

21 世 纪 高 职 高 专 规 划 教 材

经 济 管 理 基 础 系 列



办公自动化实用教程

陈万金 孟庆荣 主 编
宋林林 吴良勤 副主编

清华大学出版社



21 世纪 高职 高专 规划 教材

经济管理基础系列

办公自动化实用教程

陈万金 孟庆荣 主 编
宋林林 吴良勤 副主编



清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本书主要根据新世纪社会对办公应用型人才的需求编写而成。全书框架按照基础理论知识、基本操作技能及应用实训的模式构建,知识与技能的逻辑关联性很强。内容包括搭建自动化办公平台、办公操作系统应用、Office 办公软件应用、网上办公、信息安全、现代办公设备应用、办公自动化拓展实训试题等。办公自动化拓展实训汇编了 345 道试题并配有参考答案。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

主 编 孟庆荣 金式毅
副主编 吴 林 林 宋

图书在版编目(CIP)数据

办公自动化实用教程/陈万金,孟庆荣主编. —北京:清华大学出版社,2008.12
21 世纪高职高专规划教材·经济管理基础系列
ISBN 978-7-302-18060-9

I. 办… II. ①陈… ②孟… III. 办公室—自动化—高等学校—教材 IV. C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 098214 号

责任编辑:孟毅新

责任校对:刘 静

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:三河市春园印刷有限公司

装 订 者:三河市漂源装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:22 字 数:486 千字

版 次:2008 年 12 月第 1 版 印 次:2008 年 12 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:30.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:026702-01

前言

随着计算机技术的飞速发展、因特网的广泛应用及办公设备的推陈出新,办公自动化已经逐渐普及社会各个办公领域,办公自动化已经成为现代人办公不可或缺的重要手段。

本书分三篇,共16章,分别介绍了如何搭建自动化办公平台、办公操作系统应用、Office办公软件应用、因特网办公、办公安全与防范及各种办公设备应用等知识与技能,并配有各种类型的应用试题。

本书适合作为高等本、专科院校及职业技术学院的办公自动化、文秘、工商管理、行政管理、企业管理、市场营销、经济管理、人力资源管理、物业管理、财务管理、旅游管理、酒店管理、商务管理、信息管理、物流管理、金融管理、工程管理及电子商务等“大”的管理类专业的办公自动化学科教材,也适合企事业单位从事行政管理在职人员的办公指导用书,还可作为企业办公自动化、企业信息化培训班的教材,同时也是广大有志于掌握现代化办公技术用户不可多得的一本自学参考书。

本书具体的特色如下:

(1) 体例创新。与传统教材相比,全书体例按着基础理论、基本操作技能、应用实训的板块构建。以“任务目的、任务内容、任务准备(理论知识准备、设备准备)、任务操作、实操训练”为主线将操作技能训练贯穿于理论知识的介绍之中。

(2) 重动手能力。注重实际操作应用,实际操作大于理论知识内容,配有大量实训,体现出强化实践训练、重动手能力培养的突出特点。要求学生最终学到什么、怎样操作、操作中注意什么,都十分清晰。既让教师有所遵循,又让学生有所依托。

(3) 针对性强。本书充分考虑到“学而能用、学而够用、学而有用的原则,对基本理论进行深入浅出地讲解,尽量少用或不予采用深奥的理论;将与办公实际工作中使用频率高的内容选编进来,比如“办公设备的日常维护与保养的知识与技能”等。

(4) 理念前瞻。将随着时代进步日益翻新的前沿知识和新技能及时选进教材,如办公软件应用中的图像浏览及编辑工具、图像捕捉工具、压缩解压缩工具、翻译工具等。计算机办公安全与防范的杀毒工具、防火墙工具、安全防范工具及办公计算机的安全设置等,办公设备中的

