

## 电子商务与 SCM 、 BPR 、 ERP 、 CRM 的关系

### 第一篇：电子商务与 SCM 、 BPR 、 ERP 、 CRM 的关系

#### 电子商务与 SCM 、 BPR 、 ERP 、 CRM 的关系

一、供应链管理的概念 供应链管理（SCM），就是把供应商、生产厂家、分销商、零售商等处于一条供应链上的所有节点企业都联系起来进行优化，从而使生产资料以最快的速度，通过生产、分销环节变成增值的产品，最后到达有消费需求的消费者手中。它不仅可以降低成本、减少库存，而且可以使社会资源得到优化配置，更重要的是，通过信息网络、组织网络实现了生产及销售的有效连接和物流、信息流、资金流的合理流动。

#### 二、业务流程重组的概念

业务流程重组（或企业过程重组、企业经营过程再造）BPR（Business Process Reengineering）是最早由美国的 Michael Hammer 和 Jame Champy 提出的，在九十年代达到了全盛的一种管理思想。它强调以业务流程为改造对象和中心、以关心客户的需求和满意度为目标、对现有的业务流程进行根本的再思考和彻底的再设计，利用先进的制造技术、信息技术以及现代化的管理手段、最大限度地实现技术上的功能集成和管理上的职能集成，以打破传统的职能型组织结构（Function-Organization），建立全新的过程型组织结构（Process-Oriented Organization），从而实现企业经营在成本、质量、服务和速度等方面的巨大改善。

#### 三、客户关系管理

客户关系管理（Customer Relationship Management, CRM），简单地说，就是对客户关系进行管理的一种思想和技术，换句话说，客户关系管理是一种“以客户为中心”的经营理念，它借助于信息技术在企业的市场、销售、技术支持、客户服务等各个环节的应用，以改善和增进企业与客户的关系，实现以更优质、更快捷、更富个性化的服务保持和吸引更多客户的目标，并通过全面优化面向客户的业务流程使保留老客户和获取新客户的成本达到最低化，最终使企业的市

场适应能力和竞争实力有一个质的提高。

#### 四、企业资源计划

所谓 ERP 是英文 Enterprise Resource Planning (企业资源计划) 的简写。指建立在信息技术基础上,以系统化的管理思想,为企业决策层及员工提供决策运行手段的管理平台。ERP 系统集信息技术与先进的管理思想于一身,成为现代企业的运行模式,反映时代对企业合理调配资源,最大化地创造社会财富的要求,成为企业在信息时代生存、发展的基石。

五、电子商务包含三个主要系统:

六、BPR、ERP、SCM、CRM 都是

七、ERP 经历了以下若干个阶段的发展

A. MIS 系统阶段(Management Information System)

企业的信息管理系统主要是记录大量原始数据、支持查询、汇总等方面的工作。

B. MRP 阶段(Material Require Planning)

企业的信息管理系统对产品构成进行管理,借助计算机的运算能力及系统对客户订单、在库物料、产品构成的管理能力,实现依据客户订单,按照产品结构清单展开并计算物料需求计划。实现减少库存,优化库存的管理目标。

C. MRP II 阶段 (Manufacture Resource Planning)

在 MRP 管理系统的基础上,系统增加了对企业生产中心、加工工时、生产能力等方面的管理,以实现计算机进行生产排程的功能,同时也将财务的功能囊括进来,在企业中形成以计算机为核心的闭环管理系统,这种管理系统已能动态监察到产、供、销的全部生产过程。

D. ERP 阶段(Enterprise Resource Planning)

进入 ERP 阶段后,以计算机为核心的企业级的管理系统更为成熟,系统增加了包括财务预测、生产能力、调整资源调度等方面的功能。配合企业实现 JIT 管理全面、质量管理和生产资源调度管理及辅助决策的功能。成为企业进行生产管理及决策的平台工具。

