



# 白皮书 提升决策质量， 实现卓越运营

## 摘要

在未来三年内，复杂度——尤其是市场的复杂度——将不断上升。为了更好地管理流程并改进运营水平，你必须化繁为简。阿伯丁集团在最近一份企业资源管理（ERP）基准报告中对制造企业进行了排名。那些排名靠前的企业将“优化加速流程以提升效率和产出”视作重中之重的战略。<sup>1</sup>

为了实现卓越运营，你需要彻底充分地挖掘所有的信息资源。这样，你才能够在价值链全程获得最高水平的可视性和商业智能。阿伯丁集团的报告称，最优秀的企业对于从报价到现金所有流程状态实时状态的可视性程度比其他企业要高 91%。<sup>2</sup>

获取数据只是第一步，对于信息的诊断和解读——以及将其应用于决策过程——同样关键。此外，该数据必须是最新的。尽管你需要历史数据来发现趋势并作比较，“陈旧”的数据会负面影响你的运营决策，并最终给企业带来损失。

通过实时分析整个企业的数据库，你就可以自信地找到效率低下的领域，生产或是供应链的瓶颈，以及滞销的产品线。你还可以发现客户订单的变化，原材料交货的延迟，以及生产完工计划的修正。这也意味着你可以对影响服务质量的情况迅速作出反应。

不过为了实现高效运营，你还需要确保这些信息流动到相关的用户处。通过将部门间或者人际间的流程自动化并优化，你就可以创建一个全局集成的决策环境，从而在企业的每一个层面实现有预见性的运营决策。

结果呢？你的公司变得更加灵活，你服务客户和产品上市的速度加快——从而提升企业的竞争力。

如果你比竞争对手更加灵活迅速，那么增长自然顺理成章，而透明、智能和全面的信息支持的业务活动也能进入一个良性循环。

最终，营造一个决策环境是达到卓越运营的催化剂，能够加快业务速度，强化竞争地位，并实现高速增长。



## 目录

- 1 摘要
- 2 提升决策质量的障碍
- 3 实时决策的环境是怎样的？
- 4 支持更佳决策的新技术
- 5 这些技术在决策中的真正贡献是什么？
- 6 用Infor提升决策质量

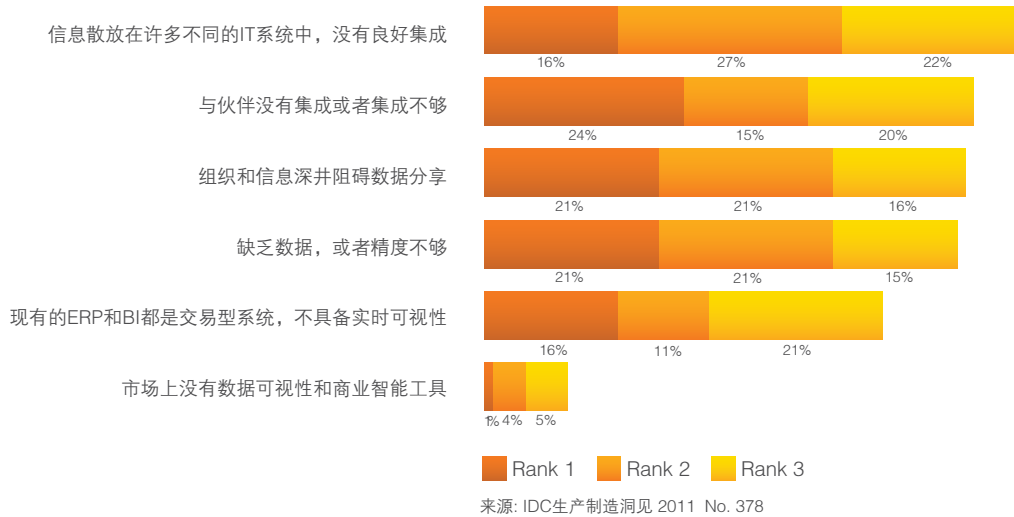
1 阿伯丁集团，《2011年制造业中的ERP：制定ERP战略》，2011年7月，第7页

