



物流信息技术丛书

WULIU XINXI JISHU CONGSHU

全国高技术产业化协作组织深圳专家委员会推荐

企业资源计划

ERP 知识 与应用

牛鱼龙/主编

海天出版社

全国高技术产业化协作组织深圳专家委员会 推荐

ERP 知识与应用

主 编：牛鱼龙

副主编：刘 彦 牛 波 乔·司巴午[美国]

毛牛石戚[日本] 时期华[新加坡]

海 天 出 版 社
中国·深圳

图书在版编目(CIP)数据

ERP 知识与应用/牛鱼龙主编. —深圳: 海天出版社,
2005.1

(物流信息技术丛书)

ISBN 7-80697-380-X

I.E... II.牛... III.企业管理—计算机管理系统:
ERP IV.F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 139647 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天综合大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn> 订购电话: 0755-83460397

责任编辑: 王 颖 (0755-83460593; 602wy@163.com)

责任校对: 范东洋 责任技编: 王 颖 封面设计: 李 萌

湖南省衡阳地质印刷厂印刷

新华书店经销

2005年4月第1版

2005年4月第1次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 25.75

字数: 412千 插页: 2 印数: 1-6000册

定价: 32.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

主编简介

牛鱼龙,中国物流学院院长,北京中交协物流研究院顾问,中国物流网专家主持人,“全国物流百强企业”专家评委,深圳市人民政府采购评标专家,香港物流协会“中国物流企业与 CEPA 机遇”课程导师,新加坡新创物流战略研究中心特约研究员,北京现代物流研究所副所长,深圳市高协中心现代物流部经理,中国内地 3 家物流企业高级顾问,香港盈运网有限公司高级顾问,中国注册策划师,高级策划师。

2000 年以来,策划、组织、主持了“深圳物流发展研讨会”、“中国金融与深圳现代化研讨会”、“消费信贷与个人信用座谈会”、“中小企业发展与银企合作论证会”等;参与了“WTO 与中国经济高层论坛”、“中国物流经济发展高峰论坛”、“21 世纪供应链管理战略研讨会”等工作;策划了“WTO 规则与中国物流发展战略研讨会”、“现代物流企业实用型急缺人才培训班”等活动;组织了“国际物流与深圳物流讲座”、“现代物流专家研讨会”、“物流园区建设考察团座谈会”等;为政府官员做过《世界物流与中国物流》专题报告,为培训机构的职员们做过《物流知识与物流人才培训》等专题报告;主持策划了香港某物流集团深圳仓储企业的剪彩座谈研讨活动及运营模式;为某省的物流园区建设提供了规划方案等。

目前正策划、协调某大型国际物流会议的工作,参与设计美国某集团公司投资深圳的 5 亿美元的物流项目;还在策划某大型国际物流技术与设备展览会。

著作有《第三方物流:模式与运作》、《世界物流经典案例》、《中国物流经典案例》、《经营物流:采购与销售》、《需求链物流:成本与利润》、《物流企业操作指南》、《怎样成为物流人才》、《现代物流实用词典》、《现代物流:21 世纪的黄金产业》、《现代银行创新之路》等 20 余部。

编委会

顾问:

- 钱永昌 (中国交通部原部长,中国交通运输协会会长)
王之泰 (中国物流学会副会长,北京物资学院前副院长,物流教授)
任宾让 (全国高协组织深圳专家委员会主席,教授,高级工程师)
朱畅九 (深圳市经济学会副会长,教授)
席与年 (中国联通香港有限公司原总经理,广东省人民政府原经济顾问)
乌拉·福赖沃 (美国国际著名物流专家,教授)
海恩茨·戴克斯特 (美国 TLT 国际物流集团董事长,博士后)
B. 阿克罗依德 (英国国际物流专家,欧洲经济共同体营销机构高级顾问)

编委会名誉主任:

- 王德荣 (中国交通运输协会常务副会长,国际物流与运输学会名誉院士,研究员)

编委会主任:

- 黄有方 (上海海事大学副校长,海大物流研究中心主任,博士生导师)
张文杰 (北京交通大学物流研究所所长,博士生导师)
王 微 (国务院发展研究中心流通研究所副所长,博士,研究员)
张 诚 (华东交通大学经济管理学院常务副院长,教授)
林 彤 (中国物流网 CEO,北京贯通物流研究所总经理)
牛鱼龙 (中国物流学院院长,北京中交协物流研究院顾问)
乔·司巴午 (美国哈佛大学物流博士,高级物流研究员)
毛牛石威 (日本物流研究机构主席,物流专家)

