



管理信息系统

Management Information Systems



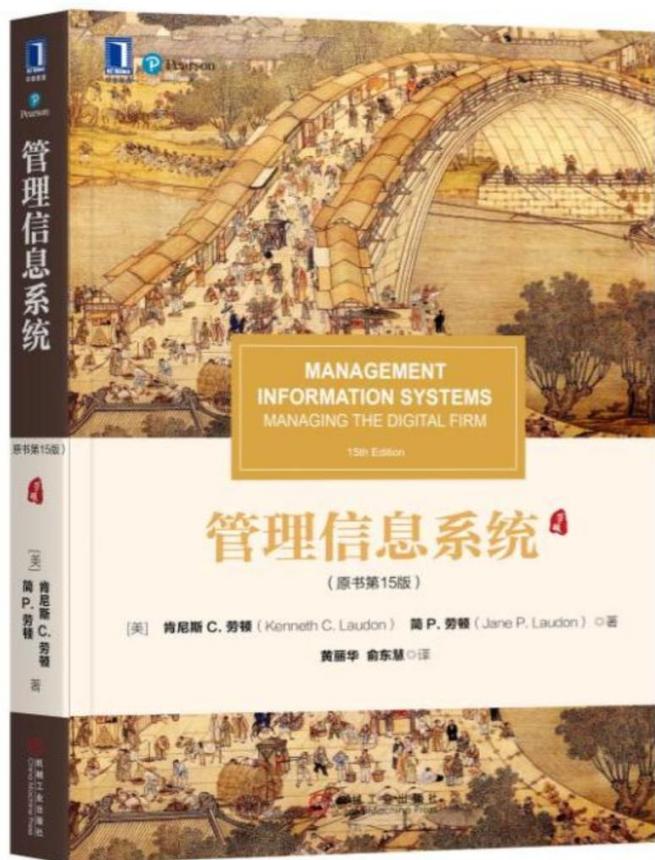
王谦 博士/副教授

南开大学商学院管理科学与工程系

wangqian70@nankai.edu.cn



教材



作者：Kenneth C Laudon

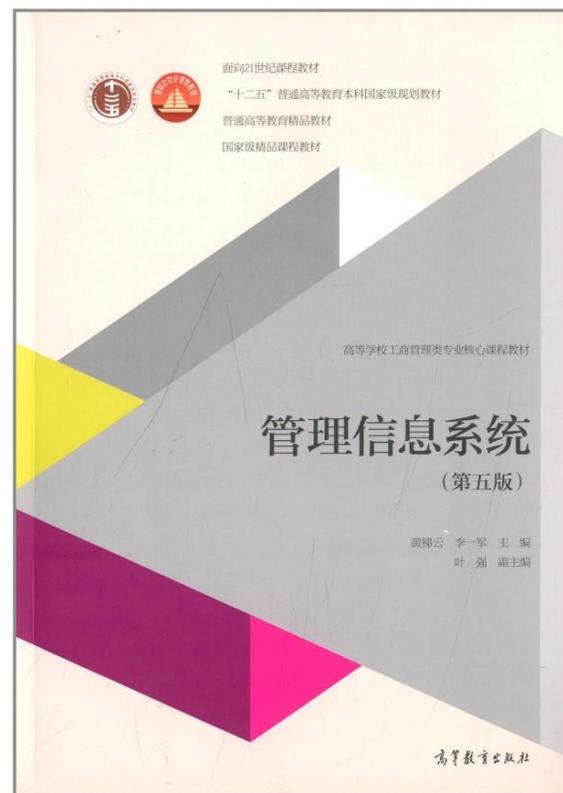
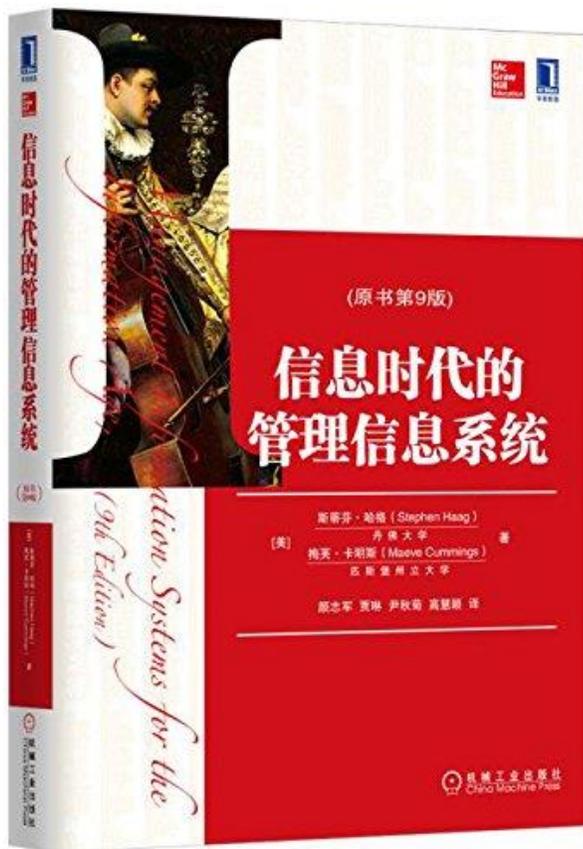
译者：黄丽华（复旦大学）

出版社：机械工业出版社

版次：15



参考教材



课程说明

*成绩构成：平时70%，期末30%

*平时成绩：

- IS应用及商业模型案例分析报告（每人一篇，不少于3000字） 15%
- 上机实验（数据库、VB开发） 10%
- 数据库操作（SQL） 10%
- 结构化开发系统分析作业（BFD、DFD、ERD） 15%
- 面向对象系统分析（UML） 10%
- 随堂测验（一次） 10%

*期末考试：系统开发大作业（3人一组，B/S架构的IS） 30%

*课程安排：34学时

- 课堂教学：28学时
- 上机实验：6学时



Chapter 1



当今全球商业中的信息系统





学习目标

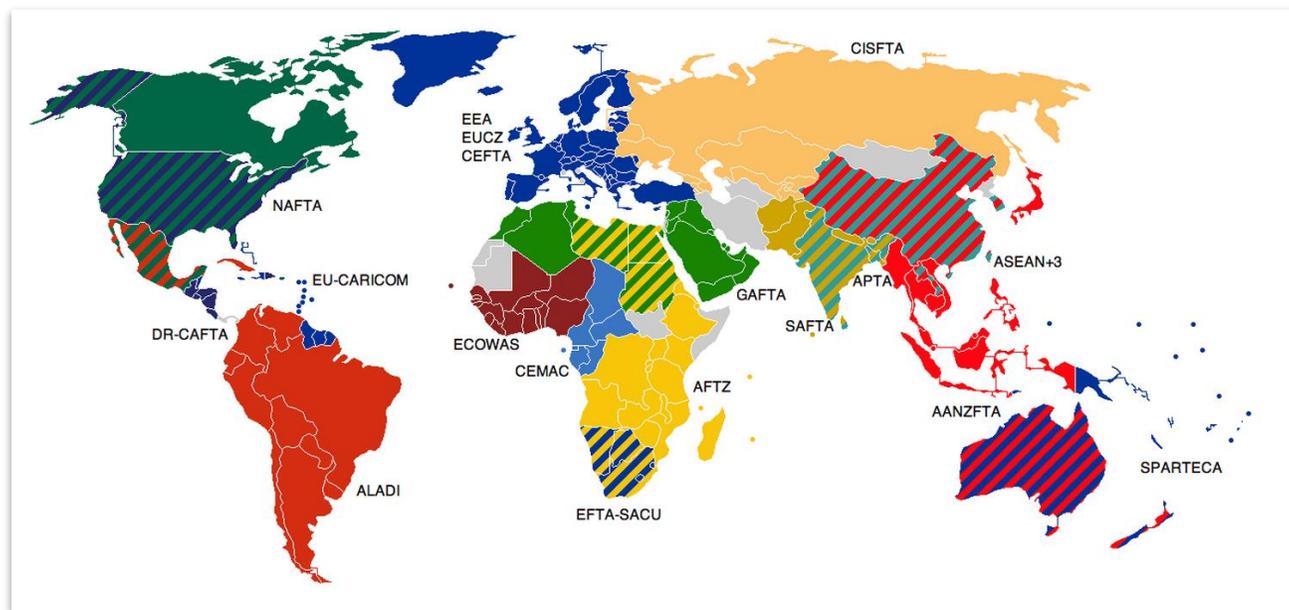
- * 了解信息系统对企业的作用及其与全球化的关系
- * 解释为什么信息系统对今天的企业如此重要
- * 定义一个信息系统并描述它的管理、组织和技术要素
- * 定义互补性资产，并解释互补性资产是如何确保信息系统为组织带来真正的价值的
- * 描述用于研究信息系统的不同学科并解释每个学科是如何帮助我们理解信息系统的
- * 解释什么是社会技术系统观点



0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 全球化 Globalization-维基百科

- 全球化是指人类生活在全球规模的基础上发展及全球意识的崛起
- 国与国之间在政治、经济贸易上互相依存
- 全球化亦可以解释为世界的压缩和视全球为一个整体





0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 全球化

- 产业全球化
 - 制造业外移，中国把握住机遇，目前美国倡导制造业回归美国
 - 服务业外移，印度由于语言的优势抢占了先机
- 跨国公司的全球化经营：企业各项资源的整合利用；
- 跨国公司对自然资源和人才的掠夺；
- 市场全球化：贴近市场，实现全球范围的市场资源优化
- 政治、经济文化的全方位冲击、融合



