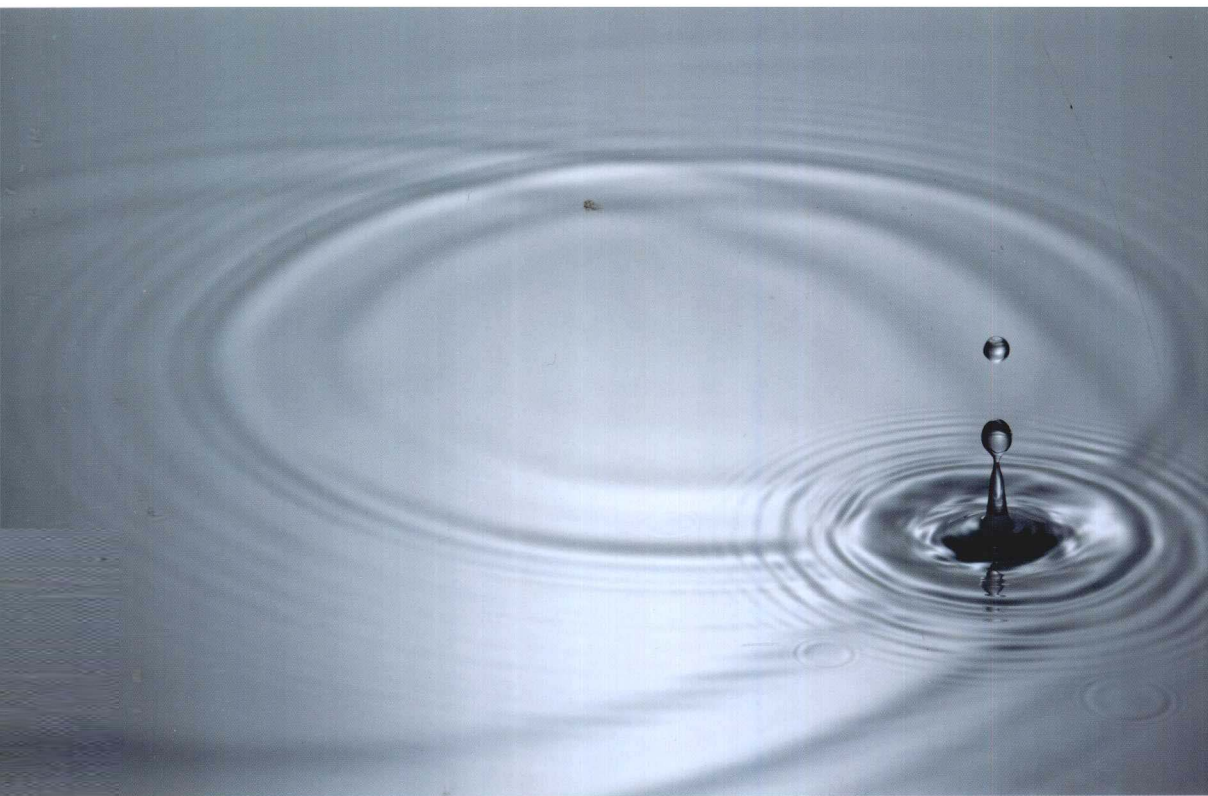


协同管理平台OA

原理 · 设计 · 应用

构建组织的电子生态体系

上海泛微网络科技有限公司 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

协同管理平台 OA

原理·设计·应用

——构建组织的电子生态体系

上海泛微网络科技有限公司 编著

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书是国内协同管理平台软件(办公自动化,OA)领域最早面市的针对 OA 从原理到设计 and 应用体验的书籍之一,目的是希望让更多的企事业单位 IT 从业人员、中高层管理者能够更全面的了解 OA 的知识,这也是由于国内的协同管理平台 OA 在这几年的发展和对企事业单位所取得的效益越来越明显所决定的,从而能帮助我们真实接触时能有更深的认知。

图书在版编目(CIP)数据

协同管理平台 OA 原理·设计·应用:构建组织的电子生态体系/上海泛微网络科技有限公司编著. —上海:上海交通大学出版社,2011
ISBN 978-7-313-07224-5

