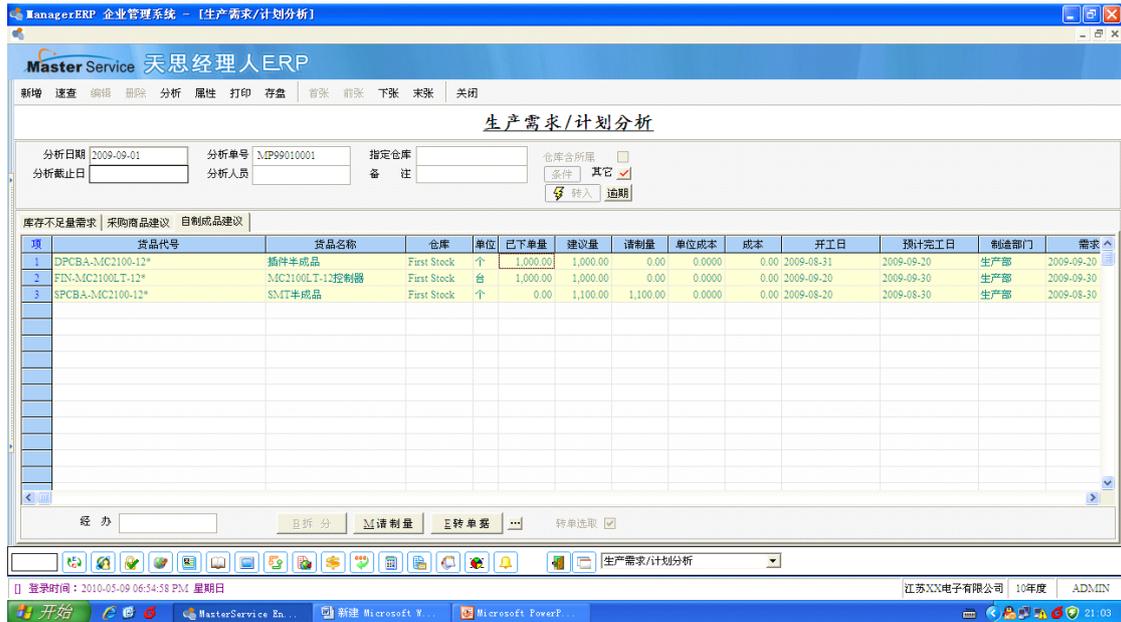
通过 MRP 全面运算的结果可以帮助客户：全面的计划控制、精细的资源规划、有效的能力平衡、灵活的计划安排。

