



☆☆☆☆☆

如何做好 信息主管

RUHE ZUOHAO
XINXIZHUGUAN

徐源○主编

岗位竞逐的看家本领 · 高素质人才的训练方法

岗 位 业 务 培 训 系 列 ·



徐源◎主编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做好信息主管 / 徐源主编. —广州: 广东经济出版社,
2012. 6

(广经企管白金书系, 岗位业务培训系列)

ISBN 978—7—5454—1294—9

I. ①如… II. ①徐… III. ①企业管理—信息管理—中国
IV. ①F279.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 102604 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	22.25
字数	398 000 字
版次	2012 年 6 月第 1 版
印次	2012 年 6 月第 1 次
印数	1~4 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1294—9
定价	45.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

总 序

今年7月底,我应《新快报》管理沙龙第190期之约,做了一次“用《弟子规》培育员工”的专题报告会。会前,我与一位相识10年的老朋友——广东经济出版社姚丹林社长聊起该社改革开放30年来在企业管理领域出版的一系列优秀作品,还谈及中国的优秀企业——华为、联想、海尔的经营管理之道,大有“如数家珍”和“酒逢知己千杯少”之感。此后,我荣幸地接受了姚社长的邀请,为本系列图书作序。

“文章千古事”。正如姚社长所说的,广东经济出版社作为一家在全国有一定影响力和知名度的出版社,乐于承担社会责任,为广大企业读者服务。最近,广东经济出版社通过多种渠道对企业经营管理、经济管理领域的广大读者群进行了广泛深入的调查研究,并根据读者群的反馈意见和建议,对该社10年来出版的几百本企业管理、经济管理图书进行排序,精选出百种优秀图书,编制了一套“广经企管白金书系”,期待她能够为从事企业管理和经济管理领域的同仁们带来更多的实用参考价值。

著名的英国哲学家、文学家弗兰西斯·培根在回答读者“读什么和怎样阅读”时说:“书籍好比食品。有些只需浅尝,有些可以吞咽,只有少数需要仔细咀嚼,慢慢品味。所以,有的书只要读其中一部分,有的书只需知其梗概,而对于少数好书,则应当通读、细读、反复读。”

正如培根所说的那样,从事企业管理和企业中高级管理者教育培训以来,我和我的许多同事一直在案头热读、通读、细读、反复读广东经济出版社那些优秀的图书,受益匪浅。作为这些优秀图书的“受益者和老粉丝”,归纳起来,我觉得这套图书对我们有以下三个方面的学习和典藏价值:

1. 高屋建瓴,形成经典——这套系列图书的作者多数来自国内外优秀企业的中高级管理者和长期从事企业管理咨询、培训的专家教授。其中大多数人是优秀企业的总经理、副总经理、公共关系管理专家、市场营销专家、人力资源专家、物流与供应链管理专家、精益生产管理专家、质量管理专家、企业培训管理专家和现场管理专家等。本书系是他们在改革开放30年中从事企业管理智慧的结晶。

2. 简明易懂,方便实用——改革开放头 20 年,从我国著名的工商管理学院给企业管理者开设的 EMBA 和 MBA 的核心课程来看,学习、消化、吸收欧美国家企业先进的科学管理经验似乎成为我们学习企业经营管理的主旋律。但是,实践证明:由于国家、企业文化、制度、语言等环境的差异,对于欧美企业的管理经验真正做到“消化吸收、洋为中用”确实需要一个比较漫长的过程。许多有识之士发出了“哈佛学不到”的叹息!最近 10 年来,我国本土的企业家将西方的先进管理经验与自己企业的具体实践相结合,创造了许多超越欧美企业的第一业绩,并总结管理经验,形成了这套书系的雏形。她来自中国企业,用于中国企业,自然简明易懂、方便实用。

