

第5章 实现卓越运营和亲近客户：企业应用

【学习目标】

通过本章的学习,熟悉 ERP 系统、供应链及供应链管理、客户关系管理系统的概念及特点;熟悉客户关系管理系统分类;了解 ERP 系统的主要模块功能;了解供应链管理的核心过程及供应链管理系统的功能;了解 CRM 系统的主要模块功能。

【导入案例】

红太阳集团农药供应链管理

1. 案例背景

红太阳集团是以红太阳集团有限公司为核心企业,以南京红太阳股份有限公司、红太阳种业、红太阳海邦医药、红太阳科邦肥料、红太阳农资连锁、红太阳国际贸易、红太阳澳洲海力国际企业等 32 家全资及控股子公司组建的跨国大型高科技产业集团公司,为国家重点培养的十大骨干农药企业之首、南京市 20 强骨干龙头企业,其中拥有一家上市公司,两家拟上市公司,3 家境外公司,一个工程技术研究院,4 个工程技术中心和 12 家生产基地。

目前,红太阳集团占地 280 公顷,总资产 41.28 亿元,同比创业增长 4.4 万倍,年销售收入 36.6 亿元,同比创业初增长了 5302 倍,出口创汇 7000 万美元,平均每年增长 1.25 倍,构建了以环保农药、现代种业、生态肥料、涂料、油漆、生物医药、农资连锁、国际贸易八大生命科学产业、现代新业态为主体产业链的企业群,以“为农业,为农村,为农民服务”作为自己的职责,已成为世界上生产超高效、低毒性、环保型农药品种系列,亚太地区最大的制造企业之一,位列中国千强企业第 619 位。

1) 红太阳集团的发展历程

红太阳集团的发展经历了创业起步阶段、创业创新起步阶段、创业创新发展阶段和创业创新创优阶段,发展历程如图 5-1 所示。

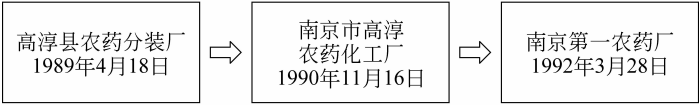
2) 红太阳集团的管理结构体系

在管理上严格按照八统、一分、二级核算、两个重点、八项控制的原则:八统一为统一形象、统一标准、统一采购、统一配送、统一结算、统一服务、统一人事、统一信息;一分为分级管理,集团公司管理省级和加工分装中心,控股子公司管理县、乡、村级;二级核算分别为集团一级、控股子公司一级;两个重点分别为成本、资金;八项控制为比价采购、工程招标、成本否决、预算控制、费用包干、盈亏考核、风险抵押、优胜劣汰。

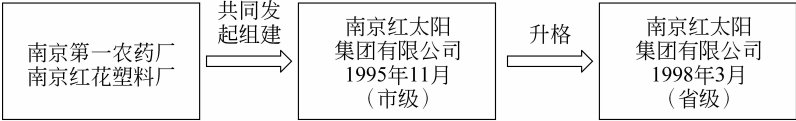
3) 红太阳集团生产的主要农药产品

红太阳集团农药事业部化工工业园,是目前世界上高效农用杀虫剂产品结构最合理、系列化程度最高、产品完全符合 21 世纪产业政策要求的农药生产基地。主要生产第三代和第四代拟除虫菊酯类和杂环化合物类仿生性杀虫剂,尤其是目前世界上三大外国先进化学公

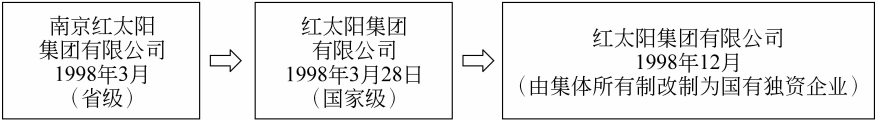
第一阶段：创业起步阶段



第二阶段：创业创新起步阶段



第三阶段：创业创新发展阶段



第四阶段：创业创新创优阶段

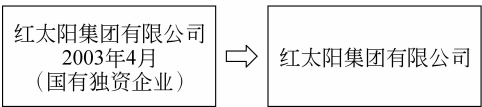


图 5-1 红太阳集团的发展历程

司分工协作生产的三大高科技、高附加值、高投入的杀虫剂吡虫啉(德国拜耳公司)、溴氰菊酯(法国罗素优克福公司)、氯氟氰菊酯(英国 ICI 公司)都已大规模生产。目前,农药事业部的产品包括十大类原药、二十四类单制剂和十类复制剂(以 2001 年 10 月前三证齐备,有生产资格为准)。除 20%三唑酮 EC 和 25%丙环唑 EC 属杀菌剂、18%二氯泡腾片剂属除草剂外,其余都是杀虫杀螨剂。

