

管理信息系统

(第3版)



Using MIS, Third Edition

【美】David M. Kroenke 著
王道平 等译



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

华信经管引进精品

管理信息系统 (第3版)

Using MIS, Third Edition

[美] David M. Kroenke 著

王道平 等译

電子工業出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京 · BEIJING

内 容 简 介

本书全面系统地介绍了管理信息系统的基本理论和相关技术。全书共4部分、12章,主要包括概论、信息技术、数据库处理、数据通信、业务流程管理、电子商务、商务智能系统、开发管理、信息系统管理和信息安全管理等内容。本书提供了与管理信息系统有关的学习指导、信息系统伦理、实践案例和课后习题等,以供读者阅读和训练使用,便于读者理解和巩固所学知识。该书侧重于实用性和操作性,使读者可以学以致用。本书可作为高等院校信息管理与信息系统、电子商务、工商管理、信息工程等专业本科生、研究生的教材和教学参考书,也可作为我国各类组织的信息系统经理或者高层主管等了解信息系统在组织中的应用实践的参考书籍。

Authorized translation from the English language edition, entitled USING MIS, Third Edition, 9780136100751 by David M. Kroenke, published by Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall, Copyright © 2010 Pearson Education, Inc.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY, Copyright©2012.

本书中文简体字版专有出版权由 Pearson Education(培生教育出版集团)授予电子工业出版社。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书贴有 Pearson Education(培生教育出版集团)激光防伪标签,无标签者不得销售。

版权贸易合同登记号 图字:01-2010-8238

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统/(美)克伦克(Kroenke,D.M.)著;王道平等译.—3版.—北京:电子工业出版社,2012.3

书名原文:Using MIS, Third Edition

华信经管引进精品

ISBN 978-7-121-15038-8

I. ①管… II. ①克… ②王… III. ①管理信息系统-高等学校-教材 IV. ①C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 230557 号

策划编辑:冯小贝

责任编辑:周宏敏

印刷:北京丰源印刷厂

装订:三河市鹏成印业有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开本:787×1092 1/16 印张:27.75 字数:840 千字

印次:2012 年 3 月第 1 次印刷

定价:55.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

译者序

管理大师彼得·德鲁克认为：“当前的信息革命实际上是人类历史上的第四次信息革命。”第一次信息革命是文字的发明，第二次信息革命是手抄书的发明，第三次信息革命是德国人古登堡的印刷机及同时期雕刻艺术的发明。每经过一次信息革命，人类的信息处理能力都得到了极大的提高，而且这种能力的增强是以几何级数的方式展开的。今天我们获取信息的手段除计算机和互联网外，还有很多，诸如电视、电话、传真和邮件等，在这个“信息工具大发明时代”里，我们发现一个问题，我们所获取的信息不是太少，而是太多，以至于无法处理了，有人称之为“信息爆炸”。我们迫切需要一种工具来帮助我们“管理”信息，这种工具就是管理信息系统。

在 21 世纪的今天，人们对未来充满了许多美好的愿望和设想。现代科学技术的飞速发展，改变了世界，也改变了人类的生活。作为新一代大学生，应当站在时代发展的前列，掌握现代科学技术知识，调整自己的知识结构和能力结构，以适应社会发展的要求。当今需要具有丰富的现代科学知识、能够独立解决面临的任务、充满活力、有创新意识的综合型人才。对管理信息系统知识的掌握与应用，无疑是培养综合型人才的一个重要环节。信息管理是现代科学技术与现代管理技术的结晶，影响着现代人类生活的众多方面。学习管理信息系统不仅是为了掌握一种技能，更重要的是，它能启发人们对先进科学技术和管理的向往，激发创新意识，推动对新知识的学习，培养自学能力，锻炼动手实践的本领。

