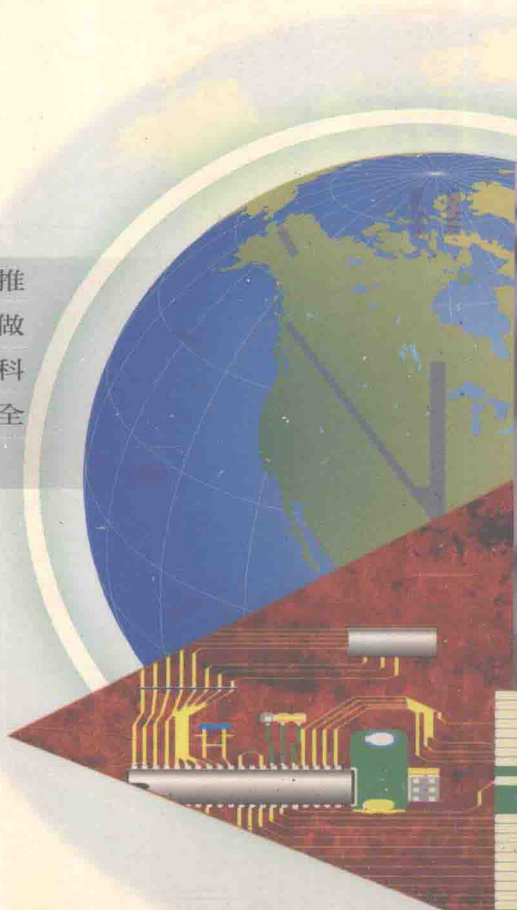


經理人資管要略

本書深獲資訊業產、官、學界強力推薦，以現代經理人面臨到資訊議題做分篇探討，適合想藉由認識資訊科技、提升經理能力的現代經理人，全面而獨到的資訊管理入門百科



傅志忠◎著

Handbook of Information Management

Foreword	6
cybertype light	10
cybertype Medium	11
cybertype Bold	12
Index	220
Acknowledgments	224
Future editions	224
Foreword	6
cybertype light	10
cybertype Medium	11
cybertype Bold	12
Index	220
Acknowledgments	224
Future editions	224
Foreword	6
cybertype light	10
cybertype Medium	11
cybertype Bold	12
Index	220
Acknowledgments	224
Future editions	224

財經系列 2

經理人資管要略

傅志忠 博士◎著

Handbook of Information Management



禾豐企業發展文教基金會

經理人資管要略

發行人：禾豐企業發展文教基金會

製作：大倉文化事業股份有限公司

總策劃：禾豐企業發展文教基金會

作者：傅志忠

責任主編：盧宏智

封面設計：比爾

發行所：禾豐企業發展文教基金會

地址：台北市八德路2段203號4樓

總經銷：智勝文化事業有限公司

地址：台北市100館前路26號5樓

電話：(02)2388-6368

智勝網址：www.bestwise.com.tw

電腦排版：正豐電腦排版有限公司

製版印刷：科樂印刷事業股份有限公司

出版日期：1998年7月15日

定價：320元

登記証：局版台業字第5215號

ISBN：957-98460-2-2(平裝)

著作權所有 侵害必究

出版序

「禾豐企業發展文教基金會」以推行社會教育活動，提昇生活品質及促進企業創新發展為宗旨。為能達成此目的，本會特邀請社會賢達及知名學者，藉由出版著作刊物，或舉辦講座活動，或獎勵專門研究、創作等方式，祈能為台灣社會之進步、發展貢獻綿薄之力。

本書作者傅志忠博士曾任教於淡江大學資訊管理系，在實務上並規劃國產汽車公司相關資訊系統，在資訊管理理論及實務上多所專精，此次傅博士所著「經理人資管要略」便是在前述理念下之成果，以深入淺出之方式引導經理人進入資訊管理領域，提供資訊管理、網際網路、資訊科技方面的觀念與認識。本書是本會出版獎助之學術書籍，藉此為陸續出版之刊物拋磚引玉，冀能激起更大回響，以落實本會之宗旨目標。

