

企业管理软件选型指南

目 录

一、企业管理软件选型关键.....	3
1、软件选型的 10 大误区.....	3
2、成功启用软件的八大关键.....	3
二、企业管理软件概况.....	4
1、企业管理软件发展历程.....	4
2、企业管理软件能解决公司哪些问题？	4
3、市场中常见的企业管理软件类型有哪些？	5
三、如何选择适合的产品.....	6
1、选择产品时需要考量哪些关键要素？	6
2、买断和租用，如何选择？	6
3、标准产品和定制开发，如何选择？	6
4、选择开源软件有哪些风险？	7
5、交给做开发的朋友，是否是最佳选择？	7
6、如何确保局域网、互联网皆可使用？	8
7、一套系统是否可以管理多个分公司，需要什么条件？	8
四、如何选择值得信赖的厂商.....	9
1、市场中主流的软件厂商有哪些？	9
2、从哪些方面判断是否为优秀软件厂商？	9
3、通过什么方式快速找到值得信赖的软件厂商？	10
4、选择本地软件厂商，还是外地软件厂商？	10
5、从软件厂商直接购买，还是从代理商购买？	11
五、购买与服务.....	11

1、成功启用一套系统大概要投入多少资金？	12
2、软件价格贵与不贵的区别在哪里？	12
3、软件购买后，是否还有后续费用？	12
4、现公司规模不大，是否买个便宜的先用着，以后再更换？	13
5、软件服务为什么很重要？	13
6、怎样判断厂商的服务是否有保障？	14
六、软件启用与实施.....	14
1、软件启用步骤？	14
2、软件成功实施需要多长时间？	15
3、企业现在用着其他的管理软件，是否可以将数据导入到新系统中？	15
4、软件使用过程中，遇到问题怎么办？	15
七、常见问题.....	15
1、一套管理软件一般能维持使用多久？	15
2、软件如果买了之后要装在哪里？数据放在哪里？安全吗？	16
3、软件要不要准备专门的服务器？对电脑是否有要求？	16
4、软件的启用对公司人员素质有什么要求？	16
5、公司人员对电脑不太懂，是否需要配专人做维护？	16
6、软件启用后，经常会遇到的问题会有哪些？	17
7、如果安装软件的机器坏了，数据是不是会有风险？	17
8、人员离职，软件里面的数据会不会有风险？	18
9、业务发生变化，如何保证不需要更换软件，可以继续使用？	18

一、企业管理软件选型关键

1、软件选型的 10 大误区

- 【1】只看价格，不看品质；
- 【2】只看品牌，不看实效；
- 【3】只选软件，不重视培训；
- 【4】没预见定制开发的风险；
- 【5】认为开源很好，最后掌控不了；
- 【6】只考虑当前需求，没考虑到系统扩展；
- 【7】认为本地最可靠，没考虑到专业能力；
- 【8】认为软件只是技术，其实思想才是软件的精髓；
- 【9】希望面面俱到，最后忽略了核心要素；
- 【10】希望人人赞同，其实管理变革通常是由高层推动。

2、成功启用软件的八大关键

- 【1】任命主要负责人，明确内部需求；
- 【2】根据关键需求，选择合适产品；
- 【3】充分考察产品的易用性和扩展性；
- 【4】考察产品升级频率；
- 【5】考察厂商资质和口碑；
- 【6】考察厂商服务体系和服务能力；
- 【7】签订规范合同，明确关键要素；
- 【8】高层推动，全体动员，全员重视。

二、企业管理软件概况

1、企业管理软件发展历程

第一阶段：从 1983 年到 1991 年。企业开始在管理上使用计算机，当时的计算机功能有限（如单板机、IBMPC 机）。计算机主要应用于计算，文字处理等简单事务，各企业购买计算机经常作为一个摆设。这一阶段信息化应用的目的性很盲目，计算机到底能为企业做什么，大家还不是十分清楚。

第二阶段：从 1992 年到 1999 年，计算机在企事业单位开始进入实用阶段，开始了我国企业信息化应用的第一次浪潮。1992 年以后，计算机的性能获得了较大的提高，首先在企业财务管理上取得突破。这一阶段，财政部在推动大型国有企业财务电算化方面起了主导左右，财政部于 1996 年 6 月 10 日发布了《会计电算化工作规范》的通知（财会字[1996]17 号文件），财务电算化工作在全国范围内开始普及。

