

新技术·新模式·新世界

房地产行业信息化 解决方案

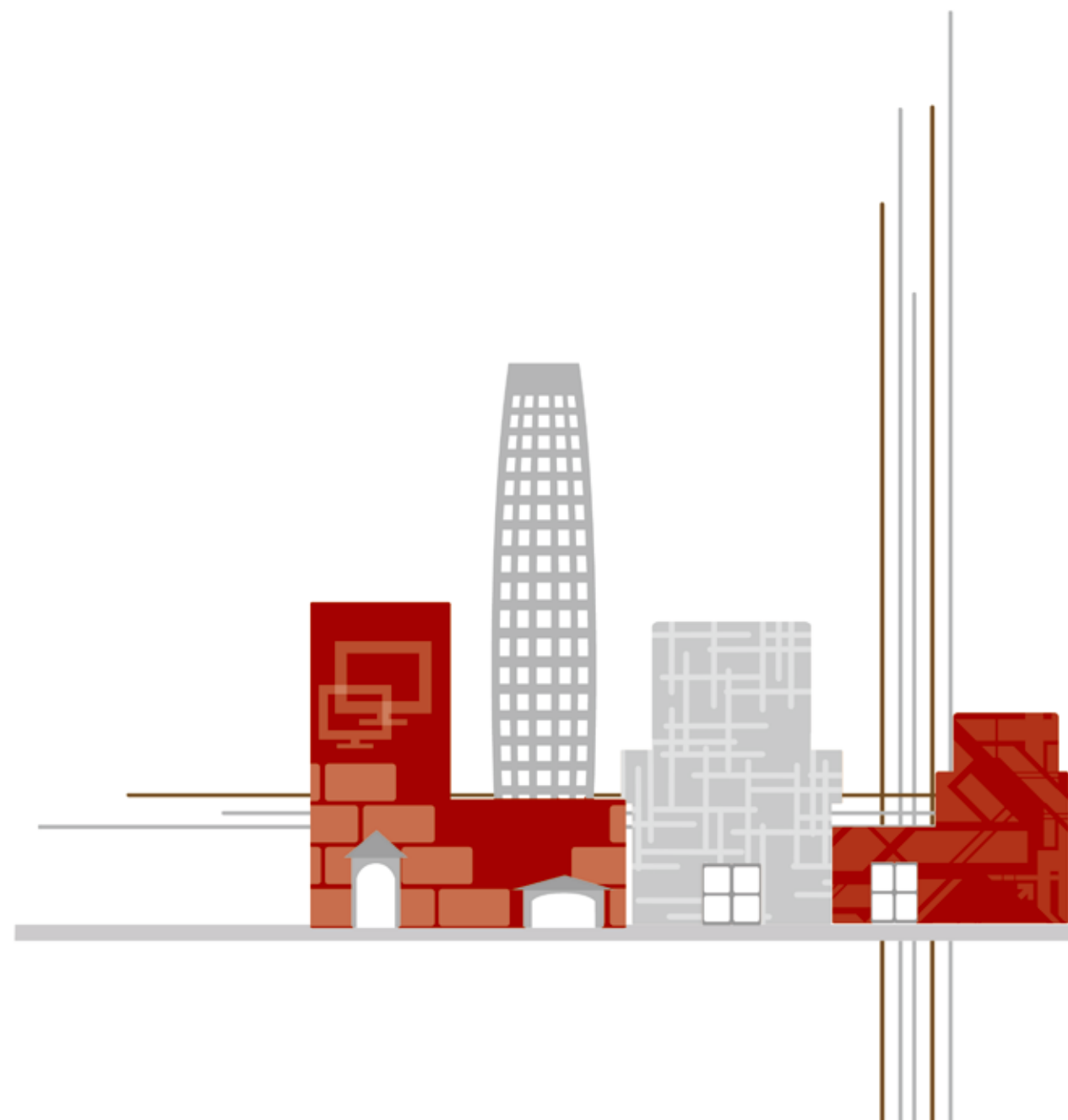
用友 | 推动管理进步
yonyou

地址：北京市海淀区北清路68号用友软件园

邮编：100094

电话：010-62436688

客户服务专线：4006600588





敏捷运营 精益管理

房地产行业 管理场景

- 04 行业特性
- 04 房地产开发过程特点
- 05 行业客户信息化现状

03

房地产行业管理 模式设计与实现 方案

- 07 整体解决方案
- 30 专业版解决方案

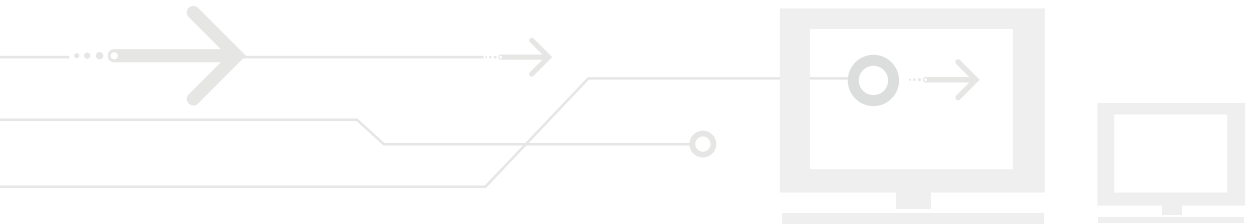
06

房地产行业管理 信息化价值

37

用友房地产客户 资源分布图

39



二十多年来中国经济建设的迅猛发展，为中国房地产行业带来了前所未有的机遇，经济发展与市场需求的高速增长，带动了从沿海地区到内地城市众多房地产开发企业的迅速成长和发展，并形成跨区域、多项目、规模化运作的整体趋势，持续高速发展的中国房地产行业在GDP中的比重日益加大，对国民经济影响日趋显著。随着市场经济的逐步发展成熟，竞争态势的日趋加剧，宏观调控的力度在不断加强，金融信贷政策的不断调整，中国房地产企业已经进入向规模化、品牌化、低成本、规范运作方向发展的转型时期。如何在激烈的市场竞争中巩固自己的优势，提升企业的核心竞争力，确立企业在市场中的地位，变得愈发重要。

企业间竞争逐步有序与规范化，成本控制越来越成为房地产企业竞争优势的主要来源之一。这就要求企业通过信息管理系统等途径加强企业内部管理，如成本管理、资金管理、销售管理、人力资源管理等，通过提高各个环节的管理效率，来提高为客户服务的质量与速度，从而真正实现房地产企业赢利模式的转型。



中国房地产企业管理面临的挑战

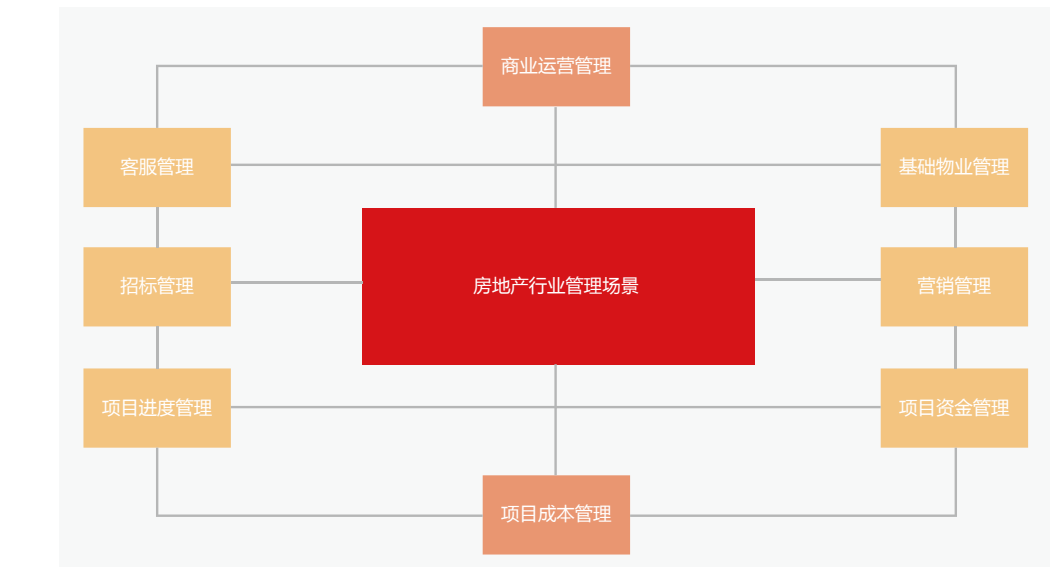
- 如何结合经营战略实现企业管理目标的成功实现
- 如何实现领导决策层及时、准确、快捷掌控整体运营状况
- 如何推动企业管理制度、业务体系、操作流程的标准化
- 如何实现资金预算的严格执行与合理使用
- 如何实现优化项目开发流程与固化企业管理模式
- 如何实现异地远程、多项目的运作与监管
- 如何借助企业知识积累得以提升项目的复制能力
- 如何构建项目全生命周期的成本精细化管理体系
- 如何规范和促进科学营销和客户营销以提高客户满意度和忠诚度
- 如何促进职能部门之间业务协同和信息共享
- 如何实现成本支出、销售收入、财务资金的一体管理

用友房地产行业解决方案是房地产企业最佳的选择

- **最完整的房地产行业信息化解决方案**
涉及房地产企业集团管控、项目全生命周期、客户全生命周期所有管理体系及功能应用，并结合商业智能、移动办公、移动终端、电子商务等多种应用模式
- **最为成熟的房地产行业信息化一体化应用模式**
几百家房地产企业信息化一体化应用考验，成熟可靠
- **最灵活的客户化应用平台**
充分实现系统适应客户的个性化应用模式，并能伴随客户的需求变化灵活应变
- **最为直观的客户化应用流程界面**
所有管理体系及功能模块皆可按需求自定义模式展现设计
- **拥有最多最广泛的房地产行业信息化一体化应用客户**
房地产行业百强80%采用了用友房地产行业信息化解决方案
- **最为广泛的客户化应用模式参考**
结合房地产优秀企业规模化应用实例，提供行业最佳实践，高效选择参考模式，快速部署及应用
- **最为广泛的服务保障**
百余家直属分子公司遍布全国大中城市，为客户提供最近最快捷的本地化技术支持



房地产行业管理场景

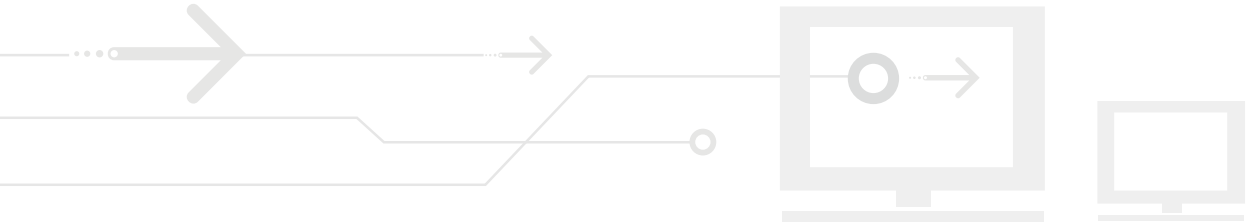


行业特性

房地产行业具有投资大、回收期长、专业性强、工作关系复杂的特点，近年来调控的不断严厉更使得房地产行业的风险加大，对管理及信息化水平的要求也越来越高。

房地产开发过程特点

- **运作周期长**：监控成本和监控难度大
- **外部接口多**：协调和可控性难度大
- **人的主导作用较凸显**：标准化程度低
- **并行运作多**：协调和计划控制难度大
- **风险高**：纠错的成本高，难度大——“一失足成千古恨”



行业客户信息化现状

中国的房地产行业信息化经历了10多年市场化发展及考验，建设思路日益清晰成熟，在众多成功经验和失败总结教训下，房地产企业对信息化管理已经不仅局限于网络、设备、软件的采购和使用上，更多的结合企业的发展战略和经营管理思想，将信息化技术深深融入到企业日常运营管理中。

国内房地产企业的信息化建设也呈现出不同的要求，自90年代初房地产企业信息化起步以来，已经发展了三个阶段：工具型软件应用、部门级软件应用、整体解决方案应用。

目前，大部分房地产企业的信息化建设为部门级软件应用，以解决业务部门（如成本、采购、计划、销售、客服等等）内部的流程化、信息化和规范化。而标杆房企以及大中型房企，则基本经历两次以上的信息化建设，更关注企业的集团管控、上下游业务的高度协同。



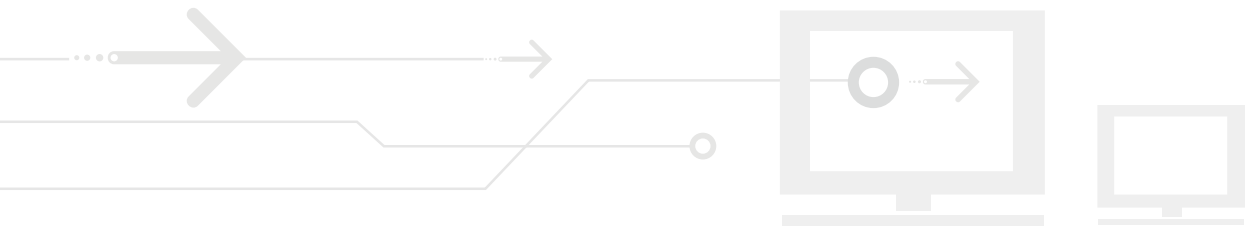
用友软件为不同规模、不同发展阶段的房地产企业提供了整体解决方案、专业版解决方案供选择。