3. 立足实战,讲求实效——多年来,广东经济出版社紧紧依托广东作为经济强省、金融强省和全国第一制造业大省形成的作者、选题、市场资源,策划出版了一大批来自于企业管理实践和各种经济活动,又回到企业管理实践和经济活动中去,服务于广东企业和经济投资活动主体的“广味”图书,打造了“实际、实用、实操、实效”的市场图书品牌。这套白金书系主要定位于企业培训学习,尤其在岗位培训方面具有全面覆盖各个行业、针对性强、应用性强的特点,反映了“实际、实用、实操、实效”的品牌特色,以及广东经济出版社多年来秉持的品牌化运作、市场化运营、特色化方向、专业化道路的发展理念。

企业家、专家学者最重要的责任就是总结过去、利用现在、开创未来。“人生终有限,事业总无限。”任何一个人的生命都是有限的,因此,任何一个人的经验也是有限的。但历史是永恒的,他人的经验是无限的,用他人的经验来丰富自己的经验永远是明智的选择。那么,就让我们做一次“开卷有益”的选择吧!

金井露

作者系中山大学 EMBA 课程教授、
华为集团总部签约导师

目 录

1 信息主管的岗位职责与素质要求	1
信息主管的岗位职责	3
信息管理部门的职责	3
信息主管的角色	3
信息主管的职责	5
信息主管的素质要求	7
能力要求	7
知识要求	9
信息主管素质的提升	9
信息主管的工作准则	13
跨越断层	13
寻求支持	14
创造氛围	14
创造变化	15
2 企业信息系统的內容	17
作业层信息系统	19
事务处理系统	19
会计数据处理系统	21
销售时点信息系统	22
电子数据交换系统	23
电子自动订货系统	24
知识层信息系统	24

财务信息系统	25
计算机辅助设计系统	26
计算机集成制造系统	27
办公自动化系统	29
管理层信息系统	30
管理信息系统	31
决策支持系统	32
智能决策支持系统	34
战略层信息系统	35
经理信息系统	36
人工智能与专家系统	37
3 信息管理部门的组建	39
信息管理部的结构	41
信息管理部的职责	41
信息管理部的形式	41
信息管理部的结构	42
信息管理人员的配置	43
信息管理人员的类型	43
信息管理人员的素质要求	44
信息管理人员的招聘	46
信息管理人员的培训	48
信息管理部的运作	51
信息管理部的日常运作	51
信息系统维护	53
信息系统的升级	53
信息系统运行制度的健全	54
4 企业信息系统规划	57
企业信息系统规划的内容	59
企业信息系统规划的方法	61
关键成功因素法	61
战略目标集转化法	63

企业系统规划法	63
CSP 方法	66
企业信息系统规划的流程	67
诺兰信息系统规划模型	67
信息系统规划的具体流程	69
企业信息系统基础结构规划	73
计算机基础结构规划	73
信息基础结构规划	76
服务基础结构规划	77
企业信息系统战略的制定	78
任务陈述、远景目标、战略目标和战略	78
信息技术基础结构	80
年度目标和政策	80
5 信息系统的开发	83
信息系统开发的基本方法	85
结构化系统开发法	85
原型法	88
面向对象法	91
计算机辅助开发法	96
信息系统开发方法的选择	100
各种开发方法的优缺点	100
各种开发方法的比较	102
各种开发方法的组合	103
开发工具的选择	104
信息系统开发的模式	105
C/S 模式	106
B/S 模式	108
B/S 与 C/S 的混合模式	109
信息系统开发的策略	109
购买现成产品	109
利用外部源	111
自行开发	114

使用者自建系统(EUC)	116
信息系统开发的要点	119
识别信息系统开发	120
进行开发的可行性研究	120
贯彻系统开发的原则	122
选择系统开发的策略	122
做好信息系统开发的准备工作	123
6 信息系统的分析	125
信息系统的初步调查	127
调查的方法	127
调查的基本内容	127
系统环境与目标分析	131
信息系统总体方案设计	132
总体方案设计的任务与条件	132
总体方案设计的程序及内容	133
信息系统分析的主要内容	138
组织机构与功能分析	138
业务流程分析	140
数据流程分析	142
系统化分析	143
信息系统分析的方法与工具	145
数据流程图	145
数据字典	148
处理逻辑的表达方法	151
数据存储结构规范化	155
数据立即存储图	160
信息系统分析报告的编写	162
引言	163
总体设计	163
接口设计	164
运行设计	164
系统数据结构设计	165