第三阶段：从 2000 年到 2005 年。这一阶段是信息化对企事业单位的生产经营活动进行改造与提升的阶段。企事业单位在享受到财务电算化的好处后，就开始探讨计算机在企业管理其它领域如生产调度，作业安排，设备管理，供应控制，人力资源等方面的应用，虽然有些单位在财务电算化开始后就已经进行，但是是在这一时期才真正进入实用阶段。这一阶段的代表作或者主推者是 ERP 系统的应用，同时这一阶段也是中国企事业单位信息化与国际企事业单位接轨的阶段。

ERP 从九十年代产生后在西方企业得到了迅速的应用，并且 ERP 的思想也获得快速发展，现在 ERP 几乎成了企业信息化的代名词，将企业的生产制造全过程都纳入到其中，随着因特网的普及，ERP 已经突破时空限制，能在全球范围内支持集团化、跨地区、跨国界运行，其主要宗旨就是将企业各方面的资源充分调配和平衡，使企业在激烈的市场竞争中全方位地发挥足够的力量，从而取得更好的经济效益。

第四阶段：从 2006 年至今。人们已经逐渐深刻认识到，信息化对于企业生产经营诸要素的作用巨大，企业生产力因为信息化获得了较大提升，企业管理软件也不断细化和深入。目前，中国的信息化在业内处于领先地位的代表企业有用友、金蝶、智邦国际、浪潮等。这些企业如何趋势保持技术和市场的领先地位，将影响到中国管理软件的下一步发展。

2、企业管理软件能解决公司哪些问题？

企业管理软件的应用根据不同企业的特点和管理要点，起着不同的作用，简要列举几点：

- 【1】整合企业所有资源，成为永久战略资产；
- 【2】实时掌控企业运行情况，掌控所有人员的工作内容及工作状态；

- 【3】增强各个部门间协作，时刻保证企业有条不紊的运行；
- 【4】控制企业各种成本，无纸化办公，做最及时有效的选择和决策；
- 【5】减少重复性工作，每个人员头脑更清晰，提高工作效率；
- 【6】保证数据的准确性，系统自动核算，不依赖于人员状态；
- 【7】提升客户满意率，各种类型提醒功能完善服务体系；
- 【8】保证安全现金流，保证资金有效利用，每笔收入和支出有据可查；
- 【9】实时的统计及趋势对比分析，管理者不需要走到一线便能做科学决策
- 【10】实现人本管理，充分发挥人力资源，提高工作质量，提高员工的参与意识，建设企业文化，培育企业精神等。

3、市场中常见的企业管理软件类型有哪些？

根据应用场景和解决问题侧重点不同，现在市场上常见的管理软件主要分为以下若干类型：

OA (Office Automation)	办公自动化软件，侧重 workflow 管理及文件审批等环节
CRM (Customer Relationship Management)	客户关系管理，侧重客户关系，销售团队，销售过程管理等环节。
ERP (Enterprise Resources Planning)	企业资源计划，侧重于企业全程一体化管理，将公司各个部门环节通过一套系统整合管理。
HR (Human Resource)	人力资源管理，侧重于人资六大模块的管理。
SCM (Supply Chain Management)	供应链管理，侧重于原材料采购使用全过程管理。
财务软件	主要应用于财务人员，做账报表及凭证等功能。
Callcenter	呼叫中心系统，一般应用在服务性质或电话销售型的企业。
项目管理软件	适合于项目型公司，对项目的立项、跟进、节点流转等全程跟踪

	和控制。
--	------

三、如何选择适合的产品

1、选择产品时需要考量哪些关键要素？

- 【1】功能适用；
- 【2】易用；
- 【3】稳定性好；
- 【4】扩展性强；
- 【5】权限控制严密；
- 【6】数据导入导出方便；
- 【7】有完善服务体系；
- 【8】维护简单。

