

管 理 技 巧 丛 书

电 脑 顾 问



SKILLS·TRAINING

KNOWLEDGE

SOFTWARE

SYSTEMS

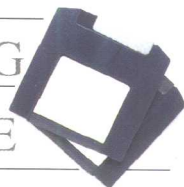
PLANNING

DATABASE

RESEARCH·SOLUTIONS

COMMUNICATION

OPPORTUNITIES



上 海 科 学 技 术 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据
电脑顾问 / 斯莱特著; 李宪奇译, 徐毅校.
上海: 上海科学技术出版社, 2001.11
(管理技巧丛书)
ISBN 7-5323-6312-0

I. 电... II. ①斯... ②李... 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 (2001) 第077839号

责任编辑 毛文涛

管理技巧丛书

电脑顾问

史蒂夫·斯莱特 著

李宪奇 译

徐毅 校

上海科学技术出版社出版、发行

(上海瑞金二路450号 邮政编码 200020)

新华书店上海发行所经销 新杨印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张2.25 字数50 000

2001年11月第1版 2001年11月第1次印刷

印数1-20 000 定价: 15.00元

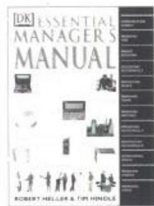
洞悉技术进步如何全面改造着商务，揭示信息技术给组织和经理人带来的好处。《电脑顾问》向你展示：如何选择恰当的软、硬件类型，如何选聘计算机顾问并与他们一道工作，以及如何通过在线方式与你的客户联系。从服务器、网络、电子邮件到因特网，本书撩开信息技术的神秘面纱，没有难懂的专业术语障碍，实用信息将帮你应对新技术的挑战。

史蒂夫·斯莱特 (Steve Sleight) 信息技术领域的一位资深作家和独立咨询顾问。作为欧洲资助的一家咨询组织的主任，他曾负责研究信息技术的战略运用，互联信息技术网络的构建，以及信息技术资源利用的管理等。他曾指导过几家重要的国际公司利用新媒体技术，大大推进了项目进展。最近，他为一家顶级的汽车分销商管理四个大型的信息技术项目。



管理技巧丛书

- 沟通技巧
- 授权技巧
- 招聘技巧
- 决策技巧
- 演讲技巧
- 运筹时间
- 谋划变革
- 会议管理
- 团队管理
- 激励员工
- 谈判技巧
- 缓解压力
- 教练技巧
- 战略思考
- 综合素质
- 公关技巧
- 撰写简历
- 心理调节
- 员工评估
- 项目管理
- 营销技巧
- 预算管理
- 销售技巧
- 电脑顾问
- 电子商务
- 管理员工
- 领导技巧
- 立即行动
- 财务报表



管 理 技 巧 丛 书

电 脑 顾 问

实用提示紧跟信息技术最新发展

图文并茂内容涵盖网络方方面面

核对简表帮助选择使用硬件软件

流程图表清晰易懂提供多种方案

ISBN 7-5323-6312-0



9 787532 363124 >

定价：15.00 元

www.sstp.com.cn



此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

管 理 技 巧 丛 书



电脑顾问



史蒂夫·斯莱特 著
李宪奇 译
徐毅 校



上海科学技术出版社



A DORLING KINDERSLEY BOOK

Original Title:

