

第十章

企业管理信息化

引例：尿布 + 啤酒 = 更大的利益

先请大家做个脑力游戏——说出任何尿布和啤酒的联系，即在什么情况下它们可以相提并论。

请想象这样的一副情景：在一个大的超级市场里面，人来人往。一角的货架上，尿布和啤酒赫然地摆放在一起出售。而且，尿布和啤酒的销售量双双增加。

这是上个世纪发生在美国沃尔玛连锁超市的真实事件，而且也许是将尿布和啤酒最好地联系起来的方法，因为它甚至符合了今天正在流行的“双赢”原理。

谁在当时就能看出这种带来“利益”的联系？其实想到答案的不是人，是信息化。具体地说，就是美国沃尔玛超市的数据仓库。是它，通过集中商店一年多的详细原始交易数据，利用自动数据挖掘工具对这些数据进行分析，得到了这个意外的发现。

原来，美国的太太经常嘱咐他们的丈夫下班以后为小孩购买尿布，而丈夫们在买尿布以后又顺手带回了啤酒。啤酒和尿布在一起购买的机会是最多的。

按照常规思维可能风马牛不相及的商品，成了商家津津乐道的故事。**尿布 + 啤酒 = 更大的利益**，当然，这里绝对不是简单的相加，而是有着神奇的变化。但是，谁又能说信息化不是从简单的相加开始的呢？



