

强势对比：

单个一体化商业系统与
多个分离型应用程序



目录

如何避开阻碍企业成长的陷阱	2
独立系统架构的低效现象	3
套件与独立系统之对比	5
整个组织的流程效率	5
实时可见性和统一的客户界面	7
重要的 IT 时间和成本节约	8
加速成长和扩张	9
结论	10

如何避开阻碍企业成长的陷阱

企业的快速成长会使其市场渗透力更强、客户源更广、企业组织更大，但同时，它们往往会撞上一堵无形的墙，导致其内部工作过程越来越无法满足日益增长的需求。维持高速发展的主要挑战是，在保证客户服务和支持的前提下，为有效且高效的拓展业务奠定基础。

在创业期间，绝大多数公司会尽量通过最快、最简单的方法解决问题，久而久之，便会遇到成长型组织所面临的最大陷阱——以特殊方式，将独立商业应用方案用于各种不同的部门功能。随着业务扩展及其复杂性的增长，这些差异化系统造成了低下的运营效率，进而对盈亏底线造成冲击，对客户体验造成破坏，以及阻碍公司充分发掘其潜能。

本白皮书阐述了由于采用不同商业解决方案和系统解决不同部门问题所造成的各种低效类型，同时说明了软件平台如何统一关键的业务流程，进而帮助企业尽快成长并获利。

本白皮书回顾了诸多公司的案例研究，该类公司皆从差异化软件系统转换成了集成软件套件，本白皮书还包括独立行业专家——Nucleus Research——对客户使用集成软件套件后的投资回报率（ROI）进行的分析。



Advantage Sign Supply（一家美国标识供应商），曾在跟踪订货量和管理库存方面有困难，希望能扩大客户群的同时增加盈利能力。自从采用了 NetSuite 软件系统——一套全集成云商业系统——他们的订单处理时间减少了 66%，库存存货减少了 50 万美元，采用自动电子发票系统每月节省了 1000 美元，此外还启用了电子商务销售渠道，目前该渠道销售额占总销售额的 11%。

独立系统架构的低效现象

那些随时间变化而选择业务系统的企业会发现，他们采用了一种计划不周的架构，以欠佳的方式解决短期策略需求，从长期来看阻碍了公司的高效扩张。这些低效现象会变的越来越严重，以至于阻碍发展。当采用分离型系统进行商业运作时，企业的成长会受四大因素的阻碍：

员工生产力浪费：如果贵司的员工因无效和杂乱的流程陷入困境，会增加出错几率，同时减少履行更重要的核心职责的时间。如果人力需求量大，那么会需要更长的时间来完成订单处理、发票出具、以及费用审批和订单执行等重要流程，往往容易出错。例如，贵司部分员工可能会花费数小时重新将订单信息输入会计和发票系统，而另一部分员工却从您的客户关系管理（CRM）系统获得同样的信息以便执行订单、计算销售佣金。如果在同一时间有订单被取消，那么您的员工必须要仔细查看成堆的数据来重新核对这条信息。这种劳动密集型人工作业任务花费了太多的时间，而这些时间本可以被用来帮助公司成长和创新。

实时可见性匮乏：当软件系统未整合时，您的多个数据库会互相重叠，而且很难及时并轻松地查看经营绩效。针对公司的财务、销售、市场、服务和各部门订单执行情况的绩效编辑的报告十分重要，有助于洞察公司运行的全局。因为不愿花时间搜集、提取和分析此类数据，绝大多数公司草率行事，并未定期获取此类信息。对于愿意花时间的公司而言，太多的时间却被浪费在了对无关、易错和过时信息的整合。结果，许多公司要么因为信息不准，导致重大决策迟迟不能出台，要么仅凭直觉，导致做出草率而有风险的决策。

整合的复杂性和成本：对于许多分离型应用程序而言，IT 部门浪费了大量的时间和金钱用于整合、维护、升级以及获取此类应用的新版本。一旦购买了新版本，他们会进行更多的整合和维护，来保证各种不同版本的软件协调工作。因此，本可用于提高企业生产力的宝贵 IT 时间就这样被浪费，维护成本也大大增加。考虑到这一点，当领先的分析公司——Gartner——报告称 91% IT 员工的时间是用在软件维护而不是创新上时，我们完全不会感到惊讶。

