



# 服务行业IT 解决方案

上海豪旗计算机科技有限公司



# 目 录

- 01** IT服务行业发展趋势
- 02** IT服务企业信息化整体规划
- 03** 关键场景应用方案
- 04** 价值分析
- 05** 成功案例分享



IT服务产业不但已经成为中国IT产业的重要组成部分，更是成为了中国企业级IT市场的增长引擎。

## 发展趋势

### 网络化

- 基于云计算、物联网、移动互联网、下一代互联网等的新兴服务将推动**服务模式、商业模式**不断创新
- 网络化趋势进一步打破了市场竞争的区域、国别界限，全面呈现出全球性竞争态势。

### 服务化

- 软件服务化进程不断加快，软件技术架构、**企业组织结构和商业模式**将面临重大调整。
- 以用户为中心，按照用户需求动态提供相关服务成为软件服务主要模式。

### 体系化

- 市场竞争从单一产品的竞争发展为基于平台体系的**产业链竞争**，产业纵向、横向整合步伐加快。
- 基于产品、信息、客户的**资源整合平台**及其**商业模式创新**成为产业核心竞争力。

### 融合化

- 基于移动智能终端的多服务功能的融合，基于网络平台的多种服务的融合，软硬件之间的融合，为软件和信息服务业带来了巨大的**业务创新**空间。

## 发展现状

产业规模持续扩大  
产业结构不断优化

产业聚集效应突出  
企业效益明显突出

创新能力显著增强  
部分领域取得突破

知识产权保护加强  
产业发展环境改善

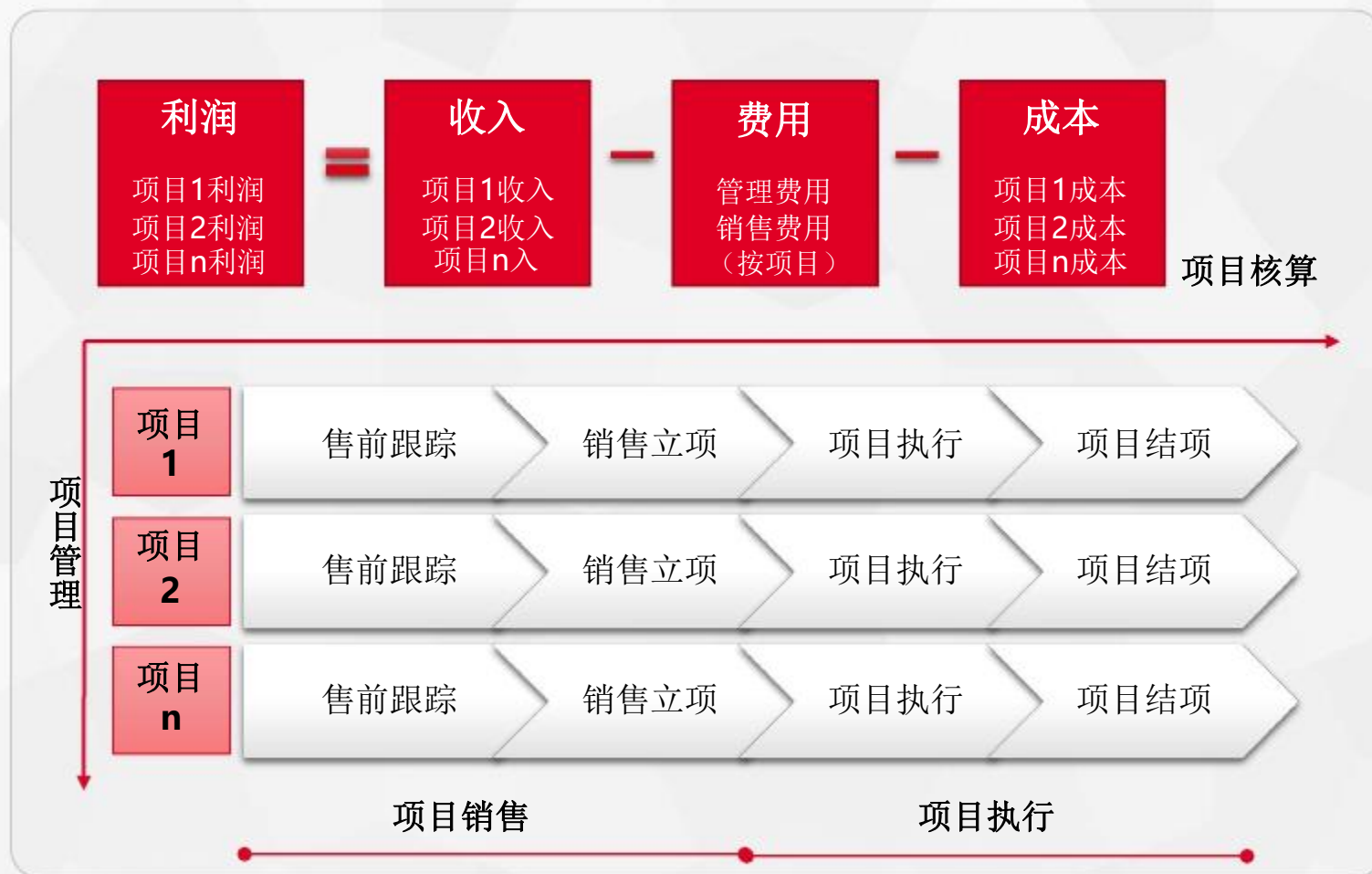
产业地位显著提升  
发展贡献突出

项目管理体系是IT服务企业运营管理的核心

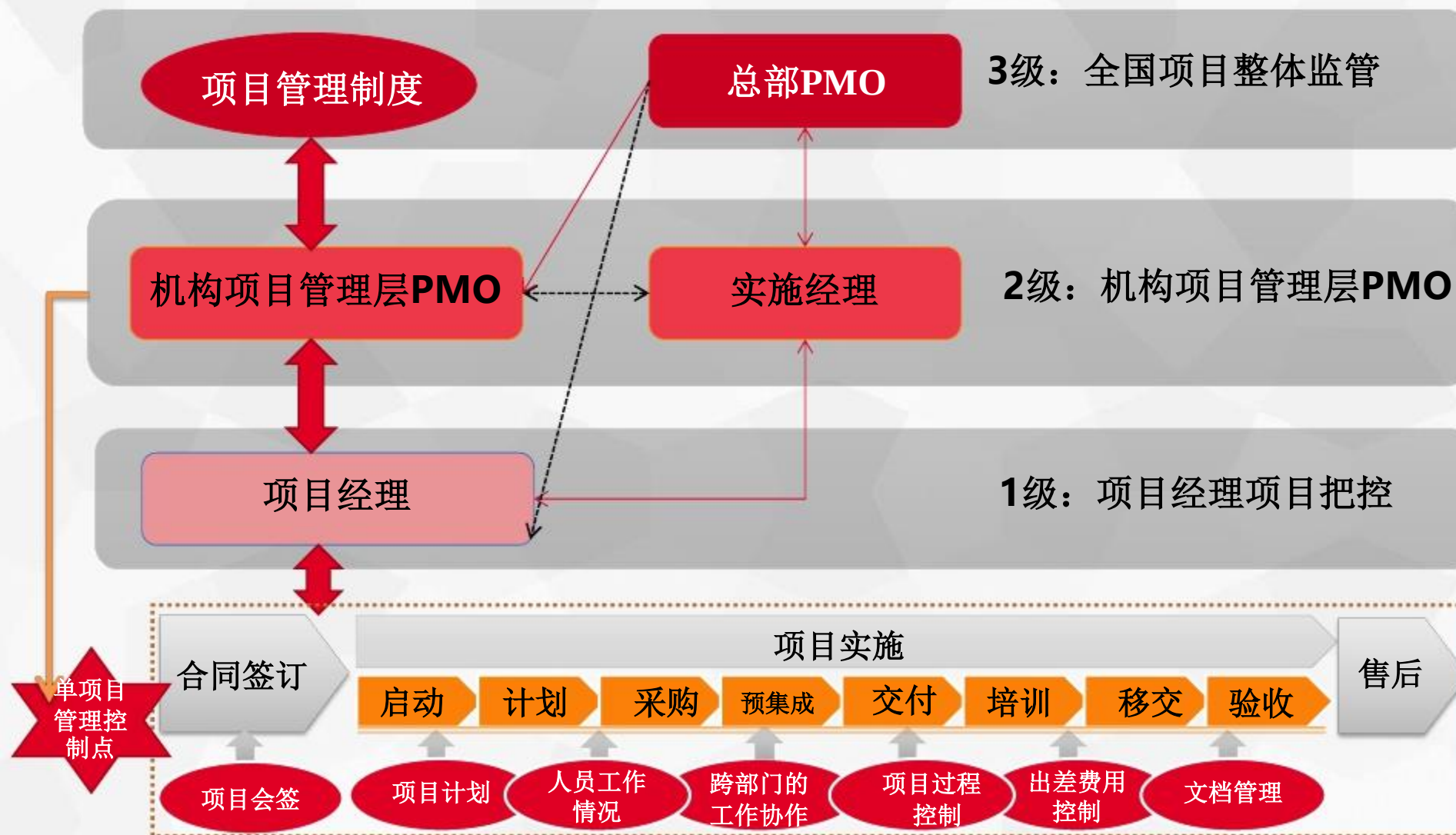


项目是企业将后台资源与能力转化为成果交付给客户的唯一渠道。

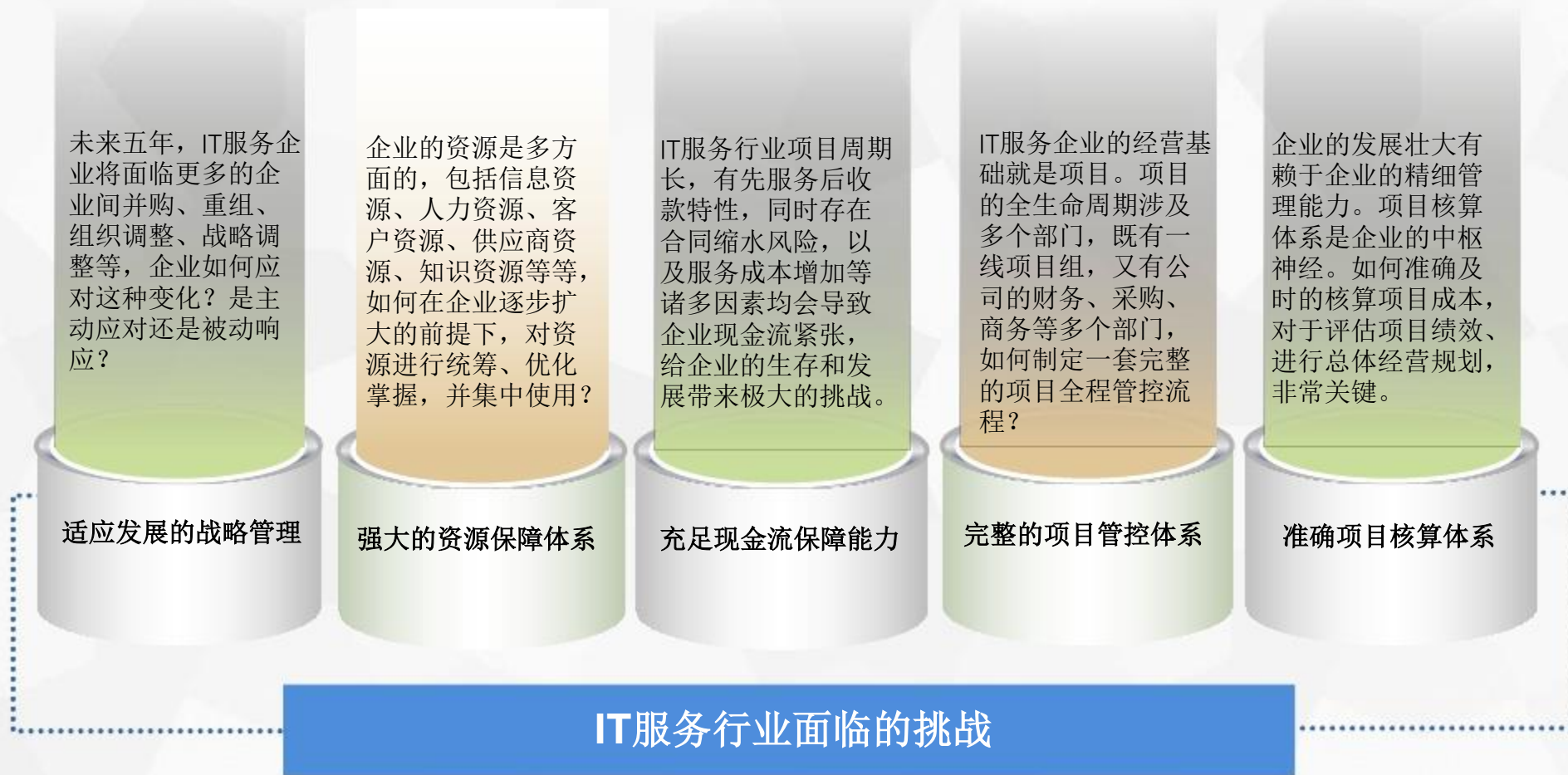
## 财务管理模型是IT服务企业运营管理的中枢神经



财务管理模型中的两个核心概念：人工成本、营业收入的确认方式。  
成本包括：人工成本、采购成本、外包成本等。



新形势下的IT服务企业将面临的挑战如下：



IT服务企业信息化建设建设是以构建“精细财务管理模型，全程项目管控体系”为出发点，整体覆盖示意图：



# 目 录

- 01** IT服务行业发展趋势
- 02** IT服务企业信息化整体规划
- 03** 关键场景应用方案
- 04** 价值分析
- 05** 成功案例分享



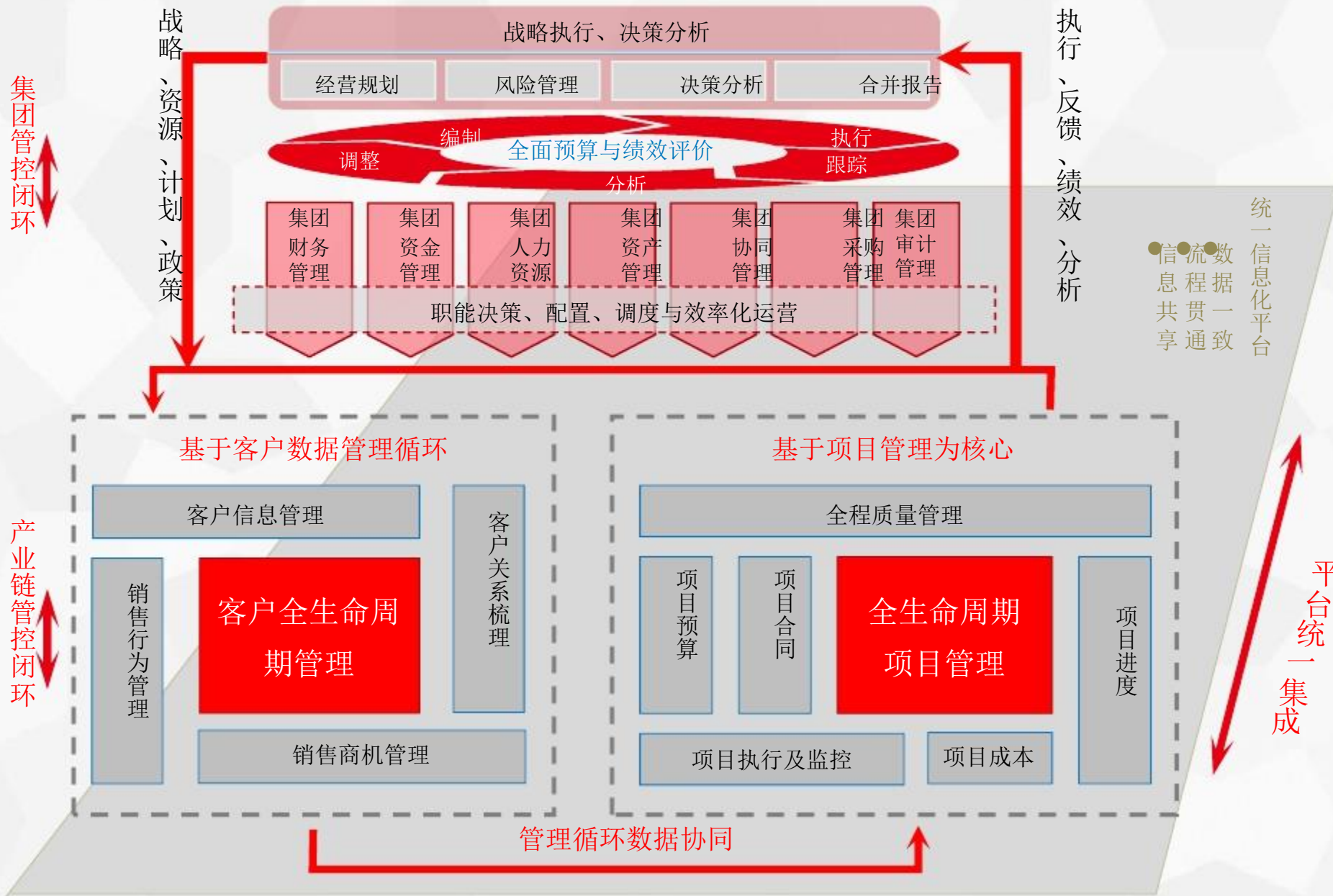
# IT服务企业信息化建设具体目标

建立资源整合平台，提升企业核心竞争力，推动业务创新、服务模式创新、商业模式创新，确保企业战略目标实现。

标准、整合（一体化）、实时、透明（真实、准确）、智能

| 目标   | 特点                                      | 实现工具                                                                                                     | 管理重点                                                                                                                           |
|------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 统一平台 | 实现业务信息标准、真实、准确、及时。                      | <ul style="list-style-type: none"><li>● 标准化管理工具</li><li>● 财务管理系统</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>● 建立统一的业务基础规范；</li><li>● 建立统一的管理制度与流程；</li><li>● 建立集中的数据库和信息系统。</li></ul>                |
| 由繁至简 | 减轻业务非增值作业量，提高工作效率。                      | <ul style="list-style-type: none"><li>● 人力资源管理</li><li>● 动态会计平台</li><li>● OA/CRM</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>● 实现实时数据管理，实现信息共享，快速结帐、实现业务单据-凭证-帐簿-报表的自动快速生成。</li></ul>                                 |
| 信息透明 | 统一信息标准，整合全企业的各类信息，提升信息披露质量，实现信息的透明度和信任。 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 供应链系统</li><li>● 报表管理系统</li><li>● 集中核算系统</li><li>● 数据仓库</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● 各级公司数据集中在一个数据库；</li><li>● 实现从业务-报表数据的真实、准确、及时；</li><li>● 强化信息采集能力；利用能力；管理能力。</li></ul> |
| 风险控制 | 加强内部控制体系，减低经营风险。                        | <ul style="list-style-type: none"><li>● 资金监控</li><li>● 报帐中心</li><li>● 资产管理</li></ul>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 实现资金实时动态监控；</li><li>● 统一的内控体系，完善支出的控制流程；</li><li>● 报销实现自动化、电子化，自动预算控制。</li></ul>       |
| 决策智能 | 建立智能的商业分析体系、提供强有力的决策支持。                 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 经营分析</li><li>● 管理驾驶仓</li></ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 利用智能化的信息手段，实现决策者实时、多角度的业务和经营分析、重大事项监控、关键业绩指标预警和追踪。</li></ul>                           |
| 管理精细 | 建立以项目为中心的管理体系，实现项目全过程管理透明化和定量化。         | <ul style="list-style-type: none"><li>● 项目管理系统</li><li>● 全成本管理</li><li>● 全面预算管理</li></ul>                | <ul style="list-style-type: none"><li>● 自动化执行项目生命周期管理；</li><li>● 项目执行透明化，实时可见；</li><li>● 有效监控项目的进度、成本、财务与风险状况。</li></ul>       |

