

经济全球化下的企业信息系统与电子商务发展

朱理婧 徐运保

湖南工程学院管理学院

DOI:10.12238/ej.v3i4.545

[摘要] 随着信息技术的发展,互联网的普及,越来越多的企业应用信息系统,进行管理和经营。信息系统可以促进信息的共享和流通,减少开发、升级、维护等费用,推进企业的现代化管理。信息技术也促进了电子商务的蓬勃发展,越来越多的企业开展电子商务。在经济全球化环境下,企业面临着新的机遇和挑战。为推进电子商务发展,提升经营管理水平,企业积极追求全面信息化,建立高效、科学的管理信息系统。电子商务竞争越来越激烈,如何整合电子商务与信息系统,是企业面临的重要问题。在经济全球化下,企业要整合管理系统和信息资源,协同电子商务系统,促进企业的健康发展。

[关键词] 经济全球化; 企业; 信息系统; 电子商务

中图分类号: C931.6 **文献标识码:** A

1 企业信息化与电子商务

1.1 内涵

企业信息化是使用各种信息系统进行网络加工,使业务过程数字化,包括现金流、物料移动、客户交互、生产过程等等,生成新的信息资源,为使用者提供一切信息,方便观察各类动态业务,从而作出科学的决策,优化配置企业资源,合理组合生产要素,提升企业的市场竞争力和市场变化应对能力,获得最大的经济效益。信息的集成和共享是企业信息化建设的关键。给决策人及时传输准确的、关键的数据,为决策提供数据。

电子商务是利用互联网,进行各种商贸活动。消费者在网络环境下,进行网上购物,买卖双方不谋面,进行在线电子支付,服务活动,网上交易,网上商务活动、金融活动等等。作为一种新商业运营模式,电子商务随着信息技术的发展应运而生,并迅速发展,在全球范围内广泛应用。

1.2 企业信息系统的的作用

1.2.1 提高信息资源的利用率

随着信息技术的发展,互联网对各

行各业产生深刻的影响,不少传统企业受到冲击,出现各种问题,无法与信息社会交流融合,导致严重的经济损失。企业要实现可持续发展,必须坚持与时俱进,顺应时代的发展,否则可能被市场淘汰。一些企业高速发展,与时代很好的接轨,充分利用现代信息技术,建立信息管理系统,提升企业的经营管理水平,从而获得快速发展。企业的信息资源利用价值很大,企业构建科学的信息管理系统模式,可以提高信息资源的利用率,优化企业的管理模式,提高企业的市场竞争力。

1.2.2 减少工作人员的工作强度

在大数据时代,信息数据呈海量的趋势,企业工作人员需要对大量数据进行分析处理,员工的工作强度明显增加。但人为工作有一定的缺陷,并不能保证数据处理的质量。信息系统发挥重要的作用。利用企业信息系统,分析采集数据信息,弥补人工工作的缺陷,大大的节省了人力和物力。信息系统也有利于数据信息准确性的提升。信息系统代替传统的人工分析,改变繁琐的处理过程。充分利用计算机的精确度、

广泛性,发挥信息系统的价值。企业每天都会收到大量的新的信息,部分信息不容忽视,对企业经营决策有重要的作用。必须有科学有效的信息处理方法,能够提取有价值的信息,减少企业人力和物力的浪费。通过信息系统,大幅提升企业的运营管理效率,降低工作人员的工作强度。

1.2.3 促进企业合理决策

企业的经营决策对企业的发展至关重要,直接影响企业的成败。不少企业单纯依靠管理人员,进行经营管理决策。这种决策模式下,影响决策与社会的融合程度,以及决策的可行性、可操作性,具有很大的局限性。领导管理层仅根据主观臆断下达每个决定,决策具有严重的盲目性。没有合理的判断依据,可能导致严重浪费人力、物力、时间。增加了企业的不确定因素,并且也增大了企业的运营风险。企业在经营管理中,应用信息系统,重新改革决策制度。综合利用大数据信息、计算机,进行分析判断,获得科学的结果。根据数据统计结果,领导管理层再进行决策。提升决策的合理性和科学性,将理论与实际相结合,提高决策的