- **用友房地产行业整体解决方案**，是完美结合地产企业管理业务成功最佳实践，运用商务云计算技术平台构建，支持各类地产企业项目开发经营业务协同及管控需求应用的一体化信息系统解决方案。房地产整体解决方案细分为项目管理、客户营销与关系管理、财务管理、以及业务支撑体系等子方案，同时基于统一技术平台，可以“整体规划，分块建设”，即可以按照企业的发展现状和信息化的需求，选择一个或者几个子方案（如项目管理、营销等等），逐步分期建设。
- **用友房地产专业版解决方案**，适用于中小房企或者信息化刚刚起步的房地产企业，通过核心业务系统即项目管理系统、客户关系管理系统和财务管理系统的实施，逐步实现企业收支一体化管控，解决企业在项目管理中的核心问题——成本、进度、资金的管控，并以“战略—目标—执行—应用”为主线、以“产品、客户、资金、知识”四种核心资源为信息纽带、面向决策、员工、客户、合作伙伴、社会公众五大应用对象，全面覆盖核心业务与业务支撑两大信息平台、实现PM、CRM、财务管理三大核心业务管理信息化。



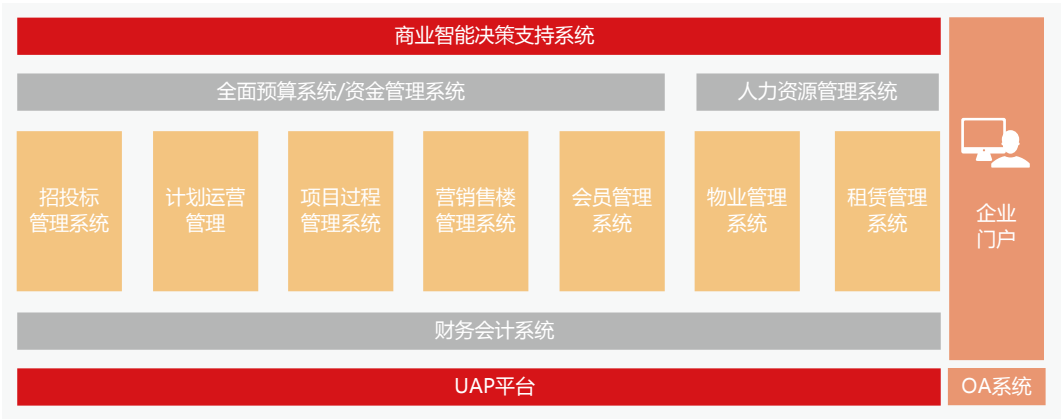
房地产行业管理模式设计与实现方案





整体解决方案

用友房地产行业整体解决方案，充分结合了地产企业管理业务成功最佳实践，运用商务云计算技术平台构建，是能够支持各类地产企业项目开发经营业务协同及管控需求应用的一体化信息系统解决方案。房地产整体解决方案细分为项目管理、客户营销与关系管理、财务管理、以及业务支撑体系等子方案，同时基于统一技术平台，可以“整体规划，分块建设”，即可以按照企业的发展现状和信息化的需求，选择一个或者几个子方案，逐步分期建设。



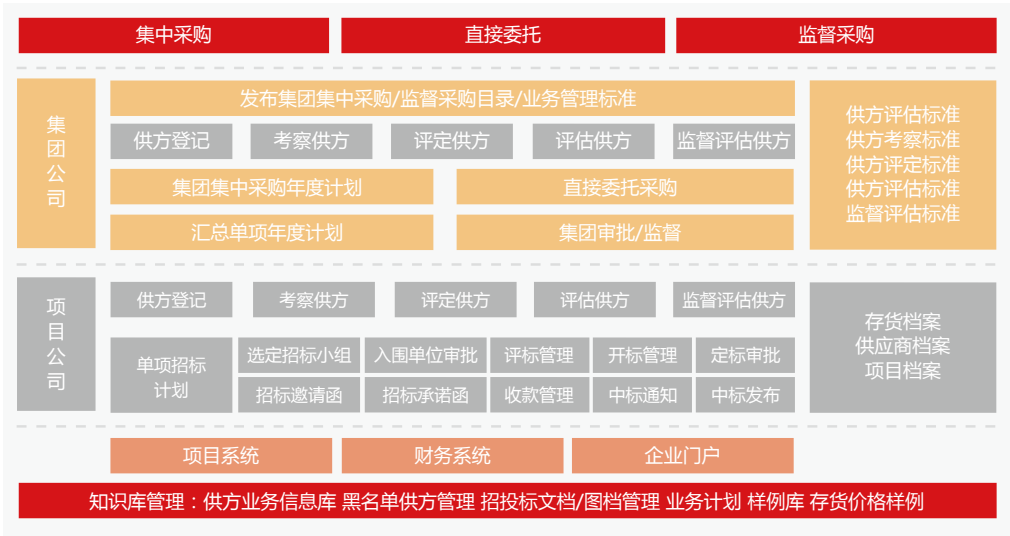
用友房地产行业整体解决方案架构图



招投标管理

规范招投标管理流程，建立招投标信息系统。

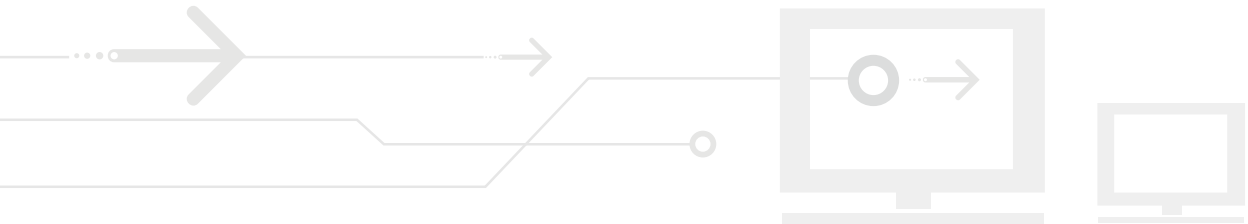
招投标是房地产企业的控制成本和工程质量的关键环节。目前大部分房地产集团的招投标管理正面临着从粗放模式向精细化和规范化模式的转变，对招投标管理提出了更高的要求。



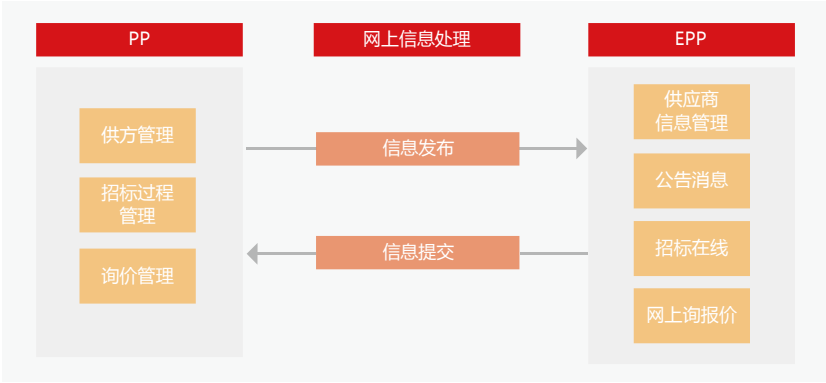
招投标管理解决方案框架图

招投标系统解决的核心问题：

- **抓住业务和成本龙头**
 - 通过招投标业务的计划管理，杜绝先斩后奏；
 - 全程跟踪集团和项目公司的招投标过程，监督招投标计划的执行。
- **招投标知识库管理**
 - 建立并完善供方业务信息库；
 - 实行黑名单管理、招投标文档/图档管理、业务计划案例管理；
 - 建立并完善存货价格信息库。
- **规范集团招投标流程、建设审计供方的业务监督平台**
 - 规范集团业务流程和审批流程，透视全集团的招标项目进程；
 - 统一管理项目供方评估标准，该标准作为全集团选择供方统一的依据；
 - 招标计划-招标过程-招投标信息发布-生成项目管理的合格供方名录-监督供方合同执行过程及财务信用状况；
 - 按集团-项目公司-项目部各级业务和职责确定复杂权限体系。



网上招标整体应用流程



业务由招标管理发起，包括向外网发布自定义公告、招标过程公告、提供招标资料下载等，通过网上信息处理发布到外网，使供应商可见。

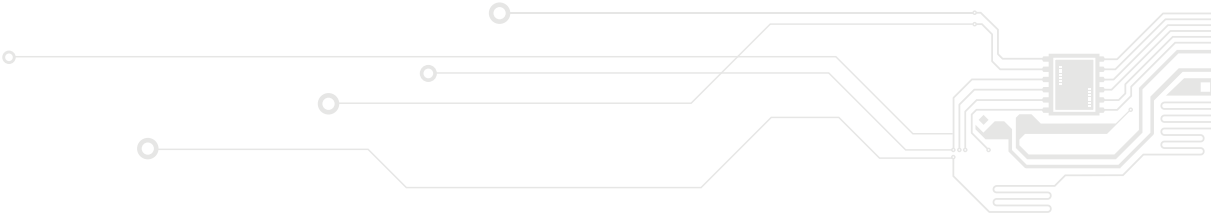
供应商到网上招标系统注册用户，浏览各项公告信息。



供应商通过供应商自主，进行信息浏览、资料下载，并通过网络提交投标文件、网上报价信息等，完成招标过程的信息交互。部分在线招标的数据提交后直接进入NC招标管理系统，上传的资料文件等通过网上信息处理由招标管理员下载获取。

应用效果分析

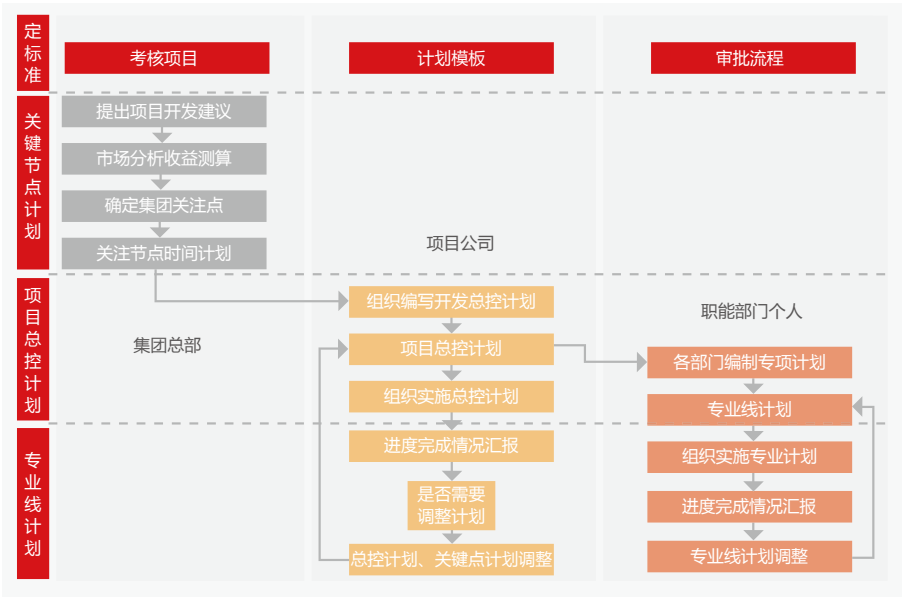
- 规范了供方的基础档案，实现了供方档案集团统一管理；
- 对供方进行了分级管理，健全了供应商评估体系；
- 规范了招投标业务流程，实现了招投标流程的标准化；
- 提供网络化招投标评估平台，提高部门内协作能力；
- 加强了集团和项目公司的招投标计划性管理和对业务的控制；
- 实现远程招标的网络平台。



项目进度管理

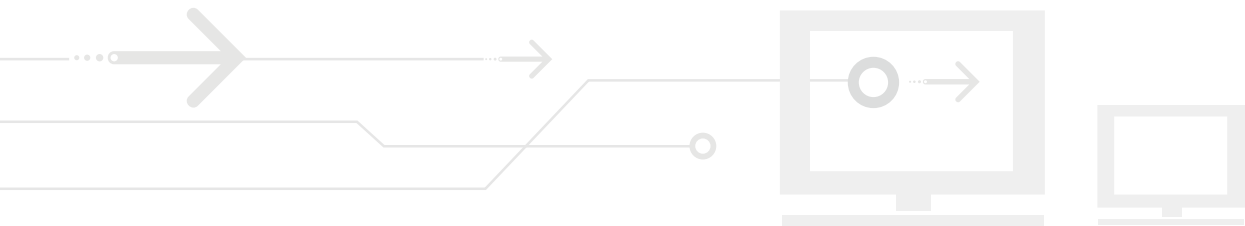
进度管理

进度是项目的一个核心管理维度，也只有结合了进度才能真正解决超付与提前支付等困扰房地产企业的管理问题。通过对项目进度计划的编制，并且对项目进度计划的实际执行过程进行严格控制，同时通过完善项目进度计划的分析体系，在以考核项目承建商和项目经理的评价指标的基础上，构建一套完整项目进度全流程管理体系。