2、买断和租用，如何选择？

【比较】

租用软件特点：不能安装在自己的服务器，所有数据及后台由软件厂商掌控，安全性和保密性得不到有效保障，并且每年必须缴纳费用才可以使用，如果使用人多，将是一个长期的巨大投入。

买断软件特点：安装在自己服务器，所有数据及后台由自己掌控，可以设置数据定时自动备份，一次购买，终身使用，不需要每年缴纳使用费。

【建议】

如果只有几个人，短时间使用，并且数据的安全性和保密性也不重要，可以考虑选择租用。如果立足于规范公司管理，长期使用，并且数据很重要，建议选择买断式。

3、标准产品和定制开发，如何选择？

【比较】

标准软件特点：标准化软件一般都有长时间沉淀和积累，经过了大量用户的使用和验证，系统在安全性、稳定性、易用性等方面都比较有保障，并且由于大量用户分担了研发成本，具备成本低，实施短，上手快等特点。但由于是标准化产品，所以很难兼顾到所有客户的个性化需求。

定制开发特点：软件完全照用户需求进行开发，需求完全匹配，在流程和使用习惯方面能更好的理解，用户接受起来比较快，缺点是开发周期长，开发成本高，需要长时间试运行及测试后才能稳定，如果需求考虑不周全，还会涉及到往复的调整甚至推倒重来，风险不好控制。

【建议】

如果公司没有太多个性化需求，担心投入成本和实施风险，并且希望信息化能尽快解决公司现存问题，给公司带来实质价值，最好选择标准化产品；

如果公司需求个性化很强，投入资金很充裕，上线时间不紧迫，并且有专业的团队来跟进和运作，可以考虑选择定制开发，但要选择好开发服务商，不然可能会陷入开发的泥潭。

4、选择开源软件有哪些风险？

一般开源的软件被定义为其源码可以被公众使用的软件，此软件的使用修改和开发也不受许可证的限制。

【开源基础】

如果企业需要开源的软件必须具备自己非常专业的技术团队，同时对于风险控制要做的比较好，公司技术人员的工作稳定性也要考虑进来，以避免人员流动导致系统无法正常运转，同时带来一系列安全性的问题。

【可能风险】

无数的事实证明，只有专业才能做到最好。对于用户，源码开放反而压力更大，即要懂企业运营，又要懂技术和开发管理，软件都是有思想和灵魂的，它源于其初始开发团队，如果稍有理解不到位，牵一发而动全身，修改后将会给全系统造成灾难性影响，于是可能会造成一种现象：不是软件帮助企业解决问题而是企业天天为研究软件做工作，不断制造问题，不断解决问题再产生问题的过程。对此企业用户一定要据企业的技术实现现状慎重选择。

5、交给做开发的朋友，是否是最佳选择？

选择朋友，是因为信任。

从做事角度，信任来源于两个方面，一是对人的信任，二是对专业能力的信任。朋友因为比较了解，所以对人的信任一般没问题，如果朋友恰好也具备较强的专业能力，将是一个比较好的选择。

专业能力不只是技术本身，还包括对行业和业务的理解，对产品的设计、开发质量控制、系统负载和持续运行等方面透彻的掌控，它需要一个体系来支撑，不是一个人或者几个人，而应该是一个专业的团队。

如果朋友没有强大的技术实力和专业能力，不仅会影响到双方的信任、情感等很多方面，还会让整个项目陷入错误频出、不断反复、天天救火的局面，费时、费力、费感情，严重影响企业管理改革的推进，以及员工对信息化的信心，将给公司的运营和发展带来无法估量的损失。

6、如何确保局域网、互联网皆可使用？

只要是 B/S 架构的软件，现在基本上都能通过互联网使用。

如果需要在局域网内使用，需要软件安装在本地，由于租用型软件不能安装在本地，所以这时候最好选择买断型的软件。

7、一套系统是否可以管理多个分公司，需要什么条件？

总公司下有多个分公司，或者有多个业务方向，要实现相互之间不查看，总部可以掌控全局的情况下，可以使用一套系统进行集中管理，这对软件的权限和安全体系要求会非常高。

【支持跨区域使用】：软件必须是 B/S 架构，必须支持跨区域使用。

【支持独立核算】：每个分支机构必须能进行独立核算和汇总分析，不然信息化的价值将大打折扣。

【强大的权限体系】：公司有多个分公司，角色众多，如果没有强大细致的权限管理，信息不能进行有效的区隔和分离，数据范围不能进行有效控制，这样的系统无异如自缚手脚，不仅无益，而且有害。所以在购买前一定要与软件厂家了解清楚，并要求软件厂商服务人员给予解答功能实现程度，确认权限划分是否可以灵活自定义以及交叉式管理等功能，即实现每个功能模块下的每个操作按钮都可以划分，并且可以落实到具体人员。