编委会副主任:

- 李得功 (香港物流与航运学会副会长,日本仓储物流和供应链管理高级设计师,博士后)
刘波涛 (台湾物流研究院副院长,台湾大学教授,博士后)
时期华 (新加坡环球物流公司副董事长,博士,高级研究员)
刘 武 (中国宝供物流集团总裁)
吴国华 (中国九川物流集团董事局主席)
李金众 (香港国际互联网协会主席、总裁)

王淑芹 (香港恒通物流科技有限公司总裁)

符 合 (加拿大物流信息技术开发有限公司总裁)

牛 波 (济南第三职业中等专业学校高级教师)

编委会委员:

约翰·斯蒂芬[美国] 乔恩·布朗[美国] 王明远[美国]

罗斯·米切尔[英国] 布鲁斯·波特[英国] 大野草子[日本]

上村富奇[日本] 郑建荣[新加坡] 郑凯平[泰国]

邹重华[中国香港] 叶海京[中国香港] 赖清波[中国香港]

张纪行[中国香港] 李思香[中国香港] 赵正发[中国台湾]

王神州[中国台湾] 李发勇 金飞应 司宝元 孟晋蓬

谭敏春 黄忠高 李力申 刘立英 范刚东 王策清 刘艳红

岑芬勇 杨娟红 魏际刚 姜志忠 逢金柱 姚敬美 梁金河

葛 洪 齐 茂 舒 琴 玉 梅 由 涛 李 伟 王进草

王珊珊 程海甜 向明军 石鹏飞 宋鲁风 冯玉玲 王淑凤

刘洪泉 部振峰 张烈征 方 奇 王延辉 李志为 柳培珍

程学琴 牛 波 孙 燕 于梦凤 袁洪焰 王泳会 刘涯男

赵 萍 张沿婷 师鸣秀 贾涟昀 王连喜 国土平 顾应春

赵耀州 欧阳文霞 庞玉华 李振宇

丛书策划: 牛鱼龙

主 编: 牛鱼龙

副主编: 刘 彦 牛 波 乔·司巴午[美国]

毛牛石威[日本] 时期华[新加坡]

编 著 者: 李金众 齐 茂 王淑芹 玉 梅 由 涛 刘洪泉

李志为 部振峰 张烈征 程学琴 赵耀州 欧阳文霞 庞玉华

咨询电话: 0755-26238748 81914516

传 真: 0755-25213316

地 址: 中国深圳市梧桐路1968号新世界A7-1A

邮 编: 518081

电子邮箱: newyulung6888@sina.com

haitian021218@163.com

丛书序

物流信息化在中国的发展前景极其宽广

原中国国内贸易部副部长
中国物流与采购联合会会长
中国物流学会会长
亚太物流联盟主席

陸江

近年来,现代物流发展很快,成为全球经济发展的一个热点。究其原因,除了在全球经济一体化的背景下,国际贸易和跨国公司得到前所未有的发展之外,信息技术特别是网络通讯技术的飞速发展也是一个决定性因素。经济全球化使得大范围、多流程、高时效、低成本的物流需求凸现出来。现代信息技术和网络技术的应用为物流服务满足这样的需求成为可能,并提供了实时控制和优化决策的能力,从而奠定了信息技术在物流服务中处于核心竞争力的地位。

信息化是现代物流的灵魂,没有物流的信息化,就没有物流的现代化。现代物流与传统物流的区别就在于现代物流应用现代信息技术,实现了物流信息化,拓展了物流服务范围,使物流效率大大提高。

物流信息化的发展已经从国际商贸和跨国公司的业务中扩展开来,引导着经济向信息时代迈进。从发展趋势来看,信息技术和网络技术的应用和发展,正在反过来推动生产方式和商业模式的发展,甚至带来革命性的变革。

在我国,从中央到地方的各级政府高度重视信息化,物流领域的信息化与其他行业一样,发展是相当迅速的。制造业在整合上游供应商与下游分销商形成供应链的过程中,商贸业在连锁化的基础上采用集中采购和集中配送的过程中,物流企业在整合资源、改造流程、提高服务水平的过程中,无不把信息技术的应用作为一项基础建设和保障措施而投以重金。