I. 协... II. 上... III. 计算机应用—企业管理
IV. F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 066198 号

协同管理平台 OA 原理·设计·应用 ——构建组织的电子生态体系

上海泛微网络科技有限公司 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

上海交大印务有限公司 印刷 全国新华书店经销

开本:710mm×1000mm 1/16 印张:19 字数:346 千字

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

印数:1~10 030

ISBN 978-7-313-07224-5/F 定价:35.00 元



前 言

本书作为国内协同管理平台软件(办公自动化,OA)领域最早面市的针对OA从原理到设计和应用体验的书籍之一,目的是希望让更多的企事业单位IT从业人员、中高层管理者能够更全面地了解OA的知识,这也是由于国内的协同管理平台软件在这几年的发展和对企事业单位所取得的效益越来越明显所决定的,从而能帮助我们真实接触它时能对其有更深的认知。

本书希望读者能够更全面地了解以下几点:

第一,对协同管理平台软件(OA)的基本认识和涉及的管理理论体系,由于OA是比较具有中国特色和国内组织管理特色的信息化应用衍生物,所以希望能更多的与组织管理相互呼应和融合。

第二,本书比较全面地为读者用户从选型的需求分析到如何有效的实施推广并建立有效的系统上线评估体系等多角度,阐述如何进行设计和实施,并针对目前很多对协同管理平台软件(OA)存在的一些误区进行描述并制定出相应的一些风险控制方法。

第三,本书结合一些比较有代表性的企事业单位用户所提供的软件和服务组成比较具体的案例,来描述他们所取得的一些成果,让我们更多的组织能从中获取参考经验。

第四,作为信息化系统的支撑组织管理工具,其重点还是需要考虑如何应用协同管理平台软件(OA)并能够快速实施推广,这里也为组织提供些有直接利用价值的实施工具,帮助组织快速实施。

最后,也希望借助书中的内容,让广大的企事业单位解除可能会存在的一些迷茫、疑惑,也相信协同管理平台软件(OA)的应用最终能为组织的内部运营管理带来切实有效的价值帮助。

目 录

第 1 章	新经济时代下组织面临的挑战	1
第 2 章	协同管理平台软件(OA)的概述	6
2.1	协同管理平台软件(OA)的基本概念	6
2.2	协同管理平台软件(OA)的由来	7
2.3	协同管理平台软件(OA)的现在	9
2.4	协同管理平台软件(OA)的未来	10
第 3 章	协同管理平台软件(OA)的理论体系	19
3.1	协同管理平台软件(OA)的管理理论体系	19
3.2	协同管理平台软件(OA)的应用体系	22
3.3	协同管理平台软件(OA)的技术体系	26
3.4	协同管理平台软件(OA)的项目实施方法论	30
第 4 章	如何设计实施协同管理平台软件(OA)	34
4.1	组织为什么需要协同管理平台软件(OA)	34
4.2	组织如何选择适合自己的协同管理平台软件(OA)	50
4.3	组织如何实施协同管理平台软件(OA)	66
4.4	组织如何推广协同管理平台软件(OA)	87
4.5	组织如何来评价协同管理平台软件(OA)的成效	97
第 5 章	协同管理平台软件(OA)的误区和风险	104
5.1	协同管理平台软件(OA)的误区及正解	104
5.2	协同管理平台软件(OA)的风险及控制	108
第 6 章	协同管理平台软件(OA)与 ERP 等的关系	120
6.1	协同管理平台软件(OA)与 ERP 的关系	120

6.2	协同管理平台软件(OA)与 CRM 的关系	123
6.3	协同管理平台软件(OA)与 HRM 的关系	126
6.4	协同管理平台软件(OA)与财务软件的关系	128
6.5	协同管理平台软件(OA)与 PM 的关系	129
6.6	协同管理平台软件(OA)与 SCM 的关系	132

第7章 协同管理平台软件(OA)的成功应用案例借鉴 134

案例一	敏实集团	134
案例二	锦江酒店集团	135
案例三	万达集团	137
案例四	太平保险集团	138
案例五	奥康集团	139
案例六	上海文广新闻传媒集团	141
案例七	北京大学医学网络教育学院	142
案例八	广州市工商行政管理局	143
案例九	复地集团	145
案例十	江苏五星电器	146
案例十一	江西中烟工业总公司	147
案例十二	丽江玉龙旅游	149
案例十三	南京先声药业	150
案例十四	华南路桥实业	151
案例十五	网易公司	152
案例十六	湖南省农村信用社联合社	154