目标

- **借助信息化手段，及时提报开发节点完成情况，实现进度信息的实时共享**
将各个项目前期计划、开发计划上传到管理系统，由各个节点责任人根据工作的实际完成情况，提报进度。并针对每个节点成果设立的判定流程，由节点责任人发起审批，确认后，自动发起紧后节点的工作提醒；
- **固化节点会签及调整审批流程**
节点计划编制完成后，需详细落实责任人。在节点已进入最早开始时间实现邮件或短信的自动提醒功能，并实现节点即将到最晚结束时间点时的自动预警功能；
- **实现节点的自动提醒及自动预警**
节点计划编制完成后，需详细落实责任人。在节点已进入最早开始时间实现邮件或短信的自动提醒功能，并实现节点即将到最晚结束时间点时的自动预警功能；



- 项目进度实时的可视化展示**

借助照片及视频上传，实现项目形象进度的实时展示，将现有“项目进展周报”变成自动化生成的多媒体报表；
- 自动沉淀并整理计划数据**

自动记录工作任务的实际开始时间及完成时间，借助信息化手段沉淀计划管理数据，实现系统自动统计整理的功能；
- 实现计划完成率的自动统计考核**

根据设定的考核原则，通过系统的自动计算，使责任人能即时的查看节点完成情况对其考核成绩的影响，实现计划考核的实时激励。同时，将自动生成的计划完成率，作为公平公正的考核结果，提交给人力资源部，兑现激励；
- 节省进展报表的编制时间**

固化进度计划相关报表模板，通过各个终端责任人的节点提报，自动生成计划报表。减少计划管理人员对数据的统计过程，以便将主要精力放在项目进度的问题分析上；
- 沉淀关键成果，形成公司知识库**

各个城市公司的项目运作过程中，产生的关键成果散落各处，不能有效的实现公司内部共享。通过系统实现关键成果管理，统一存档，以便优化分析，形成公司的知识库。



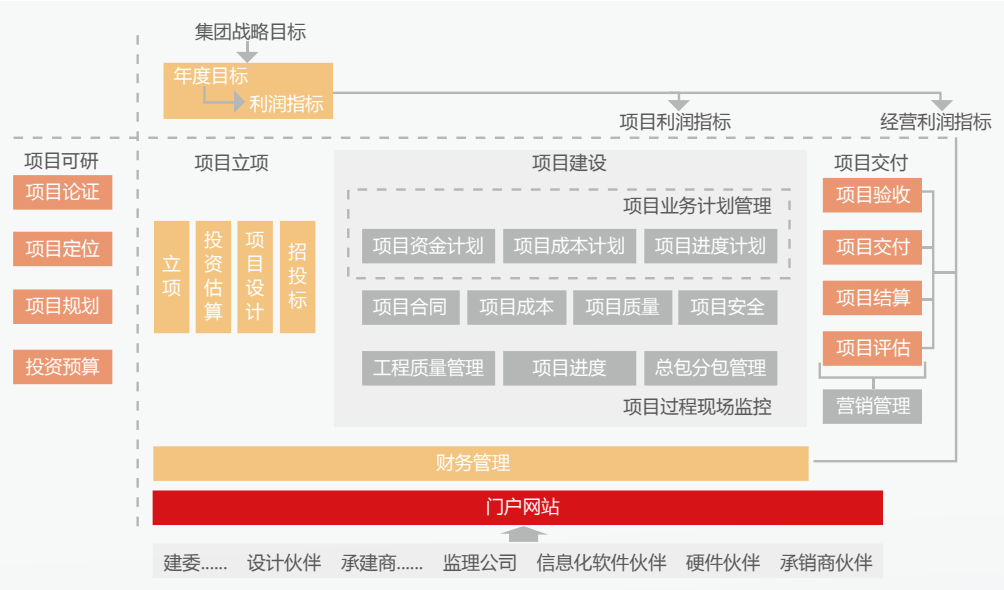
应用价值

- 项目全生命周期进度计划管理
- 集团统一的关注任务、成果分类
- 计划模板、工作指引、标准工期
- 三级计划管控体系
- 快捷计划编制：模板、project导入
- 图形化界面展示：甘特图/网络图
- 任务执行状态实时动态更新
- 进度延期预警
- 阶段成果提交与共享



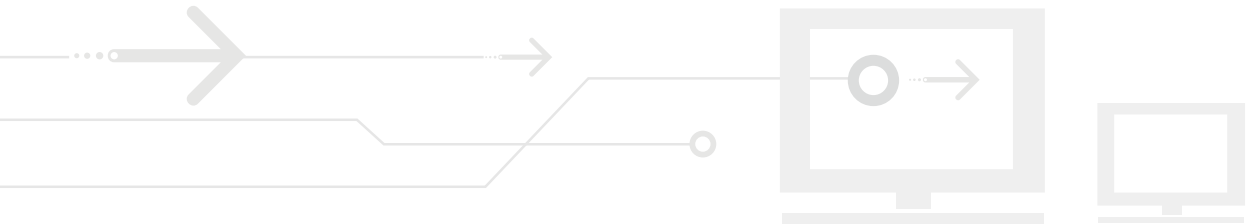
项目过程管理

系统的应用从项目开发前期开始，到项目交付为止，覆盖完整的项目生命周期。紧紧围绕房地产企业在项目管理中所关注的“成本、进度、品质”三个焦点，实现了成本管控、资金管控、合同管理、现场管理、进度管理等应用，准确、实时的反映项目各类信息，并在集团统一的信息化管理平台上共享与流转。同时还能与整体化解决方案中的财务管理、营销管理模块共同构成房地产企业的管理核心，形成资金、产品的管理闭环。



房地产项目管理功能结构图

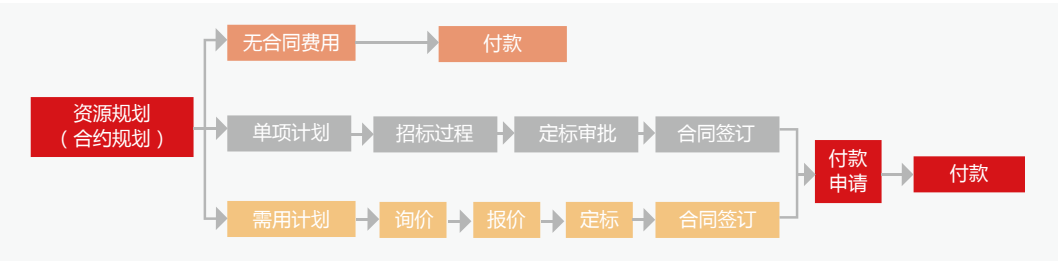




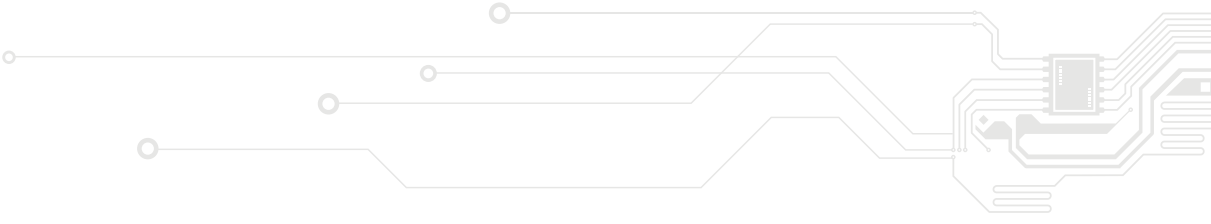
资源规划

资源规划：也可称之为合约规划，是指项目目标成本确定后，对项目全生命周期内所发生的所有合同大类及金额进行预估，是实现成本控制的基础。也可以理解为以预估合同的方式对目标成本的分级，将目标成本控制科目上的金额分解为具体的合同。标准资源规划：根据集团项目的常规做法和行业先进经验，对工程项目工作范围内和项目开发周期内的工程工作分类形成标准合同结构，明确合同范围，并与成本科目对应，形成标准工程资源规划，以利于项目采购、成本管理和工程管理工作开展。

- 通过资源规划模式实现的成本管控
 - 通过成本预测（未签合同的预测、已签合同待发生预测），使成本控制提前；
- 运作模式
 - 通过确定资源条目及金额来规划项目运作方式；
 - 项目内的所有工程工作都应该在整体的规划时间、金额下进行；
 - 在项目资源规划中可以实时的查看规划进行的当前阶段步骤，以及动态成本的实时情况；
 - 通过项目工程资源规划，避免合同的缺项漏项，并减少项目建设期间临时调整合同范围的风险，减少变更、签证和补充合同的发生频率，优化项目现场管理和项目经营风险的控制；
- 资源规划的业务衔接

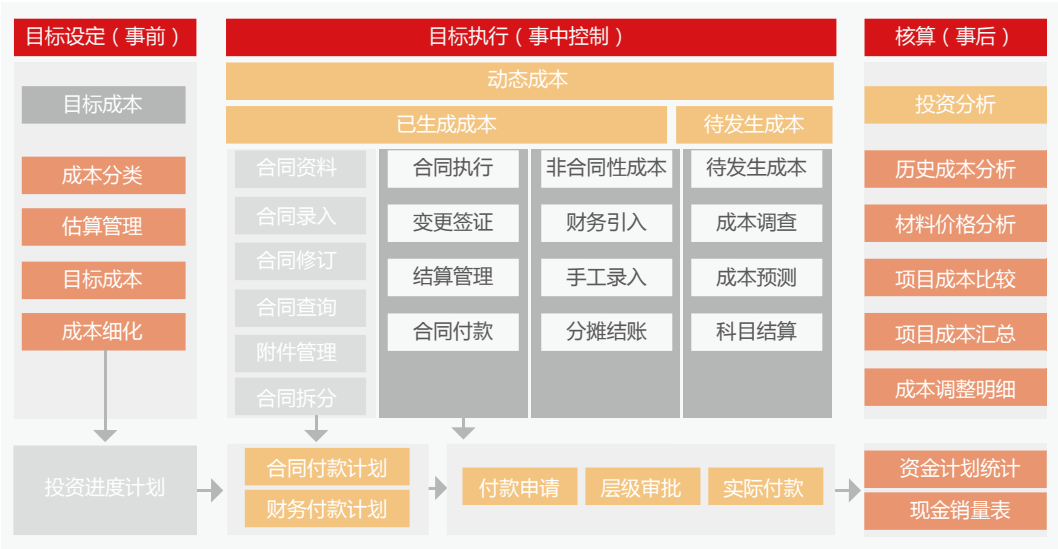


- 通过资源规划实现的成本控制模式
 - 目标成本按照成本项目维度（控制科目设定支持任意级次）控制全部业务发生
 - 资源规划条目维度控制招标业务、合同签订、无合同费用
 - 合同预估变更控制现场业务发生
 - 控制方式：提示、预警、强控、禁止—预警报告、强控报告



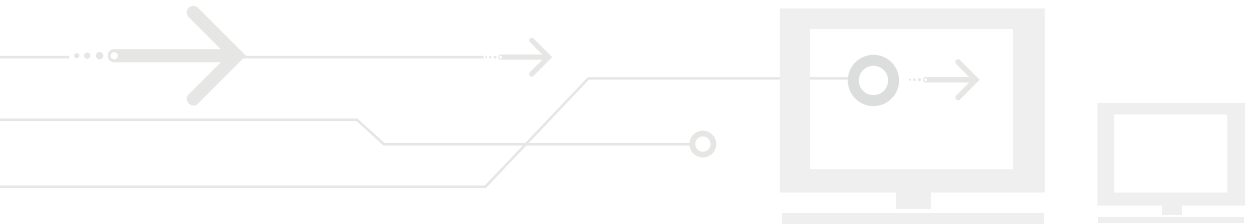
成本管理

用友成本管理解决方案在国内第一家实现了五阶段目标成本制定，成本计划可以分为可研目标成本、计划目标成本、目标控制成本、预目标成本、目标成本等五阶段制订，也可以按照企业的实际需要，任意选定设目标成本阶段。



项目成本管理业务架构图

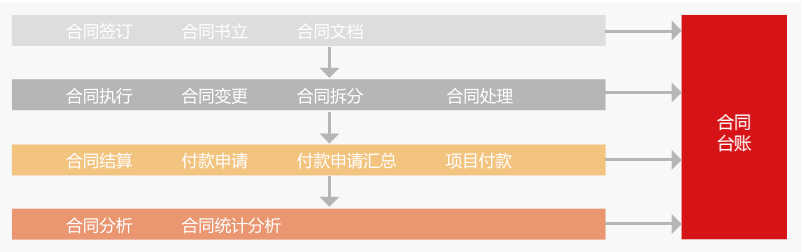
- 图注说明
 - 用友房地产企业成本实现闭环管理
 - 以目标成本控制实际成本的发生
 - 总结实际成本的发生指导动态成本的预测
 - 总结动态成本指标指导目标成本的调整
 - 总结结算成本指标指导目标成本的制定



