

软件系统

ERP 和 CRM 整体解决方案的优点

企业资源管理和客户关系管理的综合性解决方案简化了相关信息的查询访问，也减少了企业管理软件的维护工作量。

文 | Ralf Haberich



更多精彩内容请扫描二维码

如果没有性能强大的 ERP 企业资源管理系统，今天的机床设备制造商们几乎无法有效的管理他们的业务合作伙伴。2017 年 Statista 公司的一项调查研究显示：职工人数 250 人以上的企业中有 80% 的企业都已经采用了 ERP 企业资源管理系统。但它们在 CRM 客户管理系统方面仍有很大的改进完善空间。因为 Capterra 公司 2018 年的调查报告显示：这类企业中只有大约 1/4 的企业使用了 CRM 客户管理系统来支持企业维护客户关系和市场营销。它们担忧的是：会从客户管理系统中得到过时的或者虚假的客户信息。这种风险可以通过一体化的 ERP-CRM 企业资源和客户管理系统、通过统一的数据模型来克服。

对软件系统的要求提高

机床设备制造领域对 ERP 企业资源管理系统和 CRM 客户管理系统的要求是非常苛刻的。在客户项目的早期阶段常常不能清楚的知道产品交付过程有多么复杂。因此，从一开始就要把企业的所有部门、供应商网络都纳入到客户管理之中。不断增长的零件清单、跨部门的信息交换、产品设计的更改、分包合同的管理或者客户服务的反馈信息



图 1 ERP-CRM 企业资源和客户管理系统的综合性解决方案是机床设备制造企业的理想选择

等，这些使客户管理工作变得非常困难。另外，在这一领域中还能看到行业标准化的发展趋势，这也就意味着对产品变型管理提出了更高的要求。例如，必须保持原始数据始终是最新的当前数据，因为企业在制定产品报价或者在制定生产计划时常常要用到这些原始数据。

当一家企业决定要使用某个 IT 平台时，那么企业就要从能够融合 ERP 企业资源管理和 CRM 客户管理系统中受益。这也就意味着：企业职工只需登录其中的一个系统就能检索到所有所需的数据、信息了，这就能够让机床设备制造企业受益匪浅。

如果商务部门建立了一个原始数据，则这些数据也可以在 CRM 客户管理系统中直接应用。同时，双方的联系方式也能够让感兴趣的企业员工在 ERP 企业资源管理系统中使用。这样就可以省略过去两个独立解决方案双重数据维护的工作量。客户数据的变化和更新情况也是如此，只需一方维护、更新就可以在两个软件系统中使用了。这里需要注意的重要事项是，企业员工只能在 ERP-CRM 企业资源和客户管理系统中保存和更新数据。任何其他的数据信息保存方式，例如在本地驱动器中保存的数据和信息都是多余无效的，同时还会产生垃圾数据。

了解客户真实需求的企业员工数量越多，提供的产品报价越能够满足用户的要求和条件，与客户签订合同的可能性也就越大。因此，人们常常需要

CRM 客户管理系统之外的数据和信息，例如需要 ERP 企业资源管理系统中的数据和信息、支付条件和供货技术条件或者准备签署订单的产品零件原始数据。

提升责任感

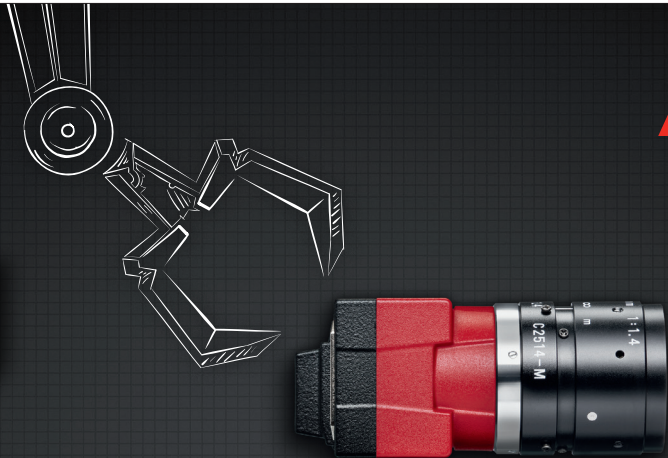
当一家企业采用了综合性的 ERP-CRM 企业资源和客户管理解决方案之后，综合性解决方案中的信息和数据也能供企业的销售人员使用。它在企业各职工之间的合作中也能发挥很好的积极作用；因为企业内部的透明度提高了，所有员工可以齐心协力完成一项工作，共同承担为客户服务的责任。企业的 IT 部门也能从一体化综合性解决方案中受益，因为一份使用授权的费用明显的要低于两套软件系统的使用授权许可费用。另外，还免去了软件定制和软件安装的工作量，且由于只需要对一套软件

系统进行升级，因此也明显的减少了软件系统的维护工作量。

向云技术发展

在企业决定采用 ERP-CRM 企业资源和客户管理解决方案之前，企业首先要确定如何操作、使用这一系统。也就是要回答是在企业内部使用还是在云端使用的问题。在云端使用的优点是能够让企业员工可以在“运动中”工作，越来越多的企业员工尤其是销售人员和技术服务人员能够在家中、在上下班的路上工作。云技术解决方案的另一个优点是免去了软件系统的安装和维护，从而减轻了 IT 部门的工作负担。鉴于上述好处，ERP-CRM 企业资源和客户管理系统的综合性解决方案，尤其是云技术版本的解决方案是机床设备制造企业的理想选择。MM





高性能、低价格！售价仅
¥1299起

// 全新 ALVIUM USB3 相机系列

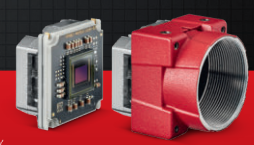
小体积、高性能。

* 40 万到 2000 万像素 / 工业级单板设计 / 板载ALVIUM®图像处理技术 / 智能电源管理

- 定位/引导
- 屏幕检测
- 医疗和科研仪器

- 2D电子计量
- PCB检测
- OCR/OCV/条码识别





powered by
ALVIUM
TECHNOLOGY

更多信息请访问 www.alliedvision.com

咨询热线: 021 - 64861133 (上海) / 0755 - 82727010 (深圳)

广告