2. 案例陈述

1) 红太阳集团农药供应链的特点

农药生产和销售的季节性很强,并且存在一定的地域性差异。农药越来越追求高效化,长途运输的平均边际成本越来越高。农药经销商进入和退出的壁垒较小,农药生产企业为了维护自身的利益,存在整合的必要性。农药企业在生产与销售上的优势各有千秋,在产品结构上互补性也较强。农药市场竞争日益激烈,需要企业建立快速的反应机制等。因此,为适应新的市场环境的变化,需要企业建立供应链管理体系。

红太阳集团的管理决策层很早就认识到供应链管理的重要性,并积极进行探索与实践。他们认识到,只有加强与供应链成员之间的联系,提高产品周转速度,保证以适合的成本在适合的时间以适合的质量完成各阶段的工作,企业才能降低成本、提高利润,才能实现效益最大化。

通过对红太阳集团的调研,现描述红太阳集团农药供应链的特点如下。

(1) 全国第一家农资连锁企业。

红太阳集团作为中国农资行业迅速崛起的一颗耀眼的新星,通过长期的探索,率先提出

并建立了“千县万乡十万村”的红太阳农资连锁电子商务网络,拉开了中国农资连锁经营革命性浪潮的序幕。

(2) 农药产品的防伪、防窜。

红太阳集团的农药产品是按区域进行销售的,不允许产品在不同的区域间窜货,原因是受经济条件制约导致不同区域同一农药产品的价格不同,以防销售商为利益所驱将低价区域的产品拿到高价区域销售赚取利润。对此,红太阳集团采用条码对每件农药产品加以标记,条码中包括产品批号、生产日期、销售区域等基本信息,用户可以依据条码通过手机短信、网站、电话进行查询,以辨真伪。

(3) 物流业务外包。

红太阳集团将农药供应链中的部分物流业务外包给第三方物流,这主要有三大驱动力:第一,从企业运营角度考虑,将物流业务外包给第三方,企业可以简化组织,减少因为研究物流知识和管理物流业务而花费的精力,提高管理效率;第二,事实证明,企业单靠自己的力量降低物流费用存在很大困难,目前很多企业在提高物流效率方面已经取得了很大的进展,要想实现新的改善,企业不得不寻求其他途径,包括物流外包;第三,从战略上考虑,如资源集中在企业的核心竞争力上,可以获取最大的投资回报。那些不属于核心能力的功能应被弱化或者外包,作为主营业务支撑的物流通常不被大多数的制造企业和分销企业视为他们的核心能力。

(4) 销售策略。

红太阳集团的销售策略主要包括以下几个方面。

① 产品策略。产品定位为高效化学农药。以仿制即将失去专利保护的品种为主;加大产品组合的宽度;在产品包装上,采取分包、系列包装、文案和陈列效果策略;在产品品牌上,采取多品牌、品牌延伸和家族品牌策略。

② 价格策略。根据经营目标、生产成本、竞争者价格、消费者期望价格定价。

③ 渠道策略。向前整合生产企业,向后整合县级经销商和乡镇网络系统,构筑一个能够实现物流、资金流、信息流三流合一的农药供应链管理体系。

④ 促销策略。坚持可持续发展和打造“红太阳”品牌的原则,突出表现事业部的社会责任感。

2) 红太阳集团农药供应链的流程

在供应链管理体系中包括物流、资金流、信息流,只有保证这三流在供应链中畅通,才能提高企业的核心竞争力和经营效益。在红太阳集团的农药供应链中主要涉及以下几个重要的合作伙伴。

(1) 原材料供应商。

原料供应对企业来说具有很大的不确定性,企业所需的原材料需经过生产和运输才能到达生产现场,凡影响原料生产和运输的因素都将影响原料的准时到位;在大中型企业的生产流程中,后道工序所需的原料和半成品,都受原料供应和前道工序的制约,凡影响前道工序正常生产的因素都将影响半成品的准时到位。然而,正是这些因素具有的不确定性,很难甚至无法预先做出准确的计划和准备。为了避免由这些不确定性给企业带来的损失,企业一方面设置仓库,以原材料(半成品)的库存来对抗由不确定性造成的原材料短缺;另一方面

