

开放架构下的中小企业管理论丛

第五卷

主编 孙学敏

中小企业

管理信息化研究

曹国法 卢方元 杨长辉 著

- ◆ 中小企业信息化的内容与对策
- ◆ 企业资源计划在中小企业中的应用
- ◆ 中小企业的客户关系管理
- ◆ 中小制造企业与CIMS应用研究
- ◆ 电子政务与中小企业的政府沟通



郑州大学出版社

开放架构下的中小企业管理论丛

第五卷

主编 孙学敏

中小企业

管理信息化研究

曹国法 卢方元 杨长辉 著

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

中小企业管理信息化研究/曹国法,卢方元,杨长辉著. —郑州:郑州大学出版社,2003.2

(开放架构下的中小企业管理理论丛/孙学敏主编)

ISBN 7-81048-696-9

I. 中… II. ①曹… ②卢… ③杨… III. 中小企业-办公室-自动化-研究 IV. F276.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 000370 号

郑州大学出版社出版发行

(郑州市大学路 40 号)

邮政编码:450052)

出版人:谷振清

发行部电话:0371-6966070

全国新华书店经销

郑州文华印刷厂印制

开本:787 mm × 1 092 mm

1/18

总印张:76.375

总字数:1 525 千字

版次:2003 年 2 月第 1 版

印次:2003 年 2 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81048-696-9/F·16 总定价:186.00 元(共六卷) 本卷定价 31 元

