用友 企业云服务







服务行业IT解决方案

上海豪旗计算机科技有限公司



用友 企业云服务

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 录 04 价值分析 成功案例分享 05



>> 行业发展概况及趋势



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

服务化

体系化

融合化

- 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。
- 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。
- 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。

• 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 技术服务业带来了 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

参考:《工信部软件和信息技术服务业十二五发展规划》



IT服务企业组织运营模式分析



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。



>> IT服务企业组织盈利模式分析



财务管理模型是IT服务企业运营管理的中枢神经

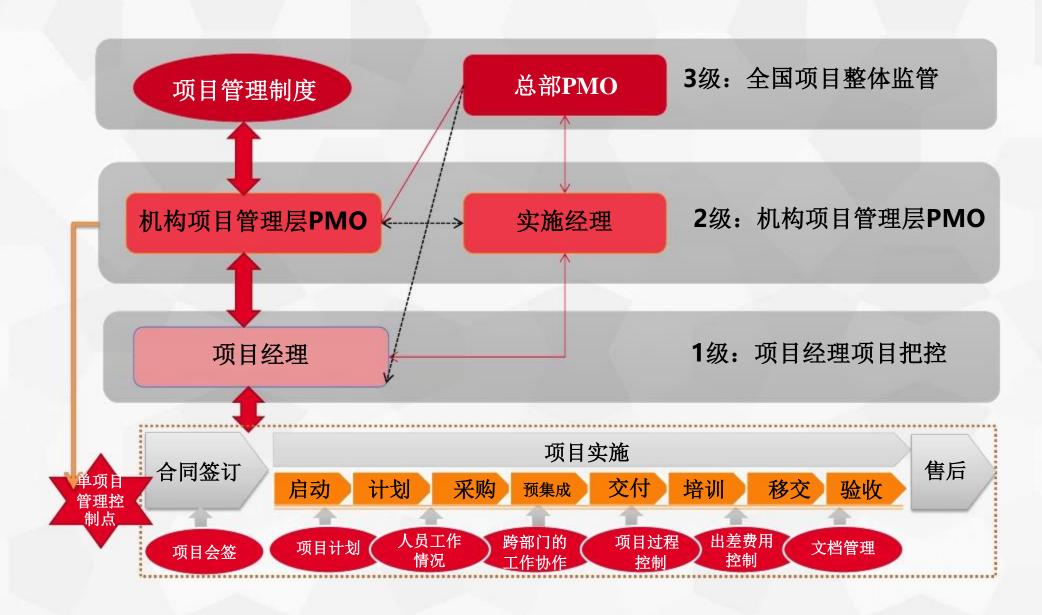


财务管理模型中的两个核心概念:人工成本、营业收入的确认方式。 成本包括:人工成本、采购成本、外包成本等。



>> IT服务企业组织项目管控模式分析







>> IT服务企业管理重点及困惑



新形势下的IT服务企业将面临的挑战如下:

未来五年,IT服务企 业将面临更多的企 业间并购、重组、 组织调整、战略调 整等,企业如何应 对这种变化? 是主 动应对还是被动响 应?

企业的资源是多方 面的,包括信息资 源、人力资源、客 户资源、供应商资 源、知识资源等等, 如何在企业逐步扩 大的前提下,对资 源进行统筹、优化 掌握,并集中使用?

IT服务行业项目周期 长,有先服务后收 款特性,同时存在 合同缩水风险,以 及服务成本增加等 诸多因素均会导致 企业现金流紧张, 给企业的生存和发 展带来极大的挑战。

IT服务企业的经营基 础就是项目。项目 的全生命周期涉及 多个部门,既有一 线项目组, 又有公 司的财务、采购、 商务等多个部门, 如何制定一套完整 的项目全程管控流 程?

企业的发展壮大有 赖于企业的精细管 理能力。项目核算 体系是企业的中枢 神经。如何准确及 时的核算项目成本, 对于评估项目绩效、 进行总体经营规划, 非常关键。

适应发展的战略管理

强大的资源保障体系

充足现金流保障能力

完整的项目管控体系

准确项目核算体系

IT服务行业面临的挑战



▶ IT服务企业整体信息化趋势



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:



用友 企业云服务

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 录 04 价值分析 成功案例分享 05



>> 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。

● 标准化管理工具

●财务管理系统

建立统一的业务基础规范;

● 建立统一的管理制度与流程;

建立集中的数据库和信息系统。

由繁至简

减轻业务非增值作业量、 提高工作效率。

●人力资源管理

● 动态会计平台

OA/CRM

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。

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。

● 供应链系统

● 报表管理系统

集中核算系统

● 数据仓库

● 各级公司数据集中在一个数据库;

● 实现从业务-报表数据的真实、准确、及时;

● 强化信息采集能力;利用能力;管理能力。

风险控制

加强内部控制体系、减 低经营风险。

● 资金监控

●报帐中心

● 资产管理

● 实现资金实时动态监控;

● 统一的内控体系, 完善支出的控制流程;

报销实现自动化、电子化、自动预算控制。

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。

● 经营分析 ● 管理驾驶仓 ● 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。

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。 ● 项目管理系统

● 全成本管理

● 全面预算管理

自动化执行项目生命周期管理;

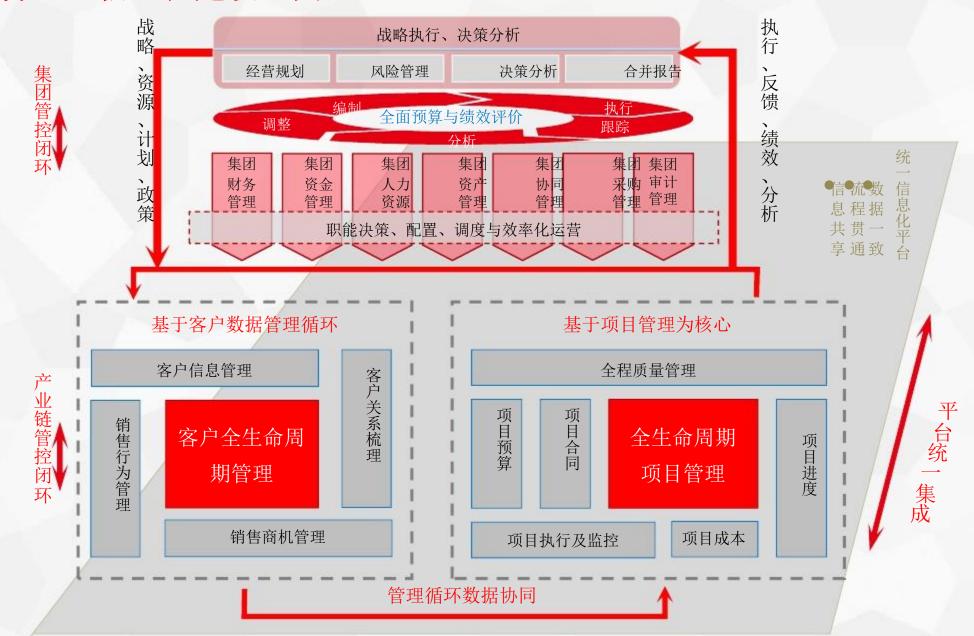
● 项目执行透明化, 实时可见;