E. 电子商务时代的 ERP

Internet 技术的成熟为企业信息管理系统增加与客户或供应商实现信息共享和直接的数据交换的能力，从而强化了企业间的联系，形成共同发展的生存链，体现企业为达到生存竞争的供应链管理思想。ERP 系统相应实现这方面的功能，使决策者及业务部门实现跨企业的联合作战。

由此可见，ERP 的应用的确可以有效地促进现有企业管理的现代化、科学化，适应竞争日益激烈的市场要求，它的导入，已经成为大势所趋。

#### 八、电子商务与 CRM, SCM, ERP ,BP 的相互关系

##### 第二篇：ERP 、CRM 、SCM 整合的必然性

##### ERP 、CRM 、SCM 整合的必然性

2012-3-8 10:57:27 来源：CIO 时代 作者：佚名

本文关键字： ERP CRM SCM 整合 ERP 与 CRM 的整合

从系统的组成看，ERP 系统主要包含销售，营销管理、生产计划/质量管理、采购管理、成本管理、BOM 管理、库存管理、财务管理、人力资源管理和商业智能等功能模块；而 CRM 系统主要包括销售/营销管理、客户关系管理、呼叫中心、知识管理、服务和支持管理、商业智能等核心模块。显然，ERP 和 CRM 系统在组成上有些重叠。

从系统的功能看，单独使用 CRM ，则缺乏来自企业后台的信息，从而无法与客户实时响应；单独使用 ERP ，则无法解决客户个性化需求满足和市场营销方面的业务管理问题。只有二者进行整合，才能使市场与客户信息、订单信息、产品和服务的反馈信息及时地传递给 ERP 系统和企业设计部门，全面满足客户需求。同时，ERP 系统中产生的产品信息、生产进度、库存情况和财务结算信息可以及时地传递到 CRM 系统中，为客户提供整个交易过程中的全程跟踪服务。ERP 与 SCM 的整合

从时代的要求看，当今世界已进入互联网时代，在这样的环境里，企业要想生存发展，必须具有两大基本能力，即对市场的快速反应能力、企业与客户和供应商网络的有效协作能力。SCM 的实质在于将企业与其相关企业形成融会贯通的整体，对市场作出快速反应。企

业如果缺乏高效率的内部资源整合，将无法面对市场作出快速反应。同样的，ERP 成功解决了企业内部供应链的问题，却无法处理企业间集成协作的问题。

从系统的功能看，SCM 涵盖了供应链计划过程的全部关键工作：生产计划和排程、供应链的需求计划和运输计划，成为整个供应链，包括供应商、多生产工厂和复杂的分销网络的计划工具。在实际应用中，SCM 完成了 ERP 的主生产计划、物料需求计划、能力计划或编制车间进度的工作。显然 ERP 和 SCM 两种系统的功能出现了重叠。

### CRM 与 SCM 的整合

从供应链的角度看，客户是 SCM 链条上的重要环节，如果企业无法了解或响应客户的需求，那么它的供应链将因缺乏交流和信息沟通而僵化，甚至出现断点。因此，要保证供应链上信息流、物流、资金流、商流 4 大流的畅通，就必须具有对客户信息进行分析的能力以及与客户互动的能力，而这一切都要求 SCM 与 CRM 进行整合。只有这样，才能提高客户的满意度与忠诚度、提高供应链的灵活性与效率。

从企业经营的角度看，SCM 与 CRM 进行整合，将提高信息流的精确性，有效减少因信息交换不充分带来的决策失误等不利因素；为跨部门、跨企业的工作提供有力的支持；加快客户反应速度，从而有效、连续地消除不确定性，避免许多不必要的库存，创造竞争的时间和空间优势；提高客户服务质量，简化需求判断的过程，极大地降低经营成本和费用，从而增强企业的竞争力。

### 第三篇：SCM 与 ERP

题目：浅析 ERP 与 SCM

作者：猪静霞

#### 第一章 引言

20 世纪 60 年代，企业开始了管理信息化的应用，从 MRP 到 ERP，逐步实现了对采购、库存、生产、销售、财务和人力资源等业务的管理，使内部业务流程和处理实现了自动化，为企业内部纵向一体化管理奠定了基础。在经济全球化的今天，ERP 在供应链的跨企业横向一体化管理方面力不从心。全球 500 强企业在经过若干年的 ERP 应用后