合同管理

作为项目甲方，合同是房地产企业实施项目管理的主要依据，用友房地产项目管理解决方案解决了三个核心问题：

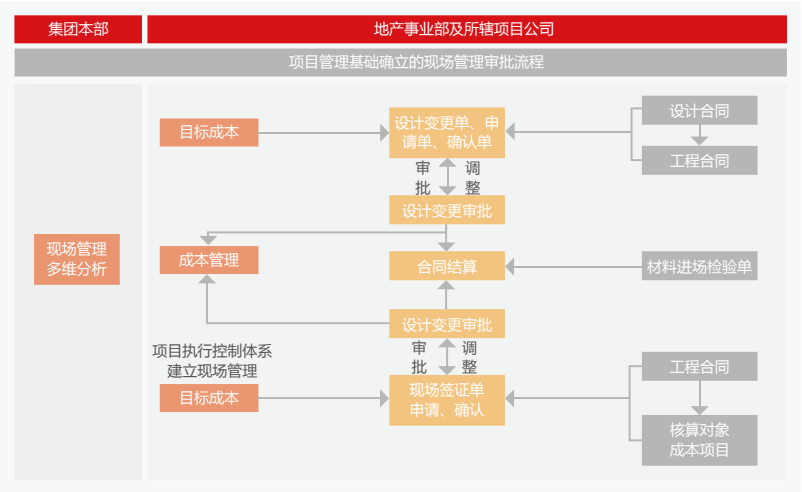
- 合同范本库，通过标准合同应用，提高管理的规范性，同时消除房地产企业在合同起草、审批中普遍存在的重复与低效现象；
- 合同管理流程，通过工作流和审批流定义，帮助企业制订规范的合同管理流程并严格控制执行；
- 合同执行评估，从工程、成本、品质等多维度对合同执行情况，以及合同乙方的服务质量进行评估，从而为管理改进提供依据。



合同管理业务流程图

现场管理

房地产项目管理的一个重要特点就是存在大量不确定性，而现场管理正是针对不确定性中的三大源头进行管控。



现场管理业务流程图



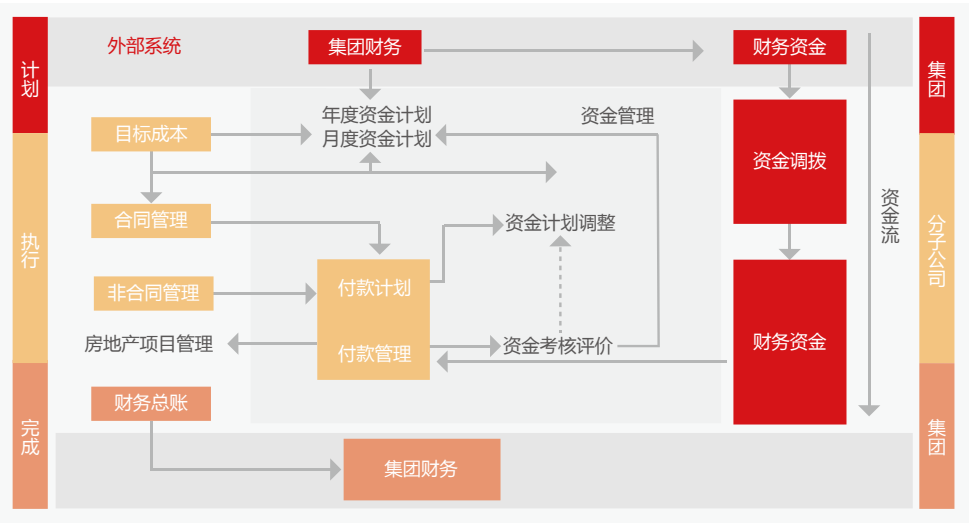
关键业务说明

- 设计变更
设计变更往往对成本、进度、品质等项目核心问题产生巨大的影响，因此受到严格的审批流程管控，并沉淀为项目知识。
- 签证变更
签证在房地产项目中频繁发生，同时往往存在一定的时效性，系统既强调目标管控，同时提供了比较灵活的适应性流程与过程留痕。
- 甲供材料管理
大宗甲供材的管理不仅帮助企业轻松弄清楚与承包方、材料供应商的分别结算，而且保证成本信息的正确。

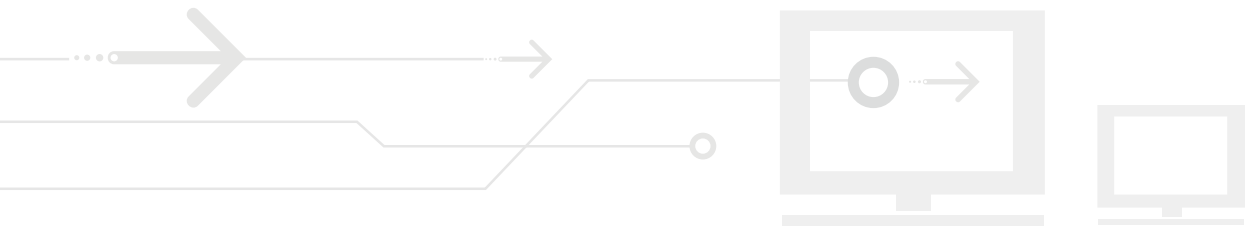
项目资金计划

资金密集性的房地产项目，本身对资金管控有很高的要求，而面对目前的市场环境，资金管理更成为房地产企业的生命线。

以集团财务预算体系为标准建立集团内各个项目公司的资金计划体系。从部门到公司的资金计划，逐层汇总审批，最终由集团财务部审批，资金计划贯穿整个集团，上级审批后可实时查询所属下级的资金计划。资金计划控制项目过程中的合同、非合同付款，当资金使用情况超过资金计划时，系统可以自动预警。

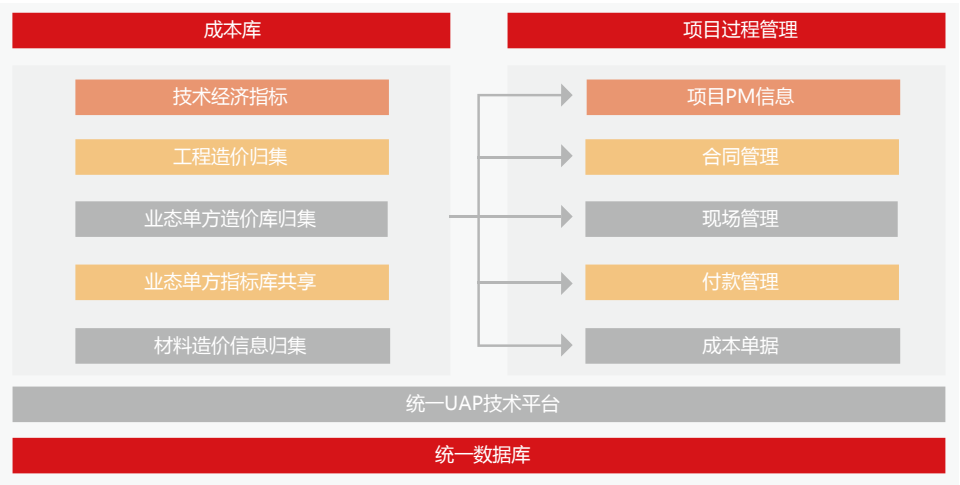


项目资金计划业务流程图



建设管理库

项目建设完成以后，将项目发生的成本信息、使用的材料信息等归入成本库，便于在新项目开发前进行对比、借鉴、分析。



指标归集

归集项目的建筑面积、可售面积、可经营面积、容积率、绿化率等基础数据信息。

材料归集

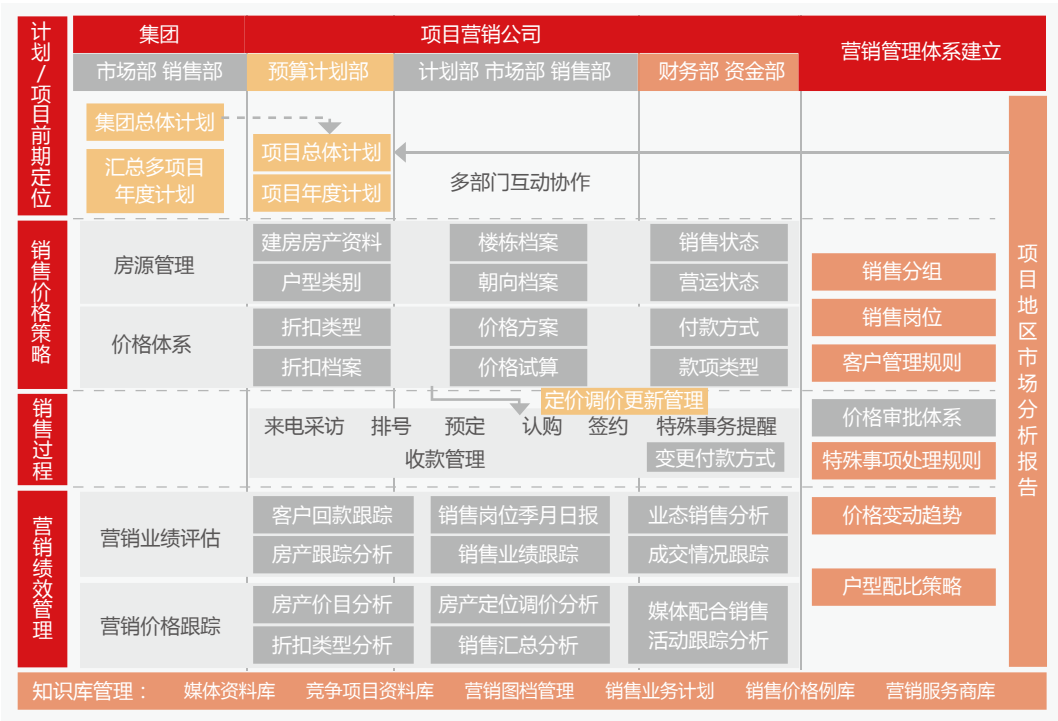
归集项目建设中使用的材料、安装的设备信息。

成本归集

归集项目的目标成本、动态成本、实际成本、支付成本、结算造价成本等相关成本信息，并支持项目间对比分析。

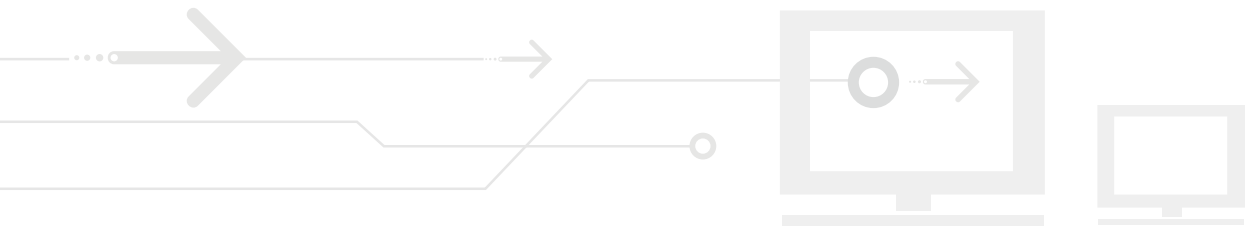
营销管理

建立以客户满意为目标的交付模式，贯彻到房地产开发、策划、销售、服务全过程中，通过客户细分、关系营销、客户服务等过程，以及提供客户忠诚度的全生命周期服务，赢得消费者信赖，从而达到树立地产企业品牌，实现客户价值最大化的目标。



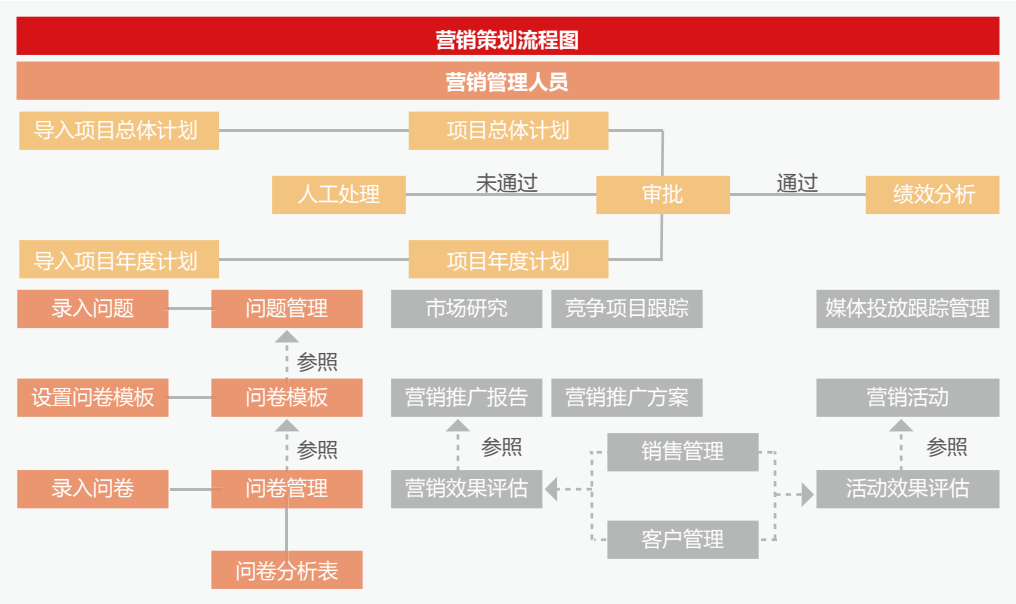
营销管理系统功能结构图

- 营销管理系统流程说明
 - 营销指标综合管理平台：实现集团到项目公司集团高管到项目营销指标的下达、编制、汇总、调整、收入考核预警管理；
 - 实现对客户跟进过程透明化与量化管理：改变传统粗放的“轰炸式”营销，在基于客户价值细分基础上，对特定目标客户群实行精细化营销；
 - 多项目销售过程的计划跟踪量化管理：以房间销控为核心，跟踪客户购房意向，全面规范售楼业务办理各环节，为客户提供完善的营销服务；
 - 多项目资金收支动态平衡管理：集团监控多项目的整体资金状况，降低资金成本；
 - 多项目房款资金财务监督管理：处理所有与售楼业务相关的款项，业务收付款与财务处理同步，自动生成财务凭证；
 - 全方位经营客户，深度挖掘客户价值：持续提升客户忠诚度，挖掘客户终生价值，实现客户信息全集团按设定规则共享。