● 有效监控项目的进度、成本、财务与风险状况。



>> IT服务企业信息化建设蓝图







信息化应用架构





用友 企业云服务

IT服务行业发展趋势IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划ITEM



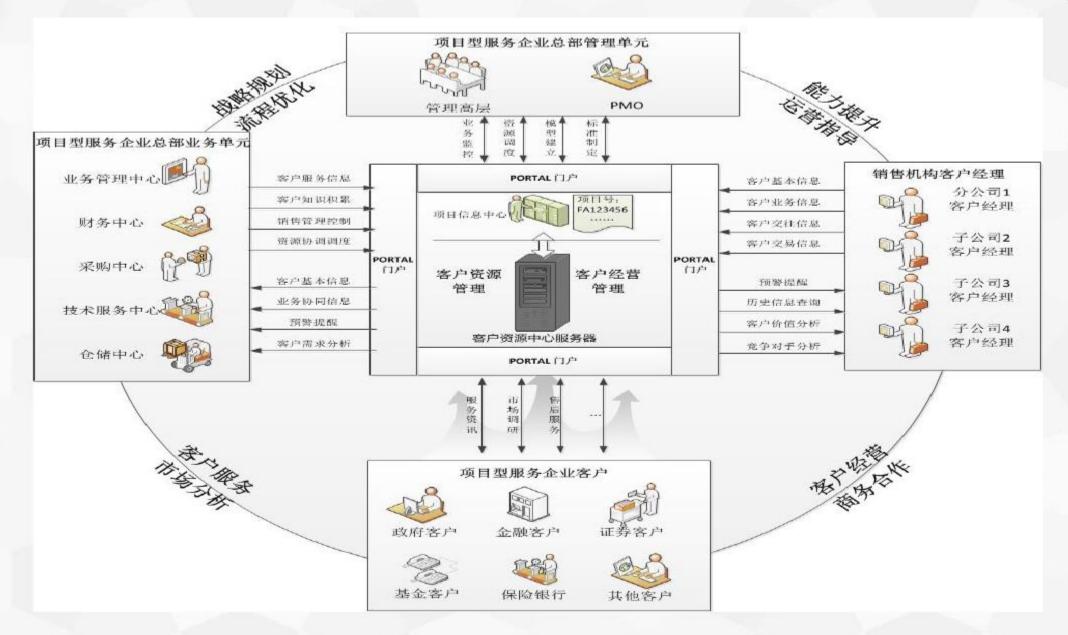
管理设计 01 客户关系管理

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

智能 化 移动 化 销售 团队绩效 客户资源 统一管理

企业社区 客服中心 客户门户 外部工作圈 客户触点 WEB网站/APP/微信 线下 市场 合同管理 **信**開 支付 营销 销售 活动发布 活动过程 协同 价格 绩效 订单跟踪 活 应收 费用 活动费用 活动总结 与协同 回款 管理 动 申请 业 行为 务 指标 线索管理 阶段管理 客户管理 竞品管理 贯 销售 销售 通 计划 客户资产 过程 商机管理 销售漏斗 联系人管理 推进 销售 指标 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) 消息及 工作报告 员工积分 知识获取 知识管理 沟通 知识 动态 中心 协作

能力提升 效率提升

决策依据 数据挖掘

数据 分析

激励

客户/商机/行为/销售分析

社交协同(IM、发言、动态、话题)