第一节 管理信息概述

管理就是决策，决策依靠信息



—— 赫伯特·西蒙

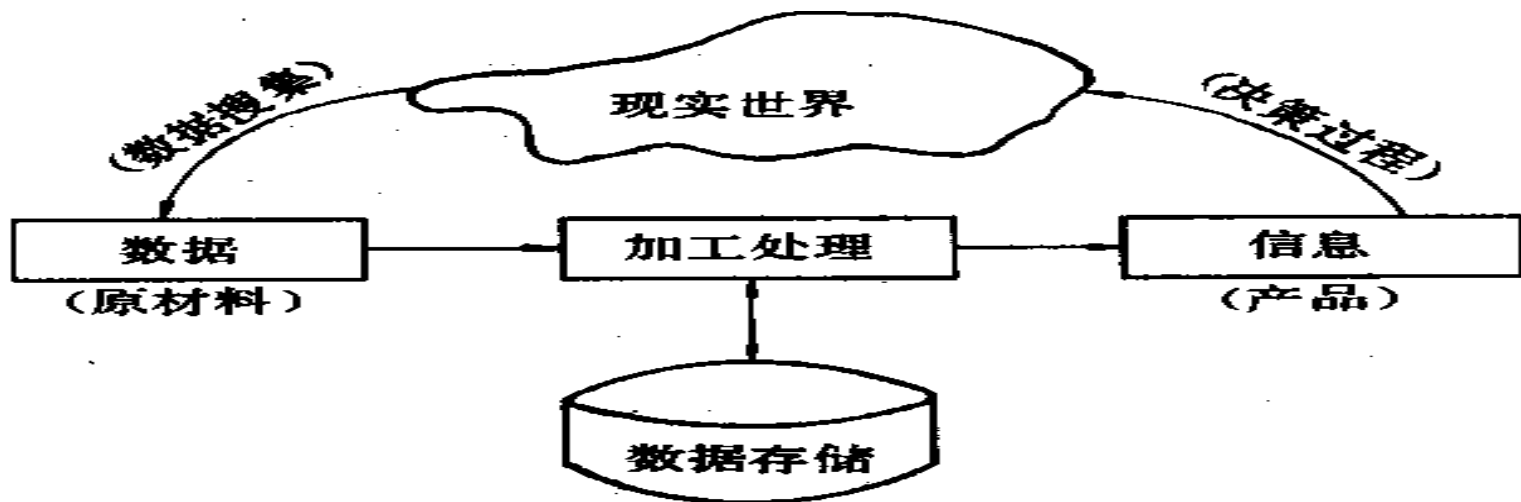
一、信息的概念

- ❖ 数据：记录客观事物的一组符号。
- ❖ 信息：对数据的处理结果。
- ❖ 两个概念是不同的，又是相对的，有时甚至是混用的。

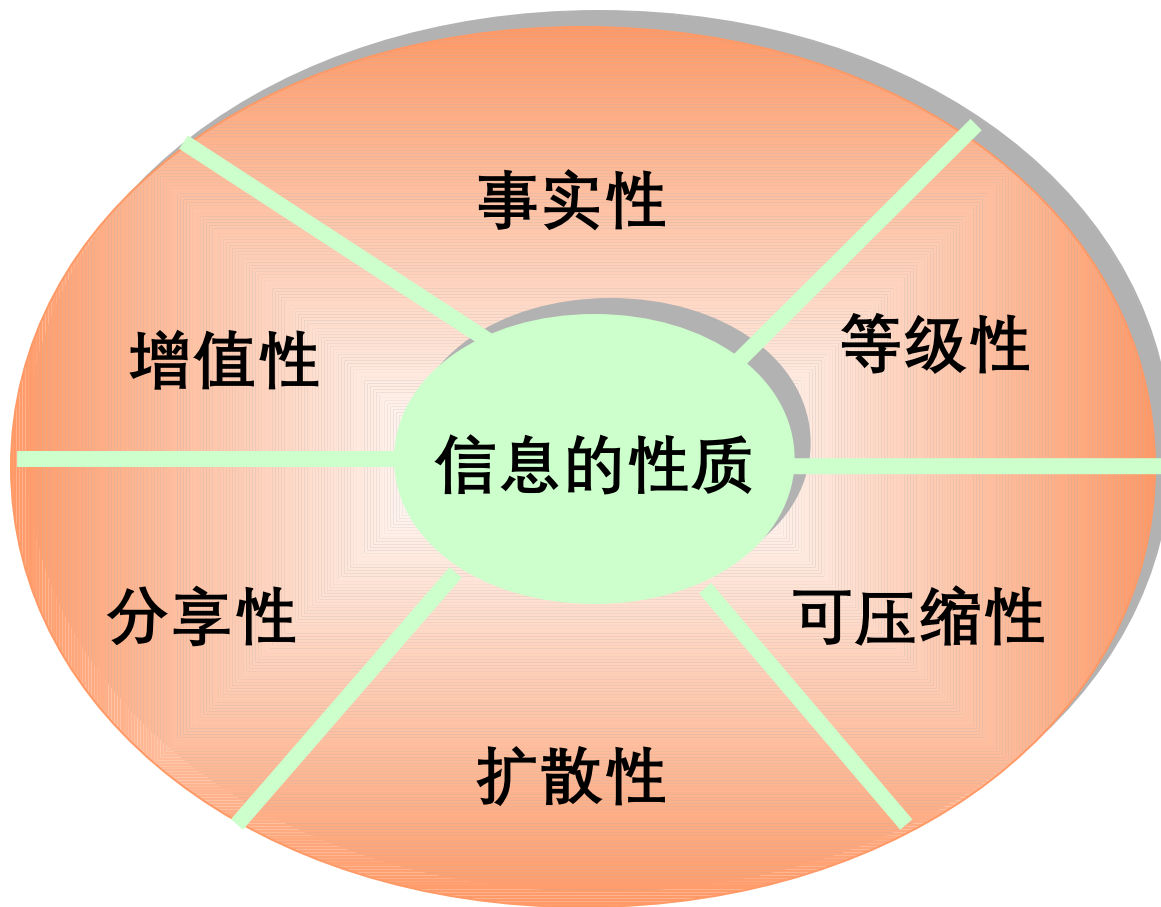
例如行驶中汽车里程表上显示的数据是 70Km/h, 它仅仅是一个通过人们对汽车行驶状态进行描述数据符号而已, 不一定成为信息, 只有当司机观察里程表上的数据以后, 经过思考 (即加工处理), 认为汽车行驶速度是快还是慢, 从而作出是加速或减速的决定时, 70Km/h 这个数据才成为信息。