营销策划

在达成集团下达的销售业绩指标时，需要以营销计划和营销策划、竞争项目分析报告为前提和考核标准，营销策划是项目营销管理中的重要环节。



营销策划管理功能架构图

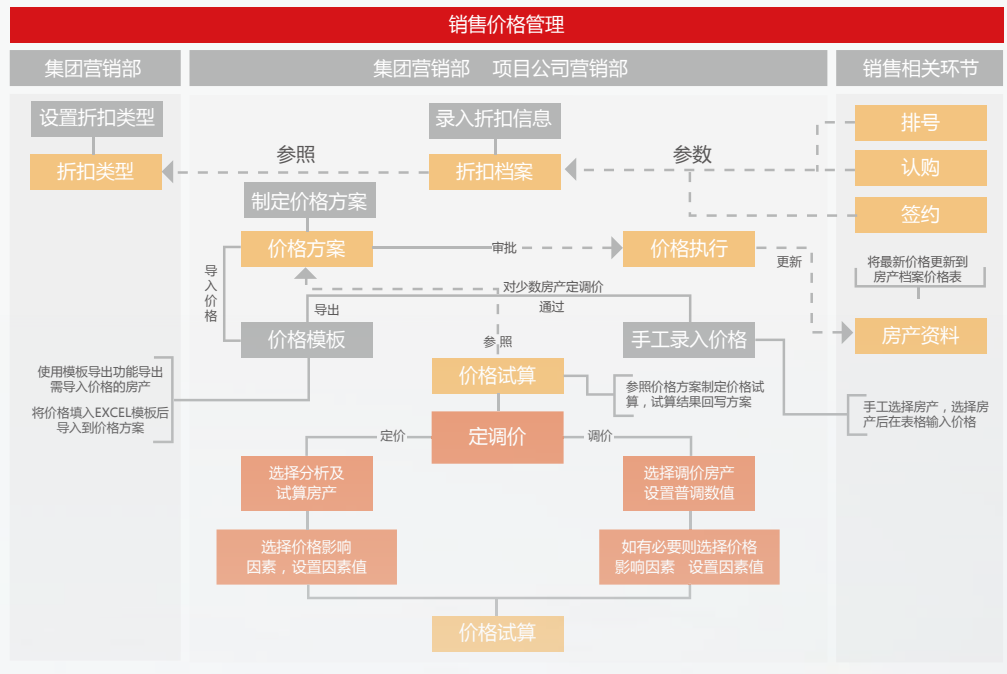
营销管理的特点

- 以媒体和竞争项目的地区分析报告作为项目营销策划和物业销售计划的制定依据，做到策划依据真实、客观，同时能把物业市场策划做到有针对性、有竞争力，保证销售计划做到项目进入市场时机最恰当；
- 营销策划管理分为营销活动跟踪管理、营销策划方案管理和营销推广报告管理三个核心管理职能；
- 严格控制营销活动过程，并对活动效果评价进行绩效分析，对营销效果以及营销活动执行情况进行评估管理；
- 将媒体知识库和竞争项目知识库等建立管理范例库。

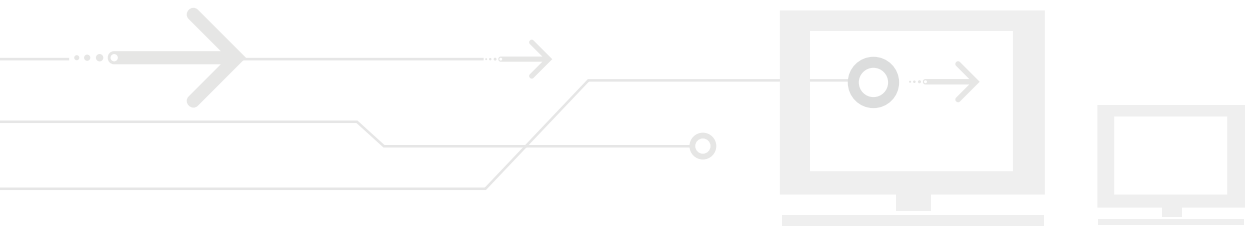


价格管理

- 以项目营销策划和物业销售计划为依据，制定价格方案和折扣优惠方案；
- 根据价格影响因素，制定每个物业的价格因素值，实现符合市场消费经济化需求的价格表；
- 目标价格、基准价格、底价、面价的相互关联和自动换算，灵活应对市场变化，快速将调价方案明细化；
- 对价格资料库和价格因素库建立管理规范库。



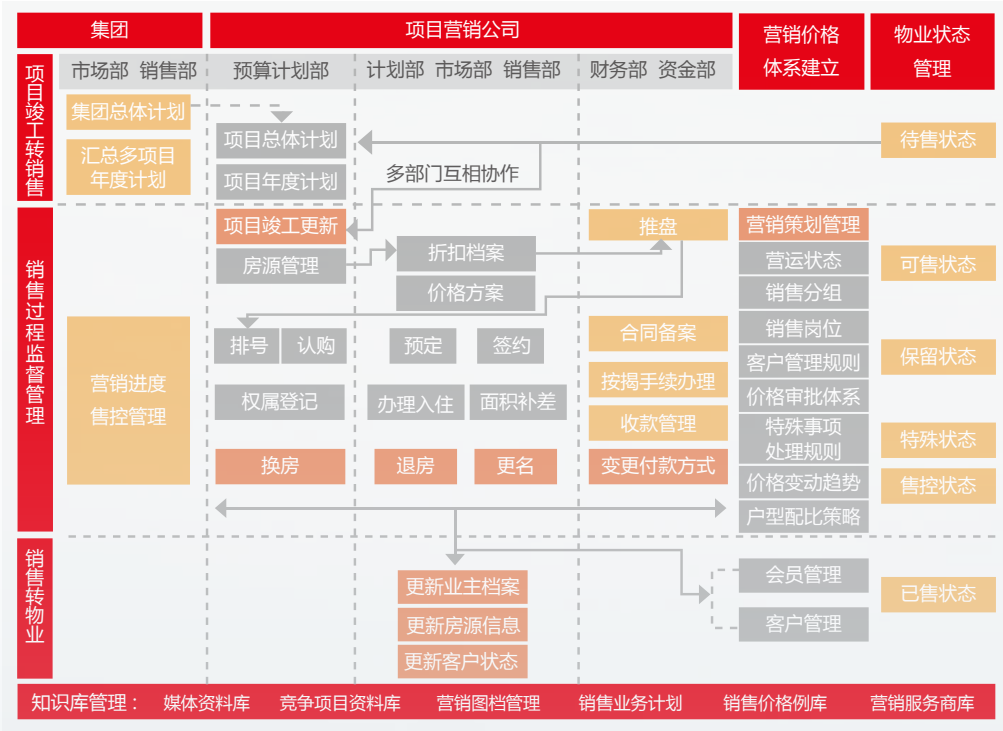
价格管理业务流程图



● 销售过程管理

实现集团对项目公司、项目公司对项目营销体系的建立和监督，同时实现集团按照项目总体计划和项目年度计划对销售过程的动态跟踪。

- 多部门协作开发后转入可预售状态，项目开发信息和销售信息动态共享；
- 管理物业的待售-可售-特殊-保留-售控-已售的状态；
- 实现销售系统和物业系统信息自动共享管理；
- 实现集团对项目公司、项目公司对项目的绩效监督管理。

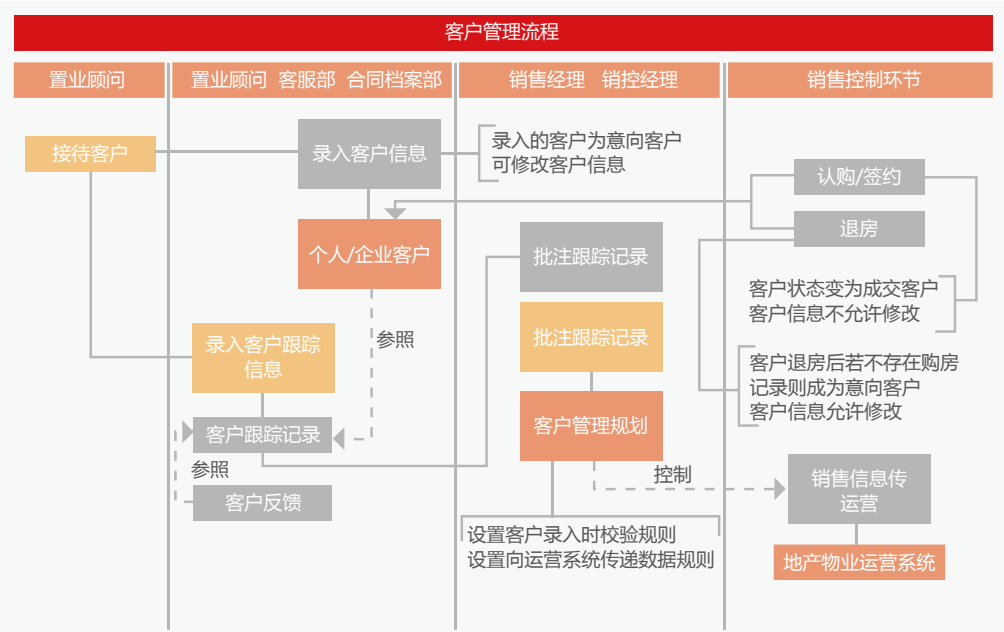


营销管理业务框架图



● 客户管理

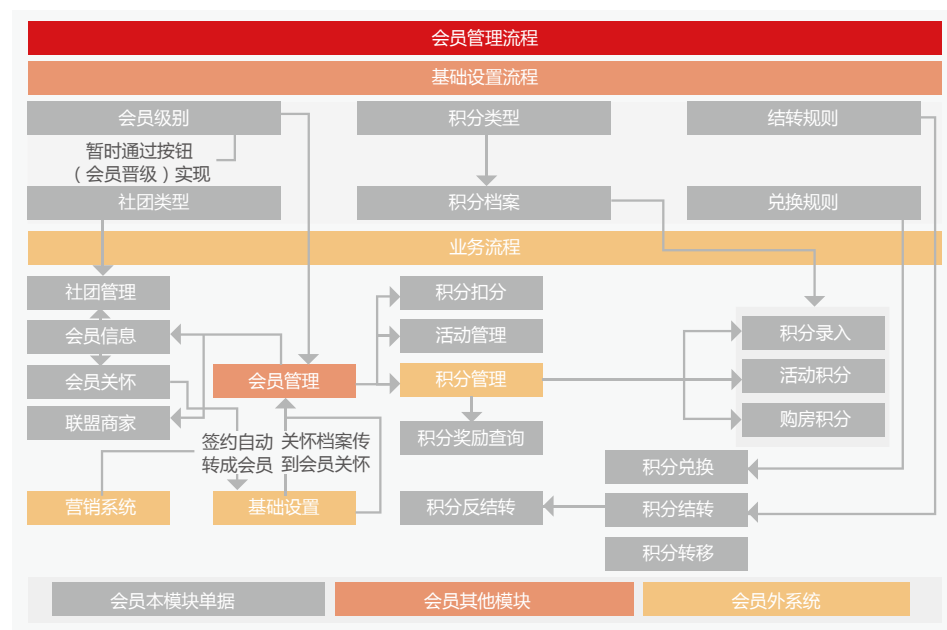
- 客户服务贯穿于整个物业营销生命周期，完善的客户服务是客户关系维系的保障；
- 提供完善的营销管理知识库管理功能，将服务知识库进行统一规范化管理，实现客户知识按照设定的规则在全集团共享；
- 及时把握客户需求，对有价值的客户提供个性地服务。



客户服务业务流程图

会员管理

会员管理是用来管理会员档案，可以录入会员的基本信息和管理信息，通过各种积分增加和扣除档案、活动管理等对客户积分进行管理，同时客户购房后自动成为会员，支持会员积分录入、积分扣除、积分结转和会员之间积分的转移功能。