2 阿伯丁集团，《2011年制造业中的ERP：制定ERP战略》，2011年7月，第14页

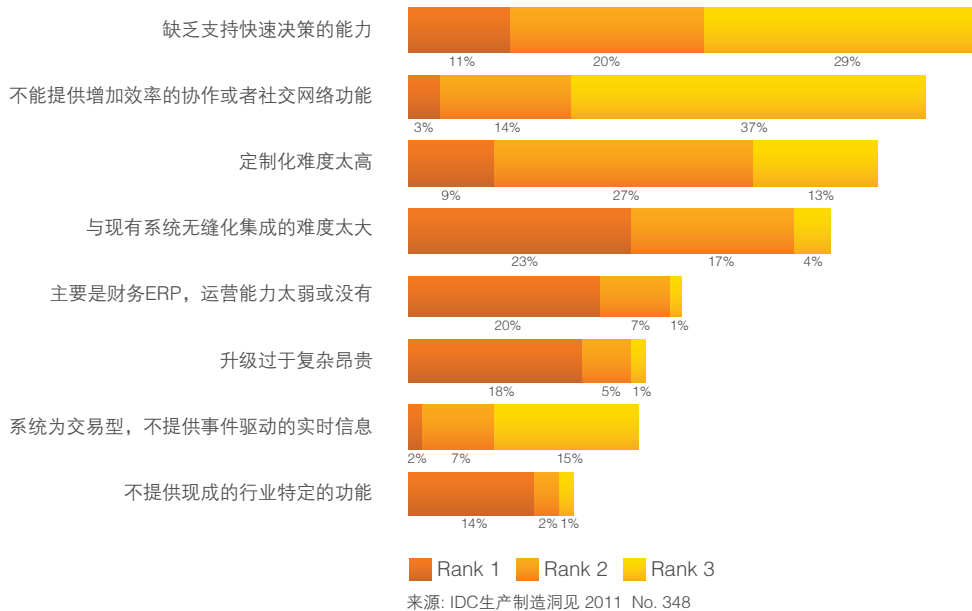
## 提升决策质量的障碍

提升决策能力的好处显而易见。当然，正确的工具不可或缺，而技术是营造上述环境的根本所在。许多公司认为其现有的系统恰恰缺少这样的技术。

### 营造一个高效实时决策环境的主要障碍何在？



### 你认为目前使用的 ERP 系统最大的局限或者缺陷是什么？



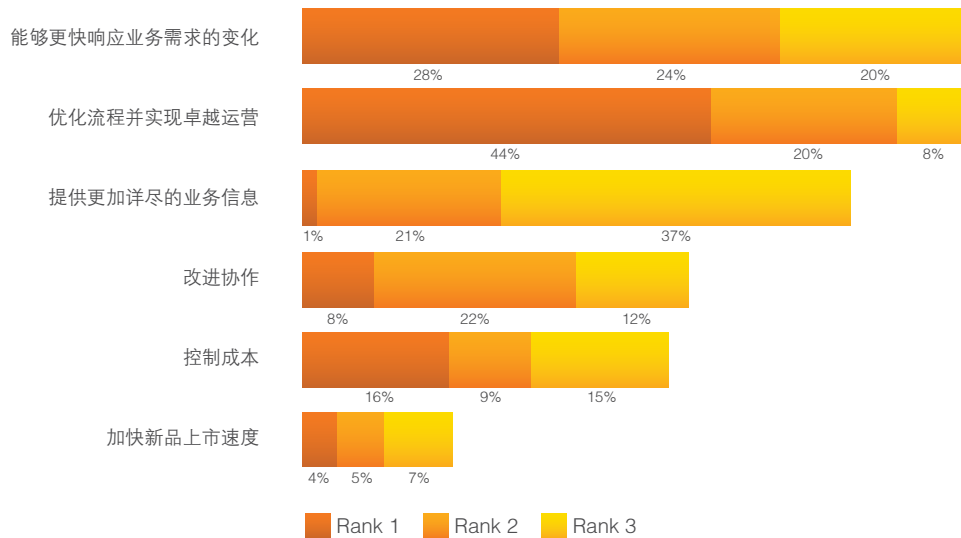
这些制造企业将其现有的 IT——尤其是 ERP 系统——视作阻碍其高效决策的主要障碍。脱胎于交易型的财务系统，许多记录性质的 ERP 系统只能支持 90 年代的业务模式，在当下的环境中僵化不灵活，根本不能或者很难与别的系统连接。该 IT 的架构体对应着公司的组织结构，条块分割使得数据或者信息交换非常困难。使用这类系统的制造企业只能采取复杂的点到点的集成来将就，用电算表格或者笨拙的附加工具手工创建报表。因为存在这些信息深井，公司只能基于片面的数据和情报孤立地进行决策，无法全面掌控企业的方向，增长和成功。