速录机、可视电话系统等。

本书作者具有丰富的社会工作经历与多年从事一线教学的经验，非常了解广大师生对办公自动化教材所具有的要求与期望。

本书分三篇，共 16 章，作者具体分工如下：

第一篇，包括第 1 章，主要介绍办公自动化系统以及如何构建自动化系统办公平台，由曹广野、陈万金编写。

第二篇，包括第 2~5 章，主要介绍计算机应用基础，其中第 2、4、5 章由宋林林编写，第 3 章由马欣编写。

第三篇，包括第 6~16 章，主要介绍各种办公设备的应用，由许贵研、邱阳、韩开绯、王瑞华、吴良勤、甄强、孟庆荣编写。

附录 A 和附录 B 汇编了 345 道办公自动化拓展实训试题，并配有参考答案，由孟庆荣、宋林林、马欣、陈万金、吴良勤编写。

本书特别加进了速录知识。作者认为，速录并不是从事文秘人员的“专技”。作为信息时代的大学生，特别是“大”的管理类专业的学生，走向职场就要在各种场合与文字打交道，正如俗话所说，“技多不压人”，因此，学会速录是百利而无一弊的。本书编写过程中，得到了北京速录协会廖清教授的大力支持，在此表示由衷的感谢。

在编写过程中，参考和借鉴了一些最新的书籍和专著，在此衷心向这些作者和专家表示真诚的谢意。

书中难免存在诸多不足之处，敬请同行和读者批评指正。

编 者

2008 年 11 月

目 录

第一篇 搭建自动化办公平台

第 1 章 办公自动化综述 3

1.1 办公自动化 3

1.2 办公自动化的功能 5

1.3 办公自动化构成要素 6

1.4 办公自动化的特点 6

1.5 办公自动化应用平台 7

1.6 办公自动化发展历程 8

1.7 办公自动化人员素质要求 9

1.8 搭建自动化办公平台 11

第二篇 计算机基础

第 2 章 操作系统应用 15

2.1 任务一：掌握计算机基本知识 15

2.2 任务二：Windows XP 的桌面管理 22

2.3 任务三：Windows XP——文件及文件夹管理 29

2.4 任务四：Windows XP 的常用设置 36

2.5 任务五：Windows XP 系统管理 43

2.6 任务六：应用 Windows XP 的附件 49

2.7 实操训练题 56

第 3 章 办公软件应用 57

3.1 任务一：Word 2003 的操作 57

3.2 任务二：Excel 2003 的操作 92

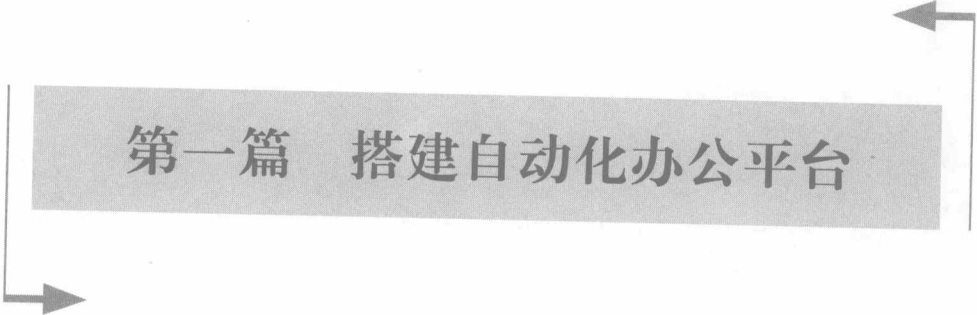
3.3 任务三：PowerPoint 2003 的操作 125

3.4 实操训练题 151

第4章 网上办公	153
4.1 任务一：掌握因特网的基本知识	153
4.2 任务二：浏览器的使用	157
4.3 任务三：搜索引擎的使用	162
4.4 任务四：文件的下载	169
4.5 任务五：电子邮件的收发与管理	177
4.6 任务六：电子邮件的工具——Foxmail 的使用	183
4.7 任务七：网上信息交流——MSN 的使用	190
4.8 任务八：网上信息交流——BBS 的使用	196
4.9 任务九：网上信息交流——个人博客的使用	199
4.10 任务十：网上电子商务——网上银行的操作	210
4.11 任务十一：网上电子商务——网上购物	217
4.12 任务十二：局域网办公	223
4.13 实操训练题	227
第5章 计算机办公安全与防范	228
5.1 任务一：了解计算机办公所面临的安全问题	228
5.2 任务二：瑞星杀毒软件的使用	234
5.3 任务三：瑞星防火墙的应用	242
5.4 任务四：瑞星卡卡的应用	248
5.5 任务五：办公资料的保护	258
5.6 实操训练题	264
第三篇 办公设备	
第6章 打印机	267
6.1 任务目的	267
6.2 任务内容	267
6.3 设备准备	267
6.4 任务操作	268
6.5 实操训练题	270
第7章 复印机	271
7.1 任务目的	271
7.2 任务内容	271
7.3 设备准备	271
7.4 任务操作	272
7.5 实操训练题	273