纷纷引入 SCM（供应链管理），将 ERP 扩展到整个行业的所有物流环节。

## 第二章 ERP 与供应链管理

### 2.1 ERP 系统

ERP（Enterprise Resource Planning，企业资源计划）系统是指建立在信息技术基础上，以系统化的管理思想，为企业决策层及员工提供决策运行手段的管理平台。ERP 系统集成信息技术与先进的管理思想于一身，成为现代企业的运行模式，反映时代对企业资源优化调配，最大化地创造社会财富的要求，成为企业在信息时代生存、发展的基石。

ERP 系统是从 MRPII 基础上发展起来的。MRPII 从计划、分析到执行的整个环节均是紧紧围绕物流这条线索的，它的核心控制就是物流信息。而采购则是物流的源头，它完成的好坏，直接关系到企业生产和经营。在 MRPII 中，主要是通过物料需求计划计算出需要的物料，再生产相应的采购要求。这种采购方式在进入 90 年代之后，又有了新的发展，那就是结合了供应链的思想。

### 2.2 供应链

供应链是围绕核心企业，通过对信息流，物流，资金流的控制，从采购原材料开始，制成中间产品以及最终产品，最后由销售网络把产品送到消费者手中的将供应商，制造商，分销商，零售商，直到最终用户连成一个整体的功能网链结构。它不仅是一条连接供应商到用户的物流链、信息链、资金链，而且是一条增值链，物料在供应链上因加工、包装、运输等过程而增加其价值，给相关企业带来收益。供应链的概念是从扩大的生产（Extended Production）概念发展来的，它将企业的生产活动进行了前伸和后延。譬如，日本丰田公司的精益协作方式中就将供应商的活动视为生产活动的有机组成部分而加以控制和协调，这就是向前延伸。后延是指将生产活动延伸至产品的销售和服务阶段。因此，供应链就是通过计划（Plan）、获得（Obtain）、存储（Store）、分销（Distribute）、服务（Serve）等这样一些活动而在顾客和供应商之间形成的一种衔接（Interface），从而使企业

能满足内外部顾客的需求。

### 第三章 供应链管理与 ERP 系统的关系

供应链管理与 ERP 系统具有密切的相关性。一般看来，ERP 系统立足于企业内部的物料需求，以制造企业为出发点，供应链管理是 ERP 系统的功能延伸，立足于企业之间的协调，是在 ERP 系统层面之上。

供应链管理与 ERP 系统具有密切的相关性。一般看来，ERP 系统立足于企业内部的物料需求，以制造企业为出发点，供应链管理是 ERP 系统的功能延伸，立足于企业之间的协调，是在 ERP 系统层面之上。

#### 3.1 SCM 与 ERP 的集成关系

ERP 系统将整个企业内的相关部门通过信息共享有机地集成为一个整体。并且对人们已习惯的原有工作方式与工作流程进行重新改造和设计，提高采购管理的效率，实现企业资源最大限度地发挥作用。企业通过 ERP 系统逐步向企业外部供应链上有效集成，达到与供应商建立长期牢固的合作关系的目的，优化了企业的采购管理。总之，通过 ERP 系统在企业内外两方面的集成，提高了企业采购管理的应用效率，集中体现了采购管理与 ERP 集成的一体化思想。

随着市场经济的建立，市场竞争日趋激烈，经济环境及用户需求的不确定性大大增加，物流、采购、供应链管理信息系统 SCM 能够随着发展和变化不断修正和强化计划的内容，直至计划执行的最后时刻。企业从整个市场竞争与社会需求出发，整合、优化供应链上的企业内部各个部门、材料供应商等各种资源，实现了 2 社会资源的优化、重组，大大提高了企业采购活动中物流、资金流与信息流的运转效率，消除了众多的中间冗余的环节，从而减少流通成本，并提高企业的应变能力。