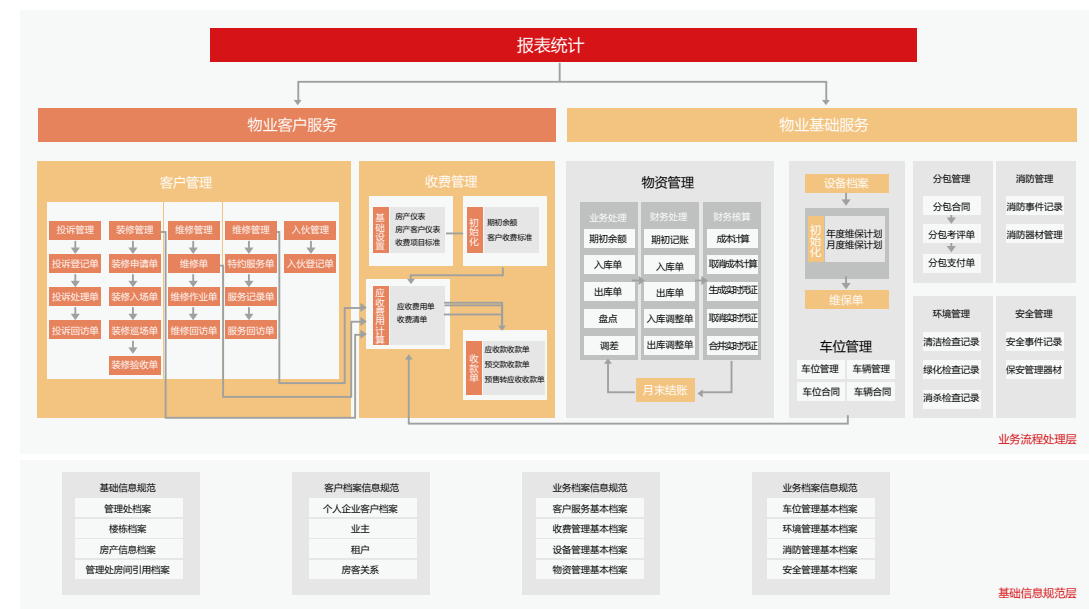


- 系统实现目标

- 建立会员资料档案，为集团积累客户资源；
- 建立以积分为主的会员管理制度；
- 会员可以通过活动、购房或介绍好友购房等形式增加积分；
- 会员的积分可通过赠送礼品、返现等形式扣除积分；
- 会员间的积分可相互转移；
- 建立各种积分规则、兑换规则、结转规则，从不同维度对会员进行业务管理。

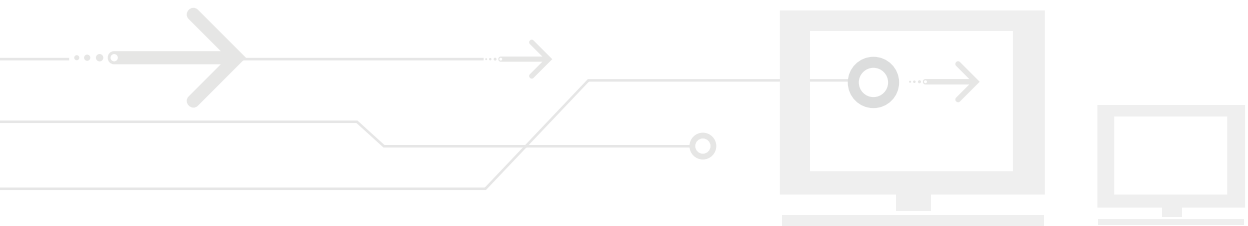
物业管理

用友物业管理系统适用于地产集团住宅项目部的物业公司或商业管理公司的物业部对所属物业进行科学、系统有效的管理。在用友物业管理系统中，总共设计九个模块：房产资源、客户资源、客户服务、收费管理、设备管理、分包管理、车位管理、物资管理、环境管理、安全管理、消防管理、综合查询。完全实现了与财务系统一体化处理，做到物业管理日常业务与财务系统的整体应用。



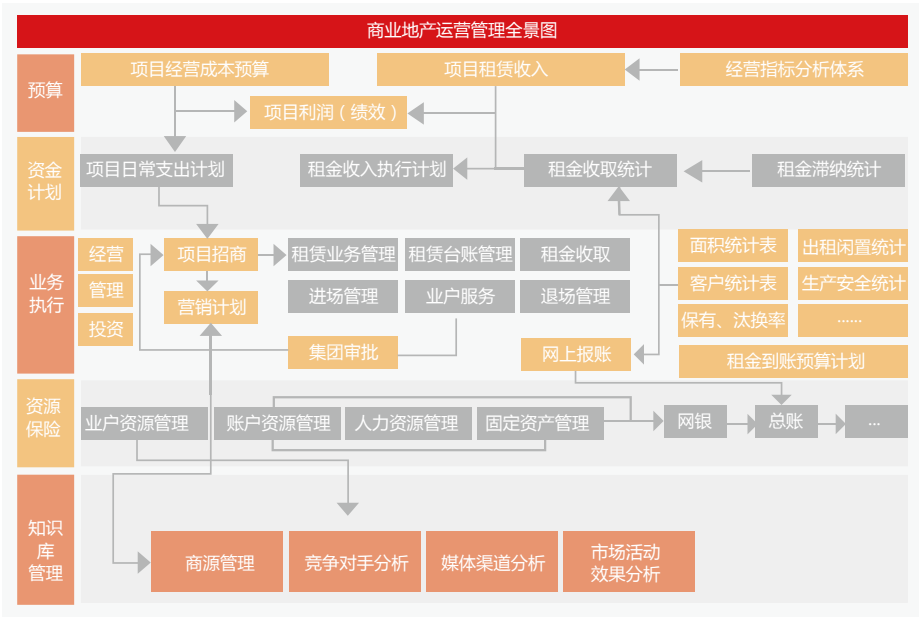
- **应用目标**

- 满足“集团总部—地方公司-管理处”多层组织架构的管理要求，实现集团总部和地方公司对下属机构营运情况的实时监控、辅助分析和决策；
- 以客户服务为中心，实现物业管理各部门之间的信息共享，建立多部门多岗位协同服务，提高客户满意度；
- 规范物业管理的收费、客服、合同等主要业务流程，提升收费、材料、合同管理等主要岗位的工作效率，把财务和业务人员从繁琐的手工作业中解放出来；
- 全面反映多项目环境下物业管理实时业务，让集团管理人员及时了解管理动态，随时进行管理指导；
- 业务财务一体化，实现物业管理和其他系统的整体应用。



租赁管理

商业地产运营的核心是前期的策划与后期的商业运营，无论是地产开发、资产运营，最终的盈利都需要商业运营来体现。用友凭借与国内先进商业地产开发商深层次的合作，形成了一套符合国内商业地产发展的有效的商业地产信息化解决方案，以先进的管理模式为主线，为商业地产项目的运营及模式复制提供了良好的基础。



商业地产运营管理拓补图

- **商业地产运营系统管理目标**

- 集团层面把握整体业绩与收入；
- 针对不同业态与区位做收益测算；
- 商业地产经营规范化，增强可复制性；
- 项目数据积累，增强项目开发前瞻性，促进物业增值；
- 有效管控物业经营，提升物业管理水平。

商业地产运营管理系统是在用友一体化房地产解决方案基础上，为房地产企业提供了一项具有前瞻性的商业策略。

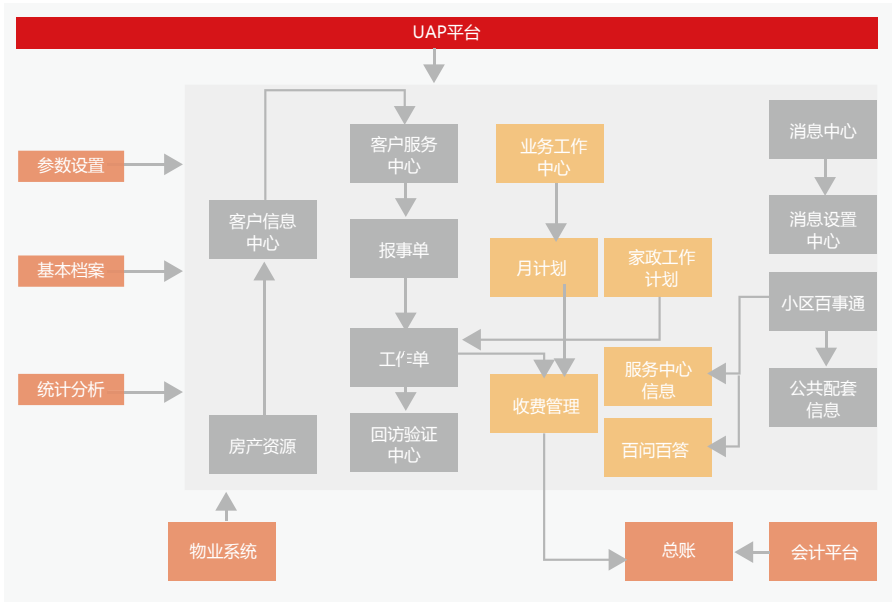
该系统针对商业地产比如写字楼、商铺、公寓等物业类型的商业业务，围绕商业地产业务中的招商管理、租金管理与客户经营等方面展开，强调以客户为中心的经营行为以及实施针对性业务流程，按照前期的招商管理、租赁合同管理、客户服务、收费管理、合同执行过程管理这样一条主线来组织系统功能，形成以客户为中心的商业地产业务运作流程，并以此为手段来提升房地产企业在商业地产的管理水平和竞争能力。

用友商业地产运营管理系统是用友一体化房地产解决方案的子系统之一，做到了和财务系统、地产CRM系统、人力资源系统、物业管理系统的有机整合和无缝集成。



客户服务

以客户服务为中心，统一报事平台，由报事中心统一进行派单。实现各部门之间的信息共享，支持多部门多岗位的协同服务，提高客户满意度。



- **客户服务中心**

完备的客户信息档案，包括业主的信息、租户的信息，信息中心可以查看到客户的房产信息、家庭成员信息等，可以联查到收费情况、家政、维修、投诉等信息。

- **交接验收中心**

建立完备的交接验收信息，记录客户验收房间的详细信息。

- **业务工作中心**

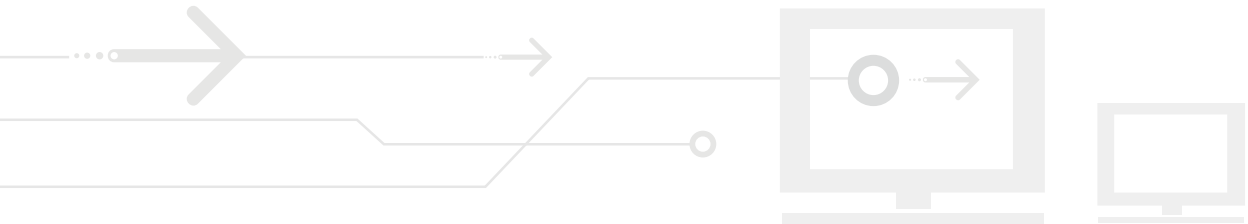
建立详细的设备信息，包括设备的基本信息、大中修信息、维护保养信息等，设备档案属于服务中心级档案。

- **回访验证中心**

回访验证工作分为两部分：对于维修、投诉、家政服务等客服工作的回访；对于设备、环境、安全等内部业务工作的验证。

- **小区百事通**

可以记录服务中心的基本信息。包括内容：名称、管理面积、地址、联系电话、邮政编码、负责人、总户数、占地面积、建筑面积、地图、人员联系方式，服务中心维护该信息，公司内其他服务中心人员同时可以查看。



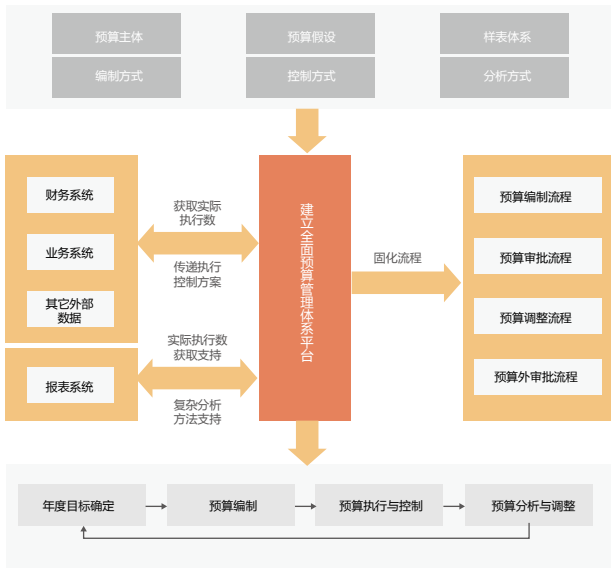
集团财务管理

作为房地产集团管控最基础和核心的集团财务管理，也随着全球化经营和市场竞争，对信息化系统也呈现出较之以往明显不同的新趋势和新需求：

- 构建以全面预算、多准则的集中核算和资金集中管理一体化的集团财务管理平台；
- 支持多会计准则的多账簿管理体系；
- 提供多维度的合并报表和财务报告；
- 提供共享财务服务。

全面预算管理

企业绩效考核体系是将企业经营目标执行情况与员工薪酬制度挂钩的一套体系。全面预算管理是对企业内部各级责任中心目标的确定以及对执行结果的分析和评价体系，它包含全面的预算内容，涉及业务各方面，并且具有几乎涉及企业每一位员工的特性，因此全面预算管理成为了支撑企业绩效考核体系的重要基石。用友NC系统可以自动生成各种预算执行分析报表，作为管理人员决策的依据。



全面预算管理系统功能结构图

- **图注说明**
 - 构建集中的预算管理平台，建立全集团统一的预算体系，核心是预算组织体系和样表体系的建立；
 - 通过全面预算管理系统固化预算编制、审批、调整、预算外审批流程；
 - 完成年度目标确定、预算编制、预算执行与控制、预算分析与调整全流程管理；
 - 与财务业务系统集成应用，获取执行数据，传递控制方案到业务系统指导业务开展；
 - 根据预算数据和实际执行情况进行统计，形成各种统计报表。