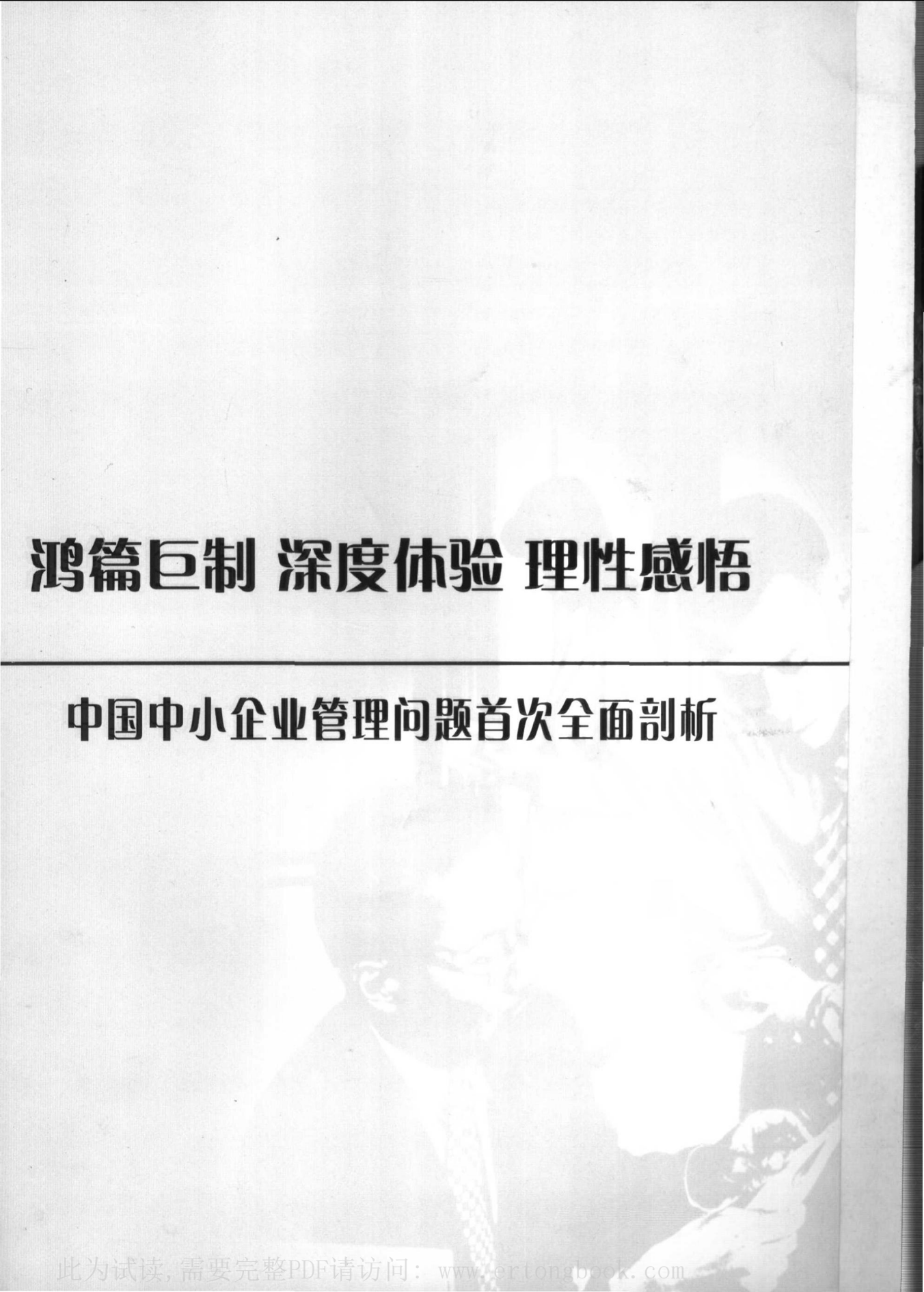
本书如有质量问题,由承印厂负责调换



孙学敏教授近照

原创性 实战性 思辨性 MBA之成功说法

中国中小企业绩效提升实战指导

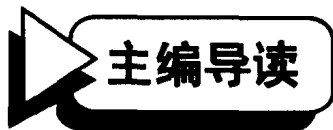


鸿篇巨制 深度体验 理性感悟

中国中小企业管理问题首次全面剖析

开放架构下的中小企业管理论丛·第五卷

主编:孙学敏



中小企业信息化管理问题是近年来形成的一个崭新的研究课题,本书分为理论综述、应用研究和附录三个部分。

理论综述 收入了《中小企业信息化的内容与对策》一文。文章根据我国中小企业的实际情况讨论了中小企业信息化的内容,给出了推动中小企业信息化提供企业信息化水平的若干对策建议。

应用研究 专题讨论了《中小企业办公自动化应用与实施研究》、《企业资源计划在中小企业中的应用》、《中小企业的客户关系管理》、《中小制造企业与CIMS应用研究》、《电子政务与中小企业的政府沟通》。所选专题具体实用、应用性强,内容选择对中小企业有普遍的适用性。行文虽不可避免使用了一些技术术语,但也照顾了可读性和可操作性,以保证读者学以致用或“读”以致用。五大专题覆盖了当前企业信息管理的主要方面,内容翔实,堪称中小企业信息化管理的一本实战手册。

附录 收录了《办公自动化系统推荐方案》、《呼叫中心方案范本推荐》两个实用系统方案,供读者参考。《缩写与术语解释》则为读者阅读本书提供了方便。

本书撰稿者为长城信息公司技术总监曹国法先生、郑州大学教授卢方元博士、中南大学杨长辉博士,他们具有丰富的企业信息化、管控一体化实施和管理经验,保证了本书的研究水准和可操作性。

作者简介

曹国法,男,38岁,高级工程师。1987年毕业于北京大学数学系计算数学专业,1995年毕业于中南工业大学计算机系计算机应用专业,获硕士学位。历任中国有色金属工业局郑州轻金属研究院高级工程师、河南思达软件工程有限公司总工程师,现任河南长城信息技术有限公司技术总监。自1997年先后从事生产企业计算机仿真和工业模糊控制方面的研究,此后陆续在交通、邮电、电力行业从事行业计算机信息化的规划、设计与实施。现主要从事电子政务、企业ERP方面的研究和策划。所负责开发的电信、交通、电力方面的信息化系统在国内近百家中小企业得到成功应用,主持的企业ERP系统在数家大型企业、电子政务系统和多家政府机关得到成功实施和应用。在企业信息化、管控一体化方面积累了丰富的实施和管理经验。

卢方元,男,1962年7月生,河南商城县人,1982年7月参加工作,1987年重庆大学应用数学系硕士毕业,1987年7月至今在郑州大学商学院任教,硕士研究生导师,副教授,西南交通大学“管理科学与工程”博士,主要研究方向为数量经济学与金融工程。曾参加国家及省社科研究项目5项,主编和参编论著4部,发表论文20余篇,获省级教学与科研成果奖5项。

杨长辉,男,生于1970年,山东省博兴县人,中南大学商学院博士,主要从事制造企业快速反应以及企业信息化方面的研究,参加国家级和省级课题7项,在学术刊物发表专业论文数篇。

《开放架构下的中小企业管理论丛》之学术特色

孙学敏

中国的中小企业研究自1998年以来形成了一个高潮。国家自然科学基金、国家哲学社会科学基金都从不同角度多次立项支持中小企业的研究,国内一批最优秀的学者领导并参与了这个课题的研究,逐步形成了中小企业改革理论研究、中小企业发展政策研究和中小企业管理问题研究三个研究方向。和前两个研究方向相比,中小企业管理问题的研究目前尚处于开题阶段,研究相对薄弱。郑州大学中小企业研究所对中小企业管理问题进行了多年的研究,起步较早,自1990年以来,发表了一批有影响的研究论文,建立了稳定的研究队伍,形成了自己的学术特色。

本论丛集中了该所在中小企业管理方面的研究成果,同时发表国际、国内关于中小企业管理的深度研究文章,所收录文章均在万字以上,给作者充分阐述原创性观点的空间,给读者一个一睹全貌的机会。

