

现代管理信息系统在企业中的应用

罗雪英

(广州华立学院, 广东 广州 511325)

摘要: 管理信息系统在现代企业中起着重要的作用。本文就管理信息系统在企业中作用实现的三个主要层面, 以及管理信息系统在企业中应用的一般问题和解决思路进行阐述。

关键词: 管理信息系统; 企业管理; 应用

一、管理信息系统的定义

管理信息系统, 是利用计算机硬件、软件及其他办公设备进行信息的收集、加工、存贮、加工、传递的人机系统。它能实现手工业务流程的计算机化。大多时候可以提高工作效率。管理信息系统不仅利用先进的计算机技术, 而且也结合了一些先进的管理方法。

二、管理信息系统的功能在企业中的实现

我国企业中的管理信息系统应用始于 20 世纪 80 年代, 当主要是基于 MRP II 而引进的。从 20 世纪 90 年代开始, ERP 信息系统逐渐成为企业应用最主要的系统。

(一) 给企业基层业务人员提供信息服务

美团骑手根据顾客的需求提供的精准服务就是个很好的例子。叫外卖的客人只要在美团外卖 app 下单, 美团工作人员就能及时在系统收到信息。而且后台的强大的计算功能, 能算根据客户和商家的实际地理位置算出最快最优的路线。这样可以在最短的时间内把外卖送到客户的手中。

(二) 给中层管理者提供管理信息服务

1. 管理信息系统能指导管理人员实现有效管理

管理者脱离信息系统去进行企业竞争优势分析时, 可能任务重, 头绪繁多。有些需要的信息收集不到, 不需要的信息可能不适时地出现, 光是信息的甄别工作就数不胜数。一般来说, 管理者是希望根据企业的需要及时得到所需要的信息。在客户信息数据收集的过程中, 传统的方式是用调查问卷的形式, 将用户的意愿, 消费习惯等进行统计。这种方式是有一定的帮助, 但是很难确定调查结果的真实性。近年来, 一些餐饮行业推出二维码点餐的形式, 像蒸功夫、麦当劳、肯德基等。只要扫描餐桌上的二维码就可以进入系统点餐, 可能对于初次使用的顾客来说, 会有些不适应, 但只要体验过的顾客来说就能感受到这种方式的便捷。进入到系统点餐还可以进行就餐评价。对于就餐人数高峰期时候特别能显示它的功效, 不用在排队等候中耗尽顾客的耐心, 顾客用系统点完餐可以用上餐饮店免费 wifi 享受等待中的网络时光。可以实现很好的就餐体验。更重要的是, 在系统点餐的过程中, 顾客的点餐数据被收集到餐饮企业的系统中。企业管理人员可以针对顾客的真实就餐信息进行有效的分析, 从而很好的指挥从生产到销售的整个过程。

2. 管理信息系统的实现过程本身包括了先进管理方法

现代管理信息系统在设计开发之前都要经过一个合理的规划过程。企业在开发或使用或更换信息管理系统之前, 都对自身面

临的主要的商业问题以及对需要的信息技术都有了比较清晰的认识。对自身的竞争地位结合先进的管理方法也有了较为合理的定位。比如波特的五种竞争力模式以及价值链模型的分析。规划的过程中也要对企业本身的情况进行详细的调查, 以求系统与对应企业管理之间完美的契合。如果管理信息系统只是用计算机的方法对手工业务的简单模仿和代替, 那将起到的作用非常有限, 这也和企业开发或使用管理信息系统的初衷相背离。

比如客户信息管理系统, 用来对客户信息进行收集、查询, 一般来说涉及到一些服务企业。可以帮助管理者将企业客户数据进行全面整合。企业在管理上就需要有比较好的企业文化, 抱着以最优质的服务提供给客户的原则。再通过系统, 帮助提高客户满意度和忠诚度。所以双方的需求都需要调查清楚, 一个是企业的需求, 一个是客户的需求。用系统的方式提升服务水平。可以在这个过程中, 快速定位客户需求, 有针对性地做出营销和服务策略, 从而提高服务效益和效率。在销售方面, 就是让客户以最少的时间得到产品。通过客户系统可以在最快的时间内获得消费者的喜好。在此基础上优化销售的流程, 可以准确地预测销售情况。