客户流失率提升：客户赢取和收入增长是公司持续成功的重要支柱。在激烈的竞争状态下，提供独特的客户体验对公司而言至关重要，否则客户很有可能会去光顾其他企业。当客户无法快速获悉订单状态、不能轻松解决相关问题、产品购买体验差劲时，客户满意度会受到损害，重新购买的可能性会降低，而产生负面口碑的风险会增大。集成软件系统通过为客户开通实时自助服务门户网站，保障客服人员及时与客户互动并获取交易信息，以更好的进行服务和销售，并保证客户获得正确的信息和所需的客户体验。



在以前，澳大利亚葡萄酒零售商——WineMarket——的客户在其电话被接听前，平均需要等待 45 秒，并且许多电话都需要回拨。而通过 NetSuite 软件系统，他们将等待时间降低到了 11 秒，结果 95% 的客户在第一次电话就能解决问题，总体上提高了客户满意度。



Monobind——一家医疗设备制造商——自从采用 NetSuite 软件系统后，其订单执行时间减少了 50%，且它的生产规划时间从几天缩短到了几小时。

“以前，我们必须将新订单的复印文件亲自送到生产线、并传至每个部门。现在新订单都被输入系统，具有即时可见性。NetSuite 软件系统提供了重要的工具，能让我们看见当前的销售需求，并将订单传达到我们的七步装配过程，保证及时发货，为客户提供最佳收货体验，从而尽可能实现我们的质量和绩效目标。”

Monobind

套件与独立系统之对比

公司开始业务开始增长时，可采用不同的前台和后台系统。从会计到客户关系管理、乃至订单管理等等，应用程序的执行可以碎片化、分期式，亦可考虑不同系统的交互及各软件的集成程度。

当公司和收入增长加速时，整合其商业软件应用程序，并使单一的数据库和业务流程标准化就变得越来越必要了。相对于分离式而言，以这种方式设计软件系统的优势为：大幅提高商业生产率、增强对整个组织的洞察力、节约 IT 成本。在一些重要的领域，快速成长型公司可以从软件套件中获益，我们来具体研究一下。

整个组织的流程效率

避免人工、重复性工作的关键是要保证您的核心业务流程能够在前台到后台系统实现无缝整合。本来，员工需要花费时间管理上述流程，但是自动化让员工耗时于此的时间最小化，有助于重新安排员工从事附加值高的工作，从而帮助贵司业务创新和增长。可量化的好处可在以下关键流程中实现：报价-现金，采购-付款，应付账款以及薪酬、费用和激励管理。

报价-现金：当一家公司将一位潜在客户转化为订单客户，进而转化为实际客户时，他们通常会在订单管理系统重新输入与客户关系管理系统相同的客户数据，并接着将其输入到会计程序包，而会计程序包运行于多个不同的筒仓中。前台和后台系统没有实现集成统一，导致宝贵的时间浪费在手动数据输入流程、纸质办公流程、前后反复的订单状态沟通以及月度收入确认过程中，因此产生的延误也会导致糟糕的客户体验。一旦一个订单进入了订单管理系统，公司需要保证客户及时付款，而且订单执行时间不能太长，避免导致订单被取消或者客户不满意。

“NetSuite 软件的薪酬管理模块使让一切轻松搞定。其他公司会企图把某些与您的系统无法连接而需要独立服务器的软件销售给你，而 NetSuite 软件系统是将会计和客户关系管理系统连接在一起的。让我们的竞争者却望尘莫及。我不再为 IT、软件或更新发愁了。这个软件对我来讲，是无价的！”

I.D.Me Promotions

“我可以在一间意大利的咖啡馆用我的苹果手机查看销售的进展怎样，船上装着什么货物，哪些销售点（POS）已付账——接着我可以继续回到贸易展览会并就自行车框架所采用的新型复合材料进行交谈。NetSuite 操作简单，但也能让我们顺畅自如地成为一家上亿美元的公司。”