第8章 协同管理平台软件(OA)的实施工具 156

8.1	协同管理平台软件(OA)的内部需求调研表	156
8.2	协同管理平台软件(OA)的通用需求集	161
8.3	协同管理平台软件(OA)上实施的通用表格和流程	165
8.4	协同管理平台软件(OA)上实施的通用知识树	185
8.5	协同管理平台软件(OA)上实施的通用制度集	189

第9章 协同管理平台软件(OA)的实战模拟 194

9.1	泛微协同管理平台(e-cology)的管理理念	194
-----	-------------------------	-----

9.2	泛微协同管理平台(e-cology)的架构体系	196
9.3	泛微协同管理平台(e-cology)的关键价值点	199
9.4	泛微协同管理平台(e-cology)的总体使用体验	208
9.5	泛微协同管理平台(e-cology)的角色应用案例体验	231
9.6	泛微协同管理平台(e-cology)系统的开放性保证系统的生命力	281

第 10 章	协同管理平台软件(OA)应用的发展趋势	291
---------------	---------------------	-----

第1章

新经济时代下组织面临的挑战

经济形态的每一次交替,终将导致人类社会的重大变革。知识经济作为继工业经济时代之后人类即将步入的一种全新经济形态,对社会价值观念、资源配置、经济结构、分配原则乃至人们生活方式的影响,同样是全面而深刻的。然而,目前理论界对这一热点问题的研究,多侧重于经济转型、产业提升以及体制构建等宏观层面,而对知识经济条件下组织管理变革微观层面的探讨,却显得较为薄弱和散乱,有必要进一步的探讨。

实际上,随着外部社会经济环境在知识经济时代所发生的一系列重大变革,组织经营管理将面临全方位的冲击和挑战。无论是组织的管理理念、管理模式,还是组织的管理系统、组织结构,均将产生全面而深刻的变化。

其一,组织管理理念从刚性的以物为本向柔性的以人为本转化。

存在决定意识,理念是实践提炼与升华的结果。组织管理理念的形成和演变,归根到底取决于其所处的经济环境和管理实践的发展与变化。传统工业经济作为一种以自然资源的高度消耗为特征的资源经济,实际上是人对于物质依赖的经济社会。因此,适应于此种资源经济或工业经济时代机器大工业生产的需要,无论是组织的管理理念还是管理方式,均是以物为中心的刚性管理。即使是被称为“科学管理之父”泰勒所创立的“科学管理”,尽管其通过标准规范操作、设立工作定额以及差别工资制度的实施,促进了组织从早期的经验管理向科学管理转化,引发并完成了组织管理的第一次革命,但其实际上依然是以机器为中心、视人为物这一管理理念的体现。当然,随着社会历史的进步与经济的发展,此种以物为本的管理理念,正逐渐被以行为科学、组织文化等理论所主张的以人为本的现代管理理念所替代,组织管理理论与实践中的以人为本主义色彩日渐浓厚,人力资源对组织发展乃至社会经济增长的重要作用,也日益为人们所认识。但组织所处的资源经济的社会存在环境,长期以粗放经营为主的经济增长方式,却使以人为本的管理理念,难以真正地在组织中予以普遍确立并付诸实践。而相形之下,知识经济作为一种以知识的生产、分配和使用为基础的全新经济形态,实际上是以创造性的人力资源为依托、以智力为支撑的经济社会。其更为强调人力资源的开发与配置,更为注重人力资本的经营与效率,更为注重劳动者主观能

动性的调动与发挥。这不仅将促使组织真正实现其管理理念由刚性的以物为本向柔性的以人为本转化,而且实现此种转变,也恰恰正是知识经济的内在要求和组织兴衰成败的关键所在。