(三) 给高层管理者作企业发展战略提供支持

互联网技术给各行各业都带来了或多或少的的影响, 有些影响甚至是空前的。脱离互联网的企业很有可能会给企业造成信息闭塞。特别是一些跨国贸易的企业, 需要开拓海外市场, 取得与海外的实时沟通。企业战略层需要及时获得本行业当前阶段国际上总的趋势信息, 以求能适应快速变化的市场。一个企业的战略涉及到方向、愿景等。对于高层管理人员, 对企业方向的把握尤为重要。特别是大型企业, 关系到的利益群体更广, 管理的内容更为复杂。没有科学合理的战略思考后果将不堪设想。现代管理信息系统为高层管理人员做出正确的决策提供了强有力的支持。

企业高层管理者主要负责制定企业的长远全局性决策。战略决策是指对企业发展方向和发展远景做出的决策, 是关系到企业发展的全局性、长远性、方向性的重大决策。比如对企业的经营方向、经营方针、新产品开发等决策。它具有影响时间长、涉及范围广、作用程度深刻的特点, 是战术决策的依据和中心目标。它的正确与否, 直接决定企业的兴衰成败, 决定企业发展前景。

比如恒安与用友 ME 系统的合作, 在比较长的时间里, 用友帮助恒安的数字化制造, 担当了信息化总顾问、总集成、总监理。他的生产过程把 ERP 系统优化, 所有的业务通过系统建立的标准开展。可以解决很多人工解决不了的问题。

三、管理信息系统在企业应用的一般问题

管理信息系统在大多数企业中变得不可或缺。有了它, 企业的业务和管理可能像是装上了腾飞的翅膀。但是在应用的过程中也可能出现一些问题。一般体现在以下各方面。

(一) 不是完全符合企业的实际情况

现代管理信息系统要收集的资源有: 企业内部环境信息、企

业外部环境信息（像一些政策与技术信息）。而利用管理信息系统的初衷就是降低成本、提高利润以及各方面的竞争能力。

企业在使用管理信息系统之前要注意自身的经营状况。而经营状况就要从市场、客户、竞争对手、替代品、新加入者、供应商等去分析。比如客户信息，通过调查发现客户的满程度不高。而不高的原因是什么，深入去调查发现是因为物流时间久的问题。针对这个问题，就需要在管理信息系统中关于物流信息进行重点收集和加工整理。

开发或选择某个企业管理信息系统时，因为没有完全考虑到现实企业中各个系统的关联，导致顾此失彼情况的问题出现。这是忽视了它们之间的相互影响，而在使用过程中达不到配合的效果，从而降低了决策的效果。

在同行业的比较中，有些企业发现自己没有竞争力，而迫切地去使用管理信息系统，前期忽视了对企业的真实状况的精准把握。在没有调查清楚实际情况时开发和使用管理信息系统，使得系统的使用不切合实际。

（二）在使用系统前企业管理不够规范

系统的开发，特别是大型系统的开发，是建立在企业本身的现有组织结构和管理水平的基础上。如果组织结构的不合理，或是管理的混乱会让管理信息系统的使用带来很大的障碍。这就需要企业按照需要进行某种程度的业务重组。但是忽视了这方面的努力，就可能出现系统管理的不规范。

（三）管理信息系统没起到实质的作用

管理信息系统开发的过程中，没有把具体使用人员的需求很好地理解，导致系统运行时出现企业员工不得不回到没有新系统之前的工作处理模式。而且伴随而来的运行和维护费用给企业带来的是负担不是便利。有些情况还不得不终止运行。

（四）对技术的把握不够

管理信息系统的开发、运行、维护都需要相应的技术。开发时，一些企业对于使用哪项信息技术以及如何让信息技术与管理相结合认识不清。而运行的过程中，对于企业数据安全技术的把握不够，这些都可能企业带来损失。