物流领域也成为信息技术最有用武之地的市场。

我国以低成本、大市场的比较优势,成功地吸引了全球资本的关注,现代制造业、商贸业和物流业的市场前景是极其宽广的。十六大确立了“工业化带动信息化,信息化促进工业化”的发展战略,我相信物流信息化在中国的发展前景也将是极其宽广的。

从总体水平上看,我国物流信息化水平不高,信息技术在我国物流领域的应用程度普遍较低,物流信息功能不够完善,利用多种系统集成软件技术优化资源配置的企业还很少,物流标准化程度不高,物流信息人才短缺。

与发达国家相比,我国物流信息化还有很大差距。中国物流与采购联合会十分重视这方面的工作,不仅在人才培养、资质认证方面把信息技术作为一项主要内容来抓,还每年组织全国物流与采购信息化优秀案例的推介、行业科技奖的评选。我们也非常支持社会各界共同努力来推进物流信息化进程。

牛鱼龙先生是一位热心的物流信息化的学者,已有 10 多部物流著作在国内出版发行。

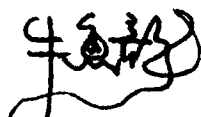
牛鱼龙先生主编的这套“物流信息技术丛书”,涉及内容广泛,理论联系实际,相信对不同需求的读者都会有所裨益。

牛先生打电话要我在这套丛书写几句话,我想应该支持,于是写下上面的话。

是为序。

丛书前言

信息技术是物流竞争能力的关键因素



21 世纪的中国经济正全面迈向市场经济。加入 WTO, 企业的竞争环境发生了根本变化, 全球化、信息化经济时代的到来, 要求企业必须建立高效、动态的快速反应系统。信息化是企业的必然选择, 也是提升企业竞争力的利器 and 手段。

信息是提高物流竞争能力的一个主要因素。信息是极少数几种“能力正在增长而成本却在下降”的资源之一。这种特征, 使得信息被定位于一种强化物流计划、物流作业和物流衡量的关键技术。

目前, 发达国家在物流过程中已普遍应用信息技术。在物流设施自动化和经营网络化方面全面实现了信息化。

物流设施自动化是指货物的接收、分拣、装卸、运送、监控等流程的自动化, 这只有在条形码、射频识别、全球卫星定位、地理信息系统等信息技术及设施成熟后, 才可能实现。

物流经营网络化是指将网络技术运用到物流企业运行的各个方面, 包括企业内部管理上的网络化和对外联系上的网络化, 使得货物运行的各种信息及时反馈到企业内部网的数据库中, 管理信息系统对数据进行自动分析和安排调度, 自动排定货物的分拣、装卸以及运送车辆、线路的选择等。企业的外部网一般都与因特网对接, 用户可以下订单、进行网上支付, 对货物随时查找跟踪。

国内物流业起步比较晚, 发展水平低, 在信息技术的应用方面与发达

国家有很大差距,发达国家已普遍使用的一些技术设备在国内还很少使用。要提高自己的信息化程度,缩短与国际先进水平的差距,必须有意识、有重点地采用先进的信息化技术和设备,如电子订货系统、管理信息系统、企业资源计划系统以及自动识别技术、自动机械技术、自动跟踪技术等。

可以毫不过分地说:信息化是现代物流业发展的必然要求和基石。

物流信息技术的创新和发展,是推动物流业发展的重要动力源,是提高物流生产力的决定性因素,其作用是把各种物资从生产者一方快速转移给消费者。因此,物流信息技术的应用是非常重要的。

这便是编写出版“物流信息技术丛书”的目的所在。

本套丛书共有4个分册:《ERP知识与应用》、《EDI知识与应用》、《GPS知识与应用》、《工商物流系统知识与应用》。

中国物流企业,既要考虑自身体制的转换和管理的加强,又要适应市场的快速变化。因此,提高企业综合管理水平、市场应变能力,是中国物流企业的当务之急。这就需要一套全面的ERP系统来帮助企业进行管理。

ERP(企业资源计划)是现代管理思想的产物,它将许多先进的管理,如敏捷制造、精益生产、并行工程、供需链管理、全面质量管理等体现在ERP软件系统中,成为崭新的现代制造企业的管理手段。