1967 年，美国明尼苏达大学卡尔森管理学院的著名教授高登·戴维斯(Gordon B. Davis)创建了管理信息系统(Management Information System, MIS)学科，但立刻受到计算机科学(Computer Science, CS)学科的嘲笑，像加州理工大学、斯坦福大学这样的常青藤名校具有雄厚的计算机技术研究基础，拥有众多的计算机研究专家，他们的学生创立了令人称羡的硅谷，他们无法接受一个会计学教授(高登·戴维斯是明尼苏达大学卡尔森管理学院的会计学教授)要创立一个新的计算机应用学科的想法。对他们而言，这确实是一个笑话。当然，对于会计学出身的高登·戴维斯而言，建立管理信息系统学科确实存在困难，他当时甚至无法提出一个让大家都能接受的管理信息系统的定义。但是，他深信计算机系统必将在管理领域发挥巨大作用。经过 40 多年的艰难发展，管理信息系统才逐渐被世人所重视。

本书的作者是美国华盛顿大学大卫·克伦克(David M. Kroenke)教授，在科罗拉多州立大学、西雅图大学和华盛顿大学信息系统和技术方面有着多年丰富的教学经验，被公认为管理信息系统领域十位顶尖学者之一，被称为高级对象数据模型之父。在过去的几十年里，他曾在美国空军和波音计算机服务公司工作，曾是三家创始公司的委托人，他还曾是 Microrim 公司产品营销和开发的副主席，曾是 Wall 数据公司数据库方案的技术主管，他先后给 IBM、微软、计算机科学公司和大量的中小型企业提供过咨询服务。1977 年，他出版了 *Database Processing* 一书，至今已经是第 11 版，2010 年出版的 *Database Concepts*, 4th, 2010 年出版的 *Experiencing MIS*, 2nd 和 2010 年出版的 *MIS Essentials* 均是信息管理领域内的优秀著作。

本书论述了当代组织在信息技术(IT)管理方面的实践，对管理信息系统的发展历程进行了细致的描述和回顾，对各种信息系统管理的风格和战略提供了全面和深刻的见解。从第三版的内容来看，我们看到了很多重要的变化，一个最明显的变化就是企业社会网络的出现，包括像 Facebook 这样的社会网络的商务使用，Twitter 这样的微博工具，这些工作使得本书的特色非常突出。首先，

本书理论与实践相结合,技术与管理并重,继续保持通过真实世界发生的案例的剖析将理论与实践相结合的风格。此外,本书的实践性也非常强,密切结合信息系统在组织中的实践活动,很多内容来自于作者在一些组织完成的实际工作。本书围绕管理信息系统领域最为关注的一些问题提供了 40 多个案例,这些案例与理论和当前的实践密切相关,文笔流畅,内容有趣,反映了信息系统管理中碰到的各种问题和解决方案。

我们翻译了由大卫·克伦克教授所著的 *Using MIS*, Third Edition 一书,该书全面介绍了管理信息系统的基本功能,此外,还大量介绍了管理信息系统的应用案例,通过案例分析更能使我们了解、学习和掌握管理信息系统的知识。

本书特别适合作为我国高等院校信息管理与信息系统、电子商务、信息工程等专业的本科生和研究生相关课程的教材和教学参考书,以及工商管理硕士(MBA)管理信息系统课程的教材和教学参考书,对于我国各类组织的信息系统经理或者高层主管了解信息系统在组织中的应用实践也是一本相当出色的参考资料。北京科技大学经济管理学院的王道平组织翻译,参与翻译、校对和图表制作的有:何海燕,郝玫,甘明鑫,张学龙,李森,程媛,史永琳,张晓蒙,邓艾丽,王爱霞,窦雪,宁静,吴玉萍,李明芳,沈睿芳,周叶,王煦,杨永芳,程肖冰等。在本书翻译过程中,电子出版社的同仁给予了很大的鼓励和支持,策划和责任编辑也付出了辛勤的劳动和汗水。在此对他们表示衷心的感谢。

