

<<企业资源计划>>

图书基本信息

书名：<<企业资源计划>>

13位ISBN编号：9787113137182

10位ISBN编号：7113137180

出版时间：2011-12

出版时间：王晓煜、吴迪、宋萍 中国铁道出版社 (2011-12出版)

作者：王晓煜，吴迪，宋萍 著

页数：193

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<企业资源计划>>

内容概要

《高等院校信息管理与信息系统专业规划教材：企业资源计划（ERP）实训教程》为ERP的初学者在向专业ERP人员努力的道路上搭起了一座桥梁，主要通过SAPBusinessOne平台介绍企业基本业务处理的相关内容。

本书共分9章（包含26个实验）：企业信息化、SAP产品介绍、系统安装与基础设置、财务管理、采购管理、销售机会与销售管理、库存管理、生产管理、服务管理等。

每个实验都有实验目的、实验内容及实验指导。

全书图文并茂，逻辑流程清晰，内容衔接紧密，整体感强，实验步骤清晰，每一个重要的步骤都有操作结果图片，使学习者可以方便地检验自己的学习情况。

《高等院校信息管理与信息系统专业规划教材：企业资源计划（ERP）实训教程》适合作为高等院校信息管理与信息系统专业、电子商务专业及其他相关专业的教材或教学参考书，也可作为企业管理人员和技术人员的培训参考书。

<<企业资源计划>>

书籍目录

第1章企业信息化 1.1企业信息化的概念 1.2企业信息化的内容 1.3企业信息化的条件 1.4企业信息化的作用 第2章SAP产品介绍 2.1SAP产品系列简介 2.2SAPBusinessOne (SBO) 简介 2.2.1SBO产品架构 2.2.2SBO产品集成性 2.2.3系统运行平台 2.2.4SBO基本流程 第3章系统安装与基础设置 3.1SAPBusinessOne系统安装 3.2基础设置 第4章财务管理 4.1财务基础设置 4.2凭证处理 4.3财务管理核算 4.4收付款业务 4.5期末处理 4.6报表与查询 第5章采购管理 5.1采购业务 5.2退货业务 5.3到岸成本 5.4采购审批流程 第6章销售机会与销售管理 6.1销售机会管理 6.2普通销售业务 6.3退货业务 6.4直运销售和一次性客户销售业务 6.5销售报表分析 第7章库存管理 7.1出入库业务 7.2库存盘点 7.3序列号与批次管理 7.4拣配与包装 第8章生产管理 8.1BOM管理 8.2物料需求计划 (MRP) 管理 8.3生产订单管理 第9章服务管理 9.1产品服务 9.2服务呼叫 参考文献

章节摘录

版权页：插图：功能介绍 支持服务是整个售后工作的重点，比如计算机设备的保修服务，软件的培训和支持服务，甚至包括与客户签订的一般性服务合同，如每年的IT咨询维修服务。

服务管理以标准的服务工作流程为主线，支持产品保修服务和根据服务合同进行服务两种常见售后服务模式的处理方法，完成从接到客户服务请求开始到支持服务完全完毕为止的整个支持服务处理过程以及服务知识库的管理。

服务管理模块是SAP Business One的重要产品之一，用于管理服务代表与客户之间的互动，可以输入和维护有关服务合同、物料和序列号以及客户投诉和质询的信息，并且执行众多的相关功能。

每次客户报告问题时，可以通过打开服务呼由来记录该问题。

服务管理模块具有优化销售部门和服务部门的潜力，支持服务操作、服务合同管理、服务计划、跟踪客户交互活动、客户支持和销售机会管理。

服务管理的主要功能包括：使用服务呼叫，解决客户投诉或质询，并处理与物料相关的问题。

用户服务跟踪卡是包含所有可为其实际提供服务的序列号物料的数据库。

服务合同是正式协议或具有法定约束力的协议，在其中通过付款来交换服务和权利。

使用服务合同，客户可以接收物料和序列号的服务。

知识库解决方案包括用于解决各种问题和案例的关键解决方案。

它有助于简化服务并快速提高服务代表的业绩。

使用服务报表可以查看和分析与服务合同、用户服务跟踪和服务呼叫有关的数据；可以检查单个销售代表的服务呼叫或由特定客户报告的多个服务呼叫；还可以评估效率与业绩。

实验目的及要求 本章应从了解服务管理的服务工作流程以及常见售后服务模式等入手，进而了解服务管理与销售机会管理、销售管理、总账管理等模块之间的关系。

通过本章的实验，加深对服务管理的认识，了解企业中服务管理的重要作用，认识ERP系统服务管理的重要作用。

9.1产品服务 一、实验目的 掌握产品保修服务的处理流程以及创建和维护一般性服务合同的操作方法。

二、实验内容 自动创建客户服务跟踪卡和服务合同； 手工创建客户服务跟踪卡和服务合同； 创建一般性服务合同。

二、实验资料 系统日期调整为“2010年1月31日”，以006操作员李强身份进入SBO。

我公司要销售商品笔记本式计算机（DELL）3台给客户C001，笔记本式计算机（DELL）是使用序列号进行管理的，序列号为T2275C01—T2275Cxx。

我公司为笔记本式计算机（DELL）指定的默认保修合同模板为MT004。

<<企业资源计划>>

编辑推荐

《高等院校信息管理与信息系统专业规划教材:企业资源计划(ERP)实训教程》适合作为高等院校信息管理与信息系统专业、电子商务专业及其他相关专业的教材或教学参考书,也可作为企业管理人员和技术人员的培训参考书。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>