数据与信息

- ❖ 数据与信息的区别在于数据是客观的，它来源于客观的现实世界，经过加工处理后形成了信息，具有主观性。



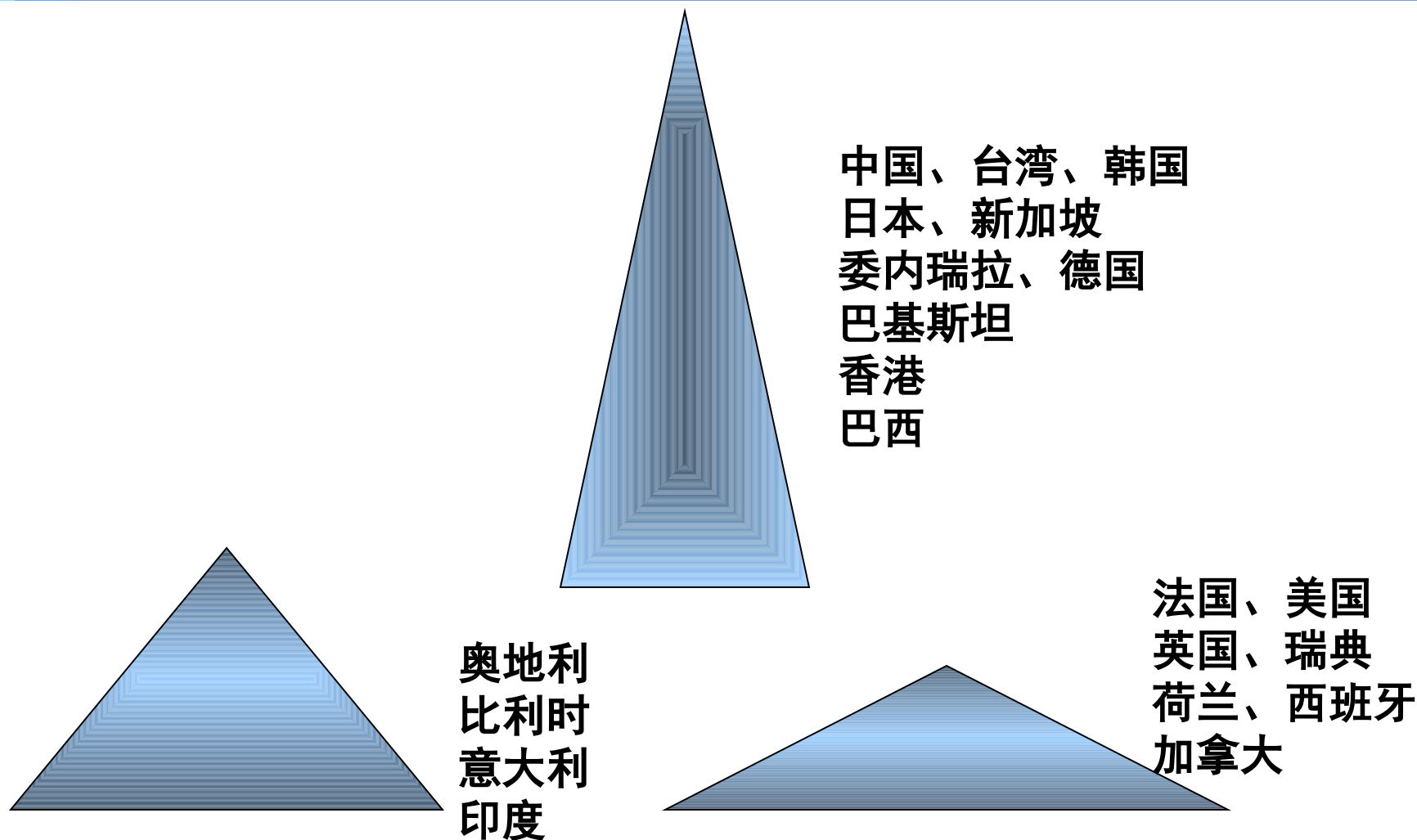
二、信息的性质



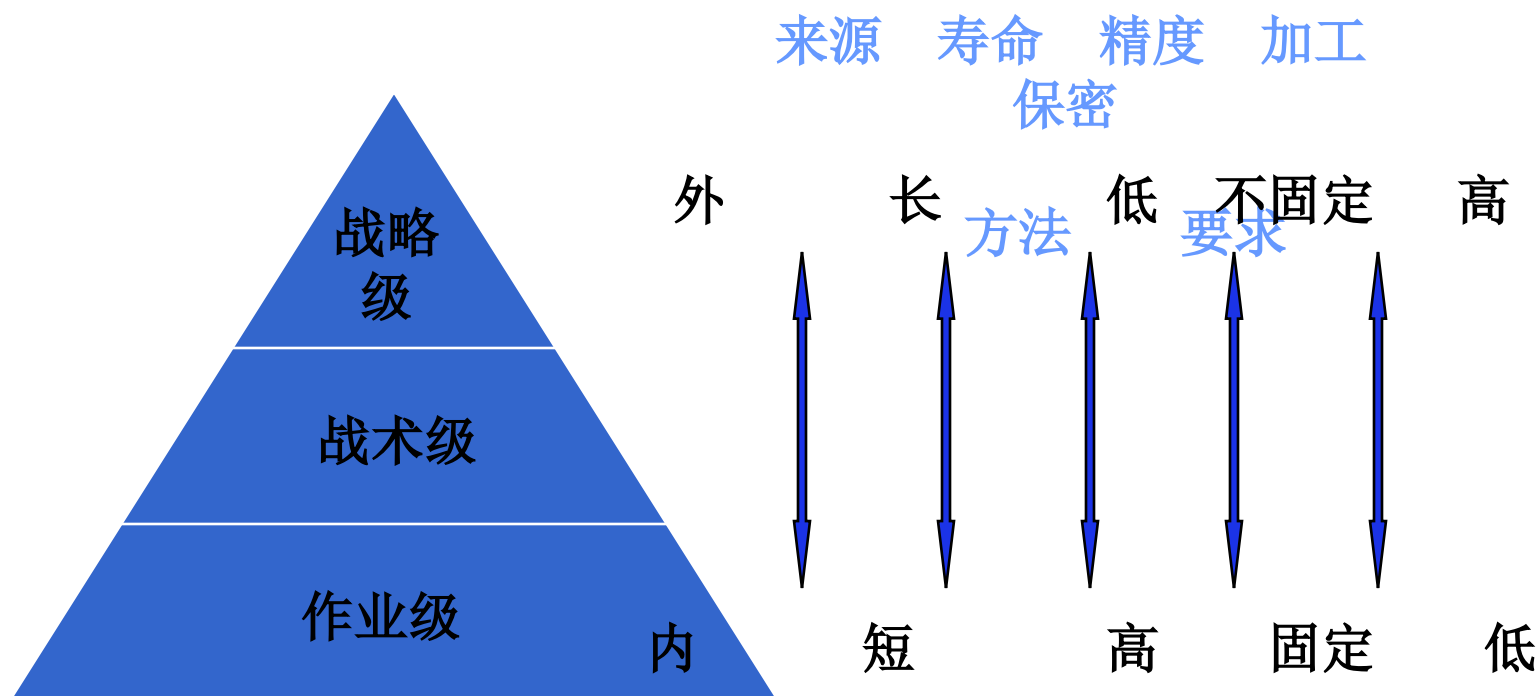
信息的事实性

- 安然公司的“赢者获得一切”文化的后果：为了保持安然股价持续上升，诱使高级管理者在投资和会计程序方面冒更大的风险。其结果就是虚报收入和隐瞒越来越多的债务，从而造成了——用前经理玛格丽特·切科尼的话来说——“一座用纸牌搭成的房子”。

