

ERP 與電子化

(E-Business and ERP)

作者：Grant Norris 等
譯者：劉世平
出版年月：2001 年 1 月
出版地：台北
出版社：商周出版社

導讀：

ERP 是一種用以讓公司內部價值鏈最佳化結構化軟體，若能在整個企業裡全面安裝，就可以透過邏輯傳輸連結各部門，並在系統整合的情形下共享所有的數據資料，但是 ERP 真正的功能，卻在於組織、規範並且標準化企業的企業流程與數據資料。它可以把交易數據轉化為有用的數據，收集起來以便分析，如此一來，所有收集到的交易數據，就變成了可以用來制定決策的資訊。

過去數十年來，企管理論專家一直相信，在從原料到客戶的供應鏈中，公司可以並且應該培養和上下游為緊密的聯繫。自一九九零年代末期起，為達成此一目標而轉向採用網路科技的公司與日俱增。但它們也逐漸發現，在缺乏企業資源規畫（ERP）軟體的協助下，要和貿易夥伴共享精確資訊是項不可能的任務。

適度採用電子化和 ERP 科技的確可以創造出一加一大於二的綜效，有了網路科技的協助，可以為原本龐大、技術繁雜和真實價值不易顯現的 ERP 科技，注入新的活力。ERP 可以讓電子化的效用發揮到極致，賦予眩目的網頁背後實質價值，在 ERP 負責組織企業內部資訊的同時，這些資訊亦能靠電子化力量廣為散布。簡而言之，ERP 和電子化科技能彼此大幅強化對方功用。

ERP 著重在內部作業流程的效率和效能上；而電子化則注重在企業外部、跨企業作業流程的效率和效能以及產品的推廣上。整合式 ERP 系統可以作為企業內部資訊的倉儲中心，這些資訊來自五大作業流程：財務、運籌、生產、人力資源、銷售與行銷，ERP 軟體可以協助組織有效管理內部所有資訊，進而達成組織的整體目標。銷售要與服務連結，帶給客戶更高的可靠度，供應鏈也要變得更有

效率，然而這些目標並不是既有的 ERP 軟體可以達到。單和供應鏈伙伴與需求鏈客戶溝通還不夠。在今天的企業界裡『協調』才是關鍵。

顧客關係管理（CRM）被視為是人員、企業流程與系統的組合，它是新一波著重向外作業的 ERP 軟體當中的一環，結合了向外作業與企業原有 ERP 系統的交易處理機制。企業如果要電子化，組織勢必要重新調整。對很多全球型企業來說，很多公司已經經歷不止一次的企業流程再造（BPR）。當企業在推動電子化時，企業的三大領域：科技、作業流程與人員在策略與營運層面都會發生變化。生物藉由學習與成功進行改變，變化本身很有彈性，並能醞育更多的變化，企業過去的變革記錄愈多，便欲能接受變革，市場動能正迫使所有的企業不斷的變革，不過，變革的程度與速度，必須由企業領導人與計畫經理人小心調整，他們必須適度拿捏掌控的鬆緊度，企業文化是其觀察和舉措的調整指標。就策略面而言，主管的積極參與是變革成功與否的關鍵。

本書《ERP 與電子化》共分成十二個章節，第一章「電子企業背後的重要概念」，第二章「ERP 與電子化相輔相成」，第三章「網路經濟：評估 ERP 與電子化投資」，第四章「ERP/電子企業矩陣」，第五章「電子化背後的供應鏈管理」，第六章「客戶關係管理」，第七章「ERP 與電子化對資源共享的衝擊」，第八章「企業三要素：科技、作業流程與人員」，第九章「ERP/電子企業矩陣的最終目標」，第十章「選擇方案」，第十一章「計畫與專案管理」，第十二章「ERP 業者面對電子化挑戰的因應之道」。

本書作者群分別是：葛蘭特.諾里斯(Grant Norris)、詹姆斯.赫利(James R. Hurley)、甘尼斯.哈特利(Kenneth M. Hartley)、約翰.鄧勒維(John R. Dunleavy)、與約翰.博斯(John D. Balls)，這些作者多為 ERP 和電子化的工作者或是顧問，實務經驗相當雄厚；葛蘭特.諾里斯曾經為各種業別的公司導入 ERP 與電子化，擁有 17 年的工作經驗。詹姆斯.赫利的專長是 ERP 與電子化在財物、通訊與製造業上的應用。甘尼斯.哈特利的專長包括了作業流程的改善、供應鏈管理與製造系統的設計和實行等。約翰.鄧勒維則是替多家知名的通訊企業發展出績效評量與管理呈報層級制度，也曾經擔任國際性電話公司在民營化與財物系統的重整等方面的輔導顧問。約翰.博斯是一家財星百大通訊企業的資訊長、副總裁暨 ERP 導

入專案負責人，他在營運、行銷、銷售、產品管理、策略規劃、組織設計、資訊科技、企業管理與財務管理等方面擁有豐富的經驗，歷練過許多資深領導人的經驗，並曾多次負責企業流程再造與組織轉型的計畫。

本書作者群探討了企業文化與企業夥伴對企業可能的影響，而最重要的一點，作者群利用新發展出來的『ERP/電子企業矩陣』解釋企業如何從現有的 ERP/電子企業的發展階段，朝向未來的成功邁進。相信企業經理人可以從此書獲益良多，因為本書對企業許多複雜的問題都提出了答案，也給處於此一變革關鍵時刻的企業一些實用又直接的建議。

【王淑軍】