第 8 章 传真机	274
8.1 任务目的	274
8.2 任务内容	274
8.3 设备准备	274
8.4 任务操作	275
8.5 实操训练题	278
第 9 章 扫描仪	279
9.1 任务目的	279
9.2 任务内容	279
9.3 设备准备	279
9.4 任务操作	280
9.5 实操训练题	283
第 10 章 投影仪	284
10.1 任务目的	284
10.2 任务内容	284
10.3 设备准备	284
10.4 任务操作	285
10.5 实操训练题	287
第 11 章 碎纸机	288
11.1 任务目的	288
11.2 任务内容	288
11.3 设备准备	288
11.4 任务操作	289
11.5 实操训练题	289
第 12 章 光盘刻录机	290
12.1 任务目的	290
12.2 任务内容	290
12.3 设备准备	290
12.4 任务操作	291
12.5 实操训练题	293
第 13 章 数码照相机	294
13.1 任务目的	294

13.2	任务内容	294
13.3	设备准备	294
13.4	任务操作	295
13.5	实操训练题	297
第 14 章 数码摄像机		298
14.1	任务目的	298
14.2	任务内容	298
14.3	设备准备	298
14.4	任务操作	299
14.5	实操训练题	300
第 15 章 速录机		301
15.1	任务目的	301
15.2	任务内容	301
15.3	任务准备	301
15.4	任务操作	307
15.5	实操训练题	308
第 16 章 可视电话与电话会议		309
16.1	任务目的	309
16.2	任务内容	309
16.3	任务准备	309
16.4	任务操作	313
16.5	实操训练题	314
附录A 拓展实训试题汇编		315
A-1	搭建自动化办公平台拓展实训试题	315
A-2	计算机基础拓展实训试题	316
A-3	办公设备拓展实训试题	322
附录B 拓展实训试题参考答案		339
B-1	搭建自动化办公平台拓展实训试题答案	339
B-2	计算机基础拓展实训试题答案	339
B-3	办公设备拓展实训试题答案	340
参考文献		341



第一篇 搭建自动化办公平台

第 1 章

办公自动化综述

1.1 办公自动化

办公自动化产生于 20 世纪上半叶的美国。当初,美国有些企业尝试着使用机器来处理办公室的具体业务,办公效率因此大大提高。当时人们将这种手段称为办公室自动化(Office Automation, OA)。随着全球经济与技术,特别是计算机科学和信息科学的飞速发展,办公自动化远远超出了狭义的办公室的范围,办公室自动化的意义范畴被广泛业务领域应用的办公自动化所突破。

利用先进的科学技术,构成一个服务于办公业务的“人、机、信息”处理系统,办公人员通过使用机器设备和先进的技术,利用办公信息资源进行工作,从而提高办公效率和质量水平,以使办公自动化业务从“事务层次”进入到“管理层次”,直至“辅助决策层次”。

1.1.1 办公自动化定义

我国于 1985 年的第一次办公自动化规划讨论会给出“办公自动化”概念的定义:办公自动化是指利用先进的科学技术,不断地使人们的一部分办公业务活动物化于人以外的各种设备中,并由这些设备与办公室工作人员构成服务于某种目标的人、机、信息处理系统。办公自动化的五个基本要点是科学技术、办公活动、办公设备、办公人员、人机信息处理系统。理所当然,这五个部分缺一不可,否则就不称其为办公自动化。

1.1.2 办公自动化核心技术

可以说,办公自动化是一个发展着的动态概念。显而易见,办公自动化已经不是 20 世纪美国“使用机器处理办公室事务”的褊狭概念,而是今天的以数据库技术、计算机技术、通信技术为核心的支撑平台。当今的网络平台实现了真正的资源共享,人们可以在任何地方,访问、查询或使用网络上的庞大资源,在提高办公效率的同时,可以尽情地享用着办公自动化发展带来的方便快捷的工作方式。