信息的事实性



信息的等级性



三、信息价值的定义

❖ 衡量方法：

- ❖ （1）按所花费的社会必要劳动量计算，成本 + 利润
- ❖ （2）按信息的使用效果衡量，是在决策过程中使用了该信息所增加的收益减去获取信息所花费的费用。

案例：男孩卖火柴赚百万身家

- ❖ 2007 年，沈子凯在网上看到最近包装漂亮的艺术火柴在重庆一带很热销。这个信息让沈子凯眼前一亮，经过一番思考和市场调查，他离开一手创办的广告公司，注册了杭州吉卜力艺术创造社，专心开发起艺术火柴。
- ❖ 沈子凯想到：当打火机满天飞，人人都在用 ZIPPO 的时候，原来的个性和时尚就变成了平庸和无趣。当大家都在玩时，这个东西往往就不再好玩了。是的，当人手一个 ZIPPO 时，拿着火柴的你就成了一种潮流。
- ❖ 2007 年 7 月，沈子凯正式注册了纯真年代艺术火柴商标，3 个月后开始销售，并在今年 4 月份正式开始加盟连锁。目前纯真年代的近百个经销商遍布除西藏、新疆外的中国大半地区。艺术火柴已为沈子凯赚得百万身家。



第二节 管理信息系统

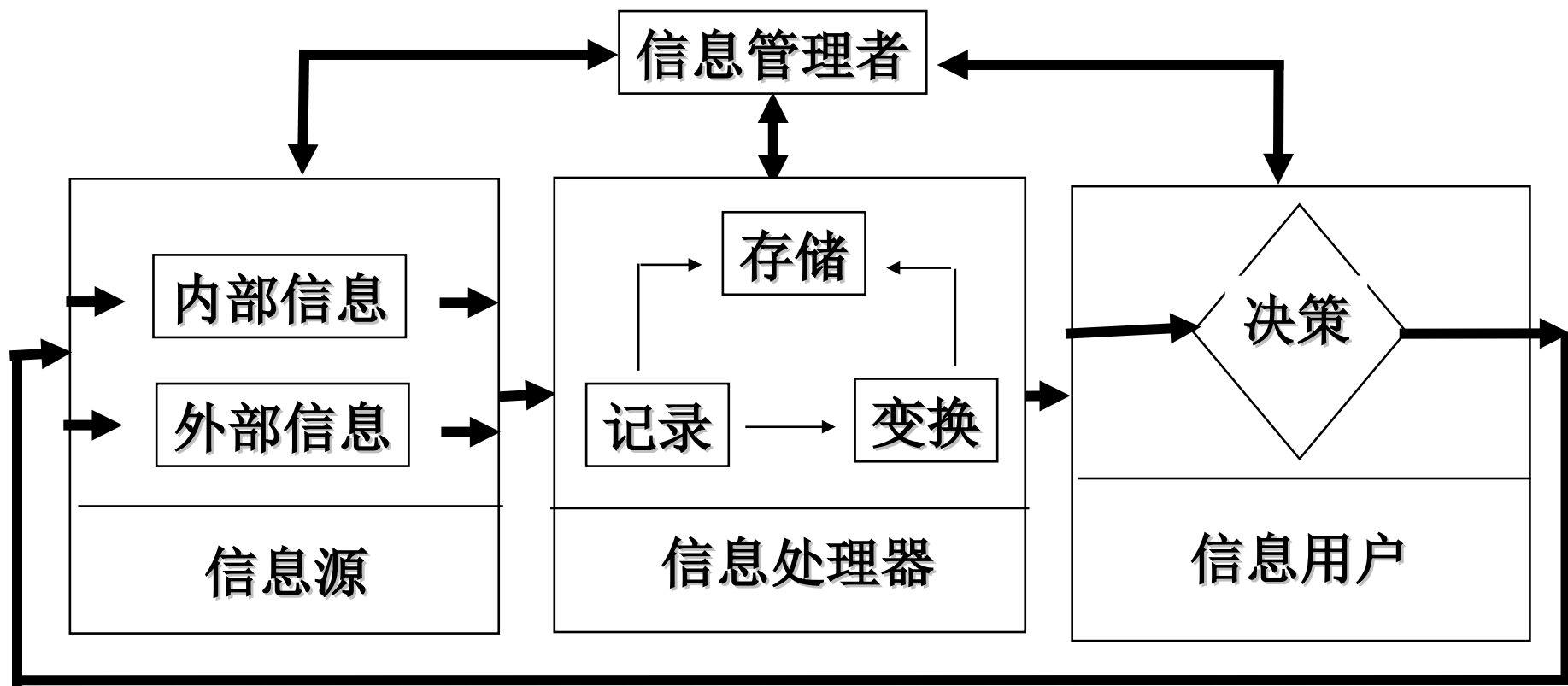


一、管理信息系统的概念

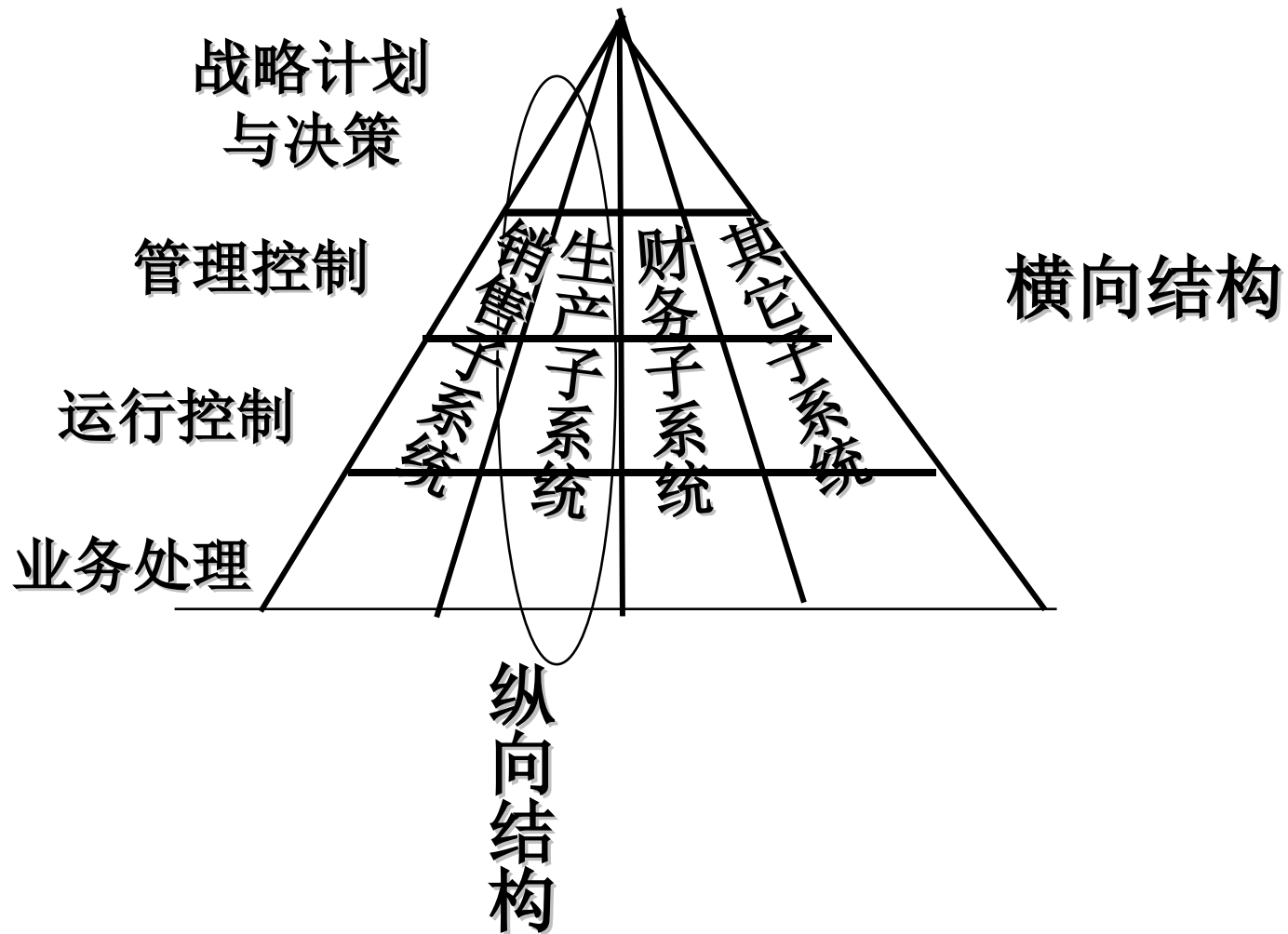
- ❖ 管理信息系统（MIS）：指企业（组织）中进行信息的收集、加工、储存、传递、更新的系统，由一系列专门的人员和部门组成，有自己的工作制度，在任何企业都存在。
- ❖ MIS：是一个以人为主导，利用计算机硬件、软件、网络通讯设备以及其他办公设备，进行信息的收集、传输、加工、储存、更新、维护，以企业战略竞优、提高效率和效益为目的，支持企业高层决策、中层控制、基层运作的集成化的人机系统。