# IT服务企业信息化建设的蓝图





# 目 录

- 01** IT服务行业发展趋势
- 02** IT服务企业信息化整体规划
- 03** 关键场景应用方案
- 04** 价值分析
- 05** 成功案例分享



## 管理设计 01

### 客户关系管理

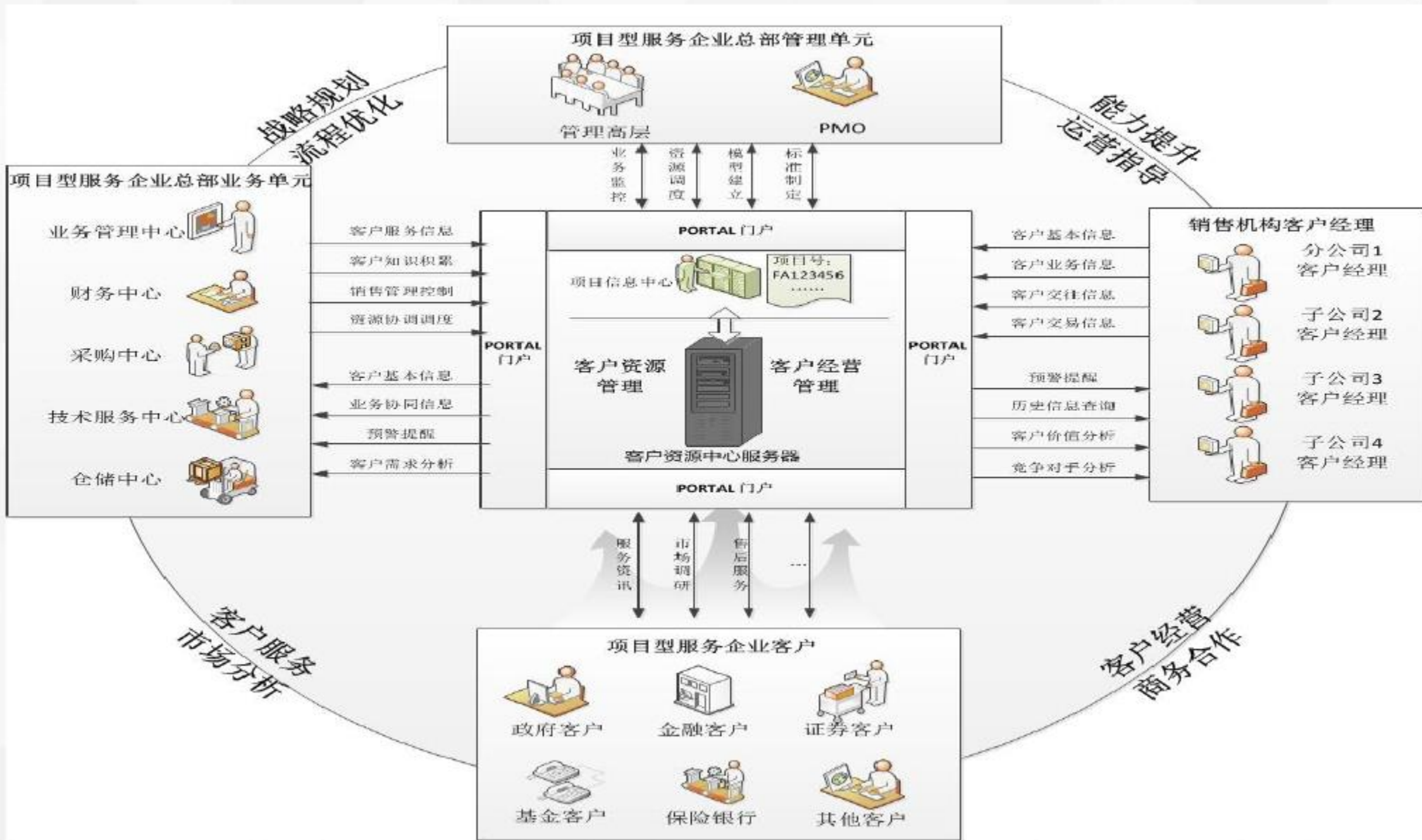
---

帮助IT服务企业建立“以客户为中心”的信息化经营模式





# 帮助IT服务企业建立“以客户为中心”的信息化经营模式



# 销售过程管理应用架构图

企业连接

客户触点

企业社区

客服中心

客户门户

外部工作圈

WEB网站/APP/微信

智能化  
移动化  
销售团队绩效  
客户资源统一管理

销售绩效管理

行为指标

销售计划

销售指标

市场活动

活动发布

活动过程

活动费用

活动总结

营销协同

信用  
促销  
价格  
费用  
申请

合同管理

线下支付

订单跟踪  
与协同

应收  
回款

销售过程推进

线索管理

阶段管理

商机管理

销售漏斗

客户管理

竞品管理

联系人管理

客户资产

销售行为管理（含拜访管理及电话、邮件、短信、社交等行为管理）

沟通协作激励

消息及  
动态

工作报告

员工积分

社交协同（IM、发言、动态、话题）

知识中心

知识管理

知识获取

知识运营

知识融合

能力提升  
效率提升

决策依据  
数据挖掘

数据分析

客户/商机/行为/销售分析

销售预测

交叉分析

向上分析

