

- ▶ 了解SAP能为企业带来什么
- ▶ 探索每个应用的功能，包括SAP BusinessObjects产品组合
- ▶ 展现真实场景中的示例和案例研究，帮助读者掌握各种工具在实际工作中的运用

走进SAP (第2版)

[德] Nancy Muir 著
[德] Ian Kimbell
贺玉衡 译

Discover SAP (Second Edition)

走进SAP(第2版)

[德] Nancy Muir 著
[德] Ian Kimbell 著
贺玉衡 译



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

走进SAP : 第2版 / (德) 缪尔, (德) 金贝尔著 ;
贺玉衡译. — 北京 : 人民邮电出版社, 2013. 7
ISBN 978-7-115-30912-7

I. ①走… II. ①缪… ②金… ③贺… III. ①企业管
理—应用软件 IV. ①F270.7

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第079850号

版 权 声 明

© Original Edition first published 2010 by Galileo Press Bonn (Germany), Boston, MA (USA)

All rights reserved. Neither this publication nor any part of it may be copied

or reproduced in any form or by any means or translated into another language, without the prior consent of Galileo Press, Rheinwerkallee 4, 53227 Bonn, Germany

“Galileo Press” and the Galileo Press logo are registered trademarks of Galileo Press GmbH, Bonn Germany. SAP PRESS is an imprint of Galileo Press.

Galileo Press makes no warranties or representations with respect to the content hereof and specifically disclaims any implied warranties of merchantability or fitness for any particular purpose. Galileo Press assumes no responsibility for any errors that may appear in this publication.

SAP, the SAP-Logo, mySAP, mySAP Business Suite, SAP NetWeaver, SAP Enterprise Portal, mySAP.com, SAP R/3, SAP R/2, SAP R/3 Enterprise, SAP B2B, SAPtronic, SAPscript, SAP BW, SAP CRM, SAP SEM, SAP xApps, SAP EarlyWatch, SAP MaxAttention, SAP ArchiveLink, SAP GoingLive, SAP GUI, SAP Business Workflow, SAP Business Engineer, SAP Business Navigator, SAP Business Framework, SAP Business Information Warehouse, SAP interenterprise solutions, SAP APO, AcceleratedSAP, InterSAP, SAPoffice, SAPfind, SAPfile, SAPtime, SAPmail, SAPaccess, SAP-EDI, R/3 Retail, Accelerated HR, Accelerated Hi-Tech, Accelerated Consumer Products, ABAP, ABAP/4, ALE/WEB, BAPI, Business Framework, BW Explorer, EnjoySAP, mySAP.com e-business platform, mySAP Enterprise Portals, RIVA, SAPPHIRE, TeamSAP, Webflow, Drag&Relate and SAP PRESS are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries.

All other products mentioned in this book are registered or unregistered trademarks of their respective companies.

All of the screenshots and graphics reproduced in this book are subject to copyright © SAP AG, Dietmar-Hopp-Allee 16, 69190 Walldorf, Germany.

本书中文简体字版由 Galileo Press 授权人民邮电出版社独家出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书内容。

版权所有, 侵权必究。

-
- ◆ 著 [德] Nancy Muir Ian Kimbell
 - 译 贺玉衡
 - 责任编辑 杜 洁
 - 责任印制 程彦红 杨林杰
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
 - 邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
 - 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 - 北京昌平百善印刷厂印刷
 - ◆ 开本: 800×1000 1/16
 - 印张: 20.25
 - 字数: 375 千字 2013 年 7 月第 1 版
 - 印数: 1—3 000 册 2013 年 7 月北京第 1 次印刷
 - 著作权合同登记号 图字: 01-2013-3133 号
-

定价: 59.00 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

内容提要

SAP 系统作为全球第一大 ERP 系统软件，已在全球范围数百家跨国企业中成功实施，得到了各行业、各领域的普遍认可。它不仅能够有效地为用户提供所需要的服务，同时还将 ERP 系统先进的管理理念带给了各个企业，使得各个企业通过实施的过程，不断地优化整合自己的管理流程；使企业的管理更加符合国际标准的要求，进一步提高了企业的管理水平。