可操作性。利用信息系统,改变过去管理人员主观臆断的缺陷,提高管理层决策的实际应用性、准确性,促进企业经营稳定发展。

2 企业信息系统与电子商务的互动整合

2.1 企业信息系统与电子商务的关系

在经济全球化和开放化的发展环境下,电子商务蓬勃发展。企业的信息系统属于一个封闭的系统,主要在内部发挥作用。企业开展电子商务,意味着需要再造和提升现有的业务流程。企业要改造和优化信息系统,满足电子商务发展的要求。企业需要有机结合内部信息系统,以及电子商务系统。以电子商务系统,作为信息系统的窗口,以及外部市场环境的窗口。构建内部与外部互动、开放的系统。企业了解市场,开展生产与服务,通过电子商务系统。可以明确顾客的需求,与顾客建立良好的关系。在内部信息系统中,收集各种相关信息。利用现代信息技术,进行加工处理。根据信息分析结果,合理安排生产经营活动,从而帮助企业资源的优化配置。为顾客提供高效率的、个性化的产品或者服务。通过电子商务窗口,在互联网中及时发布内部各种信息。电子商务是企业网络市场的窗口,利用电子商务,了解外部信息,连接内外信息系统。企业发展电子商务,以信息系统为基础。可以说电子商务是企业信息系统的延伸。企业积极与市场、顾客形成良性的互动。企业的经营生产与市场构成一个良性循环。根据反馈信息,对生产经营科学调整。

2.2 企业信息系统与电子商务互动与整合的必要性

近年来,企业信息化成为普遍的发展趋势,企业业务流程再造也相应推进。许多企业发展电子商务,或者电子商务企业转化,与时俱进,获得一定的成效。总体上看,企业仍存在许多问题。

我国中小企业众多,大部分中小企业由于自身理念、资金、信息化建设能力等限制,网络基础设施薄弱,信息化程度比较低。许多中小企业无法自行开发电子商务系统,企业内部没有专业的相关人才。主要通过网络公司开展电子商务系统,虽然信息化期望高,但实际上处于低水平的状态。有的企业建立有信息系统,为经营业务服务,可以自动处理业务,但仍需人为协调平行职能系统,没有整合各子信息系统。有的企业仍采用手工操作的作业,没有实行计算机辅助办公,管理水平落后。一些企业刚刚开展电子商务,原有的信息系统与电子商务系统相分割,缺乏整体性。导致电子商务、信息系统互不相干。降低处理传播信息的效率,并且容易出现信息扭曲、失真。也有企业盲目跟风,单纯依赖网络公司,没有内部信息系统。通过网络公司,帮助宣传企业的产品和服务。促进企业建立良好的形象。没有利用互联网进行商业交易。经营活动仍是采用传统的方式。有的网站信息已经很长时间不更新,增加了运营的成本,也完全没有发挥开展电子商务的价值。利润没有相应增加,经营者或者领导层,就会对电子商务缺乏信心,影响企业电子商务的发展。相应的投入随之减少,无法进一步拓展市场。

目前,在信息系统建设与电子商务发展中,企业主要存在的问题包括:第一,一些企业没有认识到电子商务的价值,对电子商务缺乏深入的了解,思想认识模糊。在经济全球化背景下,企业没有抢占网络市场的意识和决心。对电子商务的认识比较片面,没有认识到其发展的必要性。有的认为电子商务只是一种形象网站。第二,没有统一规划和设计电子商务系统与电子商务系统。两者呈脱离的状态,或者没有实现融合与集成。第三,在信息系统内,没有充分的共享各种资源,或者信息传递不畅通。企业的信息化水平低。有的企业信息系

统利用率低,浪费资源,增加建设成本。第四,没有有效整合电子商务系统、信息系统的信息、数据。信息处理时,产生混乱。财务、采购、销售等数据,缺乏完整性、一致性。降低信息系统的自动化信息处理能力。数据信息处理和分析不准确,无法为科学预测企业的企业经营生产提供依据。第五,缺乏相关专业人才,以及技术支持。不管是电子商务系统,还是信息系统,都需要专业技术人才开发和维护。但不少企业无法自行开发,无法实现与客户的互动。在企业信息系统中,外部动态信息无法融入。企业对市场环境的敏感性不高。影响对市场动态的合理预测,对客户需求分析缺乏科学性,很难充分利用信息化,促进企业核心能力的提升。