通过 MRP 运算原材料，物料管理人员可随时查到原材料库存和供需状况对缺料进行及时跟催和处理。



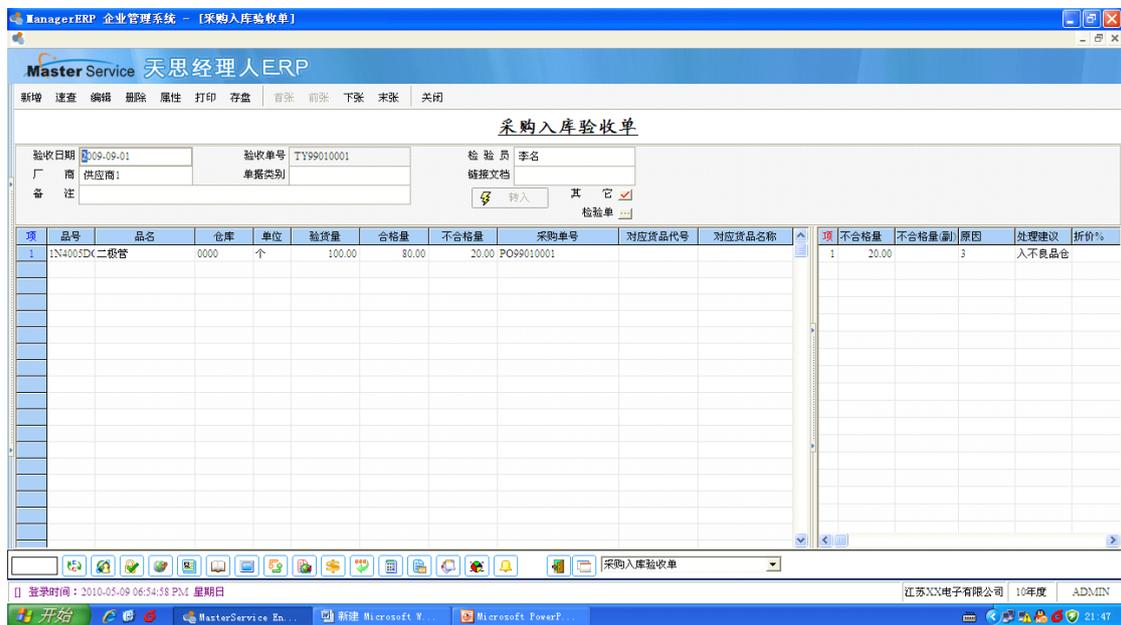
计划驱动采购，全局协调；精确控制采购数量和交货周期；确保关键物料安全存量

生产管理制造命令下达：



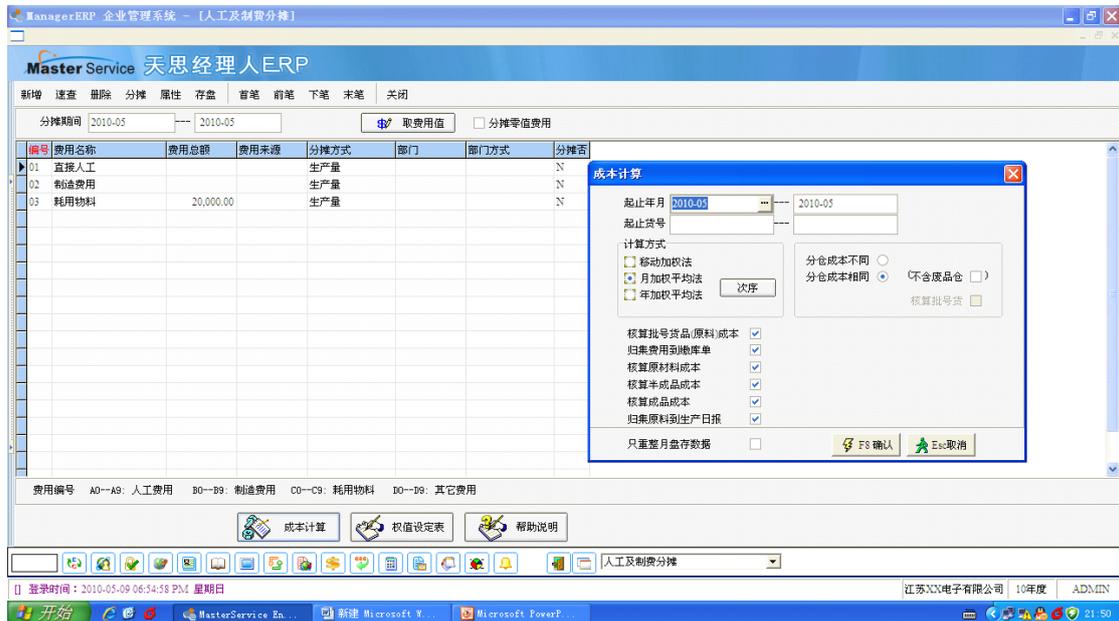
按计划安排生产任务；随时监控生产进度；有效协调资源负荷；精确计算成本消耗。

## 严格的质量控制体系：



从物料的入库、供应商评估、车间生产、工序控制、成品入库、库存管理等实行全过程的质量控制，帮助企业实现全面质量管理

## 成本管理解决方案:



通过业务数据自动核算出成本，解脱繁琐计算；建立标准成本，帮助分析实际成本与标准成本的差异；预测成本发展趋势，从事后核算转到事前预测，事中控制，事后分析。

## 八、案例特点说明（XX 电子企业各部门应用）

研发人员：天思经理人 ERP 解决方案对 BOM、工艺路线、工作中心等基础资料进行集中管理分散维护的方式，适应了电子元器件 BOM 变更频繁的特点。BOM 子件的有效期管理及 BOM 版本与工程变更的结合功能，可有效地解决产品 BOM 版本管理的问题，使电子元器件产品的新旧版本设计变更和切换得到及时处理。BOM 复制功能和 BOM 差异分析可使新产品 BOM 的建立更加方便快捷，提高了研发