0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 全球化的影响

- 全球范围内的通用标准或律法的通行，例如版权法
- 国际贸易的增长比世界经济增长速度更快
- 跨国公司在世界经济中的比重上升
- 全球金融体系的发展
- 各种文化的融合及创新
- 更多的国际间的文化影响，例如通过好莱坞电影的出口
- 文化多样性的减少
- 贫富差距可能扩大
- 国际旅游业的发展
- 通过诸如互联网和电话等的技术使得共享的信息资源不断增长
- 移民的增长，包括非法移民
- 恐怖主义也在全球化，参与恐怖袭击的恐怖组织分子很多时候不在本国行动，而且与本国无关

0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 信息化 Informatization-[维基百科](#)

- 通常指现代信息技术应用，特别是促成应用对象或领域（比如企业或社会）发生转变的过程
- 例如，“企业信息化”不仅指在企业中应用信息技术，更重要的是深入应用信息技术所促成或能够达成的业务模式、组织架构乃至经营战略转变
- “信息化”用作形容词时，常指对象或领域因信息技术的深入应用所达成的新形态或状态
- 例如，“信息化社会”指信息技术应用到一定程度后达成的社会形态，它包含许多只有在充分应用现代信息技术才能达成的新特征

0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 信息化定义

- 中国政府：信息化是充分利用信息技术，开发利用信息资源，促进信息交流和知识共享，提高经济增长质量，推动经济社会发展转型的历史进程
- 日本政府：信息化是向信息产业高度发达且在产业结构中占优势地位的社会——信息社会前进的动态过程，它反映了由可触摸的物质产品起主导作用向难以捉摸的信息产品起主导作用的根本性转变
- Randy Kluver：万维网及其他通讯技术等信息技术已经改变了经济关系和社会关系，以致最大程度地减少了文化和经济方面种种障碍的过程。信息化是一个由此信息与通讯技术将会塑造文化和公民领域的过程。
- G. WANG：对于信息化和信息技术加以运用，以致它们成为控制政治、经济、社会及文化方面发展的主导力量；信息生产和传播在其速度、数量和普及程度方面史无前例的增长

0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 信息化的社会经济涵义

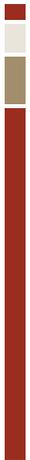
- 信息化就是充分利用信息技术，开发利用信息资源，**促进**信息交流和知识共享，**提高**经济增长质量，**推动**经济社会发展转型的历史**进程**
- 信息化是人们信息活动的**规模**不断增长以至在国民经济中占主导地位的过程，是继工业化之后生产力发展的新阶段，将对社会经济的发展以至整个**人类文明**产生巨大深远的影响
- 工业化为信息化准备了必要的社会、经济与技术条件，信息化又把工业化形成的社会生产力推向更高的阶段



0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 信息化的社会影响

- 经济领域，人们将信息视为发展的焦点资源，从而取代了工业时代劳动力和资本的中心地位
- 政治领域，民主参与的机会增多，且信息及通信技术的发展，使得人们更便于获得有关各种社会和政治问题的信息





0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 信息化在经济制度之中的作用

- 在农业时代和工业时代，经济学指的是**稀缺资源的优化**，而信息时代则关心的是**丰富资源的最大化**
- 信息成为一种优势商品或资源（**战略资源**）
- **知识**的积累和有效使用在经济的发展当中已经发挥了关键作用



0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

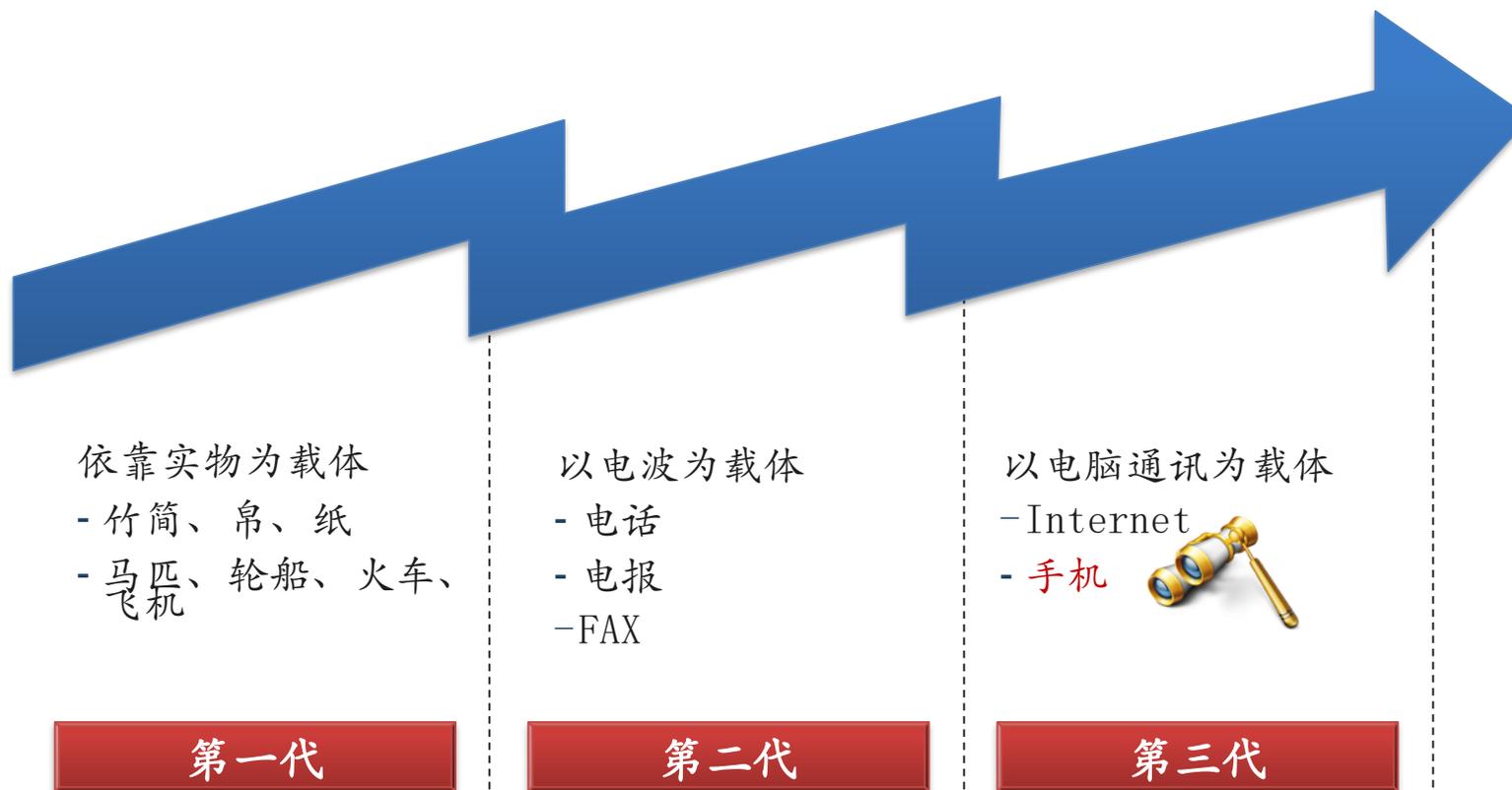
* 全球化和信息化的综合作用

- 全球化与信息化已经“重新定义了工业、政治、文化，甚至或许还有社会秩序的基本规则”
- 经济方面
 - 经济高速增长，全球各个角落实现大发展
 - 使信息得以有效流动，改变了物质流动的形式和方式
- 社会政治
 - 有可能削弱国家制度作为政治制度的概念，随着国家地位重要性的下降，跨国公司、非政府组织以及“超强个人”获得更多的影响力和地位。这种局面不可避免地就为政治、经济以及文化过程带来了种种挑战
 - 形成基于信息网络平台的全新民主化模式
- 社会文化
 - 对社会文化和社会历史进程产生巨大影响