由于时间紧迫和学识所限,本书在翻译过程中难免会有不当或错误之处,敬请广大读者批评指正。

王道平
2011 年于北京

同学们：

主修商业学就等于你选择职业经理人作为职业生涯的开端。如果你的经历完全和我一样，你不必后悔你的选择。商业工作会让你拥有令人愉快的经历，并和有趣的、高素质的人打交道。在一个你相信它能提供良好产品和服务的企业工作，对你自己、你的贡献和你的职业生涯都有积极向上的意义。

事实上，管理信息系统是一门重要的课程。第1章就提出了管理信息系统是商学院中最重要的课程之一。它的依据是两个观测报告：第一个，由于当今数据通信和数据存储的成本几乎是零，每一个企业对信息技术的使用面临着新的重大发展机遇。第二个，抓不住这个机遇的企业必将不幸地失去其竞争力。一个典型的例子是，很多著名的企业吸收了 Facebook 和 Twitter 在市場中的模式。

由于这样的机遇，所以具有管理信息系统的背景是最基本的。当然，为了更早成为你所从事职业的领导者，你需要知道得更多。你需要能够评估和预想技术创新性的应用程序，甚至领导团队去开发创新性的应用程序。

本课程是商学院中最重要课程之一的第二个原因是，它可以比其他课程更好地教会你将从事的职业的基本技能。美国劳动委员会前任秘书长 Robert Reich 说，21 世纪的职业经理人必须具有 4 个方面卓越的技能：抽象思维的技能、系统思考的技能、合作的技能和成功经验的技能。正如第1章所解释的那样，这4种行为是本书取得成功的关键，你将会得到更多的训练机会。

为帮助你学习信息系统，我们以两个商业实例为案例，介绍它们存在的问题和面临的发展机遇。FlexTime 是一个很成功的健身房工作室，在第1~6章，我们把管理信息系统应用到它的需求上；Majestic River 是一个成功且很有影响力的冒险公司，可提供河上漂流的旅行，在第7~12章，我们把管理信息系统应用到该公司。这两个商业性的例子都是以真实公司为基础的，但已被改编得易于理解和掌握。两个企业足够大，使得其存在有意义和复杂的问题，同时两个企业也足够小，以便即使只有小企业的经验也可以理解它们。

另外，每一章有3个激发思考的问题，称为导读。基于我个人的职业经验，导读是讲述实际企业问题的。

正如一切有价值的努力一样，本课程也是如此。这恰恰是课程本身要求的方式。没有持续的关注、巨大的动力和努力的工作，一个商业人士是不会成功的。学习并不总是容易和有趣的，但是为了你在21世纪职业生涯的成功，你将学习必需的有关概念、技能和行为方式。

作为逐步成长的未来职业经理人，祝愿你获得最大的成功！

大卫·克伦克
华盛顿，西雅图

为什么要出第3版

管理信息系统的使用,在企业、商业和政府部门是快速变化的。为了避免落后,本书一定要经常修订。从第2版出版两年来,我们看到了很多重要的变化。一个最明显的变化就是企业社会网络的出现,包括了像 Facebook 这样的社会网络的商务使用,以及如 Twitter 这样的微博工具。

表1列出了本书在该版本中的主要变化。在第1章里,出现的新兴技术已经快速引入到 MIS 课程,使之成为商学院最重要的课程之一。变化最明显的是,本书介绍每一章的两个最新案例(视频)。第1~6章,通过 FlexTime——一个受欢迎的健身房,引入了 MIS 的需求、问题和面临的机遇。第7~12章,通过 Majestic River(MRV)——一家冒险公司,引入了不知道如何使用和管理信息系统所导致的几个严重的后果。

表1 第3版的新特征

特征	章
描述商学院最重要的课程之一——MIS	第1章
第1~6章的 FlexTime 案例引入	第1~6章
第7~12章的 Majestic River 冒险公司案例引入	第7~12章
展望2020	所有章节
数据聚合和相关隐私问题	第5章
广域网技术的更新问题	第6章
业务流程管理标注(BPMN)	第7章
面向服务体系结构(SOA)的讨论	第7章
社会网络的商业用途	第8章
微博的商业用途	第8章
商业中的 Facebook 和 Twitter	第8章
用户原创内容(UGC)	第8章
系统开发项目管理	第10章
绿色计算	第11章