3 企业再造信息系统与电子商务的整合关系

经济全球化环境下,企业开展电子商务十分必要。电子商务对原有的业务流程提出新的要求。企业需要改进原有的业务流程,进行企业再造,满足电子商务的需求,而业务流程的再造,是此过程中最核心的部分。电子商务具有效率高、成本低、开放性等优势。再造企业业务流程,与信息系统、电子商务的整合密切相关。两者的动力源泉相同,并且思想理念相同。在企业的业务流程中,都需要融入以客户价值为导向、以人为本的理念。因此,企业需要向开放的联通运转型转变,改变传统的自我管理型集成方式。促进电子商务、信息系统的有效整合。将内外部可以利用的资源进行综合,加上顾客信息的有效利用,实现有效集成。对市场信息深入挖掘,并综合分析。从而实现市场动向的合理预测。对业务流程、组织结构进行改造,坚持客户需求、市场需求的导向作用。高质、高效流转企业的业务流程,提升企业的市场竞争优势。另外,企业要重视激发员工的创造力,调动员工的积极性,培养员工的责任感。构建良好的企

业文化,完善内部制度,促进电子商务运营的顺利进行。鼓励员工参与事务处理和决策,提升员工对市场动向的敏感性,树立员工关注客户需要的意识。将员工的利益与企业的利益密切联系,促进员工和企业的共同发展。

4 经济全球化下企业信息系统与电子商务的集成策略

4.1 信息系统与电子商务整合模型

以市场需求为导向,明确信息系统与电子商务的关系,建立整合模型。有关企业生产经营的部分,主要包括:首先,对于生产方面,减少生产成本,提升工作效率,促进生产流程的优化。其次,对于生产输出,主要是改善与客户的关系。满足顾客的需求,遵循以客户需要为导向的原则,提供优质的产品或者服务。最后,对于生产输入,主要是疏通生产输入渠道。与供应商建立良好的关系,合作共赢。根据企业这三方面的经营活动,设置相应的信息系统。包括客户关系管理(CRM)、供应链管理(SCM)、企业资源计划(ERP)等。这些信息系统有各自的特点,也有相同的地方。任何一种信息系统,目的都是提高企业的管理服务能力,减少运营成本,提升生产效率。企业内部协同整合生产流程问题,主要依据ERP。加强对客户的管理,依据CRM。加强对供应商的管理,依据SCM。通过ERP,也可以提高资源的利用率,优化配置企业的所有资源。信息系统统一整合,口径一致。实现三位一体,集成管理终端客户、销售商、销售商,以及企业。构建企业的一体化流程,促进生产、采购、销售流程的统一。各子职能信息系统进行优势互补。

完善信息系统与管理,以电子商务为手段。电子商务延伸信息系统的内涵,简化交易环节。使信息能够真正共享,提高企业的核心竞争力。企业全方位的信息系统是大势所趋,甚至是整个供应链。电子商务加速企业之间的沟通,信息流动的范围进一步扩大。电子商务与

企业信息系统相辅相成。信息系统发挥内部配合支持作用,电子商务发挥外部引导作用。整合电子商务与信息系统,将企业密切联系外部环境,并且密切联系客户、供应商,保持良好的互动,使彼此功能的局限性消除。

4.2 信息系统与电子商务整合策略

4.2.1 集成企业内部信息系统

企业信息系统平台中,涵盖全过程的业务流程,实现各子信息系统的集成。在信息系统平台的支持下,无缝整合电子商务系统。顺利进行企业业务流程的再造,形成协调统一的信息系统。企业信息系统以ERP为核心。在发展电子商务中,整个企业价值链的各个环节,包括财务、采购、销售、制造等,都包含在管理范围内。由于经济全球化的发展,以及激烈的市场竞争环境,企业产品呈现同质化的趋势。市场中更加难以绝对区分产品的优劣。现代企业的竞争核心,已经不是传统的竞争,而是供应链的竞争。随着信息技术的发展,整合CRM与ERP,以及整合SCM与ERP,不断延伸ERP的前方和后方。

ERP发展的方向之一为客户关系管理(CRM)。客户关系管理以客户价值为导向,深入挖掘关键客户的需求。与客户建立和维持良好的关系,并充分利用与客户的良好关系,实现销售自动化。凭借和客户的良好关系,提供各种业务的分析报告。企业管理者提升决策的科学性,就是依据客户关系管理,对市场需求进行科学的预测。深入了解客户,从而合理调整生产计划,为销售业务提供策略、战术的支持。合理设计营销活动,并且有效组织和评估,不断完善活动。使销售活动的自动化水平能够随之提升。CRM中,电子商务成为终端客户与企业的交流中介。并且建立与客户的互动联系。结合营销模块、客户反馈功能模块等,为客户提供多角度、全方位的服务。增加更多的销售机会,高效统一生产计划和实际销售。为ERP提供最直

