

当 21 世纪信息化的浪潮席卷全球的时候, 信息化的脚步正以它前所未有的渗透力深入到社会生活的每个角落, 信息技术成为当今最活跃, 发展最迅速, 影响最广泛, 渗透力最强的科学技术领域之一。信息化是一场深刻的革命, 在社会许多领域对传统的生产、生活和思维方式产生着巨大冲击, 并促进着经济和社会的快速和均衡发展。管理信息系统在信息化的大势所趋下, 它的完善与发展, 越来越受到人们的普遍关注, 它是企业现代化的重要标志, 是企业发展的必由之路, 其在管理现代化中起着举足轻重的作用, 它不仅是实现管理现代化的有效途径, 同时, 也促进了企业管理走向现代化的进程。

浅述管理信息系统

在企业现代化管理中的重要地位

●覃忠达

一、管理信息系统的概念及功能

管理信息系统 (management information systems, MIS) 是一个以人为主导, 利用计算机硬件、软件、网络通讯设备以及其他办公设备, 进行信息的收集、传输、加工、储存、更新和维护, 以企业战略竞优, 提高效率为目的, 支持企业高层决策、中层控制、基层运作的集成化的人机系统。一个完整的管理信息系统应包括: 辅助决策系统 (DSS)、工业控制系统 (IPC)、办公自动化系统 (OA) 以及数据库、模型库、方法库、知识库和与上级机关及外界交换信息的接口。



MIS 具有多种功能, 各种功能之间又有多种信息联系, 构成一个有机结合的整体, 形成一个功能结构。其功能主要是:

1、数据处理, 即数据的收集、输入、传输、存储、加工

处理和输出。

2、事务处理,即将管理人员从繁重的重复性的事务处理中解脱出来,以更多的精力思考管理问题,从事创造性劳动。

3、预测功能,即运用数学、统计或模拟等方法,根据过去的的数据预测未来的情况。

4、计划功能,即合理安排各职能部门的计划,并按照不同的管理层提供相应的计划报告。

5、控制功能,即对计划的执行情况进行监测、检查,比较执行情况与计划的差异,并分析其原因,辅助管理人员及时用各种方法加以控制。

6、辅助决策功能,即运用数学模型,及时推导出有关问题的最优解,辅助各级管理人员进行决策。

二、管理信息系统在企业现代化管理中的重要地位

(一) 管理信息系统为企业的管理提供科学的计划决策

计划是管理的首要职能,是从现在通向未来的桥梁,它对未来事件作出预测,为管理活动提供基本依据,以制定出行动方案予以应对。管理信息系统可以从多方面快速地计划提供科学、准确的数据。一是促使计划数据能够快速、准确的获得及存取。通过建立计划信息数据库可以使计划数据得以快速、准确地获得及存取,并实现计划编制自动化,达到利用计算机进行生产指挥的高度,提高了管理效率。二是其拥有强大的统计分析功能。统计是信息加工的重要方法,它能反映管理经营活动的成效、彼此的内在联系、发展趋势和存在问题,是科学预测、制定计划的前提。管理信息系统就提供了强大的统计分析功能。三是促进预测的准确性。科学的预测是计划的基础,而管理信息系统为科学的预测提供了准确的数据,通过吸取准确的数据,从而选择适当的策略,为科学决策打下良好基础。四是支持计划的优化。通过信息系统的分析,可以利用最优化和其它数学方法,选择最优或较佳方案。总之,管理信息系统的使用,不但使企业部门之间的沟通、员工与员工之间的沟通更加容易,上

下层之间信息的传输更加迅速,而且更容易收集到客户的产品需求信息、竞争对手的信息和其它市场信息,有利于生产计划和销售计划的制订。由于各种参考数据唾手可得,使领导的决策水平空前提高,达到‘运筹帷幄之内,决胜千里之外’的效果。