【稳定及安全保障体系】：因为系统涉及到多地多人并发使用，使用环境千差万别，如果系统没有强大的负载能力，将会不堪重负。同时由于信息穿行于互联网，所以最好有严谨的加密安全体系，如软加密、硬加密等，最好软加密和硬加密的有机结合。

四、如何选择值得信赖的厂商

1、市场中主流的软件厂商有哪些？

根据市场影响力，主流的管理软件厂家有：SAP、微软、甲骨文、用友、金蝶、智邦国际、八百客、Salesforce、管家婆、速达等。

【1】SAP、微软、甲骨文都是属于国外知名品牌，功能很强大，系统稳定性比较好，但设计思想和流程规则不完全匹配中国企业特点，界面布局不是很适合中国人的操作习惯，价格也比较高。

【2】金蝶、用友最初主要占据的就是财务管理领域并且有着优秀的业绩，对于其他的领域基本上靠收购来完成的，一般按功能模块来收费，相较而言价格偏高，灵活度和关联性上并不太出彩。

【3】智邦国际：侧重全程一体化管理，软件可操作性比较好，主要的核心竞争力在于完整的产品线以及强大的自定义和严格的质量体系，产品覆盖 ERP，CRM，进销存、项目管理等领域，并以优质的服务赢得客户口碑。

【4】八百客、Salesforce 主要提供租用软件，Salesforce 源于美国，八百客以模仿 salceforce 力求获得国内市场，但由于国内的法制环境及企业需求的特殊性，用户对于安全性和保密性的不放心而未能获得用户的充分认可，以至于截止目前为止，租用软件厂商的生存压力非常大。

【5】管家婆、速达都是做进销存起来的，定位的客户群体一般是小的门店、小商铺，考虑铺量来打开市场，对于企业管理方面偏弱，没有太强的竞争力。

当然，除以上主流的软件厂商以外，还有一些小型软件公司分布在全国各地，一般定位于某一方面的软件或者某一区域性的销售公司，因大部分小型软件公司没有完整的设计研发体系及研发力量，虽然价格占据优势，但在可持续性应用方面仍然是个隐患。

2、从哪些方面判断是否为优秀软件厂商？

【1】对业务的理解是否深刻。软件永远要服务于客户的实际业务需求，如果对行业和业务理解不是很深，在产品设计和功能实现的时候很容易闭门造车，这样开发出来的软件易用性就很差，甚至很多关键业务实现不了，这是很多软件应用不成功的一个重要因素。

【2】是否具备相关资质。软件厂商的资历主要体现在是否具备软件著作权，是否具备双软证书，是否通过 ISO 质量体系认证，是否获得行业认可等其他相关资质，没有资质的厂家最好

不要选择；

【3】是否具备雄厚的技术实力。一个优秀的产品在进入市场之前，必须经过市场调研、需求分析、产品设计、技术研发、产品测试、质量控制等各个环节，每个环节都很重要并且密切衔接，如果没有一个专业的团队和标准化的体系，很难保证出来优质稳定的产品。包括产品上线后，软件需要不断的扩展和升级，以及给客户二次开发等技术服务，这些都对研发实力有很高的要求。

【4】是否拥有完善的服务体系。服务对软件应用的重要性不言而喻，再好的软件如果没有服务做支撑，都将很难成功应用。服务涉及到安装、实施、响应、培训、升级、技术支持、服务监督等各个方面，很多软件公司销售人员既做销售又做服务，不仅时间精力没法保证，也不专业，这样的服务对客户后续软件的应用带来的困扰是显而易见的，一定要慎重选择。