ESSENTIAL MANAGERS -

INFORMATION TECHNOLOGY

Copyright©2000

Dorling Kindersley Limited

Text Copyright© Steve Sleight

目 录

4 引言

直面信息技术的挑战

6 理解信息技术

8 利用信息技术的力量

10 关注人的因素

12 跟上变化

了解桌面的信息技术

14 寻找合适的工具

16 辨认组成部分

18 选择硬件

22 使用网络

26 关注软件

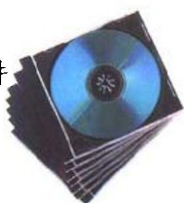


30 制作演示

32 管理电子邮件

34 使用万维网

36 挑选其他软件



管理信息技术

38 让员工做好准备

42 帮助员工避免出现问題

44 审视商务过程

46 规划资源

48 与信息技术员工一道工作



50 与顾问一道工作

52 外购信息技术

从因特网获利

54 商务革命

56 降低成本

58 走近客户

60 与供应商建立关系

62 网上调查

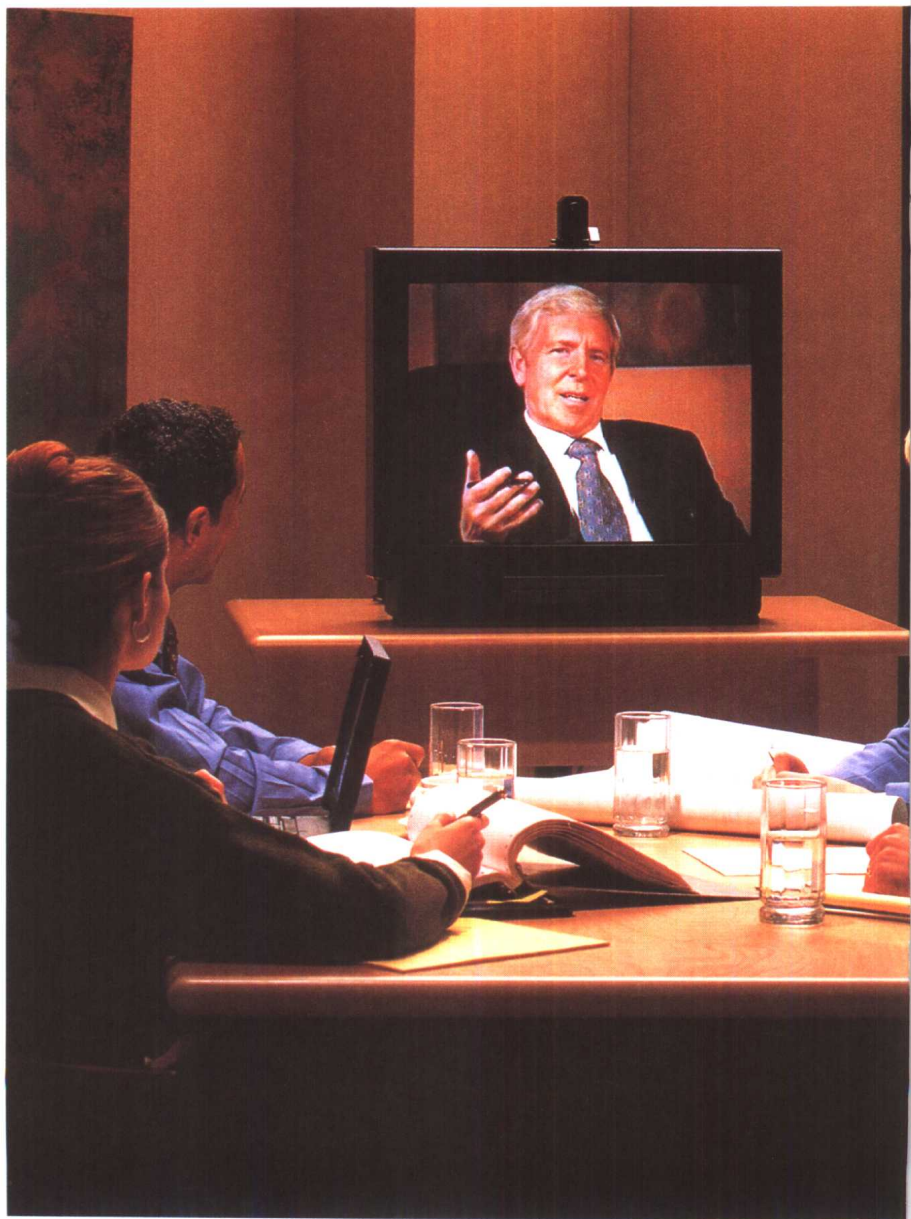
64 网上营销

66 启动电子商务

68 评估你的信息技术技能

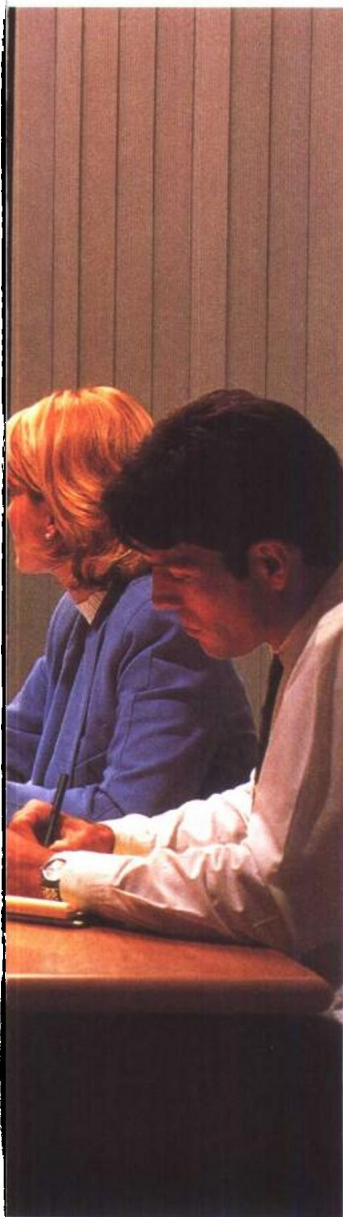
70 索引





引言

今天，信息技术实际上已经渗透到现代商务的每一个方面。能否有效利用信息技术，直接影响着事业的成败。从人力资源到市场营销，每个领域的经理们都必须理解其意义，并且还要迅速学会从新的产业革命中获益的方法。《电脑顾问》将会帮助你摆脱经常困扰这个主题的技术术语，揭开其神秘面纱，勇敢面对信息技术的挑战。书中所提建议非常实用，能帮助你处理商务问题，给你信心去使用和管理信息技术，本书还向你展示如何从因特网革命中获利。101个实用技巧会给你更多的帮助，自我评估练习让你能评价自己的信息技术技能。



直面信息技术的挑战