系统出错处理设计	165
7 信息系统的设计	167
总体结构设计	169
代码详细设计	169
系统物理配置方案设计	173
功能结构图设计	175
信息系统流程图设计	181
具体物理模型设计	184
数据存储设计	184
输出设计	196
输入设计	196
编写程序设计说明书	199
信息系统安全设计	200
信息系统安全的内容	201
网络安全技术设计	202
实体安全设计	202
软件安全设计	204
数据安全设计	205
8 信息系统的实施与管理	207
信息系统实施与管理的内容	209
物理系统的实施	209
程序编制与系统调试	209
系统转换、修改与评价	210
系统日常运行与维护	212
系统工作人员管理	212
办公自动化系统管理	213
程序编制与系统调试	213
程序编制	214
系统调试	219
系统文档的编写	221
系统文档的类型	221

使用说明书	222
信息系统的运行与维护	227
信息系统数据管理	227
信息系统运行管理	228
信息系统维护	230
维护文档管理	231
网络信息系统的运行与维护	232
9 信息资源管理	235
信息资源的价值与作用	237
信息资源的特点	237
信息资源的价值	237
信息资源的作用	238
信息资源管理的流程	238
信息收集	239
信息加工	240
信息存储与传播	241
信息利用与反馈	242
信息资源的收集	243
信息资源的来源	243
信息资源收集的方法	246
信息收集的工具	248
信息资源的存储	249
归档	249
登录	250
编目	250
编码	253
排架	254
10 企业信息化的推进	257
企业信息化的基本内容	259
营销信息化	259
生产信息化	260

研究信息化	261
人力资源信息化	261
财务信息化	262
决策信息化	262
企业信息化推进的流程	263
战略规划	263
系统分析	267
系统设计	268
系统实施	269
系统管理	270
企业信息化推进的方法与原则	271
企业信息化推进的条件	271
企业信息化推进的方式	272
企业信息化推进的原则	274
企业信息化推进的要点	277
11 企业资源计划的实施	279
ERP 的构成与特点	281
ERP 的构成	281
ERP 的特点	282
ERP 与 MRP II 的异同	284
网络环境下的 ERP	286
MRP II 与 BPR	287
MRP II	287
BPR	290
ERP 软件	294
ERP 的主要软件	294
SAP R/3	295
ERP 软件的选择	297
ERP 的实施	298
ERP 的实施程序	298
ERP 的技术实现	300
ERP 的实施要点	303

12 企业信息网络的构建 307

 企业信息网络的结构 309

 Internet/Intranet 309

 企业的 Internet/Intranet 311

 企业 Internet/Intranet 的关键技术 313

 企业信息网络的构建流程 316

 需求分析 316

 网络规划 320

 系统设计 321

 接入 Internet 325

 企业信息网络硬件的选择 328

 确定硬件需求与配置 328

 选定硬件 329

 组织硬件测试 330

 企业信息网络软件的选择 332

 软件的类型 332

 网络操作系统的选择 333

 桌面操作系统的选择 337

主要参考文献 339

后记 341

1 信息主管的岗位职责与素质要求

你将掌握的内容

- >> 信息主管的岗位职责**
- >> 信息主管的素质要求**
- >> 信息主管的工作准则**

随着信息时代的来临和知识经济的形成，企业的信息管理工作越来越重要，信息主管也成为许多企业的新设岗位。信息主管是负责企业信息技术和信息系统的中层管理人员，是企业信息管理部门的实际运作者，他们通过对信息技术的利用来支持企业的目标。信息主管作为一个企业的新角色，常常需要具备技术和管理方面的知识。

信息主管的岗位职责

信息主管是信息部门的领导，他们负责为企业的决策提供数据，对企业的信息资源进行管理和控制，并负责制定企业的信息政策和有关标准。信息主管一般不参与企业的决策，他们从事的是事务性工作，完成企业信息管理工作。