销售预测

交叉分析

知识运营

向上分析

知识融合



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

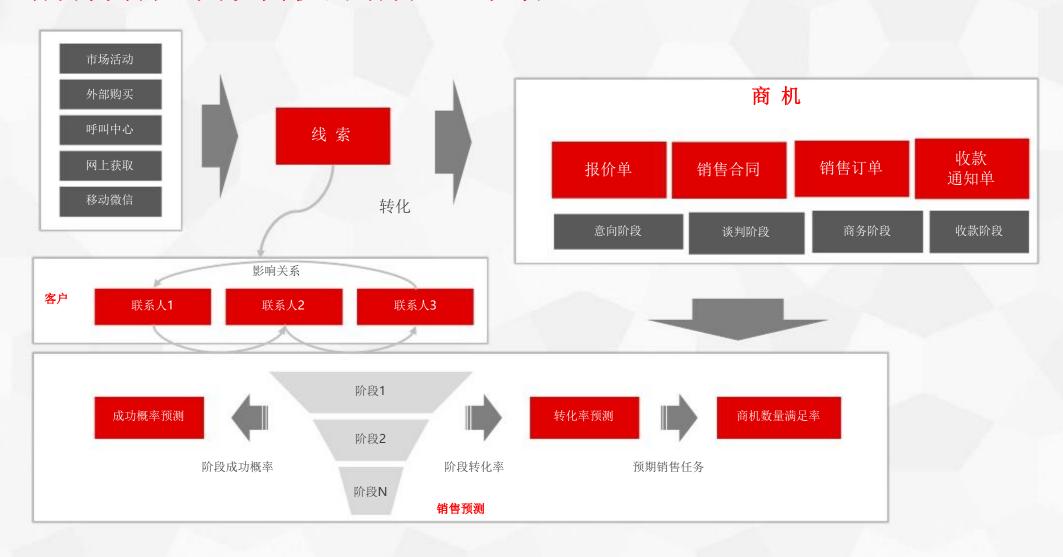






2.销售自动化-围绕商机的销售全过程管理





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



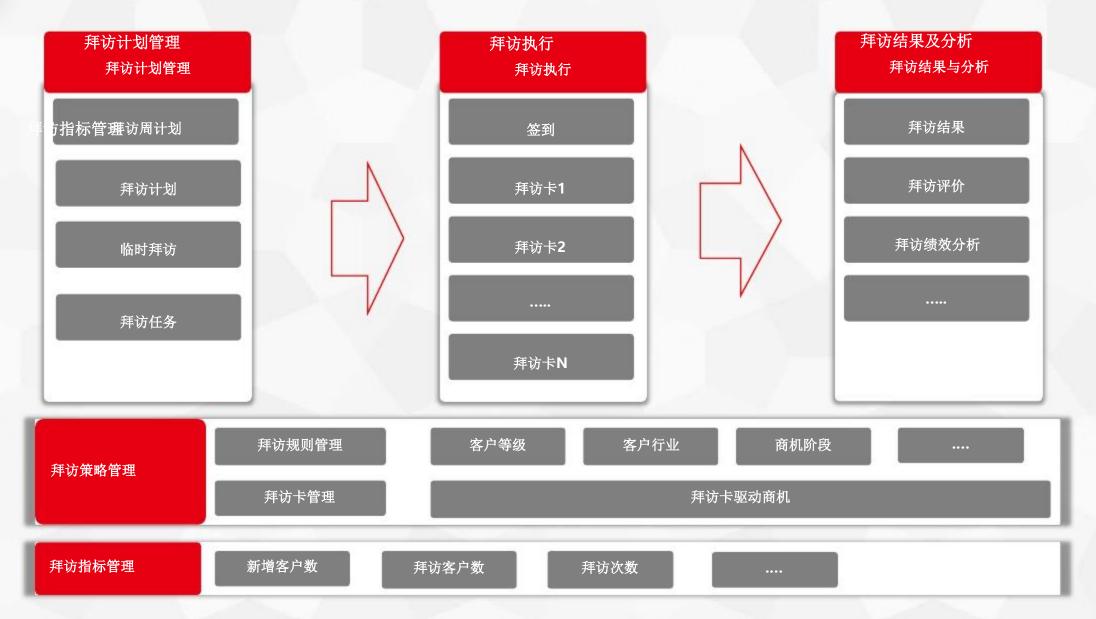


2、移动下单,提高下单效率,并实时了解订单状态; 3、收款通知单帮助企业尽快回款,提高企业现金流。



3.销售员日常行为管理:客户拜访-客户拜访应用架构







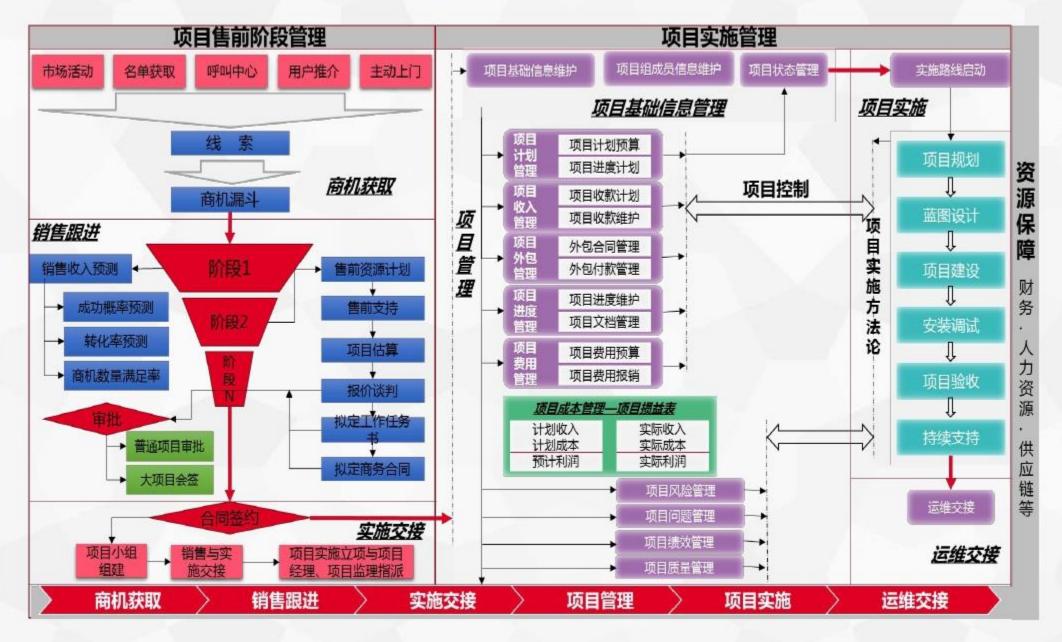
管理设计 02 项目管理平台

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







》 项目管理产品应用架构



项目基础设置

EPS

预算控制设置

核算要素对照表

要素表

验收检查项

项目类型

物资控制设置

服务价目表

变更类别

验收资料清单

项目状态

项目状态规则

产出物类型

项目变更管理

项目变更单

项目验收管理

项目阶段验收

项目交付验收

项目最终验收

项目决算管理

项目决算单

项目结项管理

项目结项

项目反结项

变更级别

验收标准包

项目合同管理

进度款单

项目质量管理

质量检查类型

质量评核标准

质量权重方案

质量评分规则

质量问题原因

质量检查计划

质量检查记录

质量评核单

综合评核单

质量问题单

问题验收单

问题原因分析

质量评核分析

综合评核查询

横向协同 纵向延伸

· 覆盖项目的全生命周期 全面覆盖整体业务流程

深入的行业应用和最佳业务实践一体化的项目管控平台

项目过程管理

项目立项管理

立项单

项目

项目计划管理

计划工作台

物资及服务需求

物资服务需求调整

物资服务需求调价

项目预算

预算调整

项目执行管理

物资备料表

项目进度填报

项目费用记录

项目暂停复工

项目暂停单

项目复工单

产出物管理

项目产出物

产出物交付单

产出物价值调整单

项目销售合同

收款计划

清单发包合同

补充协议

预付款单

合同结算单

总价发包合同

付款计划

材料结算单

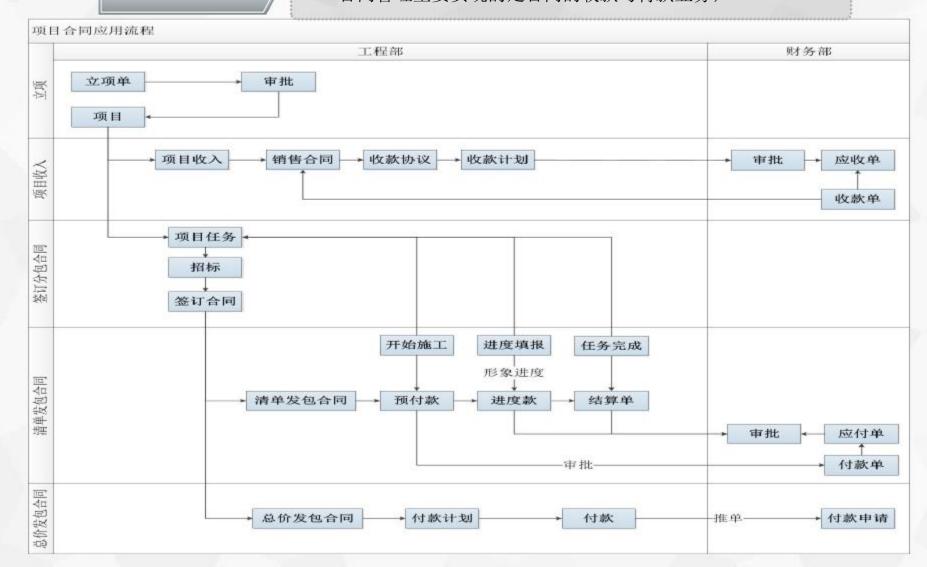


项目合同应用场景



项目合同管理项 目的收入和项目 的发包合同:

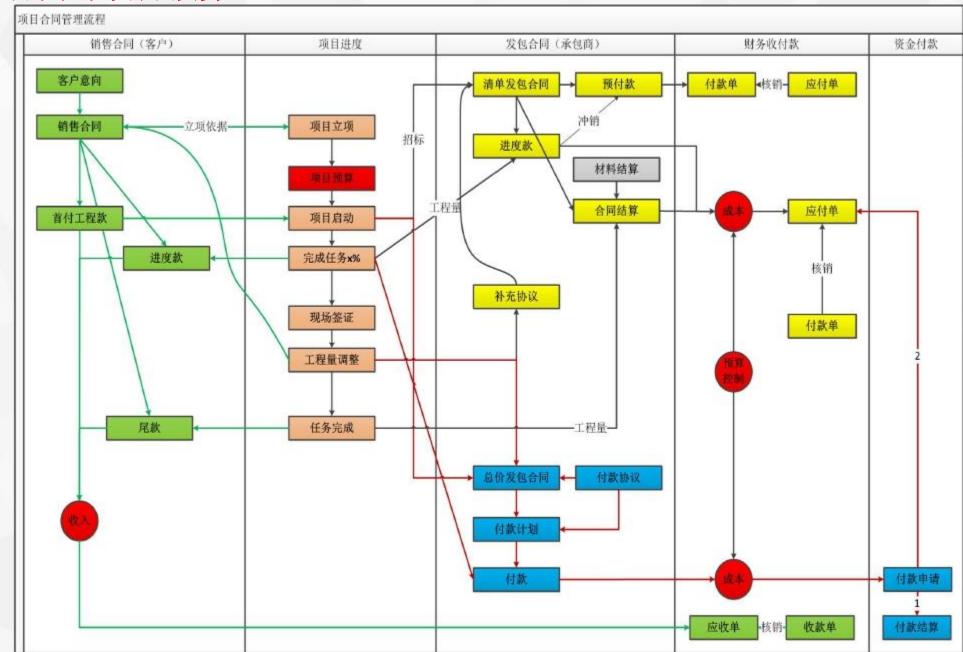
项目的收入来自于客户或者企业投资; 项目的发包合同是指与供应商签订的合同; 合同管理主要实现的是合同的收款与付款业务;





》 项目合同与项目预算









- 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)。

作用

项目执行过程中,录入任 务的实际进度;实际开始 、完成日期。

依据

实际进度:根据"权重", 去计算其上级任务; 实际开始、完成日期:由 下至上

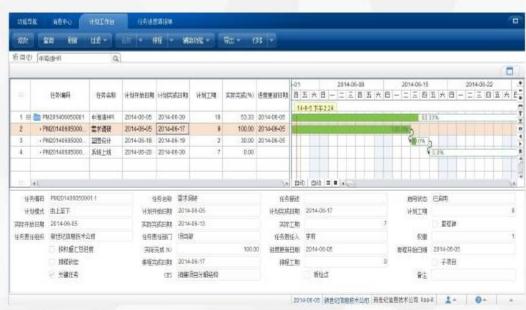
方法

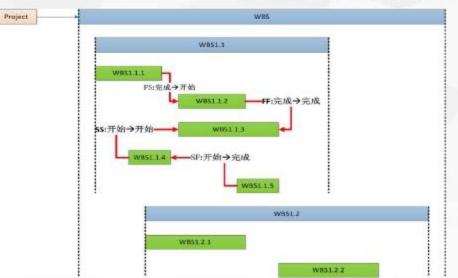
针对多个项目,在一个界面上录入;

录入末级任务的实际进度; 再"由下至上"自动计算 非末级任务;

规则

录入截止填报日的,总累 计完成%;而不是增量; 不限制进度"回退"

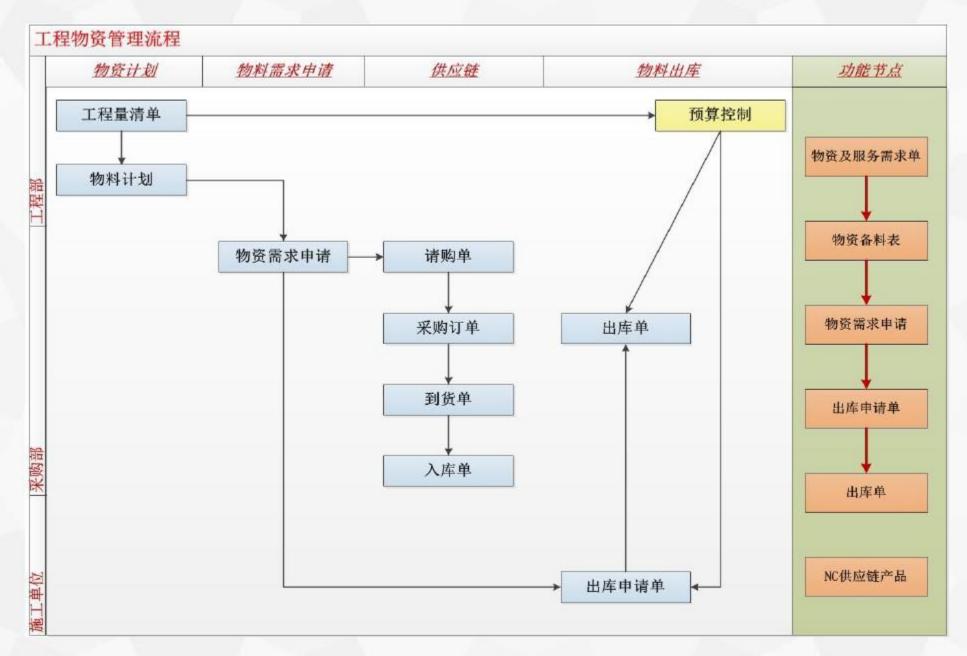






》 项目物资管理流程

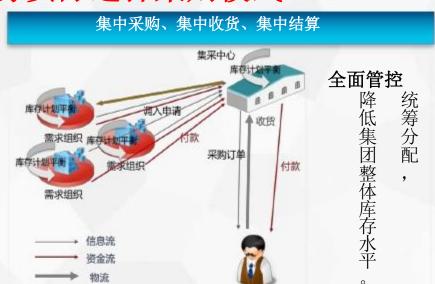




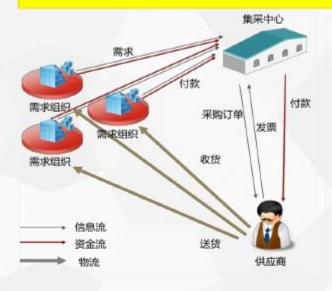


>> 依据业务实际选择采购模式





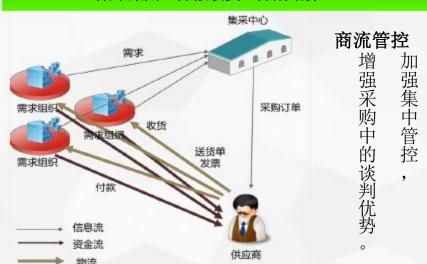
集中采购、分散收货、集中结算



资金管控 同时降低运输成本 集采谈判优势

集中采购、分散收货、分别结算

供应商



集中采购合同 集采中心 **价格管控** 標 集 中 监 控 增强采购中的谈判优势 集聚合回 保密商: 需求组织 存货: 企同技制范围。 XX分公司 XX于公司 需求组织 信息流 资金流 供应商 物流