集团资金管理统

资金管理总体架构

借助于网络技术和信息化手段，为房地产集团建立一个以资金平衡为基础，融合银行的金融服务，满足公司资金计划管理、结算业务管理、资金调度、财务核算、信贷业务、风险监管和决策分析一体化的集团资金管理平台。



集团资金管理架构图

集团采购管理

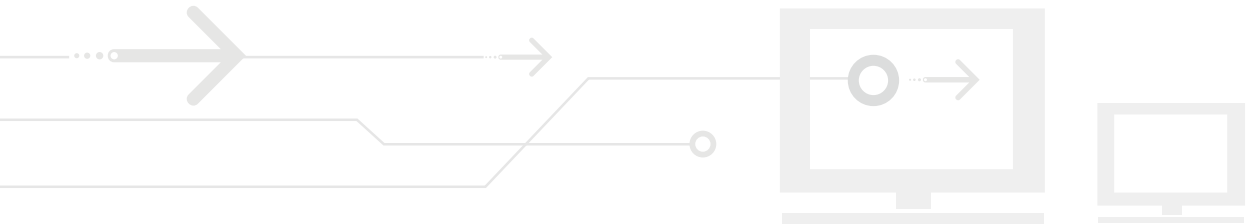
以房地产全局资产（材料）库存为基础，通过对主要供应商、关键采购业务环节的集中统管，构建集团企业资产集中采购管理应用平台。

集中采购主要有如下几种模式

- 集中采购、集中收货、集中结算、内部调拨
- 集中采购、分散收货、集中结算、内部收付
- 集中采购、分散收货、集中结算、各自使用

集团资产采购应用效果

- 协助企业建立了集团级供应商管理平台，使得供应商的管理更加科学、合理；
- 充分发挥了集中采购的规模优势，降低了采购价格；
- 集中掌控资产的库存，使得物资调配更加合理，库存水平明显下降，资金占用更趋合理；
- 采购业务处理流程更加规范、合理，采购漏洞逐渐减少。



集团人力资源管理

信息化管理是房地产集团企业人力资源部门高效运转的关键环节，实施高效、完善的e-HR信息化解决方案能够有效排除传统管理进程中遇到的诸多问题。

- **价值目标**
 - 落实优秀绩效管理方案;
 - 准确执行人力资源政策和薪酬标准;
 - 快速复制人力资源体系以支持集团跨区域迅猛扩张；
 - 实现集团企业领导随时需要掌控组织与人员动态信息。

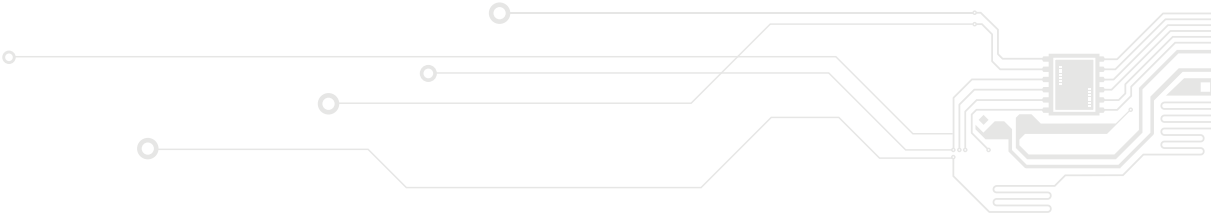
OA协同办公

通过领先的工作流技术应用，建立起房地产集团组织内的部门间、单位间、团队内外、人员之间信息流转的平台，也是房地产集团计划管理、指挥控制、监督执行、协调事务的平台,提升房地产集团组织协作中的日常事务处理能力；

- 建立知识管理平台，提高房地产集团的能力复制水平，有效解决和提升房地产集团的知识管理难题，使组织行为过程自动积淀为知识；
- 建立全面行政管理平台，支撑房地产集团在互联网环境下的战略落地、制度执行、文件传达、信息沟通和信息发布，提高房地产集团的执行力；
- 构建文化建设平台，传递组织价值、培养组织文化、推广和复制组织制度、方法，支持房地产集团各级组织在互联网上发布和告知信息；
- 构建系统整合平台，有效整合信息孤岛，提升房地产集团企业一体化信息系统之间的协同处理能力，使信息的价值进一步得到体现。

集团门户——PORTAL

一个房地产项目从规划设计到最后的楼盘交付和物业服务，涉及到很多专业的机构，例如设计公司、监理公司、供应商等。在地产企业的业务价值链上，供应商和客户（房屋购买、租赁者）是两个最重要的环节，与供应商、客户互动的实现，是效益产生的重要源泉。用友房地产行业企业门户就是指在Internet的环境下，把各种应用系统、数据资源和互联网资源统一集成到集团企业信息门户之下，针对不同用户的使用特点和角色不同，利用个性化的应用界面，通过对事件和消息的处理传输把用户有机地联系在一起，实现了地产集团所需的管理系统之间的集成，保障集团内部各个环节更高效的运转起来，因此它不仅局限于建立一个普通门户网站，提供一些企业、产品、服务信息，更重要的是实现了整个集团多业务应用系统的大集中，是整个企业内部的业务运作与管理的平台。

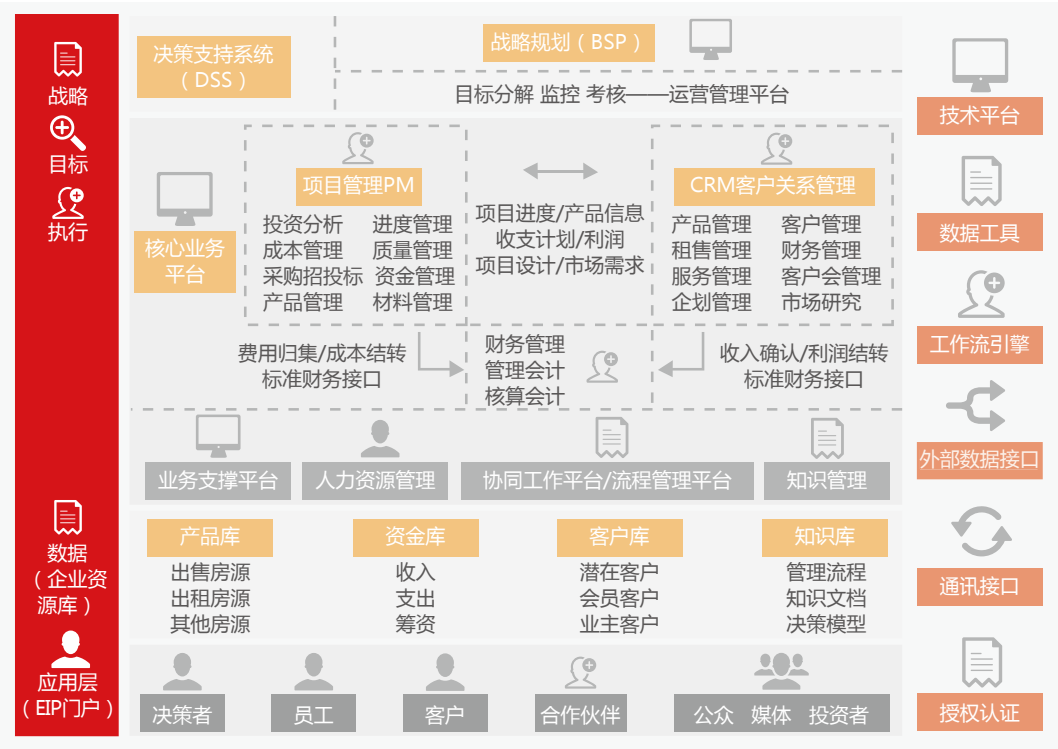


商业智能

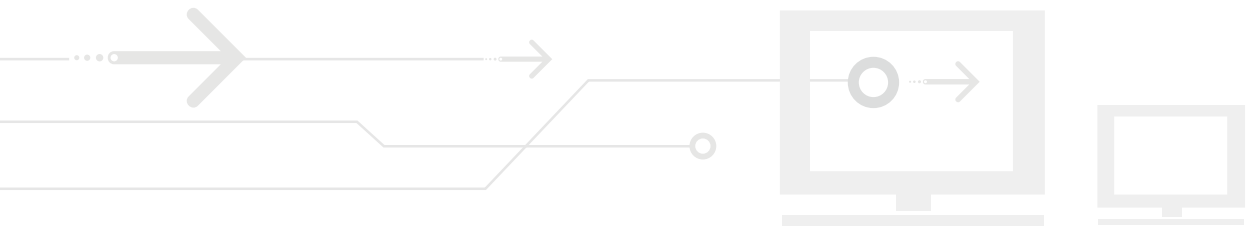
用友为商业智能应用框架提供了自己专有的产品和实施方法论。通过在数据导入实际的分析模型和数据模型，用友的商业智能解决方案拥有更强的知识转移能力，缩短了实施周期，快速形成实施效果，帮助企业提升决策能力，实现企业内控及全面业绩管理。

专业版解决方案

用友房地产专业版解决方案，适用于中小房企或者信息化刚刚起步的房地产企业，通过核心业务系统即项目管理系统、客户关系管理系统和财务管理系统的实施，逐步实现企业收支一体化管控，解决企业在项目管理中的核心问题——成本、进度、资金的管控，并以“战略—目标—执行—应用”为主线、以“产品、客户、资金、知识”四种核心资源为信息纽带、面向决策、员工、客户、合作伙伴、社会公众五大应用对象，全面覆盖核心业务与业务支撑两大信息平台、实现PM、CRM、财务管理三大核心业务管理信息化。

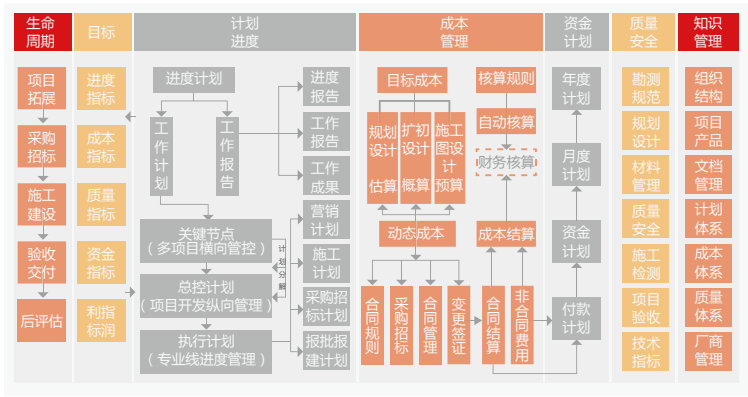


用友房地产专业版解决方案图



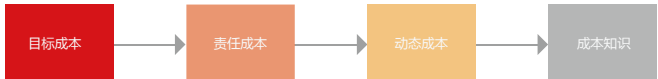
项目管理系统

经过对项目管理九大知识领域的精心提炼，总结了国内优秀房地产企业的先进管理思想，系统紧紧围绕“甲方”项目管理中“成本、进度、质量”三大核心内容，从“产品、组织、工作、费用”四个维度入手对项目进行层层分解，实现精细化的项目管理。系统得到众多大型房地产集团的应用，在实践中，协助房地产企业打通了项目管理的信息壁垒，充分发挥了控制成本、规避资金风险、保障利润、保证工程进度与质量、建立产品标准与科学的项目指标体系等作用，成为企业引入科学投资决策和精细化项目管理的有机组成部分。

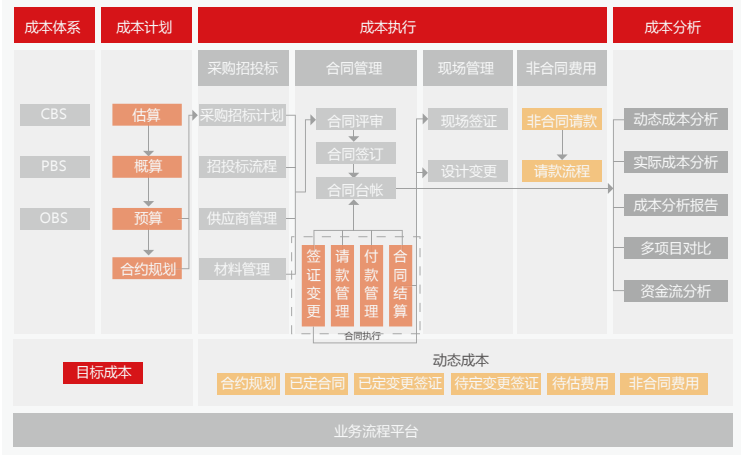


工作流程平台

成本管理



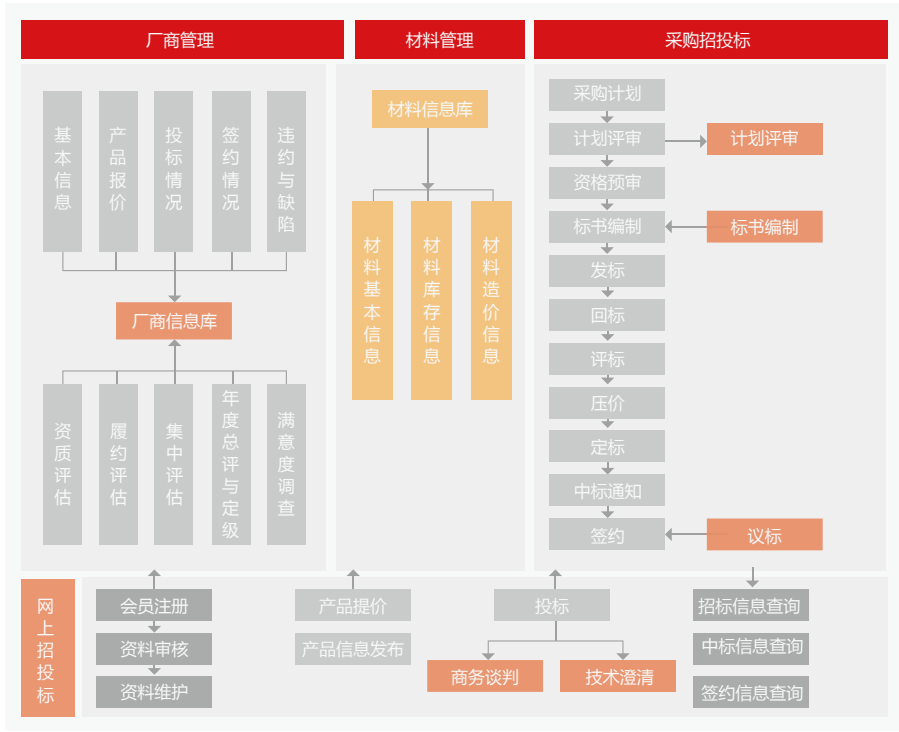
系统依据“目标成本→责任成本→动态成本→成本知识”、“全面成本”、“全面预算”等先进的管理思路，提供的是一个可以从项目整体、标段、单位工程、责任部门、分预算表、成本项、合同等各个角度去掌握成本发生情况的动态、综合体系。通过系统中动态成本的反映，对将要超标或发生缺口的情况，可以进行及时预警，并积极调整，成为企业避免成本超付、提前支付、变更黑洞的有力工具。