本书由 5 部分组成：SAP 和企业计算——基础知识、SAP 产品、重要的 SAP 工具、技术概述、现场解决方案。

本书先介绍了 SAP 公司及其企业计算产品和服务的基本信息，然后再通过几章的篇幅介绍了 SAP 产品本身。接下来，我们探讨了一些在所有 SAP 产品中都可以看到的工具，这些工具提供了各种诸如自助服务和风险管理这样的功能。最后，我们讨论了这些产品背后的技术，并针对在企业中实施 SAP 解决方案的目标和期望给出建议。

本书由浅入深，语言通俗易懂，既可以充当了解 SAP 实际业务应用的入门读物，也可以作为从事或学习相关专业人士的参考用书，适用于 SAP 软件初学者、SAP 软件维护人员、SAP 软件顾问和企业管理人员等。

前言

在编写本书的第 1 版以及第 2 版时，我们觉得市面上可以找到的与 SAP 有关的信息和资料少之又少，所以想以一种易于理解的方式帮助读者全面了解 SAP、SAP 的产品及其企业计算解决方案。

我们的目标是对 SAP 公司及其产品进行简单直接的介绍。因此本书尽可能全面地阐述了各种 SAP 产品功能，既没有堆砌技术术语也没有使用营销宣传用语，只是简要地描述了 SAP 产品的所有优点，同时详细说明了这些产品可以在用户的业务中起到什么作用。

自从本书第 1 版面市以来，SAP 公司一直在不断地更新其产品套件并购买新的解决方案，以增强和拓展其全面的服务能力。在这一系列收购中，最著名的要算是 BusinessObjects 了，BusinessObjects 是一个市场领先的商业智能解决方案，它可以为企业提供信息解锁、数据透视、绩效管理和合规治理等功能，而无需考虑底层的业务应用和数据存储。SAP 公司本来已经拥有非常成功的商务智能工具，但是由于与 BusinessObjects 的集成，现在可以提供业界领先的解决方案。虽然这一收购涉及两家公司商务智能工具的集成与淘汰，但是目前 SAP 的 BusinessObjects 组合产品已经成为同类工具中的佼佼者，本书的第 12 章将对此进行详细的介绍。

谁将从本书中受益

如果你是一位业务决策者，而且正在考虑在业务中实施 SAP 产品，那么本书会帮助你了解今后将会遇到的术语、概念、产品和技术。

如果你是一位经理，正在自己的团队中使用新的 SAP 产品，并且想帮助团队成员获得成功并提高工作效率，那么本书会提供你所需要的所有信息，从而帮助你认识到 SAP 产品中可以使团队成员工作更加有效的各种功能和工具。

如果你是一位从未接触过 SAP 技术和 SAP 产品的 IT 人员，那么你就可以快速获取这两方面的知识并打好坚实的基础，同时能够学会使用这些技术和产品来解决各种业务问题。

如果你是一位正在考虑支持 SAP 产品的顾问，那么本书可以作为一种学习教程，帮助你更好地理解 SAP，包括 SAP 相关的合作社区以及 SAP 公司是如何支持其客户的。

你会在本书中发现什么

编写本书的目的是以简单的语言介绍和解释企业计算的概念及术语、SAP 作为一家公司是如何解决实际的业务问题的、SAP 产品背后的技术，以及在 SAP 实施过程中可以预期的效果。

本书也通过真实的案例研究对每一款 SAP 主打产品进行了介绍，以便读者可以理解每款 SAP 产品在现实业务中是如何工作的。

本书对书中出现的最新的业务和企业计算术语进行了详细的定义，所以无论是不熟悉业务术语的 IT 专家，还是不熟悉技术术语的业务人员，都可以读懂本书。本书也尽力提供了丰富的示例和案例研究，从而帮助用户更好地将 SAP 产品融入自己的业务和所在的行业中。