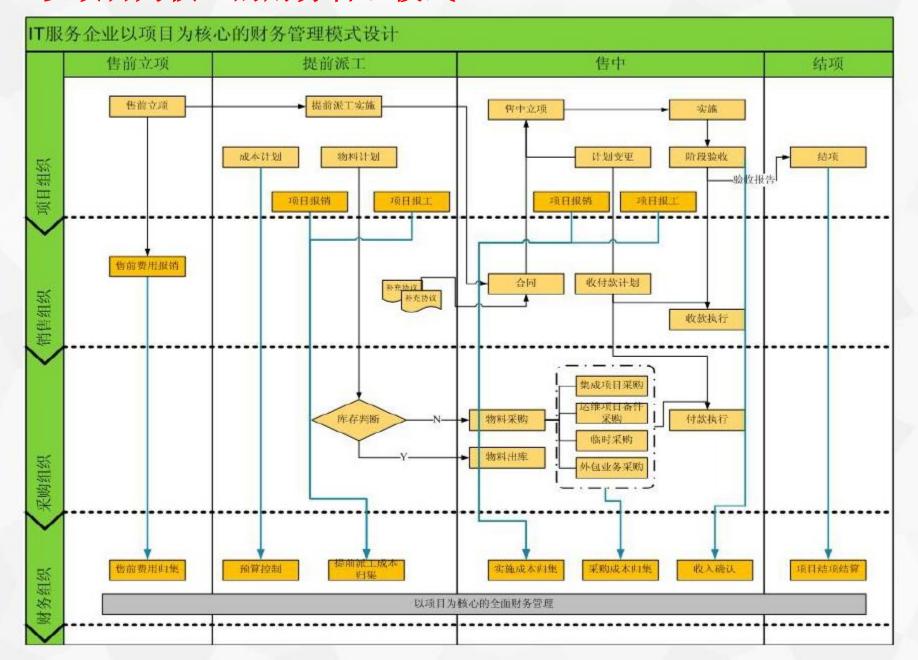
管理设计 03 财务管控平台

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



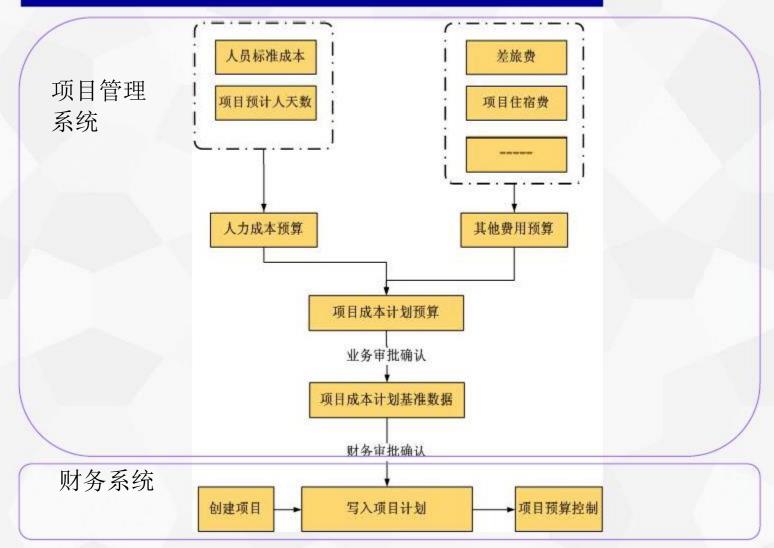




▶ IT服务财务管理模式之项目预算管理



项目预算可以业务系统数更新(在业务系统中做预算)





>>> IT服务财务管理模式之项目收入实现方案

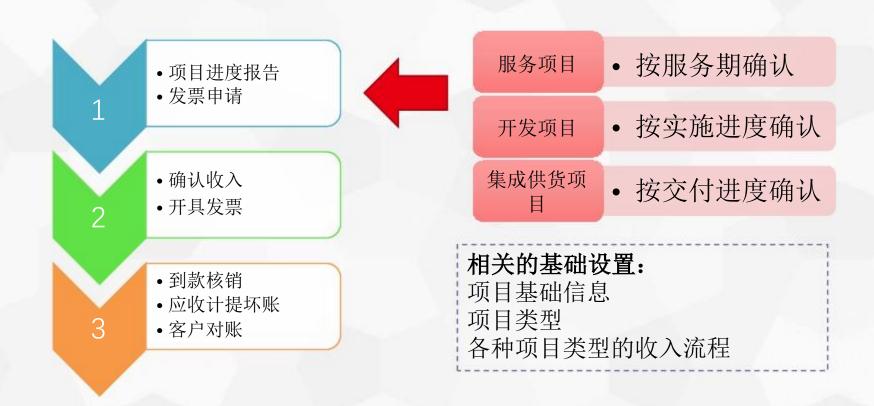


收入核算:

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

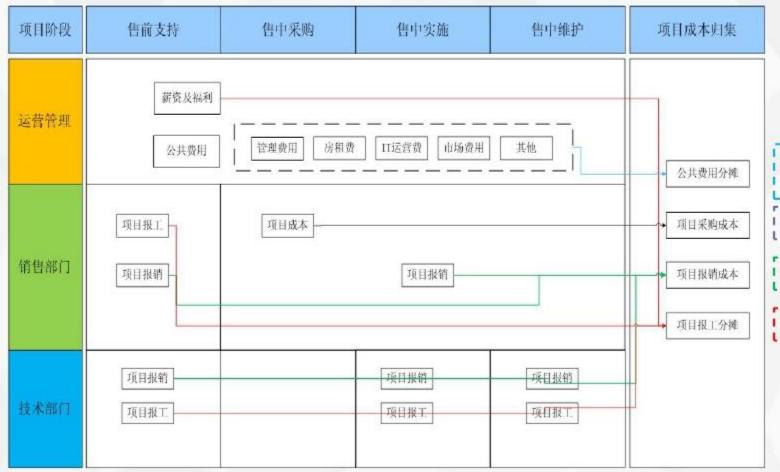


成本归集:

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

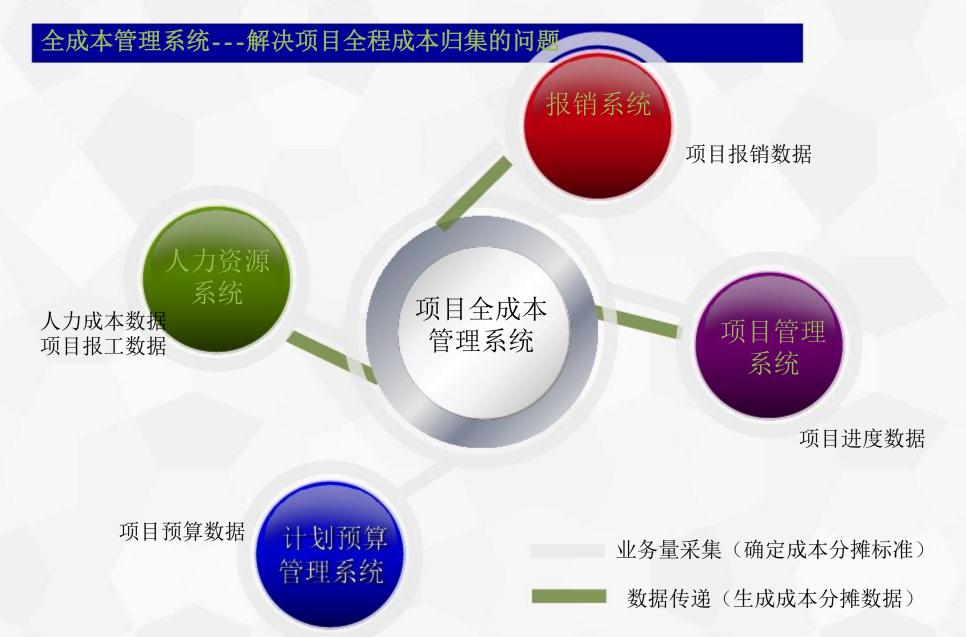
报销时直接归集

· 按报工工时分摊



全成本管理实现方案 全成本管理系统



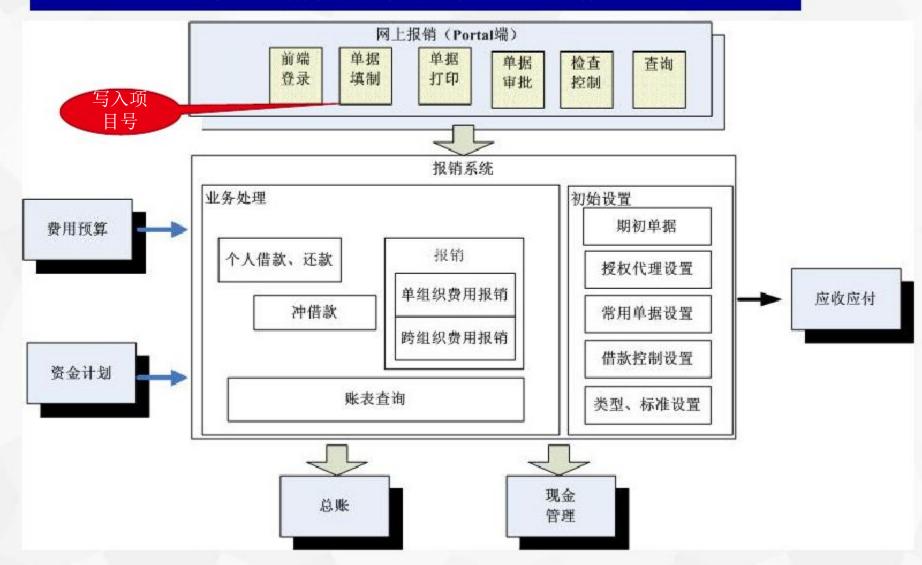




全成本管理实现方案 网上报销



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





- 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

用友 企业云服务

IT服务行业发展趋势IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划IT服务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITM务企业信息化整体规划ITMS



■ IT服务业解决方案价值分析





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。

集中管控 业务协同

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。

用友 企业云服务

IT服务行业发展趋势IT服务企业信息化整体规划O3关键场景应用方案O4价值分析成功案例分享



】 IT服务行业案例介绍:华胜天成



项目背景









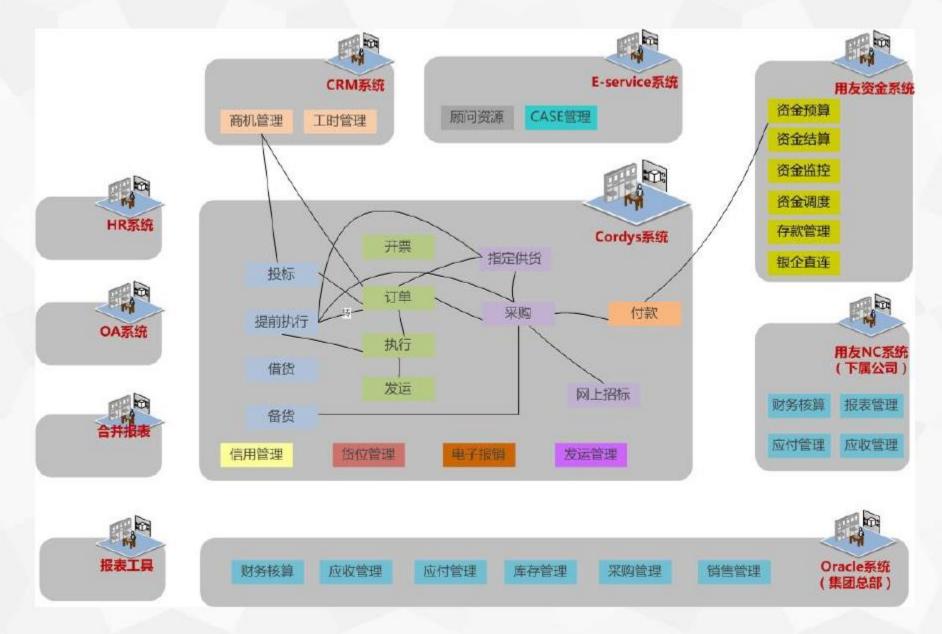
华胜天成的业务领域涵盖IT产品化服务、应用软件开发、系统集成及增值分销等多种IT服务业务,服务网络覆 盖整个大中华区域及部分东南亚的本土IT服务商。