本论丛从形式到内容刻意求新,形成了四大学术特色。

一、从管理角度研究中小企业

我们认为,中国中小企业发展中存在政策支持不到位、金融支持乏力、市场秩序混乱等多方面问题。但中小企业最根本的问题还是管理的问题。从中小企业这个群体来讲,一方面需要争取政策的支持、积极参与企业管理环境的改善,另一方面又不能等待、依赖这些支持。管理最根本的意义在于在既定的环境条件下,争取企业生存空间。管理者的能动性也体现于此。近些年,不断发展壮大的民营企业 and 一批成长性良好的国有企业都是在相同的情况下成长和发展起来的。这些企业区别于一般企业最突出的特征是他们具有管理的相对优势,这种优势转化成企业的生存能力和竞争力。因此,在当前中小企业的社会地位已得

到政府和社会充分认可的条件下,在中小企业的生存环境已发生重大变化的新形势下,强调加强中小企业的管理,加强对中小企业管理的关注,推动中小企业管理水平的提升,是中小企业研究的中心任务。

中小企业的管理是一种区别于大型企业管理的独到的管理问题。中小企业管理问题的诸多特殊性使它在符合一般企业管理理论的同时,又有许多不同于大企业的地方。中小企业的生存环境、管理基础、成长过程和市场竞争策略均不同于大企业。中小企业的管理研究应该成为一个相对独立的研究领域,甚至应成为企业管理学的一个独立的学科分支。本论丛以开放的视野,广泛吸收国际间中小企业管理研究的新成果,同时依据国情,深入剖析中国中小企业管理的现实问题,试图为“中国中小企业管理学”的创立准备理论素材和实际案例。

正是在这种学术思想指导下,本论丛的研究与目前众多中小企业研究相区别,形成了自己的特色,即从管理的角度研究中小企业。当前中小企业改革问题研究和中小企业发展研究(亦即宏观政策研究),由于种种原因,得到了较多的重视。而中小企业管理问题研究未能引起广泛关注,理论界也未形成浓厚的学术氛围,有关中小企业管理问题研究的文献,质量也普遍不高。这与人们已经认识到的中小企业的重要性不相吻合。中小企业的发展必须强调政策和环境,但更要强调管理,对中小企业的各项支持最具战略意义的是对提升管理水平的支持。

二、从中小企业角度研究管理

与一些文献仅停留在用一般管理思想讨论中小企业问题的角度不同,本论丛以中小企业为管理研究的对象,挖掘中小企业在成长的不同阶段所遇到的各种特殊问题;探讨解决中小企业特殊问题的特殊方法;寻找中小企业自身的管理规律和中小企业研究的理论和方法,并以期用这种特殊方法,更好地把握中小企业问题、症结和对策。这种研究方法的定位,使本项研究对中小企业管理的探讨更为深入,对中小企业的管理特征把握得更为准确。

本研究关于中小企业的一系列创新认识得益于对中小企业这一独特研究对象的关注。它使我们认识到中小企业管理问题的一般性和特殊性,特别是使我们认识到中小企业同大企业的差异,而这种差异在以往的管理研究中很少见到。正是基于对中小企业管理特殊性的一些认识,我们提出了中小企业的技术创新管理、中小企业营销管理、中小企业成长与战略管理、中小企业财务与金融管理、中小企业管理信息化等多方面的独到见解。

三、以国际视野研究中小企业

本论丛以广阔的国际视野对世界各国特别是欧美国家关于中小企业的研究

文献进行了广泛的收集整理。对国际中小企业研究的历史和现状进行了全面系统的文献综述(体现在每一个问题的文献综述部分),这使得我们的研究有了一个国际研究基础,也使我们能更好地把握中国中小企业的实质和特色,看到我国中小企业管理理论研究的初创性。我们相信这项规模宏大的对国际中小企业研究成果的综述会为国内同仁提供一个共同的研究基础。无论是国外学者的研究方法,还是关于中小企业管理的一般结论和一些具体的管理策略,都会给予我们很多启示。

令人振奋的是,在中小企业的管理问题上,国内外管理问题的一致性如此之高、可参照性如此之强,是其他管理问题研究所没有的。尤其是中小企业成长过程的研究、成长规律的研究都具有很强的普适性。西方学者深入的实证研究给我们提供的中小企业成长历程的清晰描述,对我们刚刚起步的中小企业管理研究不无裨益。