3、通过什么方式快速找到值得信赖的软件厂商？

方法一：一种方式就是了解身边的朋友都在使用哪些软件，并且了解他们的使用口碑，注意不要仅靠软件品牌长久立即下定论，因为每一款软件都有其核心竞争力，在其各自的领域有着各自的优势，所以选择时只需要了解到每一款软件的核心点与自己当前的需求是否匹配，即可锁定选型的范围。

方法二：如果身边没有朋友给予建议，可以通过网络查询软件厂家，网络中软件厂家分布太散且不易做出判断，要找出有实力并且专业的软件厂家注意几个要点：

先从网站专业性上判断这家公司的实力，一般用心的企业，都会在细节上下工夫（例如：可以了解一下公司的一些新闻或者动态是不是最新日期，若公司新闻动态更新日期不均且更新周期过久，证明这个企业的运作效率不够好，而且不够专业）；

第二步可以致电交流，了解其公司服务人员的响应速度，人员素质及专业水平，同时可以判断出来其公司的服务意识，服务水平，只要这些都过关，基本证明这个公司是用心做事的，有合作基础；

提出自己的想法和需求，进行功能是否满足的确认过程；

索取公司的一系列资质，以再次验证软件厂家的实力。

4、选择本地软件厂商，还是外地软件厂商？

部分企业之所以优先考虑本地，主要是从服务方面考虑，觉得本地近，服务有保障。其实，这是一个误区。

选择软件厂商一般是从产品、价格、服务等几个方面综合来判断。软件能否成功应用取决于很多因素，其中产品和服务是非常重要的两个方面。全国的厂商很多，但优质厂商很少，如果限于本地，选择面就很窄，这样很多优质厂商还没有入围就被筛掉了，没有优质产品做支撑，成功概率会大为下降。

另外，软件服务的好坏不完全取决于是否本地，关键是厂商是否有健全的服务体系和标准化的服务流程以及专业的服务团队，如果没有很好的服务体系，即使在本地，也很难保证服务质量。

所以，如果本地厂商在产品、价格、服务等各个方面都很优秀的情况下，当然首选本地，但如果品质有不足，体系和专业度都不够，也不能囿于本地概念，画地为牢，选择一个没有保障的产品。试想，即使厂家天天上门，但就是解决不了问题，那将是一件多么无奈而又痛苦的事情。

5、从软件厂商直接购买，还是从代理商购买？

直接从软件厂商购买和从代理商购买的区别可能会涉及到以下几个方面：

【1】对产品的理解厂商更到位。企业在选择管理的时候跟软件销售人员必须进行充分透彻的沟通，这样才能判断软件是否能满足企业的需要，这就要求销售人员本身对软件和管理的管理理解必须十分到位才可以，不然对产品的理解出现了误判，后面实施启用的时候会出很大的问题。

【2】服务支持厂商更具持久性。代理商的主要关注点是销售和市场推广，代理销售的产品也经常变化，有一些规模很小的代理商持续经营可能都很难保证。如果初期因为觉得代理在本地服务更方便，所以选择代理商，但启用后，如果代理商经营有变化，将不能得到哪怕是最底线的服务响应和支持，这对企业来讲是非常大的隐患。

【3】二次开发厂商更有保障。管理软件一般都是长期持续使用，随着业务和市场的变化，需求也会发生变化，如果新的需求现有产品满足不了，就需要二次开发。但代理商一般都没有很强大的二次开发能力和条件。到时候可能会造成系统不能满足新需求，二次开发不可得，停用更换又会影响到现有业务运行的进退两难的境地。