Niner Bikes

采购-付款：为了保证增长，公司需要采购设备和原材料。采购-付款流程从采购原材料开始，以对各个不同的利益相关者付款结束，这是一个复杂的流程，包括了购买、收货和应付账款功能的几个节点。这里的每个功能都离不开分离型软件，而分离型软件需要协同工作来确保设备和原材料的购买，从而最终给这些产品的供应商付款。

集成套件能够保证从采购到付款的高效顺畅。它监控整个流程，并使整个流程自动化，从而消除员工所造成的人工错误。通过自助功能，消除纸质办公方式及其相关差错，员工可追踪请购单状态及订单，使其腾出时间去从事附加值高的工作，并降低盈亏底线。

套件及其自动化带来的另外一个好处是，确保当某种商品或原材料达到再订购点时，相应的采购订单可以自动生成。这意味着无需将员工从项目中抽出来去检查以前完成的采购订单和订单数量并手动生成新的订单，这些采购订单就可以自动生成了。由行业专家——Nucleus Research——所做的一项独立分析表明，采用 NetSuite 软件系统的客户发现他们报告的库存成本平均降低了 20%。

应付账款：一旦生成采购订单，公司需要付款给商品或服务的供应商。公司的财务人员接着需要与应收账款部门确认相应的服务或商品是否如约发出，只有在确认发出后才能授权支付应付账款给供应商。所有这些活动都会消耗宝贵的时间周期，而这些时间本可以被员工们用于从事核心业务。整合应收账款和应付账款可以保证货款能够被迅速地送给供应商。

薪酬、费用和激励管理：当公司业务增长时，其旗下的员工数量也会随之增长。若通过操作分离型软件系统来管理薪酬、费用和奖金，那么，制作电子表格的过程非常繁琐、可怕。每个星期计算各种参数，例如工资、扣缴税款、扣减项目，和病假、假期应计项目等等，会花费数个小时，并且包含各人工流程，易出错，这些流程主要通过制定电子表格执行，而在软件的筒仓中又重复进行。

与薪酬密切相关的一个方面是对销售人员的奖金。销售运营人员需要花费大量时间构建销售激励计划，此外还要研究和解决销售争议，以便确定佣金数额。一个包括了奖金的软件套件可以让销售运营和财务部门员工根据处理过的销售订单自动计算销售提成，而且在计算过程中还考虑到了复杂的销售提成规则（以配额、销售、数量和盈利能力为基础），从而节省了时间。该套件把奖金系统和贵司的薪酬和会计系统整合了起来，可以使支付流程高效顺畅地运行。

谈到费用管理这个问题，有一个套件可以让自助服务功能嵌入在系统中，这样员工们可以将费用报表输入系统并让其自动传递给相关经理，而且薪酬和会计系统能及时获取所有的批准情况。



Mindwave Research 作为一家专业服务公司，采用了 NetSuite 软件系统，结果他们每个星期进行现金流分析的时间减少了 18 小时，而每个月花在财务结账上的时间减少了 8 个小时。他们还掌握了提前 6 个月预测现金流的能力，每年节约 5 万美元，如果没有 NetSuite 软件系统，雇佣额外的人员就会消耗掉这笔钱。

“由于采用了 NetSuite 软件系统，所有的数据都是 100% 准确的，而且只需要轻轻敲一下按钮就能看到实时的数据。这让我们的工作方式发生了极为显著的变化。”

Arboricultural Association

实时可见性和统一的客户界面

如果您有多个互不相连的商业系统，您会发现很难对公司的运行进行准确的洞察。数据经常是碎片化的而且散布于各个系统中，电子表格通常是过时的，易错而且难以维护。花费精力去将不同来源的数据进行整合既耗费时间又难以完成。此类孤立的应用程序所附加的传统分析工具，其购买和安装价格昂贵，且易用性不能让人满意，因此难以流行。

财务报告或收入确认可能会需要几个星期的时间完成，因为员工需要从多个不同部门、区域、子公司和业务部门筛选和提取数据，而这些提供数据的不同单元每个都有其自己的一套订单管理以及收入和会计程序包。

“NetSuite 软件系统给了我们提供了统一的客户界面，而不是分散在各处的客户数据。我们加强了客户支持，改善了客户关系，而且在提升系统利用率的同时还提高了订单处理速度。”

