

企业门户对组织决策的支持

段美英¹,黄晓因²,许亮¹,何云仙³

(1. 昆明理工大学 管理与经济学院,云南 昆明 650093; 2. 云南农业大学 基础信息工程学院,云南 昆明 650201;
3. 昆明大学 成人教育处,云南 昆明 650118)

摘要: 企业门户是一种决策与协作的 Web 技术,它的集成性、内容管理、个性化、协作性等特性,克服了传统决策支持系统的限制,满足了组织决策的需要.企业门户对组织决策过程提供全面的支持,它让组织内所有员工、客户、供应商、合作伙伴共享一个协作决策的工作空间,使决策制定者跨越组织内的所有角色以及所有功能级别,即时获得大量的、个性化的相关信息以及最有价值的经验和知识,扩展了解决复杂问题的能力,提升了组织决策的效果和效率.

关键词: 企业门户;组织决策;组织决策支持系统

中图分类号: F272;C936 **文献标识码:** A **文章编号:** 1007-855X(2005)01-0097-04

Enterprise Portal's Support to Organizational Decision

DUAN Mei-ying¹,HUANG Xiao-yin²,XILiang¹,HE Yun-xian³

(1. Faculty of Management and Economics, Kunming University of Science and Technology, Kunming 650093, China;
2. College of Fundamental and Information Engineering, Yunnan Agriculture University, Kunming 650210, China;
3. Office of Education Department, Kunming University, Kunming 650118, China)

Abstract: Enterprise portal is a kind of Web technology of decision and collaboration, which has overcome the limitation of traditional decision support systems and met the needs of organizational decision because of its characteristics such as integrity, content management, personality and collaboration. Enterprise portal lends comprehensive support to organizational decision, which provides sharable decision and collaboration workspace for all employees in the organization, such as customers, suppliers and partners. As spanning all of the roles and functional levels in organization, decision-makers acquire a large amount of correlatively personal information and the most valuable experiment and knowledge, so the ability to solve complex problems is extended, and the effect and efficiency of organizational decision are advanced.

Key words: enterprise portal; organizational decision; organizational decision support system

0 引言

随着计算机和信息技术的迅猛发展,组织处在一个日益复杂的、充满竞争的动态环境之中,为了保持竞争优势生存下去,它们必须即时地获取并共享更多、更准确的信息、知识和经验,快速而正确地做出决策.为了支持组织的决策,MIS(管理信息系统)、DSS(决策支持系统)、GDSS(群决策支持系统)、ESS(经理支持系统)和 ODSS(组织决策支持系统)相应而产生.然而,MIS,DSS,GDSS和 ESS只是在一定程度上支持组织决策,例如,MIS和 DSS支持操作层和管理层的决策,ESS支持战略层上的高级经理决策,GDSS支持多人的群体决策;ODSS融入了 ESS和 GDSS,目的是对组织各个决策层次提供信息支持和协作服务.但 ODSS在其应用中面对着以下挑战:如何从组织内外获取分散的、结构各异的大量数据、信息和知识,在最恰当的时间把最相关的信息传递给最需要它的决策者,以及如何跨越组织边界,把最有经验

收稿日期:2004-03-05.

第一作者简介:段美英(1967.3~),女,在读硕士研究生.主要研究方向:管理信息. E-mail:myduanx@yahoo.com

的人聚集在虚拟的工作空间,共享决策所需要的经验和知识等.企业门户的出现为组织决策提供了比较好的解决方案,它最重要的功能就是全面支持组织的决策和协作.

1 组织决策和组织决策的要求

1.1 组织决策

组织是为了共同的目的而产生的社会实体之间彼此交互的系统模式,它由一系列的具有特定目标和功能的功能型和政策型子系统定义和组成.决策理论认为,组织就是一个决策网,制定决策是组织的本质所在.组织决策是在环境研究的基础上,组织中通过不同专业分工的成员,利用各自的知识和问题处理能力,共同协作制定决策方案,以实现组织目标的过程,它具有目标性、选择性、协调性、过程性和动态性等特点,包括了个人决策和群体决策.

1.2 组织决策的要求

现代组织面临的决策问题越来越庞大和复杂,组织决策是一系列的跨越组织功能或等级层次做出的相关决策的综合,各个决策单元在决策时不仅会受到自身能力、经验、信息及资源的限制,还会受到环境、组织文化、个人风格以及时间的限制.因此,组织决策提出了实质性的要求,即需要精确、多样化、快速的信息,提供定制的、个性化的服务,以及具有多种专业知识、丰富经验的专家的广泛参与和组织中多个决策单元的相互协作.传统的组织决策支持系统不能满足上述的要求,需要一种具有创新意义的决策支持技术,通过它来完成特定任务、收集利用信息、沟通决策单元和制定满意的决策,对组织决策进行全面的支

2 企业门户

1998年美国美林投资集团(Merril Lynch)的一份报告第一次提出了企业门户即企业信息门户 EIP (Enterprise information portal)的概念,认为企业信息门户是这样的一些应用程序,它存储企业内部、外部的各种信息,给用户提供一个获取所需个性化信息的入口,使他们基于可靠的信息做出合理的决策.企业门户经历了企业信息门户、企业协作门户、企业专业知识门户和企业知识门户四个演化阶段.它把用于组织的许多分散系统、过程和各种应用程序进行集成,汇集了大量的数据、信息和知识,以统一的用户界面提供给用户个性化的内容和应用程序,将组织的任务、活动和决策与具有所需专业知识的角色以及最相关的信息内容进行连接,扩展决策者在制定决策过程中处理大量信息和知识的能力,以及解决大规模的、耗时的、复杂的问题的能力,极大地促进了实时的组织协作和决策.