信息管理部门的职责

信息管理在企业中的作用越来越大，因此许多企业设立信息管理部门。这个部门的管理者往往是由企业的高层决策人士来担任，其地位如同企业的副总经理，有的甚至更高信息管理部门的工作责任主要包括：

- (1) 负责企业信息化的规划。
- (2) 管理正在开发或实施的信息建设项目。
- (3) 负责信息系统的正常运行和维护。
- (4) 建立和实施企业内信息系统使用的指南和制度。
- (5) 向企业中的各业务部门提供信息技术服务，比如培训。
- (6) 开展对于新项目的学习、研究和开发。

信息主管的角色

角色是指与人们的某种社会地位、身份相一致的一整套权利、义务的规范与行为模式，是人们对具有特定身份的人的行为期待。角色是地位的外在的、动态的表现形式，而地位是角色的内在依据。信息主管最为核心和本质的角色有四种，即信息功能领导者、信息技术规划者、信息资源管理者和电子商务推动者。

(1) 信息主管首先是一个新出现的管理职位，该职位的内涵决定着信息主管角色的种类、数量及其组合形式。

(2) 信息主管职位的内涵主要取决于它所对应的信息功能的集成程度，通俗地讲，取决于信息主管管辖范围的大小。在一个大型企业中，与信息 and 信息技术相关的部门或活动很多，如果这些部门或活动全部实现整合，那么与整合后的信息板块对应的信息主管担当的角色就要多一些；反之，则会少一些。比如，有些企业的信息主管仅仅负责信息系统部门；有些企业的信息主管同时还兼管数据库部门、情报部门、记录管理部门、图书馆、档案馆、电子通信部门、电子商务部门等，这时他的“角色集”中也就增加了相应部门首脑的角色。

(3) 信息主管职位的内涵也取决于人们尤其是该职位周围的人们对他的期待。相对而言，人们的期待是一个软标准，在不同的企业、不同的部门、不同的时期，人们对信息主管的期待也有很大的区别。譬如，最初人们通常期望信息主管是一个信息技术专家，当信息技术投资扩大时，人们又期望他是一个商人；在信息板块内部，人们期望他是一个具有远见卓识的规划者；在企业的业务部门，人们期望他是解决问题的高手和值得信任的合作者；展望未来，人们期望他是一个网络企业家；面对竞争对手，人们更期望他是一个管理者；如此等等，不一而足。此外，人们的期待还常常因人而异，如果担当信息主管者见识过人、能力卓著、知人善用、“战功显赫”，那么人们对他的期望就会高一些，他实际所承担的角色就会多一些。

(4) 信息主管职位的内涵还取决于该职位的开放程度。一般而言，信息主管与周围环境的联系越广，则信息主管的角色也越多。比如，信息主管这一职位除向企业内部和外部的用户开放外，还可以向相当的学术组织、行业协会、社区或大学开放。

(5) 与信息主管职位对应的角色很多，这些角色大致可分为本职角色和衍生角色两大类。本职角色主要是指与直接分管的信息功能相对应的角色，如信息技术专家、信息技术与企业目标的调配者、信息管理者等；衍生角色则是这些信息功能与外界发生联系的过程中所产生的角色，如学术组织成员、协会理事、兼职研究者等，信息主管角色理论应主要研究本职角色。

(6) 信息主管角色还可以归并为专门角色和通用角色两大类。专门角色是指只是处于信息主管职位才会承担的角色，如信息技术规划者、信息功能集成者、信息资源分配者等；通用角色则是指处于企业领导层的职位都需要扮演的角色，如改革推动者、关系缔造者、内部顾问、推销者、调停人等。

(7) 如果一个企业的所有信息功能都已集成在一起，那么，信息功能内部还需要实行分层管理：信息主管在信息功能的中间层，他所对应的主要是信息管理和控制功能，他所承担的角色也主要与此有关。作为中间管理层的重要一员，将