0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

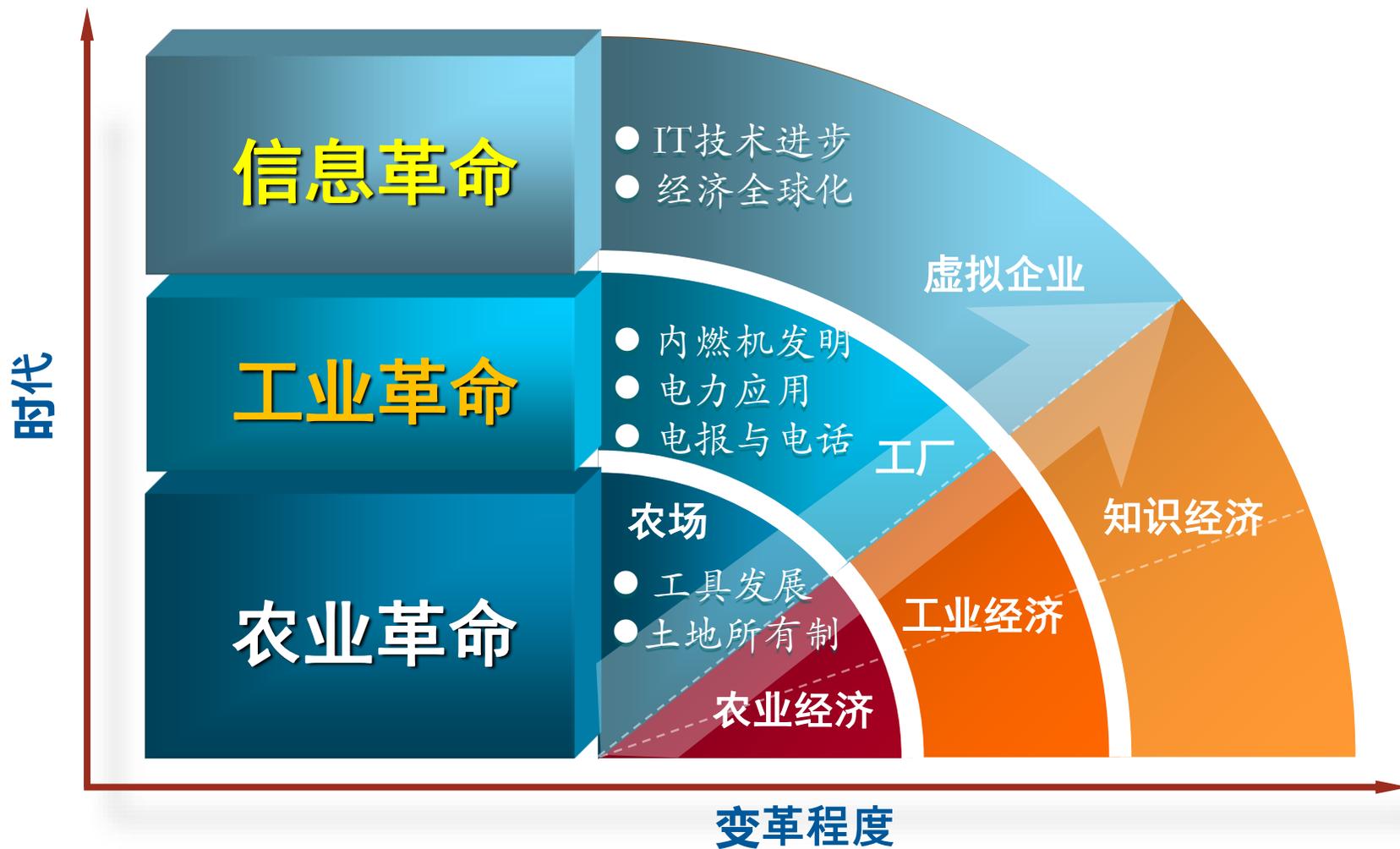
* 人类社会发展与信息方式变化之间的关系





0.1 全球化与信息化是新经济时代的重要特征

* 人类社会发展与信息方式变化之间的关系

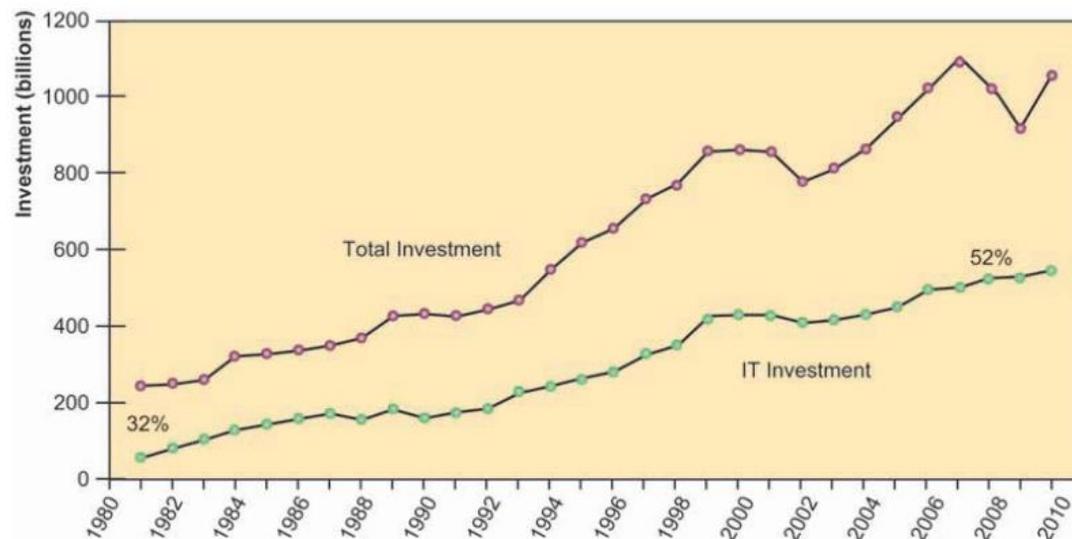


1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

✿ 2012年，美国企业花费超过5400亿美元，用于购买信息系统硬件、软件和通信设备；另外花费6500亿美元购买业务和管理的咨询和服务，其中很多用于企业运营的再设计，以保证有效利用这些新技术。

- 咨询服务费用超过传统的软硬件
- IT管理咨询的作用是调整企业运营架构和模式，以适应和最大化信息技术的效用

FIGURE 1.1 INFORMATION TECHNOLOGY CAPITAL INVESTMENT



Information technology capital investment, defined as hardware, software, and communications equipment, grew from 32 percent to 52 percent of all invested capital between 1980 and 2011.

Source: Based on data in U.S. Department of Commerce, Bureau of Economic Analysis, *National Income and Product Accounts*, 2012.

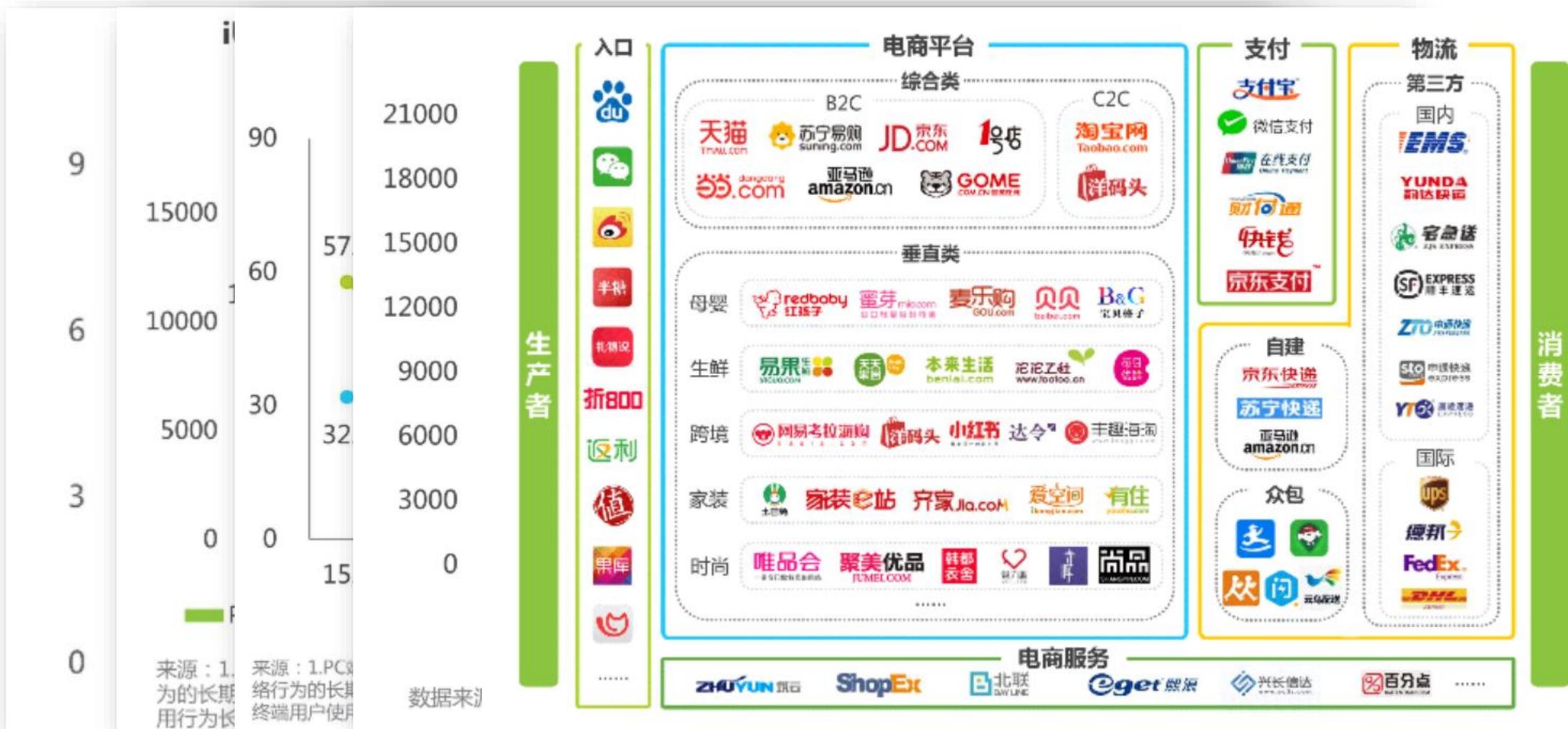


1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.1 信息系统如何转变企业

- 截止2012年6月，全球超过1.04亿家企业注册了网站
- 截止2015年6月，中国网购人数4.17亿（中国电子商务研究中心监测数据）美国有1.84亿人在线购物，其中1.5在线交易（whois, 2012）
- 2015年，中国每天国内快递5500万个；2012年，FedEx每天在全球运送超过900万个包裹（其中美国境内600万），UPS每天全球超过1500万件
- 2012年，美国在线阅读报纸人数突破1.5亿，6700万美国人每天观看网络视频，7600万美国人每天浏览博客，2600万人撰写博客
- 企业利用社会化网络，将分布在全球的员工、客户以及管理者联系在一起
- 许多世界500强企业在Facebook、Twitter、Tumblr中拥有账户

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色





1.1 当今商业中信息系统扮演的角色



图片来源：《双程速递看2016年中国快递行业发展现状及发展趋势》<http://mt.sohu.com/20160623/n455878722.shtml>

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.2 管理信息系统的新变化

CHANGE	BUSINESS IMPACT
TECHNOLOGY	
Cloud computing platform emerges as a major business area of innovation	A flexible collection of computers on the Internet begins to perform tasks traditionally performed on corporate computers. Major business applications are delivered online as an Internet service (Software as a Service, or SaaS).
Big data	Businesses look for insights from huge volumes of data from Web traffic, e-mail messages, social media content, and machines (sensors) that require new data management tools to capture, store, and analyze.
A mobile digital platform emerges to compete with the PC as a business system	The Apple iPhone and Android mobile devices are able to download hundreds of thousands of applications to support collaboration, location-based services, and communication with colleagues. Small tablet computers, including the iPad, Google Nexus, and Kindle Fire, challenge conventional laptops as platforms for consumer and corporate computing.