世界经济一体化,让所有企业特别是物流企业,面对的是一个更大的市场空间和更激烈的竞争环境,而ERP是物流企业实现现代化管理、成功经营、参与国际竞争的必经之路。

目前世界500强企业中,全部实现ERP管理;不少跨国公司选择合作伙伴的前提之一,就是看其是否应用ERP系统。ERP包含了世界成功企业的管理精髓,通过计算机软件实现企业管理的科学化与信息化,使企业内部资源实现最佳整合。

ERP是一整套企业管理系统体系标准,集信息技术与先进的管理思想于一身,为企业提供业务集成运行中的资源管理方案,成为现代物流企业的运行模式。

《ERP知识与应用》的主要内容包括:世界500强的ERP策略,ERP的全球发展状况及趋势,ERP在物流领域的应用,物流企业引进ERP的成功取决于三个方面,ERP管理思想的成熟度,如何判断是否应该上ERP?中小物流企业有没有必要实施ERP?走近物流ERP,选择物流ERP,用好物流ERP,物流ERP项目实施如何评估?物流企业确保ERP



成功的 10 种战术,等等。

EDI(电子数据互换)技术是计算机、通信和管理相结合的产物,是现代物流业发展必需的高新技术。由于使用 EDI 可以减少甚至消除贸易过程中的纸面文件,因此 EDI 又被人们通俗地称为“无纸贸易”。

美国是世界上开发 EDI 最早的国家,早先的 EDI 应用系统基本上都是基于美国国家标准“ANSI/ASC/X.12 标准”开发的,EDI 已被广泛应用于商贸领域。EDI 通过结合现代因特网通信技术,可以很好地满足物流、信息流的要求。

EDI 的运用改善了与贸易伙伴的联系,使物流企业或单位内部运作过程合理化,增加了贸易机会,改进了工作质量和服务质量,降低了成本,获得了竞争优势。

EDI 能让货主、承运业主以及其他相关的单位之间,通过系统进行物流数据交换,并以此为基础实施物流作业活动。物流 EDI 参与单位有货主(如生产厂家、贸易商、批发商、零售商等)、承运业主(如独立的物流承运企业等)、实际运送货物的交通运输企业(铁路企业、水运企业、航空企业、公路运输企业等)、协助单位(政府有关部门、金融企业等)和其他的物流相关单位(如仓库业者、专业报送业者等)。

物流 EDI 的推广应用是一项极为复杂的系统工程,其中涉及的影响因素非常多,比较重要的影响因素有 EDI 技术自身的影响因素、实施者影响因素、环境影响因素。这些因素之间还存在着极为复杂的相互作用关系,为此,EDI 的推广应用应该立足于系统的、社会的观点,不应仅仅局限于某一影响因素的解决。

《EDI 知识与应用》的主要内容包括:EDI 是现代物流发展的必备条件,EDI 的概念,EDI 的发展,EDI 的分类,EDI 的标准,EDI 的应用,EDI 业务的发展趋势,EDI 的实现环境和条件,EDI 的实现过程,EDI 与其他通信手段的比较,我国 EDI 业务的现状分析,EDI 系统的安全保护问题,EDI 系统的法律保护问题,EDI 的服务组织结构,EDI 的网络组织结构,EDI 的经济效益与社会效益,EDI 的国际发展动态,EDI 在美国、加拿大、澳大利亚、韩国、新西兰以及我国物流业的发展和应用情况,等等。

现代物流是以整合物流的各个环节、减少成本费用为最终目的的。GPS 的定位技术是利用现代科学技术来完善物流在配送过程中的作业,以节省物流时间和费用的技术。特别是第三方物流,为增强自己的竞争能



力,使用 GPS 是势在必行的。

GPS 即全球定位系统,它最初只是运用于军事领域,目前已被广泛应用于交通、测绘等许多行业。利用定位技术结合无线通信技术(GSM 或 CDMA)、地理信息管理技术(GIS)等高新技术,实现对车辆的监控;经过 GSM 网络的数字通道,将信号输送到车辆监控中心;监控中心通过差分技术换算位置信息,然后通过 GIS 将位置信号用地图语言显示出来,最终可通过服务中心实现车辆的定位导航、防盗反劫、服务救援、远程监控、轨迹记录等功能。

国外 GPS 已被广泛应用于公交、地铁、私家车等各方面,目前,国内 GPS 的应用还处于萌芽状态,但发展势头迅猛。交通运输行业已充分意识到它在交通信息化管理方面的优势。