本书的导航工具

在本书中，读者会发现有几个帮助获取有用信息的元素。我们将使用以下图标为读者进行导航。



► **提示：**当你看见这一图标时，表示你会获得一些有用的信息、提示和技巧，它们可以使你的工作更加简单。



► **注意：**这一图标表示会列出相关的主题、要研究的其他内容和一些需要注意的事项。



► **技术信息：**此图标会突出显示与 SAP 产品相关的技术细节和问题，这些信息可以帮助你进行决策。



► **曝光：**一看到这个图标，你就知道可以获得一些有关 SAP 的新闻、最新的开发情况和重要的信息。



► **示例：**在此处，可以体验真实的业务场景并进行演练。

此外，边栏文本注释提供了一种有效的索引方式，可以帮助读者找到自己感兴趣的话题。每个边栏文本注释都出现在具有相关信息的段落或章节旁边。

这是边栏注释

本书内容

本书由 5 部分组成。先介绍了 SAP 公司及其企业计算产品和服务的基本信息，然后再用专门几章介绍了 SAP 产品本身。接下来，我们探讨了一些在所有 SAP 产品中都可以看到的工具，这些工具提供了各种诸如自助服务和风险管理这样的功能。最后，我们讨论了这些产品背后的技术，并针对在企业中实施 SAP 解决方案的目标和期望给出建议。以下概括了本书的主要内容。

第一部分 SAP 和企业计算——基础知识

第 1 章

本章主要回顾了 SAP 公司的历史，包括它在过去这年中是如何成长起来的、如何开发各种产品来满足不同的业务流程需求。本章还简要介绍了 SAP 公司的现状，包括它推出的各种企业计算解决方案。

读者可以按章节顺序阅读本书，也可以根据需要跳到某些特定的章节进行阅读

第 2 章

本章定义了企业计算，并解释了 SAP 公司是如何为各种规模和类型的企业寻找和提供解决方案的。

第 3 章

本章解释了模块化如何能够增强技术功能，如何能够帮助公司减少与软件实施有关的成本和时间投入。

第二部分 SAP 产品

这一部分的每一章都会介绍一个或多个 SAP 软件产品，不但解释了该产品是什么，还说明了如何让该产品适应企业的实际情况以及特定的产品功能和工具。此外，还提供了该产品在真实场景中的案例研究。

第 4 章

本章解决了一家企业的所有财务问题，大多数读者将会从本章中获益。SAP ERP 财务是最常实施的 SAP 应用程序之一。

第 5 章

本章讲述了与人力资源相关的解决方案，它也是 SAP 产品系列中一个重要的

组成部分。

第 6 章

本章主要介绍产品的开发和制造、采购和物流、销售和服务产品。

第 7 章

本章讲解如何获取新客户、服务客户和留住客户。

第 8 章

本章介绍了供应商开发、采购和供应商启用这几个功能。

第 9 章

本章主要介绍产品生命周期的各个阶段：从产品的导入开始，到产品的研发，一直到产品退出市场。

第 10 章

本章提供一些针对库存的功能，以便通过控制库存使公司利益最大化。

第 11 章

本章介绍 SAP 完整的解决方案组合，包括 SAP Business One、SAP Business All-in-One、SAP Business By Design 和 BusinessObjects Edge。

第 12 章

本章帮助读者了解全新的 SAP BusinessObjects 组合：包括企业绩效管理、商务智能、治理、风险和合规，以及信息管理。

第三部分 重要的 SAP 工具

这一部分介绍了用户在 SAP 实施过程中可能会用到的多种重要工具。

第 13 章

这一章介绍了复合应用程序以及使用 SAP 软件的不同部分所构建的应用程序。这些复合应用程序是小型的预先打包好的业务流程，用户可以使用它们来定制自己的解决方案。

第 14 章

这一章主要介绍了 SAP 软件用户常用的 3 种工具。Duet 是 SAP 和 Microsoft 公司联合开发的软件，这一软件使得信息工作者可以通过 Microsoft Office 作为界面与 SAP 进行交互。Alloy 允许用户继续使用 Lotus Notes 来获取 SAP Business Suite 中的数据。SAP 交互式表单是基于 Adobe 的软件，它使用 Adobe Acrobat 技