1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.2 管理信息系统的新变化

MANAGEMENT

Managers adopt online collaboration and social networking software to improve coordination, collaboration, and knowledge sharing

Google Apps, Google Sites, Microsoft Windows SharePoint Services, and IBM Lotus Connections are used by over 100 million business professionals worldwide to support blogs, project management, online meetings, personal profiles, social bookmarks, and online communities.

Business intelligence applications accelerate

More powerful data analytics and interactive dashboards provide real-time performance information to managers to enhance decision making.

Virtual meetings proliferate

Managers adopt telepresence videoconferencing and Web conferencing technologies to reduce travel time, and cost, while improving collaboration and decision making.

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.2 管理信息系统的新变化

ORGANIZATIONS

Social business

Businesses use social networking platforms, including Facebook, Twitter, and internal corporate social tools, to deepen interactions with employees, customers, and suppliers. Employees use blogs, wikis, e-mail texting, and messaging to interact in online communities.

Telework gains momentum in the workplace

The Internet, wireless laptops, smartphones, and tablet computers make it possible for growing numbers of people to work away from the traditional office. Fifty-five percent of U.S. businesses have some form of remote work program.

Co-creation of business value

Sources of business value shift from products to solutions and experiences, and from internal sources to networks of suppliers and collaboration with customers. Supply chains and product development become more global and collaborative; customer interactions help firms define new products and services.

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.2 管理信息系统的新变化

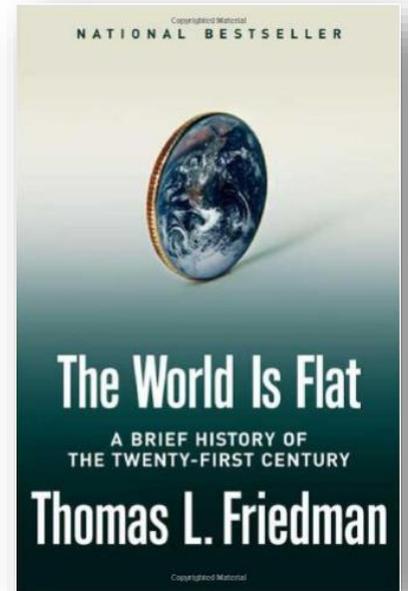
- 技术领域出现的三个变化：移动数字平台的出现、“大数据big data”商业应用的出现、“云计算cloud computing”的发展
- 移动数据平台：颠覆传统的时空观
- 大数据：个人信息全记录、新的金矿
- 云计算：远程超强计算能力



1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.3 全球化挑战与机遇：世界是平的

- 互联网大大降低了在全球范围内的运营成本
- 增加了对外贸易和外包服务
 - 产品流动：国际贸易促进世界的经济交流和相互影响
 - 工作岗位流动：制造业从发达国家外移至中国，服务业外移至印度
 - 跨国供应链，网络化设计与制造
- 挑战和机遇并存





1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 互动讨论——管理：在掌心运作业务

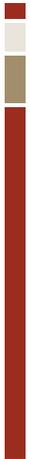
- 本案例描述了哪些类型的应用？这些应用支持哪些业务功能？它们是如何改善运作效率和决策的？
- 指出本案例中企业利用移动数字设备解决的问题。
- 哪种企业最有可能从给员工配置移动设备中受益？
- 讨论这句话的含义：iPhone不是游戏规则的改变者，而是行业的转变者。



1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.4 新兴的数字化企业

- 数字化企业（digital firm）：企业和客户、供应商和员工的重要商业关系几乎完全可以借助数字化实现，通过覆盖整个企业或连接多个企业的数字网络完成核心业务流程。
- 业务流程（business process）：组织按照时间顺序开发的、逻辑上相关的一系列任务和行动，以产生特定的业务结果以及组织与协调业务活动的特定方式。企业完成业务流程的方式是一种竞争优势的来源。





1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.4 新兴的数字化企业

— 数字化企业的表现

- 重要商业关系借助数字化实现
- 通过数字网络完成核心业务流程
- 核心公司资产实现数字化管理

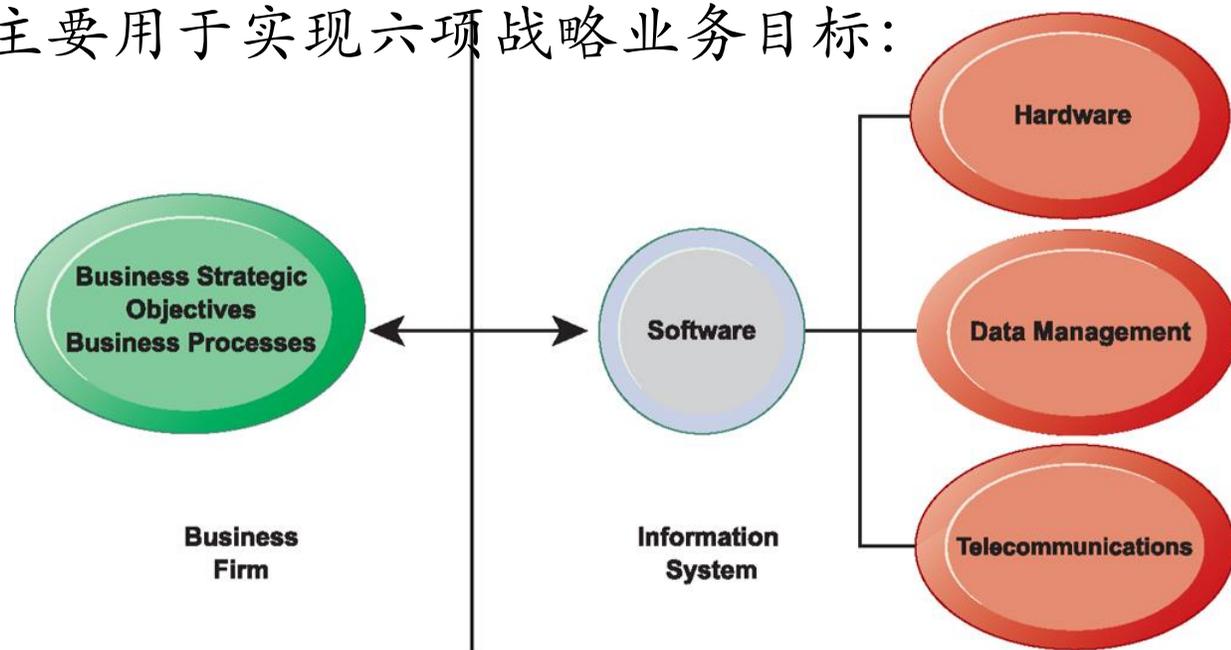
— 数字化企业在组织和管理方面具有更大的灵活性

- 时间转移、空间移动

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.5 信息系统的战略业务目标

- 企业应用信息技术的能力和执​​行企业战略并实现企业目标的能力之间的关系越来越密切
- 商业公司对信息系统的大量投资主要用于实现六项战略业务目标：
 - 卓越运营
 - 新产品、新服务和新商业模式
 - 与客户和供应商的密切关系
 - 改善决策
 - 竞争优势
 - 生存



Copyright ©2014 Pearson Education

组织与信息系统相互依存

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.5 信息系统的战略业务目标

- 信息系统的商业目标：卓越运营

- 改进运营效率以获取更高的利润
- 信息系统和技术是实现更高运营效率和生产率的重要工具
- 沃尔玛的零售链管理系统（Retail Link system）连接供应商与每一家沃尔玛的零售商店，实现卓越的补货系统

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.5 信息系统的战略业务目标

- 信息系统的商业目标：新产品、新服务和新商业模式
 - 商业模式：描述企业如何通过生产、运输和销售产品或服务来创造财富。
 - 信息系统和技术是创造新产品、新服务和新商业模式的主要驱动器。
 - 例如：苹果公司iPad、谷歌安卓操作系统、和 Netflix



1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.5 信息系统的战略业务目标

- 信息系统的商业目标：与客户和供应商的密切关系
 - 很好地服务客户会使客户成为回头客，从而增加收入和利润
 - 例如：高端酒店利用计算机追踪顾客偏好，并对环境进行监控和客制化
 - 与供应商的密切关系可以让供应商提供重要输入信息，从而降低成本
 - 例如：杰西潘尼（JC Penney）的信息系统连接销售记录和合同制造商





1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.5 信息系统的战略业务目标

– 信息系统的商业目标：改善决策

- 没有正确的信息：
 - 管理者必须依赖预测、猜测和运气
 - 结果导致：
 - 生产过剩或不足
 - 资源分配不合理
 - 响应时间拖延
 - 这些糟糕的结果导致成本上升、客户流失
- 例如：威瑞森电信（Verizon）利用基于Web的数字仪表盘为管理者提供关于客户抱怨、网络性能、线路中断等的实时数据