此外，制造企业往往不明白这些数据的真实含义。这主要是因为大多数制造企业无法有效地分析解释收集到的数据，不了解这些数据对于企业潜在的影响及风险何在。

速度已经成为竞争之本——意味着制造企业必须更加快速地响应变化的业务需求、客户要求以及外部市场的变化——该分析和解释的能力比以往任何时候都更加重要。

这也是为什么制造企业希望其 ERP 系统——当今制造企业最为核心的 IT 系统——成为决策环境的基础。但是为了做到这一点，这些系统的功能必须实现根本的转变。业务可视性和协作性的改进能够帮助企业应对今天日益复杂的制造环境所带来的挑战，从而实现卓越运营。

在未来三年内，你希望 ERP 系统能够做到什么？



来源: IDC生产制造洞见 2011 No. 348

## 实时决策的环境是怎样的？

按照 IDC《生产制造洞见》的说法，“一个成功决策环境的关键要素是发现问题，找到根源，理解流程执行状态，并尽快采取改正行动的能力。”<sup>3</sup>

为了确保流程的一致性并保持通讯畅通，以便让员工掌握必要的信息，实时决策环境应该能够从多个业务应用中收集信息，从工厂知道供应链的每一个环节，涵盖各个企业、工厂和地点。通过在实际业务流程中提供实时运营的数据，该环境让全体员工——从最高管理层知道一线工人——都可以做出更好的决策。

可以从以下三个方面来理解决策环境

- **精密测量**——让你在实时掌握任意活动的信息
- **互联互通**——让信息在不同部门、工厂、伙伴和客户间无缝流动
- **智能分析**——对比大多数的运营和战略 KPI 进行实时分析：

只有随着IT架构的演进和新技术的运用，如移动、云计算和社交应用，你才可以实现这些环境要求。作为其核心的ERP系统也需要从围绕流程转向围绕用户，提供现代的协作工具以提升并加快反应速度。

## 支持更佳决策的新技术

ERP 的开发已经意识到了这些挑战；新的 ERP 系统被称为“下一代”。更紧密的集成，改进的工作空间和仪表盘，以及更好的报表能力使其更加人性化，同时也促进了更加灵活高效的流程。新ERP系统的开发使用了IDC《生产制造洞见》所说的IT四大新技术：移动、社交技术、大数据分析和云计算。<sup>4</sup> 使用这些新技术之后，ERP 系统在提升功能的同时解放并呈现了信息，从而实现卓越运营。

ERP 系统的演进是出于现代 IT 用户的全新需求。他们每天都在网上进行采购、协作和交流。生活和工作所使用的系统之间的界限日益模糊，对于熟悉的“消费化”技术的需求日益高涨。正是由于 ERP 的这种演进，你可以快速地从各种来源消费信息，无论是出于移动还是固定状态。你也可以基于更加定量的数据更有信心地作出决策。

<sup>3</sup> Pierfrancesco Manenti, “创建实时协作的决策环境”，IDC《生产制造洞见》(www.idc-mi.com), 2012年1月。

<sup>4</sup> Pierfrancesco Manenti, “追求卓越运营：通过下一代ERP加速业务转变”，IDC《生产制造洞见》(www.idc-mi.com), 2012年1月。

## 这些技术在决策中的真正贡献是什么？

简而言之，这些技术改变了你的工作方式。你接收信息，而不用寻找信息，这种差异巨大。你无需再花费大量不必要的时间和精力在许多不同的来源中寻找、匹配及分析信息。许多 CTO 都承认，在连接支离破碎的系统方面花费的预算实在太多了。IT 的四大新技术简化了 IT 架构，从而让企业将节省下来的开支运用到符合公司战略的其他技术上去。

如果你能够自动接收相关的实时信息，就可以快速作出决策。如果你获悉预先设定的情况已经发生，就可以采取对策，改变方向，甚至暂停某项行动，并选择将时间和金钱投入到能够帮助你实现业务目标的活动上去。

通过改进数据的可视性，你能够提升决策和运营的效率。优秀的企业之所以鹤立鸡群是因为其 ERP 系统帮助他们提高了数据的可视性，从而实现卓越运营。根据阿伯丁集团的报告，优秀的企业：

- 获得基于事件的提示的可能性高于同类企业 127%
- 通过移动设备获得流程意外及业绩偏离的可能性高于同类企业 3.63 倍
- 通过预配置的仪表盘向用户提供相关数据的可能性高于同类企业 81%<sup>5</sup>