与原料供应商合作,作为红太阳集团农药供应链体系中的原材料供应基地。

新产品在市场上的生命力,在于新产品开发的速度、质量和满足消费者的需求。在速度和质量上,新产品开发离不开原料供应商的质量。在市场经济的大潮中,原料供应商的层次参差不齐。不重视供应商的作用,放弃对供应商的管理,无疑会对新产品开发带来不利影响,甚至会严重影响开发项目的质量,成为阻碍新产品项目成功的重要因素。

从新产品项目开发的主题出发,让供应商提前参与项目的开发,成为广泛意义上的项目组成员。把供应商有机地与新产品开发结合起来,可以有效地降低开发成本,提高项目质量,缩短新产品开发周期,甚至有利于改进项目新技术的应用。从供应链管理的角度看,供应商处于供应链的源头,要搞好新产品项目的开发,就必须先做好供应商管理。

(2) 制造商。

制造商是供应链管理体系中的核心环节,直接决定着产品的质量,影响着供应链管理的经营效益,必须加强对制造商的管理和选择。红太阳集团通过合作和兼并等一系列措施来选择自己的制造商,并取得了很好的成效。

红太阳集团与李嘉诚旗下的长江生命科技公司在香港签订合作协议,投资 400 万美元进军绿色无公害生态肥、有机复合肥、可控肥和高浓缩复合肥,从而彻底改变长期使用单一化学肥料造成土壤板结、有毒有害物残留、化肥利用率低下和污染环境的不良后果,5 年内将打造一个全新的理念、全新的产品、全过程服务的亚洲最大的生态肥基地。

红太阳集团与世界著名农药跨国公司开展合作,在产品开发、市场开发、制造生产、农资连锁等领域实施强强联合。

(3) 第三方物流企业。

随着经营规模的不断扩大,红太阳集团将自己的物流业务外包给第三方物流企业,这不仅可以有更大的空间发展自己的优势产业,而且可以大大提高物流服务设施和资源的利用率,从而使得买卖双方和提供物流服务的第三方物流企业都能够获得收益。

(4) 经销商。

红太阳集团的经销商分为两级:一级经销商和二级经销商。

一级经销商不属于总代理商,公司在决定一级经销商密度的时候,将考虑区域市场的大小以及经销商之间价格方面可能存在的冲突。在同一座城市(或者同一个相对市场容量较小的区域,同一个地级行政区)原则只设立一个一级经销商。一级经销商享有公司价格体系当中的一级经销商价格,执行统一公布的返利政策,与公司属于核心合作伙伴关系,是公司整体营销结构中最高的分销环节。

二级经销商是经销体系中的补充,在较为偏远的地区,或者在较为专业的批发市场,设立二级经销商,二级经销商网络主要依靠一级经销商建立,一级经销商网络不能覆盖的,公司根据营销规划自行设立并自行管理。二级经销商执行价格体系中的二级经销商价格,执行统一公布的返利政策。

红太阳集团重点在华南、江西、安徽、华中、山东、河南办事处现有的营销网络中,每省选择 2~3 家经营能力强、终端网络全、推广服务好且具有一定管理能力的地(市)县经销商为合作伙伴,由红太阳控股成立具有独立法人的连锁有限公司,作为开展连锁经营的批发配送中心。经营范围以农药销售为主,肥料、种子销售为辅。