管理信息系统是快速变化的动态学科,这是该专业的主要特征之一,吸引了热爱学习和用创新方式应用新技术的人,而且这个特征更意味着学习最新技术、系统和趋势的重要性。

导 读

每一章包含3个独特的导读，主要研究信息系统方面的最新资讯。第一个导读重点研究商界的伦理议题，其他两个则集中研究该章内容在其他商业方面的应用。每一个导读的内容设计成激发思考、讨论和积极参与的形式，这样有助于读者提高解决问题的技能，成为一个更好的职业经理人。

第1章

学习指导：信息伦理
理解观点和看法
密码和密码规则

第2章

学习指导：虚拟的伦理
合作的安全性
以自我为中心与尊重他人想法的对比

第3章

学习指导：Yikes! Bikes
限制那些已进入者的进入
个人竞争优势

第4章

学习指导：生产与花销
保持同步
质疑你的问题

第5章

学习指导：没有人说我不可以
不，谢谢，我要用电子表格
Immnauel Kant——数据塑造者

第6章

学习指导：工作中的私人邮件
指数型思考不可能，然而……
人际网络更重要

第7章

学习指导：电话计费
俱乐部每月的特点
企业资源计划和标准的蓝图

第 8 章

学习指导:隐蔽的真实
个人与职业间的相互融合
组织间的信息交换

第 9 章

学习指导:伦理学分类
语义安全
现实世界的数据挖掘

第 10 章

学习指导:评估伦理
真实的评估过程
处理不确定性

第 11 章

学习指导:使用公司的计算机
外包是虚假的黄金吗?
如果你不知道,怎么办?

第 12 章

学习指导:私人安全
安全保证,哈!
必然的结局

学生学习辅助

本书的结构安排使学生可以从阅读本书的时间上获得最大化的收益。每一章包含了形式多样的学习帮助，有助于读者成功地学习本课程，如下表所示。

资 源	描 述	收 益	举 例
导读	每一章包含3个导读，集中研究信息系统方面的新资讯。3个导读中的一个称为伦理	激发思考和讨论。宣讲每章的伦理。有助于提高解决问题的能力	第7章学习指导—1
本章介绍的商业案例	每一章以一个商业情境的描述作为开始，引出该章内容的需要。使用到两个企业：FlexTime 和 Majestic River	通过一个应用的商业情境，理解每一章内容的相关性	第1章章前阅读 第7章章前阅读
基于查询的章节格式	每一章以一系列的问题开始，主要的标题都以问题的形式给出	用问题管理时间，引导学习和考试复习	第2章2.1节
展望 2020	每章包含一个讨论，讨论该章描述的概念、技术和系统到2020年时可能的变化	学习在技术上预见的变化，认识到这些变化如何影响未来的商业环境	第5章5.8节的数据聚合，第7章7.8节 SOA
小结	提供一组活动，通过该活动使你能够回答本章提出的基本问题	阅读本章后，用积极的复习去检查理解能力，为上课和考试做准备	第2章小结
知识运用	这些练习要求你把进一步的新知识应用到一个实际问题中去	测试批判性思考能力	第3章实践练习
合作练习	这些练习和案例要求你与一组同学合作使用第2章介绍的合作工具	给你一个与同事合作，并朝着规划的目标工作的实践机会	第5章合作练习
实践练习	用电子数据表(Excel)或数据库(Access)应用程序解决所要完成的练习	有助于提高计算机技能	第7章实践练习
案例学习	每一章在章的末尾有一个案例研究。而且，在每一部分的最后还有一个附加的案例研究	需要你把最新获得的知识应用到现实情境中	第2章案例学习2 第7章案例学习1
全球视角	每一部分包含一个与该部分主题相关的国际视角的讨论	理解本章内容的国际意义和应用	第三部分全球视角
LearningMIS.com	作者开发的一个网站，用于本书的学习。这个网站有与本书一致的5章课程内容	用娱乐的方式复习该章内容，声音时尚教学法。提供类似章的理解	www. LearningMIS. com
视频	(1)所有开放性章节的情境用一系列简短戏剧来描述，用于强调本章内容的重要性。 (2)作者视频辅导，在该手册中，大卫·克伦克进一步解释从该章中所选择的概念	(1)视频能够增加导入案例的有趣性和相关性。(2)扩充本章内容，有助于对本章内容有更深刻的理解	本书页面空白处的一个视频图标，表明了该作者有关的视频短片
MyMISLab	学生和老师的入口，包含一个微软 Office 2007 在线辅导，SharePoint 合作工具和作业，与 AACSB 标准相关联的一个班级测试程序，班级同学和辅导视频	用有价值的亲自实践的活动和工具增加学生经验	www. mymislab. com