今天，一个组织要在变化迅速、竞争激烈的商业世界里取得成功，有效地使用信息技术至关重要。你必须充分认同，并且也让员工充分认识到学习信息技术的必要性。

理解信息技术

有效地利用信息技术，这是今天摆在绝大多数组织面前最大的挑战之一。理解信息技术所扮演的角色，并且知道如何充分发挥信息技术系统的作用，这是对当今寻求竞争优势的所有组织的根本要求。

1

帮助员工理解信息技术对于商务成功的重要性。

文化差异

当年美国的军事机构、研究机构和商业组织率先开发了信息技术。不过，今天信息技术的使用已经扩展到整个世界。尽管美国还在信息技术工具的生产方面处在世界的前沿，然而，欧洲、印度和其他国家也逐步树立了自己的技术地位。

什么是信息技术？

信息技术简称IT (information technology的缩写)，从最广泛的意义上讲，它包括由微处理器（或计算机芯片）控制的所有技术。比如，利用微处理器控制水电供应以及通信都属于信息技术的范畴。信息技术是大多数制造和分销过程的关键部分。但是，对于大部分的经理来说，与他们有关的计算机信息技术系统主要限于两种类型：一种是存储和处理数据的系统，另一种是提高人际沟通和商务联系速度与效率的系统。

2

寻找简化工作的新技术。

3

注重利用信息技术增强你的实力和商务运作能力。

从信息技术获益

没有哪一个组织能够无视当今世界技术的巨大作用。今天的信息技术能够帮助一个商业企业在持续、快速的变化面前反应更加敏锐、有效、灵活。恰当应用信息技术，会使你公司的运作过程顺利流畅，更加关注那些能够在市场上把公司和竞争对手区别开来的核心技巧和能力。抓不住当今信息技术带来的机会，就会注定商业上的失败。

最大限度发挥信息技术的作用

如果一个组织要保持对竞争对手的领先地位，它就需要借助现代信息技术系统的力量来保持最大优势，这种战略举措已经成为发展的必然要求。在组织当中，信息技术承担着许多职能，包括自动化过程与系统管理；然而，对于管理者来说，其关键作用还在于信息技术是一项可行的技术。管理者要选择和使用信息技术系统进行更有效的沟通，简化商务过程，以及获取、分析和管理那些赖以进行商务决策的数据。