禾豐企業發展文教基金會執行長

張宗熙

序 言

寫文章是一件耗時又費力的事，但也是一件令人興奮又滿足的事。尤其能把自己對某些事物的看法透過指尖陳述出來，心中所衍生的成就感很快便能淹沒其中的辛苦。唸書多年，出來工作後也一直邊做邊學。無論看到的、聽到的、經歷過的，整理過後自覺獲得很多寶貴的經驗。心中一直有個願望能把這些思考心得記錄下來，以便與志同道合者分享。但因懶惰關係，這個願望始終停留在構思階段。直到九五年中，經友人介紹認識工商時報趙政岷先生，因其不棄，同意在其主持的經營知識版開闢一個專欄，主題以資訊管理為名，介紹企業界運用資訊科技的策略與原則。每週一篇，一路寫下來也有約八十篇之譜。其間歷時約一年九個月。

筆者無論在企業界或學術界，一直以資管人自居。雖然出身於純然的資訊科學領域，工作的歷程卻與資訊管理領域息息相關。或者說自己原本就對資訊管理有著濃厚的興趣，工作生涯自然而然便往那裡發展。早期在資訊工業策進會，從事的主要是政府機構的電腦化規劃專案，進而鑽研系統開發的一些方法論，並在對外的專業課程上把這些軟體工程的心得與很多資訊同好分享。這段時期可以說對開發資訊系統的有關種種已有充份的心得。進入國產汽車公司負責資訊部門則是跨越到資訊管理的另一層次。舉凡與資訊管理有關的課題幾乎都親自面臨過。大從一個資訊部門應如何在組織中創造價值，小至資訊人員如何管理都有實際的經歷。如何做一位稱職的資訊部門主管是自己設定給自己的挑戰。自己的所學雖不是資訊管理，但這段時期對資訊管理實務卻有全然的體驗。有些同好看到文章時，可能會發現在其服務的公司也有類似筆者所述的個案。每次有人提到這點時，筆者便非常歡喜，因為代表所整理的心得對大家是

有些用的。因興趣關係，準備進入校園服務也選擇資訊管理學系。當老師需要教學與研究，對資訊管理的學理部份自然也要認真的學習。因已有實務的基礎，整理學術資料不覺有特別的困難。如果本書中有部份文章比較理論，應該是唸書或研究的心得。在學校服務這段時期，因時間比較能自我運用，所以才有可能在工商時報的專欄寫稿，一旦身在企業界則不太可能。

除了資訊管理的課題之外，資訊科技也是現代管理人必須要擁有的知識/技能之一。隨著資訊科技的迅速發展，澈底改變了企業的競爭規則。早期只知道電腦可以協助處理事務性工作，如今則可將之視為一項獲利的工具，更有公司把它當成競爭的武器。很多新的管理思潮因此都與資訊科技脫離不了關係。如企業改造即是這些年幾乎每個大企業都在從事的活動。企業改造少不了資訊科技的配合。資訊科技無法即時提供協助也使得很多企業再造活動不了了之。網路與EDI的發展讓產業中的上下游關係緊密結合，效率因此提高，成本因此更低。如此造成的結盟效果，讓單打獨鬥的企業難以與其競爭。資訊科技創造企業經營優勢的個案國內外都有，但因國外出版事業較為發達，很多報導非常詳實，相當值得效法與學習。本書中有關資訊科技的文章，出發點多來自國外的報導。其中Business Week的資訊科技專欄是筆者喜歡閱讀的報導之一。很多企業管理類的學術期刊也常有文章綜合歸納資訊科技如何改造企業或資訊科技如何創造企業競爭優勢，這都是資訊科技類文章的來源。

網際網路的爆炸性發展使得資訊管理專欄內容超出原先的規劃範圍。資訊管理與資訊科技是原本規劃的兩大主軸，隨著大學校園網路的佈建，網路資源如泉湧般地冒了出來，身為資管人的一員，不得不對其發展投下無比的關注。電