接的数据资料,实现客户需求数据、市场需求信息的整合,提升企业的市场竞争力。

供应链管理(SCM)也是ERP的发展方向之一。供应链管理是组织和集成供应链中的所有环节。协同供应链中的资金流、信息流、物流。将整个供应链的生产计划、需求计划、网络计划,以及企业生产制造、原材料供应等有效整合。协调合作供应链上的各个环节,使供应链上的各环节运营成本达到最低化。SCM再集成决策支持系统、业务应用系统、事物处理系统。互联网提供了低成本、高效、开放的网络平台。SCM的功能随着互联网技术的发展,也会不断扩展,协作范围也会随之更加广阔。尤其是在经济全球化环境下,与世界范围内合作伙伴的交流沟通,构建了顺畅的渠道。SCM与ERP相辅相成。SCM的基石是ERP。没有SCM,企业不能全面提升运营能力。高效的商务系统、物流系统、生产系统是SCM的支撑。通过SCM管理供应链上的企业。全面地监控管理业务流程,通过ERP。SCM可以突破局部的限制,实现全局性的科学决策,提高企业的经营管理水平。ERP集成和优化企业外部的信息流、物流,促进企业之间的协调。SCM也强化这种作用。SCM对企业内部管理无力,ERP能够弥补这一缺陷。整个供应链体系的竞争,成为新形势下企业竞争的关键,企业需要无缝集成SCM与ERP,同时利用电子商务平台,连接供应商。协同上下游企业,提升交易效率,降低交易成本,提升竞争优势。

4.2.2 整合信息系统与电子商务系统

重组配合业务流程,整合企业信息平台与电子商务系统。优先考虑密切联系资金流、物流的模块。树立网络环境的管理理念,利用先进技术,构建电子商务企业门户网站。电子商务网站必须集合所有模块,比如客户服务、网上资金流转、网上销售、网站管理等等,形成整合

系统。外部获得的市场信息,主要来自电子商务网站。向企业内部实时传递。经过转化处理,成为有价值的信息,帮助企业生产经营规划。信息系统与电子商务系统集成的切合点,就是电子商务网站。在整个供应链中,上下游企业实现高效、统一的运转,能够有效降低成本,实现零库存。

整合设计系统时,需要注意不管是网上销售模式,还是传统销售模式下,产生的数据和信息,对于市场分析都有重要的价值。财务分析中都应该有资金收入和支出。现有和未来的数据库均可以共享。保证数据的准确性、完整性、一致性。统一企业的资金流、物流、信息流,避免原有业务流程与电子商务系统的冲突。围绕电子商务,优化重组各部门,创新组织。改造和重组现有的运营模式。建立全新的经营理念,合理调整人员配备,变更职能工作部门。改变传统的工作模式。不断完善电子商务结构,更好地为企业服务。电子商务与信

息平台集成,是企业深层次的变革,需要整体协调运作。要求员工有正确的认识,转变观念,发挥主观能动性与潜能。另外,企业也需要大量复合型人才,保障电子商务的开展。

5 总结

总之,经济全球化时代,电子商务蓬勃发展,为企业拓展新的经营渠道。企业要适应时代的变化,重组业务流程,整合信息系统和电子商务,提高企业的市场竞争力。企业要依据实际情况,改造业务流程,实现内部信息系统集成,建设电子商务与信息系统,满足企业转型发展的需求。

[参考文献]

[1]吕海燕.电子商务环境下的企业会计信息系统建设[J].时代金融(下旬),2018,(5):99-103.

[2]田明鑫.浅谈电子商务时代的信息管理与信息系统[J].信息记录材料,2019,20(10):57-58.

[3]余孟哲.计算机信息系统在企业

电子商务中的应用[J].电子技术与软件工程,2018,(06):156.

[4]唐文安.浅析电子商务时代的信息管理与信息系统[J].数字化用户,2019,25(32):58.

[5]苗桓通.电子商务环境下财务管理信息化建设途径探究[J].速读(上旬),2019,(2):232.

[6]米壮壮.电子商务时代的信息管理与信息系统探讨[J].数码世界,2018,(1):107.

作者简介:

朱理婧(1998--),女,湖南省湘潭人,汉族,硕士研究生,研究方向:管理与信息系统:变革与发展(MSc.Management and Information Systems: Change and Development)。

徐运保(1970--),男,湖南邵阳人,汉族,湖南工程学院,教授,博士,研究生导师,研究方向:系统工程与战略管理。