天思经理人 ERP V9.2 系统方案书

XXXX 有限公司

（此文件为重要商业机密）

文档类型：ERP 项目方案书
版本编号：201006251.2
编制人员：XX（伙伴公司）ERP 项目组
方案提供商：天思软件集团
编制日期：2010-06-25

目录

第一章 企业信息化应用概述.....1
1.1 天思集团介绍.....1
1.2 企业实施 ERP 的必要性.....3
1.3 塑胶行业背景.....5
1.4 塑胶行业生产管理特点.....5
1.5 塑胶行业专业术语.....6
第二章 XXXX 有限公司管理现状.....6
2.1 业务部门管理存在的问题.....6
2.2 PMC 管理存在的问题.....7
2.3 采购管理存在的问题.....7
2.4 仓库管理存在的问题.....7
2.5 工程部管理存在的问题.....8
2.6 财务账款管理存在的问题.....8
2.7 成本管理存在的问题.....8
第三章 XXXX 有限公司管理问题天思 ERP 解决方案.....9
3.1 塑胶行业业务流程定义.....9
3.2 完善的价格管理.....9
3.3 仓库及时的动态信息查询.....10
3.4 产品加工工艺路线定义.....11
3.5 建立完整的产品 BOM（物料清单）.....12
3.6 准确下达 PMC 计划.....13
3.7 生产定额领料控制原料浪费.....14
3.8 生产日报统计产品完成情况.....15
3.9 外发管理委外加工.....15
3.10 成品缴回及水口料回收管理.....16
3.11 产品成本核算分析.....16
3.12 产品销售出库同时挂接账款.....17
3.13 财务账款管理.....17
第四章 天思经理人 ERP 特色功能.....18
4.1 支持多帐套、对语言、多币种、多税制.....18
4.2 强大的预警系统.....19
4.3 独有的工作平台管理.....20
4.4 灵活的审核流程设计.....21
4.5 强大的自定义系统.....22
4.6 支持远程登录访问.....24
4.6 天思经理人 ERP 综合对比.....24
第五章 客户应用.....26
第六章 实施服务保障.....29
6.1 技术支持和售后服务.....29

6.2 天思总部服务质量保证措施 30
6.3 以客户事件为中心的服务机制 30
6.4 项目/产品实施阶段质量保障制度 31
小结 31
附件一：天思经理人 ERP 系统安装环境 32
附件二： 天思 ERP 实施计划 35
附件三： 天思经理人 ERP 实施服务确认单 37

第一章 企业信息化应用概述

1.1 天思集团介绍

天思软件服务集团是中国大陆首家立志建立面向中小企业软件应用服务平台的机构，专业从事 ERP、PDM、DRP、CRM、OA、B2B、B2C 等软件的咨询、销售、实施、研发及整合，公司拥有一批极具专业背景的企业管理咨询顾问，具备多年的行业经验和对管理软件的深刻认识，能帮助企业分析管理中存在的问题，充分利用 IT 技术，建立合理的业务流程，使企业能够成功、合理、经济地运用信息系统创造价值，提升企业竞争力。可为客户提供既符合企业个性化要求又能满足企业未来发展、管理要求的产品和服务。

公司由一群 IT 行业专业人士创办，平均超过 10 年从业经验，在各自的领域取得过非常卓越的成就；既有对软件销售、软件服务以及软件产品有多年经验的业界专家，又有对企业管理有独特见地和实践经验的资深管理顾问，也有对公司管理和投行业务有深入研究的行家。他们一致看好中国企业软件服务领域的远大前景，并愿意为此奉献自己的一份力量。天思的中层管理团队也是一个充满了激情和活力的群体，他们年富力强，拥有强烈的拼搏精神。同时，天思自始至终潜心于研究企业成功应用管理软件的必要条件。因为产品、理念、实践的领先，天思常被邀请给政府官员、企业决策者、大学师生举办讲座，多人被各种协会、专家组、媒体专栏聘为顾问或专家委员。

天思软件服务集团建立了规范的软件销售、市场、实施、服务体系，创造性地建立 4M 方法论，既：软件服务实施方法（MPM）、软件市场运作方法（MMM）、软件销售管理方法（MSM）、软件研发整合管理方法（MDM）。天思软件服务平台强大的销售能力、市场能力以及良好的服务能力，既是所有国内中小企业的最佳应用服务合作伙伴，也是国内外应用软件厂商面向中小企业提供服务和推广的最好桥梁。天思软件服务集团在业界以创新和极具竞争力的激励机制，聚集了一大批优秀人才加盟，为公司永续经营，为客户提供良好和持续稳定的服务奠定了良好的基础。

今天，天思软件集团设计研制的企业信息化软件产品，通过二个研发中心、十几个分支机构、五百多名员工、四百余家合作伙伴，运转在中国大陆近三十个省及香港、澳门、台湾等地的三万多家企业。

天思软件集团的传统可以由以下词语来综述：对新观念的激情、对变化的敏感、对高质量的渴求、对功能创新孜孜不倦的研究、对客户价值的专注、对人的尊重、对能力领先的苛求、对市场的快速响应，致力于打造中小企业“买得起、上得快、用得好”的软件系统及服务，为中国企业信息化普及而奋斗。这使他们系统性地走进中小企业信息化舞台中央，成为业内领先的品牌。

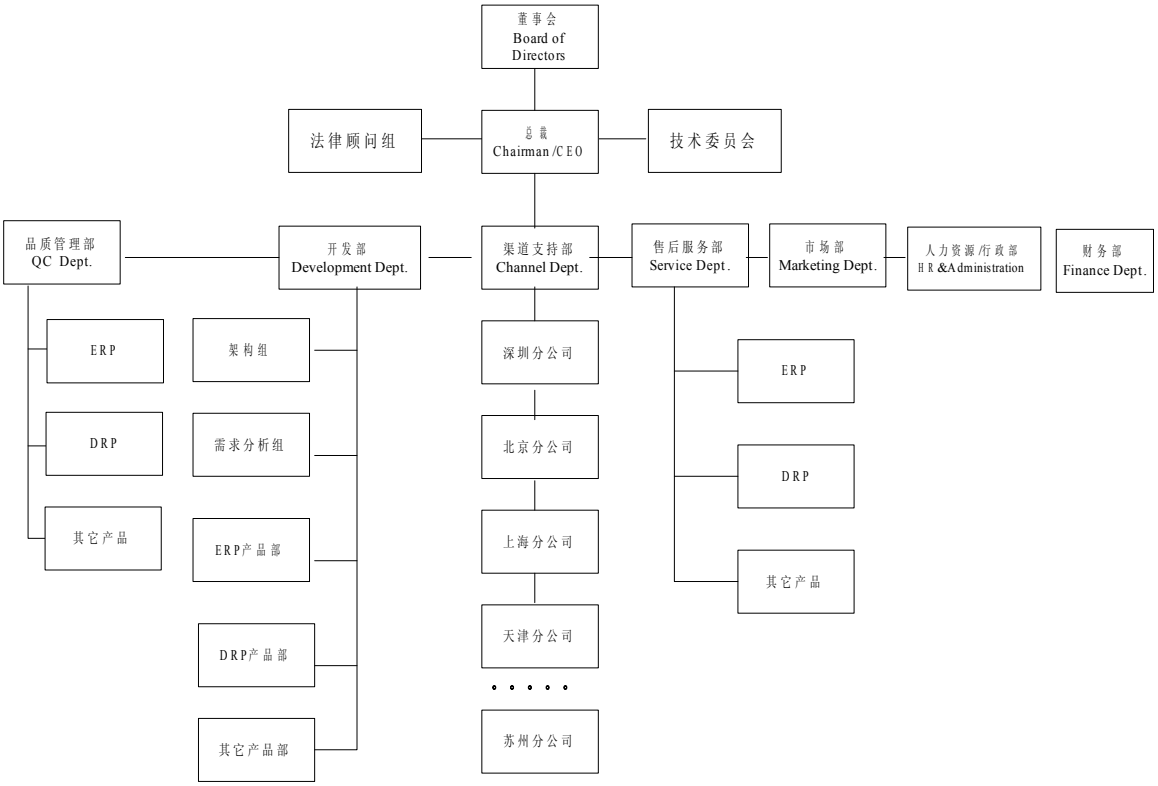
天思核心产品线

天思公司自成立以来，先后开发了如下产品，并成功应用于数万家企业：

- 天思经理人 ERP（企业资源计划）系统 Ver 9.2 版
- 天思 PDM（产品数据管理）系统 Ver 3.5
- 天思 DRP(分销管理)系统 Ver7.0 版
- 天思 T8 PMC（物料控制）系统 Ver 9.2 版
- 天思 T6 SCM（供应链管理）系统 Ver 9.2 版
- eB All in one Package：天思企业级电子商务解决方案

  - eBC 天思呼叫中心管理系统
  - eBW 天思电子商务网站
  - eBS 天思供应链管理系统
  - eB6 天思供应链管理普及版

天思集团组织结构：



1.2 企业实施 ERP 的必要性

随着全球化经济的形成和市场需求急剧变化，90 年代初，美加特纳公司(Gartner Group Inc.)首选提出 ERP(Enterprise Resources Planning)的概念。ERP 的核心管理思想就是实现对整个供应链的有效管理，主要体现在以下三个方面：

1、体现对整个供应链资源进行管理的思想

在知识经济时代仅靠自己企业的资源不可能有效地参与市场竞争，还必须把经营过程中的有关各方如供应商、制造工厂、分销网络、客户等纳入一个紧密的供应链中，才能有效地安排企业的产、供、销活动，满足企业利用全社会一切市场资源快速高效地进行生产经营的需求，以期进一步提高效率和在市场上获得竞争优势。换句话说，现代企业竞争不是单一企业与单一企业间的竞争，而是一个企业供应链与另一个企业供应链之间的竞争。ERP 系统实现了对整个企业供应链的管理，适应了企业在知识经济时代市场竞争的需要。

2、体现精益生产、同步工程和敏捷制造的思想

ERP 系统支持对混合型生产方式的管理，其管理思想表现在两个方面：其一是“精益生产 LP（Lean Production）”的思想，它是由美国麻省理工学院（MIT）提出的一种企业经营战略体系。即企业按大批量生产方式组织生产时，把客户、销售代理商、供应商、协作单位纳入生产体系，企业同其销售代理、客户和供应商的关系，已不再简单地是业务往来关系，而是利益共享的合作伙伴关系，这种合作伙伴关系组成了一个企业的供应链，这即是精益生产的核心思想。其二是“敏捷制造（Agile Manufacturing）”的思想。当市场发生变化，企业遇有特定的市场和产品需求时，企业的基本合作伙伴不一定能满足新产品开发生产的要求，这时，企业会组织一个由特定的供应商和销售渠道组成的短期或一次性供应链，形成“虚拟工厂”，把供应和协作单位看成是企业的一个组成部分，运用“同步工程（SE）”，组织生产，用最短的时间将新产品打入市场，时刻保持产品的高质量、多样化和灵活性，这即是“敏捷制造”的核心思想。