腦搭上網路後如虎添翼，小小的一台機器便能開啟通往世界的大門。在學校服務時，看到同學們玩 BBS，互相用E-Mail傳信，大四畢業班自己建立網站來當成畢業紀念冊，更有一些中打快手玩起聊天室，與遠方認識/不認識的對象即時交換訊息，這些活動早在我們當學生時，幾乎是天方夜譚。當商業機構允許踏入網際網路之後，更讓這股網路潮流滾得越快、越大、越廣。因此，專欄裡便開始添寫網際網路用在企業界的文章。從網際網路資源使用到公司建立 Intranet，都是很值得探討的新課題。網際網路讓以往無法做到的事變為可能，如線上購物。網際網路讓以往曠時費日的事變成瞬間完成，如查詢外界資料。網際網路讓以往覺得很貴的事情變成便宜，如總公司與各分公司間連線。網際網路對各行各業的衝擊是很大的，以往所熟悉的法則，現今可能都不管用。虛擬企業的產生，推翻以往認為企業需要有偌大的辦公室，而辦公室需坐滿員工的概念。軟體、多媒體、市場資訊等商品除了可以在網路交易外，商品的輸送也可以透過網際網路完成。

能夠每週寫一篇文章，連續寫一年半，個人覺得完成一件大事。能有這段成就完全歸功於工商時報，尤其要感謝的是趙政岷先生給筆者這個機會。專欄刊登期間，很多友人給筆者鼓勵，是寫文章持續力的來源。在淡江大學服務期間碰到很多優秀的資訊管理老師，也從他們那裡學習許多，如：黃明達老師、黃振中老師、梁德昭老師、蕭瑞祥老師等。還有很多可愛的同學，不僅讓我能教學，而且還可以相長。謹以此書感謝這群老老少少的校園夥伴對筆者的支持與鼓勵。

傅志忠

1998年3月

凡走過的必有痕跡

不久前去電信局辦事情，遇到一位申請HiNet帳號的X世代的女孩。我很好奇的問他為何要申請帳號，她告訴我因為朋友在新加坡，打越洋電話很貴，申請HiNet可以透過網路打電話比較便宜。我不知道透過網路打電話是不是這一代年輕人認為很炫的事，但是卻絕對是掌握了未來社會脈動的事。

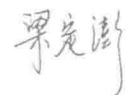
回想過去十多年來的變化，由大電腦到迷你的掌上型電腦，由個別電腦到網際網路的四通八達，資訊發展可以說是本世紀最重要，也是正迅速改變人類文明的關鍵。然而，除了我們每天看不斷推陳出新的資訊科技之外，更重要的是這些科技所帶來的生活應用與文明的衝擊。在幾年前，我們無法想像可以在情人節送遠方的情人一束玫瑰，或很快找到一本美國出版的書，但是現在任何人都可以透過網路上的花店或書店幫忙而達成心願。而這才只是資訊革命的開始而已，這場轟轟烈烈的資訊革命，迅速的創造了無數的新記錄，由最年輕的世界首富Bill Gates到打敗世界西洋棋王的「深藍」程式。這場革命將來也必然會永遠的影響我們的生活方式與價值觀。

另一方面，由於資訊科技的無遠弗屆，資訊革命在商業上也具有無可比擬的威力，小到業務資訊的記錄與處理、管理決策的支援，大到策略競爭資訊的收集與應用，都有許多可以發揮的空間。近幾年來則更進一步促成電子商務(Electronic Commerce)的發展，帶動成千上萬網路商店（或稱虛擬商店）的蓬勃發展。這些商店沒有傳統的店面，但是卻能夠成功的經營大規模的業務，由賣車的Auto-by-Tel到賣書的Amazon都創造出比傳統商店更可觀的業績。這些一路走來新科技的變化，許多痕跡都可以由志忠兄的這本書中看到。