在了解了红太阳集团农药供应链成员之后,就可以清晰地描述农药供应链的流程,如图 5-2 所示。

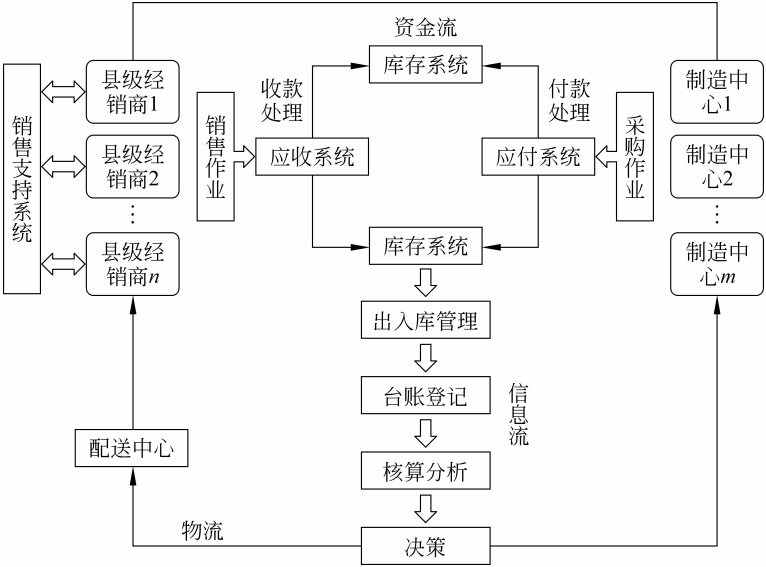


图 5-2 红太阳集团农药供应链流程图

在整个农药供应链流程中,采购部门向制造中心进行采购作业,由财务系统执行付款处理,并且产品经库存系统入库。根据经销商的订单,将产品发送至配送中心,再由配送中心发送到各经销商,出库过程中的决策信息返送给制造中心,以便制造中心制定生产计划。县级经销商通过应收系统将销售作业中的销售收入上交到财务系统,并将销售状况反馈到库存系统。

(资料来源:供应链与物流管理教学案例集)

5.1 企业资源计划(ERP)系统

1990 年 4 月 12 日,Gartner Group 发表了以“ERP: 下一代 MRP 的远景设想”为题的研究报告,第一次明确地提出了 ERP 的概念。该公司对其功能标准作出了界定。作为计算机技术在管理领域应用的表现形式,ERP 系统在管理领域中的作用越来越凸显出来。ERP 系统是一种典型的管理信息系统。从物理组成来看,ERP 系统包括了计算机硬件技术、软件技术、数据库技术和网络技术等内容。从信息管理来看,从业务数据的采集和加工到信息的形成和使用,都离不开基于计算机技术的 ERP 系统的支持。从内核本质来看,ERP 系统是一种典型的以计划为核心、对企业资源进行优化配置的管理思想。

5.1.1 ERP 系统的概念

ERP(Enterprise Resource Planning,企业资源计划)也称为企业资源规划。顾名思义,ERP 就是对企业的所有资源进行计划、控制和管理的一种手段。从当前的理论研究和应用

实践来看,有关 ERP 的定义有许多不同的版本。下面介绍一些比较典型的定义。

ERP 是用于改善企业业务流程性能的一系列活动的集合,由基于模块的应用程序支持,它集成了从产品计划、零件采购、库存控制、产品分销和订单跟踪等多个职能部门的活动。在 ERP 中,还可以包括企业的财务管理和人力资源管理模块。这是 ERP 的一个基本定义,该定义强调业务流程的活动和业务功能的集合,并且限制了 ERP 的作用范围主要是企业内部的各个职能部门。

ERP 是一种对企业所有资源进行计划和控制的方法,这种方法以完成客户订单为目标,涉及订单签约、制造、运输及成本核算等多个业务环节,广泛应用于制造、分销和服务等多个领域。

ERP 系统是一种集成了所有制造应用程序和与制造应用程序相关的其他应用程序,用于整个企业的信息系统。

ERP 系统是一种商业软件包,允许企业自动化和集成主要的业务流程、共享通用的数据且分布在整个企业范围内,并且提供了生成和访问业务信息的实时环境。

ERP 系统是一种商业战略,它集成了制造、财务和分销职能,以便实现动态的平衡和优化企业的资源。ERP 系统是一种集成的应用软件包,可以用于平衡制造、分销和财务功能。

ERP 是一个工业术语,它由多个模块的应用程序支持的一系列活动组成。ERP 可以帮助制造企业或者其他类型的企业管理主要的业务,包括产品计划、零件采购、库存维护、与供应商交流沟通、提供客户服务和跟踪客户订单等。

ERP 是一个信息技术工业术语,它是集成的、基于多模块的应用软件包,为企业的各种相关业务职能提供服务。ERP 系统是一个战略工具,它通过集成业务流程,可以帮助企业提高经营和管理水平,有助于企业优化可以利用的资源。

从系统的角度来看,ERP 系统是一个有着自己的目标、组成部分和边界的有机统一的系统。只有当 ERP 系统的各个组成部分的运行达到协调一致时,ERP 系统才能真正地发挥其效能。