3、体现事先计划与事中控制的思想

ERP 系统中的计划体系主要包括：主生产计划、物料需求计划、能力计划、采购计划、销售执行计划、利润计划、财务预算和人力资源计划等，而且这些计划功能与价值控制功能已完全集成到整个供应链系统中。

另一方面，ERP 系统通过定义事务处理（Transaction）相关的会计核算科目与核算方式，以便在事务处理发生的同时自动生成会计核算分录，保证了资金流与物流的同步记录和数据的一致性。从而实现了根据财务资金现状，可以追溯资金的来龙去脉，并进一步追溯所发生的相关业务活动，改变了资金信息滞后于物料信息的状况，便于实现事中控制和实时做出决策。

此外，计划、事务处理、控制与决策功能都在整个供应链的业务处理流程中实现，要求在每个流程业务处理过程中最大限度地发挥每个人的工作潜能与责任心，流程与流程之间则强调人与人之间的合作精神，以便在有机组织中充分发挥每个的主观能动性与潜能。实现企业管理从“高耸式”组织结构向“扁平式”组织机构的转变，提高企业对市场动态变化的响应速度。

不同的企业，可能面临的突出问题不一样，但企业面临的带共性的问题是：

- 资金短缺
- 原材料涨价
- 产品积压
- 不能保证按期交货
- 用户服务水平差
- 应变能力差
- 库存资金占用多
- 设备利用率低
- 物料短缺
- 计划跨度长
- 信息反馈不及时
- 预测能力差
- 产品更新换代慢
- 生产管理水平低

通过 ERP 的成功实施，企业可以解决的难题有：

1、降低库存。包括原材料、在制品和产成品的库存。如降低库存资金占用 15%－40%，提高库存资金周转次数 50%－200%，降低库存盘点误差，控制在 1%－2%；
2、合理利用资源，缩短生产周期，提高生产率。如减少装配面积 10%－30%，减少加班工时 10%－50%，减少短缺件 60%－80%，提高生产率 5%－15%；
3、按期交货提高客户服务质量。一般按期交货履约率可达 90%以上，接近 100%；
4、降低成本。如降低采购费，减少加班费。由于生产周期缩短、库存降低而降低成本 7%－12%，增加利润 5%－10%。
5、少财务收支上的差错或延误，减少经济损失。

以上这些是能够在生产过程中可以量化的，还有另外一方面提高是：

1、 企业领导和各级管理人员可随时掌握市场销售、生产和财务等方面的运行状况，不断改善经营决策，提高企业的应变能力和竞争地位；
2、 企业员工素质和精神面貌明显变化，团队精神得到发扬，涌现出一大批即懂管理和生产，又善于应用计算机技术的复合型人才；
3、 管理人员从事务中解脱出来，致力于实质性的管理工作，实现规范化管理；
4、 对于运用生产制造模块形成的规范化管理，对产品质量起了一定的作用。

1.3 塑胶行业背景

随着中国加入 WTO，加大对外贸易，以及“世界金融海啸”的冲击，制造业的国际形势发生了翻天覆地的变化。“国内竞争国际化，国际竞争国内化”将是近几年我国制造业发展的特点，中国作为全球制造中心的地位将进一步稳固。随着中国融入全球经济环境进程的加快以及经济实力的快速崛起，中国已经成为全球最有活力的经济地区。

塑胶行业是传统的制造业，也是其他行业的基础。各种制造业的配套产品大部分由塑胶产品组成，因此塑胶行业在整个中国制造业占有举足轻重的地位。但随着原材料价格的上涨、人员工资的大幅度上调、行业竞争的日趋激烈，塑胶制品企业也同样面临着生存的考验，所谓“优胜劣汰、大浪淘沙”，市场会选择具有成本低、服务好的企业。同时随着经济的回暖，中国制造业尤其是塑胶行业也同样存在很多机遇，因此在“机遇”与“危机”并存的时刻，企业如何顺应市场变化，如何修炼内功成为所有中小企业要深思的问题。成功利用信息化促进塑胶制品企业提高市场反应速度、增加生产柔性、加强成本控制，从而使企业从容应对更加激烈的竞争环境进而提高企业的竞争力。

塑胶行业的生产类型可以分为塑胶制品、塑胶机械、塑胶模具、塑胶原辅料等，工艺一般经过投料、注塑成型、冲压、丝印、组装工艺等。而随着不同的生产类型，工艺中略有区别，生产特点就是原料是以胶粒、色粉为主。但产品品种多变、批量小、颜色奇多，企业在物料编码、BOM（物料清单）会有较大的工作量，同时质量受加工工艺影响较大，所以对产品批号、生产工序、IPQC、水口料的处理、工作中心实时负荷、投入产出状况，并可作自动排程都有要求，而在成本核算和工资计算时，减少繁杂的手工计算和节省管理成本也是相当重要，而塑胶行业除了对进销存、生产计划的要求之外，还对生产现场的管理有实时的要求。

1.4 塑胶行业生产管理特点

生产类型：

- 多品种、多批量；
- MTO（面向订单式生产）为主。

产品特点：

- 产品品种多；
- 生命周期短，更新换代迅速；
- 产品重外观、色泽、质量，产品组件以自制为主；
- 客户个性化多；
- 产品重视质量检验；
- 多数需要新开模；

经营管理特点：

- 由于产品升级换代迅速，产品设计、模具开发在生产经营中占有重要的作用；
- 各类生产数据多，收集困难对其管理较为复杂；
- 生产过程中大量使用熟练工人，人工费在成本在占有较大比重；
- 熟练工人的流动性大，新进工人生产效率低；
- 产品加工过程中损耗严重；
- 生产计划下达的准确与否，直接影响产品返工率；
- 环境保护在企业中是一个值得关注的问题；
- 存在一定量的外协托外加工情况；

1.5 塑胶行业专业术语

塑胶行业产品涉及面很广，从塑料制品、塑胶五金、电子外壳，到塑胶成品，涉及日常生活中常见消费品的各个领域。

常见术语：

注塑、成型、吹塑、毛边、色板、水口料、色粉、ABS 胶粒、混料比；

常见工序：

注塑、吹塑、除毛刺、丝印、移印、喷油、装配、包装；

第二章 XXXX 有限公司管理现状

所谓“对症下药方能药到病除”，因此一个好的 ERP 顾问团队一定要在充分了解塑胶行业的同时并且深入企业内部了解实际问题，并了解问题存在将会产生哪些隐患。经过天思 ERP 项目小组同 XXXX 有限公司的高层及中层主管的详细沟通，了解到企业存在如下管理瓶颈有待改善：

2.1 业务部门管理存在的问题

- 材料价格浮动频繁，产品成本不能及时反映，报价没有合理、准确依据；
- 客户个性化多，没有可以直接应用的 BOM；
- 订单状态不清楚，无法及时响应客户；
- 交期经常不准确，罚款严重；
- 无法及时、准确掌握仓库现货情况；

2.2 PMC 管理存在的问题

- 生产计划下达不准确（颜色、规格等信息）；
- 计划人员没办法准确计算出原材料的需求量及下达采购时间等；
- 无法掌握原料的采购周期，经常出现停工待料、影响生产；
- 产品模具的领用没有准确信息记录；
- 计划时无法提示水口料、替代料的库存及相关信息；
- 无法掌握工单的完成进度及变更的相应处理；
- 工程部 ECN 变更后，不能及时反馈；
- 无法区分正常发料及超发的物料；
- 物料管理不清晰，库存信息严重滞后；
- 库存信息无法同步共享，造成没必要的部门之间对帐；
- 委外加工的质量问题很难监控；
- 生产套料的发放进度状态不及时；
- 水口料、余料的回收不及时，导致浪费严重。

2.3 采购管理存在的问题

- 采购跟踪物料时不能提前预警，导致停工待料的现象；
- 采购人员无法快速检索和下达指定的原料；
- 原料的价格无法根据不同厂商、时间、数量控制；
- 无法处理采购物料的周期、最小批量的管理查询；
- 供应商采购价格管理繁琐；
- 采购订单与来料入库信息脱节；
- 供应商的交货速度、质量、价格信息不易把握；
- 与供应商对帐数据，财务与采购数据不一致；

2.4 仓库管理存在的问题

- 账实不符，账上有料、实际没料，或者实际有料、账上没料；
- 动态库存信息不准，采购在途、原料未发等数量不清；
- 收料经常出现“超收”现象，占用企业流动资金；
- 发料没有依据，原料领用监管不严，浪费严重；
- 成品超缴现象经常发生；
- 呆滞料多，没有合理警示；
- 盘点作业工作量极大；

2.5 工程部管理存在的问题

- BOM（产品物料清单）维护困难，用量、损耗的掌握不准；
- 新产品研发周期厂，影响生产进度；
- 模具开发效率低；
- 产品单重掌握不准确；
- BOM 版本繁多，难以维护；
- ECN（工程变更）困难，不能及时响应生产；
- 客户个性化产品难维护，没有订单 BOM；
- 产品的图片、图纸等静态文档维护不齐全；
- 产品工艺路线（工序）不够完善；

2.6 财务账款管理存在的问题

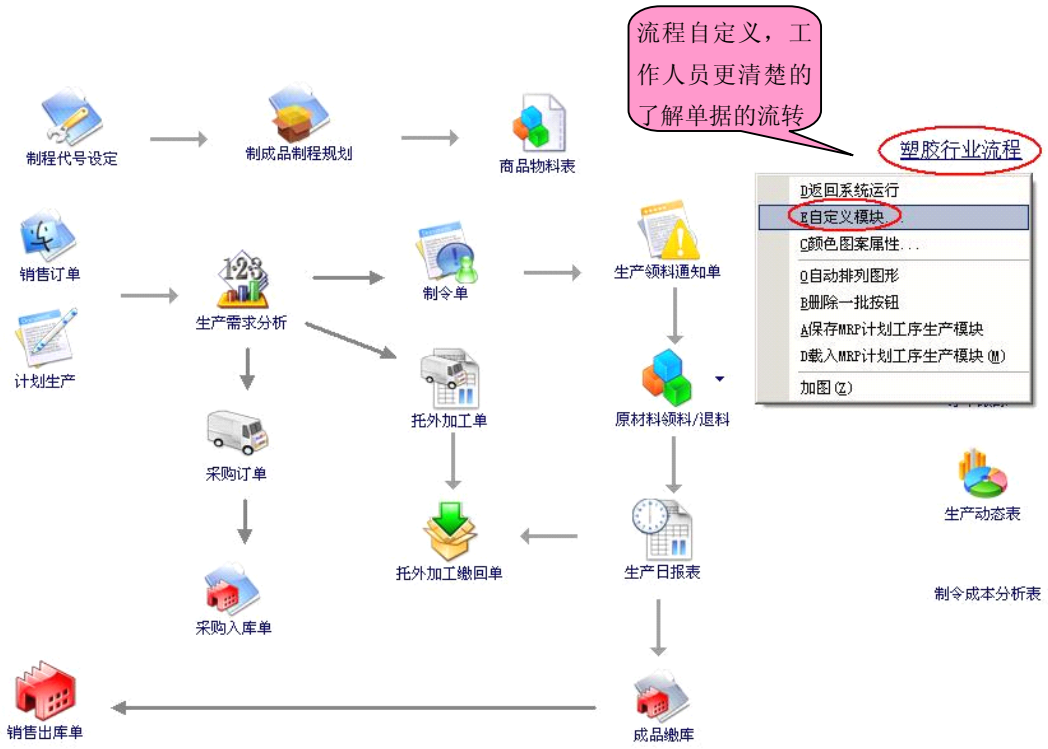
- 客户信用额度管控不严，经常出现坏账情况；
- 客户收款没有提前警示，容易产生遗漏；
- 供应商付款没有准确依据（应付多少、已付多少、未结多少）；
- 客户账期统计不清晰（30 天、60 天、90 天等账期）；
- 业务产生的账款不能自动汇总到财务账上，数据不一致；
- 呆滞料、库存积压占用企业流动资金；