認識 志忠是多年前他還在淡江大學資管系任教時，後來也在研究計畫中有

相當的合作，對他的許多看法深為感佩，也經常在工商時報拜讀他的大作，知道他願意把自己多年的心得結集出版，很高興能先睹為快，並代為介紹。書中的每一篇文章都以深入淺出的方式，介紹一個重要的觀念，沒有難懂的理論或嚴肅的教條，但是卻能夠發人深省。尤其是涵蓋範圍相當廣泛，由技術面的智慧卡與資訊安全，管理面的資訊需求、資訊部門定位與資管人的EQ，到應用面的POS與策略資訊應用，對讀者都有相當的參考價值。我一向相信：「凡走過的，必有痕跡」。在這本書中，我們可以看到資訊科技變化的痕跡，也看到志忠兄深思的痕跡，是本值得資訊人一讀的好書。

國立中山大學教授



於高雄市西子灣國立中山大學

87年3月23日

應用資訊科技提升產業競爭力

本書作者運用淺顯易懂，且不生澀的詞句來描寫這兩年來資訊科技應用於企業經營、日常生活的情形。書中的實例應用說明，值得任何對資訊科技應用有興趣的讀者仔細品嚐，在此鄭重的向您推薦。

隨著資訊科技高速的發展，資訊系統在組織中的角色也愈來愈重要；企業運用資訊系統的情形，已由早期的純帳務資料處理演變為替公司蒐集內外情報的資訊系統，近年來更迅速提昇為替公司創造優勢競爭環境的策略性資訊系統。因此這幾年來不論是資訊設備提供的廠商或者是負責資訊應用的企業資訊部門，都在談論如何運用資訊科技來創造企業優勢的競爭環境，為公司創造更高的利潤。另也隨著使用者介面的改善，國內外電腦與軟體廠商更不斷地設計出更生動、更人性化、更具親和力的生活產品，為民眾創造更良好的生活環境，也提昇了民眾的生活品質；因此現今的電腦已成為企業經營不可或缺的重要資訊，另也漸漸地融入民眾日常生活中。

作者對於企業如何應用資訊科技提昇競爭力、資訊科技如何提昇民眾生活品質、如何影響生活方式均有詳細提到，並且以實例的方式來描述，令人更加了解如何整合電腦的功能、軟體設計的神奇與人類的創造想像力，建立一個完美而實用的產品。

志忠兄畢業於交通大學計算機科學系，畢業後隨即進入資策會服務，在職期間到清華大學資訊科學研究所進修，並順利取得博士學位，誠屬難能可貴；其後有感，應將所學有關資訊管理的理論與實務相結合，毅然決然地進入汽車銷售服務業——國產汽車的資訊部服務，其間，志忠兄應用所學為該公司改善資訊應用體質，建立客戶服務追蹤系統，構建了全省銷售與維修網路體系，為客

戶提高更佳的服務品質，提昇了該公司競爭優勢，也為公司增加了許多利潤；另志忠兄為人熱心，如有疑問向他請教，他都會傾囊相授，讓您得到滿意的回覆。其後作者深覺應將所獲取的經驗作育英才，又轉入淡江大學資訊管理學系服務，由於教學認真並將實務與理論融會貫通地融入教材中，深淺適中，頗受學生的愛戴，被評為最受學生愛戴的教授之一。然而奈於國產汽車企業主熱情地邀請，去歲又重回實務界繼續為企業服務，但所負責的業務除了資訊事務外也涵蓋了公司其他經營業務，不締是資訊界的精英人才。在此慶賀國產汽車再度深獲良才，相信必能創造新的格局。

志忠兄多年來都致力於資計管理教育與企業資訊科技實務應用，更難得的是不但身體力行，從事於企業內最艱難的資訊推展工作，而且也經常貢獻智慧將其寶貴的智識與經驗，以淺顯易懂的詞句發表於報章雜誌以分享讀者，讓一般非資訊專業人士也能了解電腦的用途與所能發揮的效果，諸如：銷售點銷售系統(POS)、物流中心系統、智慧卡(Smart Card)、金融卡、網際網路(Internet)、企業內網際網路(Intranet)等等，其文章均能讓人很容易理解，可說是一本近年來難得看見有關資訊科技應用實務的好書。敝人有幸先行詳讀書稿，深感榮幸，看了志忠兄的書稿，其字字洗鍊，深為折服，直覺讀其文，如見其人，尤其文章字字珠璣，內容踏實，詞意清楚幽默，可當為資訊人引經擴典的案例，相信閱讀後必將擴展您的工作領域，帶領您進入不同的視野。