(二) 管理信息系统能够优化企业管理的组织职能

组织是指完成计划所需的组织结构、规章制度、人财物的配备等。信息技术是组织改革的有效技术基础,信息系统的开发应用是组织规范管理、提高效率的契机。管理信息系统进行到一定阶段必然会引发企业管理机制的变革和业务流程的重组;再者,管理信息系统本身是一种先进管理思想的载体,它要求企业进行相应的组织机构的调整或业务流程的重组。这两者的相互作用将帮助企业进行‘企业再造’和‘管理重塑’。从业务流程分析到业务流程重组,减少迂回,消除延迟,提高效率。目前,纵横交错的计算机网络改变了信息传递的方式,使其由阶梯层型逐步变为水平型,与信息传递方式紧密相连的管理组织结构也就从尖顶的‘金字塔’型变成扁平的‘矩阵’型,组织结构扁平化意味着打破部门之间的界限,任命跨职能部门的任务团队。同时,高层决策者与基层作业者直接联系的方式增多,基层作业者根据实际情况及时参与决策的机会增多。扁平化结构的非集中管理模式,减少层次,减少环节,增强了管理功能,提高了管理效率。

组织是指完成计划所需的组织结构、规章制度、人财物的配备等。信息技术是组织改革的有效技术基础,信息系统的开发应用是组织规范管理、提高效率的契机。

(三) 管理信息系统促进了企业领导的领导职能的发挥

领导职能是指对所属对象的行为进行发令、调度、检查。确保把所有的管理对象集合起来,同时,建立默契的配合关系,保持整体平衡,以便共同为企业的发展做贡献。管理信息系统正在成为企业管理的重要战略手段和

企业文化的一部分。多媒体和综合业务数字网(ISDN)的利用,可以使企业通过声音、图象和文字来近地或远程控制产品生产或服务提供的全过程,从而减少产品的不良率和提高顾客的满意程度。通过计算机网络和运行其上的应用系统,可以高效地、便捷地、经济地管理跨地域的分公司。公司总经理坐在计算机前就可以快速对外地分公司下达指令和及时了解分公司当天的运营情况。总公司能更加容易控制分公司的业务活动,分公司的不透明性因素在减少、决策失误在减少,通过管理信息系统的使用,可以加强信息沟通,掌握内外动态,辅助决策制定,及时处理、解决问题,最大限度的发挥了领导的职能。

(四) 管理信息系统支持企业管理控制职能的实现

控制是促使组织的活动按照计划规定的要求展开的过程。控制职能是按照既定的目标、计划和标准,对组织活动各方面的实际情况进行检查和考察,发现差距,分析原因,采取措施,予以纠正,使工作能按原计划进行。或根据客观情况的变化,对计划作适当的调整,使其更符合于实际。控制职能与计划职能密不可分。计划是控制的前提,是控制的开始;控制是实现计划的手段,控制活动为计划的实现提供保证。信息的充分、准确和及时传递对实现控制职能起着举足轻重的作用。实施控制必须经历4个主要步骤:1、收集数据;2、处理数据;3、解释处理结果;4、采取相应行动。信息系统可以在前两步给予具体的支持和实现,对后两步也能起一定的辅助作用。管理信息系统对于各个不同管理层次的控制都可以支持:对作业层是确保作业有效实施;对战术层是随时掌握实际作业信息,将实际作业情况与计划要求进行分析比较,并提供各种可能的解决方案;对战略层是分析、提供各种纵向,横向数据,预测未来,辅助制定战略计划。企业管理中的一些较为重要的控制都可在管理信息系统中协助实现,如库存控制(定量控制、定时控制等)、质量控制(散点图)、行为控制、生产进度控制、成本控制、财务预算控制等。

三、管理信息系统在烟草企业中的开发和应用

(一) 网络智能办公系统的应用

目前,网络智能办公系统的应用在很多地方很多单位都比较普遍,它给工作带来了很大的方便和帮助。就贵港烟草而言,目前,全市烟草系统的网络已经全部实现互连互通,基层网点的计算机可以通过网络访问局(公司)的网络和系统,各个部门以及基层网点的广大员工通过局(公司)的智能办公系统了解公司的相关文件精神及信息,同时基本上都能正常运用智能办公系统于日常的工作中,主要借助系统开展信息交流、工作交流、资料传送、公文传输等,起到了很好的作用,解决了员工相互间的有效交流。我公司网站的主要功能模块有:1、文章管理:此模块可以进行公司(部门)公告通知、图片展示、视频展示等;2、资料管理:此模块可以发布领导讲话、工作文件、上级文件及政策、报刊文章、资源共享、业务培训等等;3、职能办公室版块:包括政工纪检、督查考核、烟草专卖、营销管理、物流管理、财务审计、安全工作、信息技术、整顿与基建、企业文化建设等等;4、交流互动版块:包括用户中心、交互论坛、娱乐天地、链接交换、单位(部门)动态等等。员工可以通过网页式的浏览,及时掌握公司及各单位各部门发布的文件、信息,提高工作效率和查看资料、文件的及时性。也可以将公司的新闻、公告、通知在主页上以各种形式发布出来,还可以实现图片新闻和视频新闻的发布,丰富网站新闻的内容和形式。同时,可以实现多种方式(网页式、后台上传式、压缩打包上挂等)的资料上传下载。员工还可以通过功