4

找出当前公司使用信息技术的所有方式。

▼ 有效使用信息技术

无论是对个人还是对组织，有效利用信息技术力量都会带来重大利益。



利用信息技术的力量

一个组织要从利用信息技术的过程中获得最大利益，必须保证这些系统真正有效地满足需要。决策者们必须有效把握技术，并且还应该特别关注利用信息技术获得竞争优势。

5

挑选系统要看它是否能带来竞争优势。

创建高效的系统

信息技术是一种商务工具，它能从根本上改进商务管理的方式，加强与关键受众的沟通。如果让这些系统产生真正的效用，那么它们必须做到：

- 对用户来说非常简单明了，用户不需要知道太多，也不需要了解系统如何工作，只是在需要的时候系统能按要求运行就足够了。
- 速度快，操作简单——在用户看来，系统应该容易使用，必须能够迅速完成任务，而无需浪费宝贵的时间，等待系统的反应。
- 灵活——由于需求会不断变化，系统要能够迅速适应需求的变化。



对信息技术的依赖 ▲

许多组织，比如金融市场，就完全依赖于高效信息技术系统进行商务活动。

注重需求

一个组织需要对变化的市场作出反应，必须快速运作，开发新产品并满足客户的要求。要创立竞争优势，信息技术系统必须集中在真正的业务需要上，要让各部门认清自己的特别需要，然后提出相应的信息技术解决方案，而不能让信息技术部门纯粹从技术角度出发，硬性设置一套系统。

6

要让技术适应商务需求，而不是让商务需求去适应技术。

决定谁来管理信息技术资源

当选择新系统或更新技术的时候，一个需要认真考虑的重要问题是，由谁来管理这些资源。必须保养和监测所有系统，才能确保将系统运行失败和停止运行的时间降到最低水

平。如果引进一项新技术，就要保证信息技术员工完全理解并能够管理它。若有什么不明白，应该安排他们去接受培训，也可以与供应商签订一份额外的技术支持服务协议。

把握控制权

鉴于有效使用信息技术是一项重要的、具有战略意义的技能，所以由谁来管理信息技术就是一个十分关键的问题。过去，信息技术的职能部门通常是向首席财务执行官报告，而首席财务执行官可能并不太理解这门技术。今天，公司董事会以及各个部门里，都要有一个熟悉信息技术的人士，这一点至关重要。董事会里这位样的主管负责当前和未来公司需要使用什么样的信息技术，而部门这位熟知信息技术的带头人则负责促进信息技术的有效使用。

7

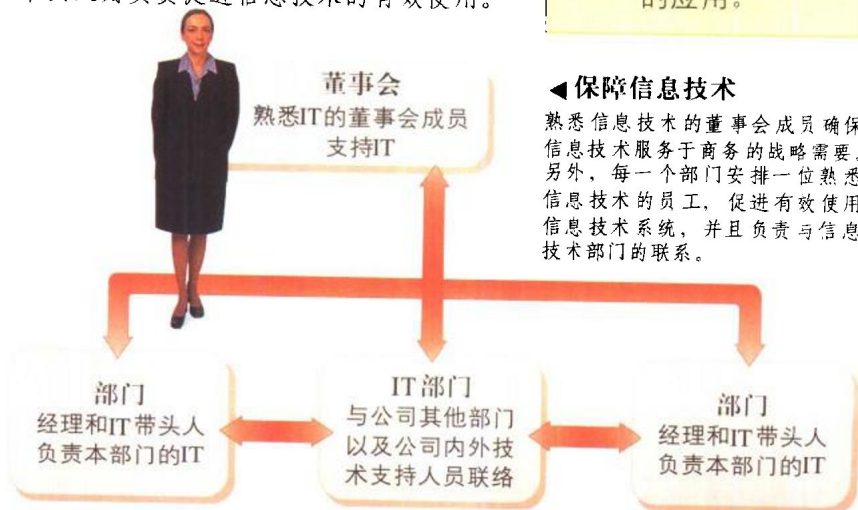
信息技术系统要简单，以确保运行的速度和灵活性。

8

学习信息技术并促进它在团队内的应用。

保障信息技术

熟悉信息技术的董事会成员确保信息技术服务于商务的战略需要。另外，每一个部门安排一位熟悉信息技术的员工，促进有效使用信息技术系统，并且负责与信息技术部门的联系。



关注人的因素

在投入巨大精力开发更好、更快、更复杂的信息技术系统的时候，人们常常忽略了人的因素。要实现信息技术的全部价值，你得确保用户感到掌握了这门技术，并且支持使用这门技术。