1.1.3 办公自动化技术层次

就我国的工作体制看,以办公平台为依托,可分为国家党政机关办公、集团(包括跨国)公司办公及企业办公等多种形式。

以集团公司办公技术层次描述为例,集团行政办公机构经常定期或不定期地收集下属分公司报送的各种文件与资料,然后分别报送于相关领导者批阅、处理,然后将批阅后的文件妥善保管或存档存放。领导审阅各种文件后,研究作出决定,一般仍以文件的形式向下级分支公司返回处理指示或意见,这一链条式的过程,即是一个典型的工作流程。此过程中,文件本身就是信息,该信息在相关人员、部门间传送,就是信息的传递过程。另外,领导者在研究、分析和决策时,一定要翻阅、查找许多相关的资料,因此,相关资料的查询、分析以及决策的确定同样属于信息处理的过程,即工作流程。

上述示例表明,信息以文件方式传递、处理;领导查阅、参照的有关各方面资料也是信息,这是数据信息。领导者对客观信息的具体分析后,可能要做出多种可供选择的方案。在这个工作流程中,如果采用计算机处理往来的文件,这就是初步程度的办公自动化;如再利用计算机从网络中查询各种资料数据,这是更进一步的办公自动化;如果由计算机自动分析有关的资料,自动提供若干个供领导者采用的可能决策方案,则是更深层次的有人工智能概念的办公自动化;如果使用计算机以外的办公设备,像打印机、传真机及扫描仪等之类的机器综合处理文件信息,这是完全的办公自动化。

再如,一个跨国集团公司计算机办公系统与国别分支公司计算机办公系统或集团下属分支机构人力资源管理系统如果是一个集成化的统一系统,跨国集团计算机可自动从有关系统中寻取相关资料,这种系统就是办公自动化更高层次的集成化了。

综上所述,办公自动化系统本身是一个多层次连接的系统,在各级层面上,可以实现办公自动化的部分办公业务,从最初级的自动化开始,随着采用技术的多样化而逐步构成一个更高级的办公自动化系统。

因此,可从使用的技术角度将其分为三个层次。

(1) 办公事务型

办公事务型限于单机或简单的小型局域网上的文字处理、电子文档、数据库、电子表格等辅助工具的应用,一般称之为事务型办公自动化系统。办公事务型,最为普遍的应用有文字处理、电子排版、电子表格处理、文件收发登录、电子文档管理、办公日程管理、人力资源管理、财务数据统计、财务报表处理、个人资料数据库、工作日志等。这些常用的办公事务处理的应用可作成应用软件包,包内的不同应用程序之间可以互相调用或共享数据。这种办公事务处理软件包应具有通用性,以便扩大应用范围,提高其利用价值。办公事务型的功能均为处理日常的办公操作,它直接面向办公人员。在本级别上,可以使用多种子系统,如电子文档管理系统、智能化的中文检索系统、光学汉字识别系统、电子出版系统及汉语语音识别系统等。在社会公用服务业、企业经营业务等方面,使用计算机替代人工处理的工作日益增多,如交通订票、售票系统、柜台或窗口服务系统等。

(2) 办公(信息)管理型

信息管理型的办公系统是把事务型办公和综合信息紧密结合成一体的办公信息处理系统。综合数据库存储该有关单位的日常工作所必需的信息。办公(信息)管理型随着信息利用重要性的不断增加,在办公系统中对于和本单位的运营目标关系密切的综合信息的需求日益增加。例如,在政府机关,这些综合信息包括党和国家的政策、法规、制度、规范等;上级和下属单位的公文、信函等政务信息;相关公用服务事业单位的综合数据库包括和服务项目有关的所有综合信息;所管辖行业的综合数据,如工商法规、工作计划、市场动态、供销业务、经营目标、用户信息等。为了优化日常的工作,提高办公效率和质量,必须具备供本单位的各个部门共享的综合数据库。此数据库一定是建立在事务型办公系统的基础之上,构成信息管理型的办公自动化系统。

(3) 办公决策型

办公决策型建立在信息管理级系统的基础上。它使用由综合数据库系统所提供的信息,选用决策数学模型,结合有关内部和外部的条件,由机器执行决策程序,作出相应的决策。

上述三个层次功能间的相互联系可通过计算机数据网络通信手段来实现。其优点是不仅在本单位内可以使办公信息的运转更为紧凑有效,而且也有利于和外界的通信范围更宽泛地建立在超越时空的办公信息领域,能够更好地融入世界范围内的信息资源共享。

1.2 办公自动化的功能

建立办公自动化系统的目的在于实现办公过程自动化、信息获取快速化、数据处理分析智能化、数据传输网络化、资源利用共享化、办公业务流程规范化、辅助决策科学化、信息发布现代化。广泛适用于以下几个方面。