其二,组织资产管理模式从有形资产的价值管理向无形资产的知识管理转化。

由工业经济向知识经济迈进的过程,实质上就是人类社会以自然资源为基础的经济时代向以知识资源为基础的经济时代的发展过程,就是以知识资源的占有和配置来逐渐替代自然资源的占有和配置,实现经济持续发展的过程。因此,其不仅将引发组织管理理念的重大变革,而且将带来组织资产管理模式的重大调整。之所以如此,是因为在传统的工业经济时代,组织的发展主要取决于其占有自然资源的多寡与优劣,资本与设备等有形资产的投入起决定性作用。货币资本和物质资本既是社会经济进步的主导资源,也是组织发展的主要依托和基础。因此,组织的资产管理必然是通过对有形资产价值的取得、使用以及收回的管理,以实现组织资产增值最大化的过程,也即采取有形资产的价值管理的管理模式。而相形之下,在以知识的生产、使用和分配为基础的知识经济时代,知识作为一种独特而又无限的战略性资源,不仅成为与物力资源和财力资源并重的组织发展的必备生产要素,而且是企业乃至社会经济发展的主导资源。企业的生存与发展不再单纯决定于机器与设备等有形资产的投入,而是在相当程度上取决于其拥有知识资源等无形资产的多寡和利用。也就是说,在知识经济的社会中,组织的发展要从主要依赖有形资本的积累和投入,转向更为关键的无形资本的积累与更新,与此相应,其资产管理模式也将从有形资产的价值管理向无形资产的知识管理转化。可以断言,21 世纪是知识经济的时代,也是知识管理这一崭新的资产管理模式取代传统的价值管理模式的时代。

其三,组织管理系统由静态的职能型向动态的过程型转化。

自 19 世纪工业革命以来,传统的组织形式,大多建立在经济学之父斯密的“劳动分工论”和管理学鼻祖泰勒的“科学管理”的理论基础之上。此种组织形式,强调组织内部的精细分工和明确的组织界限,主张按管理幅度划分管理层次,按管理职能设置管理部门,采取自上而下、递阶控制的集权管理模式,是一种静态的、以管理职能分工组合为特征的、职能型的组织管理系统。应该承认,在传统工业经济时代的经济环境中,由于产品与技术的发展相对缓慢,生产和消费需求变化不甚明显,市场及竞争态势较为平稳等因素的影响,对组织应变能力要求不高,此种静态的组织形式和管理系统,尚能适应当时社会经济发展和相对平稳的经营环境,并一度在相当程度上促进了组织的发展。这从技术的角度而言,实际上也是信息技术不发达的必然结果。然而,在知识经济社会中,现代经济的

复杂多变与市场竞争的日趋激烈,则要求组织及其管理系统具有动态化的特性,以增强企业适应多变市场环境的能力。尤其是近年来,随着信息技术的突破性发展,从根本上改变了企业原有组织和管理系统的信息基础,“企业再造”已成为组织经营管理的主流模式和必然趋势。这不仅要求组织针对市场环境和顾客需求的变化,对现有经营过程、业务流程予以根本的重新思考和彻底的重新设计,实施过程创新,而且要求组织充分利用先进的制造技术、信息技术和管理手段,最大限度地实现其技术上的功能集成和管理上的职能集成,并依此实现组织在速度、质量、效率和柔性等方面经营能力的强化和提高。显然,此种经济环境和组织发展的态势,不仅将导致组织传统职能型的组织结构为现代过程型的经济结构所替代,而且将促使其相应的组织管理系统由静态的职能型向动态的过程型转化。

其四,组织管理结构从层级的金字塔形向扁平的网络型转化。

企业发展的历史和现实表明,组织结构是影响企业效能的重要因素。也是企业管理创新的主要内容。组织如何设置及其结构如何,归根到底取决于组织所处的社会经济环境及其经营目的。在传统工业经济时代的社会经济环境中,由于生产方式和消费需求变动相对缓慢,产品与市场的同质性相对较高,市场格局与竞争态势也相对稳定,组织往往以效率作为经营的核心。为此,组织设置主要考虑的是,要善于利用大机器生产和流水线的效用,充分取得其产生的规模经济效益,强调建立大型组织;在管理方式上,则强调按管理幅度划分管理层次,按管理职能设置管理部门;在管理内容上,注重对各部门人流和物流的严密控制,强调对各部门资本运作的预算管理。因此,随着组织的逐步扩张,形成的是一种自上而下、层级分明、金字塔形的管理组织结构。此种组织结构形式,决策高度统一,但却易产生官僚主义,脱离市场实际;分工细致明确,但部门各自为政,管理效率低下;任务简单规范,但完整的业务流程支离破碎,整合功能薄弱;信息集中度高,但信息容量有限,传递速度慢而易被扭曲,是一种对外部环境变动反应迟钝、只能适应经营环境比较恒定状态的结构形式。在知识经济时代,组织面临的是经济和科技快速发展、市场需求复杂多变、竞争态势日趋激化、经营机遇转瞬即逝的经营环境。这不仅要求组织的设置与管理,要善于利用知识创新和知识资本带来的优势,能够充分发挥企业的整体优势,而且要能及时准确反映市场的变化,增强组织的应变能力和竞争实力。因此,要改变立足于传统分工理论基础上的组织结构,减少管理层次和管理职能部门,强化综合性管理部门的地位和作用,建立小型的局部组织,采用矩阵式的组织结构形式。这不仅将导致组织管理结构从层级的金字塔形向扁平的网络型转化,而且也正是知识经济时代企业组织结构发展和演变的必然趋势。