业务贯通

ERP及财务  
（支持第三方）

销售分销

采购供应

营销费用

库存管理

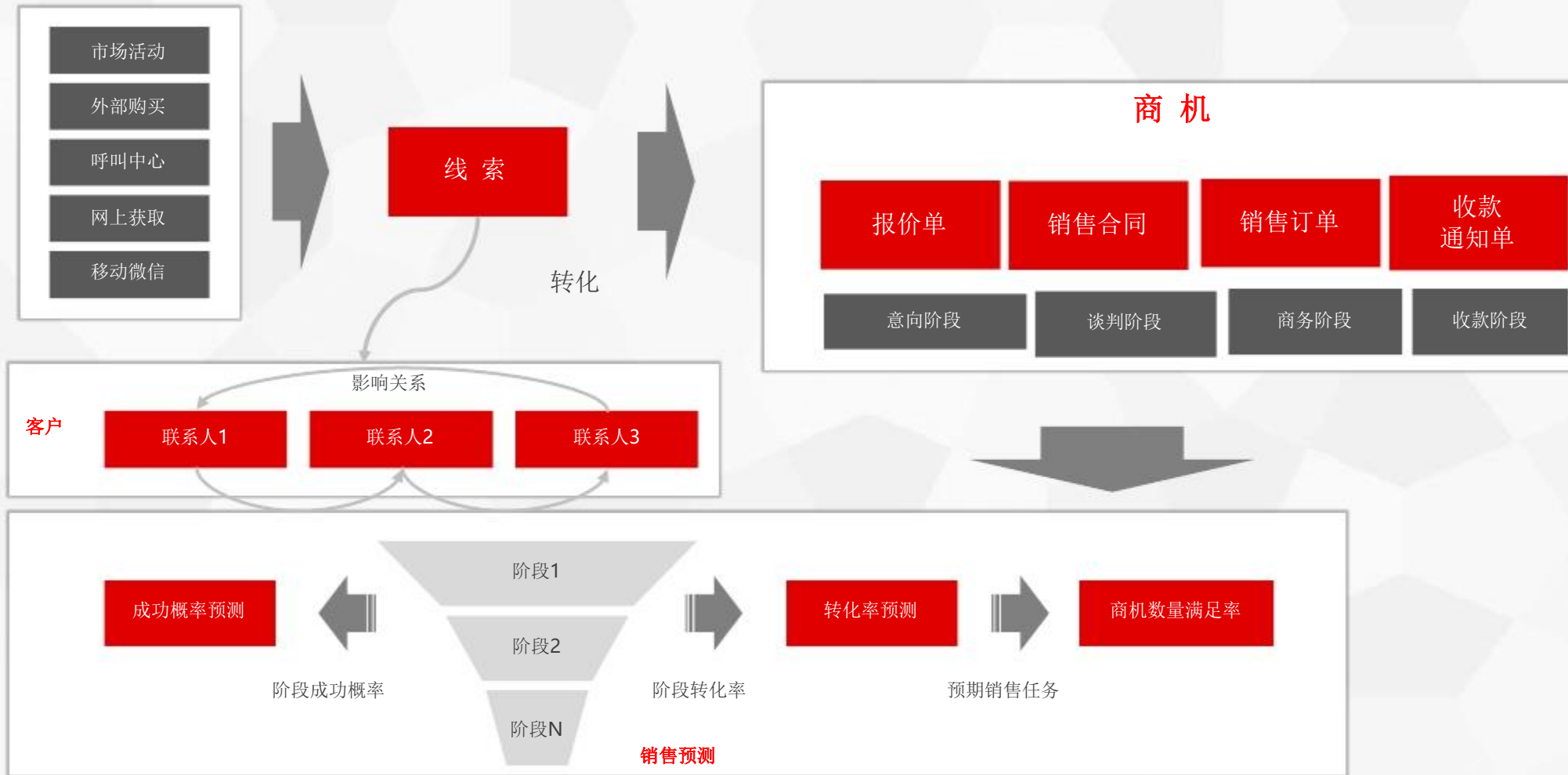
应收应付

资金管理

# >> 1.客户管理- 整合客户信息资源,提供全方位客户视图



## 2.销售自动化-围绕商机的销售全过程管理



打通了从线索到收款的销售全过程，实现销售全流程的自动化，帮助企业大大提升销售过程运行效率



# 关键应用展示-围绕商机的LTC全过程

用友  
yonyou

线索转化

商机推进

商务报价整合

销售下单

收款通知单

- 1、打通商机到订单，了解真实进度及业务员的商机转化率；
- 2、移动下单，提高下单效率，并实时了解订单状态；
- 3、收款通知单帮助企业尽快回款，提高企业现金流。

### 3.销售员日常行为管理：客户拜访-客户拜访应用架构





## 管理设计 02

### 项目管理平台

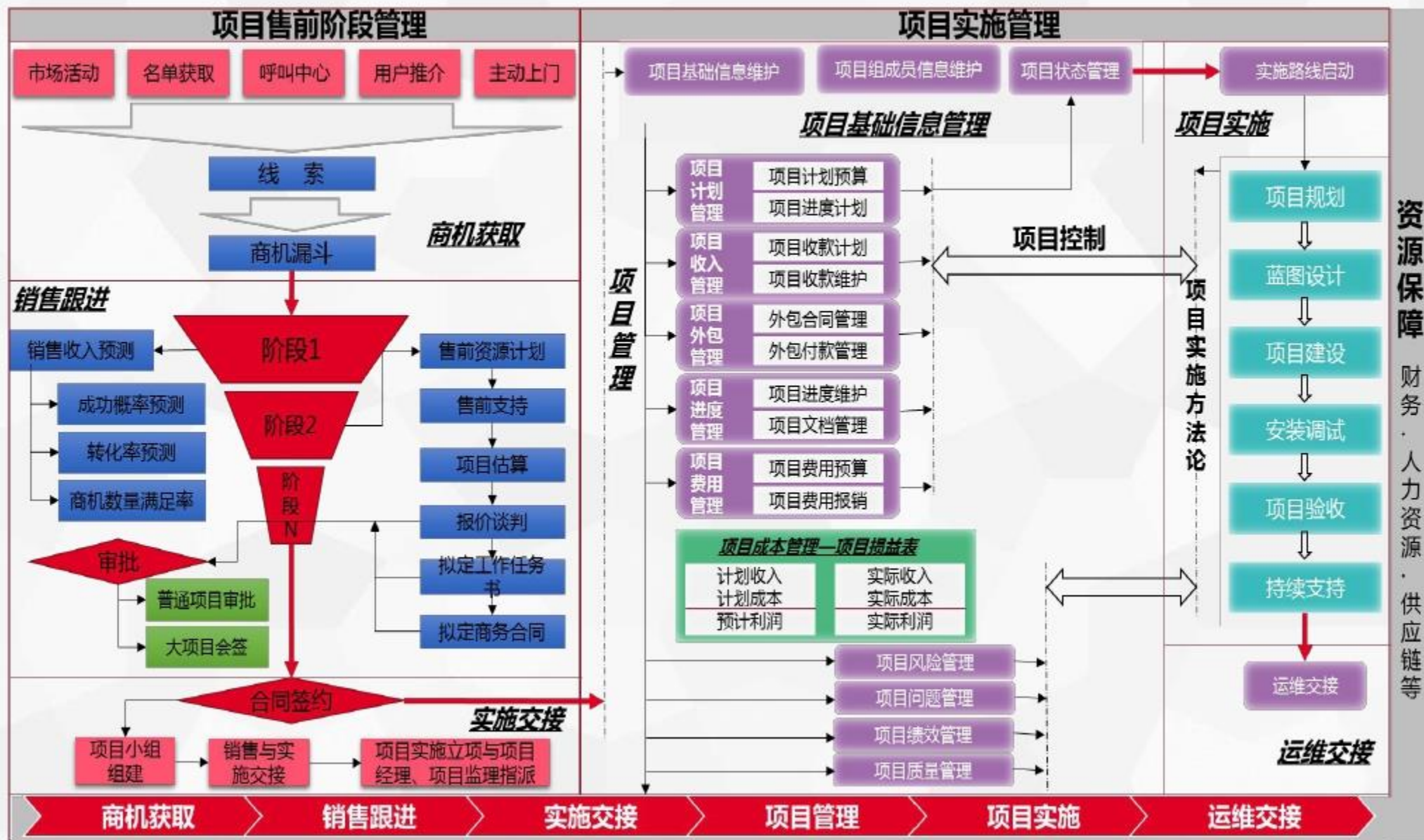
---

覆盖项目全生命周期的全程项目  
管控体系





# 项目全生命周期的运作总图



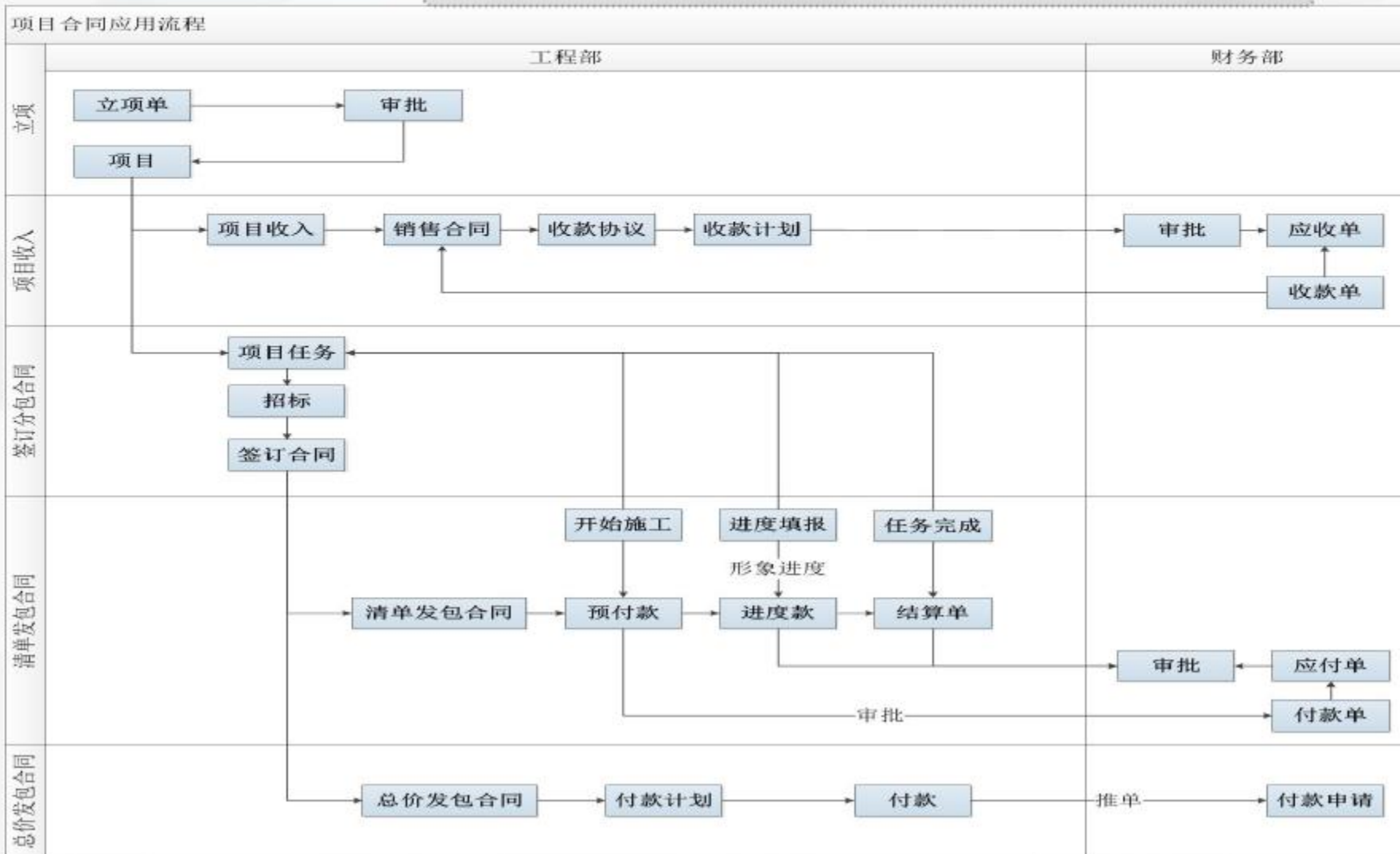




# 项目合同应用场景

项目合同管理项目的收入和项目的发包合同：

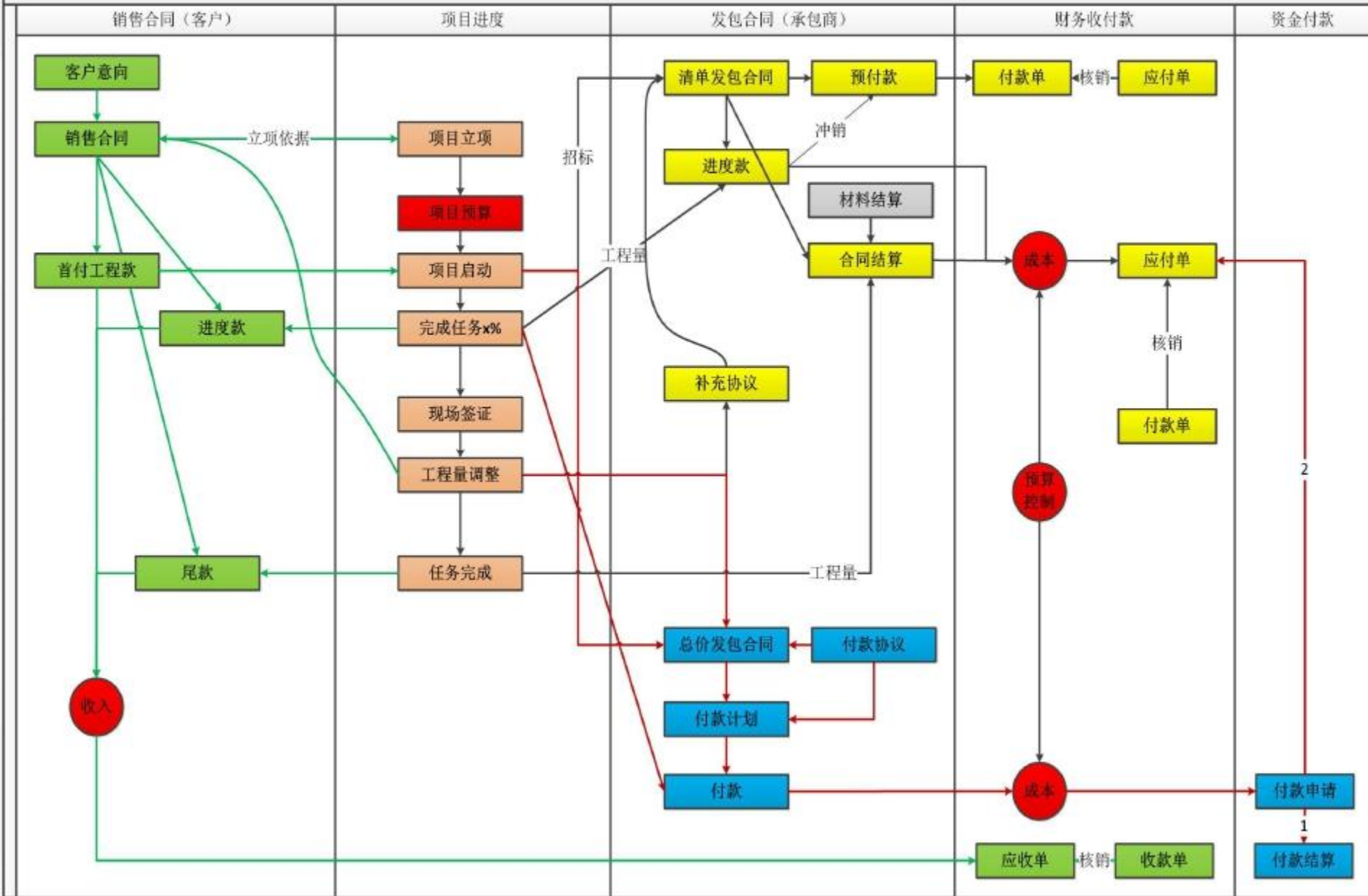
项目的收入来自于客户或者企业投资；  
项目的发包合同是指与供应商签订的合同；  
合同管理主要实现的是合同的收款与付款业务；



