



---

# 中小型企业云 ERP 投资回报率

---

©2015



# Nucleus Research: 中小型企业云 ERP 投资回报率

---

## 盈亏底线

云正在企业资源计划（ERP）市场中不断获得牵引力，如今大部分供应商都拥有云供应。Nucleus Research 公司在对实施云 ERP 的小型 and 中型公司进行调查后，发现客户可以获得实质性的利益，包括降低 IT 成本、提高员工生产力、以及改善库存管理。本报告分析了云 ERP 带来的好处，并提供了一些案例，展示供应商如何帮助客户提高投资回报率（ROI）以及降低总体拥有成本（TCO）。

## 现状

云是一种新型的、更加灵活同时更加经济的交付模式，新的程序技术以及网络通过引入云为商业软件市场带来了革命性变化。在商业软件细分市场，例如客户关系管理（CRM）或人力资本管理（HCM），云早已被迅速应用，现在更是被广泛使用——如今大部分供应商都采用这种交付方式作为解决方案。

相比于其他行业，ERP 供应商及其客户接受云的过程相对较慢，这一方面是因为 ERP 方案的复杂性使其不能通过云模式进行简单的复制，另一方面是出于对存储在公司防火墙之外数据的安全考虑。在云中，解决方案的定制化方面也受到限制，但这对中小型企业来说却是一个更好的选择，因为他们可能不太需要定制化的方案。中小型企业可能没有 IT 资源或只有有限的 IT 资源，而云交付模式几乎不需要任何技术人员，这对企业很有利的（Nucleus Research m167——2012 下半年技术价值矩阵：ERP，2012 年 11 月）。

在企业层面，云 ERP 仍然是例外情况而非必然。一些供应商开发了云解决方案，作为双重 ERP 策略的一部分。双重 ERP 策略包含一个总部使用的本地部署一级 ERP 解决方案，一级子公司或仅限公司一些部门使用的二级或三级 ERP。子公司使用的 ERP 方案通常通过云进行传送，这样就降低了 IT 和维护成本。这方面的案例有 SAP Business ByDesign（与 SAP ERP 一起可用做双重 ERP 策略的一部分），以及 NetSuite 为中间市场提供置有 Oracle 电子商务套件 ERP 的 NetSuite OneWorld（Nucleus Research m160——双重 ERP 的利弊，2012 年 11 月）。

Nucleus Research 就最近采用云交付模式的一些供应商进行了报告，现在这些交付模式与以下传统的本地部署解决方案一起被应用：Deltek（Nucleus Research m143——Deltek Insight 更新与公告，2012 年 12 月），Sage（Nucleus Research m101——Sage 峰

会 ERP 公告，2012 年 8 月），SAP 以及 Epicor。Plex Systems 以及 NetSuite 专注于云，他们在十多年前就开始应用这种类型的 ERP。尽管目前云 ERP 在整个 ERP 市场中仅占 2%-7% 的份额，但是到 2015 年，云 ERP 所产生的收益预期要比 2010 年翻一番。为提高采用率，供应商正在进行认证，以符合安全标准，向其客户们提供更多的数据安全保证。Sage 等供应商甚至向客户提供了退回的选择，如果客户对云交付模式不满意的话，他们可以选择退回本地部署 ERP。

## 由 Nucleus 分析的主要利益

尽管对云 ERP 如何帮助公司还存在很多争议，但是大部分都没有提供云 ERP 的具体数据或真实案例研究。Nucleus Research 通过对一百多家各种行业的公司进行调查，对云 ERP 进行了评估，这些公司行业包括制造业、专业服务、批发、分售、软件以及非盈利组织。这些公司正在使用 Acumatica、Intacct、NetSuite、以及 SAP 等供应商提供的云 ERP 方案。Nucleus Research 计算了使用云 ERP 所产生的投资回报率，数值在 73% 到 589% 之间，大部分公司反馈的投资回报率超过了 150%。Nucleus Research 的分析显示，云 ERP 方案的回报期在 2 个月至 1.9 年之间，平均年收益在 72790 美元至 715603 美元之间。

在 Nucleus Research 对采用云 ERP 的公司进行的访谈的报告显示，云 ERP 最主要的收益与降低 IT 成本、报告和分析、用户生产力、会计以及客户满意度相关。

