

第二章 客户关系管理及其关联系统





本章主要内容

- 第一节 客户关系管理与供应链管理
- 第二节 客户关系管理与企业资源计划
- 第三节 **CRM**应用中的业务流程再造



第一节 客户关系管理与供应链管理

- 一、供应链管理的应用
- 二、面向供应链的客户关系管理



一、供应链管理的应用

- (一) 供应链管理的定义
- (二) 供应链管理中的关键问题
- (三) 供应链管理的发展趋势



(一) 供应链管理的定义

- 供应链管理(Supply Chain Management ,简称SCM), 是指在满足一定的客户服务水平的条件下, 为了使整个供应链系统成本达到最小而把供应商、制造商、仓库、配送中心和渠道商等有效地组织在一起来进行的产品制造、转运、分销及销售的管理方法。



（一）供应链管理的定义

供应链管理包括五大基本内容

- 1.计划
- 2.采购
- 3.制造
- 4.配送
- 5.退货



(二) 供应链管理中的关键问题

- 1. 配送网络的重构
- 2. 配送战略问题
- 3. 供应连集成与战略伙伴
- 4. 库存控制问题
- 5. 产品设计
- 6. 信息技术和决策支持系统
- 7. 顾客价值的衡量



（三）供应链管理的发展趋势

- 1.时间与速度
- 2.质量与资产生产率
- 3.组织精简
- 4.客户服务方面：越来越多的供应链成员开始真正地重视客户服务与客户满意度。



二、面向供应链的客户关系管理

- (一) **SCM与CRM的关系**
- (二) **面向SCM的CRM系统的构建原则**



（一）SCM与CRM的关系

- **SCM**的精髓表现在：以顾客的需求为大前提，透过供应链内各企业紧密合作，有效益地为顾客创造更多附加价值；对从原材料供应商、中间生产过程到销售网络的各个环节进行协调；对企业实体、信息及资金的双向流动进行管理；强调速度及集成，并提高供应链中各个企业的即时信息可见度，以提高效率。
- **CRM**主要应用于企业市场营销、销售、服务与技术支持等企业外部资源整合的领域。客户关系管理是通过对客户详细资料的深入分析，来提高客户满意度，从而提高企业竞争力。
- 供应链管理与客户关系管理最大的共同点是都十分重视客户。客户关系管理是供应链管理与外部客户打交道的平台，它在企业系统与外部客户之间树立一道智能的过滤网，同时又提供了一个统一高效的平台，二者应该形成无缝的闭环系统。两者之间的关系如图2-1所示。

(一) SCM与CRM的关系

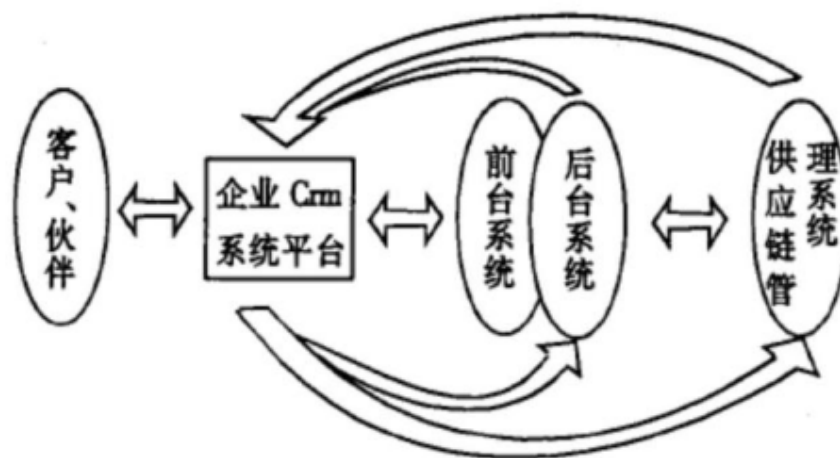


图2-1 CRM与SCM的关系



（二）面向SCM的CRM系统构建原则

- 1.将客户与供应链链接起来
- 2.支持企业由“科层制”向“流层制”管理模式的转变。
- 3.倾听市场的需求信息，及时传达给整条供应链。
- 4.全面管理企业与客户发生的各种关系。



第二节 客户关系管理与企业资源计划

- 一、企业资源计划的应用与发展
- 二、ERP与CRM的整合



一、企业资源计划的应用与发展

- (一) 企业资源计划 (ERP) 的定义
- (二) 企业资源计划 (ERP) 的发展
- (三) ERP的应用
- (四) ERP市场与企业实施ERP的现状



（一）企业资源计划的定义

- **ERP**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。



（二）企业资源计划的发展

ERP是集成化管理信息系统经历了大约四个阶段的发展后形成的。四个阶段如下：

- 早期的物料需求计划MRP阶段
- 闭环MRP生产计划与控制系统阶段
- MRPII阶段
- ERP阶段

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/286124141104010202>