效率，满足了新产品时效性高的需求

计划员：天思经理人 ERP 解决方案构建了一个以销定产、快速响应市场需求的计划与作业管理平台：将市场需求通过高效完整的计划系统，快速地分解成可以执行的采购申请和生产任务，从物料供应、产能两个角度保证了客户需求的满足，提高了计划的可执行性和效率，缩短了产品交货周期。经理人预测解决方案，对产品预测和销售订单进行冲销处理，再执行 MRP，避免产生多余的需求，满足按预测备料按订单生产的需求

业务人员：经理人 ERP 提供通畅、完善的销售业务管理与控制流程：各业务前后环节互相衔接、形成了一个完整的运营体系，确保客户需求能够及时满足实现，通过订单预评估，快速响应客户的需求，提高客户满意度。同时通过对销售订单进行选单计划 MRP，进行锁单和锁库算法，提供订单综合跟踪表可实现对指定销售订单的采购，生产，出库进行综合跟踪，满足销售订单跟踪及交期进度管理的需求

采购员：天思经理人提供了供应商管理体系和采购预测分析，对供应商进行科学管理和重点管理；通过询价、请购等过程的管理，对供应商的供货价格进行严格控制；供应商评估,评定合格供应商,以从源头——原材料的购进来控制产品的质量。同时提供了对安全库存量的完整的解决方案，可确保关键原材料的安全库存。安全库存量预警功能，提醒采购及时补充安全库存

生产管理员：天思经理人 ERP 解决方案支持离散、重复、委外加工三种生产模式，支持按库存生产、按订单生产、按订单装配、按订单

设计共四种生产组织策略，对各种生产类型都具有良好的适应性，生产任务变更和改制适应了电子元器件企业生产灵活性的需要。从生产计划、投料管理、生产变更、任务单改制、物料控制、生产汇报、到产品检验入库等全过程业务的处理与控制，有效管理生产过程，确保生产任务正常完工

**仓库管理员：**天思经理人 ERP 仓存系统提供多种预警方式和分析报表，可有效降低库存占用，提高库存周转率；提供虚实仓管理、批次管理，能够处理企业中各种出入库业务类型；提供呆滞料分析，库存帐龄分析，库存配置分析，保质期分析等完善的库存数据分析功能，可防止和减少库存损失。提供即时库存和可用量分析，辅助企业进行采购和销售决策；和成本系统无缝集成，能保证业务信息和财务信息的一致。

**质量管理员：**天思经理人 ERP 质量管理体系从物料的入库、供应商评估、车间生产、工序控制、成品入库、库存管理等实行全过程的质量控制，帮助企业实现全面质量管理。针对电子元器件重要物料质量的特点提供了完整的库存检验处理，对需要周期性检验的物料，还提供保质期预警功能，系统确保库存物料的质量。另外经理人 ERP 还提供了完整的批次管理解决方案，实现物流生产的批次管理，满足产品批次质量跟踪追溯的需求。

**成本会计：**通过 BOM 结构与原材料的标准成本综合计算方法，可以对产品成本进行预估，提供售前报价和盈亏的计算作参考。销售订单成本预测可依历史的成本资料和销售订单报价进行对比，使业务员可

清楚掌握销售订单的成本。基于归集、分配与计算三个步骤实现成本的准确、科学核算过程，并通过标准成本控制、成本分析、成本预测、成本决策、成本考核等模型实现企业管理飞跃，提高企业竞争力基础财务管理，有效监控企业内部运作

综上：应用天思经理人 ERP 解决方案体现的核心价值：

#### 1、快速响应市场需求，实现快速反应

- (1)、销售、计划、生产、采购、仓库业务一体化
- (2)、改进生产计划管理和车间控制

#### 2、提高产品质量，实现产品差异化

- (1)、实现小批量，多品种，柔性化的生产作业管理
- (2)、建立完善的全面质量管理体系

#### 3、降低生产成本，实现成本领先

- (1)、准确核算成本
- (2)、建立成本控制体系

#### 4、提升企业整体管理能力

建立企业整体绩效管理体系

## 九、天思祝您成为电子行业的赢家

电子制造企业竞争残酷，企业如要成为赢家，必须在计划、采购、成本、质量、快速交付及客户化定制等方面建立起自己的核心竞争优势，而天思经理人电子行业解决方案可提供这样的客户价值：