综上所述，SCM 和 ERP 是采购管理的发展和互补，SCM 侧重于企业外部的资源集成，ERP 系统是侧重企业内部的集成，这两种管理思想的目标是一致的，都是通过资源集成、优化、控制达到提高管理效率与效益的目的。因此，制造企业提高采购管理的渠道有多种方式，

可以着手于 SCM 或 ERP 系统实施，逐步形成一个共识，即 SCM 与 ERP 系统的集成。这种 ERP 与供应链系统的有效集成，把企业与供应商良好地连接起来，并通过信息网络融为一体，目的是在激烈的市场竞争环境中求生存和发展。这大大提高了企业采购管理的效率，给企业带来了显著的利益。企业采购管理中实现 ERP 的有效集成，消除了采购的许多冗余的中间环节，减少了浪费，避免了延误，具有良好的社会效应。一方面采购管理通过 ERP 系统在企业内部的有效集成，实现了企业物流、资金流以及信息流的有机集成。另一方面。SCM 作为对 ERP 的补充，使得企业能够评估供应链中的各个环节、事件和客户需求变化对企业的影响，从而在市场竞争中掌握先机。在供应商伙伴选择方面，通过 SCM 与 ERP，可以实现成本控制，优化网上采购与跨企业的采购管理和供应链协调，解决中国企业目前面临的快速响应市场能力弱、企业协作能力差、难以形成区域性产业链等问题。

### 3.2 SCM 与 ERP 的交集关系

SCM 的计划决策支持功能依赖于 ERP 决策支持数据(如订单数据、库存数据等)的支持。ERP 就是通过企业内部的人财物管理与产供销的有机结合，实现内部资源的优化配置。SCM 则是通过对顾客需求的准确预测，来及时调节供应链上各个环节的操作以实现企业上下游间的协同运作。因此，在业界有一种主流观点认为，ERP 是 SCM 成功之母。原因很简单，攘外必先安内。如果企业内部没有理顺，尚处在一种剪不断、理还乱的状态，何来的时间、精力顾及外部?内部关系尚难调整，更难调整相关企业了。另有业界专家指出：如果供应链中各个上下游企业的 ERP 没有做好，那只会形成一个个信息孤岛，而 SCM 的有效实施是建立在连贯的信息传递基础之上，供应链上单个企业的信息化只能造成“孤掌难鸣”的尴尬局面。而且，SCM 基于经验的预测来自于对历史数据的科学分析，而这些分类整理的历史数据需要 ERP 来提供。离开了 ERP，SCM 只能是“空中楼阁”。ERP 和 SCM 事实上是个交集，相交的那部分是企业内部的人财物管理，未相交的 ERP 部分是企业内部的人财物管理，而未相交的 SCM 部分则是供应链中企业与上游供应商的采购管理和企业与下游分销商的销售管理。

在交集中 SCM 偏重于计划，更类似于人的大脑，它主要规划什么时候购人原材料、找谁买、什么时候出货。而交集集中的 ERP 侧重于执行，更类似人的手脚，由它去执行采购计划、跟踪订单及货到付款等执行层面的事。

### 3.3 SCM 与 ERP 的应用各具企业类型特色

对于大型企业尤其是制造型企业而言，ERP 先行不失为明智之举。众所周知，大型企业由于跨行业、多元化经营等特点，管理上容易失控。受“大企业病”的影响，企业内部的工作流程纵横交错，极不清晰。生产指令受庞大的 OA 指挥系统、重复的办事机构及拖沓工作作风的影响无法有效传达和快速执行。这时即使企业有 SCM，它也只能在一旁看着干着急。因为 ERP 所管辖的库存出不了货，SCM 的营销系统无法启动，只能眼睁睁地看着商机从眼前流失而扼腕叹息。然而如果制造型大企业上了 ERP，效果就不一样。因为 ERP 能够规范工作流程，将每一道工序以责、权、利的形式明晰到每一个人的身上，将工作指标与业绩考核紧密结合。责任推诿和工作拖沓的现象因此减少。ERP 将人财物的管理与企业内部的产供销有机结合，通过科学的决策和规范的流程来优化员工的行为，由此达到向上游供应商有效传达采购计划、向下游经销商及时提供货物的目的。这时候的 ERP 与 SCM 可谓是相辅相成，相得益彰。