请仔细阅读所有章节内容，以掌握每个工具的功能和用途

术来创建易于使用的交互式表单，SAP 在业务流程中内嵌了这一软件。

第 15 章

可持续性（sustainability）是 SAP 公司内部跨职能组织所关注的重点。在这一章中，读者可以发现 SAP 公司为客户提供了哪些支持来帮助他们建立自己的可持续发展举措。

第 16 章

在这一章中，读者可以了解基于角色的门户。这个门户是为每个企业员工定制的工作区域，其目的是提高企业员工的生产力。另外，本章还介绍了员工自助服务（ESS）和经理自助服务（MSS）这两个功能，这两个功能使企业员工可以自行创建许多业务流程，从而节省他们的时间和企业的费用。

第四部分 技术概述

第 17 章

在这一章中，深入介绍了 SAP 公司通过一系列服务建立和定制企业应解决方案的方法。

第 18 章

这一章主要介绍了 SAP NetWeaver，SAP 的所有产品都是搭建在这一技术平台之上。

第五部分 现场解决方案

第 19 章

这一章介绍了 SAP 上线的准备工作，包括用户对自己公司的评估以及公司对程序、人员以及服务方面的需求，从而帮助实施成功。

第 20 章

这一章介绍了一个非常有用的工具，它被集成在 SAP NetWeaver 中。这一工具可以在 SAP 实施的过程中一步步地引导用户操作，甚至可以为特定的解决方案提供文档。

第 21 章

这一章对全书的内容进行了总结，并给出了一些未来的发展方向。

附录

在本书中，我们提供了 4 个有用的附录，供读者参考。

➤ **附录 A**

给出了 SAP 和企业计算术语的词汇表。

➤ **附录 B**

提供了各种帮助资源信息和 SAP 及其产品相关的信息。

➤ **附录 C**

提供了一系列有用的 SAP 解决方案导图，用户可以把这些导图用作快速参考资料，方便自己查找所需要的产品 and 功能。

➤ **附录 D**

给出了编写本书时所涉及的参考资料。

通过本书对 SAP 及其技术和产品的简洁明了的概括，希望能够为用户提供评估自身业务需求的信息，与 SAP 客户代表确认深入探讨哪一种 SAP 产品和服务，并帮助用户更充分地利用 SAP 所提供的解决企业挑战的工具。

致 谢

由于本书涉及的内容广泛，所以本书的编写和第 2 版的修订汇聚了众多人士的智慧和努力。在这里我们向他们致以深深的谢意。首先，我们要感谢 SAP 公司，该公司的解决方案和产品已经帮助成千上万的公司和组织脱胎换骨，成为业界经营中的佼佼者，而且 SAP 公司还将继续朝这个方向努力。它一直致力于帮助它的客户集成并优化他们的运营，同时保持相应的灵活性以应对几乎任何的挑战。

在此我们要特别感谢以下人员，他们为本书提供了无私的帮助和宝贵的建议（有时甚至在不知情的情况下）：Jeff Anders、Byron Banks、Amy Funderburk、Rajeev Goel、Marie Goodell、Fergus Griffin、Matthias Haendly、Patricia Harris、Tessa Harvey、Richard Howells、Nir Kol、Paige Leidig、David Ludlow、Matthias Melich、Wolfgang Oelschlaeger、Thomas Ohnemus、Emily Rakowski、Katharina Reichert、Judith Ross、Philip Say、Marc Oliver Schaefer、Ulrich Scholl、Sabine Vogler、Bernd Welz、Sheila Zelinger 和 Michaela Zwinakis。

最后（但同样重要），我们要感谢第 2 版的编辑 Jenifer Niles 为此所做的努力，她以极大的信任将这个项目交给了我们，并自始至终关心项目的每个进展。我们还要感谢开发编辑 Kelly Grace Harris 和文字加工编辑 Julie McNamee，她们确保了本书文字的规范性和正确性。