从上面的 ERP 和 ERP 系统的定义来看,每一种定义都有其自身的特点和合理性。造成这种不同定义现状的原因主要有两个:一是 ERP 或 ERP 系统本身的内涵比较复杂,很难从一个方面将其完整地、准确地描述清楚,只能从多种不同的角度来定义;二是 ERP 或 ERP 系统是一种新生的思想和方法,人们对它的理解和认识还没有达到完全成熟的程度,而且它本身处于不断发展和不断完善的过程中,要想使用一个定义来准确捕捉其本质,是一项极其困难的工作。因此,它的定义有不同版本也就不足为怪了。

本书所说的 ERP,就是要通过信息技术等手段,实现企业内部资源的共享和协同,克服企业中的制约,使各业务流程无缝平滑地衔接,从而提高管理效率和业务精确程度,降低交易成本,提高企业的盈利能力。就本质而言,ERP 是企业管理发展到一定阶段的经营理念和技术。

5.1.2 ERP 系统的优点

ERP 系统把企业中的各个部门和职能集成到一个计算机系统中,它可以为各个职能部门的不同需求提供服务。ERP 系统提供了一个功能强大的计算机程序,它既可以满足财务

部门员工的成本核算的需求,也可以满足人力资源部门员工的绩效考核的工作需要,还可以满足仓库管理部门员工提高物料管理水平的要求等。

在 ERP 系统出现之前,企业中的许多职能部门都有自己单独的计算机系统,这些系统都有特殊的优化方式,以便满足这些职能部门的需求。实际上,目前中国的很多企业或多或少都采用了一些各种各样的基于计算机辅助管理的信息系统。而 ERP 系统把它们合并为一个单独的计算机系统,在一个单独的数据库系统下运行,以便各个职能部门共享数据和互相通信。这种集成方式可以大大提高企业各项业务的运行效率。

例如,分析与客户签订订单这项业务流程。在采用 ERP 系统之前,一般情况下,当与客户签订一个订单时,该订单纸张就开始在企业中从一个办公桌到另一个办公桌的旅行,在不同的计算机系统中输入一遍又一遍。这种订单处理方式就产生了一系列的问题:订单的处理时间经常性地被延迟,同一个订单由于在不断地输入计算机的重复过程中经常会产生不同的数据而造成订单错误,甚至有些订单被丢失等。同时,在整个企业范围内,没有人准确地知道某一个订单的当前状态、它位于企业中的哪一个位置。财务部门由于无法登录仓库的计算机系统而不知道某种指定的物料是否收到或指定的产品是否已经运输出去。面对客户提出的各种问题,客户服务代表只好不断地重复“对不起,我不清楚”这句话。客户服务代表需要不断地向各个部门打电话,了解情况,索取数据。但是,这些不同部门提供的数据又经常互相矛盾。而 ERP 系统自动化了那些在执行业务流程中重复进行的工作。订单完成工作包括从客户那里获取订单、传输订单和记账等。通过使用 ERP 系统,当客户服务代表从客户那里得到订单时,他就拥有了该订单的所有信息,如该客户的订单历史、公司的库存水平和产品开始运输时间等。企业中的每一个员工都可以看到同一个系统界面,并且可以访问同一个保存了客户信息的数据库。当某一个部门完成了与该订单关联的相应工作后,该订单就通过 ERP 系统按照已经定义好的路径自动地传到下一个部门。查找订单在什么地方,只需登录 ERP 系统并且按照订单处理路径寻找即可。

ERP 系统试图集成企业中跨职能的所有部门的单个信息系统到企业级信息系统,以便满足各个不同职能部门的信息需求。ERP 系统的主要优点在于协调各部门之间的工作,提高跨职能部门的业务流程的执行效率。ERP 系统的实现有助于数据仓库的建立,这是因为 ERP 系统提高了数据的可访问性,管理人员在需要执行决策时可用分钟级的时间实时访问所需要的信息。ERP 系统提供了跟踪业务活动的实际成本的能力,允许企业执行基于活动的成本管理(Activity Based Costing,ABC)方法。