其五,组织竞争从表层的产品优势竞争向深层的核心能力优势竞争转化。

组织竞争及其优势在很大程度上取决于其面临的产业态势和市场环境。在工业经济时代,由于经济与技术发展相对缓慢,产品和消费市场稳定性较高,组织竞争主要表现为产品市场的竞争,其竞争优势也主要体现在产品的生产过程、内在性能、外观设计、质量优劣、品牌形象及售后服务等方面。因此,组织往往以产品为中心,实施其相关经营战略,开展其经营活动。应该承认,产品作为生产与市场的结合部,既是企业参与市场竞争的物质载体,也是组织市场营销的主要依托。产品竞争是企业竞争的基本形式,产品优势是竞争优势的集中体现。尤其是在短期中,组织的竞争优势首先也直接来自于其产品市场的优势,甚至构成企业整体竞争优势的基础。然而,从长期看,由于经济和技术的迅速发展,行业态势波动剧烈,市场需求瞬息万变,产品和消费市场难以稳定,市场边界也日趋模糊,在此经营环境下,组织即使能够准确定位目标市场,也只能是暂时的;组织即便具备某种产品优势,也不可能长此风光依旧。此时,如果组织仍采取产品竞争方式,围绕产品优势开展其经营活动,那么,随着市场的变化所导致的产品优势的失落,今朝市场的宠儿将沦为明夕市场的弃儿。尤其是在知识经济时代,以信息技术为代表的现代科技的迅猛发展,产品生命周期日渐缩短,组织经营日趋国际化,使组织面临的经营环境更为复杂,竞争成功不再是转瞬即逝的产品开发和市场战略的结果,而是其是否具有能够持续开发独特产品、发展独特技术、发明独特营销手段这一组织核心能力的体现。因此,组织不仅要关注外部产品市场的变化,而且更要注重积累和整合其内在独特的资源,发展和造就其特有持久的、可以推而广之的整体能力。也就是说,如果在工业经济时代,组织的竞争优势主要体现为产品市场的竞争,那么在知识经济时代,则是组织核心能力的较量。组织核心能力既是组织保持长期竞争优势的源泉,也是其在激烈市场竞争中立于不败之地的根本。

综上所述,显而易见,在这种新经济时代背景下,不仅将引起我国社会政治、经济的重大变革,而且对传统组织经营管理的冲击同样是全面而深刻的。

同时随着业务的不断发展,目前很多组织形成了多点生产的运作格局,依托传统的电话、纸质办公模式,已不能满足管理的时效性和准确性的要求,因此为了提升管理,促进发展,需要建设一套符合组织自身特点的信息化系统,实现各单位、各部门跨地域、高时效地协同工作。

在整合初步到位后怎样合理布局管理架构以实现组织经营的规模效益,例如:

- 如何理顺组织内各部门、组织与下属组织之间的定位、管理职责和流程关系?

- 如何优化管理流程,并通过信息化手段提高执行力以提升组织经营管理效率?
- 如何利用信息化系统解决组织分散的信息资源的整合?
- 如何解决在变革管理过程中分散的组织结构导致的管理沟通障碍、文化融合传播障碍?
- 如何解决本部对各部门、下属组织的生产、经营、销售、财务等信息的了解与掌控?
- 如何解决信息的非协同性、信息孤岛现象、信息的非结构化、非个性化?