## IT 成本降低

使用云 ERP 的公司反映称，他们可以在硬件、维护及人员方面降低 IT 成本。例如，一家使用 SAP Business ByDesign 的匿名技术公司在硬件和软件采购方面节省了超过 10 万美元的成本，并且 IT 部门减少了至少三个全职员工。另一家使用 SAP Business ByDesign 的制造业公司估计，在中间市场中，他们的方案成本要比其他托管式 ERP 方案成本少一半以下，而同时又能满足 98% 的要求。

云 ERP 能使公司替换像 QuickBooks 这类过时的会计程序包，这些程序包的购买价格虽然不贵，但是在维护、集成和人工数据输入方面却需要花费很高的成本。有多个经营地点的客户公司在每个地点都需要独立的硬件和软件，而云可使用单个库来存储数据，所有的员工可通过网络访问这个数据库。NetSuite 的客户告诉 Nucleus Research：“如今，在 IT 方面，我们减少了至少 40% 的开销”，并且“在 IT 方面我们很可能已经节省了 50% 的费用。”一家使用 NetSuite 的电子商务公司通过避免独立会计方案与电商融合，节省了至少 5 万美元。

### 可见性更高，报告性能更好

经 Nucleus Research 访谈的所有公司均反映称，云解决方案帮助他们分布多个数据源（包括电子表格）的数据进行合并，或者为其提供更加简单、更加及时的报告工具，使他们更加便利地做报告。例如，Intacct 提供的仪表盘功能和用来做报告的自动化工作流，使 TOA Technologies 管理人员更清楚地看到财务经营状况。

NetSuite 的一个客户告诉 Nucleus：“我们可以更好地进行成本计算，并获得成本计算的趋势。以前是凭感觉的，但现在我们知道什么才会真正影响到盈亏底线。我一看到获得的趋势，就会采取相应的行动—相比以前要快上两个月。”

## 用户生产力提高

Nucleus Research 发现，应用云 ERP 的公司通过减少人工数据输入以及对人工合并电子表格数据的需要，可以提高其员工的生产力。会计或销售部的员工能够更快的找到所需信息，并更加快速地处理这些信息，然后专注于其他更加富有成效的活动，例如，收入确认以及客户接洽。外勤工作人员或销售人员等远程办公人员通过 Intacct 等云方案进行更高效的工作，利用 Intacct，让他们通过网络或移动设备创建出差申请和费用报表。

某客户告诉 Nucleus Research：“自从使用 NetSuite 以来，公司规模几乎翻了两番，员工人数增长了大约 10%。”那些使用 NetSuite 的专业服务公司的生产率可以提高至少 10%—而那些之前依靠手动流程的公司甚至可以实现更显著的改善。

## 客户满意度改善以及销售额提高

信息集中化以及云 ERP 方案的方便使用，使销售和市场专业人员同客户进行更高效的接洽。例如，销售人员可以同时访问客户的财务状况、订单历史以及支付情况，站在更有利的位置上，做出明智的决策。同时，客户服务代表在回应客户请求方面花费的时间减少，一些客户在呼叫解答方面的时间减少了 30%-60%。

NetSuite 的一个客户告诉 Nucleus Research: “客户服务获得了发展, 但我们的业务一年增长了 50%, 而总人数仅增长了 35%。” 另一家公司声称, “我们可以看到有关客户的信息以及他们的订购情况。在不用跟踪人员的情况下, 看到他们的历史, 以及销售、订单以及实行的整个状况。这使得我们的收益可以提高 20%——30%。”

### 会计、开票更加精确, 现金报价更加迅速

从纸张、电子表格以及会计程序包转换为云 ERP 方案后, 公司加快了收集速度, 缩短了现金报价时间, 增加了开票的精准度。由于金融整合以及更加便利的金融数据访问和管理, 可以简化月度或年度财务关账。一家使用多种货币和会计标准的游戏公司将三个法律实体合并为一个系统, 通过使用 Intacct, 实现了更加快速和精确的月度关账。Nucleus Research 公司还发现, 另一家 Intacct 客户在生成财务报表时节省了 60% 的时间。

## 结论

中小型企业云 ERP 是替换本地部署 ERP 的不错选择。从功能视角来看，中小型企业云 ERP 可以提供与本地部署 ERP 相似的功能，但却比 QuickBooks 之类的会计程序包具有更好的特性。从技术角度来看，云方案可以减少 IT 成本，使远程用户可以在任何有网络的地方进行访问。

Nucleus Research 发现，云 ERP 投资回报率的实现相对较快，使用这种交付模式的公司可以在很大程度上降低 IT 成本，提高员工效率。使用云 ERP，中小型企业还可以获得其他重要的好处，例如提高库存准确性、提高客户满意度以及提高销量。