## **(一)、天思对电子行业客户的建议:**

- 1、夯实基础管理，实现信息集成
- 2、建立科学、敏捷的计划体系，快速响应市场变化
- 3、强化过程过程管理和执行监控，全面提升执行力
- 4、实现全面质量管理，强化质量优势
- 5、建立全面成本管控体系，保持成本领先
- 6、全面监控企业资金链，防范企业运营风险
- 7、打造科学高效的决策支持平台
- 8、如何既能体现企业个性又能适应企业成长

## **(二)、天思经理人 ERP 解决方案八大客户价值**

- 1、帮助企业建立统一的数据平台，规范产品数据管理，实现信息实时共享
- 2、帮助企业实现产供销一体化及各级生产计划的协调一致，以科学、敏捷的计划体系全面提升企业快速响应市场的能力
- 3、帮助企业强化物流和生产管理过程控制，实时监控运营进程，实现精细化管理
- 4、为企业建立完善的成本控制体系，帮助企业降低成本、增加利润
- 5、支持企业实现全面质量管理，帮助企业强化质量优势
- 6、帮助企业全面监控企业资金链，防范企业运营风险
- 7、决策支持体系为企业全面、及时、准确的决策支持数据，帮助企业实现科学、高效的决策

8、运用天思强大的自定义平台为企业打造按需应变的 ERP 平台

产品应用成熟，大量客户验证，帮助客户快速实施、快速应用、快速见效！

## 十、部分典型客户名录

江苏省镇江市华发电子有限公司

瑞虹电子（昆山）有限公司

昆山禾益精密电子工业有限公司

苏州威驰电子有限公司

苏州松科电子有限公司

苏州新明亚电子有限公司

苏州杰德康电子有限公司

苏州良基电子有限公司

无锡友达电子有限公司

景嘉电子（昆山）有限公司

东莞市日升电子有限公司

东莞晋原电子有限公司

东莞市前锋电子有限公司

东莞市乐科电子有限公司

深圳市首冠电子有限公司

深圳市优尼康精密电子有限公司

深圳东佳电子有限公司

宁波金奇盛电子科技有限公司

天津众一电子有限公司

广州市密西雷电子有限公司

深圳市新天源电子有限公司

珠海市鸿恺电子科技有限公司

杭州大川电子有限公司

嘉兴美声电子有限公司

## 十一、天思经理人安装运行环境：

硬件环境：

服务器：CPU：Pentium II 350 以上

内存：128M 以上

硬盘：8G 以上

HUB：10M 或 100M

客户机：CPU：Pentium II 以上

内存：64M 以上

硬盘：1G 以上

操作系统：Windows 95/98/2000 server/NT 4.0

IE SP1/NT SP4

数据库：Microsoft SQL Server 7.0/2000+OLAP单机版：

硬件环境：CPU：Pentium II 以上

内存：64M 以上

硬盘：1G 以上

操作系统：Windows 95/98/2000/2003 server/NT 4.0

IE SP1/NT SP4

数据库：Microsoft SQL Server 7.0/2000+OLAP

其它：USB 接口（指纹考勤系统）

## 十二、天思集团服务保障：

### （1）如何做好实施以及培训

通过实施天思 eManagerERP 软件，缩短产品交货期，降低采购成本和生产成本，从而提高产品在市场中的竞争力；降低企业库存水平，提高库存周转率，从而减少资金积压，通过对应收应付的管理，来合理调度企业的资金，使企业的资金流高效。从管理的角度来讲，通过 ERP 的实施，实现企业的流程再造，提高企业的整体管理水平。概括的讲，我们的目标是通过 ERP 系统的实施提高企业的竞争力，提高客户满意率，最终为企业带来更高的投资回报。