当然，如果代理商对产品理解十分到位，双方信任基础好，并且厂商提供统一的标准化的服务体系和支撑，选择本地代理商也是一个不错的选择。

五、购买与服务

1、成功启用一套系统大概要投入多少资金？

启用一套主流的产品，价格一般从几万到十几万。

如果公司规模很大，业务很复杂，涉及到定制和二次开发，价格有可能达到几百万。

如果使用人数只有几个人，并且需求简单，只需要几千元就可以。但对太便宜的，比如几百或2千以下，一定要慎重，这样的产品可能牺牲了品质和服务。

2、软件价格贵与不贵的区别在哪里？

软件厂商对软件产品的投入力度，很大程度上影响着软件价格的高低。软件价格贵与不贵的区别，主要由以下几个因素决定。

【1】产品研发投入。专业厂商一般对产品研发投入较大，软件的成本和价格相对高一些，但软件功能和品质更有保障。一个专业的厂商，在产品上线之前，必须经过市场调研、需求分析、产品设计、技术研发、产品测试、质量控制等各个环节，每个环节必须配备资深专业的人才能该环节的工作做扎实，如果选的人是初级的，做出来的产品就是初级的，有的比较小的公司甚至将若干环节裁剪和省略，这样出来的产品是不完整和残缺的，并且这种不完整和残缺在第一时间不能直观的发现。

【2】服务支持投入。具备成熟的服务体系，能够提供优质售后服务的厂商，软件价格一般包含了售后的服务成本，价格会相对高一些，但售后服务更有保障。软件购买后，需要对软件进行安装调试，系统设置，初始数据录入，人员培训，使用过程中问题及时响应，软件升级等方面全方位立体式服务，这样软件才能顺畅的应用起来。因为服务在客户购买前不可见，并且统一的执行标准，所以许多厂商会偷工减料，造成客户启用困难。

【3】后续升级投入。具备良好扩展性和适应性的产品，一般背后都有专业团队做支撑，软件的成本和价格相对高一些，但软件长久使用方面更有保障。市场在变化，客户的需求在变化，软件功能也要与时俱进才能更好满足客户新的需求。如果要保证软件的及时更新，必须有一支既了解业务又懂技术的专业团队，这也是一笔很大的投入。如果看到市面上的软件3个月或半年都没有更新过，一定要慎重选择。

正是因为上述的原因，表面看起来功能很类似的系统价格差别会很大，所以选择的时候要透过现象看本质，全方位考量软件和厂家，专业、认真做事、负责任的厂商才是值得信任的。

3、软件购买后，是否还有后续费用？

【1】租用型软件：租用型数据后台由软件厂商掌控，必须每年交费用才可以继续使用；

【2】买断型软件：一次性投入，不需要每年交费用。一些具备完善服务体系的软件厂商，因为要给用户提供更全方位持久的服务和技术支持，可能会收取合同额 15%-20% 的年服务费。同时，在购买软件时一定要与软件厂商确认，服务费是否是可选的，不能强行绑定。

4、现公司规模不大，是否买个便宜的先用着，以后再更换？

这种想法基本可行，但要考虑到两个要素：

【1】公司在不断发展：公司现在人少，但随着业务的发展，人数可能会很快增加，对功能的要求也越来越高。

【2】软件需持续使用：管理软件跟其他产品不一样，启用后，公司的运营流程、业务数据都已融入软件系统，并且公司人员已习惯了现有软件的页面布局和操作习惯，所以，不到万不得已不会更换，不然损失太大。