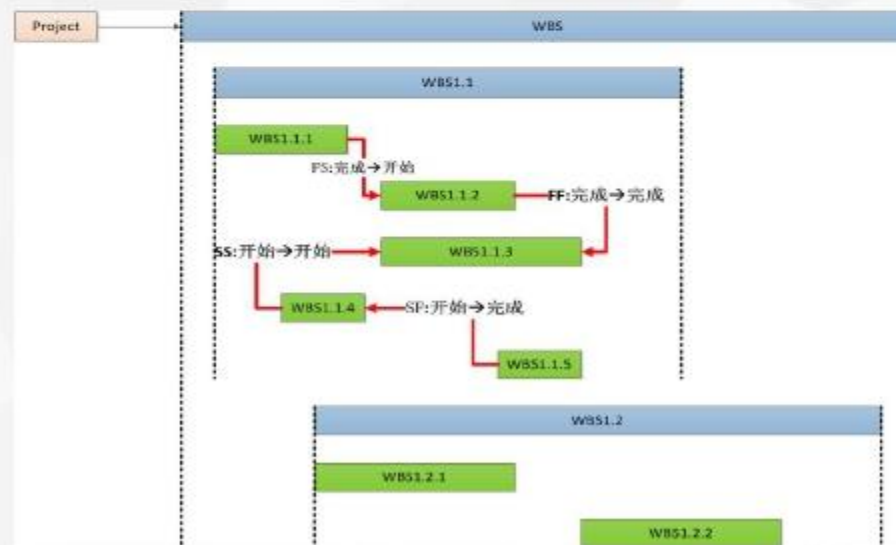


# 项目合同与项目预算

项目合同管理流程

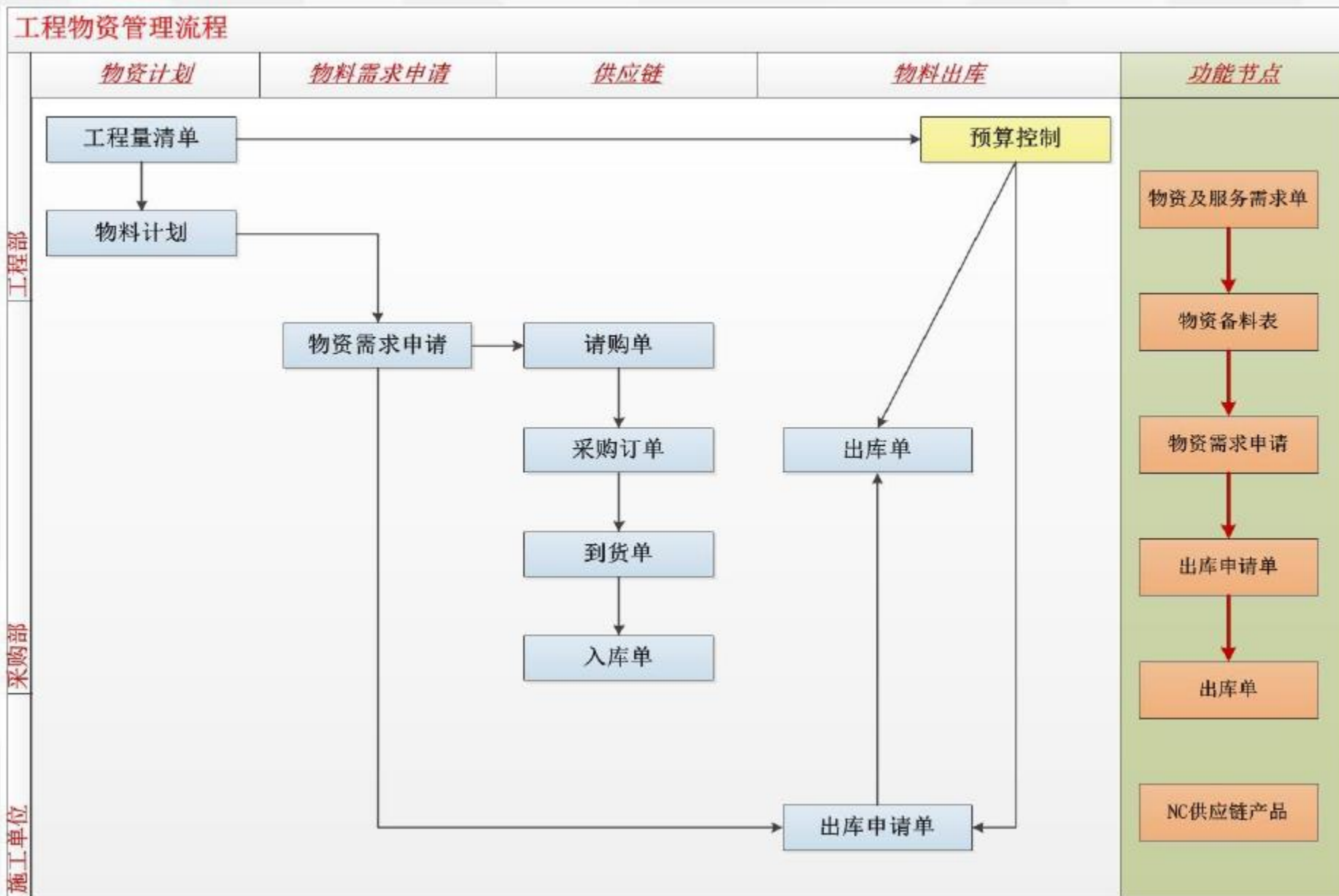


- 1，基于计划模式和网络约束的项目进度网络模型。
- 2，项目任务可维护里程碑、CBS（成本结构）等属性。
- 3，可针对多项目、多任务填报项目进度。
- 4，项目过程文档可管、可查、可存。
- 5，通过NC预警平台，配置项目进度到期预警（预警平台自定义）。