(1) 文字处理。办公业务中最大量的工作是文字处理,文字处理功能包括对中外文字进行编辑、排版、存储、打印和文字识别等功能。

(2) 数据处理。包括对数值型和非数值型办公信息的处理。

(3) 资料处理。包括对各种文档资料进行分类、登记、索引、转存、查询和检索等。

(4) 行政事务处理。包括行政业务,如人力资源、工资、财务、基建和办公用品等的管理。

(5) 图形、图像处理。包括对图形和图像的输入、编辑、存储、检索、识别和输出等。

(6) 语音处理。包括语音的输入、存储和输出,语音识别与合成以及语音和文字之间的转换等功能。

(7) 网络通信。网络通信技术是实现办公自动化的关键技术之一。它可以沟通系统内部各部门之间、系统与外部之间的联系,实现信息交流,使办公人员更有效地共享办公自动化系统的资源。

(8) 信息管理功能。包括对信息搜索、查询、储存、保护、传播和发布等。

(9) 辅助决策等功能。对大量信息进行分析的基础上,分析制定出各种优化解决方案提供给决策者的功能。

办公自动化系统的成功建立,其功能和规模要视其总体目标而定,还要根据不同的技术要求配置相应的各种功能设备和软件。办公自动化是一项通用的综合性技术,在工作领域的应用中,其可靠性、保密性、安全性和实时性对用户的要求更高,广泛应用于国家党政机关办公、跨国集团、企事业等各个办公领域。

1.3 办公自动化构成要素

办公自动化系统是由计算机、通信网络、办公设备以及相应的软件所组成的人机信息处理系统,并稳妥解决“计算机技术”、“机械技术”、“电子技术”与“人智技术”的紧密结合。

(1) 办公自动化是多技术、多学科的综合应用。它以先进的科学技术为基础,涉及行为科学、管理科学、社会科学、信息科学、系统工程以及人机工程学等,并直接利用了计算机技术、通信技术、自动化技术,它是在计算机、网络、办公设备及应用软件较普遍应用,信息业务又比较繁忙的情形下产生效用的。

(2) 办公自动化意味着对包括语言、数据、图像、文字在内的信息的一体化处理,它必须借助于有机组合起来的各种办公设备,以使办公具有综合处理这些信息的功能。

(3) 办公自动化是一个“人、机与信息”处理系统。办公自动化综合体现了人、设备、信息资源三者的关系。人是加工信息过程的策划者和决策者,设备是加工的工具,信息是加工的对象。首先,办公自动化是一种信息处理系统。办公自动化的基本环节是包括声音、文字、数据及图像等在内的信息的采集,信息的加工以及信息的传输和存储。其次,办公自动化是一个人机系统。任何信息处理系统都是为人服务的,由人判断出现的各种情况并调用设备;由人干预系统的运行,选择所需要的结果,并且将其转化为知识和行动。

(4) 办公自动化是人们为了产生更高价值的信息而采取的一种辅助功能手段。办公自动化程度高低的评判标准是最终的工作效率和质量。

1.4 办公自动化的特点

(1) 集成化。软硬件及网络的集成,人与系统的集成,单一办公系统同社会公众信息系统的集成,由此组成“无缝集成”的开放式系统。

(2) 智能化。面向日常事务处理,辅助人们完成智能性劳动,如:汉字识别、对公文内容的理解和深层处理、辅助决策等。

(3) 多媒体化。包括对数字、文字、图像、声音和动画的综合处理。

(4) 运用电子数据交换。通过数据通讯网,在计算机间进行交换和自动化处理。

1.5 办公自动化应用平台

办公自动化应用平台是以办公业务为核心的信息集成系统的工作流开发平台,该平台能将用户日常办公、通信交流、文档、业务流程管理和数据处理均在平台上统一实现。下面分别以国家党政机关办公应用平台、集团公司应用平台和企业应用平台三种平台为例加以介绍。

1.5.1 国家党政机关办公应用平台

国家党政机关管理的传统特点描述:为了提高国家各级党政职能机构办公的效率和水平,通过办公自动化系统的建设,增强各级党政机构的透明度,向社会提供优质和全方位的、规范而透明的、符合国际水准的管理和服务,从而以办公自动化系统建设为平台推进国家经济持续快速健康发展。