3 企业门户对组织决策的支持

环境的急剧变动和竞争的日益激烈,要求组织必须在很短的时间内获得相关的信息和经验,快速地做出正确的决策并付诸于行动,最终实现组织的目标.组织决策的过程包括收集和分析信息、共享知识和协调意见、做出决策以及实施行动,每一个步骤都占用一定的时间.传统的组织决策是一个缓慢而又无效的过程,据调查显示,组织决策过程中80%的时间都集中在收集信息和协作阶段,很少的时间用于实际的决策,投入到决策实施中的时间就更少.企业门户是一种决策与协作的门户,它既能满足组织决策的要求,又能优化整个组织决策过程,并对组织决策、组织目标和活动进行全面的支

3.1 对共享信息的支持

企业门户将组织多种应用软件、不同系统平台、结构各异的分散资源集成在一起,用户通过一个简单的Web浏览器,就能方便而有效地访问所有可能的、大量的、多样化的共享信息资源.内容管理对组织内外部的结构化、非结构化的信息进行有效的管理,决策者能够快速收集和分析信息.对于组织重大的决策,绝大多数信息是非结构化的,少数是结构化的,它们来自于Web文档、法律文件、电子邮件、新闻组、客户信息、产品信息、业务信息、事务处理数据、分析报告、图像和声音等.内容管理是所有数据的综合点,把跨越组织边界收集到的各种信息进行分类组织、存取控制,通过目录、索引和元数据库使信息的创建、使用、发

布、查找、更新整个过程变得容易可行,为所有的用户提供了巨大的共享数字资源,而且规模经济降低了共享信息的成本。

3.2 对个性化服务的支持

企业门户不仅能为用户提供大量的共享信息,更重要的是它能提供个性化的、更相关的信息给不同的决策者。组织决策非常复杂,它涉及到战略、战术和操作各个决策层次,每个决策者对信息的需求各不相同;另外,信息过载使人们淹没于知识的海洋中,决策者像大海捞针,用了相当多的时间去寻找所需的信息,却往往是一无所获。企业门户根据每个用户的任务和角色不同,赋予不同的权限去存取信息、运行程序,同时它收集用户的兴趣和爱好,一旦用户登录,能够识别出用户身份,提供用户要求的界面,对内容进行过滤和优先排序,定制经常要存取、参考的数据和报告,加入电子邮件列表,甚至即时通知相关事件或预警可能出现的危险等。因此,高质量的个性化的信息即时传送到最需要它的人那里,组织中各决策层缩短了获得与决策最相关信息的时间,提高了决策的效果和效率。

3.3 对协作和经验的支持

大量的相关信息对组织决策非常重要,但对组织决策起决定性作用的往往是决策者的协作和经验。企业门户是一个协作门户,它利用基于 Web 的协作工具如电子邮件、在线讨论组、聊天室、电子会议等,创建了一个让组织员工、客户、供应商和合作伙伴共享的决策协作空间,这个工作空间没有位置和时间的限制,围绕组织一项特定任务、项目或过程,把决策所需的信息和有经验的用户聚集在一起,并使跨越组织的信息和经验同步。一方面,协作门户为决策者提供实时的协作服务,诸如传递即时消息、安排日程、跟踪任务等;另一方面,它使决策者与有相关技能和知识的专家合作,扩大专业知识,共享专家的经验 and 见识,强化决策的洞察力;此外,协作促进了决策参与者的沟通和交互,减少决策群体行为的不确定性和协调时间,加速了决策的制定。

3.4 对制定决策的支持

通过企业门户,决策者在很短的时间内获得大量的重要信息和经验,从中识别出威胁和机会,然后可以把更多的时间用于决策。在组织决策过程中,针对特定的问题和机会,决策者需要广泛合作,收集更相关的信息,进行定量或定性的分析,提出不同的解决方案并最终进行选择,而企业门户为组织提供了一个分析问题、建立模型、模拟决策过程及解决方案的信息系统,能够更快、更方便地做出更好的决策。例如,企业门户中的商业智能对企业运作的日常数据查询、分析,挖掘出大量的数据,发现相关趋势、模式、关系,决策者可以获得商业分析报告、多维视图、复杂模式分析和趋势预测,进行方案的比较和选择;对于复杂的决策,企业协作门户能够识别相关专家,使决策者与专家工作于同一个决策空间,学习专业知识和经验,通过协作去正确地制定决策,解决难题。