根据 xx 公司的实际情况决定在此次项目实施时，采取的实施策略是“整体规划，同步实施，效益驱动”。总体规划是所有模块在 xx 有限公司内分步成功上线使用。

我们认为在 ERP 的实施过程中，培训工作一定要做得踏实，为此

我们制订了培训方案和培训计划。

ERP 软件项目的实施是关系到项目成功与否的最重要的因素。“三分软件，七分实施”，说明实施工作在项目中的重要作用。尤其是象 ERP 软件这样的庞大复杂的系统，实施工作显得尤为重要和突出。

天思软件公司在 ERP 行业已经拥有广大的客户群和众多的成功案例和 10 多年的行业应用经验。天思软件公司愿意根据自己的实施方法论和行业应用经验，结合 XX 有限责任公司的实际情况，同 XX 有限责任有限公司一起努力推动 XX 有限责任有限公司 ERP 项目的成功实施！

从我们以前实施的多家客户的经验来看，软件项目实施的困难在于人，在于企业是否有力度去推动项目，去优化企业的流程。首先人是至关重要的，项目领导小组要时刻把握项目的方向不能偏离；项目实施小组要保证项目的进度、优化企业流程；最终用户也要努力配合作好数据准备，接受培训。由于项目的实施是一个比较长期的过程，为保证所有项目人员都能按照要求完成任务，建立一套行之有效的激励机制是相当重要的。其次流程的优化也直接关系到软件应用的好坏。企业的现状并不是最合理或最有效率的，我们要借助实施 ERP 的机会，优化企业的流程，同时优化的流程更能适合 ERP 系统的运行。上 ERP 的目标必须明确，理想同实际一定要找到平衡点，这样实施 ERP 才会顺利。

为保证项目的顺利实施，我们制订了项目总体实施计划(见附件)。并且我们还会制订阶段工作计划来细化每部分的工作。

XX 有限责任有限公司 ERP 项目的培训我们采取老师上培训课与上机指导两种方式并行。老师上课是指天思软件培训教师将在课堂上进行详细的讲解，并进行考核。上机指导是特别安排时间，相关人员进行上机实际操作，老师在旁指导。我们还会根据实际培训的反馈情况，适时调整培训方法，以期培训效果最好。

在培训计划执行过程，我们可能会根据培训的效果和反馈情况，对实际培训时对培训计划做一些调整，或增加培训课程，或增加上机时。

## **(2) 服务上线保障**

我们将组建具有丰富相关系统实施与管理经验的项目组，全面负责项目实施的组织工作，确保高质量按期完成该系统的建设。在项目投入运行后，指定 2-3 位对整个项目具有经验的工程师对 XX 有限责任有限公司的售后负责，以便最快地解决运行中可能出现的问题，以最快速度做出反应并在需要时到达现场进行问题的诊断和解决。

完善、深入的培训是系统良好运行的重要基础，天思将提供丰富的培训课程和完善的培训服务。

我司承诺在技术服务上做到以下几点：

- 在系统投入运行后应用软件免费维护一年；
- 在系统投入运行的半年内，提供对整个项目具有经验的工程师的现场服务；
- 系统级故障，承诺 24 小时服务响应；
- 在接到故障报告时，24 小时内进行现场服务；

### 12.2.1 技术支持和售后服务

天思公司始终以用户至上为原则，至诚为用户提供高质量、高效率的支持和服务。为用户提供一系列全面、持久的技术服务与合作。

#### ➤ 系统安装支持

天思派出实施人员到现场为 XX 有限责任有限公司作全套实施技术咨询。在技术支持的过程中，与 XX 有限责任有限公司的工程技术人员一同研究、探讨实施的最佳方案，并将我们在以往的系统项目中所获得的经验和教训与 XX 有限责任有限公司进行交流。

#### ➤ 现场技术指导

根据 XX 有限责任有限公司要求，派出实施人员到现场为 XX 有限责任有限公司作系统应用方面等方面的现场指导工作，协助应用系统的安装，对在系统开发过程中可能出现的问题和障碍能彻底地排除。我们将给予更详细全面的技术支持，以保证 XX 有限责任有限公司能尽快掌握相应技术，利于整个项目的进行。