1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.5 信息系统的战略业务目标

— 信息系统的商业目标：竞争优势

- 更好的绩效
- 产品质优价廉
- 实时响应客户和供应商需求
- 例如：苹果公司、沃尔玛、UPS

1.1 当今商业中信息系统扮演的角色

* 1.1.5 信息系统的战略业务目标

- 信息系统的商业目标：生存

- 信息技术是企业运营所必需的
- 行业变革
 - 例如:花旗银行推出ATMs
- 政府法规要求保留记录
 - 例如:有毒物质控制法令、萨班斯-奥克斯利法案

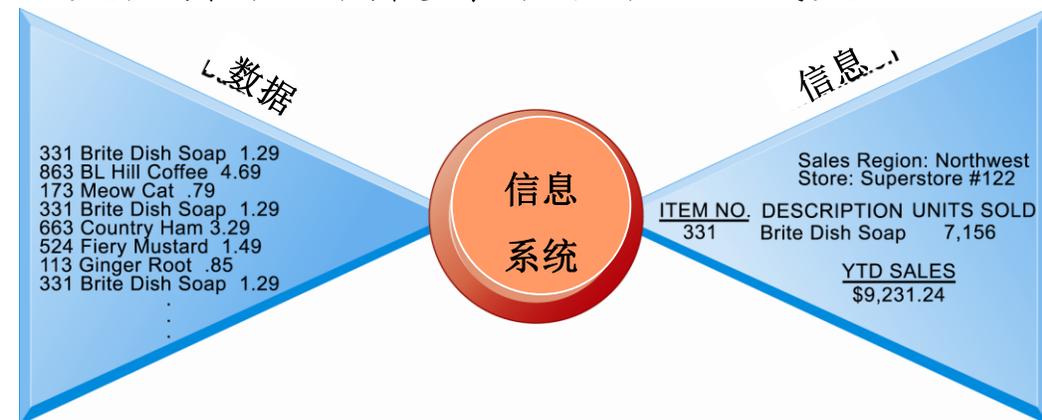
1.2 信息系统的各种观点

* 信息和信息技术

- 信息 vs. 数据

- 数据是原始事实的符号串，数据是原料，而信息是产品；经过加工的、有意义的数据才是信息
- 载体上反映信息内容的物理符号或信号，在信息处理中称为数据
- 数据是信息的物理表现形式，信息是数据的内容
- 数据是一组表示数量、行动和目标的非随机的可鉴别的符号。它可以是字母、数字或其他符号，如S，也可以是图像、声音或者味道。数据项可以按使用的目的组织成数据结构

信息 = 数据 + 处理



1.2 信息系统的各种观点

* 信息和信息技术

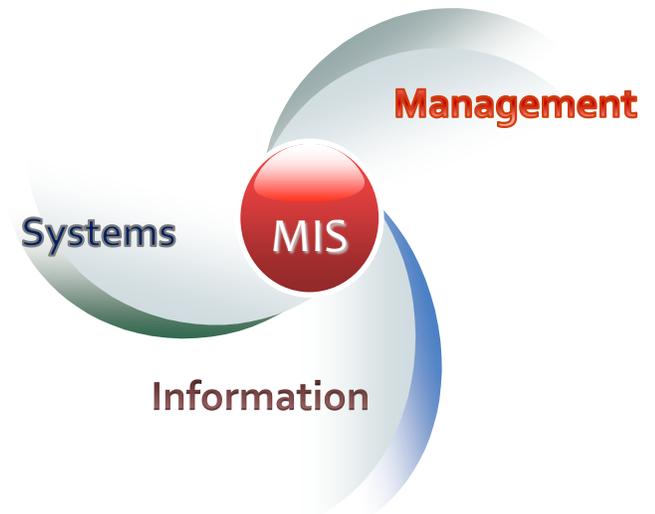
– 信息技术 Information Technology

- 主要用于管理和处理信息所采用的各种技术的总称。包括信息传递过程中的各个方面，即信息的产生、收集、交换、存储、传输、显示、识别、提取、控制、加工和利用等技术
- 现代信息技术“以计算机技术、微电子技术和通信技术为特征”，因而常被称为信息和通信技术（Information and Communications Technology, ICT）

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.1 什么是管理信息系统

- 一个由人、计算机等组成的能进行信息的收集、传送、储存、加工、维护和使用的系统。管理信息系统能实测企业的各种运行情况；利用过去的数据预测未来；从企业全局出发辅助企业进行决策；利用信息控制企业的行为；帮助企业实现其规划目标
- 信息系统是由计算机硬件、网络和通讯设备、计算机软件、信息资源、信息用户和规章制度组成的以处理信息流为目的的**人机一体化系统**
- 利用现代计算机及网络通讯技术加强企业的信息管理，通过对企业拥有的人力、物力、财力、设备、技术等资源的调查了解，建立正确的数据，加工处理并编制成各种信息资料及时提供给管理人员，以便进行正确的决策，不断提高企业的管理水平和经济效益。企业的计算机网络已成为企业进行技术改造及提高企业管理水平的重要手段



1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.1 什么是管理信息系统

— 管理信息系统内涵

- 管理信息系统是一个一体化系统或集成系统，就是说管理信息系统进行企业的信息管理是从总体出发，全面考虑，保证各种职能部门共享数据,减少数据的冗余度，保证数据的兼容性和一致性
- 严格地说只有信息的集中统一，信息才能成为企业的资源
- 数据的一体化并不限制个别功能子系统保存自己的专用数据,但为保证一体化，首先要有一个全局的系统计划，每一个小系统的实现均要在这个总体计划的指导下进行；其次是通过标准、大纲和手续达到系统一体化

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.1 什么是管理信息系统

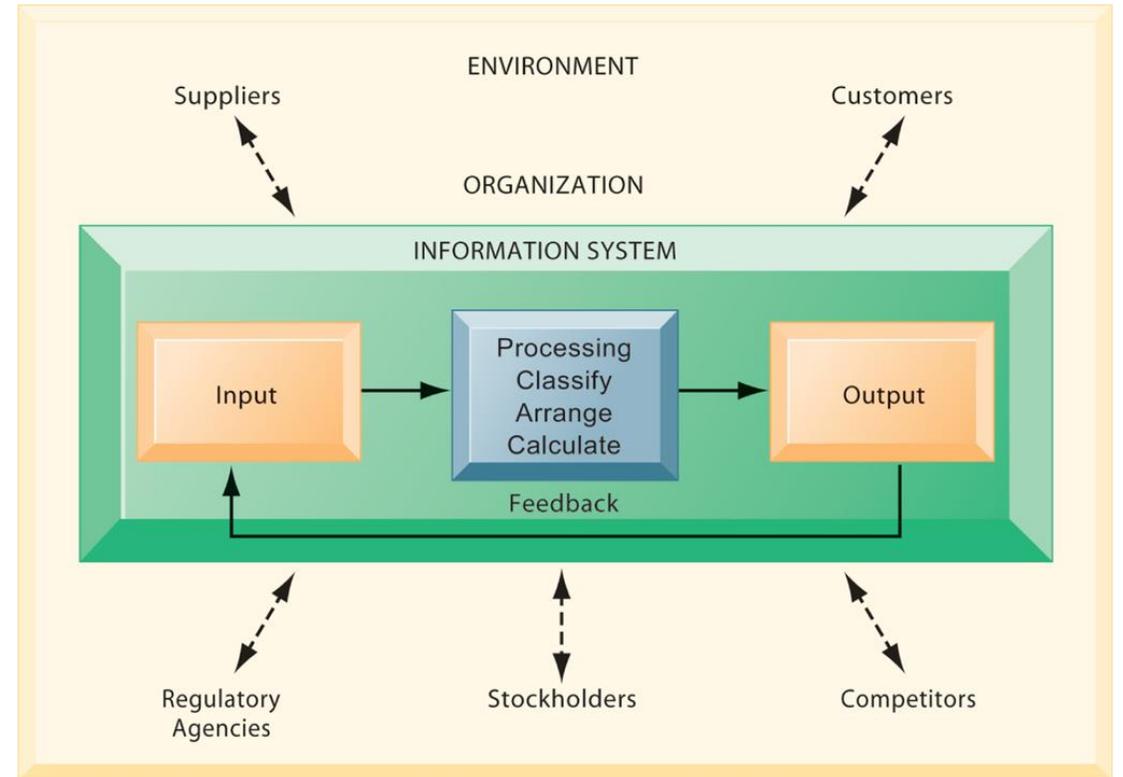
- 信息系统通过三类活动产生组织所需信息
 - 输入: 获取组织内外的原始数据
 - 处理: 将原始数据转换成有意义的形式
 - 输出: 将处理后的信息传递给需要使用的人或活动
- 反馈:
 - 信息输出返回给组织里合适的人员, 帮助他们评估或校正输入

