

项目综述

项目背景

凤凰医疗设备有限公司为提高工作效率引入了 ERP 和 CRM 系统。虽然财务人员和销售人员的工作效率有了大幅提升，公司目前仍面临挑战。一方面，ERP 和 CRM 中分别维护产品和客户信息，而公司规定 ERP 必须作为这些信息的主数据源，ERP 中的这些信息需要随时同步到 CRM 中去；另一方面，CRM 中维护的业务机会和 ERP 中维护的销售订单有着非常紧密的关系，凤凰公司希望能够把业务机会和销售订单有效地整合起来，而进一步提高业务运作的效率。

项目目标

整合 ERP 和 CRM（包括数据整合和业务整合），提高企业运作效率。

设计思路

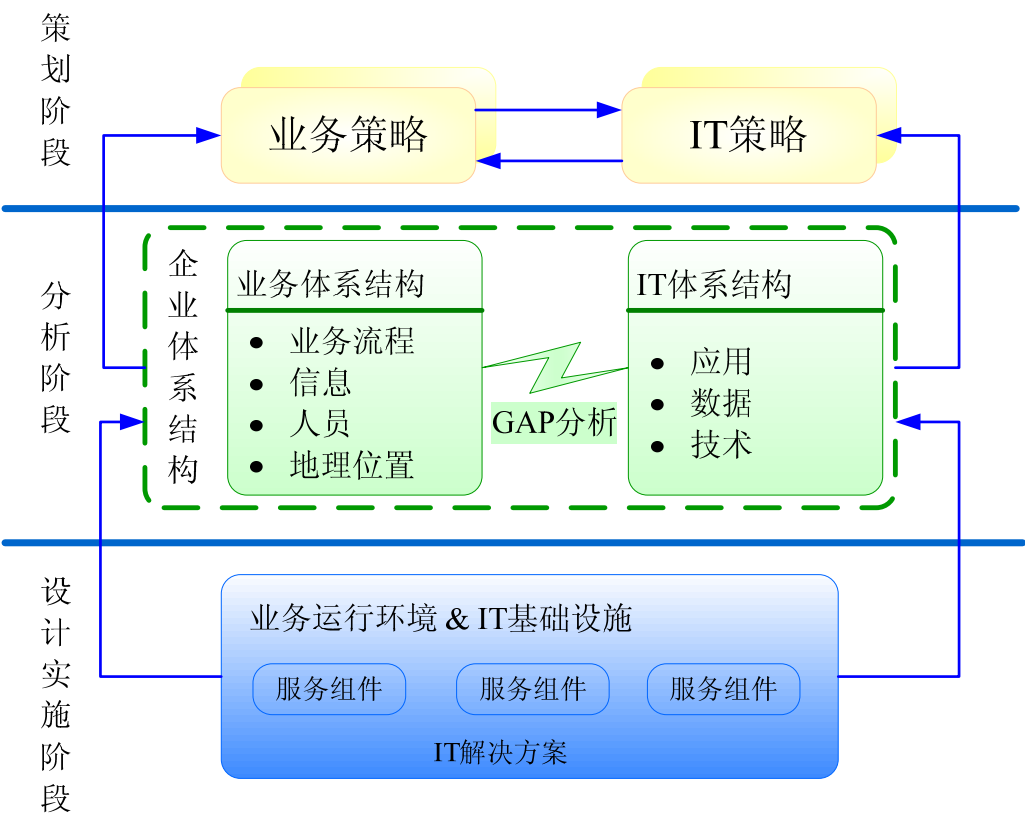


图 1 项目设计思路图

1. 从凤凰公司的策略入手，分析得出其企业业务发展策略。
2. 在业务策略和 IT 策略的驱动下，进行企业体系结构（EA）分析，这一部分包括业务体系结构分析和现有 IT 体系结构分析，并找出二者之间的 GAP。
3. 依据企业体系结构分析得到的结果，进行具体 IT 解决方案的设计和实施。这一部分包括对服务模型的设计和具体服务组件的设计。

SOA 思想的运用和体现

在整个项目过程中，我们从业务策略入手，进行业务体系结构和 IT 体系结构的分析和设计，在业务策略的驱动下完成凤凰公司 ERP 和 CRM 系统整合的任务。我们所做的事情从动因到结果都是为了缝合业务和 IT 之间的 GAP，这也是 SOA 思想的根源所在。

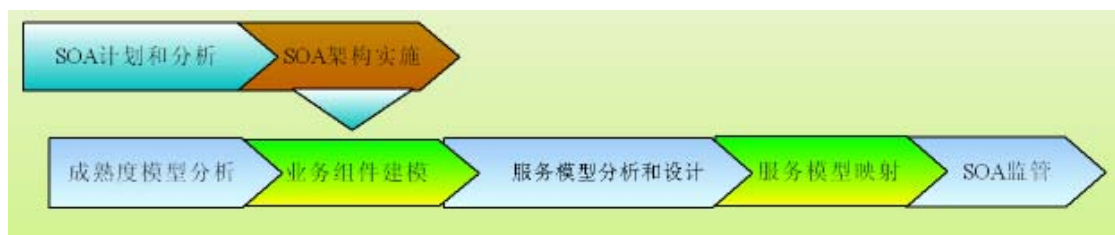


图 2 实施 SOA 的步骤

我们在整个项目过程中，首先进行业务流程分析建模，在业务流程的基础上，发现企业业务策略与现有 IT 体系结构之间的差距。紧紧围绕这些差距，进行 IT 解决方案的设计，包括提取服务、服务组件设计等。最后，我们提出的整合后的系统框架对于企业业务策略也提供了更好的支持，能够更灵活地支持企业业务策略的变化和调整。通过这样的整合，企业的业务策略和企业的 IT 支持就能够更好地协同工作，IT 能够更好地支持企业的业务策略，企业的业务能够充分地利用 IT 提供的支持。

创新点

1. 业务创新

创新目标：

- 凤凰公司的发展
- 充分利用其 IT 资源（如 ERP、CRM 系统等）
- 提升企业竞争力

1.1 信息智能服务

为了提升凤凰公司的竞争力，我们在进行 ERP 和 CRM 系统整合时，使用了信息智能服务，这可以帮助凤凰公司更好地了解客户，为客户提供更好地服务。如，利用信息智能服务，企业在进行决策分析时，能够更充分地利用多种资源，从而提供有效的决策支持。

1.2 公共服务框架支持

业务创新和优化服务以业务绩效管理（Business Performance Management）技术为核心提供业务事件发布、收集和关键业务指标监控能力。业务创新和优化服务由以下服务组成：公共事件框架服务、采集服务和监控服务。例如，通过公共服务框架支持，当财务人员处理

好来自 CRM 的订单时，就可以自动地将所有与该订单相关的票据（如发票，提货单等）全部准备好，这样能够更好地提高企业的效率。

2. 技术创新

2.1 Web 2.0

利用 Web 2.0 可以更灵活地为企业提供可视化信息聚合服务。

2.2 WS Product Center

利用 IBM 的 WebSphere Product Center 系列产品可以有效地管理企业需要共享的数据。

市场影响

完成 ERP 和 CRM 的整合之后，凤凰公司的运作效率和核心竞争力都会获得提升，而且在项目的实施过程中，我们始终关注于企业的业务策略要求和对客户的服务。这两点对于企业的长足发展都具有重要的意义