四、管理信息系统在企业应用的优化对策

（一）系统开发前对企业进行详细调查

企业本身的状况是运用好管理信息系统的前提。所以对企业进行详细的调查是非常重要的。主要涉及到，对企业组织结构的调查、对企业业务流程的调查以及当前的信息交流状况等。针对企业现存的主要问题，对应得确定其所需的各种信息。把握各类信息在各部门组织个传递的具体模式。同时对于信息组织的方式进行详细调查。企业管理人员与系统开发者要建立良好的沟通关系，以求数据的准确性。

（二）企业进行适当的业务流程重组

在管理信息系统运行前、运行中和运行后企业都需要仔细考虑业务流程的状况。由于信息技术的飞速发展，人们的沟通方式发生了很大的变化。在系统开发前，可以就业务流程中需要改善的部分进行重组，合理地分配资源。在运行的过程中，对于因为系统作用变得可有可无的流程精简，对于新生重要的流程加大投入。还有需要转变工作方式的进行调整，这个过程有可能涉及到

人员变动，也要采取办法让员工自愿地做出相应的改变。

（三）提升企业的信息意识

企业管理信息系统自出现以来，给企业管理带来了巨大的变化。在看到它的效益的同时，很多企业也因为没有意识到它的重要性，而在竞争中变得被动。在领先使用管理信息的企业占据市场优势时，很多企业作为同行业往往因为后加入而需要付出很多代价。甚至因为没有把握互联网和信息系统的先机而被淘汰。由此，管理人员特别是高层管理人员的信息意识显得尤为重要，在激烈的竞争中及时把握信息的动向以及如何利用合适的信息工具比如：管理信息系统去应对变化的环境。

在文化上注重信息意识的提高。文化指一种组织成员对共同信念、价值观念和行为规范达成一致意见的程度。它主要包括企业文化、公司行为规范和行为规范以及这些规范在企业成员之间的相互认同及相互接受。

任人与人之间的沟通和交流在企业发展的任何时期都非常重要。重要性程度不变，但是交流沟通的方式在变，特别是信息技术的运用，信息系统的使用。现实世界中包括传统的面对面交流，也包括线上的沟通。而变得更为复杂的方式就需要通过某种有效的方式或是交流平台融合信息意识。促进整个团队的信息意识的提升。

（四）有效地培训和管理技术人才

信息技术在企业的实现，离不开技术人才。在系统是自行开发的企业，需要企业管理人员和技术人员的通力合作。当然，如果是既懂管理又懂技术的人才，在系统实现的过程中会更顺畅。开发过程中就需要有一支可靠的队伍来把握管理信息系统的方向、结构、技术。所以要实现人员的合理调度。在系统是通过购买或租赁的企业，也要有培训到位的技术人员与软件提供商进行实时沟通。做好系统的维护工作。技术人才对保证系统发挥作用有如此重要的作用，那对相关技术人员的合理管理就不言而喻了。在企业的待遇、领导的关心以及企业文化上都要体现出对技术人员的重视。

企业要实现竞争力的提升，离不开高水平的技术人才。在企业规章制度上注重提高技术人才施展本领的空间。完善自身的管理，结合市场的动态，发挥管理和技术的双重优势。建立以信任为基础的用人机制。鼓励技术人才适时的创新。在一定程度上能拥有自我创新的能力。如果在企业中实现把人才优势持续转化为创新优势、竞争优势和发展优势，将在管理信息系统方面完善功能，企业的整体发展提供可靠的人才保证和智力支持。

五、结语

管理信息系统在企业中的应用，使企业管理向着更高效、更规范的道路前进。但也存在系统与企业实际情况不符，系统没有充分发挥在企业中的作用，对技术把握不够等一些普遍的问题，这些问题的解决需要一定时间，而积极地采取措施，比如重视企业调查、重视技术人才和管理人才可能一定程度上可以帮助问题的解决。

参考文献：

[1] 李纪伟. 浅谈人力资源管理信息系统在企业中的应用 [J]. 人才资源开发, 2019 (4).