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.1 什么是管理信息系统

- 信息系统的主要功能

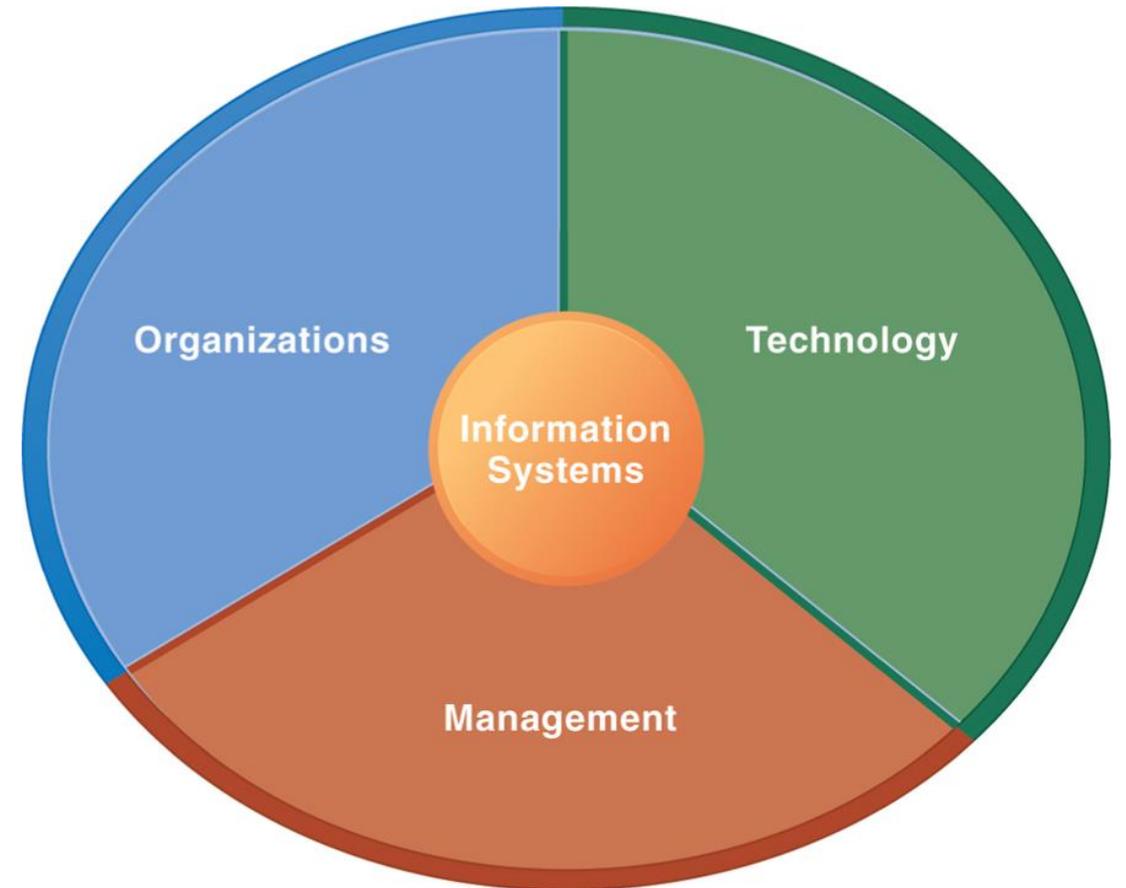
- 信息系统包含组织或组织所处环境的信息，通过三种基本活动—输入、处理和输出产生组织所需的信息。反馈是输出返回给组织里合适的人员，帮助他们评估或改善输入。环境参与者，如顾客、供应商、竞争者、股东和管理机构等，与企业组织和其信息系统之间相互影响。



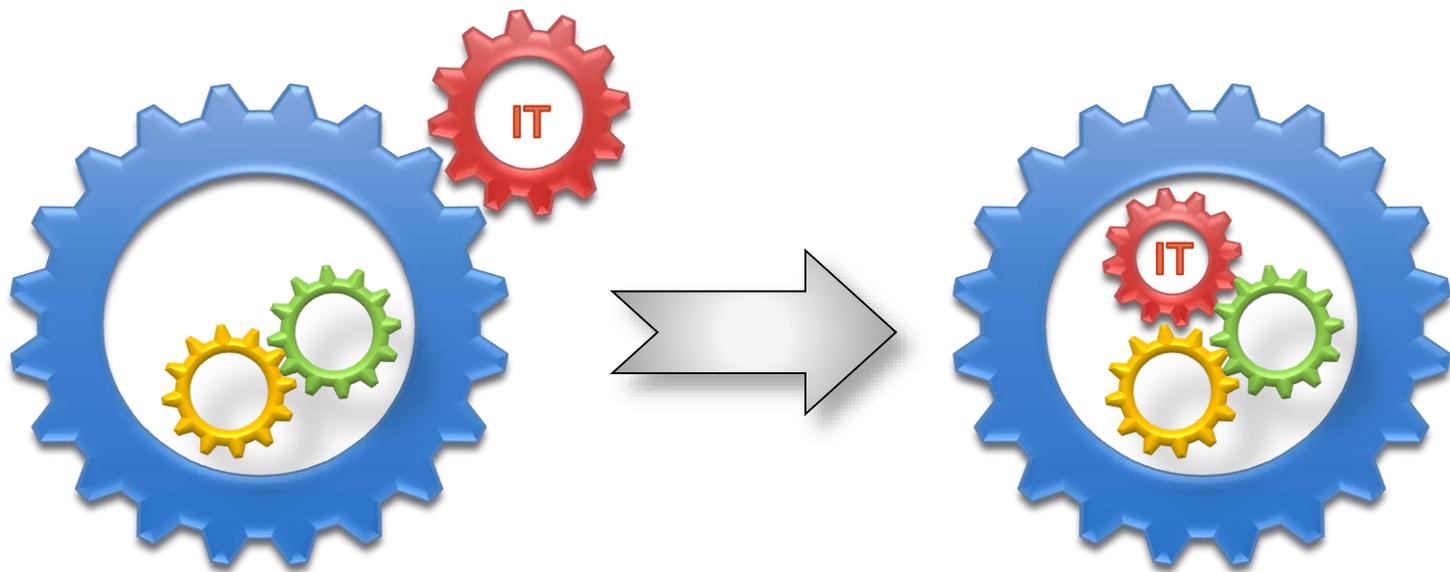
1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.1 什么是管理信息系统

- 信息系统不只是计算机
 - 要有效地使用信息系统，就需要理解形成系统的组织、管理和信息技术。当信息系统成为公司应对外部环境挑战时的组织和管理解决方案时，就为企业创造了价值



1.2 信息系统的各种观点



信息技术与管理过程的技术融合

1.2 信息系统的各种观点

* 信息系统构成内容

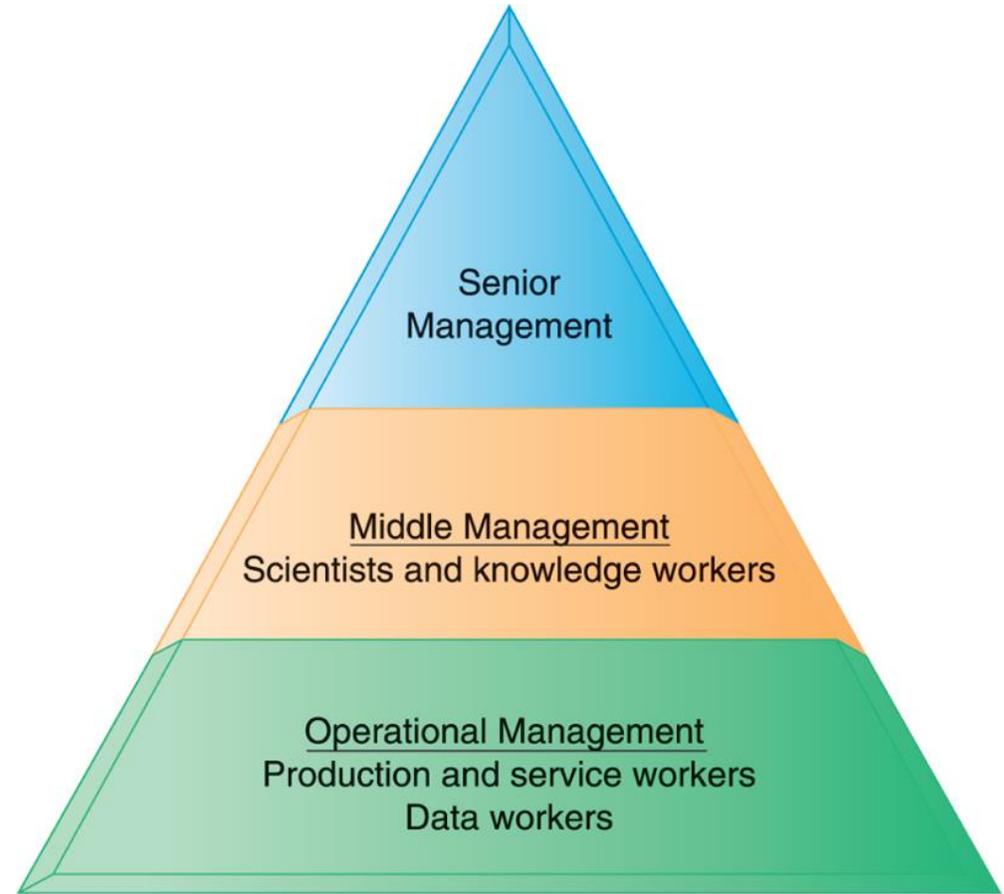
- ① 计算机硬件系统
- ② 计算机软件系统
- ③ 数据及其存储介质
- ④ 通信与计算机网络设施
- ⑤ 非计算机系统的信息收集、处理设备
- ⑥ 规章制度
- ⑦ 工作人员

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.2 信息系统的维度

- 组织

- 权利和责任层级
 - 高层管理
 - 中层管理
 - 操作层管理
 - 知识工作者
 - 数据工作者
 - 生产或服务工人



Copyright ©2014 Pearson Education

- 商业组织的管理层级结构包含三个基本层次：高层管理、中层管理和操作层管理。信息系统服务于每个层级的工作。科学家和知识工作者通常与中层管理者一起工作

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.2 信息系统的维度

— 组织

- 业务职能的划分
 - 销售和营销
 - 人力资源
 - 财务和会计
 - 制造和生产
- 独特的业务流程
- 独特的企业文化
- 组织政治

1.2 信息系统的各种观点



管理系统层次结构

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.2 信息系统的维度

— 管理

- 管理者制定组织战略来应对商业挑战
- 管理者必须创造性地行动
 - 创造新产品和服务
 - 时不时地再造组织

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.2 信息系统的维度

— 信息技术

- 计算机硬件和软件
- 数据管理技术
- 网络和通信技术
 - 网络、互联网、内联网和外联网、万维网
- IT基础设施: 提供构建系统所需的平台

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.3 IT不仅仅是技术—信息系统的业务视角

- 信息系统是创造价值的工具
- 信息技术投资会带来高额回报
 - 生产效率的提高
 - 收入的增加
 - 长期领先的战略地位

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.3 IT不仅仅是技术—信息系统的业务视角

— 企业信息价值链

- 原始数据被采集，并经过不同阶段处理后不断增加其价值
- 信息系统的价值很大部分取决于该系统能多大程度上改善管理决策、提升运营效率及提高公司盈利

— 业务视角:

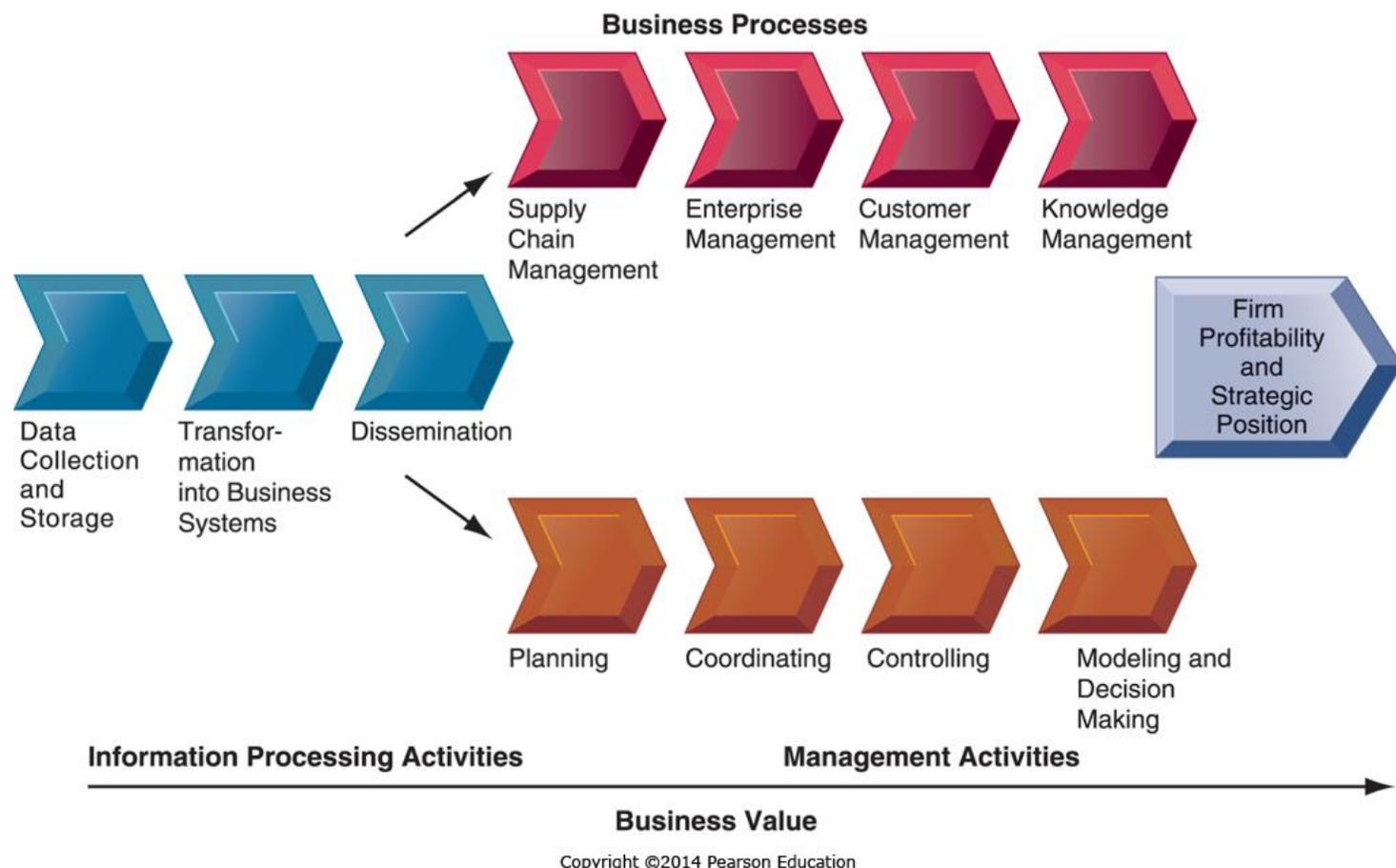
- 关注信息系统的组织和管理特性

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.3 IT不仅仅是技术— 信息系统的业务视角

— 企业信息价值链

- 从业务视角来看，信息系统是一系列获取、处理和分发信息的增值活动的一部分，管理者可利用这些信息改善决策制定，提升组织绩效，最终提升公司的盈利能力。

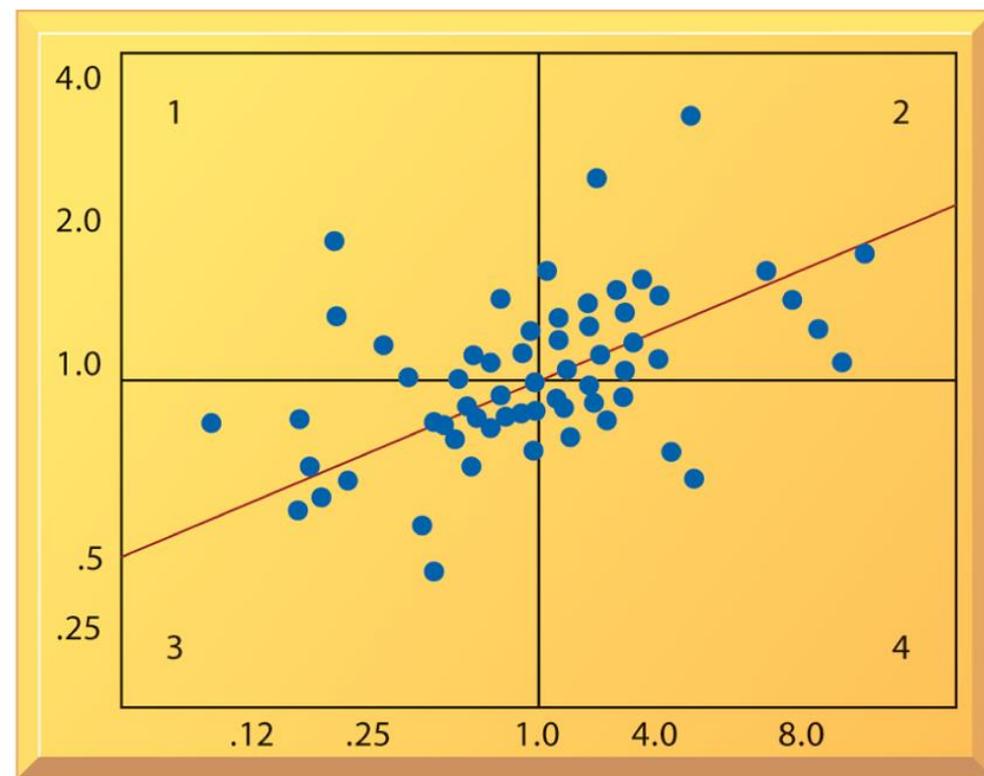


1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.4 互补性资产：组织资本和合适的商业模式

- 信息技术投资本身并不能保证获得良好的回报
- 信息系统投资带给企业的回报差别很大
- 因素
 - 采用合适的商业模式
 - 投资互补性资产(组织和管理资本)
- 一般而言，尽管信息技术投资收益高于其他资产的投资回报，公司间仍存在较大差异

Productivity
(relative to
industry
average)



IT Capital Stock (relative to industry average)

Source: Based on Brynjolfsson and Hitt (2000).

1.2 信息系统的各种观点

* 1.2.4 互补性资产：组织资本和合适的商业模式

- 互补性资产是指：

- 确保基本投资获得价值的资产
- 投资技术的同时，又支持对互补性资产投资的企业会获得高额收益
 - 例如：投资技术和人让系统有效地工作

- 互补性资产包括：

- 组织资产，例如：
 - 合适的商业模式
 - 有效率的业务流程
- 管理资产，例如：
 - 对管理创新的激励
 - 团队和协同工作环境
- 社会资产，例如：
 - 互联网和通信基础设施
 - 技术标准