让我们仔细看一下这些优越的技术：

**移动性。**通过智能手机或是平板电脑，你可以在移动过程中获取数据。之前静态的业务系统移动起来，从而帮助你连续不断地获取信息并经营业务。

**社交性。**加快你对 ERP 系统发送信息的消费、处理和反应速度。就像在你的个人社交网络环境中一样，你可以通过社交网络设备，如即时通信、提醒和社区快速传递信息。

**大数据分析。**以方便理解、定制和分享的格式收集、追踪并分析复杂的数据。挖掘报表数据以发现具有影响力的要素和实时状态，并深入跟踪历史趋势。使用临时报表编制工具定制报表，创建基于角色的指标并提供有预见性的客户服务。通过预测趋势并预见可能造成订单延期的障碍提前做好服务客户的准备。使用分析工具预测需求，计划资源，并优化工作排程。透彻分析业绩数据，提升战略规划信心并优化增长机会。通过智能手机和平板电脑等移动设备，经理可以在任何时间及地点查阅报表。

**云计算。**云计算可以提供同样的实时数据、工作流和提醒，从而更好地支持快速变化的业务环境。拥有这些信息之后，你就可以快速整合第三方生产制造商、新的供应商和渠道伙伴，并快速整合新老应用。网络成为开放的空间；你可以方便地按照需求添加、优化并改变功能，而不会影响其他应用。通过云计算，你最终拥有了支持全球生产所需的架构，克服了本地系统无法接入国际运作的障碍。你的数据得以更加自由地流动，你的报表和分析也会更加全面。

<sup>5</sup> 阿伯丁集团，《2011年制造业中的ERP：制定ERP战略》，2011年7月，第15-16页。

# 用Infor提升决策质量

无论是通过桌上电脑、平板设备，还是智能手机更自由地获取企业解决方案的数据，你总是能够随时获得所需的信息。这也意味着你的效率会更高。拥有 Infor，你就能够以你生活的方式工作。

Infor 更加令人激动的强大功能实际上还在表面之下——通过称之为 ION 的牢不可破的轻量中间件，你可以用全新的方式连接并整合各种应用。ION 帮助信息在不同系统中顺畅流动，不管是在企业内部还是在云端。如果你选择 Infor 企业云，还能够更快地部署新的 Infor 系统，从而更快获取信息并快速获取价值。

Infor 将这些自由流动的信息收集并储存在一个强大的业务空间里，然后通过相同的报表和分析以及事件驱动的工作流加以部署，并主动将数据、活动以及例外通知或者提示推送给用户，正如他们从熟悉的社交网络获取通知一样。

但是为了使用这些信息，格式必须友好。传统企业软件系统不强调易用性，而 Infor 为你提供了一个全新的用户界面。通过 Infor Workspace，你可以在一个屏幕上获取整个企业的统一信息。Infor Workspace 让你在浏览不同系统时获得统一的格式和感觉，并整合深入的行业流程、分析及协作，从而获得满意的体验，帮助你作出更快更好的决策。一次登入，在一个地方获得所需的全部信息，提升效率和预见性。

不过你不会总是待在办公桌旁。Infor 具有强大的移动性能，将你的应用和决策能力延伸到你的平板电脑和手机上，从而在任意时间和地点保持效率。

不管你从事什么行业，Infor 的 ERP 解决方案都能够帮助你提升速度和灵活性，并通过新技术获取、存储、分析并展示关键的信息。



Infor 中国  
上海: +86 (21) 53599666  
北京: +86 (10) 65989922  
广州: +86 (20) 38772921  
香港: +852 25212100  
Email: infor.china@infor.com  
Infor全球总部  
641 Avenue of the Americas New York,  
NY 10011 Tel : 800-260-2640

## 关于 Infor

Infor是全球第三大企业应用软件和服务供应商，帮助各行业中的7万个大中型企业改进运营，获得增长。如需了解更多详情，请访问[www.infor.com](http://www.infor.com)。

Infor 公司 2012 年版权所有。保留所有权利。文中相关文字及图形标志是 Infor 和/或其关联机构和子公司的商标和/或注册商标。所有其他商标是其各自所有者的财产。本文仅供参考，不以任何方式构成对您的承诺。文中所述信息、产品与服务如有变化，恕不另行通知。[www.infor.com](http://www.infor.com)。

INFDP1244944-EN-US-1112-3

