

# 管理信息系统

1. 管理信息系统概论
2. 计算机网络技术基础
3. 企业计算模式
4. 管理信息系统的系统规划
5. 管理信息系统的系统分析
6. 管理信息系统的系统设计
7. 管理信息系统的系统实施
-  8. 管理信息系统的运行维护与评价
9. 管理信息系统的项目管理

# 8. 管理信息系统的运行维护与评价

## 8.1 系统运行维护与评价的任务

### 8.2 系统的运行维护

### 8.3 系统的评价

## 例8-1 系统运行维护与评价情景案例

### —青钢管理信息系统的运行维护与评价

青钢管理信息系统在交付使用后，遵照相应的管理规范，责成相关部门和个人负责具体的日常业务处理，记录系统的运行情况。青钢信息中心负责系统的维护，保证系统的正常运行，包括硬件设备的更新与升级、计算机病毒的检测与清除、软件系统的修改与完善、系统故障的排除等。

## 例8-1 系统运行维护与评价情景案例（续）

系统运行至今，系统维护工作一直没有间断，部分硬件设备已经被更新，部分软件功能也已经被修改、完善。

例如，在系统应用之初，开具销售发票时必须针对一个客户的一个合同，而不能针对一个客户的多个合同开具销售发票。系统运行后，销售部门提出，希望在开具发票时能够进行更加灵活的处理，不受单一合同的限制。为此，制定了相应的软件修改计划，进行了软件功能的修改和完善。

## 例8-1 系统运行维护与评价情景案例（续）

在系统正常运行半年后，青岛钢铁集团还组织相关部门人员及相关领域的专家对已实施的管理信息系统的工作情况、技术性能、经济效益进行了分析和评价并依据评价结果对系统进行了完善和修改。

## 8.1 系统运行维护与评价的任务

管理信息系统的运行维护与评价阶段的任务包括：

- 维护系统的正常运行
- 记录系统的运行情况
- 系统的软硬件更新和维修
- 系统的功能、性能、效益评价

# 8. 管理信息系统的运行维护与评价

## 8.1 系统运行维护与评价的任务

## 8.2 系统的运行维护

## 8.3 系统的评价

## 8.2 系统的运行维护

- (一) 硬件系统的维护
- (二) 软件系统的维护
- (三) 系统的日常维护
- (四) 系统维护应遵循的步聚

## (一) 硬件系统的维护

硬件系统的维护应该由专门的硬件维护人员负责，而且一般需要同硬件厂商合作来完成系统维护工作。硬件系统的维护主要有两种类型：

(1) 硬件系统的更新

(2) 硬件系统的故障维修

## (1) 硬件系统的更新

- 在更新前需要制定更新计划
- 与硬件供应商、企业内部有关业务部门及其它相关机构进行协调
- 时间不能过长

## (2) 硬件系统的故障维修

- 不应该拖延过长的时间
- 应该配有足够的备用设备
- 对于重要的应用系统，采用并行服务器结构

## (二) 软件系统的维护

(1) 正确性维护

(2) 适应性维护

(3) 完善性维护

## (1) 正确性维护 (保证系统功能正确)

- 系统测试阶段尚未发现的错误
- 输入检测不完善或键盘屏蔽不全面引起的输入错误
- 以前未遇到过的数据输入组合或数据量增大引起的错误

## (2) 适应性维护 (保证系统性能)

- 网络系统、计算机硬件或操作系统的升级、更新
- 应用软件功能的完善、改进
- 制定维护工作计划
- 对维护后的软件进行测试

### (3) 完善性维护（扩展系统功能、改善系统性能）

完善性维护指的是为了改善系统的性能或者扩充应用系统的功能而进行的维护，这些系统的性能或功能要求一般是在先前的功能需求中没有提出的。

### （三） 系统的日常维护

对于系统的硬件系统，不仅需要进行适时的更新和突发性故障的维修，而且需要进行**定期的预防性维护**。

例如在每周或每月固定的时间对系统硬件进行常规性检查和保养。

## （四）系统维护应遵循的步聚

- （1）系统维护要求应以书面形式提出。
- （2）制定系统维护计划。
- （3）实施系统维护工作。
- （4）整理系统维护工作的文档。

# 8. 管理信息系统的运行维护与评价

8.1 系统运行维护与评价的任务

8.2 系统的运行维护

 8.3 系统的评价

## 系统评价工作的任务

系统评价一般是在系统不断地运行和维护的过程中进行的，它是对已实施的管理信息系统的运行情况、技术性能、经济效益等进行的分析和评估。

## 8.3 系统的评价

- (一) 系统目标的完成情况评价
- (二) 系统的性能和实用性评价
- (三) 系统的直接经济效益评价
- (四) 系统的间接经济效益评价

## （一）系统目标的完成情况评价

针对系统所设定的目标，检查已在运行中的系统的实际完成情况。

- (1) 系统的硬件和软件环境是否能够满足系统功能上的和性能上的要求？
- (2) 系统是否实现了系统设计提出的所有功能？
- (3) 支出的经费、配备的人员是否超出了计划安排等。

## (二) 系统运行的性能和实用性评价

- (1) 系统的应用是否使管理工作效率有所提高?
- (2) 系统的运行是否稳定?
- (3) 系统运行的速度如何?
- (4) 系统是否安全、可靠?
- (5) 系统的操作是否灵活、用户界面是否友好?
- (6) 系统对误操作的检测和屏蔽能力如何?

### （三）系统的直接经济效益评价

直接经济效益是应用管理信息系统而直接产生的成本的降低和收入的提高。

直接经济效益可以采用一般的经济效益评价方法进行评价。

例如：计算由于系统应用带来的利润增长、计算投资回收期、投资效果系数法、德尔菲专家评审法等。

## 系统的直接经济效益的具体表现

- (1) 由于信息的准确性和及时性，销售收入增加。
- (2) 更合理地利用现有的生产能力和原材料，提高了产品的产量；
- (3) 更有效地进行调度，组织生产，减少了停工产生的损失，提高了生产的效率。
- (4) 改善了企业的供应链，减少物资储备，缩短了生产循环周期。
- (5) 掌握客户信息，及时收回应收帐款，降低费用性支出。

## （四）系统的间接经济效益评价

间接经济效益是指应用管理信息系统给企业带来的管理变革、企业管理决策水平的提高，从而为企业带来的经济效益。

管理信息系统的经济效益通常主要体现在其运行过程中所产生的间接经济效益。

## 系统的间接经济效益主要表现

- ① 系统的应用使企业信息的数量和质量得到提高。
- ② 系统的应用导致的先进管理思想和管理方法的规范化应用。
- ③ 系统的应用使工作人员从繁重的重复性工作中解脱出来，投身到更有意义的工作中。
- ④ 系统的应用提高对企业经营和管理数据的分析能力，为企业制定经营战略、经营决策提供更强有力的支持。

## 第8章 小结

# 管理信息系统的运行维护与评价

# 第8章 小结(1)

## (一) 管理信息系统运行维护与评价的任务

(1) 维护系统的正常运行

(2) 记录系统的运行情况

(3) 系统的软硬件更新和维修

(4) 系统的功能、性能、效益评价

# 第8章 小结(2)

## (二) 系统的运行维护

(1) 硬件系统的维护

(2) 软件系统的维护

(3) 系统的日常维护

(4) 系统维护应遵循的步聚

# 第8章 小结(3)

## (三) 系统的评价

- (1) 系统目标的完成情况评价
- (2) 系统的性能和实用性评价
- (3) 系统的直接经济效益评价
- (4) 系统的间接经济效益评价