2.7 成本管理存在的问题

- 物料管理不规范，给公司成本核算带来非常大的障碍；
- 财务与销售、采购、仓库对不清明细帐；
- 原料成本波动大，实际材料成本核算不准确；
- 人工、机器折旧等费用分摊不合理；
- 无法及时支持销售报价及新品研制预测；
- 车间存放的物料不便于统计；
- 各工序产生的不良品不便于处理；
- 针对频繁变化的材料价格，很难及时更新成本数据；
- 人员工资及计件计时工资核算效率低；
- 水口料、余料、不可拆分的物料成本无法计算；
- 损耗量大、返修率高，导致成本不断攀升；

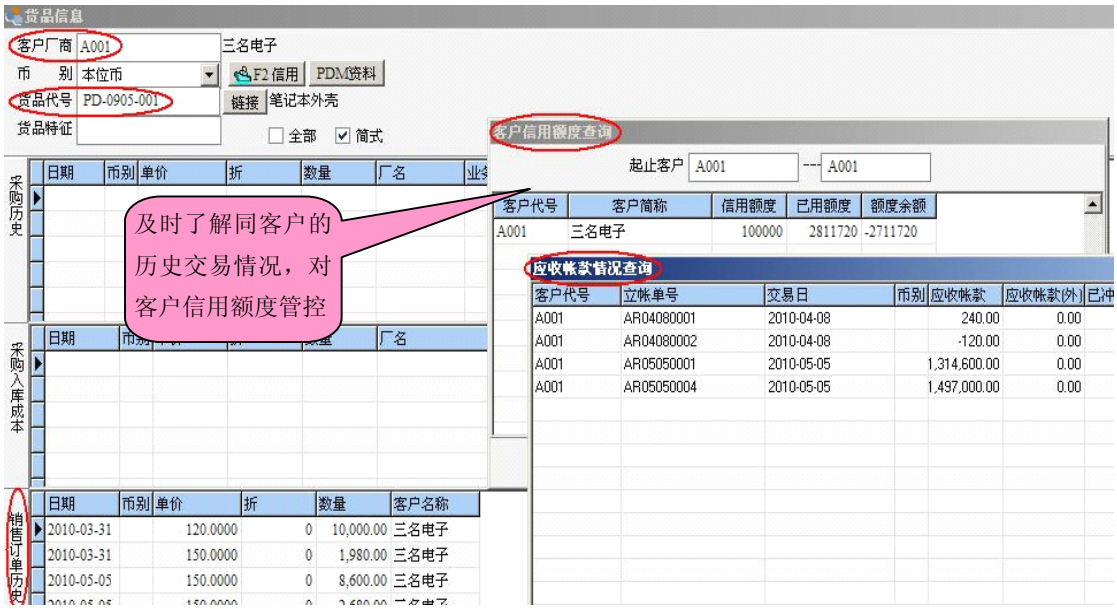
第三章 XXXX 有限公司管理问题天思 ERP 解决方案

3.1 塑胶行业业务流程定义

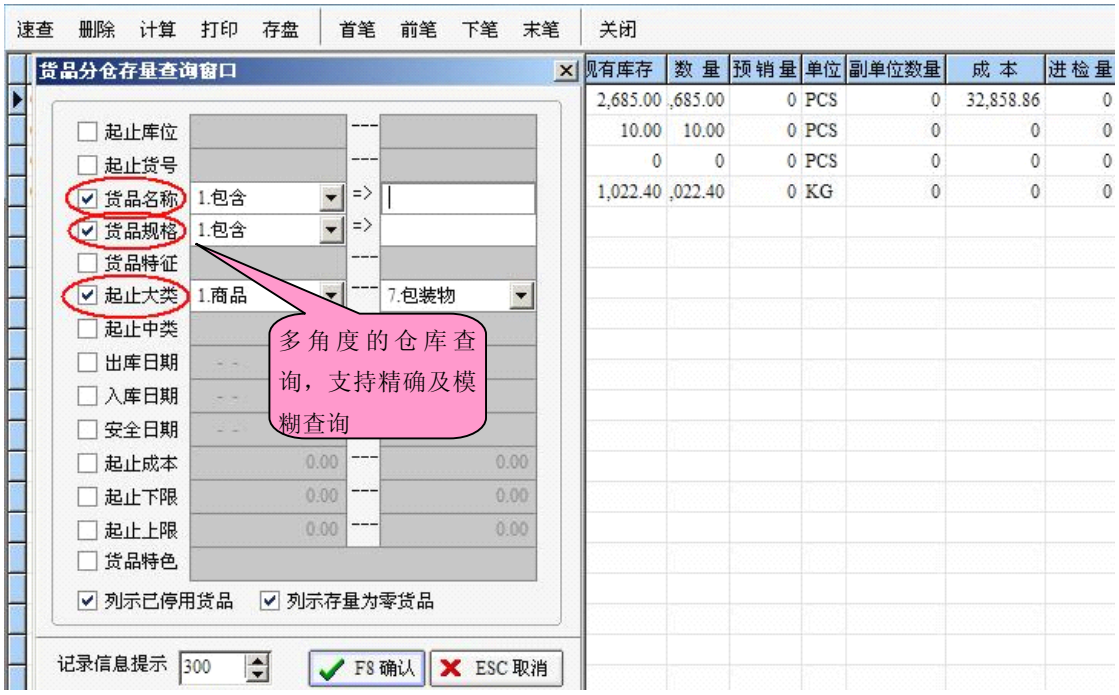


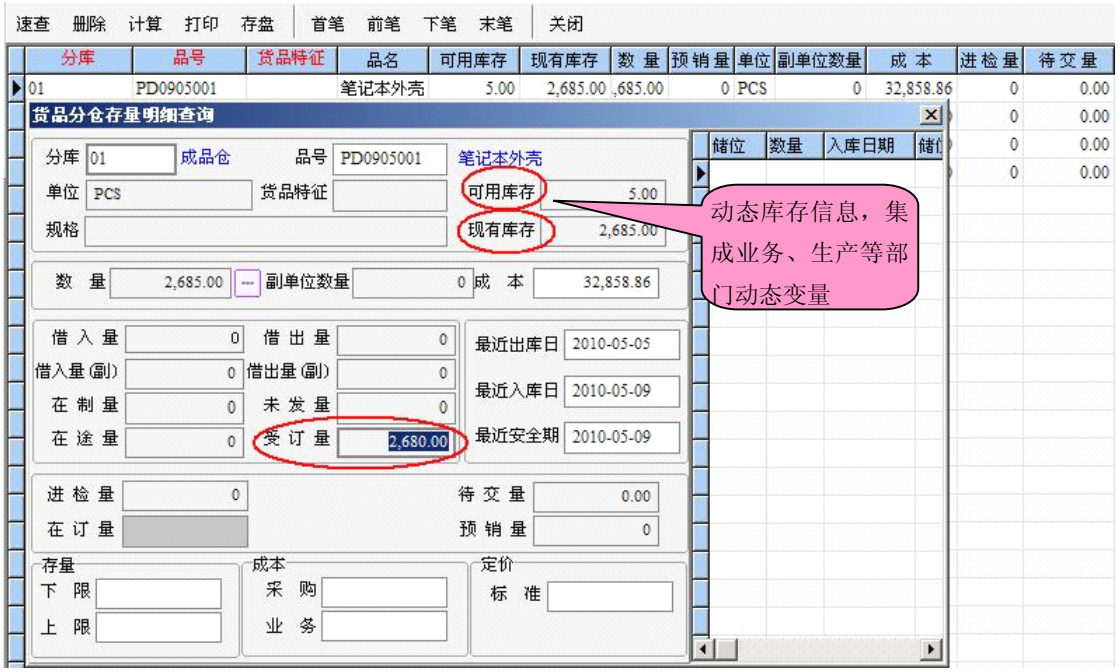
3.2 完善的价格管理

客户厂商	品号	品名	单位	币别	中类	数量	启用日	单价	货品规格	审核状态	截止日期	搭赠作业
三名电子	ABS090001	ABS塑胶粒子	KG	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	CB0906001	侧板	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	DB0905001	底板USB&SD	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000	USB&SD	已审核		
三名电子	DB0905002	底板USB&游戏	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000	USB&游戏	已审核		
三名电子	DB0905003	底板USB&SD&游戏	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000	USB&SD&游戏	已审核		
三名电子	PD0905001	笔记本外壳	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	PD0906001	机顶盒	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	SB0906001	上板	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	SF090003	黑色粉	KG	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	SG0905001	上盖	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	SK0900001	水口料	KG	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	XG0905001	下盖	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
三名电子	ZG0905001	转头盖	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
珠海青铜	ABS090001	ABS塑胶粒子	KG	本位币		1,000.00	2010-05-09	30.0000		已审核		
珠海青铜	CB0906001	侧板	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
珠海青铜	DB0905001	底板USB&SD	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000	USB&SD	已审核		
珠海青铜	DB0905002	底板USB&游戏	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000	USB&游戏	已审核		
珠海青铜	DB0905003	底板USB&SD&游戏	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000	USB&SD&游戏	已审核		
珠海青铜	PD0905001	笔记本外壳	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		
珠海青铜	PD0906001	机顶盒	PCS	本位币		1,000.00	2010-05-09	20.0000		已审核		