ERP 系统可以在企业的业务操作层、管理控制层和战略规划层这 3 个层次上都提供支持 and 流线化业务流程。

1. 在业务控制层——ERP 系统可以降低业务成本

ERP 系统是一个试图将企业跨各业务部门的业务流程集成到一个企业级业务流程的信息系统。ERP 系统的主要优点在于协调各个业务部门,提高业务流程的整体效率。实施 ERP 系统之后,即刻得到的好处是降低业务成本,如降低库存控制成本、降低生产成本、降低市场营销成本和降低客户服务成本等。

2. 在管理控制层——ERP 系统可以促进实时管理的实施

实施 ERP 系统之后,第二个好处是可以促进实时管理的实施。ERP 系统提供了对数据更有效的访问,管理人员可以分钟级地实时访问用于决策的信息。ERP 系统提供了跟踪各项活动成本的功能,有助于在企业实行作业成本法。管理控制的工作实际上就是及时发现问题并解决问题的过程,ERP 系统的使用大大提高了管理人员及时发现问题并解决问题的能力。

3. 在战略规划层——ERP 系统可以支持战略规划

ERP 系统的一个重要作用就是支持战略规划中的资源计划。不过,在许多实际的 ERP 系统中,由于战略计划的复杂性和缺乏与决策支持系统的充分集成等原因,资源战略规划的功能被大大削弱,而只强调具体的业务执行计划。如何更好地提高 ERP 系统的战略规划功能,是 ERP 系统今后发展的一个重要方向。

【阅读材料】

ERP 系统可以为企业带来巨大的好处,这些好处可以分为定性和定量两个方面。

1. 定性方面

一般认为,ERP 系统为企业带来的定性好处包括以下几个方面。

(1) 可以大大减少库存量,从而降低库存成本;可以大大加快订单的处理速度、提高订单的处理质量,从而降低订单的处理过程成本。

(2) 通过自动化方式及时采集各种原始数据,提高了数据的处理速度和处理质量,从而降低了财务记账和财务记录保存的成本。

(3) 由于提高了设备的管理水平,可以充分利用企业的现有设备,降低设备投资。

(4) 生产流程更加灵活,可以有效地应对生产过程中各种异常事件的发生。

(5) 由于提高了生产计划的准确性,从而降低了生产线上的停产时间,由于提高了物料需求计划的准确性,因此大大减少缺货现象。

(6) 更加有效地确定生产批量和调度生产,提高生产效率;减少生产过程中由于无法及时协调而出现的差错率,提高管理水平可以降低生产过程的成本。

(7) 由于成本和效率方面的改善,企业可以从容地确定有利的价格,从而提高企业的利润或者提高企业的市场占有份额;由于改善了整个生产过程,因此可以大大缩短产品交付期。

(8) 对顾客来说,可以提高产品生产过程的透明度;允许更大程度的产品个性化定制,因此可以更灵活地满足客户的需求;客户满意度得到提高,从而可以增加产品销售量、增加销售利润并扩大市场份额,最终增加企业的利润。

(9) 企业的管理人员和业务人员有更多的时间投入到业务的研究和问题的解决中去,从而提高管理人员和业务人员的业务素质和管理水平;由于可以方便地借鉴行业最佳管理实践,企业管理的精细化、规范化和标准化可以做得更好;由于实现了信息共享,企业的决策有了及时的、全方位的数据依据,可以提高决策的质量。

(10) 由于可以根据需要及时调整业务操作和业务流程中的约束,企业员工的全局观念得到了增强,员工的工作能动性得到了大大提高;由于 ERP 系统的各种培训和经常性的业务操作,企业员工的计算机技术和数字化管理素质得到了普遍提高。

2. 定量方面

从定量方面来看,一般认为,ERP 系统为企业带来下面一些好处。

- (1) 降低库存资金占用 15%~40%。
- (2) 提高库存资金周转次数 50%~200%。
- (3) 降低库存误差,控制在 1%~2%。
- (4) 减少 10%~30%的装配面积;减少 10%~50%的加班工时;减少 60%~80%的短缺件。
- (5) 提高了 5%~15%的生产率;降低了 7%~12%的成本;增加了 5%~10%的利润。

5.1.3 ERP 系统的缺点

但是,不能只看到 ERP 系统有利的一面,实际上,目前 ERP 系统本身还存在着许多缺点。一般认为,ERP 系统的缺点主要包括以下几点: ERP 系统的实施是非常复杂的,实施过程具有很大的风险;与传统系统的集成问题,接口、数据等如何更好地处理;客户定制问题,如何更好、更快地满足客户的要求;实施成本高昂,大多数 ERP 系统的实施都超过了预期的成本和项目期限;由于组织流程和结构的变化,造成企业内部员工的消极抵触;计算机系统的安全性问题和病毒问题时刻对企业的正常生产经营活动带来严重危害。