内 容 提 要

第一部分 为什么选择 MIS

1. MIS 的重要性

定义 MIS, 描述作为未来的职业经理人, MIS 如何与学生密切相关, 并且说明学生在课程中应该学到什么。

2. 合作信息系统

解释合作的本质, 描述合作工具的用途, 解释合作如何用于决策支持和解决问题。

3. 信息系统产生竞争优势

描述组织创建和使用信息系统的原因, 即获得竞争优势、解决问题和支持决策。

第一部分 全球视角: 全球性经济

第二部分 信息技术

4. 硬件和软件

5. 数据库处理

6. 数据通信

这3章集中研究信息技术的关键要素。

附录 6A: 互联网如何运作

该章附录讨论网络的另外一种类型——网络的因特网, 并说明它是如何工作的。

第二部分 全球视角: 全球通信

第三部分 利用信息系统获取竞争优势

7. 业务流程管理

讨论组织内的信息系统, 包括功能性的和跨功能性的信息系统。

8. 电子商务和 Web 2.0

讨论组织间的信息系统, 包括电子商务、Web 2.0、社会网络、微博, 等等。

9. 商务智能系统

描述商务智能和知识管理, 包含报表系统、数据挖掘和知识管理系统。

第三部分 全球视角: 全球化信息系统和价值链

第四部分 管理信息系统资源

10. 管理开发

描述信息系统的开发过程。

11. 信息系统管理

描述信息系统各部分的角色、结构和功能, CIO 和 CTO 的角色, 外包以及相关主题。

12. 信息安全管理

第四部分 全球视角: 全球信息技术的发展和管理

专业术语

描述组织对信息安全的反应: 安全威胁、策略和安全防卫。

关于作者

大卫·克伦克在科罗拉多州立大学、西雅图大学和华盛顿大学有着多年丰富的教学经验，他组织了十多个有信息系统和技术教学方面的大学教授参加的研讨会。在 1991 年，国际信息系统协会命名他为年度计算机教育家。在 2009 年，大卫被信息技术专业教育协会命名为年度教育家。

大卫曾在美国空军和波音计算机服务公司工作，他曾是三家创始公司的委托人，还曾是 Microrim 公司产品营销和开发的副主席，以及 Wall 数据公司数据库部门的技术主管。他是语义对象数据模型之父。大卫的咨询客户包括 IBM、微软、计算机科学公司和大量的小型公司。近来，他重点研究在教学协作中使用信息系统。

他的 *Database Processing* 一书在 1977 年第一次出版，到现在已经有第 11 版了。他还出版了很多其他书籍，包括 2010 年出版的 *Database Concepts*, 4th ed、2010 年出版的 *Experiencing MIS*, 2nd ed 和 2010 年出版的 *MIS Essentials*。他居住在西雅图，已经结婚，有两个孩子和三个孙子。