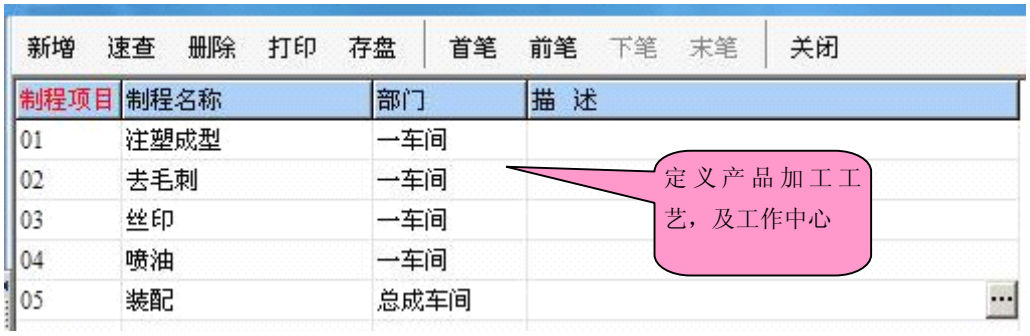


3.3 仓库及时的动态信息查询





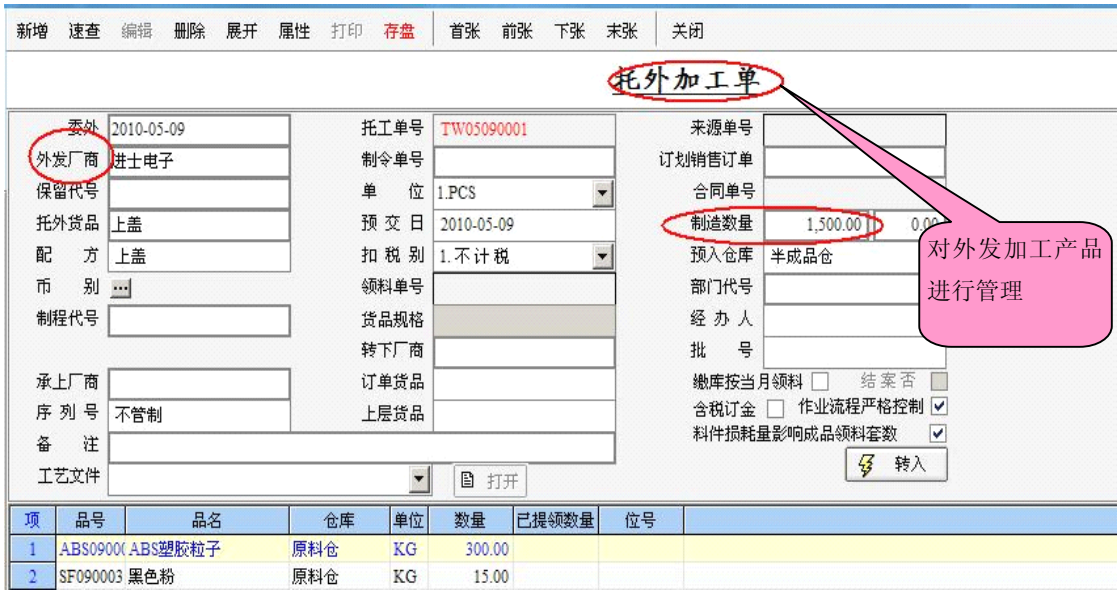
3.4 产品加工工艺路线定义



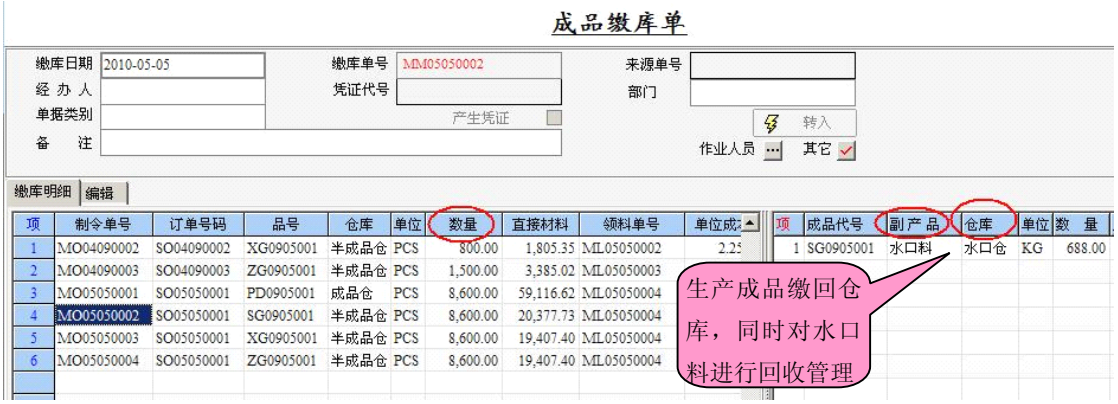
3.7 生产定额领料控制原料浪费

3.8 生产日报统计产品完成情况

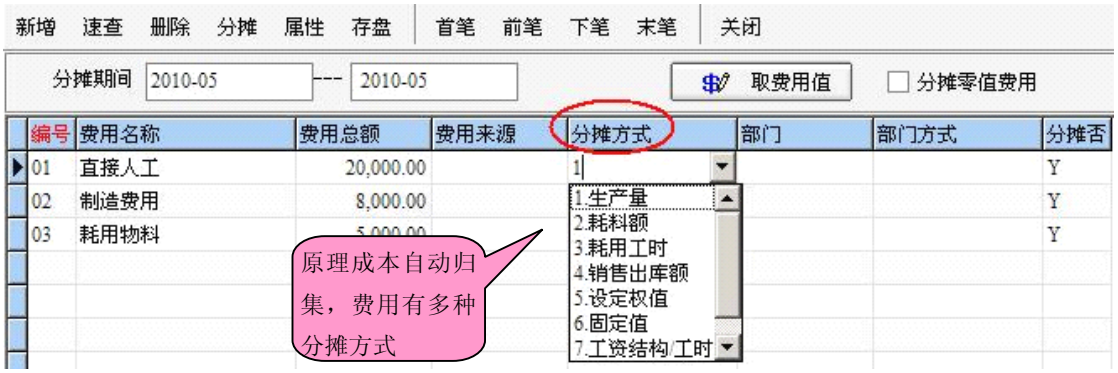
3.9 外发管理委外加工



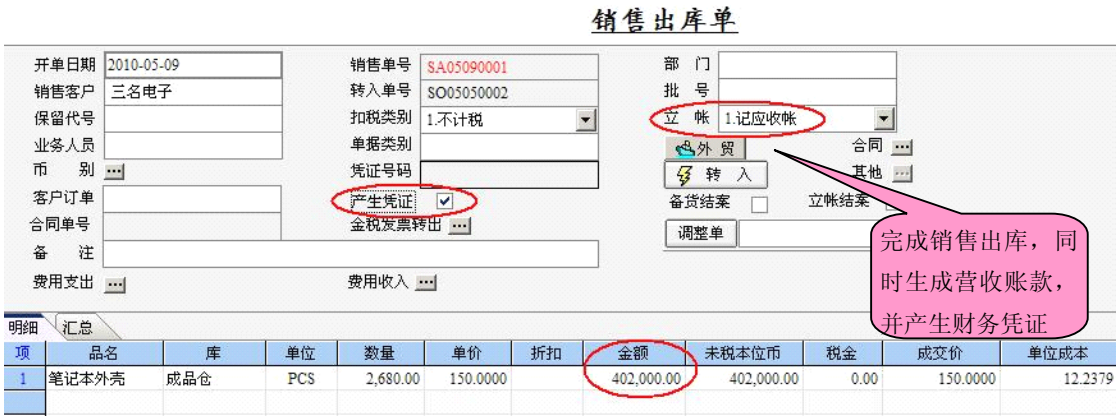
3.10 成品缴回及水口料回收管理



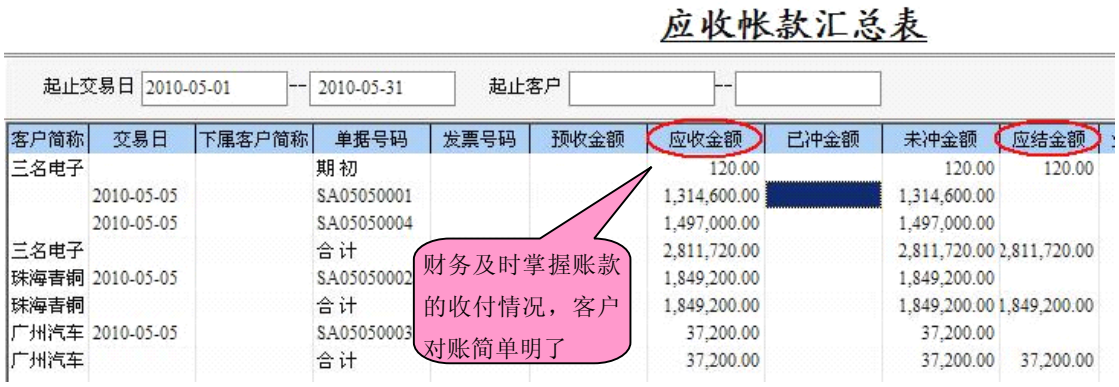
3.11 产品成本核算分析



3.12 产品销售出库同时挂接账款



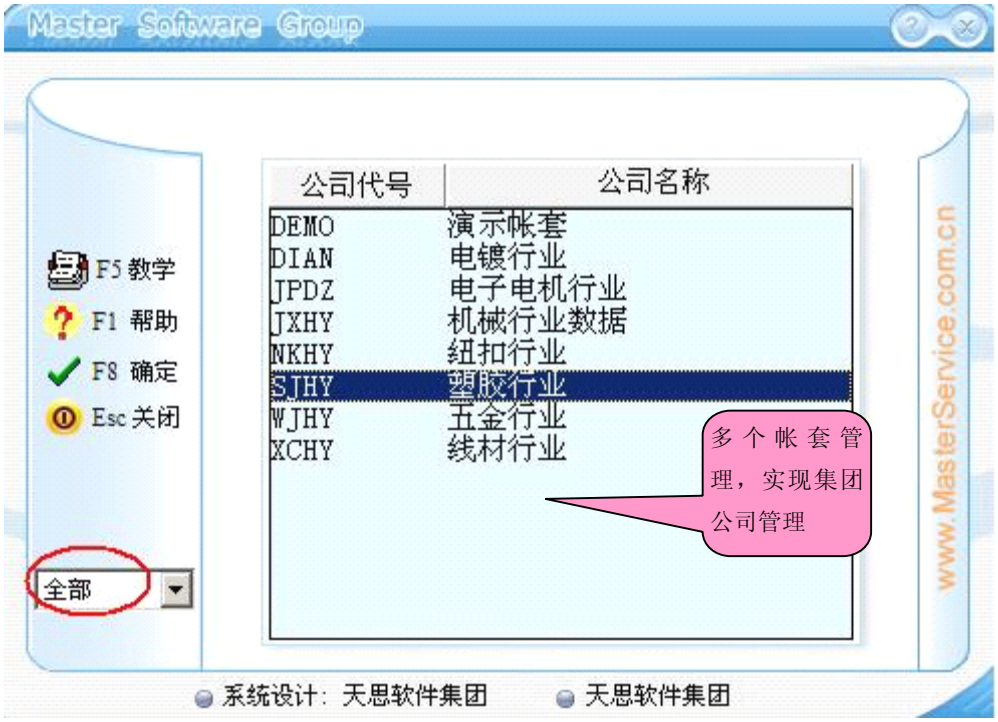
3.13 财务账款管理



第四章 天思经理人 ERP 特色功能

天思软件集团经过十多年的经验积累，产品在追求稳定的同时天思经理人 ERP 注重实用性及客户个性化需求。

4.1 支持多帐套、对语言、多币种、多税制



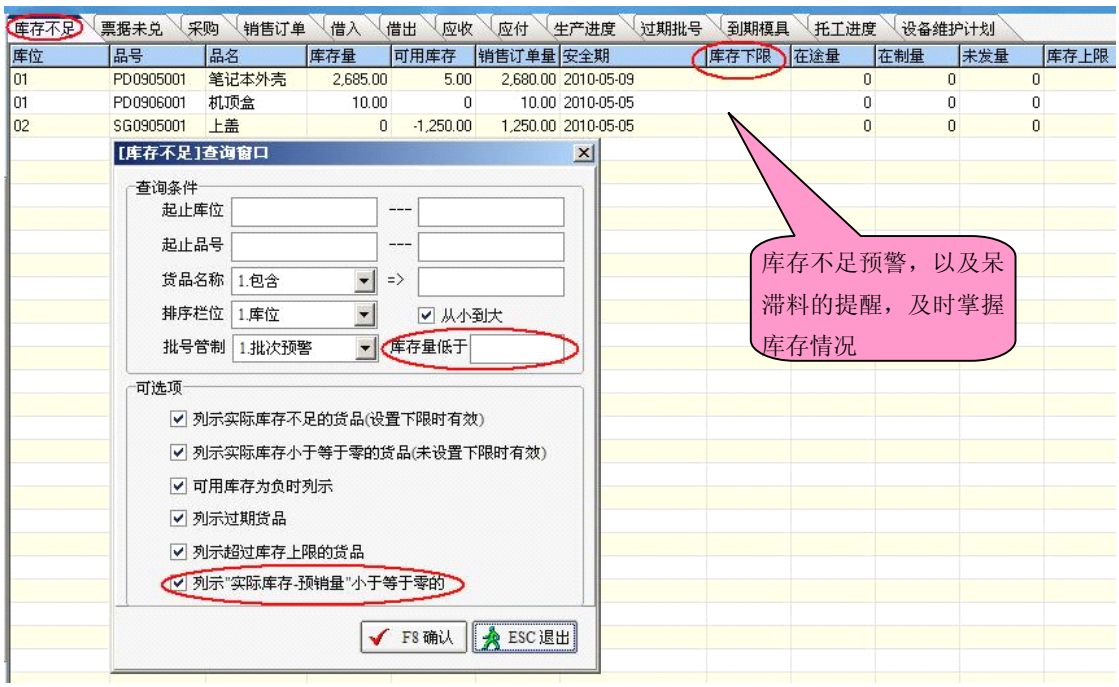
新增 速查 删除 过滤 存盘 首笔 前笔 下笔 末笔 关闭
外币代号 外 预设汇率 买入汇率 卖出汇率 月末汇率
HKD 港币 2009-09-22 0.9 0.9 0.9
USD 美元 2009-09-22 7.5 7.5 7.5
支持多种外币核算，支持台湾及大陆税制

4.2 强大的预警系统

库存不足 票据未兑 采购 销售订单 借入 借出 应收 应付 生产进度 过期批号 到期模具 托工进度 设备维护计划