#### ➤ 其它技术服务

- 配套增值软件支持：可根据 XX 有限责任有限公司要求，有偿提供天思的系列产品。
- 技术咨询支持：可根据 XX 有限责任有限公司的要求，提供软件方面开发策略、系统可行性分析方面的技术咨询。
- 专题技术讲座与技术交流：可根据实际情况，聘请有关专业技术人员不定期举办专题技术讲座，组织用户交流应用开发经

验，沟通用户之间的联系，加强用户之间的技术合作。

- 定期发布与用户有关的最新技术信息和技术资料。

### 12.2.2 服务质量保证措施

天思多年来积累了丰富的企业管理系统项目的开发和实施经验，这些经验的积累得益于客户对我们的信任与合作。严格遵从 ISO9002 国际质量保证体系标准，形成了一整套实用的项目管理方法、系统分析方法、系统设计技术以及项目测试和质量保证的一整套计划和方案。天思相信这些技术和方法将有助于目前系统的开发实施沿着正确的轨道前进，保质保量，高效而又有条不紊地按计划进行。

### 12.2.3 天思的服务组织保证

天思的实施部门不仅拥有一批经验丰富的实施工程师，更重要的是，所有顾问、技术人员以及行政人员展现在客户面前的是一个服务团队。我们注重将客户的反馈意见、工作经验和成果在同事之间广泛交流与沟通，以期提高整体的服务质量，从而不断提高客户满意度。通过几年的努力和客户的大力支持，天思公司的客户服务部门已经在用户群体中赢得了良好的口碑。

实施部汇聚了极具行业经验的实施顾问，在进入 ERP 软件这一领域之前，他们大都已经拥有了多年的实际营销管理经验。因此，在帮助客户进行实施的过程中，他们能够切实地体会到用户的实际情况和要求，把它同企业信息化系统的特点结合起来，从而提出有针对性的

实施方案。所以说,选择了天思系统不仅选择了一项优秀的管理系统,更是选择了一批经验丰富的实施顾问。

#### 12.2.4 以客户事件为中心的服务机制

从确认事件,派专人负责,解决方法,处理结果备案等全过程的执行监控机制。

- 规范的培训准则:
  - IT 基础知识培训
  - 现代企业 ERP 管理培训
  - ERP 营销系统架构与流程培训
  - ERP 营销系统操作培训
  - 客户设定的 ERP 营销业务流程/管理制度培训
- 完备的文档制度
  - 项目/产品的实施组织手册
  - 项目/产品的实施计划表
  - ERP 操作手册
  - XX 有限责任有限公司定制的 ERP 业务流程与权限手册
- 客户关系档案制度
  - 记录 XX 有限责任有限公司的所有实施及维护文件,为以后快速响应 XX 有限责任有限公司的维护,升级需求提供了完善的资料保证。

### 12.2.5 项目/产品实施阶段质量保障制度

- 需求分析阶段：保证“系统需求调研报告书”符合规范的要求及使用者的需求
- 系统设计阶段：保证系统设计规划书符合规范要求，以及上阶段（或上层次）和使用者的需求
- 系统集成与安装阶段：保证系统运行正常，功能和性能符合使用者要求
- 实施阶段：保证能按进度计划开展工作，资源需求及费用控制，提供人员培训
- 系统评审阶段：保证系统功能和性能等符合使用者要求，一次性通过评审
- 系统维护阶段：保证在系统发生故障时，技术人员及时为 XX 有限责任有限公司提供热线技术支持或到达现场进行故障排除，满足顾客要求