# 项目物资管理流程





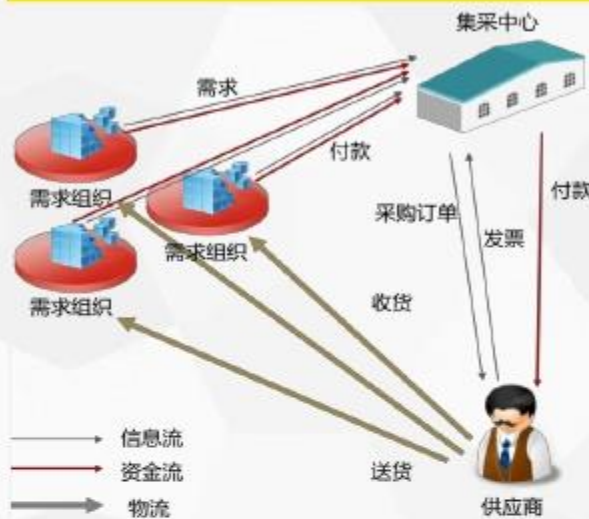
# 依据业务实际选择采购模式

集中采购、集中收货、集中结算



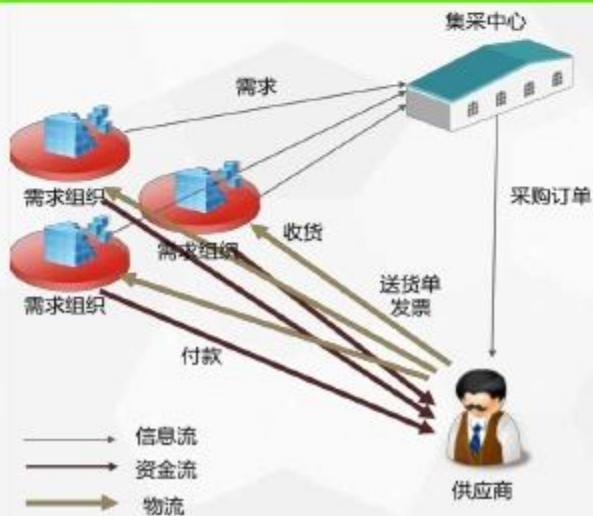
全面管控  
降低集团整体库存水平。  
统筹分配，

集中采购、分散收货、集中结算



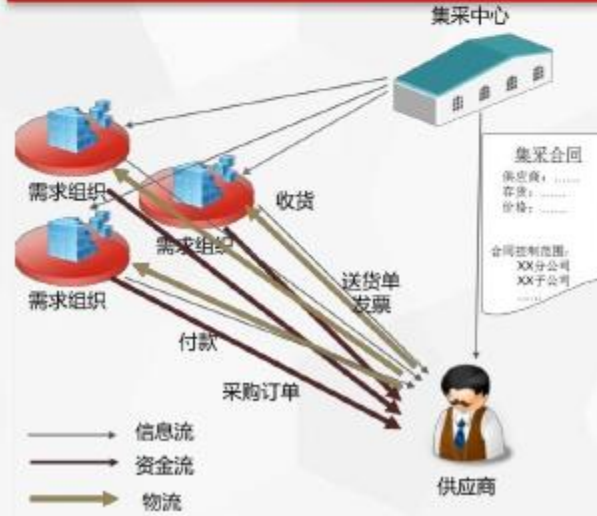
资金管控  
集采谈判优势，  
同时降低运输成本。

集中采购、分散收货、分别结算



商流管控  
增强采购中的谈判优势。  
加强集中管控，

集中采购合同



价格管控  
集中监控，  
增强采购中的谈判优势。



## 管理设计 03

### 财务管控平台

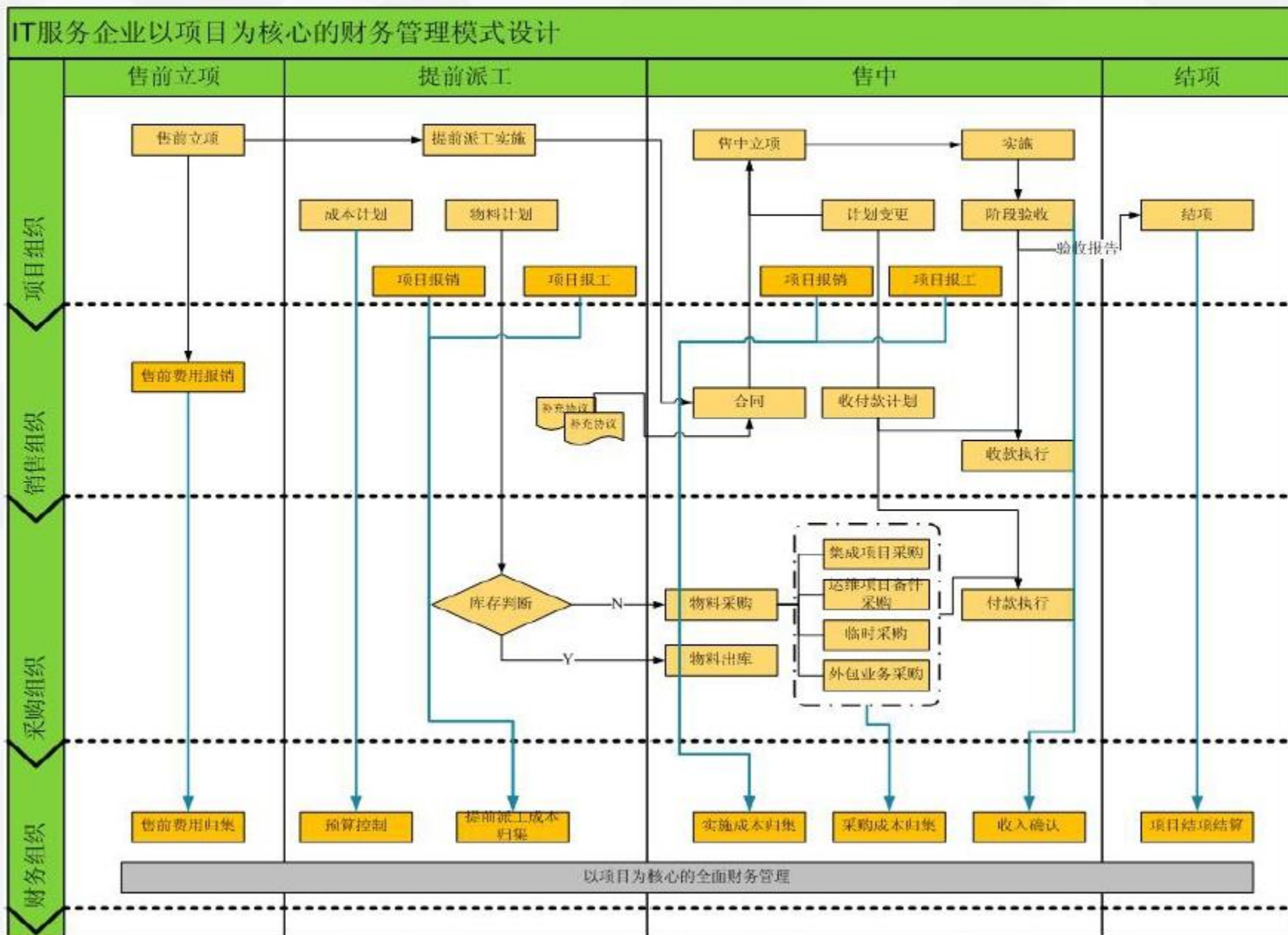
---

适合IT服务企业组织和业务特点，  
以项目为核心的财务管理模式

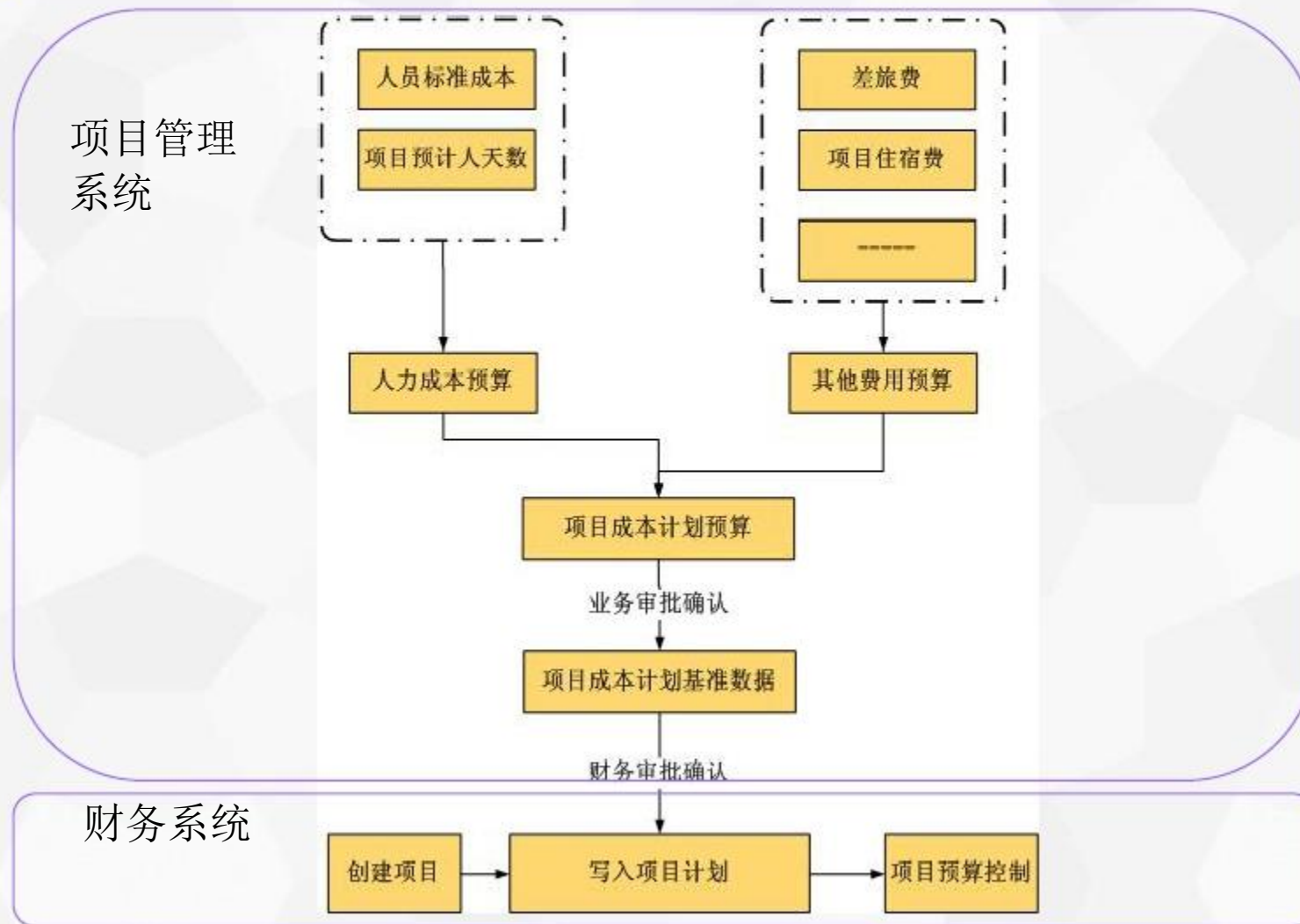




# IT服务业以项目为核心的财务管理模式



项目预算可以业务系统数更新（在业务系统中做预算）

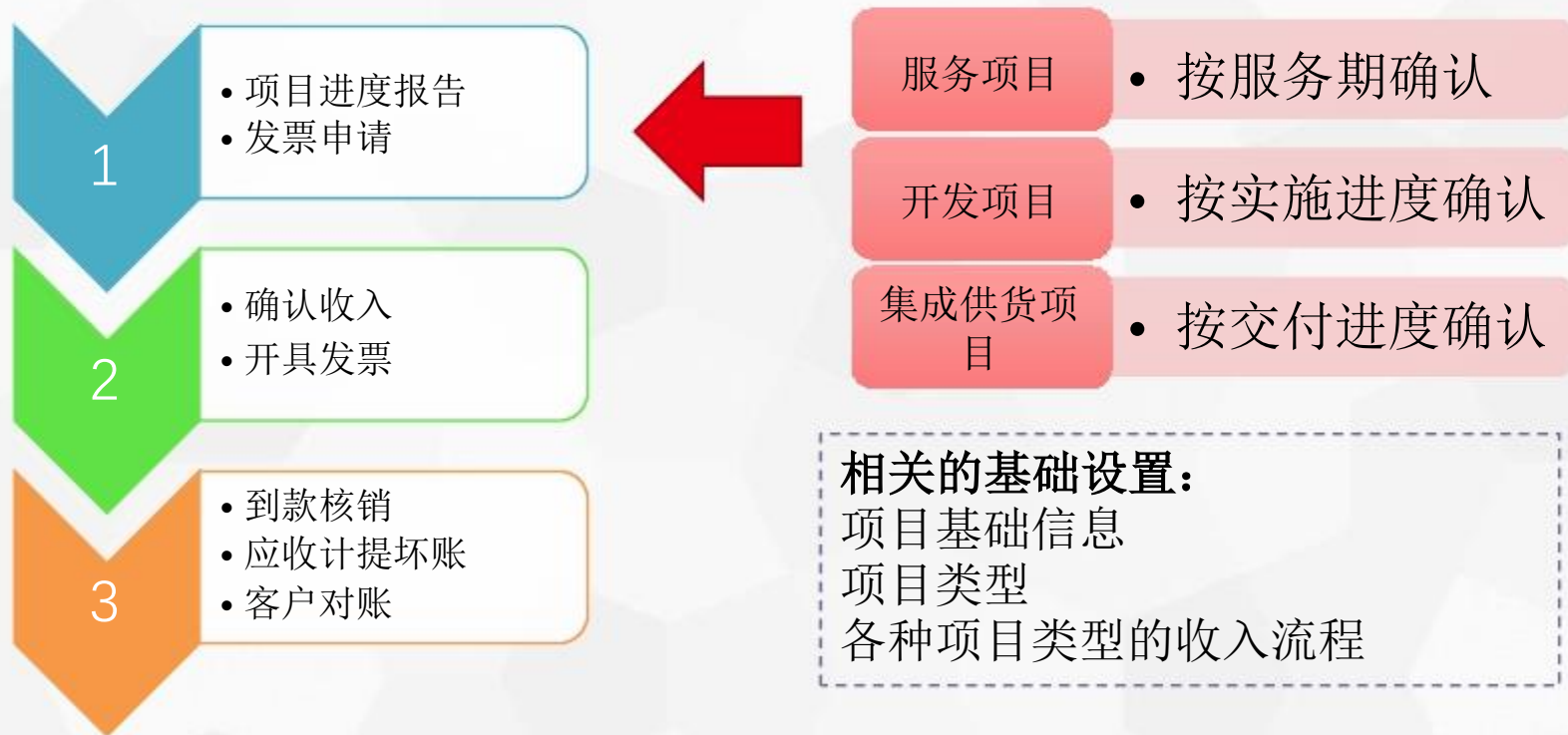


## 收入核算：

收入来源于销售订单，在销售订单中体现出项目，不同的项目类型对应不同的收入核算业务流程

收入凭证可溯源查询

利用多账簿满足内部管理与外部报告对收入核算的不同要求



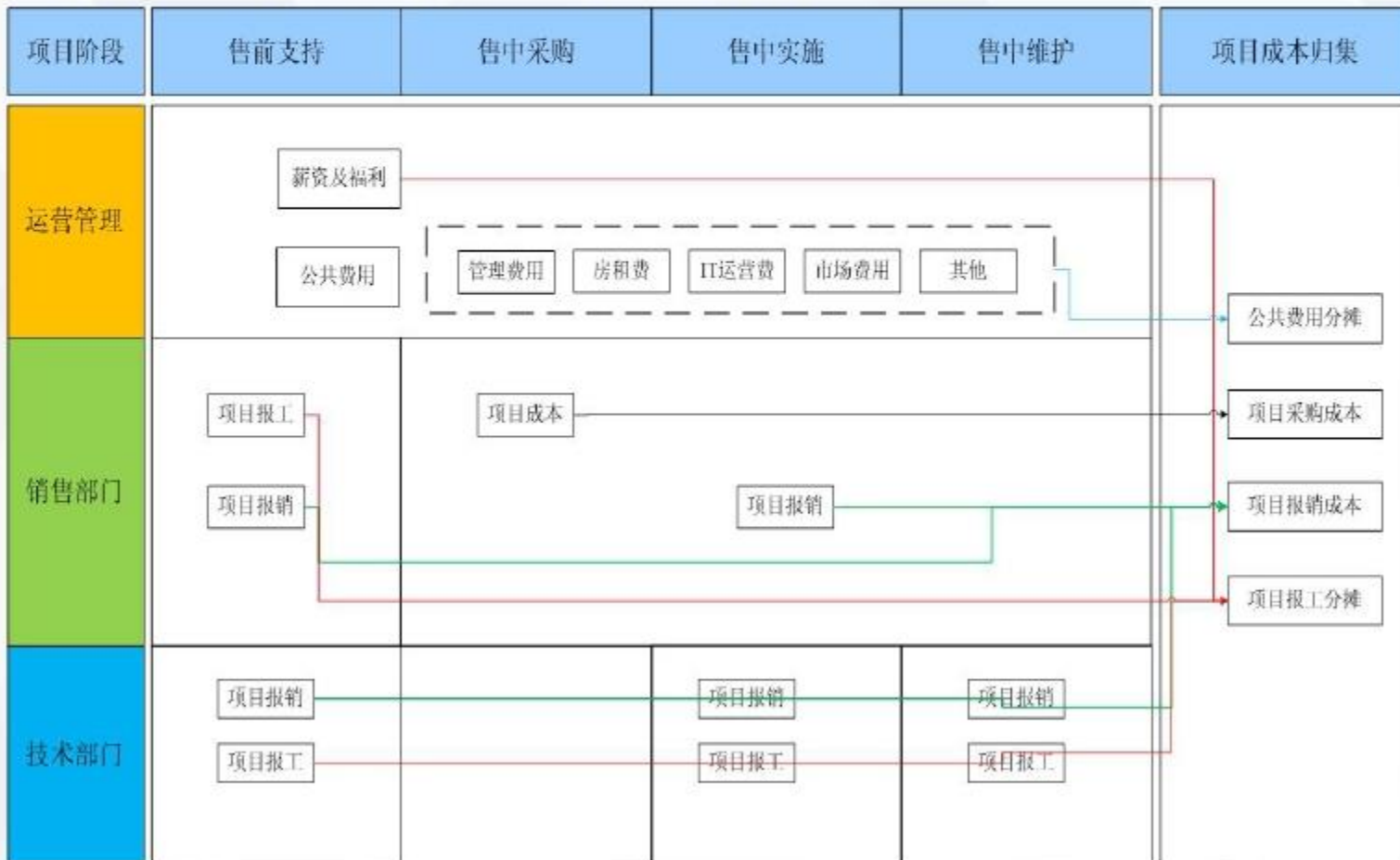
# IT服务财务管理模式之全成本管理

## 成本归集:

成本凭证可溯源查询  
全成本管理系统支持  
制定合理的分摊标准

## 相关的基础设置:

报销系统的支撑  
全成本管理系统



统一报销，按标准分摊

发货时直接归集

报销时直接归集

按报工工时分摊

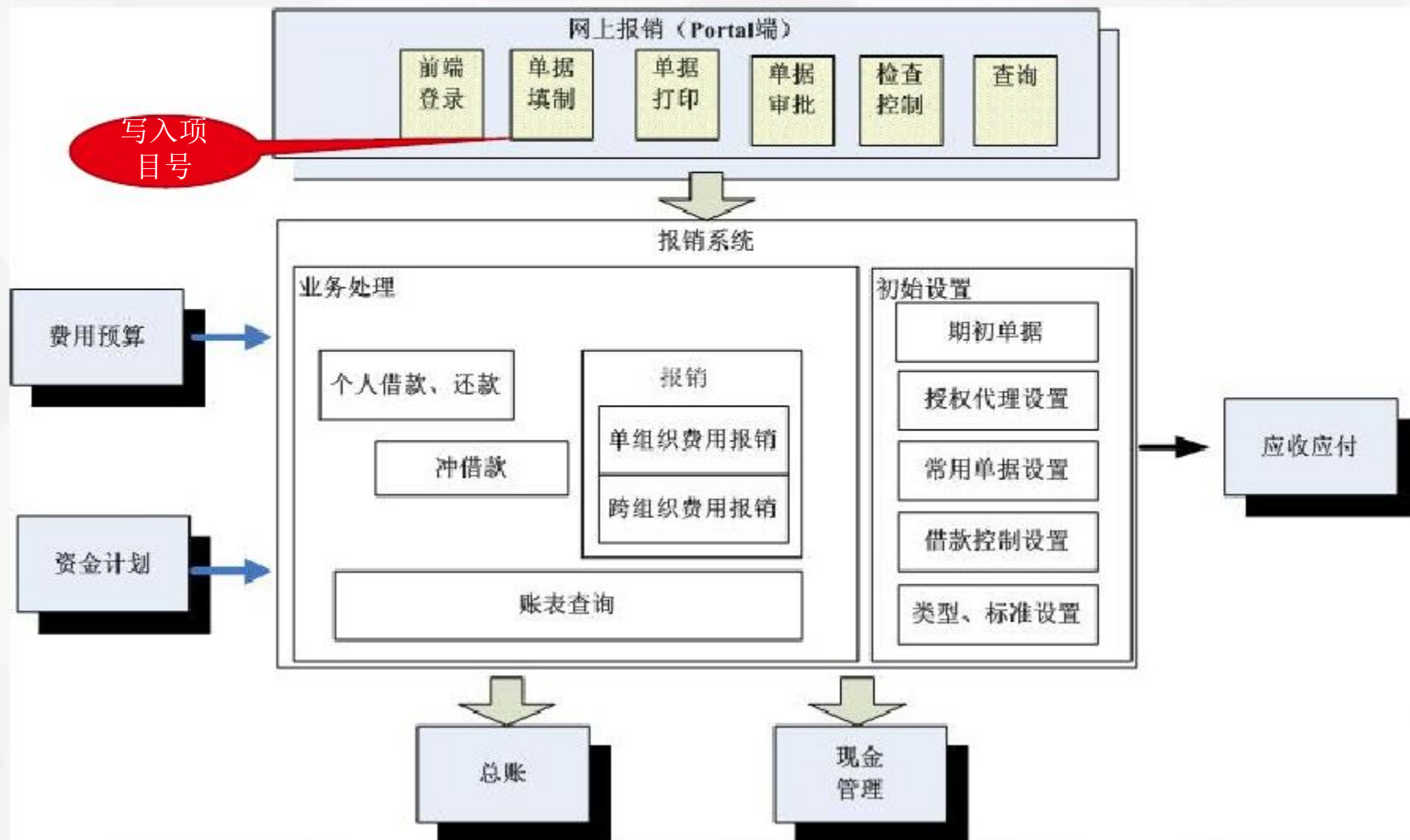