采购招投标管理

采购招投标是房地产企业项目管理过程中最常见也是最主要的业务之一，实现采购招投标的规范化和标准化管理，将使采购招投标信息更加透明、过程更加可控，也更有利于成本的动态化掌握和分析。

招投标与采购是项目成本控制的源头之一，系统不仅支持从制定招标计划、投标单位预审、发标、回标、压价、直到中标评审、定标与中标通知的完整招投标过程，而且将招投标与采购、动态成本紧密结合，在招投标过程中实时反映成本变化。系统同时支持网上招投标与合作厂商管理，为房地产企业打造一个从内到外的信息化采购平台。

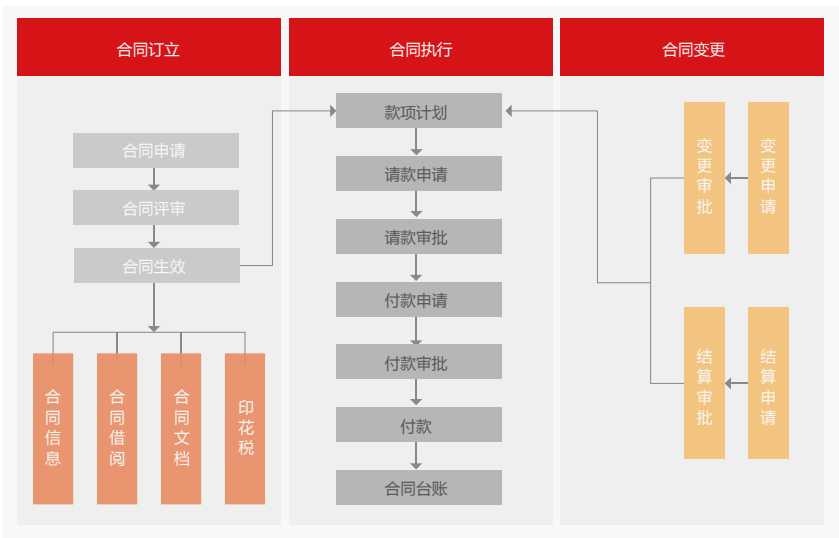


招投标管理流程图

合同管理

合同是房地产企业实施项目管理的主要依据，用友房地产项目管理解决方案解决了三个核心问题：

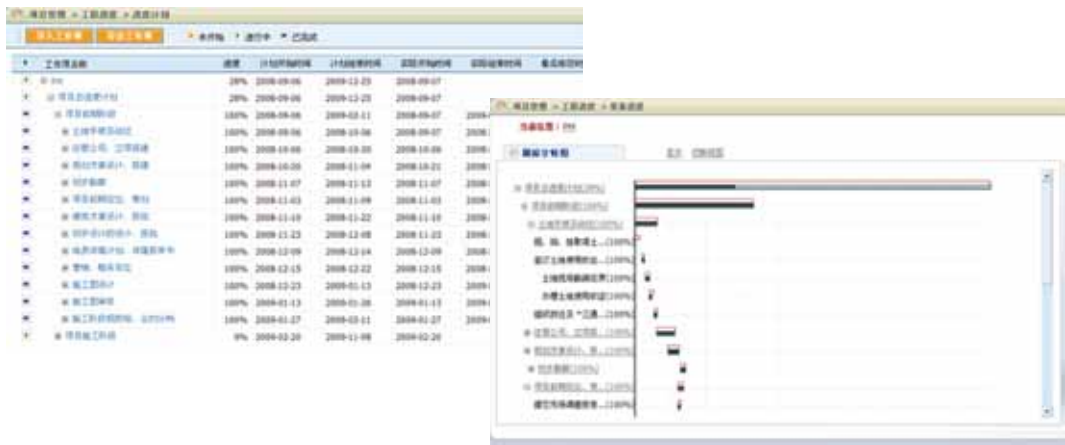
- 合同范本库，通过标准合同应用，提高管理的规范性，同时消除房地产企业在合同起草、审批中普遍存在的重复与低效现象；
- 合同管理流程，通过工作流和审批流定义，帮助企业制订规范的合同管理流程并严格控制执行；
- 合同执行评估，从工程、成本、品质等多维度对合同执行情况，以及合同乙方的服务质量进行评估，从而为管理改进提供依据。



合同管理流程图

进度管理

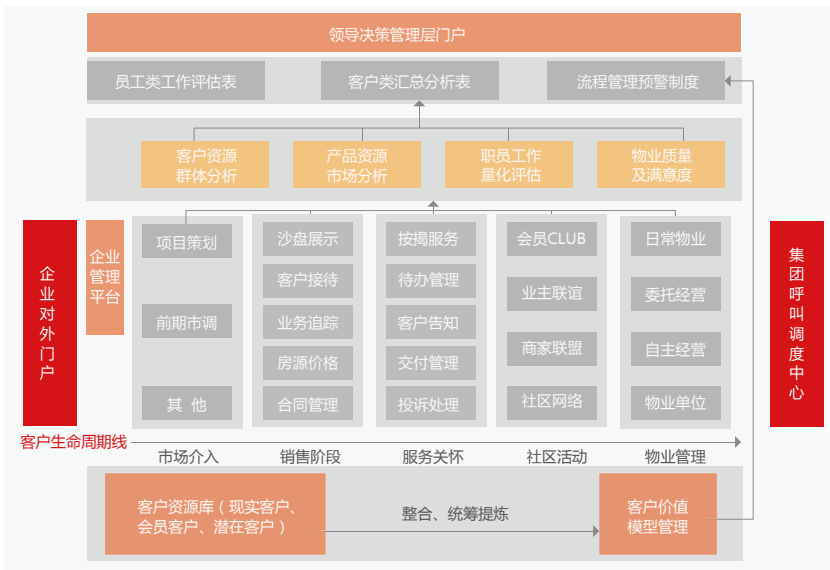
以工作分解（WBS）为基础支持从前期策划分析、征地、拆迁、规划、设计、施工、预销售、产权登记发证到物业管理的项目全生命周期的工作进度管理，并提供甘特图、对比图等直观的手段加以反映。同时结合产品分解，以涂黑法、远程监控、数码视频等手段形成对形象进度的管控。



- **应用效果**
 - 及时掌握多项目、异地项目的进度信息；
 - 以进度计划为依据，结合审批流程，对实际偏离计划的异常情况及时反应与处理；
 - 根据进度，合理安排招标、采购、合同支付等工作。

CRM营销管理系统

CRM营销管理系统的建设将以贯穿整个客户生命周期的形式，建立起涵盖市场介入、销售阶段、服务关怀、社区活动、物业管理等各个环节的过程化管理，通过对这一过程中的客户资源群体分析、产品资源市场分析、职员工作量化评估、物业质量及满意度等深入市场化，实现客户资源库的建立和客户价值模型的业务管理，也就是实现客户资源整合和业务精细化管理。

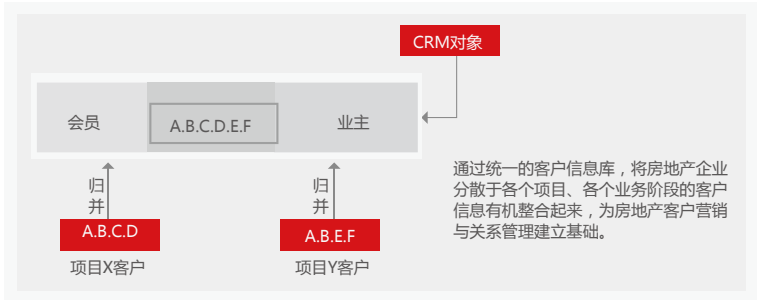


CRM营销管理结构示意图

- **CRM营销管理系统特点**
 - 构建领导决策、业务管理和一线执行的综合管理体系，实现集团对项目公司的扁平化管理，完善项目业务销售到集团分析决策的一体应用；
 - 引入会员管理模式实现对客户跟进过程透明化与量化管理，改变传统粗放的“轰炸式”营销，在基于客户价值细分基础上，对特定目标客户群实行精细化营销；
 - 全方位经营客户，深度挖掘客户价值，持续提升客户忠诚度，挖掘客户终生价值，实现客户信息全集团按设定规则共享；
 - 以房源销售业务为核心，建立客户业务购买行为和诉求主线，全面规范销售业务操作和售后服务办理的各个环节，实现全过程销售服务追踪管理。

客户关系管理

客户管理系统业务实现模式主要从“销售管理”和“会员工作”两方面（图中“客户来电来访接待”两条分支）推行业务流程化。该模式对总体规划蓝图中核心环节销售阶段、服务关怀及会员业务等给予了充分实现并以此建立起各项管理体系和预警机制。



客户信息库结构示意图

客户关系管理流程图

● 销售过程管理

- 实现销售业务的集中统一管理，建立营销管理扁平化，可以使得营销相关的客户接待、销售过程、价格设置管理、合同签署审核、售后服务办理、交楼过程等业务都将集中在该平台上完成，并实现对客户信息、销售及合同信息的追踪，便于集团对营销管理的集中管控；
- 以营销业务为核心，构筑起一个信息及时共享的平台，系统建立一个高效的信息反映机制和沟通机制将十分重要，凭借该系统构筑起以营销业务为主干线，营销管理部、财务部、客户服务部、集团领导都能参与的信息共享平台，将有效解决销售数据反馈（包括对帐、核帐等）的准确性；
- 依托科学的统计分析，加强对营销业务的分析和管理工作，针对庞大的、多样的销售数据，现代营销管理系统在及时记录和反馈这些销售数据的同时，也将辅助集团领导分析相关销售情况。集团领导借助系统可以从销售进程、房源情况、客户信息、财务收款、市场调查等几个角度，通过数据的抽样分析、统计汇总、趋势图解等方式获取相关信息。

销售过程管理流程图

租赁管理

租赁管理是顺应房地产开发策略从单纯的销售模式向租售并举以及独立发展租赁经营模式发展的产物。以“信息及时传递、数据全面体现、流程规范管理”等表现特征实现跨区域、多重管理结构下的统一控制，可以灵活的满足普通住宅、酒店式公寓、办公楼、商铺、商场等物业租赁管理需求。

针对房地产企业开发物业的复杂性和多样性，用友租售管理系统以寻求“房源单位（租赁单位）”和“客户资源”管理相协调，实现租售业务、房源信息和客户资源的三位一体化管理。

租赁管理流程图



房地产行业管理 信息化价值



房地产行业管理信息化价值

- **固化管理，快速复制**
 - 帮助房地产企业实现固化和优化业务管理流程，可以使房地产集团实现项目管理分工更专业化，提升专业管理水准和管理效率，实现规模效益；
 - 在房地产企业快速扩张的过程中，借助信息化手段，可以快速把项目经验和管理模式在不同项目中快速复制。
- **数据监管，决策支持**
 - 实时监控项目的销售；
 - 成本、资金等运行数据及时掌控和有效的监管；
 - 为管理者提供各类需要的统计数据，辅助房地产企业管理者进行管理决策。
- **一体方案，消除孤岛**
 - 实现财务管理、项目管理、客户CRM关系管理等一体化解决方案，业务信息可以在平台各系统中充分共享；
 - 实现财务和业务信息管理统一集成，实现数据统一，消除信息孤岛。



中国房地产企业百强80%
使用了用友房地产行业
信息化解决方案



UFIDA Real estate Customer resource maps 用友房地产客户资源分布图 >>

华北 HuaBei



华南 HuaNan



华东 HuaDong



北方 BeiFang



西南 XiNan