党政各级机关传统办公模式存在着如下问题:一是领导层决策所需要的数据分散在各个部门,需要时难以在高速度上收集、汇总;领导出差在外时无法正常处理单位事务。二是机关办公人员奔波于各个部门与科室之间,造成办公效率低下,成本较高;有时不能马上找到领导,事情就无法正常处理。

党政办公自动化的实现目标:可以将领导班子、相关部门及办公人员相联,实现信息的上传下达,实现基层数据的采集与汇总,可以帮助领导层轻松管理、有效监督。可以形成一个涵盖数据采集、信息保存、信息处理及传输控制的信息系统,逐步将党政机关的日常办公管理规范化、标准化、科学化。可以作为信息管理人员提高信息的即时性和共享性。可以借助网络加强各部门之间的交流。保障组织系统的稳定运行和数据的安全传递。

1.5.2 集团公司应用平台

集团公司管理的传统特点描述:一般情况下,综合性集团公司或跨国集团公司,业务范围往往涉及多个行业,下属单位众多,地理位置分布较广。随着市场业务范围的不拓展和业务量的不断增长,对集团公司的运作和管理随即提出了更高的要求。

如下属子(分)公司涉及多个行业,各子(分)公司的经营行为一般由子(分)公司自行确定,母公司基本只负责确定分配各子(分)公司的主营业务和财务核算。这样虽然控制了集团的财物风险,但对各子(分)公司的实际经营过程无法有效控制。

子(分)公司的多数还未实现信息化管理,而已经进行信息化管理的少部分子公司所应用的信息化系统各自独立,不能实现集团公司信息的共享,由此产生了信息孤岛现象。

原有信息化工作主要是事后核算,仅做到了对所发生经营业务的真实反映,不能进行事前预测、事中的控制和监督以及事后分析,缺少一套完善的内部管理机制和有序的监管

措施。

集团内部“信息不对称”的问题,也就是“分散经营与集中管理”这对矛盾体的融合问题,因而不能很好地适应总体经营的需要。

综上所述,借助先进的技术手段及先进的管理方法,建设一套分级管理、实时监控、功能完善、技术先进的信息化管理系统,改革与完善原有部分子公司已有的信息化系统独立运行、信息不能实时共享的状况,全面把握集团全局信息,实现科学决策,提升企业竞争力,降低经营风险,就成了集团公司共同的最佳选择。

集团公司办公自动化的实现目标是:①实现集团公司全面计划管理,整体控制,从集团到各子(分)公司,到各部门,再到每一位员工,全部按工作计划进行,并且实现对过程的控制与管理;②增强集团公司内部沟通交流,业务调研论证有依据,决策靠数据;③规范集团公司上下业务管理流程,实现以工作流为主线的一体化管理;④搭建集团公司之间信息共享平台,提高整个集团计算机管理系统和软件应用系统的集成度,彻底解决信息孤岛问题,企业内外信息资源充分共享,整体上提高集团对市场迅速作出反应的能力;⑤降低集团公司运营管理成本,提高工作效率及质量;⑥建立科学的管理体系,推动整个业务流程、管理流程的精确化、规范化和制度化。

1.5.3 企业应用平台

企业管理的传统特点是:企业不断发展壮大,费用随之攀升;缺乏有效手段加以控制;企业内部交流渠道模糊,导致问题矛盾不断产生;企业内部信息沟通不畅,形成信息孤岛,全员无法实现共享;企业的分支组织众多,相互缺少协同管理;天高皇帝远,基层执行力下降,工作效率与质量下滑等。无论是大企业还是小企业,无论是国有企业还是私有企业,无论是合资企业还是独资企业,都共同存在这样的问题。

尽量减少手工办公方式产生的误差与信息不准确;消除信息孤岛,提高企业资源的利用率;支撑企业的一体化管理和业务流程的运作,提升工作效率;方便获取企业的多种数据,为领导层决策提供参考;任务分工及时提醒,做到事中指导与纠正、事后及时评估;提醒员工重视工作日志、计划执行情况;领导随时随地掌握企业的各种信息,为工作决策提供参考;有效防范可能存在的各种风险;提供整体的解决方案,实现企业内部各种信息共享;各种流程完全可以根据企业需要进行自定义,真正实现企业的业务与管理无缝结合。

1.6 办公自动化发展历程

随着全球性的计算机技术和网络技术的普及与发展,办公自动化已进入业务综合管理自动化的应用阶段,这已成为信息社会的重要标志之一。以下以美国和我国为例进行描述。