四、以实证分析、案例分析为主要研究方法

实证研究与案例分析是我国企业管理研究的薄弱环节。近年来,随着 MBA 教育在中国的兴起,案例研究受到高度重视,但目前 MBA 教学中大量案例都来自国外教科书。无法想像在没有现场体验情况下,仅仅通过极为扼要的表述,人们能真切认识一个现实企业存在的实际问题。因此,当案例教学在我国刚刚兴起之时,这种教育方法受到来自社会各界的批评,有人甚至认为这是一种更为脱离实际的教学方法,对管理者认识管理问题、提高管理分析能力,起不到什么作用,大有“橘生淮北而为枳”的可能。其实这不是案例教学的错误,而是我们案例选择的错误。作为 MBA 教育者、研究者和参与者,我们对这些问题有着更为深刻的认识。

为真实理解中国中小企业管理问题的实质,把握中小企业管理的特点,本论丛组织了大量人员,分赴典型中小企业进行深入调研,开展深度访谈,获得大量一手材料,写成多个案例报告,使本论丛在实证分析方面迈出了一大步。书中关于中小企业成长问题的案例研究、关于中小企业开拓国际市场的案例研究、关于中小企业技术创新问题的案例研究、关于中小企业开拓农村市场的系列案例,为我们描绘了一幅中小企业管理的生动画卷。我们相信这些案例会给广大中小企业管理者和关心中小企业管理改进的同仁,提供一个深入认识中小企业的生动材料。当然,关于中小企业案例的整理研究工作,我们也是刚刚开始,今后将会有更多、更完善的案例成果推出。

我们的研究体会是:案例研究是深刻理解中小企业问题特殊性的一种有效方法,值得花大力气开展。中国中小企业管理研究尚在起步阶段,惟有切实开展好真实案例的研究工作,才能为这门学科的发展奠定一个良好的基础。摒弃马

路新闻式的研究,抛弃浮光掠影式的研究,倡导深入火热的现实生活,深刻体验伟大的管理实践的良好学风,为中国中小企业管理研究奠定良好基础,这是本论丛希望达到的又一个重要目的。

开放架构下的中小企业管理理论丛·第五卷

主编:孙学敏

编委名单

丛书顾问

李京文	中国工程院院士
茅予轼	教授、天则经济研究所所长
张卓元	中国社会科学院经济研究所研究员
杨承训	河南省经济学会会长、研究员
孙新雷	教授、博士生导师 郑州大学副校长
咎廷全	教授、博士生导师 郑州大学商学院院长
喻新安	研究员 河南省社会科学院副院长

编委

孙学敏	教授、硕士生导师 郑州大学中小企业研究所所长 郑州大学 MBA 教育中心常务副主任
刘玉敏	教授、博士 郑州大学国际质量与生产力研究所所长
卢方元	副教授、硕士生导师、博士
王伟	副教授、硕士生导师、博士

李玉辉	副教授、博士
张 鹏	高级工程师
	享受国务院特殊津贴专家
	河南金丹乳酸有限公司董事长
曹国法	北京大学工商管理硕士
	长城信息有限公司技术总监
玄 宇	北京大学工商管理硕士
	北大纵横(深圳)咨询有限公司副总经理
张震宇	研究员、博士
	河南省高科技创业投资公司总经理
张振伟	副教授、博士后
	区域经济研究所所长
盛吉虎	副教授、博士后
	电子商务研究所所长

目 录

▶▶ 理论综述

- └ 中小企业信息化的内容与对策 /3

▶▶ 应用研究

- └ 中小企业办公自动化应用与实施研究 /33
- └ 企业资源计划在中小企业中的应用 /49
- └ 中小企业的客户关系管理 /94
- └ 中小制造企业与 CIMS 应用研究 /124
- └ 电子政务与中小企业的政府沟通 /142

▶▶ 附录

- └ 办公自动化系统推荐方案 /163
- └ 呼叫中心方案范本推荐 /177
- └ 缩写与术语解释 /213

中小企业管理信息化研究

理论综述

开发型中小企业信息化管理理论——第五卷



□ 中小企业 信息化的内容与对策

中小企业信息化没有具体的格式和统一的标准,具体到某个企业要实施哪些内容,必须与企业的实际业务和需要结合起来才能确定。

本章将重点介绍企业信息化所包括的内容,通过国内外信息化程度的差距分析,给我国中小企业实施企业信息化提供可借鉴的对策。针对企业信息化中具体的内容,如 ERP、CRM 等将在后面章节中详细介绍。本章将重点回答以下问题。

- 中小企业信息化有哪些内容?
- 中小企业信息化的进展情况及应用差距在哪里?
- 中小企业信息化应采取哪些对策?

1 企业信息化的内容

企业信息化的具体内容依企业性质的不同差别也很大,企业侧重点的不同结果影响企业信息化实施内容的选择。在市场上我们可能看到过如下名词和缩写。

管理信息系统(management information system, MIS)、企业资产管理(enterprise assets management, EAM)、企业财务管理(enterprise financial management, EFM)、企业资源规划(enterprise resource planning, ERP)、客户关系管理(customer relationship management, CRM)、供应链管理(supply chain management, SCM)、业务流程重组(business process reengineering,