【建议】选择强大软件的精简版或者部分功能，这样当以后规模扩大了可以直接升级，而不要选择小软件，因为后者没有扩展性，后续服务也没有保障。

5、软件服务为什么很重要？

软件不同于一般产品，由于它使用的复杂、持久、重要、广泛等特性，如果没有很好的服务做支撑，软件最后只是一种摆设，这也是很多公司软件启用没有成功的原因之一。

【1】**安装时需要服务**：大部分公司没有配备专业的技术团队和人员，这样在安装时涉及到技术问题必须有厂商的支持；

【2】**启用时需要顾问**：软件的核心管理思想、流程控制等等，它们都隐藏在界面之后，如果没有实施顾问的针对性咨询和讲解，很难跟公司的具体应用有机结合起来；

【3】**使用时需要培训**：软件功能很多，没有手把手的培训，使用人员会有很长的摸索期和适应期，这回影响工作效率和信息化管理推进的难度；

【4】**人员变更时需要再培训**：公司人员难免会有变动，新人如果需要使用系统，也需要第一时间的培训支持；

【5】**升级时需要支持**：市场在变化，需求在变化，所以好的管理软件都会有定时的更新和升级，以便更好的满足于客户新的需求，不然相当于脚长鞋不长，只能换鞋了。

6、怎样判断厂商的服务是否有保障？

服务不是只有买之后才能体察，在购买之前完全可以充分考量，一般可以从以下几个方面判断和把控。

【1】是否有专业客服团队：专业的服务团队，不管是在响应的及时性，服务的专业性等方面都有保障。一人身兼数职，很难保证服务的质量；

【2】是否有完善服务体系：服务节点很多，流程复杂，涉及人和角色众多，如果没有完善的体系，将会混乱而不可持续；

【3】是否开通了服务平台：服务平台能保证服务没有时间和空间的限制，能充分享受到自由权和控制权；

【4】是否设置了服务监督电话：设置服务监督电话一个说明厂商重视服务，同时也能确保万一有问题可以通过最简捷的方式找到厂商关键人；

【5】是否通过了 ISO9001 认证：认证并通过了 ISO9001 质量体系认证，说明其重视质量和规范化管理，在这样的理念下，服务一般有保障；

【6】是否持续经营 5 年以上：管理软件会长期使用，如果厂商没有持续经营的能力，一切服务都无从谈起；

【7】是否有良好客户口碑：老客户体验了厂商的整个服务流程和做事品质，所以他们的反馈是最可靠和真实的。

六、软件启用与实施

1、软件启用步骤？

【1】准备安装环境；

【2】软件安装调试；

【3】搭建组织架构，分配账号；

【4】参数和流程设置；

【5】历史数据导入；

【6】人员培训。

2、软件成功实施需要多长时间？

实施周期取决于所选择软件的类型：

【标准化软件】：从安装到能够正式调通在一天内可以完成，启用后涉及到的培训、初始化部署一般会在 1-2 周左右；

【定制开发软件】：一般需要在 3 个月到 1 年不等，其过程中将涉及到不断的修整以及磨合、测试，实施周期也与软件厂商的技术实力有关系。

同时为保证成功的实施，需要公司所有员工积极配合，初始化完毕后，各个部门熟练使用应该会在 1 个月左右。

3、企业现在用着其他的管理软件，是否可以将数据导入到新系统中？

【第一步】：判断目前所用软件是否有数据导出功能。

【第二步】：判断新软件是否数据导入功能。用户在购买软件的同时，需要了解清楚，所购软件是否支持客户资源，产品资源及库存，销售订单中的产品明细，应收账款的导入功能，避免因数据不能导入而影响数据的汇总分析。

【特别提示】

建议将一些基础数据如：客户资源，产品资源，库存数量等进行导入，其他如合同，报价等一系列关联性非常强的栏目不建议导入，一旦导入风险相对比较大。

4、软件使用过程中，遇到问题怎么办？

企业管理软件不同于其他产品，企业所有人员依靠系统做管理时，其讲究的是效率，当软件遇到问题后，要求软件厂商能提供实时在线的服务支持，并且专属人员全程协助，以便问题更快速处理，同时在软件购买后，建议用户向软件厂家索取使用手册及常见问题处理手册等相关支持。

七、常见问题

1、一套管理软件一般能维持使用多久？

使用的长短需要根据所选择的软件性质有关系：

【买断式软件】：一次付款，终身买断。可以终身长久使用的，不依赖于软件厂家；

【租用式软件】：一般是按月或年交纳费用。能使用多久取决于租赁的期限和软件厂家的持续经营能力。

2、软件如果买了之后要装在哪里？数据放在哪里？安全吗？

【买断式软件】：数据后台由自己掌控，此类软件只需安装在本地的一台服务器上，或者任意一台电脑做为服务器来使用，不需要安装任何客户端，只要调通后，即可以实现局域网和互联网使用，所有的数据会保存在这台服务器主机的数据库中，为保证安全性，最好由软件厂商培训指导系统如何自动定时备份，是否支持异机备份。

