

《领跑企业信息化CIO工作手册》(4) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/141/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E9\\_A2\\_86\\_E8\\_B7\\_91\\_E4\\_c29\\_141212.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/141/2021_2022__E3_80_8A_E9_A2_86_E8_B7_91_E4_c29_141212.htm)

在推动企业信息化的过程中，即便不采取激烈的业务流程重组，也需要进行流程优化调整，需要首先建立流程管理的作业思想，消除过分智能化的僵化情况。变革是必需的，只是要受到控制，控制其对企业稳定的冲击。

**信息流与业务流程的关系** 流程管理的要素包括流程划分、决策角色任命、各种事件之间的顺序、决策效果的执行条件等，这些管理模式反映到信息管理系统中，便把企业的决策体系和执行体系建立在信息管理系统之上，通过在信息管理系统中设定信息共享的方式，比如权限、发布范围等，信息流与业务流便能够一体化地执行，系统中的数据资料所反映的情况就与企业实际相配合了。首先我们要强调的是信息流与业务流程在模式上的一致性，在没有信息管理系统时，其实同样需要发布文件、签署文件，检查库存状态、核对收货记录与发票等工作，在信息管理系统的支持下，这些作业便能够受到控制，或者自动进行，然后给出相应的报告。信息流在系统中实际上所反映的情况就是和现实中的业务流程相对应的，这种匹配关系建立得越好，信息流与业务流之间的整合效果就越好。当企业的信息化系统能够反映出所有真实的情况，及时提供信息给决策人员时，就可以看到信息流与业务流进行整合的效果。也就是说，信息化的价值在于使信息流与业务流保持某种同步的关系，信息化管理系统中的数据所反映的情况是业务状况的一个模拟。

**信息化平台与流程化体系** 流程管理、流程优化本身其实

更是企业在任何环境下都要关心的问题，信息化平台只是帮助其达到目标。建立流程管理体系对企业运作的意义可以说是不言而明的，对于决策权利方面的变革，倒不是信息化平台能提供最大帮助的方面，信息的共享、指令的分发和执行情况的检查跟踪，则是主要的方面。信息化的一些思考方式，也对优化流程体系有帮助，我们非常清楚软件系统的设计过程本身就包括了大量的流程问题。需要考虑信息流、信息流中的判断点、内外部信息的传递等方面的问题，这些思考方式对企业的流程化管理同样是适用的。流程化体系的最大特点是把企业的许多决策问题都进行业务逻辑的总结，日常管理和决策最大程度地进行扁平化，通过建立信息化平台更加快了信息的共享与传递，并且把业务逻辑转变成信息系统能够处理的程序运行逻辑，让信息管理系统来提供辅助决策的建议，需要计算的内容更可以直接予以利用。这些简单的分析已经能够勾画出信息化平台对流程体系建立的意义，体现出对流程管理的支撑价值。这个关系模型，普遍地被用于各种管理体系之间。

流程优化的意义 企业的运作都是为市场服务的，最关键的是客户满意和效益化两个方面，客户满意的范畴在日益扩大，包括产品质量、服务质量及运作过程的透明化；而效益目标的实现需要以提高效率为基础，流程优化的贡献首先体现在这两个方面。

流程优化对客户服务的贡献 企业的运作以客户为中心、以业务为中心的转变是一种因为市场环境的变化而得出来的竞争战略，无论是否进行了彻底的业务流程重组，这种转变都发生在每一个企业之中，我们可以发现有发展潜力的企业在这方面往往做得更好，他们更懂得向客户学习，研究为客户创造价值的意义。首先，

我们来分析客户对企业流程的要求，这种要求已经到了非常强烈的程度，以至于我们每天都把客户知情权放在重要的地位上。美国联邦快递不惜投巨资来建立包裹跟踪系统，为客户提供随时查询其委托品的状况，其用意只是向客户表明所有的服务都是有保障的，这种转变充分体现了一切为客户服务的精神。Dell公司所提供的计算机定制销售、亚马逊图书的自动订购系统，更是以客户为中心的最典型的服务流程。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问  
[www.100test.com](http://www.100test.com)