为了解决这些问题,组织管理的信息化建设的核心思想是利用信息化工作来推动组织经营管理模式的确立和完善,而在信息化系统领域内,目前发展迅速以及对组织所能取得越来越明显效果的协同管理平台 OA 系统,作为继财务软件、ERP 软件之后的第三大组织管理信息化系统,可以承担更多的管理支撑点,下面我们分别来了解 OA 的几个关键知识点。

2 协同管理平台软件(OA)的概述

首先我们先看看针对协同管理平台软件(OA)的几个基本概念。

2.1 协同管理平台软件(OA)的基本概念

OA的核心问题是如何提高日常的办公效率。我们日常工作的所有内容都可以归入OA处理的范畴,如文字处理、文件撰写、传真、申请审批、办公用品、公文管理、会议管理、资料管理、档案管理、客户管理、订货销售、库存管理、生产计划、器材需求、技术管理、质量管理、成本、财务计算、劳资、人事管理……

我们发现OA承载过多,那么到底办公自动化应该包含哪些内容?

广义讲,对于提高我们日常工作效率的软硬件系统,包括打印机、复印机以及办公软件都可以成为OA系统。

狭义讲,OA系统是处理公司内部的事务性工作,辅助管理,提高办公效率和管理手段的系统。

协同管理平台软件(OA)软件就是采用Internet/Intranet技术,以“工作流”为引擎、以“知识文档”为容器、以“信息门户”为窗口,使企事业单位内部人员方便快捷地共享信息,高效地协同工作;改变过去复杂、低效的手工办公方式,实现迅速、全方位的信息采集、信息处理,为组织的管理和决策提供科学的依据。

在基础OA的应用上,可供企事业单位自行灵活定义符合自身需求的管理工作流程、知识目录架构、信息门户框架,以更便捷、更简单、更灵活、更开放的满足日常OA办公需求。

在协同OA的应用基础之上,以增强型的工作流为引擎、融合知识管理套件、并加入更广泛的日常业务工作管理包括客户资源的管理等,最主要的三个方面就是要实现信息的协同、业务的协同和资源的协同,组织的各种资源,包括人、财、物、信息和流程组成了组织运作的基本要素,协同管理将这些资源整合在统一的平台上。

总之,协同管理的本质就是打破资源(人、财、物、信息、流程等)之间的各种

壁垒和边界,使它们为共同的目标而进行协调的运作,通过对各种资源最大的开发、利用和增值以充分达成共同的目标。至关重要的核心四要素就是帮助组织的管理制度落实、知识经验的分享、统一化的信息聚合和推送、内部协作沟通的多样化和一致性。

2.2 协同管理平台软件(OA)的由来

基本界定 OA 概念以后,我们再回顾一下 OA 系统在我国的发展脉络:

(1) 中国的 OA 系统起源于政府的公文和档案管理。由于计划经济体制的影响,政府对企业的管理除了依靠法律、法规之外,还有大量的行政指令和指示。企业在进行许多决策的时候,也经常需要向主管的政府部门请示汇报。另外,当时的政府官员和企业领导经常是你来我往难以分辨,并且存在着比较严格的对应关系,即企业领导与政府官员行政级别挂钩,因此在企业应用红头文件就比较自然。此时的 OA 系统就是以公文处理、档案管理为核心的办公管理系统,其实办公就是办文。

(2) 随着企业的介入,OA 软件也有一定的发展,加入了很多企业的特性。OA 现在强调的知识管理,强调了业务流程的整合,但是,效果并不是很理想。主要功能的收发文、档案管理、物品管理、文档管理、车辆管理、后勤管理、简单的人事管理等。尽管解决了企业中存在的层级结构,传统的办文程序,从文件起草、审阅、会签、签发、下发到归档、借阅等各个环节,存在流程复杂,流转时间长,导致办公效率低,决策缓慢等问题。但是由于在机构和流程上很难作很大的改动,因此解决之道就是采用先进的计算机和网络技术,不仅将办文内容电子化,而且实现整个办文过程电子化,从根本上改变了传统的工作模式。

在此种情况下,OA 的所有工作不过是将手工工作搬到计算机网络上,并利用了计算机技术的一些先进特点,却没有增加任何先进的管理理念和方法。另外办公自动化的处理的信息范围实在过于有限,仅仅处理一些公文就可以称为办公自动化了吗?如果我们仔细观察市面上的 OA 产品,所提供的附加功能的深度和广度也是非常让人失望的。这就是我们目前的办公自动化系统所处的基本现实和困境。这也是我们的客户对 OA 不满意的焦点所在。