订单计划 客户代号 客户名称 品号 品名 数量 预交日
SO05050002 A001 三名电子 PD0905001 笔记本外壳 2,680.00 2010-05-05
SO05050003 A001 三名电子 PD0906001 机顶盒 10.00 2010-05-05
SO05050004 A001 三名电子 SG0905001 上盖 1,250.00 2010-05-05
根据结账期，提前预警，提示收款防止坏账

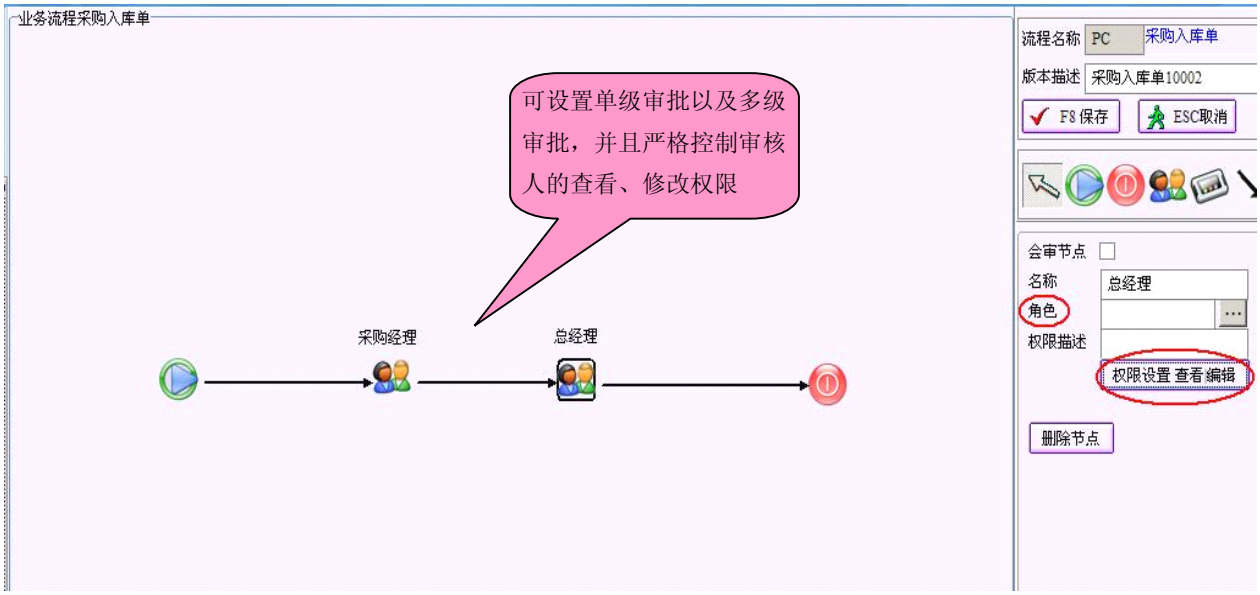
系统预警资料刷新设置
项 预警资料 开始时段(点) 截止时段(点) 间隔(分钟) 预警天数 提示
1 库存不足 8 18 60 0 Y
2 票据未兑 8 18 60 0 Y
3 采购 8 18 60 Y
4 销售订单 8 18 60 0 Y
5 借入 8 18 60 0 Y
6 借出 8 18 60 0 Y
7 应收 8 18 60 0 Y
8 应付 8 18 60 0 Y
9 生产进度 8 18 60 0 Y
10 过期批号 8 18 60 0 Y
11 到期模具 8 18 60 0 Y
可设置预警提前期，及提醒周期
设置无效
取缺省设置
F8 存盘
ESC 关闭

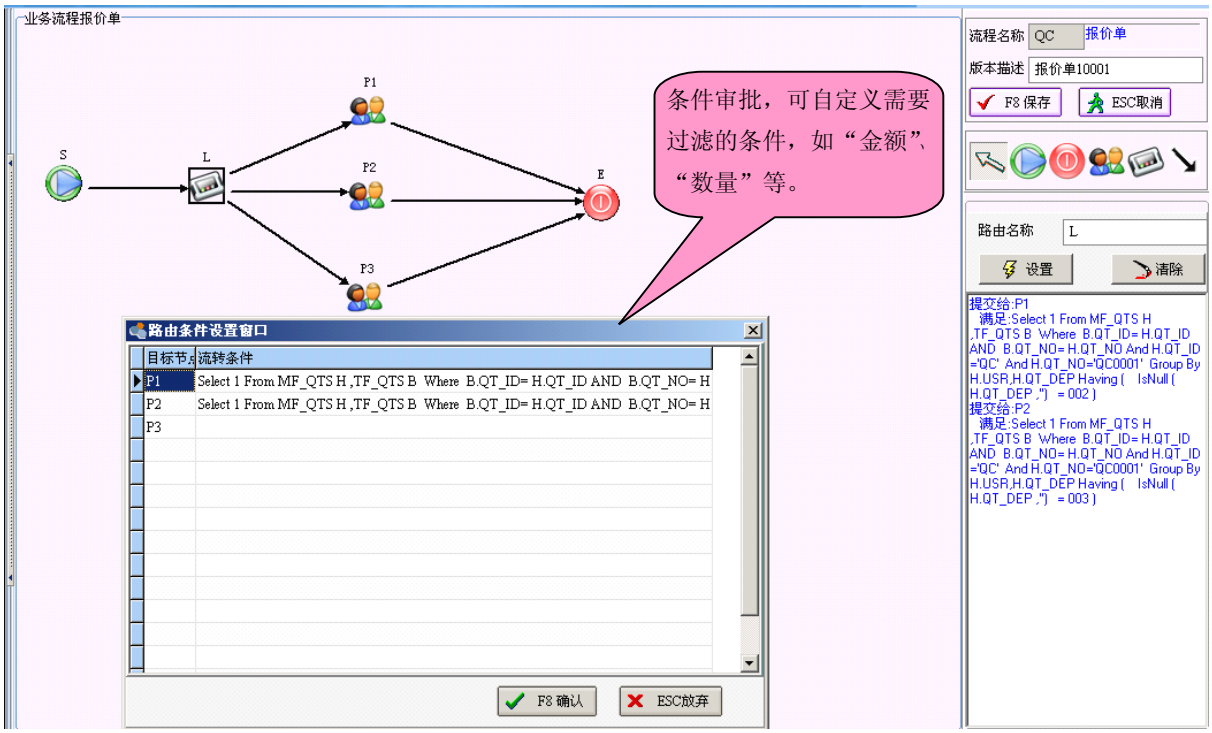
库存不足 票据未兑 采购 销售订单 借入 借出 应收 应付 生产进度 过期批号 到期模具 托工进度
单据类别 类别名称 单据号码 客户代号 客户名称 应收帐款 已冲 结帐日
SA 销售出库单 SA04080001 A001 三名电子 240.00 2010-05-01
SB 销售出库退回 SB04080001 A001 三名电子 -120.00 2010-05-01
根据订单交期，提前预警，提醒发货