全成本管理系统---解决项目全程成本归集的问题





# 全成本管理实现方案 网上报销

网上报销---解决异地项目组报销和审批不及时的问题  
---生成凭证，解决费用报销的凭证量、工作量问题



# 目录

CONTENTS

1

IT服务行业发展趋势

2

IT服务企业信息化整体规划

3

关键场景应用方案

4

价值分析

5

成功案例分享

# 目 录

- 01** IT服务行业发展趋势
- 02** IT服务企业信息化整体规划
- 03** 关键场景应用方案
- 04** 价值分析
- 05** 成功案例分享

集中管控  
业务协同

构建与优化适应市场竞争发展需要的现代IT服务企业高效组织、团队，实现规范化、流程化、体系化管理和业务协同。

建立对项目全生命周期的监控体系，实现实时动态成本管理，并实施掌握进度与质量，规避风险。

项目运营一体化，业务财务一体化运营，数据与流程实时关联，为企业效率提升、总部实时掌握整体效益提供一体化管理平台。

将分散在企业内的好的经验或好的模式沉淀下来，借助信息系统实现固化或优化，甚至创新。

整合分散在全国的客户资源，将分散在各个项目或者分子公司中的庞大客户数据进行集中管理、分析，改进服务模式、管理模式，进而推动产品创新、服务创新、管理创新。

# 目 录

- 01** IT服务行业发展趋势
- 02** IT服务企业信息化整体规划
- 03** 关键场景应用方案
- 04** 价值分析
- 05** 成功案例分享

# >> IT服务行业案例介绍：华胜天成

## 项目背景

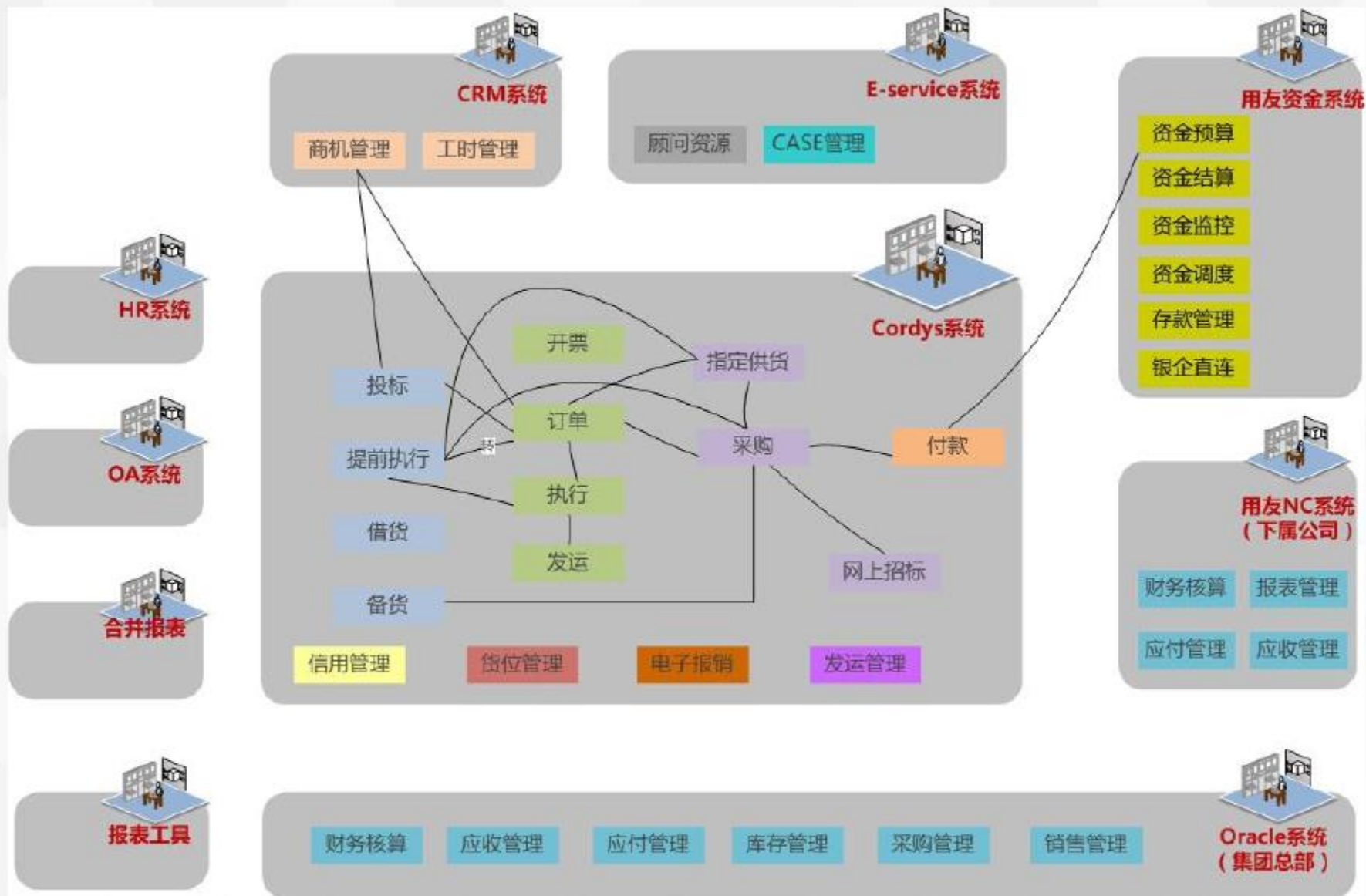


华胜天成的业务领域涵盖IT产品化服务、应用软件开发、系统集成及增值分销等多种IT服务业务，服务网络覆盖整个大中华区域及部分东南亚的本土IT服务商。

公司多年来一直持续不断的在内部信息化建设上进行投入，但公司业务发展速度快、行业多、地域广，信息化前期缺乏统筹规划，造成现在公司内部多套业务系统并行，信息沟通不畅。