办公自动化的发展经历了四个阶段(见图 2-1):从 PC 机加上个人办公软件实现的文字处理是第一个阶段,这个阶段大概在 20 世纪 80 年代到 90 年代初,主要是实现文字处理,就是单机的办公自动化;第二个阶段是局域网的出现,局域网和关系数据库实现了文件共享、信息共享,这个阶段应该在 90 年代;第三

个阶段在 21 世纪初期,这个阶段的特点是以群件技术为基础、以协同工作和知识管理为目标的办公自动化。第四个阶段,即协同办公门户,这个阶段的特点是 OA 系统作为整个组织内部信息化的入口,相对于外部门户(互联网网站),与组织内各个业务系统进行集成,数据集中展现。

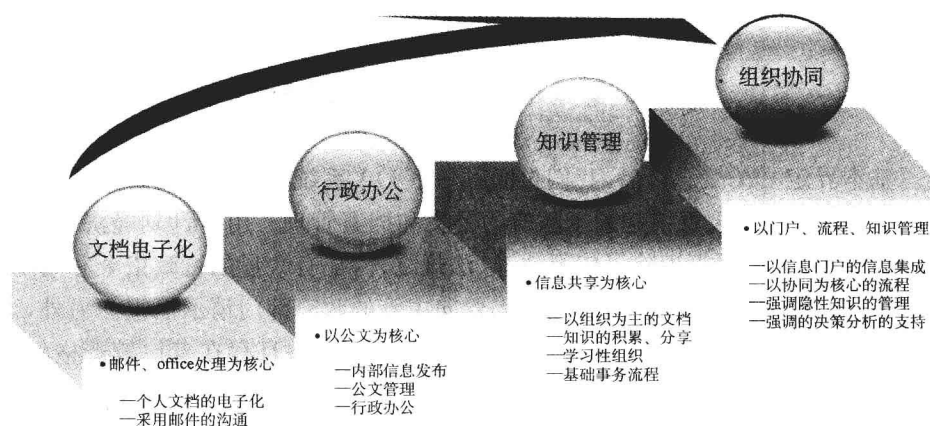


图 2-1 OA 发展历程

第一代 OA: 在组织内缺乏很好的沟通渠道,第一代 OA 以 email、个人 office 办公软件处理为核心,便于个人处理日常工作。

第二代 OA: 主要是以传统的收发文管理,档案管理为主。第二代 OA 加入了很多的辅助功能,如 BBS、公告板、名片夹、日程安排、报告管理、图书管理、车辆管理、公司大事记等小功能。这些功能相对独立,这样的功能也可以用内部网站的形式实现。这些功能对于企业没有实际的帮助。

而开发和销售这种产品的企业很多,也有一定的客户群。这类产品价格比较低,尤其是这类产品开发成本比较低,对软件公司的要求也不高,对企业没有起到实际的使用价值。

第三代 OA: 在第二代 OA 产品功能上加强了,并加入了很多功能,如加入了工作文件文档管理、人事档案管理、办公资产记录、外部邮件收发、内部通信,特别是在流程审批方面逐步得到了加强。但是第三代 OA 的功能还是相对对立,尤其是与组织的核心业务还是没有挂接上来,只是停留在将工作由纸质化转变电子化的程度。面对这样的功能,我们会问:这样的办公自动化到底解决了什么问题?组织特别是企业用了办公自动化系统到底解决了什么问题。

实际上,这是两个相关的问题,解决方法的获得必须要有更高的高度,更广阔的视野来看待办公自动化以及与其他系统之间的关系,同时我们也不能忽略技术的影响。因此我们需要新一代的 OA 系统。

2.3 协同管理平台软件(OA)的现在

当我们的目光移开办公自动化系统,我们就会发现,在企业除了办公自动化系统之外,还有财务、库存、生产、销售、人力等管理系统。由于大量的信息孤岛式的建设,他们之间很少能够紧密协调起来。就前端来说,我们经常需要进行退出一个系统然后再进入另一个系统,并且发现数据常常不一致,可以比较肯定地说,目前中国具有信息系统的组织绝大部分都是这种情况。他们往往具有多个供应商提供的多个系统,但很少集成。也有少数组织采用 ERP 套件,集成了其中的一部分,全部集成的企业凤毛麟角,也可能正在产生之中。