4.3 独有的工作平台管理

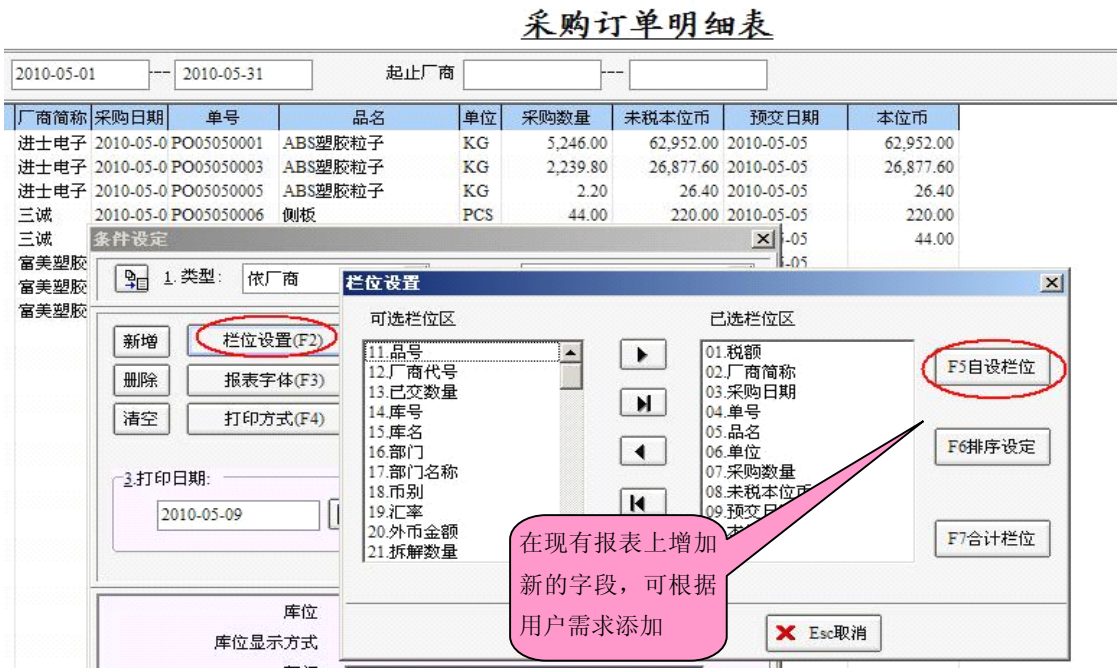
4.4 灵活的审核流程设计

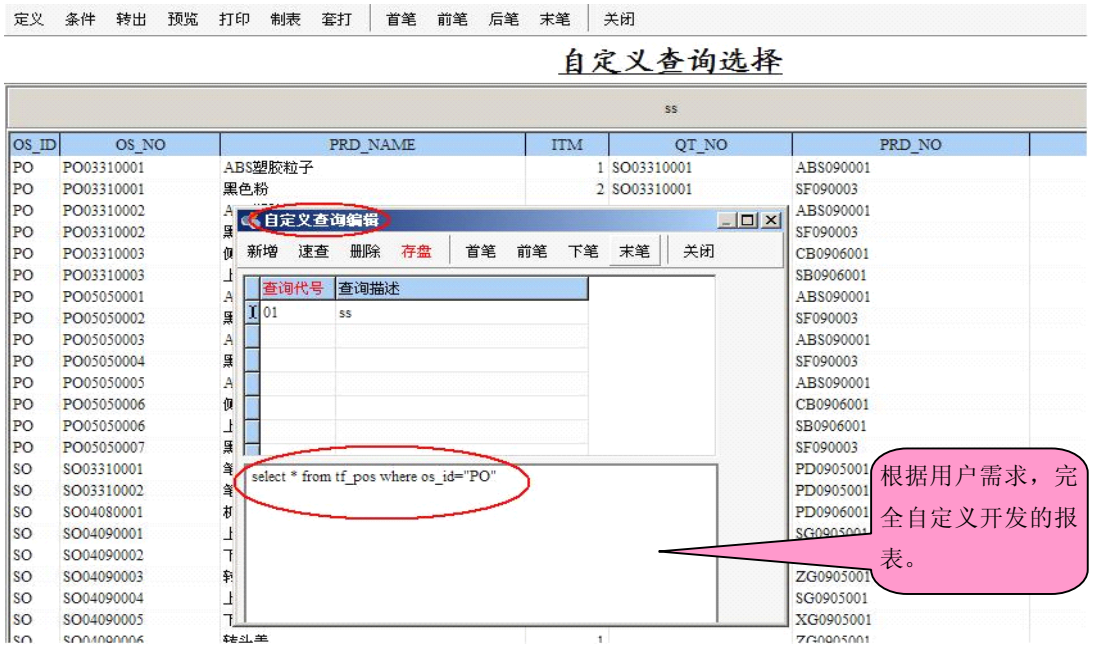



业务流程报价单
条件审批，可自定义需要过滤的条件，如“金额”、“数量”等。
路由条件设置窗口
F8 确认
ESC放弃
流程名称 QC 报价单
版本描述 报价单10001
F8 保存
ESC取消
路由名称 L
设置
清除

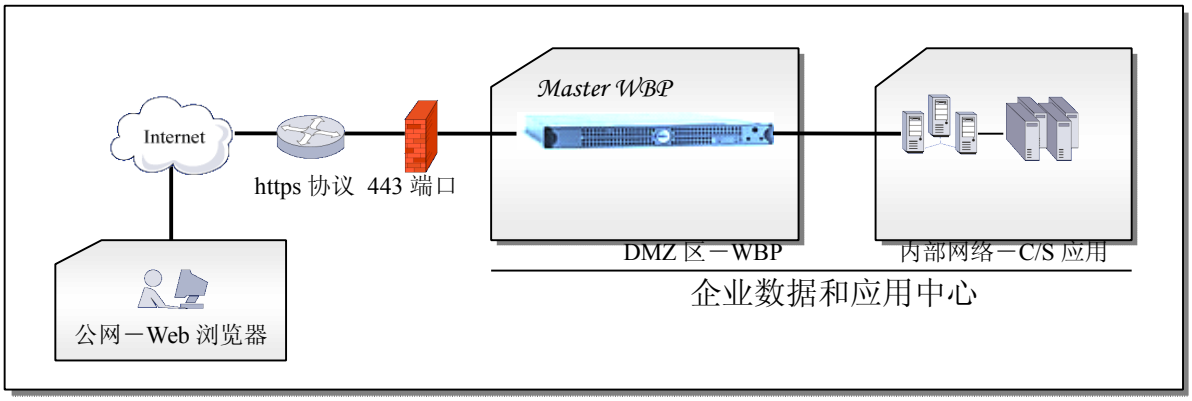
4.5 强大的自定义系统

采购订单
设计表结构
新增 速查 删除 设计 存盘 首笔 前笔 下笔 末笔 关闭
字段名称 cp
字段形态
字段长度 10
中文标签 成品料号
英文标签
字段名称 字段类型 字段长度 简体中文标签 英文标签
单据中可按照客户需求新增字段，具有极强的扩展性


采购订单明细表
2010-05-01
2010-05-31
起止厂商
条件设定
1.类型:
依厂商
新增
栏位设置(F2)
删除
报表字体(F3)
清空
打印方式(F4)
3.打印日期:
2010-05-09
栏位设置
可选栏位区
已选栏位区
11.品号
12.厂商代号
13.已交数量
14.库号
15.库名
16.部门
17.部门名称
18.币别
19.汇率
20.外币金额
21.拆解数量
01.税额
02.厂商简称
03.采购日期
04.单号
05.品名
06.单位
07.采购数量
F5自设栏位
F6排序设定
F7合计栏位
Esc取消
在现有报表上增加新的字段，可根据用户需求添加


定义 条件 转出 预览 打印 制表 套打 首笔 前笔 后笔 末笔 关闭
自定义查询选择
ss
自定义查询编辑
新增 速查 删除 存盘 首笔 前笔 下笔 末笔 关闭
查询代号
查询描述
01
ss
select * from tf_pos where os_id="PO"
根据用户需求，完全自定义开发的报表。

4.6 支持远程登录访问



4.6 天思经理人 ERP 综合对比

系统特点	特点详细描述	同行情况	备注
操作简单	采用直观的用户图形接口和向导式操作及组件技术，所有接口风格一致，全程提供资料向导，易学易用。	沿用原 DOS 版接口，录入与列示接口分开，不能体现人性化。	简洁易用
功能全面	提供 ERP 全线产品（财务会计、采购、销售、库存、收付帐款、生产管理），即买即用。	大多数号称 ERP 的厂商产品只是停留在概念的炒作而产品只能提供财务和进销存系统，且新版本资料量一大，速度就很慢。	ERP
技术先进	采用面向对象的 dephi 开发工具；与美国微软公司强强携手，采用大型分布式关系型数据库 MS SQL Server + OLAP 资料仓库，数据库同步复制技术、可容纳大型企业的繁杂资料，以免产生随机数；具备实用快速的 Internet 解决方案。	一些产品竟然使用个人数据库，或正由 Access 版向 SQL 版转换，系统速度慢、BUG 多。没有远程登录、控制、数据传输方案。	开发工具
通用灵活	为适应不同企业的个性化需求，独创世界独有的内嵌式开发平台，可由根据客户需求实现操作接口、菜单、权限、业务流程、业务单据、输入输出格式、报表、打印、分析	由于软件最初架构问题，致使系统扩展性差，不支持客户个性化	自定义功能模块

	图、程序、语言等 18 种自定义功能（国家专利）。从而达到通用化的软件设计，个性化的管理应用，是完全个性化的管理系统。		
查询统计	齐全、灵活、实用、原币与本位币同时显示，中英文可切换输出，统计与明细可同时显示	有，但如进销存汇总表、进销存明细帐不如我们实用方便。	
高度集成	因为经营活动存在着高度的关联性，资料环环相扣。与之相适应的天思 ERP 中模块之间均紧密集成，各模块输入输出相互衔接，数据高度共享，所有模块数据间无缝衔接，每一数据的修改都会联动相关资料的自动修改，可自由地实现双向往返追踪。符合制造工业标准和工业界普遍接受的原则。	有，但集成性不高。	信息集成
安全可靠	数据库安全机制可对数据库加密；细致权限管理，在传统的菜单权限控制的基础上，实现查询、增加、更新、打印、删除、字段、单价、数量、金额、成本、属性的 10 级权限管理，自由设置分配权限，代理人制更加方便与实用；产品成熟可靠，多年来经过多家客户的检验，不断完善、提高、稳定。	部分有传统的菜单权限控制。	权限密码
Internet	集合最先进的 B/S 及 C/S 软件架构的优势实时上传数据，可网上查询统计、网上报价、网上交易、网上核算、网上决策、网上升级。	大多采用替代方式实现远程访问	异地管理

第五章 客户应用

实例一：

深圳市联懋塑胶有限公司,是专业真空镀膜为基础,为客户提供完美的塑胶，五金产品表面处理工艺的制造企业,目前主要从事手机外壳,蓝牙耳机,数码相机等数码类产品的真空镀膜加工。公司厂房占地面积 38000 多平方米,拥有宽大，舒适.明亮的现代化万级厂房及员工生活休闲区,公司拥有员工 800 多人.专业人员 100 多人,公司本着"诚信务实,开拓创新"的企业宗旨坚持高技术.高品质.高起点的经营方针.从国外引进先进的真空镀膜加工设备.公司月产手机外壳类产品达 5000000PCS 以上。

实施 ERP，对企业来说不亚于是一次变革。于是如何正确的选型成了首要攻克的难关。接触多家厂商后，对 ERP 有了理论上的熟识，却更加对如何选型 ERP 充满了困惑。如果选型不慎，不但达不到使企业走上科学管理轨道的目标，反而会浪费时间精力，有可能让企业的发展出现停滞的局面。联懋公司高层明白，这样的状况是新生企业如联懋所不能承受的。这样一选型就是大半年的时间。在从各方面因素来进行对比分析，综合考量后，最终选择了天思软件公司的经理人 ERP 系统。