另一个值得关注的群体是中小企业。面对 ERP 和 SCM，这些企业该如何抉择呢？每一个小企业都是从夹缝中艰难崛起。面对众多强大得足以令人窒息的对手，小企业只要在经营上稍有闪失，它就会淹没在历史的洪流中。准确预知并及时满足客户需求是小企业的生存之道。而这正是 SCM 的强项。因此，对小企业而言建立一个庞大而复杂的 ERP 系统是不现实和不经济的，上 SCM 当然比上 ERP 更容易提升它的竞争力。无论是在企业高速发展期间还是在利润增长遭遇“瓶颈”的时候，降低成本和提高客户满意度都是企业亘古不变的话题，而这正是 SCM 能解决 4 的问题。但 SCM 的应用不可能一蹴而就。目前绝大部分企业受困于财力物力的缺乏，不可能打造全线的 SCM，需要以自己的企业为核心分段实施，将供应链中采购和销售两个环节分隔开，

一端做好后再谋划另一端。至于具体实施哪一端，则主要取决哪一端易为企业操控，能让该企业有效整合该供应链端的资源，为其带来最大化利益。

### 结论

我国虽有一部分企业内部的供应链中实现了 ERP 管理，也取得了较好成效。但尚未在任何行业中形成上下游集成的供应链中实现 ERP 管理。我国的产品转移成本和流通成本较高、流通环节过多、市场信息的传递滞后和不透明，造成产品供给落后于市场和消费的需求，导致了产品大量积压。进一步扩大和提高供应链上 ERP 管理的范围和水平，实现全行业跨地区的供应链管理已不失为企业摆脱困境、增强实力的一种良策。

将 ERP 管理整合在供应链管理中是中国企业的必由之路，作为现代企业应抓住机遇，认识到其重要性。市场给我国企业的时间并不多，企业应首先从分析自身的现状入手，逐步开展和应用 ERP 和供应链管理相结合的方法，总体规则、分步实施，为应对国际化的竞争和需求打下坚实基础

### 第四篇：SCM 、APS 和 ERP

SCM 、APS 和 ERP 本文简要介绍与供应链管理相关的重要概念和国外在供应链管理领域的主流思想和做法。供应链管理 SCM 和其它单项管理软件如 CRM 等的发展对传统 ERP 系统提出了严重的挑战，本文试图说明它们之间既有功能重叠、又集成应用的关系。目前企业应用软件的发展出现了百家争鸣的局面，处在“春秋战国”时期，无论是应用企业还是软件供应商，都应谨慎地面对这种变化。

#### 1. ERP 的功能和缺陷

60 年代开始，制造业企业逐步地广泛采用制造资源计划（MRP）软件进行库存、采购和财务的管理，编制和控制生产进度计划等繁重工作都依赖于 MRP —MRPII —ERP 的集成和精确的处理能力。ERP 软件与管理人员的丰富经验相结合，至 90 年代中后期创造了 ERP 实践的辉煌时期。

在 1998 年以前，企业资源计划 ERP 被看作是采用数据库技术和

专门的用户界面控制业务信息的企业系统，是面向整个企业的、统一的事物处理系统。ERP 软件支持和加快定单是整个执行过程，使业务和生产过程管理实现数据共享和集成，实现事物处理自动化和对财务、制造和分销资源进行跟踪。企业实施 ERP 还意味着业务流程再造、改进企业的灵活性和提高应变的响应能力。