### 12.2.6 项目/产品实施评审制度

- 评审软件生产周期中各阶段所产生的文档，以保证该文档的内容、规格与标准、规范合同协议或其他准则的要求一致，并且符合使用者的要求。

## 十三、实施计划

项目	实施步骤	时间	内容	参加人员及责任		目标
				XX有限责任有限公司	天思公司	
1	动员大会	1天	号召全体管理人员实施ERP系统、提出注意的问题和总体计划	高层领导讲述实施ERP系统的必要性	项目经理简述实施方法。讲解调研大纲	动员全体员工高度重视此项目。
2	系统调研	7天	详细了解XX有限责任有限公司的业务流程和需求。	实施小组组织相应的职能部门。要求职能部门准备好一套常用的数据表格和填报相应材料。	实施顾问对各个职能部门进行现场调研。	详细了解XX有限责任有限公司的管理现状和系统需求，提供企业解决问题的方案。
3	讨论调研报告	1天	与XX有限责任有限公司领导及实施小组讨论解决方案的可行性。	项目领导小组和实施小组及各的职能部门	实施顾问提出建议参与讨论。	确定一个具体可行的实施方案。
4	制定实施方案讨论进度计划	1天	与XX有限责任有限公司实施小组讨论整个项目的进度计划。	项目实施小组	实施顾问	确定一个详细、可行的实施推进计划。
5	制定培训计划	1天	与实施小组讨论在整个项目各个层次的培训工作。	项目领导小组和实施小组	实施顾问	确定一个可以达到预期效果的培训计划。
6	数据准备指导	5天-7天	根据天思ERP V9.2系统数据需求，收集基础数据	实施小组及职能小组及业务人员	实施顾问	让XX有限责任有限公司了解需准备的每种数据的涵义，避免因理解有误而造成的返工。
7	业务流程调整	7天-10天	根据调研的讨论结果调整XX有限责任有限公司的管理和业务流程	项目领导小组 项目实施小组 项目职能小组	项目经理和实施顾问	根据系统的要求和实际的可行性调整XX有限责任有限公司的管理，为系统的顺利实施打下良好的基础
8	软件安装	1天	安装软件环境，安装软件，同时交付使用手册。	实施小组	实施顾问	确保安装软件能正常运行。

项目	实施步骤	时间	内容	参加人员及责任		目标
				XX有限责任有限公司	天思公司	
9	系统初始化	14天	权限设置、单据审核流程、定价政策等	项目领导小组 项目实施小组 项目职能小组	项目经理和实施顾问	
10	系统可行性试验	1天	跑通业务流程，理顺数据流转	实施小组	实施顾问	
11	库存管理	5天	录入静态数据、初始库存台帐	实施小组及库房操作人员	实施顾问	为模拟运行库存数据做好准备
12	物料清单	8天	录入静态数据	实施小组及生产部门	实施顾问	为模拟运行做好准备
13	采购管理	5天	采购流程	实施小组及采购部门	实施顾问	为模拟运行采购系统做好准备
14	销售管理	5天	对销售订单、发货进行处理	实施小组及业务部门	实施顾问	为模拟运行销售系统做好准备
	生产计划管理	30天	建立生产系统参数	实施小组及技术部门	实施顾问 项目经理	建立好系统正常运行所用的参数。
15	系统分部试运行	1个月	对每实施的功能进行模拟运行	实施小组及最终用户	实施顾问	验证软件的可用和实用性
16	系统试运行	3个月	优化流程，解决问题，加强运用	实施小组及最终用户	实施顾问	
17	系统的工作职责和规程制定	在实施过程中	规范各部门的工作规程，重新制定其工作守则，明确各操作员的职责。	实施小组及最终用户	咨询顾问 实施顾问	规范各执行部门使用生产管理软件的规范，保证软件的正常使用。
18	项目回顾和评估	10天 实施过程进行	对实施的过程进行不断回顾，并检查过程的绩效	实施小组及职能小组、领导小组	咨询顾问和实施工程师	体现实施ERP的效益

实施领导小组：总经理（组长）、其余组员由总经理指定，其中由总经理指定一名副组长负责 XX 有限责任有限公司与天思之间的总协调，全程参与实施。

实施小组：由总经理指派各部门相关人员全力配合

实施顾问：由天思公司与 XX 有限责任有限公司双方协商后确定人选

总计划：负责整个项目的控制（主导整个项目包括项目的规划、进展情况，以及项目中存在的一些问题。）

实施顾问：负责项目的实施（整个项目全程参与。负责整个项目的执行。）

助理顾问：协助实施顾问（协助实施做好相应的实施工作。）

- 1 这些工作某些可以考虑并行安排，以加快项目进度；
- 2 具体时间进度要考虑企业项目的难度和推进速度；
- 3 工作推动肯定需要加班，增加工作量。
- 4 质量和速度同等重要。步步为营。