天思的实施人员入驻联懋后,与每个部门进行了详细的交流。全面的了解企业所存在的每个问题，分析矛盾背后形成的原因。经过连日的开会，与领导层探讨，深入帐务、生产车间、库房了解实际情况。天思的实施人员提出了解决方案：规范企业作业流程，制订统一销货和生产计划，解决库存信息提供的完整性、及时性。解决方案的实现必须借助计算机和 ERP 系统，结合公司规范化的作业流程，来达到管理提升的目的。上线 ERP 后严格按照作业流程执行，每笔物料的变动都有对应的单据及电脑记录，财务部对帐就方便简单多了，而且在每月 5 号之前就可以结清上月的帐了，实现了各部门的流畅运转。脱离了以前的手工作业模式，所有的企业流程都有据可查，实现了信息流与业务流的结合。销售部接单流程行事，销售员接到订单后，不再自行处理，而是交由一个专门计划人员统一进行订单审核、分析，参照库存信息及生产状况及客户需求紧急情况，通过 ERP 系统提供的“材料需求计划模拟”来分析并确定一个销售计划。输入电脑后由系统分析出一个可行的生产计划。同时还利用 ERP 系统的集成性和信息处理的及时性,解决了库存不准、不及时的问题。在天思 ERP 系统中有一个数据“可用库存量”，综合考虑了受订量、在途量、在制量、未发量、预销量等等因素，而且数据都是即时更新的，计划员只要参考这个信息即可完整把握整个库存分布信息，从而做出准确的销售计划和生产计划。经过这样的调整梳理，销售与生产过程有条不紊环环相扣。ERP 实施后，同年的销售额比上一年增长一倍以上，计划明年再增长一倍。生产计划也能够得到有效的执行，生产成本也大大降低，使公司产品在行业内具有较强的竞争力。

随着公司业务的不断发展，客户群的不断扩大，潜在客户的不断增多，手工管理越来越感到力不从心，联懋公司又在计划选择天思公司其它方面的最新系统来进一步提升公司的信息化管理。

其它塑胶客户应用：

1、吉富兴业塑胶制品（深圳）有限公司是一家专业的吸塑包装生产厂。以专业的技术来设计各种 PVC、PET、PS、PP 植绒吸塑包装产品，包括电子、电器、玩具、文具、食品、眼镜盒内衬、鞋套及手工胶盒、圆筒等。相信我们的专业无伦价、品质、交货期及服务都能够赢得贵公司的信任。公司 2007 年 6 月开始实施天思经理人 ERP，历时 3 个月成功上线，现已经成功应用采购、销售、库存、收付账款、生产管理的模块，系统运行良好。

2、特艺电子玩具（深圳）有限公司是一家专业生产塑胶电子玩具的厂家，公司已出口欧美市场为主，公司是香港注资公司。企业年产值在 1 亿以上，由于企业发展需要，特艺公司高层决定应用 ERP。最初特艺公司只应用天思的销售、PMC、采购及仓库系统，经过 1 年的成功应用并且企业见到明显的效益，后决定追加投资，应用全套天思经理人 ERP 系统，现系统运行良好，并且是香港公司同大陆公司同时应用系统，50 左右的远程用户同时访问系统。

3、东莞市黄江伟进塑胶电子厂位于广东省东莞市黄江镇，是一家专业生产塑胶制品的企业，随着企业发展公司需要一套完整的 ERP 系统。公司于 2009 年 9 月正式应用天思 ERP 系统，系统涉及到收付款，进销存，MRP 计划生产，委外加工管理等系统模块，定期的客户关怀活动得到了伟进塑胶的一致好评。

4、南京聚隆工程塑料有限公司是专业从事工程塑料改性和高分子复合材料开发、生产和经营的中外合作高新技术企业，位于国家级南京高新技术开发区，公司年产能超过 20000 吨。产品品种：改性 PA6、PA66、PP、ABS、PBT、PC 等 200 多种工程塑料粒料，亦可根据用户需求设计配方。公司 2006 年 8 月开始实施天思经理人 ERP，历时 3 个月成功上线，现已经成功应用采购、销售、库存、收付账款、生产管理的模块，系统运行良好。

5、东莞市精博塑胶电子制品厂

6、苏州吴江凯明塑胶有限公司

7、莞景大精密橡胶工业有限公司

8、东莞昇昱塑胶工业（冠承精密塑胶）有限公司

9、积美实业（深圳）有限公司

10、东莞汇宝塑胶玩具有限公司

。。。　。。。

信赖天思的客户：

电子电器行业	机械&机电&模具	金属&五金&冶金	塑胶&化工	家具&工艺品&建材
上海尤尼柯电气	申贝办公机械公司	星岛新兴建材	聚隆工程塑料公司	珀西洁具有限公司
广州真善美电器	上海欣源电力液压设备	嘉利五金	精博塑胶电子制品厂	中山名豪洁具有限公司
TCL 国际电工	盟晨机电有限公司	诺而达(苏州)金属制品	波斯塑胶	信泰木器（东莞）
国银行上海易初日精	上海宇意机械有限公司	瑞兴不锈钢制品	凯日化工股份公司	北京福安建材有限公司
世联科技电器	适佳胶辘机械设备公司	苏州法思特	龙华橡胶	广州白云欣荣工艺厂
英特利电子(	广州市振杰机械有限公司	江苏申特钢铁	安芙兰芳香制品	乐从图美装饰用品公司
艺龙电器	增城市恒宇制罐有限公司	东莞广通五金	元盟橡胶制品	珠海名匠工艺制品有限
爱庭电器	普利茂斯永乐带	永昌铝业	凯明塑胶	启扬新兴建材
无锡德博恩电源	珠海威旗防腐科技公司	苏州立阳螺丝	景大工业橡胶	欧雅典建材制品
合众电器有限公司	青岛艾诺智能仪器公司	苏州金莹铸造材料	嘉生塑胶	桥梓木业
创新科技（中国）	市卓晟环保电线公司	蓝洁士环保设备	龙华塑胶	恋伊家庭用品
杰德康电子	蓝帖（南京）工具公	埃利生金属制品	升昱塑胶	汇宝玩具
三维电子	艾迪科	威蒂威建筑五金	苏州瑞腾化	咖路办公设备

汽车配件	食品	灯饰	纸业	政府事业单位
潍坊潍柴道依茨柴油公司	海康麦斯保健品公司	绿源照明	天达纸业有限公司	国家信息产业部
宁波力弘车业有限公司	上海蓝与白餐饮有限公司	凤光照明电器	维达纸业	浙江省公安厅
三菱重工（中国）	青岛五强食品有限公司	达加利电器	福斯达纸业	湖北武汉青少年宫
永恒头盔	克莉丝汀食品	奇辉照明电器	板桥纸业	中国联通
友华汽车配件	新东阳食品	品上照明	华胜纸业	江苏石油集团
忠明祥和汽车配件	苏州管鲍食品	恒辉灯饰	犀牛包装	南京工具有限公司
轻骑集团鸿达厂	澳华食品	嘉骏马灯饰	张家港勤业纸品	国家林业部
道依茨潍柴动力	阿明瓜子	逸华灯饰	新潮印务	江西邮政局（全省推广）
小拇指汽车	龙大食品	益皇灯饰	宏杰（苏州）包装	湖南地税（全省推广）
一汽集团无锡柴油机厂	九头崖食品	金达莱灯饰电器	德尚包装	中国移动

第六章 实施服务保障

天思软件集团公司将组建具有丰富相关系统实施与管理经验的项目组，全面负责项目实施的组织工作，确保高质量按期完成该系统的建设。在项目投入运行后，指定 2-3 位对整个项目具有经验的工程师对 XXXX 有限公司的售后负责，以便最快地解决运行中可能出现的问题，以最快速度做出反应并在需要时到达现场进行问题的诊断和解决。

完善、深入的培训是系统良好运行的重要基础，天思集团将提供丰富的培训课程和完善的培训服务。

我司承诺在技术服务上做到以下几点：

- 在系统投入运行后应用软件免费维护一年；
- 在系统投入运行的半年内，提供对整个项目具有经验的工程师的现场服务；
- 系统级故障，承诺 24 小时服务响应；
- 在接到故障报告时，24 小时内进行现场服务；

6.1 技术支持和售后服务

天思软件集团始终以用户至上为原则，至诚为用户提供高质量、高效率的支持和服务。为用户提供一系列全面、持久的技术服务与合作。

1） 系统安装支持

天思软件集团派出实施人员到现场为 XXXX 做全套实施技术咨询。在技术支持的过程中，与 XXXX 的工程技术人员一同研究、探讨实施的最佳方案，并将我们在以往的系统项目中所获得的经验和教训与 XXXX 进行交流。

2） **现场技术指导**

根据 XXXX 要求，派出实施人员到现场为 XXXX 作系统应用方面等方面的现场指导工作，协助应用系统的安装，对在系统开发过程中可能出现的问题和障碍能彻底地排除。我们将给予更详细全面的技术支持，以保证 XXXX 能尽快掌握相应技术，利于整个项目的进行。

3） **其它技术服务**

- 配套增值软件支持：可根据 XXXX 要求，有偿提供天思系列产品。
- 技术咨询支持：可根据 XXXX 的要求，提供软件方面开发策略、系统可行性分析方面的技术咨询。
- 专题技术讲座与技术交流：可根据实际情况，聘请有关专业技术人员不定期举办专题技术讲座，组织用户交流应用开发经验，沟通用户之间的联系，加强用户之间的技术合作。
- 定期发布与用户有关的最新技术信息和技术资料。

6.2 天思总部服务质量保证措施

珠海天思软件技术有限公司（以下简称天思软件）多年来积累了丰富的企业管理系统项目的开发和实施经验，这些经验的积累得益于客户对我们的信任与合作。严格遵从 ISO9002 国际质量保证体系标准，形成了一整套实用的项目管理方法、系统分析方法、系统设计技术以及项目测试和质量保证的一整套计划和方法。天思软件相信这些技术和方法将有助于目前系统的开发实施沿着正确的轨道前进，保质保量，高效而又有条不紊地按计划进行。

天思软件的服务组织保证

天思软件的技术部、开发部不仅拥有一批经验丰富的技术、开发工程师，更重要的是，所有顾问、技术人员以及行政人员展现在客户面前的是一个服务团队。我们注重将客户的反馈意见、工作经验和成果在同事之间广泛交流与沟通，以期提高整体的服务质量，从而不断提高客户满意度。通过十几年的努力和客户的大力支持，天思软件公司的客户服务部门已经在用户群体中赢得了良好的口碑。

天思软件的技术部、开发部汇聚了极具行业经验的技术顾问，在进入 ERP 软件这一领域之前，他们大都已经拥有了多年的实际营销、实施管理经验。因此，在帮助客户进行实施的过程中，他们能够切实地体会到用户的实际情况和要求，把它同企业信息化系统的特点结合起来，从而提出有针对性的实施方案。所以说，选择了天思软件不仅选择了一项优秀的管理系统，更是选择了一批经验丰富的实施顾问。