Nancy Muir

Ian Kimbell

目 录

第一部分 SAP 和企业计算——基础知识

第 1 章 SAP：公司	3
1.1 SAP 的起源	3
1.1.1 回顾 SAP 的成长	4
1.1.2 SAP 的今天	6
1.2 小结	11
第 2 章 企业软件的 SAP 之路	13
2.1 企业资源计划 (ERP)	13
2.2 信息推动世界	14
2.3 标准商务软件的起源	15
2.4 整合的挑战	16
2.5 SAP NetWeaver 简介	16
2.5.1 整合 IT 和业务需求	18
2.5.2 开放应用环境	18
2.5.3 使用复合应用程序	18
2.6 面向服务架构	19
2.6.1 什么是服务	19
2.6.2 SAP 的企业服务解决方案	19
2.7 SAP 对业务流程的支持	20
2.8 SAP 的目标是什么	23
2.8.1 看不见的使能技术 (Enabling Technology)	23
2.8.2 终端用户的用户友好访问	23
2.8.3 通过门户与用户进行互动	24
2.8.4 角色的概念	25
2.8.5 通过自助服务提高效率	26
2.8.6 针对中小型企业增强功能性	27
2.9 SAP 带来的好处	27
2.10 小结	28
第 3 章 Business Suite 7 概述	29
3.1 Business Suite Solutions 简介	30

3.1.1	SAP ERP	30
3.1.2	SAP 客户关系管理	31
3.1.3	SAP 供应商关系管理	32
3.1.4	SAP 产品生命周期管理	33
3.1.5	SAP 供应链管理	33
3.2	Business Suite 7 的作用	33
3.3	小结	35

第二部分 SAP 产品

第 4 章 SAP ERP 模块 39

4.1	SAP ERP 财务模块是如何适应企业需要的	39
4.1.1	优化现金流	40
4.1.2	更好的业务分析	41
4.1.3	SAP ERP 财务模块和分析	42
4.1.4	合规性的改进	42
4.2	详解 SAP ERP 财务模块	44
4.2.1	关键的特性与功能	45
4.2.2	行业专用财务管理	47
4.3	SAP ERP 财务模块案例研究 1	47
4.3.1	第一阶段：现金、债务和投资管理	48
4.3.2	第二阶段：国际现金业务的透明	49
4.3.3	第三阶段：直通式处理	49
4.3.4	第四阶段：外汇的对冲	49
4.4	SAP ERP 财务模块案例研究 2	50
4.4.1	挑战	50
4.4.2	解决方案	50
4.5	小结	51

第 5 章 人力资本管理 53

5.1	SAP ERP HCM 在企业中是如何运行的	53
5.1.1	自动化人力流程来提高效率	54
5.1.2	改进人才管理	54
5.1.3	更高效的人力部署管理	55
5.1.4	终端用户服务交付	55
5.1.5	通过 SAP ERP HCM 分析深入了解	55

5.2 走近 SAP ERP HCM	56
5.2.1 主要的特点与功能	56
5.2.2 人才管理	57
5.2.3 人力过程管理	59
5.2.4 人力部署管理	59
5.2.5 终端用户服务交付	60
5.3 SAP ERP HCM 案例研究 1	60
5.3.1 挑战	61
5.3.2 SAP 解决方案	61
5.3.3 展望未来	62
5.4 SAP ERP HCM 案例研究 2	62
5.4.1 挑战	62
5.4.2 SAP 解决方案	62
5.4.3 受益	63
5.5 小结	63
第 6 章 SAP ERP 运营	65
6.1 SAP ERP 运营概述	65
6.1.1 产品开发与合作	66
6.1.2 采购	66
6.1.3 运营：销售和客户服务工具	66
6.1.4 运营：制造	67
6.1.5 企业资产管理工具	67
6.1.6 运营：跨职能	67
6.1.7 与价值链伙伴的协同	67
6.2 走近 SAP ERP 运营	68
6.2.1 SAP ERP 运营解决方案导图	68
6.2.2 SAP ERP 运营概述	68
6.2.3 产品开发与协同	70
6.2.4 采购	70
6.2.5 运营：销售和客户服务	72
6.2.6 运营：制造	73
6.2.7 企业资产管理	73
6.2.8 运营：跨职能	74
6.3 SAP ERP 运营案例研究 1	75