另外,ERP 系统存在许多问题,特别是在 ERP 实施过程中和实施后的应用问题尤其多。一些 ERP 研究人员调查研究之后发现,ERP 在实施过程中和实施后出现的问题和这些问题发生的概率如表 5-1 所示。

表 5-1 ERP 实施过程中和实施后出现的问题

问 题 类 型	发生的概率/%
项目成本超预算	66
项目延期	58
与企业战略的冲突,实施之后不能适应企业的变化和战略	42
员工对流程和组织变化的抵触实施中和实施后	42
与咨询公司的冲突	38
内部冲突	34
与供应商的冲突	30

5.1.4 ERP 系统的主要功能模块

ERP 系统的主要功能包括财务管理、物流管理、生产计划和控制管理及人力资源管理。

1. 财务管理

在企业中,清晰分明的财务管理是极其重要的。所以,在 ERP 整个方案中它是不可或缺的一部分。ERP 中的财务模块与一般的财务软件不同,作为 ERP 系统中的一部分,它和系统的其他模块有相应的接口,能够相互集成。例如,它可将由生产活动、采购活动输入的信息自动计入财务模块生成总账、会计报表,从而取消了输入凭证繁琐的过程,几乎完全替代以往传统的手工操作。一般的 ERP 软件的财务管理分为会计核算与财务管理两大块。

1) 会计核算

会计核算主要是记录、核算、反映和分析资金在企业经济活动中的变动过程及其结果。它由总账、应收账款、应付账、现金、固定资产、多币制等部分构成。

(1) 总账模块。它的功能是处理记账凭证输入、登记,输出日记账、一般明细账及总分账,编制主要会计报表。它是整个会计核算的核心,应收账款、应付账、固定资产核算、现金管理、工资核算、多币制等各模块都以其为中心来互相传递信息。

(2) 应收账款模块。它是指企业应收的由于商品赊欠而产生的正常客户欠款账。它包括发票管理、客户管理、付款管理、账龄分析等功能。它和客户订单、发票处理业务相联系,同时将各项事件自动生成记账凭证,导入总账。

(3) 应付账模块。应付账是企业应付购货款等账,它包括了发票管理、供应商管理、支票管理、账龄分析等。它能够和采购模块、库存模块完全集成以替代过去繁琐的手工操作。

(4) 现金管理模块。它主要是对现金流入流出的控制以及零用现金及银行存款的核算。它包括了对硬币、纸币、支票、汇票和银行存款的管理。在 ERP 中提供了票据维护、票据打印、付款维护、银行清单打印、付款查询、银行查询和支票查询等和现金有关的功能。此外,它还和应收账款、应付账、总账等模块集成,自动产生凭证,计入总账。

(5) 固定资产核算模块。即完成对固定资产的增减变动以及折旧有关基金计提和分配的核算工作。它能够帮助管理者对目前固定资产的现状有所了解,并能通过该模块提供的各种方法来管理资产,以及进行相应的会计处理。它的具体功能有登录固定资产卡片和明细账、计算折旧、编制报表以及自动编制转账凭证,并转入总账。它和应付账、成本、总账模块集成。

(6) 多币制模块。这是为了适应当今企业的国际化经营,对外币结算业务的要求增多而产生的。多币制将企业整个财务系统的各项功能以各种币制来表示和结算,且客户订单、库存管理及采购管理等也能使用多币制进行交易管理。多币制和应收账款、应付账、总账、客户订单、采购等各模块都有接口,可自动生成所需数据。

(7) 工资核算模块。自动进行企业员工的工资结算、分配、核算以及各项相关经费的计提。它能够登录工资、打印工资清单及各类汇总报表,计算计提各项与工资有关的费用,自动做出凭证,导入总账。这一模块是和总账、成本模块集成的。

(8) 成本模块。它将依据产品结构、工作中心、工序、采购等信息进行产品的各种成本的计算,以便进行成本分析和规划。

2) 财务管理

财务管理的功能主要是基于会计核算的数据,再加以分析,从而进行相应的预测、管理