能强大的论坛系统,相互交流工作、生活、学习心得体会,加强员工与员工、员工与领导间交流沟通,加强企业的凝聚力。

(二) 客户关系管理(CRM)系统的应用

客户关系管理简称 CRM,是指通过采用信息技术,使企业市场营销、销售管理、客户关怀、服务和支持等经营环节的信息有序地、充分地、及时地在企业内部和客户之间流动,实现客户资源有效利用的管理软件系统。

CRM主要包括3个方面:营销自动化、销售人员自动化和客户服务。其核心思想是把客户群体看作是企业宝贵的外部资源,并尽可能地纳入企业的控制范围内,以增加客户价值为中心,有效满足客户的个性化需

求;二是通过对业务流程的重新设计,更加有效的管理客户关系,降低企业成本。

(三) WEB/GIS 应用系统的开发

目前,烟草公司的卷烟零售客户数量众多,分布在不同的地理位置。这种特点决定了烟草公司 95%以上的数据都有空间属性,比如零售户信息、区域销售状况、品牌区域销售分布等,都与地理信息相关联,仅以表格或文字的形式来展现统计分析结果,不仅形式呆板,不够直观,而且可能将一些重要的信息隐藏在文字背后,无法及时发现。而采用电子地图表现的方式,将各个零售户的数据与电子地图关联起来,从电子地图上来观察和分析这些数据之间的关系,便可以一目了然地得出数据之间存在的

规律,帮助企业进一步完善业务过程,对企业经营进行指导,辅助领导进行准确的决策、制定更加符合企业的经营策略等,提升企业的决策、规划、经营能力。

WEB/GIS 系统的应用使客户经理可利用电子地图研究、掌握自己所管理的零售户的分布状况,合理安排自己的客户拜访计划,高效地安排自己的工作

路线与工作时间;品牌经理可利用电子地图对品牌宣传、投放进行预测及效果分析,实现品牌合理布局、品牌选择等工作;送货员可利用电子地图选择最适合的送货路线,及时、准确地把卷烟送达零售户;稽查员可利用电子地图来合理安排自己的市场巡查计划,高效地安排自己的工作路线与工作时间。

同时,GPS 卫星定位技术和无线网络通讯技术可以实现对整个区域物流车辆的实时精确定位、调度、监控管理,实现统一管理的集中模式,实现对销售和物流数据的高度动态共享,物流车辆资源以及相关人力资源全盘监控智能调度,实现实时的烟草配送管理调度、配送路线优化、配送卷烟过程监控、配送车辆报警救援和物流数据动态采集、领导决策辅助支持,最大程度地提升了为卷烟零售客户服务的水平。

(作者单位:贵港市烟草专卖局)

在烟草商业企业中导入 CRM 的好处有两个方面:一是通过对客户信息资源的整合,实现资源共享,为客户提供更快捷、周到的优质服务,提高客户满意度和忠诚度;二是通过对业务流程的重新设计,更加有效的管理客户关系,降低企业成本。

求,改善客户关系和提高企业的市场竞争力。

那么如何捕捉到真实的需求信息?如何稳住给企业带来 80%利润的老客户?如何发现新的客户,开拓新的市场领域?如何提供客户满意的售前和售后服务?

CRM就是在这种管理需求下,运用 Internet 技术、数据仓库技术、电子商务平台、计算机电话集成技术(CTI)等最新的信息技术发展起来的系统。贵港市公司要求客户经理根据管辖的零售客户及走访周期,在 CRM 系统中制订详细的日、周走访计划及重点走访的对象,根据每天(周、月、季度)的工作开展情况编写工作日记、周总结、月总结、季度总结及相关工作内容,并通过 CRM 系统对市场及客户进行分析,内容包括销售分析、重点品牌分析、客户分析、存在问题及下一步工作计划等,效果很好。在烟草商业企业中导入 CRM 的好处有两个方面:一是通过对客户信息资源的整合,实现资源共享,为客户提供更快捷、周到的优质服务,提高客户满意度和忠