1.3 信息系统的现代方法

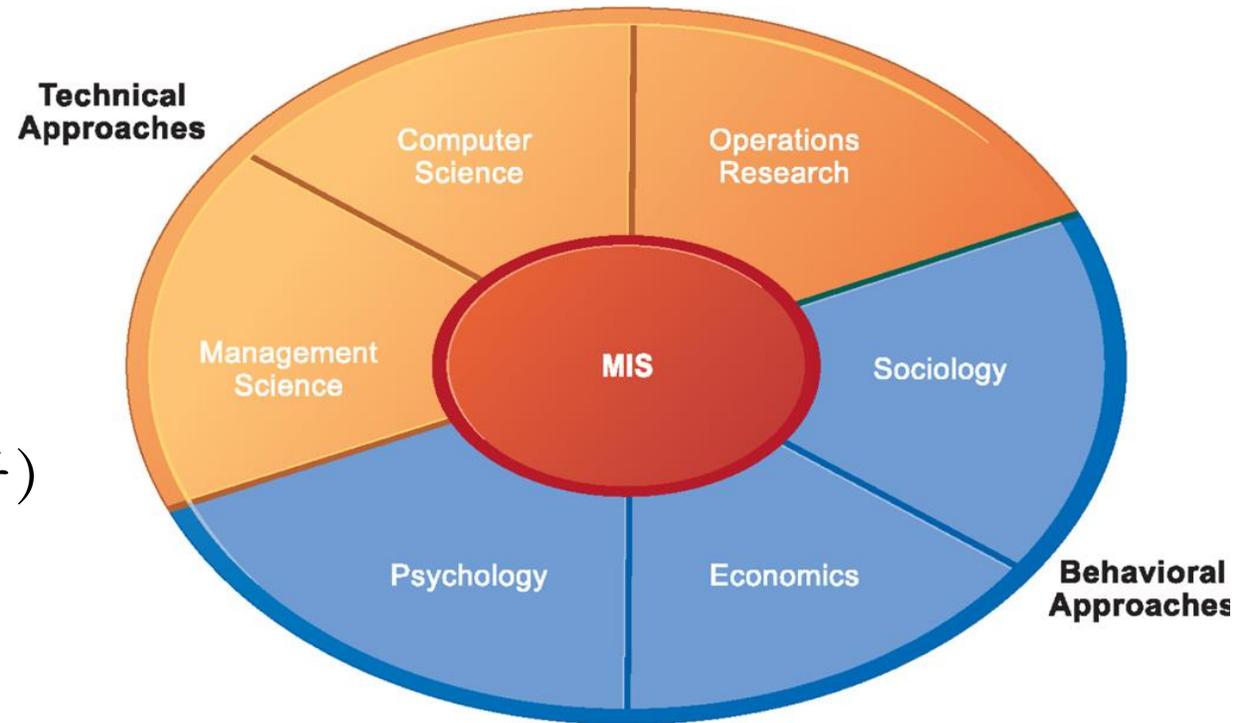
信息系统所处理的问题和见解来自技术和行为学科的贡献

* 1.3.1 技术方法

- 强调数学模型
- 计算机科学、管理科学、运筹学

* 1.3.2 行为方法

- 行为问题（战略业务整合、实施等）
- 心理学、经济学、社会学



1.3 信息系统的现代方法

* 1.3.3 本教材的方法—社会技术系统

— 管理信息系统

- 将行为问题与计算机科学、管理科学、运筹学和实践导向结合起来

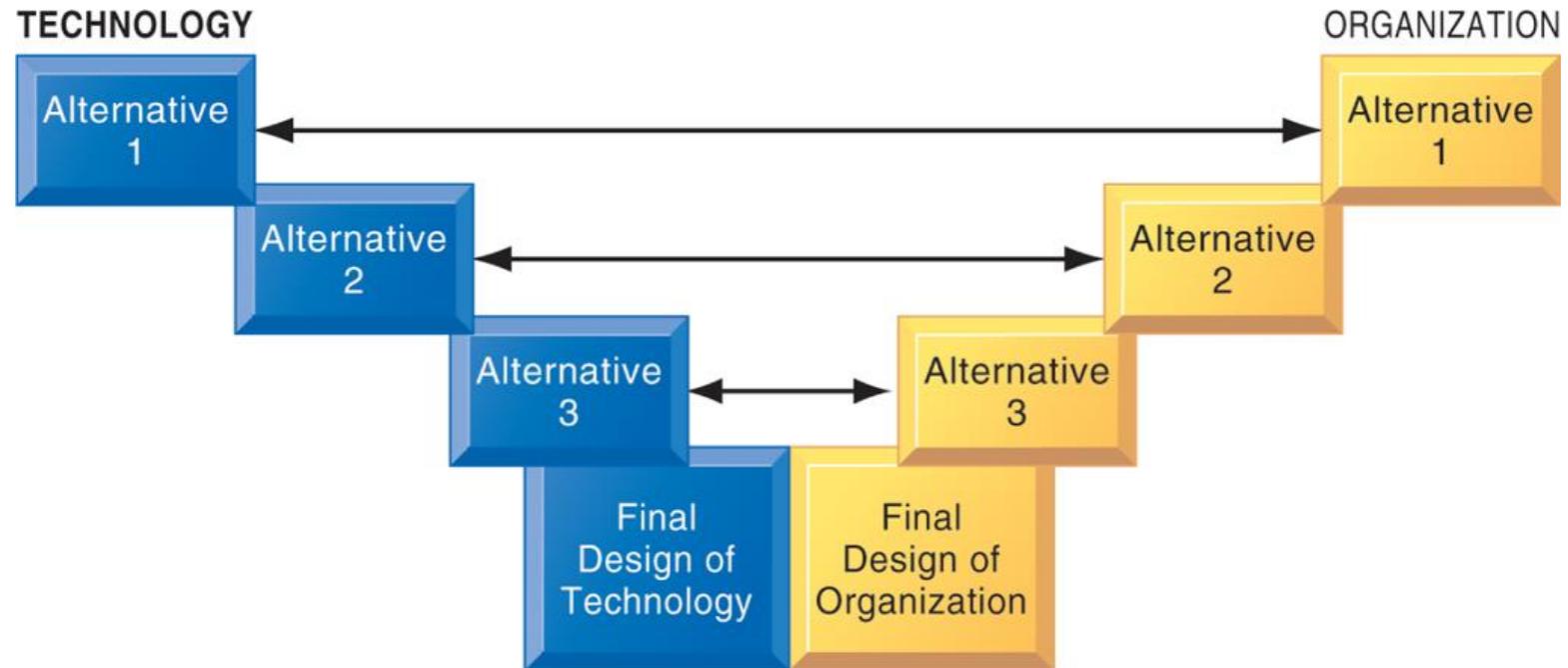
— 四方行动者

- 软硬件供应商
- 商业公司
- 管理者和员工
- 公司外部环境（法律、社会和文化环境）

1.3 信息系统的现代方法

* 1.3.3 本教材的方法—社会技术系统

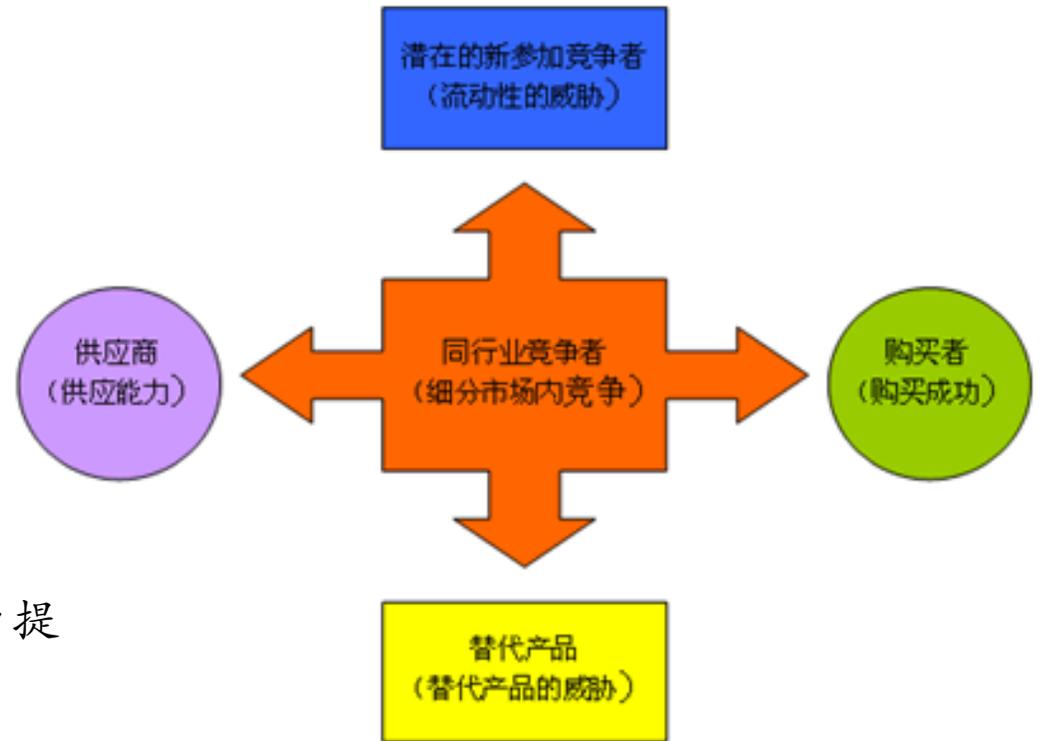
- 只有运营中所涉及社会和技术两个系统同时最优化，组织绩效才会达到最佳
- 有助于避免单纯用技术方法来研究信息系统



1.4 企业战略与信息化

* 基于Michael E. Porter的竞争战略分析

- 五力模型 (five forces model)
 - 购买者的议价能力：降低买方能力、忠诚计划
 - 供应商的议价能力：提高卖方能力
 - 替代品或服务的威胁：提高转换成本
 - 新进入者的威胁：设置进入壁垒
 - 同行业竞争者的竞争：基于CRM、SCM的综合能力提升



1.4 企业战略与信息化

* Michael E. Porter的三个一般战略

- 成本领先战略
 - 降低总成本，提供同样的或者更优质的服务能力
- 产品差异化战略
 - 与Internet相结合，创造差异化服务或产品
- 集中化战略
 - 面向更大的市场，选择特定群体提供个性化服务

集中化战略

产品差异化战略

成本领先战略

1.4 企业战略与信息化

* 未来企业管理的发展趋势

- 建立竞争优势
 - 提高效率
 - 提高质量
 - 加速创新
 - 提供顾客满意度
- 信守社会道德和伦理
- 管理多元化
- 应用IT/IS提升管理能力



THE END