【租用式软件】：数据后台在软件厂商那里，用户无管理权限，所以在数据的安全性和保密性等方面存有隐患。

3、软件要不要准备专门的服务器？对电脑是否有要求？

软件对电脑的要求，取决于软件架构：

【1】B/S 架构，只对服务器电脑有要求，对于使用客户端，没有要求，只要能上网即可使用，以下附常见服务器的配置要求：

50 人以内使用服务器端要求：酷睿双核 CPU，硬盘 320G 或以上，内存 2G-4G 及以上

100 以上使用服务器端要求：专业服务器，双核 CPU，硬盘 500G 及以上，内存 4-8G 及以上

保证机器以后可以扩容的情况下也可根据实际使用人数的来定

【2】C/S 架构，对服务器端和客户端都有要求，基本要求与服务器端相似，此种架构市场中已不主流，不建议选择，以避免维护过于麻烦，成本较高。

4、软件的启用对公司人员素质有什么要求？

软件能否更好的使用和运行取决于软件本身的设计是否人性化，是否更容易上手，一般成熟的软件产品，只要人员会操作电脑就能使用。

5、公司人员对电脑不太懂，是否需要配专人做维护？

是否需要专业的人员做维护，取决于所购买的软件架构和成熟度

【1】B/S 架构的软件，只需要安装服务器端，不需要安装任何客户端，这个是软件行业的大趋势，不管升级还是有其他的调整，只需要在这一台机器上操作即可，其他人员只有使用权，不管从哪里，只要能上网均可使用，软件只对服务器电脑配置有要求，对其他使用机器没有要求，只要保证软件可以进行自动定时的备份，就没有必要备专业的工程师做维护；

【2】C/S 架构的软件，除了安装服务器端，哪台机器上需要使用软件都需要进行安装，这种架构一般是老的架构，此类软件一般涉及到维护，相对会麻烦很多，涉及到软件对每台机器都有配置要求，数据同步方便会偏弱一些，这种一定需要配专人做维护会更方便；

用户在购买软件前一定要确认清楚，自己所购买的是 B/S 架构的还是 C/S 架构的软件。

6、软件启用后，经常会遇到的问题会有哪些？

常见的问题，简单列举几项，是否具备所提到的解决方案需要与软件厂家确认：

【1】期初启用软件，对于软件不会使用。必须保证所购买软件具备一系列方便及时的培训服务；

【2】新员工入职后，不会使用软件。一般在培训方面可以让新人直接参加软件厂家所提供的培训课程即可，或者由老人带新人的方式也较为常见。

【3】系统化管理，数据安全性问题。权限划分一定要够细，对于数据导出，拷贝，删除，修改等必须有权限做支撑；

【4】人员离职，系统数据的处理。关于人员调整，可以将其账号冻结或者更改密码转交他人使用，或者直接将账号冻结，直接一键将数据转移到其他账号中即可；

【5】需要更换服务器，数据转移。关于更换服务器，只需要插上软件安装光盘，重新安装，还原一下之前所备份的数据库即可，调通局域网和互联网，一般有过一次安装经验的人员基本上照说明书可以直接操作，或者直接由软件客服人员协助调通即可。

7、如果安装软件的机器坏了，数据是不是会有风险？

为防范数据的丢失风险，软件安装时一定注意不要安装至操作系统盘（C 盘），同时也要保证所购买的软件有自动备份的功能，最好可以实现异机备份功能，这样就算服务器端出现故障或者机器瘫痪，对于软件数据不会有风险，只要启动管理软件安装光盘重新安装软件，然后将备份好的数据进行还原即可。

8、人员离职，软件里面的数据会不会有风险？

此问题取决于所购买软件的细节和权限，一般成熟的系统对此都有控制，以保证在人员离职方面对于企业数据是没有风险，一旦离职只需要将其账号冻结，然后将数据进行一键批量转移即可，所以需要确认所购买软件是否具备此功能，此功能一定要在购买前确认好，以免带来使用上的不便。

9、业务发生变化，如何保证不需要更换软件，可以继续使用？

企业都在发展，软件也会涉及到不断的升级，为保证软件随时可以满足企业不同阶段的需求，几个要素：

【1】确定所购买软件是买断式的，数据后台是否受自己掌控，并且随时通过自定义的设置实现企业不同阶段的需求；

【2】了解清楚对同版本软件的升级频率，避免系统购买后根本没有升级；

【3】使用过程中能否跨版本升级或随时补充其他功能，而且数据都不受影响；

【4】软件可以支持二次开发，并且有成熟的团队；

【5】厂商实力以及持续经营的能力。

只要满足以上几点，即在使用过程中有所保障。