### 1. 1 ERP 无力承担企业之间的集成和协同

但是从80年代开始，一些重要的化学工业企业如BASF, DOW, Du Pont 发现，单靠企业自身生产过程的优化、改进企业内部的管理所获得的收效变得越来越有限，开始分析为他们供应物料的上下游企业的活动。90年代，随着商品市场国际化和竞争加剧，形成了产品用户化和交付期多变的环境，某些大型制造企业改进管理的焦点转移到相关的独立企业之间的协调和企业外部的物流和信息流的集成和优化。

但 ERP 仅仅是当时多数企业应用的制造资源计划 MRPII 而已，推出 ERP 的术语是为了反映当时的系统比原来有所进步，如加强了按行业的解决方案和扩展了需求管理、产品构型、电子数据交换、现场服务等功能；以及它采用的是 client/server结构、关系数据库和开放平台等新的计算机技术等。90年代中期，ERP 虽然增强了与客户和供应商业务的交互和 Internet 能力，但无论在计划技术基础或功能方面都不具备协调多个企业间资源的观念和能力，ERP 仍旧是面向企业内部的事物处理系统。

### 1. 2 ERP 计划模型落后

另一方面，众所周知，ERP 的计划管理的模型仍然是 MRPII ，其编制计划的方法仍然采用 MRP 和 MPS （Master Production Schedule 主生产计划）计算物料的需求、发布补充定单等。这种于60年代出现的用最朴素逻辑、在计算机帮助下按产品 BOM 和工艺流程逐级推演，得到了在一般平稳生产条件下可以应用的生产计划方法，流行了近40年。但是 MRP 方法存在着以下重要的弱点：

1. MRP 算法假定提前期是已知的固定值； 2. 系统要求固定的工艺路线；

3. 仅仅根据交付周期或日期来安排生产的优先次序； 4. 所有工

作都是在假定无限能力的前提下进行；

5. 重复计划过程要花费相当多的时间。而相关计划的更改十分困难。另外，MRP 极为贫乏的决策支持能力令制造企业的上层管理人员甚为不满。30 多年来 MRP 的这些缺陷虽然不断有些技巧性的改进、虽然 ERP 系统在做生产计划时考虑了能力资源的约束，但仍旧是一种串行过程的校验处理，始终没有实质性的改变。

在国际化多变的市场面前，MRP 的上述缺点显得愈加突出，传统 ERP 的计划模型越来越不能适应企业变化的需求。对于行业领先的大企业和重要的国际化制造商，替代 MRP 和扩展 ERP 是势在必行的。直至 90 年代中期，寻求克服 ERP 缺点的努力开始有了成果，这就是高级计划与排产技术（Advanced Planning and Scheduling ，APS ）的实用化和供应链管理（Supply Chain Management ，SCM ）。

## 2. 供应链和供应链管理

早在 1982 年著名的管理大师 Oliver 和 Webber 就应用了供应链管理 Supply Chain Management 这术语。其后，通过在销售渠道研究（Channel Research ）、协调与合作、在生产与分销网络中库存的分配与控制、生产计划层次等方面的研究给予扩大和完善，形成了供应链管理的理论和实践。

### 2.1 供应链和供应链管理的定义

供应链 Supply Chain 是用过程观对企业活动的一种描述，即企业从最初获取原材料到转换成最终产品、直至交付给最终用户的整个生产、销售过程是由若干“供”—“需”环节作有序链接的。供应链包括了在企业内、外制造产品和提供用户服务的增值链中的全部功能。因此，供应链涉及两个以上通过物流、信息流和资金流关联在一起的法律上独立的组织。由于目前的企业往往是多产品的，供应链实际上是以自身企业为核心的全部增值过程（或活动）的网络。

供应链管理 Supply Chain Management 则是对供应链所涉及组织的集成和对物流、信息流、资金流的协同，以满足用户的需求和提高供应链整体竞争能力。简言之，供应链管理就是优化和改进供应链活动，供应链管理的对象是供应链的组织（企业）和它们之间的

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/12500410033012002>