9

人的知识与创造力比信息技术系统更重要。

10

要认识到技术的积极作用，并学会使用它。

11

人是商务信息的最好向导。

掌握技术

人们在感到自己还没有掌握技术的时候通常会畏惧技术。当技术明显复杂化，还使用了那些初学者难以理解的术语的时候，这种情况尤其如此。与其他复杂的技术（比如电话、电视系统）相反，信息技术系统还是很容易出问题的，并且对使用者也不够透明。为了发挥信息技术的最大效用，用户还必须学习新的语言和大量的新技能。你和员工只有在付出努力刻苦学习以后，才会感到掌握了这门技术。

积极对待IT

作为经理，理解信息技术对商务的作用，并且学会使用普通的信息技术系统，这对你的职业生涯十分重要。要看到技术的好处，需从消除对技术的消极态度开始。毕竟，信息技术没有过时，它确实会越来越多地影响到你生活的每一个方面。下决心学习使用信息技术吧，挑选一个能帮助你的同事。术语往往是学习的障碍，请他们尽量不要使用术语，或者解释清楚关键术语。

自我提问

- Q 我有没有花足够的努力学习工作中需要用到的技术和信息技术系统？
- Q 我是否充分认识到了信息技术在企业中的用途和价值？
- Q 我对技术的理解足以让我们感到掌握了所使用的系统吗？

如何增加信息的价值 ▼

数据只有经过分析师解释，并且置于具体的情景之中的时候，才会变成信息。决策者利用信息，做出行动计划，并且通知员工执行。



创造信息文化

信息是所有组织的生命线，创建信息技术系统正是为了管理、存储和分发信息。不过，许多信息技术系统并没有达到这种目标。通常造成这种情况的原因在于，人们倾向于关注系统的技术性能，而不太关心事实上人们如何利用信息进行工作。这常常会导致僵硬的、以计算机为中心的观点，而不能形成灵活的、以人为中心的、而且常常是无序的观点。但是恰恰是后一种观点才真正反映了人们实际使用和共享信息的方式。同样十分普遍的是，认为只要有了相应的技术，人们自然会共享信息。实际上，当信息意味着权力的时候，人们很可能不愿与他人分享关键的信息，除非公司文化鼓励他们这样做。因此，在使用信息技术协助管理之前，创建一种信息文化十分必要。

12 在依赖基于信息技术的交流工具之前，先要确保人们学会良好的人际交往技巧。

行为准则

- ☑ 要准备承认你不理解同事使用的IT行话。
- ☑ 不要用语对计算机新手解释信息技术。
- ☑ 要考虑人们如何自然地利用和共享信息。
- ☑ 不要指望在竞争的文化氛围中人们会共享有价值的信息。
- ☑ 要创造条件鼓励信息共享。
- ☑ 不要试图用信息技术解决由人的因素造成的问题。

跟上变化

人们时常抱怨，信息技术系统在以迅猛的速度发展，要跟上变化太不容易。经理必须学会认识和及时应对事关组织命运的那些信息技术的发展。

13 应该接受变化不可避免这一事实，寻找借助变化形成优势的道路。

采取行动

1. 关注能带来明显好处的技术。
2. 要准备留出时间跟踪新技术的发展。
3. 有些同事在信息技术工具的使用上较有经验，要多与他们交流。
4. 要向信息技术部门解释清楚你的关键需要。

接受变化

技术进步和市场日益全球化的趋势引起了商业环境的变化。但是，变化的速度最为显著的，还要算信息技术的利用，甚至专家们也在抱怨难以跟上技术的变化。因此，经理们感到在技术上跟不上，或者没有时间跟上变化是完全可以理解的。然而，有一点极为重要，这就是应该认清那些可能会影响到你的商务或工作的变化。这种变化的步伐近期还不可能慢下来，那些不愿意或者不能够迅速调整的人将会看到自己的商务机会的损失，而更灵活的竞争者则能够取得成功。

要有选择

不要试图跟上所有的变化，而是要有所选择，注意学习使用那些能够简化重要任务、节约时间、降低成本或增加利润的新工具和新技术。这些技术将会日渐增多，包括因特网电子商务系统（网上买卖），或者用于内部信息管理的内联网（私有网站）。要认清关键的技术领域，并且集中关注它们的发展。

14 比竞争对手更快地利用有价值的变化。

15 帮助你的团队关注重大的变化。