GPS 行业在未来 10 年的市场增长率预计在 45%以上,物流行业将是未来 GPS 应用的主要市场。以我国现在 1000 万辆货运车的状况来看,市场潜力也将是巨大的。车载应用市场的增长率,有可能达到 50%。

《GPS 知识与应用》会把你带入一个高效、准确、安全的物流世界和轻松、温馨、愉快的社会生活新境界。

《工商物流系统知识与应用》一书主要包括以下八方面内容:DSS(决策支持系统)知识与应用,MIS(管理信息系统)知识与应用,RF(射频)知识与应用,POS(销售时点)知识与应用,GIS(地理信息系统)知识与应用,ITS(智能运输系统)知识与应用,WMS(仓储管理系统)知识与应用,CRM(客户关系管理)知识与应用,等等。

感谢原中国国内贸易部副部长、中国物流与采购联合会会长、中国物流学会会长、亚太物流联盟主席、全国政协委员陆江前辈,在百忙之中亲笔为本丛书写了序言,感谢陆老的关怀和厚爱。

与编写“现代物流实战丛书”等物流著作后的心情一样,我们衷心地期待着读者的来函、来电。让我们一起领悟物流信息技术世界的真谛!

目 录



ERP 的革命 1

- 1.1 **ERP 引发了经济界的物流革命** 2
- 1.2 **ERP 与物流需要一起共鸣** 3
 - 1.2.1 ERP 能降低物流成本 3
 - 1.2.2 成功应用 ERP 的基本条件 4
- 1.3 **以物流管理为指导的 ERP 功能** 5
 - 1.3.1 物流企业应用最广、最重要的信息化管理系统 5
 - 1.3.2 物流管理软件要重视 ERP 6
- 1.4 **ERP 要提供物流信息化整体解决方案** 7
 - 1.4.1 ERP 技术上的新问题 7
 - 1.4.2 ERP 产品需求行业化趋势 8
 - 1.4.3 ERP 厂商要清楚企业对产品选型的特点 10
 - 1.4.4 企业对 ERP 的需求是市场发展的主流 10
- 1.5 **ERP 能为物流企业或企业物流排忧解难** 11



ERP 的理念 15

- 2.1 **ERP 的概念** 16
 - 2.1.1 ERP 的定义 16
 - 2.1.2 狭义的 ERP 17
 - 2.1.3 广义的 ERP 17
- 2.2 **ERP 的内容和作用** 19

2.2.1	ERP 的内容	19
2.2.2	ERP 的作用	20
2.3	ERP 的发展	20
2.3.1	ERP 的诞生和历史	20
2.3.2	ERP 技术的发展阶段	22
2.3.3	ERP 技术的发展趋势	23
2.3.4	ERP 技术的整合方向	25
2.3.5	ERP 技术的选型及其原则	26
2.4	ERP 的功能因素	30
2.4.1	ERP 的标准功能和扩展功能	30
2.4.2	推动 ERP 发展的主要因素	31
2.5	ERP 的特点	32
2.5.1	ERP 的基本特点	32
2.5.2	ERP 的技术特点	32
2.5.3	ERP 的主要特点	33
2.6	ERP 的管理	36
2.6.1	ERP 的管理思想	36
2.6.2	ERP 的核心管理思想	37
2.6.3	ERP 管理思想的背景	39
2.6.4	ERP 管理思想的体现	41
2.6.5	物流企业运作管理系统化、结构化	43
2.6.6	ERP 的风险管理	43
2.6.7	ERP 的库存管理	47
2.6.8	物流 ERP 的全程管理	49
2.7	ERP 的效益	51
2.7.1	从 ERP 系统理论来看可带来的效益	51
2.7.2	从 ERP 系统功能来看可带来的效益	51
2.7.3	美国有关学会的统计分析	51
2.8	ERP 的成本	52
2.8.1	ERP 系统选型期间的成本	52
2.8.2	ERP 系统实施期间的成本	52