Lightspeed Technologies

“我们的公司逐渐扩大，然而我们负担不起一个庞大而统一的 ERP 系统。采用了 NetSuite 软件系统后，我们的竞争优势锦上添花。”

Schaeffer Manufacturing

那么，一个软件套件是如何给您提供所需的关键商业智能组件，从而为您提整体而又详尽地展现商业运行呢？因为所有关键的功能和流程都被整合进了一个中心数据库，它能即时地将公司绩效的个性化见解依据不同用户的需要分别进行传输——无论用户是首席财务官（CFO）、财务主管、首席执行官（CEO）、销售经理、市场经理还是库存经理。由于所有的报告和仪表盘数据来源于单个集中式的数据储存库，您的员工们将不再像现在一样，从不同的电子表格中获得相同但不同形式的

数据。持续性的企业成长通常需要公司维护和增强客户关系。这尤其具有挑战性，因为公司会雇佣越来越多的员工，而通常员工会分布在不同的部分、地区和部门，使用不同的流程和系统。通过使你的销售、服务、运营以及其他面向客户的员工实时获取所有重大的客户信息，整个团队可以更快更准确地处理客户的请求。对每位客户的互动以及交易历史的全面掌握不仅对最大化追加销售、交叉销售以及收入更新都有十分重大的意义，而且还可被用于确定客户趋势和模式，从而为战略规划和市场推广工作提供方便。

重要的 IT 时间和成本节约

采用差异化软件系统的公司需要适应不同类型的应用程序，这些应用程序包括了会计、财务规划，订单管理，客户关系管理，电子商务，以及商业智能工具等。各种各样的应用程序耗费了宝贵的 IT 时间，因为这些时间用在了计划、部署、管理、整合、维护以及升级各种系统上。资本密集型硬件基础设施和软件授权，以及昂贵和耗时的升级，会增加您的费用，而且您发展的越快，就越容易失控。Nucleus Research 公司发现从本地应用程序改换到 NetSuite 软件系统的软件公司平均每年减少了 23000 美元的软件授权维护成本。对于上述公司而言，IT 员工节省了 50%到 65%的 IT 时间。

“有了 NetSuite 软件系统，我们运转得更顺畅了。我们能看见自己的库存，清楚了解哪些卖得好，哪些卖得不好，而且我们还能更好地与客户进行沟通。现在，成长不再是问题——而是机遇，而我们会最大限度地抓住这一机遇。”

Outback Toys

事实上，随着商业系统逐渐老化，其功能开始逐渐满足不了整个组织的需要，然而中断运行并将其升级至最新版本的费用却使其望而却步。这正好是合成机油制造商 **Schaeffer Manufacturing** 所面临的情况。该公司的销售额已增至 1 亿美元，这使得其 25 年来一直使用的 AS/400 碎片化专有系统显得过时了。该公司客户众多，需要采用自动下单和支付的方式，于此，**Schaeffer** 必须选择是购买一套昂贵的 ERP 系统，还是购买许多不同的应用程序并将它们整合在一起。选择了 NetSuite 软件系统的一体化商业管理系统，**Schaeffer** 每年仅在编程费用一项上就节省了 10 万美元。

在一个软件套件中，IT 部门不再需要获取、安装和维护各种不同的系统以及这些系统之间的多种集成。运营成本大大降低了，而 IT 部门正好可以将时间花在提高业务量和改善公司的经营活动上。

加速成长和扩张

由于订单和会计管理流程及数据的一体化，新的区域、市场、生产线和销售渠道的扩张可以通过一体化整合系统更快地完成。玩具零售商 **Outback Toys** 采用了 NetSuite 软件系统，订单增长了 33%，网店员工管理方面每年节省了 25000 美元，完全不需要增加仓库管理人员。

结论

今天，几乎所有的行业都在使用复杂的商业软件来管理公司运作，当许多软件仍然很难跟上公司的成长步伐，难以有效地进行成本管理，原因在于大杂烩式的分离型软件应用会导致公司遭遇发展瓶颈及员工效率问题。整合型云商业管理软件套件，例如 NetSuite 软件系统，可以改革公司运转方式，使他们解决成长过程中的种种问题，而正是这些问题阻碍了公司的发展，导致利润增长无法更上一层楼。



连接一切
洞察所有
无处不在