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





》 华胜天成信息化目标建议



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

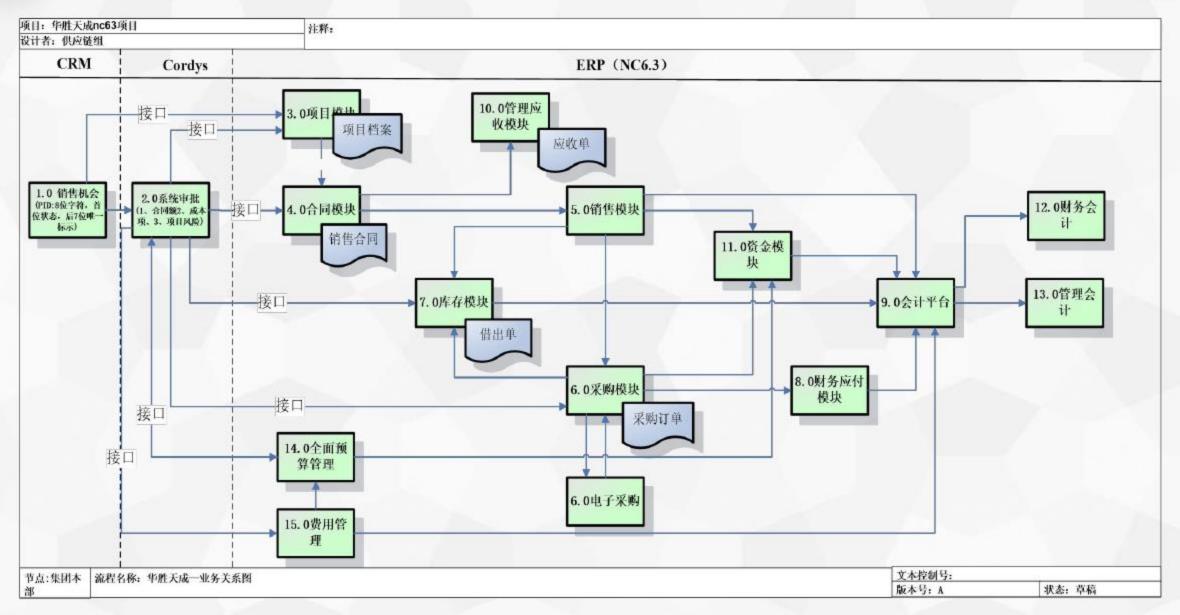
快速适应业务变革与创新

- 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)