# 华胜天成IT原状描述





## 提升精细化管控水平

- 全面采用利润中心会计模式，精确考核各责任单位的收益
- 内部交易结算实时化
- 实时掌握项目进度与质量
- 实时动态项目成本管控

## 消除信息孤岛

- 项目全生命周期一体化管理
- 财务业务一体化管理
- 提升业务分析的及时性准确性

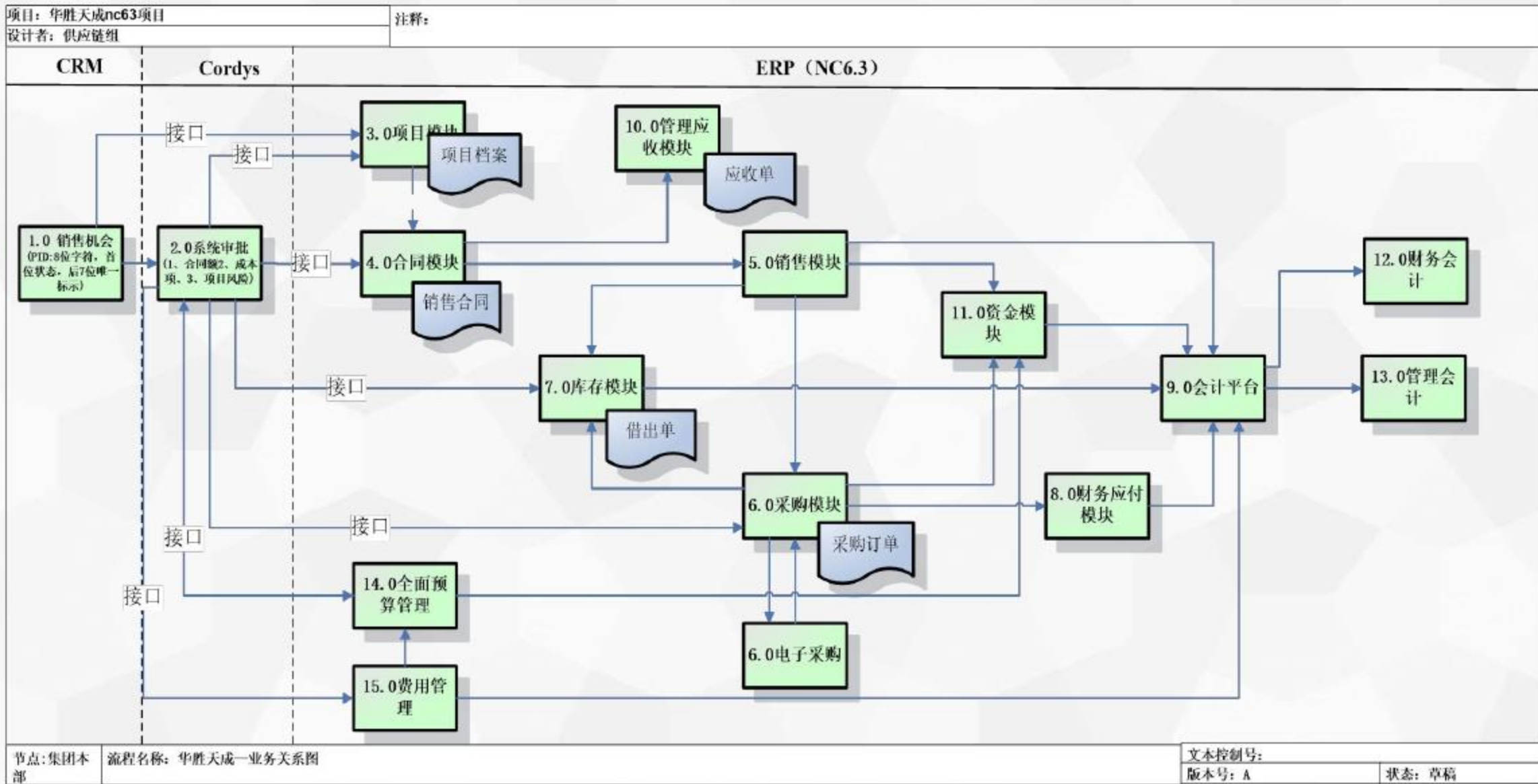
## 快速适应业务变革与创新

- 业务模式创新（产品、服务）
- 业务组织变革（业务扩展、客户满意度）

以项目管理为核心，以绩效考核为主线

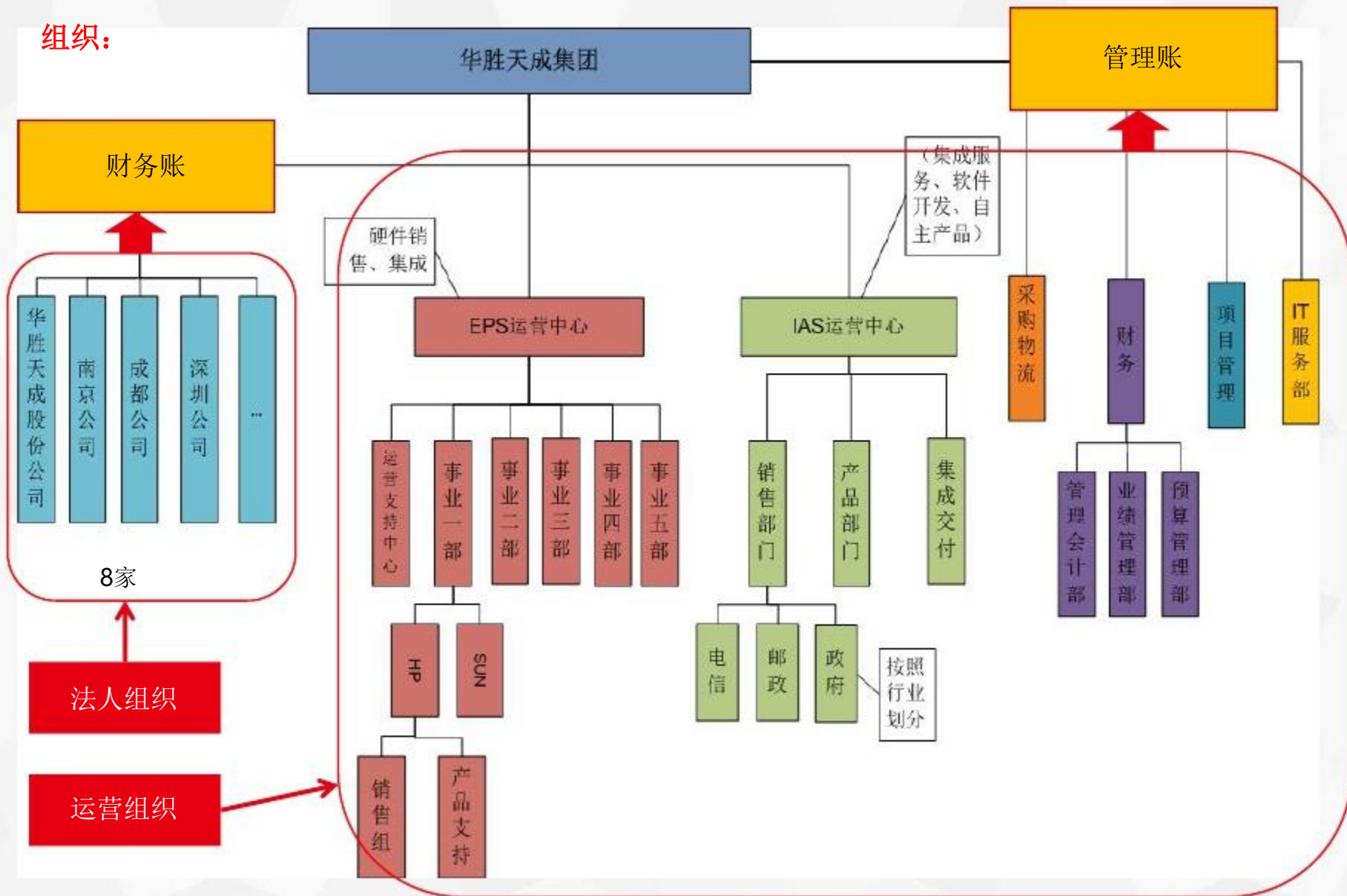


# 整体业务关系匹配图



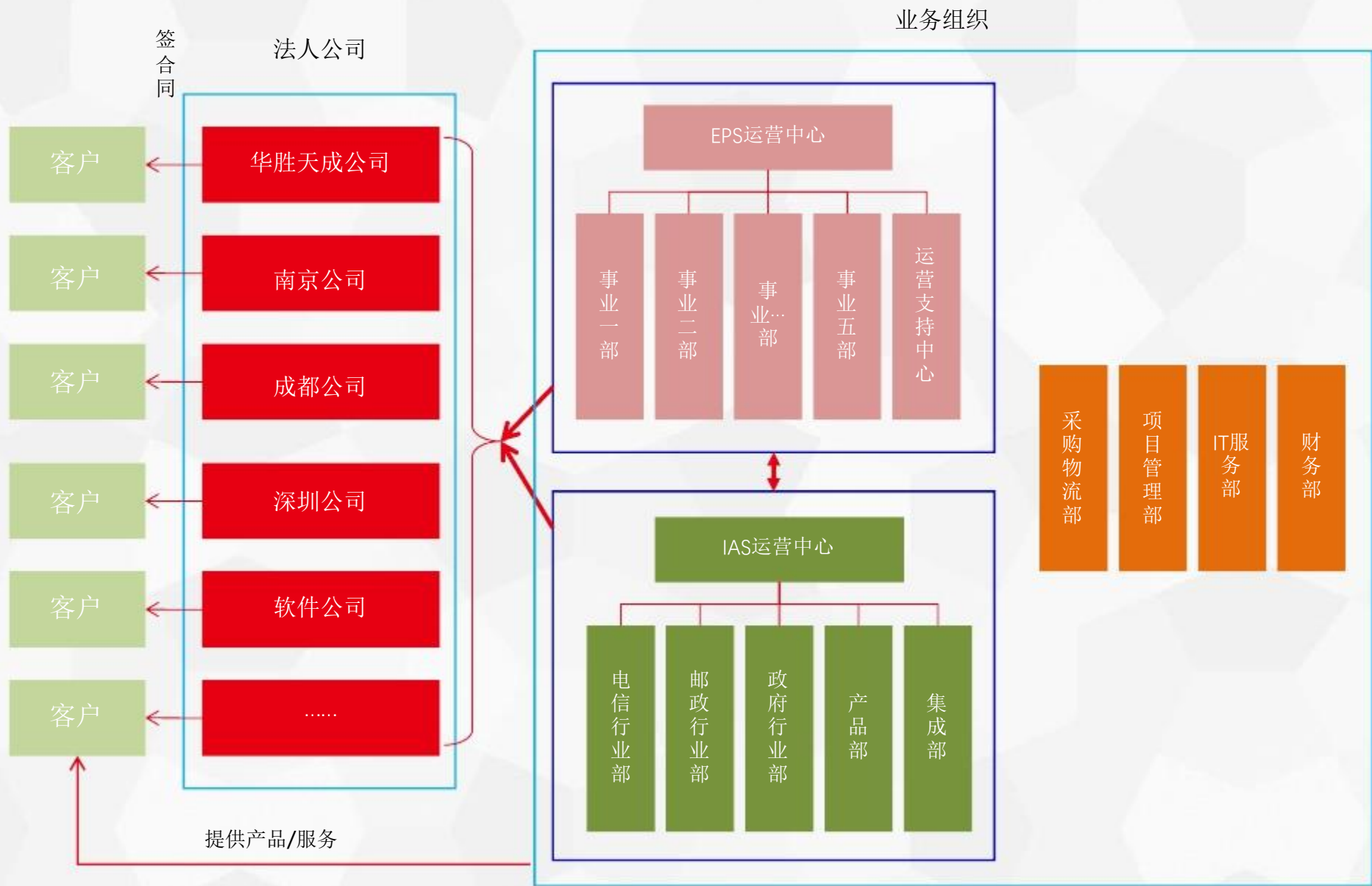


# 案例：华胜天成管理会计应用



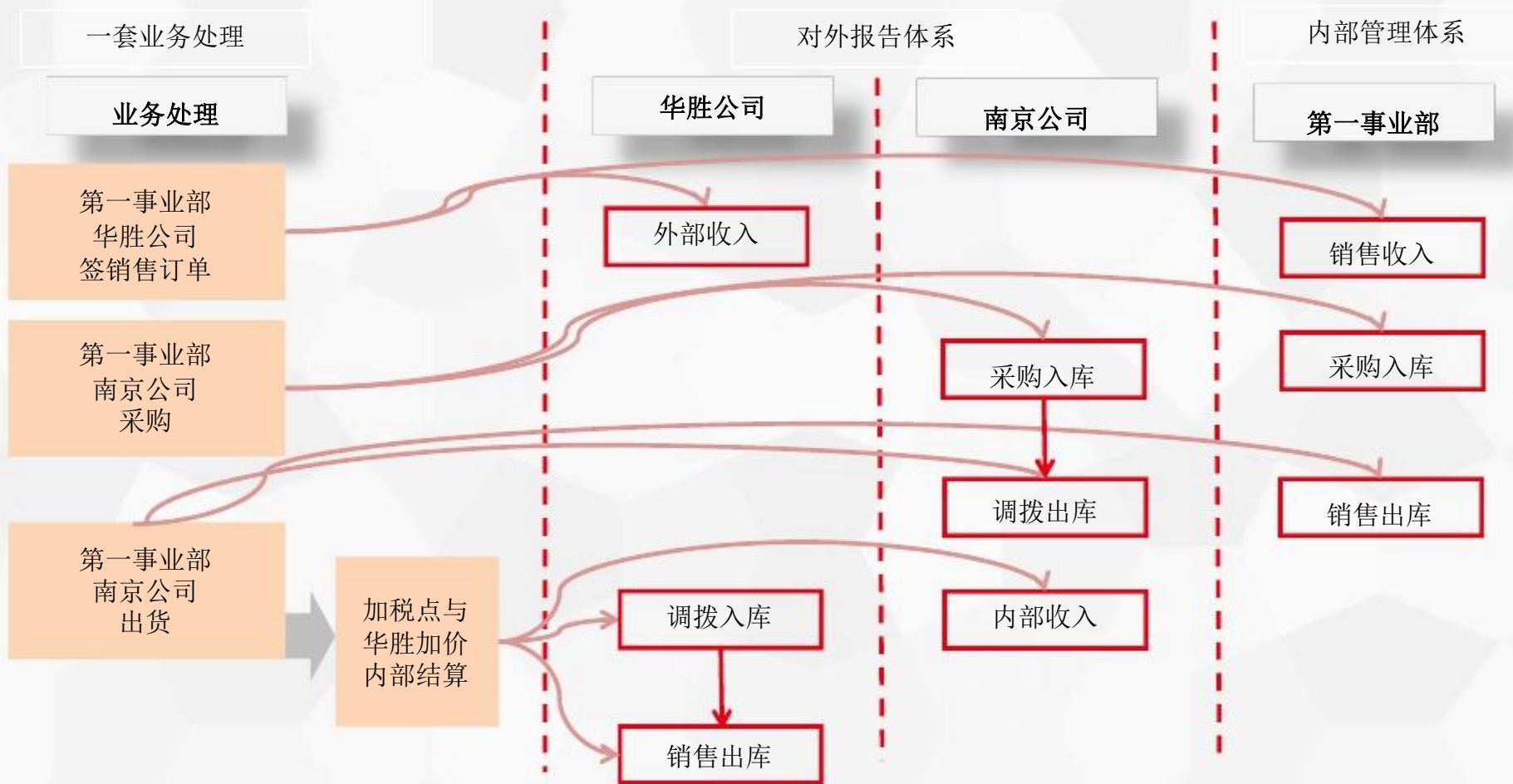


# 案例：华胜天成管理会计应用



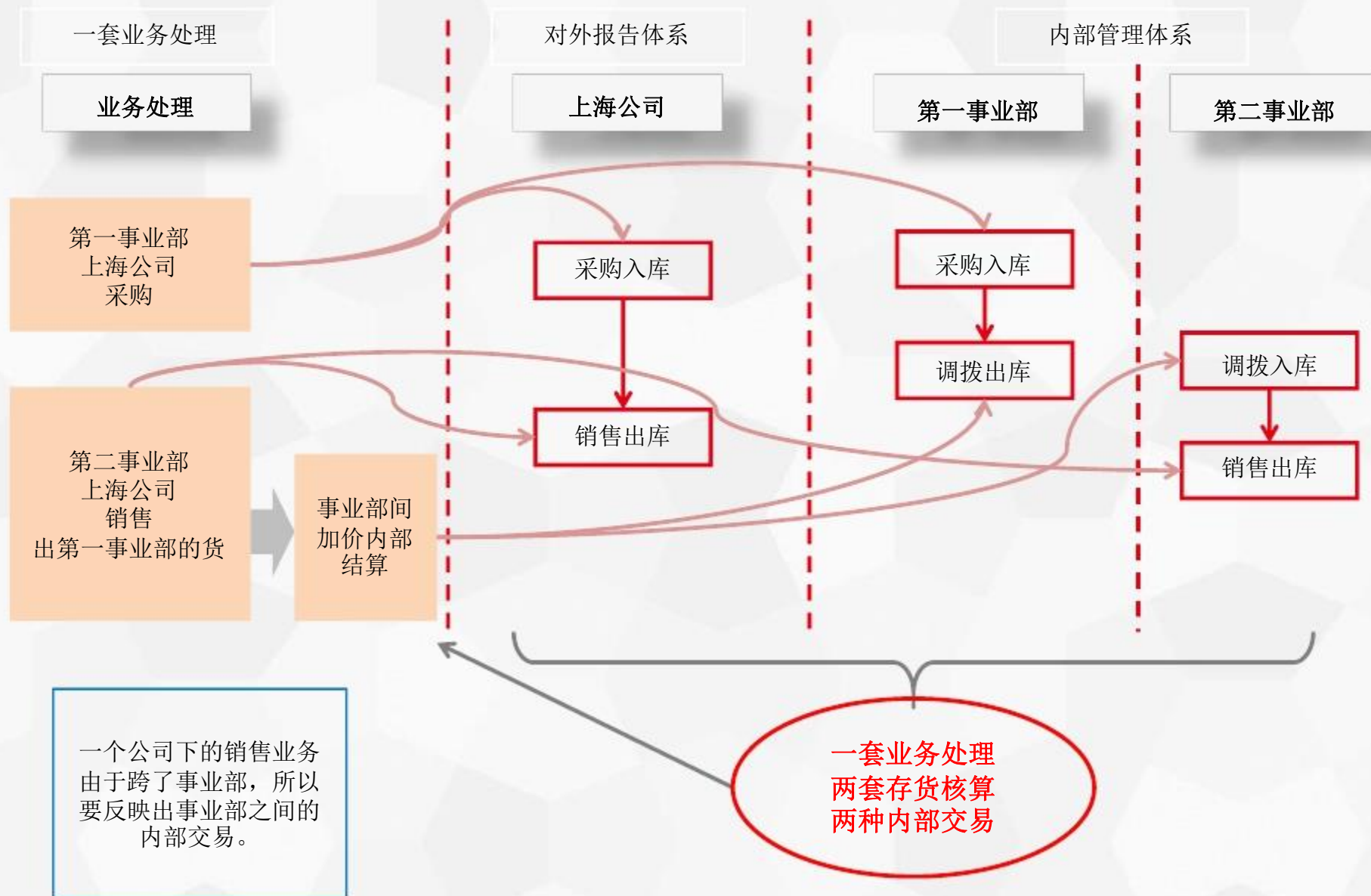


# 案例：华胜天成-EPS采购与销售公司不同的内部结算业务的核算处理

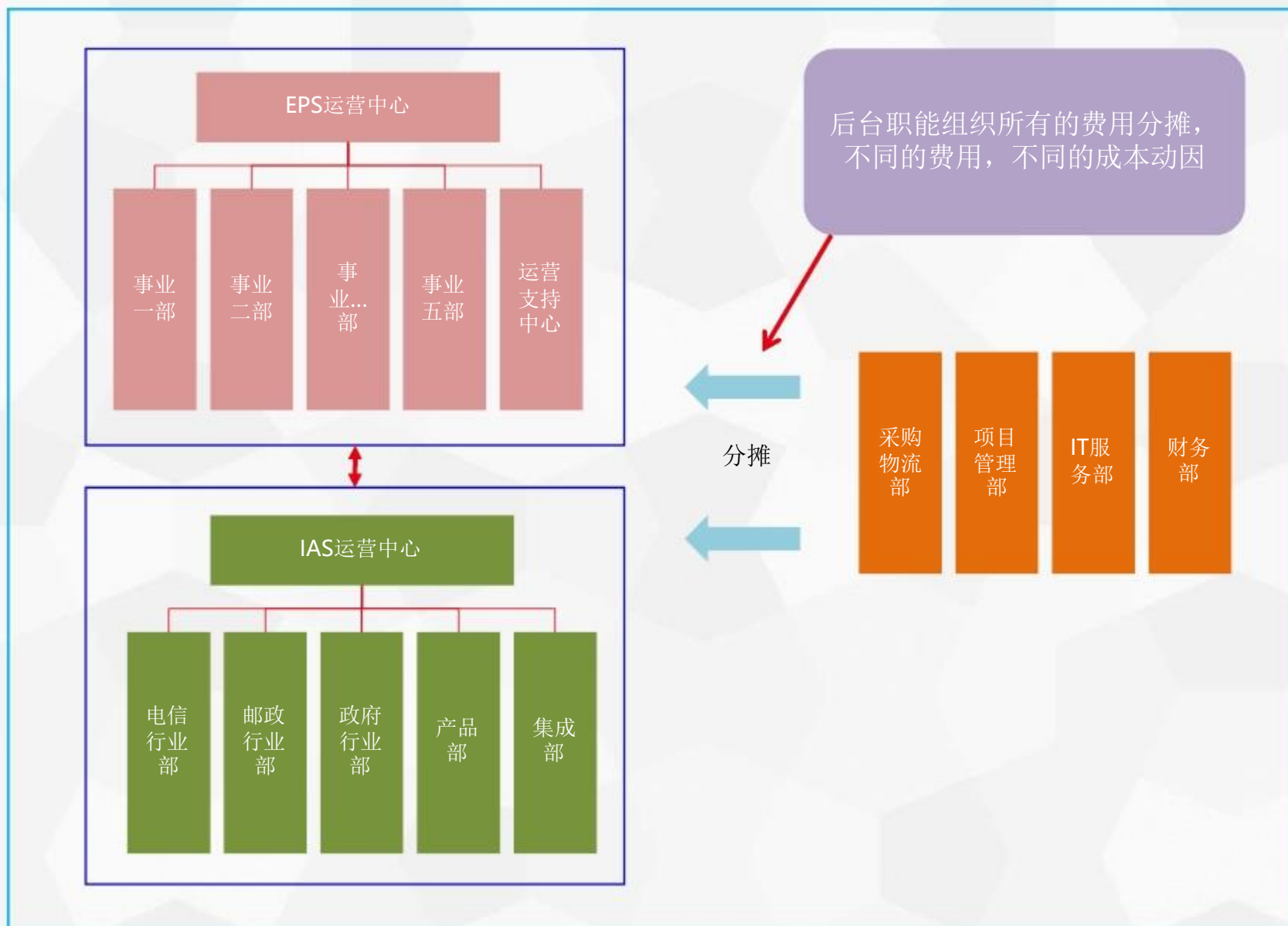