中華民國資訊經理人協會理事長
大眾電信公司資訊部副總經理

林紹威

擁抱資訊科技，開創美好未來

同事多年的老友志忠兄專欄文章集結成冊，請我撰寫推薦，自是義不容辭。傅博士早年在資訊工業策進會工作時，與我便有同事之誼，後因攻讀博士學位，暫離工作崗位。取得博士學位後曾返會工作數年，負責大型資訊系統的規劃與顧問工作。之後任職國產汽車集團，亦擔任資訊領域相關工作，並於兩年前赴淡江大學資訊管理系任教職，最近有重返國產汽車企業集團工作，可以說是理論與實務經驗俱備，所撰專欄文章是具相當的參考價值。

志忠博士的專欄章在工商時報經營知識版連載時，我便於單位內部的剪報資料中逐篇拜讀，著實獲益良多。為了寫這篇推薦序，我還是請傅博士給我一份完整的資料。在經過分類整理過的這本書，看起來更有系統。資訊技術進步相當迅速，許多的技術不到幾個月就會被新的取代掉，但是一種新技術在引進企業內應用時所遭遇到的多是管理的問題。而不論技術進步有多快，管理問題的本質卻沒有太大的不同，都是希望藉由資訊技術的適切導入與有效運用，來降低企業的經營成本，提高企業的競爭能力。傅博士的文章談的多半是這方面的課題。本書共分為三大部分：資訊科技篇、網際網路篇與資訊管理篇。

從最廣義的角度來看，文字的發明、造紙術、印刷術、報紙、電報、電話、廣播、電視、電腦等都可以說是資訊技術。因為藉由這些發明，人類的資訊得以記錄與流通，從而促進文明與文化的交流與進步。這些發明在人類文明的歷史上扮演角色之重要不言而喻。然而，近五十年來的電腦與通信技術的出現，對於人類資訊的紀錄、累積與傳送所將帶來的衝擊與影響，目前我們看到的只會是很有限的一部分，最主要的原因是所有的資訊都可以數位化，並且可以無遠弗屆地流通。從企業經營的觀點來看，資訊的傳送，累積、儲存與處理，佔

了企業活動的絕大部分（除了實體物品的移動以外）。如果能夠將企業活動中資訊處理的效率提升，也一定可以對企業競爭力的提升有所助益，甚至可能是企業提高生產力與競爭力的唯一途徑。我們現在看到的資訊技術，都還沒有發展到極限，未來還有無限的可能。如果說企業不擁抱資訊科技就沒有未來，恐怕也不會是過於誇張的說法。本書的資訊科技篇中，對於這樣的一個趨勢，有一些簡單的說明。

本書的第二篇是談網際網路。從1995年颯起的網際網路風潮，為電子資訊科技展開了嶄新的一個新紀元。個人認為，網際網路的最偉大的貢獻是資訊科技的標準化，與電腦使用介面的簡單化。這是數不清的科技人員多年努力的成果。而它所帶來的影響是讓電子資訊科技走出電腦機房，進入家庭；也讓電腦不再是專業電腦人員的玩物，而成為普羅大眾的日常生活中不可或缺的一種工具。這種情形正在逐漸地形成之中。其所將造成對人類社會、經濟、產業的影響也剛剛開始。對於企業來說，個人建議應該把網際網路當成像紙張、電話、傳真等這些傳統的資訊傳送工具的運用一樣來看待。沒有一個企業可以沒有上述這些傳統的工具，如果你同意這個說法的話，你就應該相信一個企業是不能沒有網際網路的。傅博士在第二篇中所收錄的文章，是與網際網路的發展與應用有關的一些重要的觀點。