整体业务关系匹配图

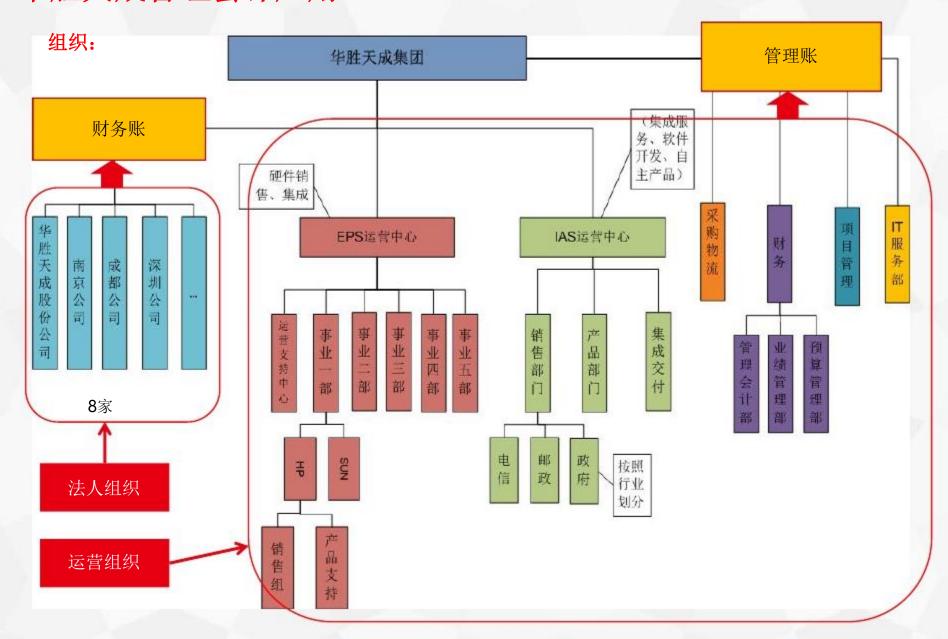






》》案例:华胜天成管理会计应用

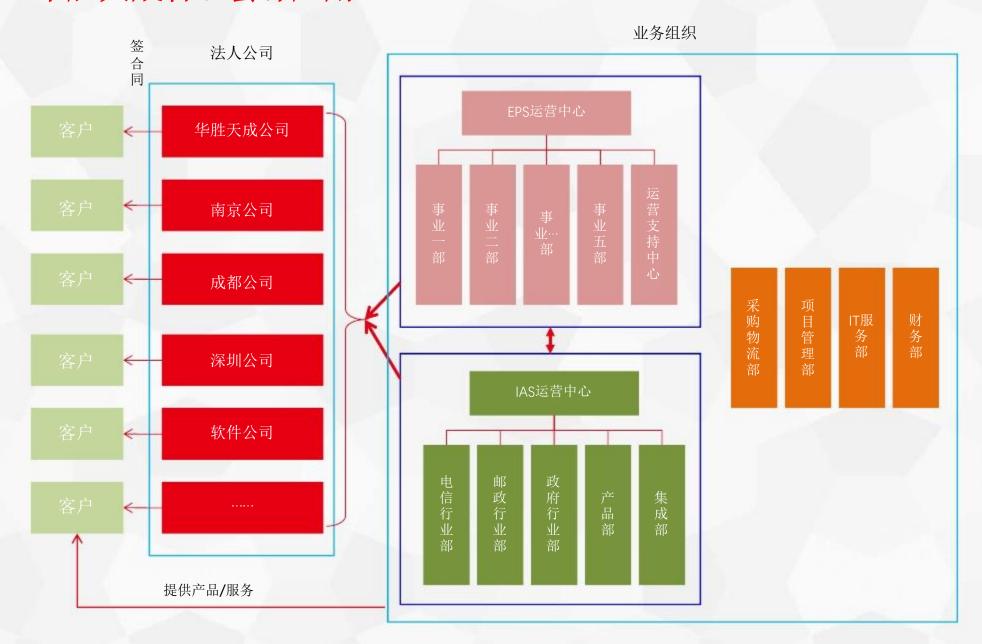






》》案例:华胜天成管理会计应用

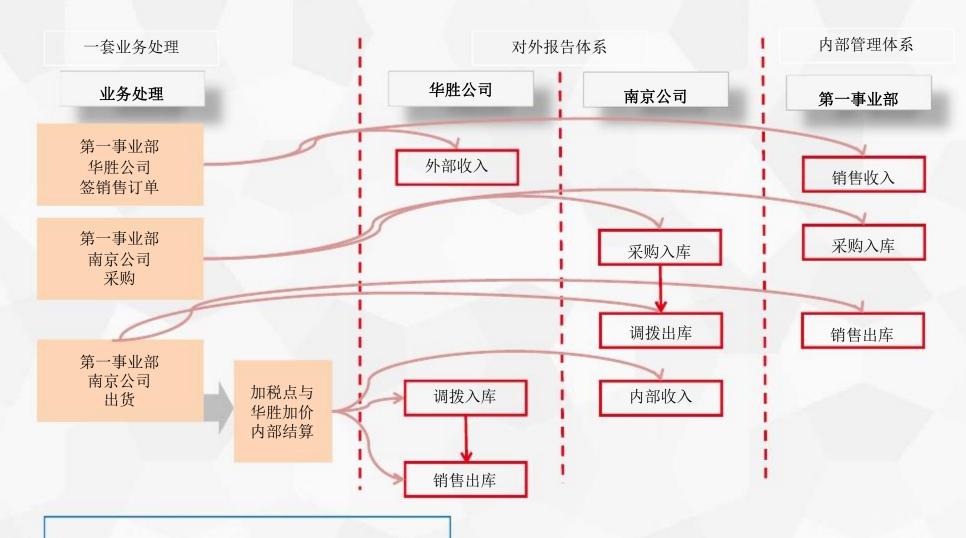






》》案例:华胜天成-EPS采购与销售公司不同的内部结算业务的核算处理



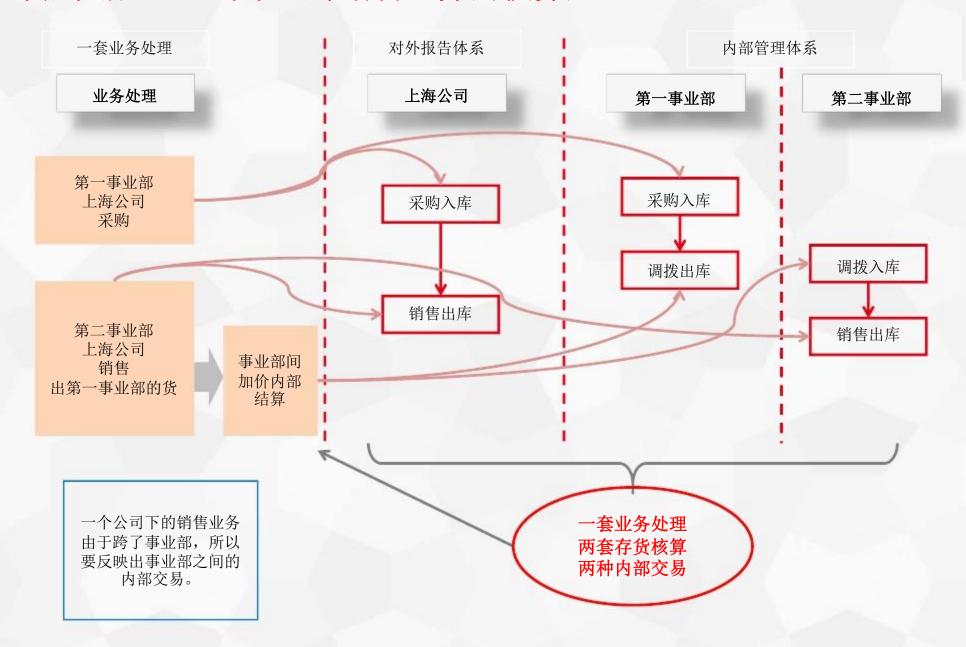


一个事业部下的销售业务由于跨了公司, 所以要反映出 公司之间的内部交易。



》》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

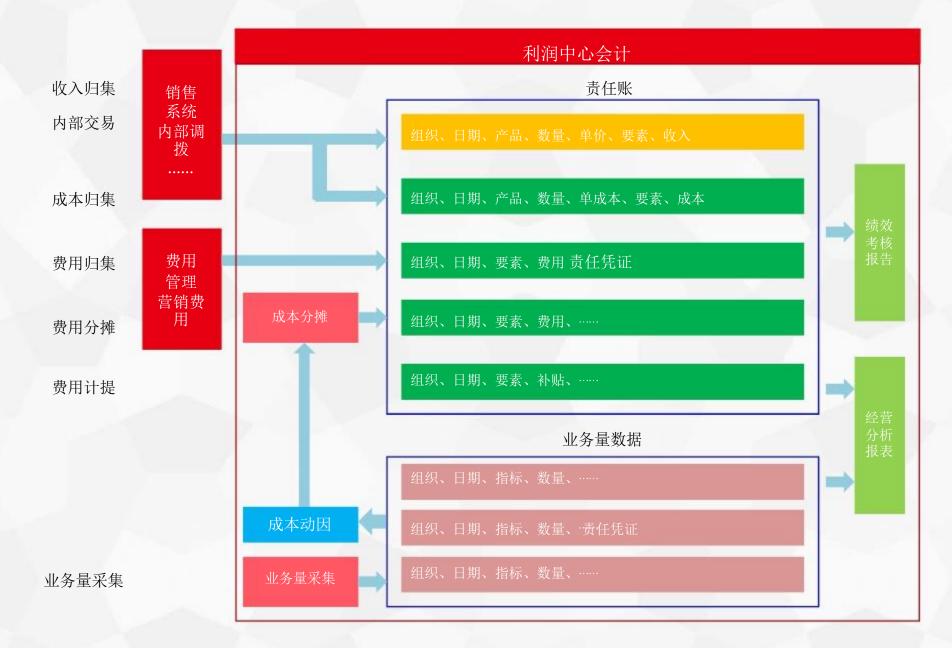






》 案例-华胜天成

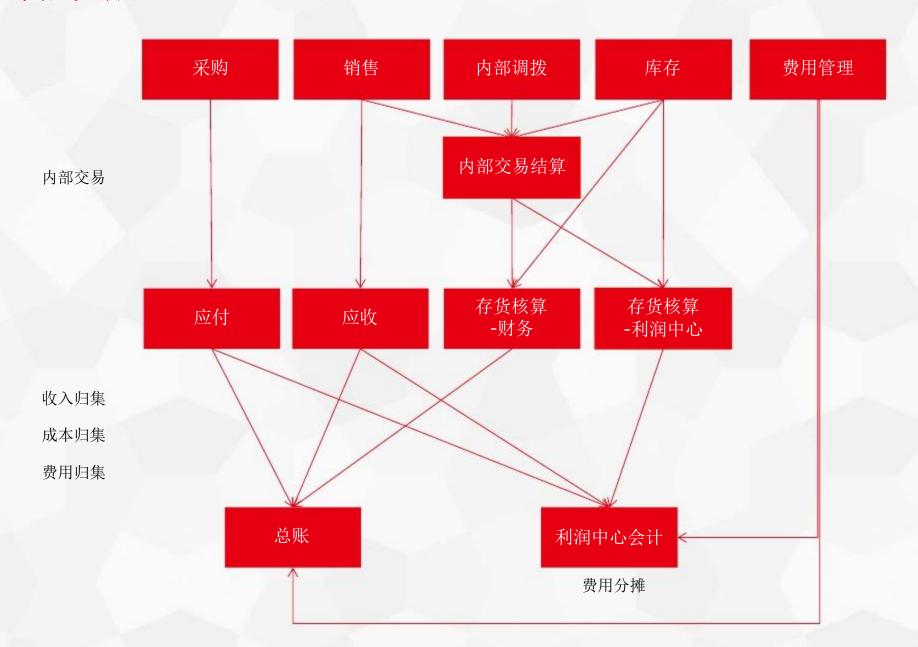






》》案例-华胜天成









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



》 华胜天成项目实现效果



- ■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。