目 录

第一部分 为什么选择 MIS

第 1 章 MIS 的重要性	2
1.1 MIS 是商学院里最重要的课程	4
1.2 MIS 的概念	7
1.3 如何运用五要素模型	9
1.4 信息的概念	11
1.5 为什么某些信息优于其他信息	13
1.6 信息技术与信息系统	14
1.7 展望 2020	15
第 2 章 合作信息系统	25
2.1 合作的概念	27
2.2 合作信息系统的组成要素	28
2.3 如何运用合作系统来改善团队交流	31
2.4 如何运用合作体系来管理工作内容	34
2.5 如何运用合作系统控制 workflow	38
2.6 在商业活动中如何利用合作系统	42
2.7 展望 2020	45
第 3 章 信息系统产生竞争优势	55
3.1 组织战略如何决定信息系统结构	57
3.2 五力模型决定了行业结构	57
3.3 行业结构分析如何决定竞争战略	58
3.4 竞争战略决定价值链结构	59
3.5 业务流程创造价值	60
3.6 竞争战略如何决定业务流程和信息系统的结构	64
3.7 信息系统如何产生竞争优势	65
3.8 展望 2020	68
第一部分 全球视角:全球性经济	79

第二部分 信息 技术

第 4 章 硬件和软件	86
4.1 计算机硬件基本知识	88

4.2	客户机和服务器的区别	91
4.3	计算机软件基本知识	94
4.4	瘦客户端优于胖客户端的原因	98
4.5	开源软件是否能够成为另外一个选择	98
4.6	如何运用计算机硬件和软件知识	101
4.7	展望 2020	103
第 5 章	数据库处理	114
5.1	数据库的目的	116
5.2	数据库的定义	117
5.3	数据库应用系统的组成	120
5.4	数据库应用程序如何使数据库更加有用	123
5.5	开发数据库应用系统	127
5.6	从数据模型到数据库设计	130
5.7	用户在数据库开发中的角色	134
5.8	展望 2020	135
第 6 章	数据通信	147
6.1	计算机网络	149
6.2	局域网的组成	150
6.3	广域网的备选方案	154
6.4	组织为何使用虚拟专用网	158
6.5	加密系统如何运作	160
6.6	防火墙的作用	161
6.7	展望 2020	162
附录 6A	因特网如何运作	170
6A.1	电子邮件如何传输	170
6A.2	传输协议	171
6A.3	五层 TCP/IP-OSI 的功能	171
6A.4	互联网如何运作	174
6A.5	域名系统(如何将 www. pearsonhighered. com 变为 165. 193. 123. 253)	180
第二部分	全球视角:全球通信	188

第三部分 利用信息系统获取竞争优势

第 7 章	业务流程管理	195
7.1	业务流程管理的重要性	196
7.2	业务流程的实施	199
7.3	信息系统在业务流程中的作用	204
7.4	常用的职能型应用程序	206

7.5	职能型信息系统的缺陷	210
7.6	CRM 信息系统的功能和特征	212
7.7	ERP 信息系统的功能和特征	213
7.8	展望 2020	217
第 8 章	电子商务与 Web 2.0	229
8.1	电子商务的运用	230
8.2	与电子商务有关的技术	233
8.3	信息系统提高供应链绩效的方式	239
8.4	Web 2.0	242
8.5	组织从社交网络的获利方式	246
8.6	组织从 Twitter 中获利的方式	251
8.7	UGC 的益处与风险	253
8.8	展望 2020	256
第 9 章	商务智能系统	267
9.1	商务智能系统的必要性	268
9.2	商务智能系统的有效性	269
9.3	典型的报表应用程序	270
9.4	典型的数据挖掘应用程序	275
9.5	数据仓库和数据集市	282
9.6	典型的知识管理应用程序	285
9.7	BI 应用程序的信息传递	289
9.8	展望 2020	291
第三部分	全球视角:全球化信息系统和价值链	301

第四部分 管理信息系统资源

第 10 章	管理开发	309
10.1	系统开发的概念	310
10.2	系统开发面临的困难和挑战	311
10.3	企业利用系统开发生命周期流程的方法	314
10.4	系统开发随项目规模改变	323
10.5	需求、计划和成本间的权衡	324
10.6	规划信息系统项目面临的挑战	325
10.7	管理信息系统项目面临的挑战	329
10.8	展望 2020	330
第 11 章	信息系统管理	339
11.1	信息系统部门的功能和组织	340
11.2	规划信息技术的使用	343