(1) 基于组织的,这是第一点的首要需求

在现代经济和知识人才越来越丰富的社会环境下,组织要持续健康发展,在管理角度上需从对各种物质资源为中心的管理转变为以组织人员为中心的管理轨道上来。充分调动组织人员的积极性和主观能动性,发挥人才的优势。

(2) 完全基于 Web 的,这是第二点需求

从目前用户的使用技能和接受程度以及系统的维护成本考虑,Web 界面最容易被接受,且随着移动网络的建设越来越完整和先进,随地办公、随时办公的办公要求越来越普遍。

(3) 基于流程的,这是第三点需求

对于流程,熟悉办公自动化系统的人就会想起收发文的流程。那是非常完善的、符合层级结构的、效率低下的流程。对于如何优化该流程,如果我们囿于原有的思维模式和知识领域,我们无法获得更多。必须基于现代的流程管理思想对目前的业务流程进行重组(办公自动化系统和管理咨询如何结合在一起)。

(4) 基于知识的,这是第四点需求

进入知识经济时代,我们人人都是知识工作者,要求办公自动化系统必须具有知识内涵(或者说是基于知识),提供知识管理所需的最基本的 IT 工具、知识存储库和知识交流场所,在更高级的意义上提供基于知识的岗位要求和评估体系。

(5) 基于信息集成,这是第五点需求

目前互联网信息爆炸性的增长以及组织内部的信息共享充分打开之后,又必然带来另一个问题就是信息的有效组织、利用和推送。另外从集成技术方面来讲,必须采用人人支持的 Web 标准如 HTML, JavaScript, Activex, IIOP, DHTML, XML, JAVA 等才能在一个界面下容纳,否则的话,技术难度就会导

致集成不可能实现。

总之我们要求的协同管理平台(OA)是和其他业务应用系统紧密集成的,完全采用 Web 技术的,流程优化以及基于知识的管理的协同运作管理系统。

2.4 协同管理平台软件(OA)的未来

针对“信息孤岛”、“应用孤岛”和“资源孤岛”,协同管理最主要的三个方面就是要实现信息的协同、业务的协同和资源的协同。协同管理理念主要体现为三大基本思想,即“信息网状思想”、“业务关联思想”和“按需而应思想”。

2.4.1 “信息网状思想”

组织中的各种信息都是存在着联系的,如费用报销,这笔费用是什么时间花的,为哪个项目花的等等这些都是与报销单有关的信息。如果这些关联的信息被封存在不同的数据库或应用平台中,审批者就只能得到简单电子化的报销单而无从获得更多的信息以支持决策。协同管理则提供了更好的解决方案,它将各种分散的、不规则存在的信息整合成一张“信息网”,每个信息节点之间依靠某种,或某几种业务逻辑关系进行关联,访问者就可以完全突破信息孤岛的困扰从而轻松自如地穿梭在这张信息网中并获取自己关心的信息。在协同 OA 平台中,审批者可以从这张报销单开始,迅速了解各种关联信息,包括费用花费的时间、地点、金额,并进而了解这笔费用花费后的项目进展情况、总体预算情况等。管理的一个重要方面就是对真实的、全局信息的了解,而协同管理无疑提供了这样的可能性。

2.4.2 “业务关联思想”

一个形象的比喻,现代化组织就像一台不停运转着的精密机器,组织的各个业务环节就像是机器上的各个部件,任何一个部件出了问题就会对整台机器的运转造成影响。从表面上来看,组织的业务被分为各个业务环节并归属于某个部门或某个人负责,事实上这些业务环节之间有着千丝万缕的关系,更为重要的是他们都必须为组织的共同目标而运作。例如一个客户会,会涉及客户名单(销售部业务)、市场宣传资料和方案(市场部业务)、相关物资领用或采购(行政部业务)、发票和费用(财务部业务)等。关注某个或某些业务环节的传统软件由于无法对其他的业务环节进行统筹管理,因而组织就不得不在多个应用软件之间切换以保证同步运作。而协同 OA 平台则可以对这些业务环节进行充分的整