

信息服务远景规划的目标与范围

□ 公司的远景规划和信息服务的远景规划

由于强调信息资源管理(IRM)，所以就需有有关于信息服务的战略规划。在过去的20年中，任何与信息服务有关的规划都集中在硬件方面，几乎没有注意到信息系统和信息服务的其它策略方面。近几年，因为迫切需要关于数据库和信息传递方面的共同协作，所以信息服务的战略规划，即信息服务的远景规划才得以发展。像任何技术活动一样，认识过程总是缓慢的；因而，可能过去了好几年，某公司才能编制出一个有效的信息服务远景规划。

不管什么原因，许多公司的远景规划都直接涉及本公司的产品或服务，而常常不考虑规划对信息服务业务方面的影响。无论公司的规划是包括了新的产品品种、新的仓库、人员的增加，还是包括了新的工资结构，整个公司的规划都对信息服务有显著而直接的影响。至今，某些高级首脑会议仍然回避信息服务问题，这种不愿意讨论信息服务的态度可认为是由高级管理人员理解问题的方法造成的。信息服务常常被降低到比公司的其它主要机构低好几级的地位。这种态度会很快地改变，而且信息服务所要考虑的问题也将成为公司远景规划的主要内容之一。信息服务的战略规划是从属并支持公司远景规划的，而且，为了使公司规划获得成功，需要用户、高级管理人员和信息服务人员的全面合作。

□ 目前信息服务远景规划的技术水平

仅在几年前，信息服务部门只提前一年制订规划，就连大型信息服务项目(认为要花费一年以上时间的项目)的规划，批准和开发都没有一个具体的完成日期，公司各方努力争取的紧急期限就成了信息服务的紧急期限。这些就是信息服务规划提出时期的情况。信息服务战略规划在目前技术水平远远低于本公司和本公司同级职能部门(销售、生产、会计等等)的技术水平。更糟的是，在信息服务规划方面缺乏专门的知识 and 经验。具有切实可行的信息服务远景规划的公司仅占公司总数的很小比例，这也符合《幸福》(Fortune)杂志对500个公司的实际情况调查。由于信息服务的战略规划是借助数据库来综合各个系统以及借助计算机和信息系统来提高生产率的关键，因此，那些现在还没有从事信息服务规划的公司不久也将开展这方面的工作。

□ 信息服务远景规划能达到的目标

实现了信息服务远景规划就能建立这样的一种环境，在此环境里，信息服务能够改善用户同高级管理人员之间的关系。那些不能响应用户要求的系统会使用户产生反感，这种反感是由于针对信息系统的开发和提高而指定选择优先有所促成的。借助一个能使业务上相近的应用领域综合在一起的协调规划，就能提高系统对用户的响应度，此外，信息服务的战略规划能够通过鼓励用户、高级管理人员和信息服务人员在规划过程中积极工作，从而在他们中间逐渐灌输合作精神。各级人员和所有业务领域不断地提供信息反馈是信息服务的战略规划获得成功的必要条件。

信息服务远景规划能为更有效地分配宝贵的公司资源提供保证。通过将综合系统及多年内系统变化的需要减到最少，这样就能在更长的时间范围内规划资源。采用这种有效的长期规划资源的方式就能自由地支配资源，便于扩充信息服务的范围。公司的信息服务业务常常有意或无意地与公司某些活动有关，而这些活动既浪费资源又对公司的目标或信息服务的目标不产生影响。当预先适当地分配好资源并为信息服务项目合理地确定了优先级时，信息服务就没有责任再去响应那些不合理的请求。即使大多数服务请求可被认为是合理的，但其中许多请求既表达得不很确切，也没有考虑到所有细节，后者能通过信息服务的远景规划来将其淘汰。

信息服务远景规划能达到的另一个目标是它既能作为测定信息服务部门内部工作效能的水准，又能作为测定信息服务部门外部工作效能的水准。由于信息服务的远景规划能够鉴别项目和重大事件，所以它是评价人员和部门工作效能的有效工具。

一个有效的信息服务战略规划对公司的效益作出重大的贡献。我们采取更好地利用人力和设备的方式，同时借助更能响应用户要求的系统就可以作出这种贡献。例如，系统通过减少清单、改进同顾客的关系等等，就能对用户的结算单产生影响。

信息服务远景规划可为协调所有将业的信息活动提供基础。按照惯例，由于眼前利益的需要，公司的应用系统都会逐渐变成独立的装置。不管现在还是将来，信息系统都应该是综

合的系统。实际上，公司各个方面的业务工作都被流经计算中心的数据和信息连结起来了。任何一个不制订信息服务远景规划的公司都会丧失协调未来信息系统活动的良机。

对公司来说，信息服务远景规划还有另一个显著的好处：规划过程迫使管理部门按照能够改进现有活动的方法去回顾过去的日常活动。管理人员为了应付日常活动往往在时间上受到限制，信息服务远景规划能迫使管理人员和规划人员去认真地调查一下信息处理。这样自我测量的结果就能想出主意并能更深入地了解一切。

信息服务战略规划的范围

信息服务远景规划应该包括受信息部门影响或在信息服务部门控制之下的事件和活动。也就是说，它应包括发挥信息服务工作（既可以是公司内部的，又可以是公司外部的）效能和效率的信息服务的各个方面。信息服务远景规划不只包括目标和任务，或者硬件的添置计划。信息服务远景规划不仅要包含信息服务部门的辅助活动，而且还要包含业务领域部门的远景目标。

通过信息服务远景规划来实现公司的综合

信息服务远景规划能够把一个公司的所有业务领域综合在一起。就更好地综合公司所属机构来说，公司采取的典型方法是改变公司的组织机构。某些公司已在每一级的指挥方面迅速地赶上了，但在全面的综合方面却没有改进公司机构的重新组织对综合是有益的，但是实现公司工作一体化的客观的共同标准和最好的媒介是信息。在实现整个公司的实用而有效的信息流程方面，信息服务远景规划可成为一种重要的工具。