6.3.1 挑战	75
6.3.2 SAP 解决方案	75
6.3.3 受益	76
6.4 SAP ERP 运营案例研究 2	76
6.4.1 挑战	76
6.4.2 SAP 解决方案	76
6.4.3 受益	77
6.5 小结	77
第 7 章 SAP 客户关系管理	79
7.1 SAP 是如何满足企业需求的	79
7.1.1 SAP CRM 解决方案导图	80
7.1.2 SAP CRM 在企业中的应用	80
7.2 走近 SAP CRM	81
7.2.1 SAP CRM 概述	81
7.2.2 营销	83
7.2.3 销售	83
7.2.4 服务	85
7.2.5 电子商务	86
7.2.6 交互中心	88
7.2.7 合作伙伴渠道管理	89
7.2.8 SAP CRM 技术细节	90
7.3 SAP CRM 案例研究 1	91
7.3.1 挑战	91
7.3.2 SAP 解决方案	92
7.3.3 受益	92
7.3.4 面向未来	93
7.4 SAP CRM 案例研究 2	93
7.4.1 挑战	93
7.4.2 SAP 解决方案	93
7.4.3 受益	94
7.5 小结	94
第 8 章 SAP 供应商关系管理	95
8.1 SAP SRM 是如何在企业中进行应用的	95
8.1.1 采购管理	96

8.1.2 供应商开发 (sourcing)	96
8.1.3 合同管理	96
8.1.4 协同采购	97
8.1.5 供应商协同	97
8.1.6 供应商基础管理	97
8.2 走近 SAP SRM	97
8.2.1 重要的特点与功能	98
8.2.2 采购管理	98
8.2.3 供应商开发	99
8.2.4 合同管理	100
8.2.5 协同采购	100
8.2.6 供应商协同	101
8.2.7 供应基础管理	101
8.3 SAP SRM 案例研究 1	102
8.3.1 挑战	103
8.3.2 SAP 解决方案	103
8.3.3 展望未来	103
8.4 SAP SRM 案例研究 2	103
8.4.1 挑战	104
8.4.2 SAP 解决方案	104
8.4.3 受益	104
8.5 SAP SRM 客户受益例举	104
8.6 小结	105
第 9 章 SAP 产品生命周期管理	107
9.1 SAP PLM 在企业中的应用	107
9.1.1 支持离散工业和流程工业	107
9.1.2 SAP PLM 解决方案导图	108
9.1.3 SAP PLM 在企业中的价值	108
9.2 走近 SAP PLM	109
9.2.1 SAP PLM 概述	109
9.2.2 SAP PLM 及其与其他 SAP 产品的关系	110
9.2.3 SAP PLM 基础	113
9.3 SAP PLM 案例研究 1	114
9.3.1 挑战	114

9.3.2	SAP 解决方案	114
9.3.3	受益	115
9.3.4	面向未来	115
9.4	SAP PLM 案例研究 2	115
9.4.1	挑战	116
9.4.2	解决方案	116
9.4.3	受益	116
9.5	小结	116
第 10 章 SAP 供应链管理		117
10.1	SAP SCM 在企业中的应用	117
10.1.1	自适应供应链	117
10.1.2	信息的可视化	119
10.1.3	响应速度	119
10.1.4	与合作伙伴共享	119
10.1.5	SAP SCM 解决方案导图	120
10.2	走近 SAP SCM	121
10.2.1	SAP SCM 的概述	121
10.2.2	供应链计划	122
10.2.3	供应链执行	124
10.2.4	供应链网络协同、设计和分析	125
10.2.5	在 SAP SCM 中使用 RFID	126
10.3	SAP SCM 案例研究 1	126
10.3.1	挑战	127
10.3.2	SAP 解决方案	127
10.3.3	受益	127
10.4	SAP SCM 案例研究 2	128
10.4.1	挑战	128
10.4.2	SAP 解决方案	128
10.4.3	受益	129
10.5	小结	129
第 11 章 SAP 的中小型企业战略		131
11.1	SAP 对中小型企业市场的支持	131
11.2	中小型企业所面临的挑战	132
11.3	将企业计算带入小企业	132