11.3 管理计算机设施所需的任务 345

11.4 管理企业应用程序所需的任务 348

11.5 外包的优势和劣势 351

11.6 用户的权利和责任 356

11.7 展望 2020 357

第 12 章 信息安全管理 365

12.1 信息安全的威胁 366

12.2 高级管理层的安全角色 370

12.3 有效的技术保障 374

12.4 有效的数据保障 381

12.5 有效的人员保障 382

12.6 组织如何应对安全事件 386

12.7 计算机犯罪 388

12.8 展望 2020 389

第四部分 全球视角:全球信息技术的发展及管理 399

专业术语 406

为什么选择 MIS

FlexTime 是位于印第安纳波利斯市中心的一个先进的健身房。Kelly Summers 在 20 年前结束了在另外一家公司当健美操教练的工作，开始运营 FlexTime。刚开始时，她在印第安纳波利斯市中心一幢写字楼后面的一个小的健身房里上课，每周只有几节课。过了一段时间，她雇了一些其他的教练。在几个月内，她意识到如果她将精力用在寻找新的客户上，同时雇用一些其他的明星教练来负责大部分的课程，这样就可以扩大她的业务。她把授课费用的一部分付给教练，努力使他们生活得更轻松，使他们感到被赏识。反过来，这些教练会更好地照顾客户。

她的做法奏效了。几年的时间，FlexTime 从一个小小的房间扩大到整整一层，然后是两层。到 2005 年时，FlexTime 占据了那幢楼里四层空间。现在，FlexTime 每个月的客流量为 15 000 人。在高峰时间，健身房爆满，节奏很快，气氛很热烈，到处可以听到大声的音乐，到处可以看见衣着光鲜的上班族的身影。

在 Kelly 开始运营 FlexTime 的时候，Neil West 已经是南加州排名第一的业余冲浪者。Neil 毕业于圣迭戈州立大学，之后在一家小型软件公司做电话营销员。他擅长自己的工作，在几年里，他先是为 Siebel 系统出售大型企业解决方案，后来又成为客户关系管理软件的领先供应商（将在第 7 章进行详细讨论）。Neil 在网络泡沫爆炸的全盛时期卖出了这些软件。到 2005 年，他已经成为一名财务主管，直到退休。他的最后一个大客户是在印第安纳波利斯，也就是他报名参加 Kelly 拳击班的地方。

在 Neil 要退休的时候，FlexTime 在各方面已经做的相当成功，但有一点，他们的内部管理却是一团糟。Kelly 和她的员工将所有商业文件整理在几个文件夹里，这些文件夹被放在一个橘黄色的箱子里。当 Neil 在前台结账的时，他遇到了很多次的延误，这时他注意到了 FlexTime 商业流程效率很低。当 Neil 提到他打算离开 Siebel 时，Kelly 就征求 Neil 的意见，看他是否愿意帮助自己来整理 FlexTime 的办公记录。

Neil 本来打算退休后回到加州，但是他还是答应帮助 Kelly 重新规划 FlexTime 的会计、客户管理、业务及相关流程，这将会是一个持续 6 个月左右的咨询工作。他主要负责了几个项目，为 FlexTime 安装了信息系统，使 FlexTime 从手工录入升级到电子记录，同时他培训工作人员使用新系统。当他深入这些项目后，他看到了 FlexTime 巨大的潜力，于是他买下健身房的一部分股份，成为 FlexTime 共同的所有者和合作伙伴。在 2008 年，Neil 和 Kelly 结婚了。

Kelly 主要负责客户和教练方面的业务，Neil 负责后台系统的管理，现在 FlexTime 取得了巨大的成功。但是，正如你将要学到的一样，这并不意味着 FlexTime 不存在问题和挑战。