再有威力的工具還是一種工具。工具是讓人使用，為人服務，是為企業服務的，其本身應該不是目的。如果我們認同這個觀點，我們就會同意，資訊與處理資訊的技術是需要管理的。管理的意思簡單的說就是如何取得資源，分配資源來達成企業經營的目標。而資訊管理的意義也在於，一個企業應該如何取得

與資訊的處理與運用有關的硬體、軟體與資訊等有關的資源，並且使其對企業的經營管理有所助益。更明確地說，就是如何用資訊技術讓企業的經營能夠更滿足顧客的需要，降低更多的經營成本。說起來簡單，做起來不容易。資訊技術在一個企業裡的應用牽涉到的是電腦硬體、應用軟體、資訊內容與流程以及人。這四個構成的部分，一個比一個複雜：硬體的進步神速，功能複雜，如何選擇與使用是個難題；軟體摸不著，只有一長串的程式碼，更複雜；經營管理的環境變化迅速，資訊需求時時不同，也很複雜；人，不用說，更是無比複雜。這麼多複雜的東西要很適當地湊在一起順利運作，絕非易事。這種現象對於企業經營的涵義是，管理階層必須給予更多的關心與注意。傅博士以其多年的實務與理論，對於其中的若干課題有相當精要與精彩的見解，很值得管理階層的人員參考。

這本專欄文章集結而成的書，使用的文字相當淺顯易懂，沒有讓人望而卻步的專有名詞，相當適合專業的管理人員閱讀。以我對傅博士專精學養的認識，與再一次閱讀本書所獲致的心得，我是非常樂意向各位推薦的。

SEEDNet 總經理



1998/3/20

經理人資管要略目錄

出版序	張宗熙
自序	傅志忠
凡走過的必有痕跡	梁定澎
應用資訊科技提升產業競爭力	林紹威
擁抱資訊科技，開創美好未來	程嘉君

第一篇

資訊管理篇

資訊經理人的下一步	1
人人都盡責，客戶卻不高興？擺脫功能本位，創造「程序」價值	3
善用外力-加速資訊化	7
資訊化投資永無止境	9
總經理如何掌握資訊科技	13
做好桌上資產管理	17
一對一行銷，改變企業競爭規則	21
建立資訊聯盟，穩固經營體系	23

分散訂貨，集中採購。兼顧中央與地方的管理模式	25
小錯也能釀大禍，資訊系統的品质作法	27
審慎定義資訊系統需求	31
如何因應軟體版本不斷更新？	35
加班是資訊人員的宿命嗎？	37
不要當個落後的資訊主管	39
如何養成電腦化的要角-系統分析師	41
觀念陳舊難以改善資訊環境	43
沒有資訊需求的主管	45
良禽擇木而棲	47
先送後賣-搶攻顧客心	49
效率、效益、滿意，資訊部門績效評估三指標	51
是前鋒還是絆腳石？資訊部門可能成為資訊發展的障礙	53
訂製軟體的合理報價	55
開發系統離型？精確定義需求。設置系統第一步	57

無紙世界只是神話？電腦化讓自然資源耗用更嚴重	59
資訊化各彈各的調，半調子電腦化的弊病	63
企業改造會助長失業嗎？	65
不要讓電腦背黑鍋	67
資訊中心大拍賣，資訊相關業務移轉須克服的問題	69
電腦個人資料應屬保護級	71
採購革命	73
「資訊雜工」的無奈！策略單位？管理單位？操作單位？	
資訊中心的定位迷思	75
資管人EQ低？自己為人設想才是衝突解決之道	79
人呆還是電腦呆？電腦防弊措施的規劃與管理	83
電子傳單小心引來反效果	87
新舊整合，資訊人的難	91
濫用技術名詞贏不了商機	95
爭取資訊部門的合理地位	97
平行處理，改革公文會簽障礙	101