3.5 对决策实施的支持

组织决策的实施在整个决策过程中不可忽视,它对决策的效果进行评价与反馈,并能即时校正决策的失误,使组织的决策损失减少到最小,企业门户同样在各方面支持决策的实施活动。决策开始实施后,通过企业门户对所涉及到的任务、活动和过程进行跟踪监督,给不同层次的决策者提供即时的执行情况,以及各种各样的报告如异常情况报告、特别询问报告、分析趋势报告等;一旦发现反常现象,决策者对数据进行更深层次的挖掘,获取更详尽的资料,或者与其它决策单元、用户、专家进行协作,共享经验、技能和洞察力,找到反常现象的原因并采取相应的行动。这样的一个过程,实际上是对原来的决策再次进行检查、评价,提出新的建议,也是对决策实施进行的一个新的决策,改善了决策实施的效果。

3.6 对友好用户界面的支持

用户界面是方便用户与计算机进行交互活动的硬件和软件的集合,它对组织决策的成功起着决定性的作用,很多决策支持系统就是由于用户界面的复杂和不友好而导致实施的失败。组织众多的决策者受限于使用计算机的经验,喜欢简单而熟悉的系统界面,但要求功能强大,容易使用。企业门户为用户提供了一个友好的交互式的图形用户界面,易学、易用、易导航,它既是组织获取知识的单一入口,又是知识路线图的集成和团队工作平台的集成。企业门户支持决策者在友好的交互环境下进行组织决策,清晰、一致的用

户界面保证了用户通过浏览器就可访问到所需的信息或发布业务信息,缩短了用户的学习时间,甚至无需再培训就可快速适应,得心应手地进行操作;基于角色的用户界面由用户决定其使用模型,允许用户添加个人感兴趣的内容,达到一定程度的个性化,但仍保持大部分的业务工作空间,提供了适应各种风格和不同用户的需求。

3.7 对组织目标和活动的支持

组织决策是围绕组织的目标和各种活动而展开的,企业门户是基于企业的核心竞争力而构建的,对组织的目标和活动提供了全方位的支持。企业门户是一个知识共享的平台,它使组织结构从金字塔式的等级结构转化为扁平化的网络结构,组织借助于企业门户进行大范围的信息内容发布,交流企业目标,让所有的员工了解、熟悉企业目标,促进共同理解;拥有了共同的理想,组织成员有目的地进行组织学习,为组织决策不断地积累知识和经验。企业门户中的商业智能溶入了 CRM, ERP, OLAP, 数据仓库等, workflow 管理使企业将人工活动标准化、流程化,并能对进度进行记录、跟踪和分析,提高了组织商业决策的能力;企业门户的协同工作环境,统一了团队目标,支持团队的协作活动,共享专家的经验 and 见识,突破有限理性对决策能力的限制,提高制定组织决策的质量和效率。总之,企业门户通过对组织目标和活动的支持,为组织决策提供了强大的组织支持。

4 结论

企业门户从技术和组织两个方面支持组织决策,不仅为组织决策提供了所需的各种信息,为不同的决策者提供了个性化的信息,让所有用户共享知识和经验的协作工作空间,还对组织目标和活动提供了支持。它从根本上改变了组织进行决策过程的方式,极大地缩短了制定决策的时间,提高了组织决策结果的可靠性,既是一种促进交流、增强协作和解决问题的强大工具,又是一种面向组织决策的理想决策支持系统。

参考文献:

- [1] 张为普. 关于企业门户的研究[J]. 中国机械工程, 2003, 14(15): 1313~1316.
- [2] 毛军. 企业知识管理中的信息门户建设[J]. 图书情报工作, 2002, (11): 51~55.
- [3] 方卫国, 周泓. 组织决策及其支持系统的分析与设计[J]. 系统工程理论与实践, 1999, 19(7): 1~5.
- [4] George M. Marakas. 21世纪的决策支持系统[M]. 朱岩译. 北京: 清华大学出版社, 2002. 82~83.
- [5] Clive Finkelstein. The Emergence and Potential of Enterprise Information Portals[EB/OL]. <http://www.tdan.com/i010fe02.htm>.
- [6] Doug Cadmus. Enterprise Information Portal Revolution[EB/OL]. <http://www.tdan.com/i017hy02.htm>. 2001-9-30.
- [7] Randy Frid. Streamlining the Decision Cycle Through Collaborative Decision Management[EB/OL]. <http://www.kmworld.com/publications/specialpublication/index.cfm?action=readarticle&article-id=1016&publication-id=4>. 2005-1-1.
- [8] Randy Frid. Using Portal Technology to Improve and Streamline Business Processes and Decision-making[EB/OL]. <http://www.kmworld.com/publications/whitepapers/kmworldpaper02.pdf>. 2002-1-2.
- [9] Efraim Turban, Jay E. Aronson. Decision Support Systems and Intelligent Systems[M]. 北京: 清华大学出版社, 2000. 60~61.