二、管理信息系统的结构

概念结构



MIS 的组织结构 - 金字塔结构



功能结构

1. 销售市场子系统
2. 生产子系统
3. 后勤子系统
4. 人事系统
5. 财务与会计子系统
6. 信息管理子系统
7. 高层管理子系统

三、管理信息系统的发展阶段

决策支持系统 (DSS)
Decision Support System

20 世纪 70
年代以后

管理信息系统 (MIS)
Management Information System

20 世纪 70
年代

电子数据处理系统 (EDPS)
Electronic Data Processing System

20 世纪 50
~ 60 年代

四、管理信息系统的特点

- ❖ (一) 面向管理，为管理服务
- ❖ (二) 综合性系统
- ❖ (三) 人机系统
- ❖ (四) 现代管理方法和手段结合的系统
- ❖ (五) 不断完善的动态系统
- ❖ (六) 多学科交叉的边缘学科

五、改善企业文化内部环境，充分发挥管理信息系统的 作用

- ❖ (一) 改善企业内部的人文环境
- ❖ (二) 积极进行组织的创新和改革

ERP 是什么?

E – Enterprise (企业)

R – Resource (资源)

P – Planning (计划)

ERP – Enterprise Resource Planning

企业资源计划

- ❖ ERP 的概念则由 Garter Group 率先提出，它将供应链、企业业务流程和信息流程都囊括其中。由于 ERP 的概念流传最广，现在已经成为企业管理信息系统的代名词。

“对企业的业务流程进行根本性再思考和彻底性再设计，从而获得在成本、质量、服务和速度等方面业绩的戏剧性的改善”。

——Hammer & Champy, 1993

Business **P**rocess **R**e-engineering

案例：海尔网络营销

- ❖ 作为中国家电企业的一面旗帜，海尔在网络营销上也走在很多企业的前面。
- ❖ 早在 2002 年，海尔就建立起了网络会议室，在全国主要城市开通了 9999 客服电话的做法。在“非典”时真正体现出它巨大的商业价值和独有的战略魅力。海尔如鱼得水般地坐在了视频会议桌前调兵遣将。
- ❖ 通过 BBP 交易平台，每月接到 6000 多个销售订单，定制产品品种逾 7000 个，采购的物料品种达 15 万种。新物流体系降低呆滞物资 73.8%，库存占压资金减少 67%。

- ❖ 目前通过海尔的 BBP 采购平台，所有的供应商均在网上接受订单，并通过网上查询计划与库存，及时补货，实现 JIT 采购；货物入库后，物流部门可根据次日的生产计划利用 ERP 信息系统进行配料，同时根据看板管理 4 小时送料到工位，实现 JIT 配送；生产部门按照 B2B、B2C 订单的需求完成订单以后，满足用户个性化需求的定制产品通过海尔全球配送网络送达用户手中。目前海尔在中心城市实行 8 小时配送到位，区域内 24 小时配送到位，全国 4 天以内到位。

❖ 计算机网络连接新经济速度

- ❖ 在企业外部，海尔 CRM（客户关系管理）和 BBP 电子商务平台的应用架起了与全球用户资源网、全球供应链资源网沟通的桥梁，实现了与用户的零距离。目前，海尔 100% 的采购订单由网上下达，使采购周期由原来的平均 10 天降低到 3 天；网上支付已达到总支付额的 20%。在企业内部，计算机自动控制的各种先进物流设备不但降低了人工成本、提高了劳动效率，还直接提升了物流过程的精细化水平，达到质量零缺陷的目的。计算机管理系统搭建了海尔集团内部的信息高速公路，能将电子商务平台上获得的信息迅速转化为企业内部的信息，以信息代替库存，达到零营运资本的目的。

Thank You !