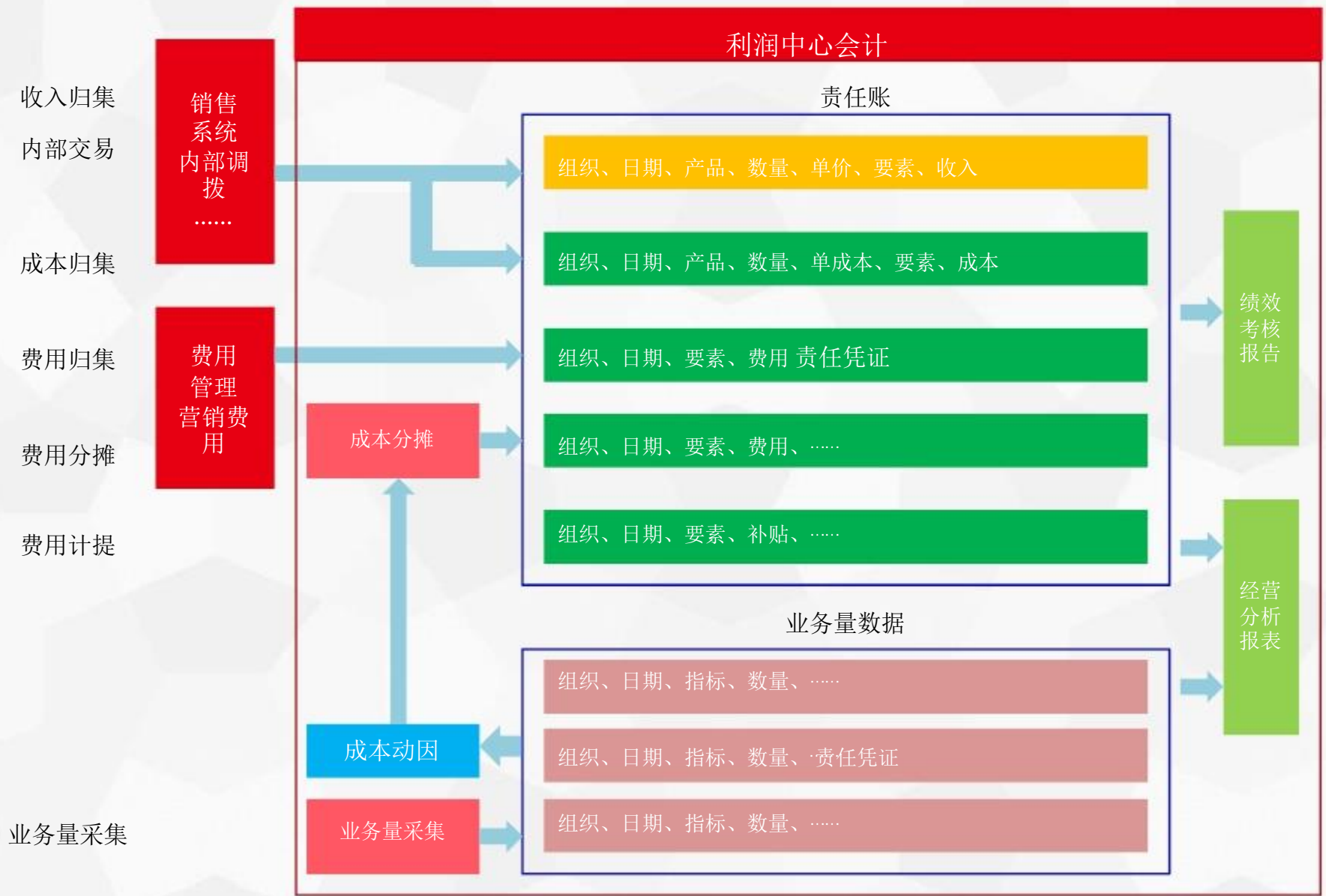
一个事业部下的销售业务由于跨了公司，所以要反映出公司之间的内部交易。

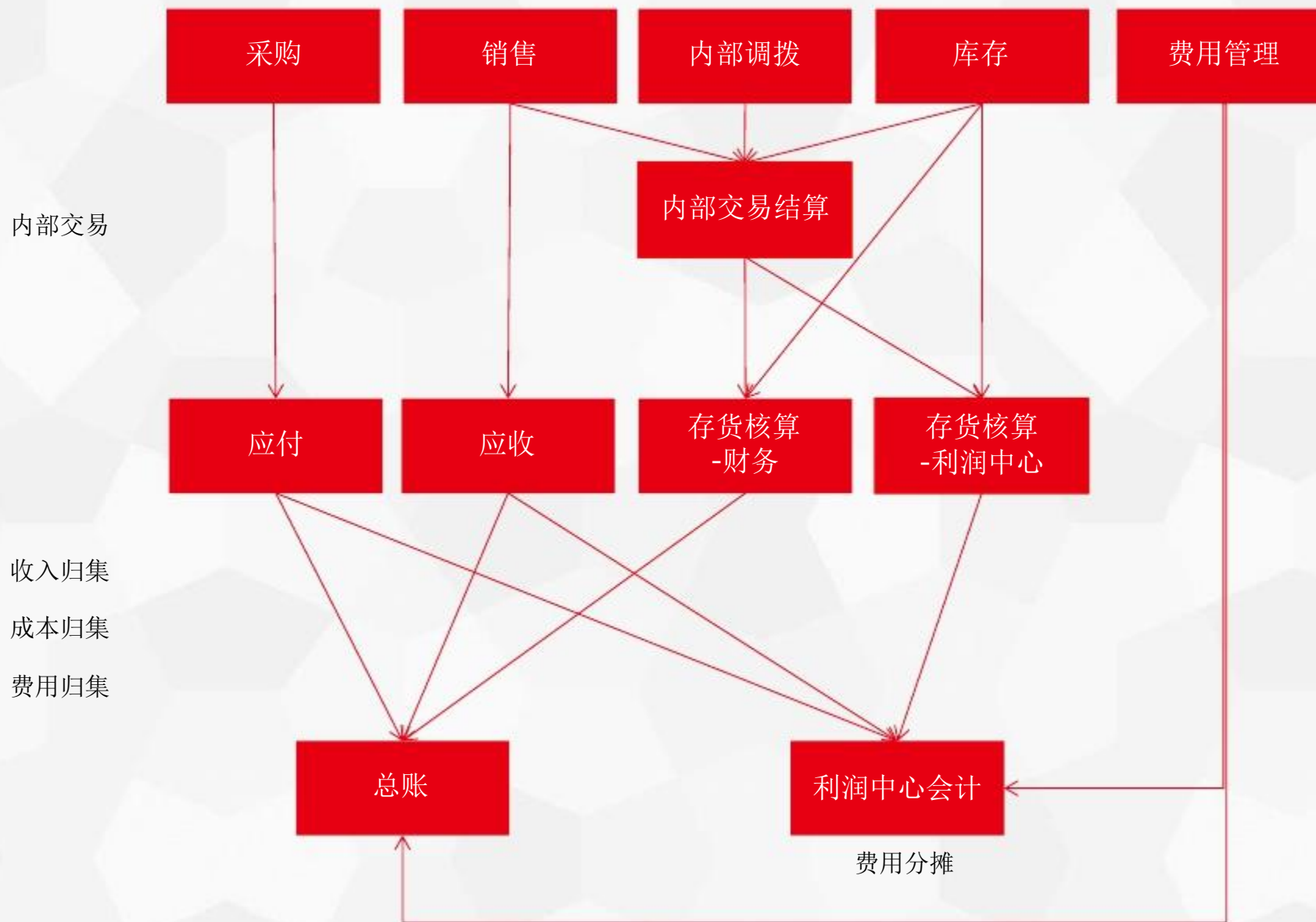
# 案例：华胜天成-EPS跨事业部销售业务的核算处理



## 案例：华胜天成-成本分摊







价值分享：

建立公司和事业部的外部核算体系和内部核算体系

存货核算提供了按照公司和按照事业部的两套成本核算

供应链业务支持公司和利润中心两套内部交易的处理逻辑

支持运营费用向业务组织分摊，形成业务组织全成本

支持对外和对内的财务和管理报表



- 1. 实现华胜天成法人-事业部的矩阵型管理架构，并分别对法人和事业部出具三大报表；
- 2. 实现事业部往下的阿米巴（核算单元）管理经营，支持核算单元频繁调整，人员业绩随核算单元变化而变化，以及能够对核算单元层级出具三大报表；
- 3. 实现财务应收和管理应收独立立账和管理；
- 4. 实现频繁内部交易下的成本核算准确，并且要求不能提高人员处理成本；
- 5. 实现IT服务行业的销售-采购一体化，也就是项目制管理，并能够对采购业务进行预算控制；
- 6. 实现资金管理与阿米巴经营贴合，贯彻资金有偿使用，实现内部资金借贷、内部资金计息。

谢谢聆听