6.3 以客户事件为中心的服务机制

在商定合作后，天思软件集团会安排专人确认事件，派专人负责，解决方法，处理结果备案等全过程的执行监控机制。

规范的培训准则：

- IT 基础知识培训
- 现代企业 ERP 管理培训

- ERP 营销系统架构与流程培训
- ERP 营销系统操作培训
- 客户设定的 ERP 营销业务流程/管理制度培训

完备的文档制度

- 项目/产品的实施组织手册
- 项目/产品的实施计划表
- ERP 操作手册
- XXXX 制定的 ERP 业务流程与权限手册

客户关系档案制度

- 记录 XXXX 的所有实施及维护文件，为以后快速响应 XXXX 的维护，升级需求提供了完善的资料保证。

6.4 项目/产品实施阶段质量保障制度

- 需求分析阶段：保证“系统需求调研报告书”符合规范的要求及使用者的需求
- 系统设计阶段：保证系统设计规划书符合规范要求，以及上阶段（或上层次）和使用者的需求
- 系统集成与安装阶段：保证系统运行正常，功能和性能符合使用者要求
- 实施阶段：保证能按进度计划开展工作，资源需求及费用控制，提供人员培训
- 系统评审阶段：保证系统功能和性能等符合使用者要求，一次性通过评审
- 系统维护阶段：保证在系统发生故障时，技术人员及时为 XXXX 提供热线技术支持或到达现场进行故障排除，满足顾客要求

小结

天思软件集团给用户提供的不仅仅是一套软件方案，我们更看重的是如何从专业的角度，从创造管理价值的出发点，以发展的眼光来帮助企业选择并落实合适的、低成本高效率地解决实际管理问题的企业信息化方案。我们能从管理角度帮助用户考虑得更周到，这才是我们更本质的优势。

在企业信息化的道路上，我们以多年来太多制造类企业信息化成败的经验教训，特别提醒 XXXX 高层，信息化工作务必要投入足够的重视、足够的精力，以及一定要坚持‘总体规划、分步实施、小步快走、效益驱动’和‘先固化、后优化’的规则。只有这样，信息化的工作才能进展顺利。

最后，预祝 XXXX 管理信息系统项目圆满成功！

天思软件集团

2010 年 6 月 25 日

附件一： 天思经理人 ERP 系统安装环境

硬件要求

经理人 ERP 对硬件的要求，如下表所示：

基 本 硬 件 配 置 信 息	
硬盘	数量、容量大小、接口类型((IDE 或 SCSI)、参数柱面数/磁头数/扇区数)，如装有多个硬盘，要明确其主从顺序
内存	计算机内存的大小
光驱	接口类型（IDE、SCSI 或其它类型）；如果是非 IDE、非 SCSI 光驱，要明确其制造者和型号；如果是 IDE 光驱，它连接在第几个 IDE 口上
SCSI 设备	记录其制造者和型号
鼠标	类型（串口、PS/2、USB 或总线鼠标）、按键数目、串行鼠标连接的串行端口号
显示设备	1024*768
显卡	制造商、显卡型号（或使用的芯片组型号）、显存的大小
显示器	制造商、显示器型号、水平和垂直刷新频率的范围
网络配置信息	局域网星形拓扑
网卡	制造商、型号、中断号及端口地址
调制解调器	制造商、型号及连接端口号
其它	主机名称、所属域名、网络掩码、路由器（网关）地址、DNS 地址等
服 务 器 建 议 配 置	
CPU	英特尔奔腾 4 处理器 4.6GHz（支持 800MHz 前端系统总线）
内 存	4G+
硬 盘	160G+
服 务 器 最 低 配 置	
CPU	Pentium4 2.4G+
内 存	1G+
硬 盘	80G+
客 户 端 硬 件 配 置	
CPU	英特尔奔腾 4 处理器 1.6GHz
内 存	1G+

硬 盘	20G+
客 户 端 最 低 配 置	
CPU	Pentium4 1.0G+
内 存	1G+
硬 盘	20G+
网 络 要 求	
建议要求	100M Switch
最低要求	10M HUB

注意： 经理人 ERP 系统具有良好的硬件兼容性，应该与近年来生产的大多数硬件兼容。然而，硬件的技术规范改变频繁，因此很难保证会百分之百地兼容您的硬件。关于最新的硬件支持信息，请访问天思公司的主页：http://www.Masterservice.com.cn

软件要求

经理人 ERP 系统对软件环境要求不高，目前主要运行于 Microsoft 操作系统和其数据库系统，详细的软件环境要求如下：

服 务 器	
操作系统	Microsoft Windows2000 Server，Service Pack 4
数 据 库	Microsoft SQL2000，Service Pack 4
IE	6.0 以上
其 它	MDAC2.8
客 户 端	
操作系统	Microsoft Windows98 以上
数 据 库	Microsoft SQL2000 客户端(非必要)
IE	6.0 以上
其 它	MDAC2.8

注意： 本产品所使用到的 Microsoft 及 SQLServer 等产品及文字，都是美国 Microsoft 公司及/或其供货商之受著作权法保护之著作。所注册商标及所有版权为 Microsoft 公司所有，如在使用其相关产品的安装或升级中发现问题，请与美商 Microsoft 公司或其供货商联系。

推荐的软件

在经理人 ERP 的安装和使用过程中，推荐您使用以下软件，如下表所示：

软件类型	名　　称	版　　本	用　　途
解压软件	WinZip	WinZip8.1	用于解压经理人 ERP 相关的应用软件及相关文档。
PDF 阅读工具	Adobe Acrobat Reader	5.0 以上	用于阅读有关文档资料。
多媒体播放工具	Microsoft Media Player	9.00.00.2980 以上	用于打开同经理人 ERP 相关的多媒体资料。(您还必须安装相关的解码软件才能看到图像)

操作系统

经理人 ERP 服务器端可以安装在 Windows 2000 Advanced Server，Server 或 Professional 上，经理人 ERP 客户端可以安装在 Windows 95 或以上操作系统。经理人 ERP 不能安装在除 Microsoft 公司以外的操作系统上，如 UNIX 等。

远程访问

28.8(或更高)调制解调器

全球互联网访问软件（IE 或 Netscape）

注:

1、系统可运行在 Windows 2000，XP 操作系统上，后台数据库支持 Microsoft SQL Server 2000 及 2005 等资料库。

2、编程语言采用 Borland Delphi 7.0， 数据引擎采用 ADO， 远程访问采用 Master WBP(天思自主开发的远程应用系统)。

3、整个系统采用 OO 编程方式，架构在 150 个元件(Component)之上，因此，本系统具有很好的代码重用的特性，使系统维护方便，稳定可靠。

附件二： 天思 ERP 实施计划

项目	实施步骤	时间	内容	参加人员及责任		目标
				XX公司	天思公司	
1	动员大会	1天	号召全体管理人员实施ERP系统、提出注意的问题和总体计划	高层领导讲述实施ERP系统的必要性	项目经理简述实施方法。讲解调研大纲	动员全体员工高度重视此项目。
2	系统调研	5天	详细了解XX公司的业务流程和需求。	实施小组组织相应的职能部门。要求职能部门准备好一套常用的数据表格和填报相应材料。	实施顾问对各个职能部门进行现场调研。	详细了解XX公司的管理现状和系统需求，提供企业解决问题的方案。
3	讨论调研报告	1天	与XX公司领导及实施小组讨论解决方案的可行性。	项目领导小组和实施小组及各的职能部门	实施顾问提出建议参与讨论。	确定一个具体可行的实施方案。
4	制定实施方案讨论进度计划	1天	与XX公司实施小组讨论整个项目的进度计划。	项目实施小组	实施顾问 项目经理	确定一个详细、可行的实施推进计划。
5	制定培训计划	1天	与实施小组讨论在整个项目各个层次的培训工作。	项目领导小组和实施小组	实施顾问 项目经理	确定一个可以达到预期效果的培训计划。
6	数据准备指导	5天-7天	根据天思系统数据需求，收集基础数据	实施小组及职能小组及业务人员	实施顾问 项目经理	让XX公司了解需准备的每种数据的涵义，避免因理解有误而造成的返工。
7	业务流程调整	7天-10天	根据调研的讨论结果调整XX公司的管理和业务流程	项目领导小组 项目实施小组 项目职能小组	项目经理 实施顾问	根据系统的要求和实际的可行性调整XX公司的管理，为系统的顺利实施打下良好的基础
8	软件安装	1天	安装软件环境，安装软件，同时交付使用手册。	实施小组	实施顾问 项目经理	确保安装软件能正常运行。

项目	实施步骤	时间	内容	参加人员及责任		目标
				XX公司	天思公司	
9	系统初始化	7天	权限设置、单据审核流程、定价政策等	项目领导小组 项目实施小组 项目职能小组	项目经理 实施顾问	
10	系统可行性试验	1天	跑通业务流程，理顺数据流转	实施小组	实施顾问 项目经理	为模拟运行做好准备
11	采购管理 销售管理 库存管理	15天	采购流程 对销售订单、发货进行处理 录入静态数据、初始库存台帐	实施小组及采购部门、销售部门、库房操作人员	实施顾问 项目经理	为模拟运行采购系统、库存系统、销售系统做好准备
12	应收应付	7天	录入静态数据	实施小组及财务部门	实施顾问 项目经理	为模拟运行财务系统做好准备
13	物料清单 生产管理	20天	建立生产系统参数	实施小组及技术部门、生产部门	实施顾问 项目经理	建立好系统正常运行所用的参数。
14	财务系统	7天	财务报表的制定	财务部门	实施顾问	财务问题汇总
15	系统试运行	1个月	优化流程，解决问题，加强运用	实施小组及最终用户	实施顾问	验证软件的可用和实用性
16	系统的工作职责和规程制定	在实施过程中	规范各部门的工作规程，重新制定其工作守则，明确各操作员的职责。	实施小组及最终用户	咨询顾问 实施顾问	规范各执行部门使用生产管理软件的规范，保证软件的正常使用。
17	项目回顾和评估	10天 实施过程进行	对实施的过程进行不断回顾，并检查过程的绩效	实施小组及职能小组、领导小组	咨询顾问和实施工程师	体现实施ERP的效益

附件三： 天思经理人 ERP 实施服务确认单

服务顾问： 服务时间 年 月 日

注：1、该单据作为天思软件集团对实施服务人员绩效考核的重要依据，客户应据实认真填写

2、服务人员如果是1人以上，则分别填写该服务确认单，该确认单要**日清日结**

客户名称		联系人	
客户地址		电 话	
费用类型	□ 免费服务 □ 收费服务		
服务模块	□调研 □安装与调试 □编码 □流程确定 □数据准备 □培训 □日常维护 1 财务管理 □总帐 □收款 □付款 □票据银行 □固定资产 2 物流管理 □采购 □销售 □库存 □物流成本 □物流质检 □海关贸易 3 制造管理 □生产管理 □委外加工 □制造质检 4 行政管理 □薪资 □预警 □BPM审核/我的工作台 □自定义开发 5 □MasterWBP Internet远程应用 6其他_____		
服务类型	□ 实施服务 □培训服务 □维护服务 □其他服务_____		
以下内容由天思服务人员填写			
请详细描述实施/培训服务的内容及解决办法： 服务人员签字：			
以下内容由客户填写			
客户反馈	您对服务人员的服务质量是否满意？ □ 很满意 □ 满意 □ 不满意 您对服务人员服务态度是否满意？ □ 很满意 □ 满意 □ 不满意	服务时间	： - ： ： - ：
请阐明您以上选择的原因，并对我们的服务提出建议： 客户签字: 日 期:			

3、客户签字人应为项目组主管，如主管不在，可以由授权的其他成员签字

4、如果在客户建议栏除客户签字外是空白，则该服务确认单无效