2.8.3	计算机系统成本	52
2.8.4	企业实施 ERP 的风险成本	53
2.8.5	物流企业如何控制 ERP 的成本	53
2.9	ERP 的策略	58
2.9.1	ERP 的四种策略	58
2.9.2	ERP 的决策过程	61
2.9.3	电子商务时代的 ERP	67
	 ERP 的系统	73
3.1	ERP 与企业资源	74
3.2	ERP 与信息技术的发展	74
3.3	ERP 与物流信息管理软件	76
3.3.1	中国企业的 ERP 不是 word	76
3.3.2	物流管理信息系统对于物流企业来说就是一套 ERP	77
3.3.3	物流 ERP 的关键环节	77
3.4	ERP 与采购管理	80
3.4.1	ERP 规范采购管理	80
3.4.2	ERP 对降低采购成本的作用	80
3.4.3	现代采购管理的优势	81
3.4.4	ERP 对采购管理职能带来的变化	82
3.4.5	ERP 对采购管理提供了一系列的规范化流程	83
3.5	ERP 与物流管理	83
3.5.1	ERP 与物流管理的观点各树旗帜	83
3.5.2	传统 ERP 问题颇多	84
3.5.3	物流管理促使 ERP 变革	86
3.6	ERP 与精益生产	88
3.7	ERP 与物料名称	89
3.7.1	物料名称	89
3.7.2	物料描述	91

3.7.3	产品配置管理物料	92
3.8	ERP 与 workflow 管理	93
3.8.1	workflow 技术引入 ERP 是必然	93
3.8.2	workflow 管理的体系结构	94
3.8.3	workflow 技术的发展现状	97
3.8.4	workflow 与 ERP 的关系	98
3.9	ERP 与流程制造业	99
3.9.1	流程制造行业	99
3.9.2	流程工业的特点及其对 ERP 的要求	99
3.10	ERP 与业务流程重组	102
3.10.1	ERP 与业务流程重组的结合是必然趋势	102
3.10.2	BPR 能减少中间环节,极大提高工作效率	102
3.10.3	流程重组的类型	103
3.10.4	流程重组的原则	104
3.10.5	ERP 在 BPR 基础上才能获得最佳应用效益	105
3.10.6	如何规划设计企业的生产和服务流程	106
3.11	ERP 选型与生产的类型	110
3.11.1	明确自己企业的生产类型	110
3.11.2	按订单设计或按项目设计	110
3.11.3	按订单装配或按订单制造	111
3.11.4	按库存生产	112
3.11.5	重复生产	112
3.11.6	批量生产	113
3.11.7	连续生产	113
3.12	ERP 与现代企业先进管理模式	113
3.13	ERP 与 MRP	114
3.13.1	MRP 是 ERP 的核心功能	114
3.13.2	MRP II 是 ERP 的重要组成	115
3.13.3	ERP 同 MRP II 的区别	116
3.13.4	从 MRP 到 MRP II	118
3.13.5	从 MRP II 到 ERP	119

3.13.6	ERP 成为企业在 21 世纪竞争中的好帮手	120
3.14	ERP 与 OA 集成	121
3.14.1	两个系统集成方便进行企业流程重组	121
3.14.2	实现 ERP 和 OA 集成的方案	121
3.14.3	确定系统集成功能的范围	124
3.14.4	创建和改造实现企业的工作流系统	125
3.14.5	统一组织模型对企业的服务	127
3.14.6	连接和应用证明集成能节约大量的采购成本 ...	128
3.15	ERP 与 B2B	129
3.15.1	ERP 和 B2B 孰先孰后	129
3.15.2	信息化建设的企业举棋不定	130
3.15.3	实现电子商务 ERP 是基础	131
3.15.4	要重视 B2B 与 ERP 的连接	132
3.15.5	双管齐下是非常有利的	132
3.16	ERP 与 SCM	133
3.16.1	CRM 的含义、功能与趋势	133
3.16.2	ERP 囊括了物流控制等一系列功能	134
3.16.3	ERP 与 CRM 必须继续相互渗透	135
3.16.4	ERP 和 CRM 的关系	137
3.16.5	工具需要为人、为管理服务	138
3.16.6	ERP 与 CRM 能否整合	139
3.16.7	CRM 和 ERP 的整合内容与实现方法	140
3.16.8	ERP 与 CRM 的未来发展	142



ERP 的实施 145

4.1	企业实施 ERP	146
4.1.1	企业实施 ERP 的目的	146
4.1.2	企业实施 ERP 的难点	147
4.1.3	企业实施 ERP 的意义	150
4.1.4	企业实施 ERP 的要素	155