

<<公共服务行业管理信息化创新>>

图书基本信息

书名：<<公共服务行业管理信息化创新>>

13位ISBN编号：9787302114826

10位ISBN编号：730211482X

出版时间：2005-8

出版时间：清华大学

作者：张雪峰

页数：413

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<公共服务行业管理信息化创新>>

内容概要

本书精选了全球化公共服务行业在信息化建设中的一些成功案例，探讨了它们曾经面临的问题和压力，以及如何通过实施SAP解决方案使自身的管理和服务水平得到提高。

本书所选案例范围广泛、内容多样、规模不一：从机构类别上看，涵盖了各级地方政府、税收部门、医疗卫生机构、教科文组织、邮政机构、公检法机关等；从业务应用领域而言，涉及到财务管理、后勤管理、人力资源管理、税收管理以及机构门户等等；从地域上看，遍及全球化几十个国家和地区。编者希望通过本书将SAP在公共服务行业的优秀解决方案和管理经验带到中国，为国内公共服务行业的政策制定者和执行者提供更宽广的思路和更开放的眼界！

本书的主要读者对象为国内公共服务行业的管理者和从业人员，以及从事公共服务行业信息化建设的管理人员和工作人员，同时也可供高等院校信息管理、企业管理和工商管理专业的师生参考阅读。

<<公共服务行业管理信息化创新>>

作者简介

张雪峰，SAP中国副总裁，主管石油天然气、矿业、电力、化工、医药和公共服务等行业。

1997年11月加入SAP中国公司，历任SAP中国区财务总监，华东区总经理等职。在加入SAP公司之前，曾就职于亨氏有限公司任计划及MIS主管，百事（中国）公司财务经理，百事公司北方区财务总监等职。

张雪峰先生毕业于南京理工大学系统工程专业。

<<公共服务行业管理信息化创新>>

书籍目录

第1章税收部门/1一、佛罗里达州税收部门/2二、丹麦税务部/3三、波多黎各卡瓜斯市政府/15第2章医疗卫生机构/19一、加拿大魁北克血液中心/20二、德国耶拿大学医院/26三、荷兰阿尔贝·施韦泽医院/29四、荷兰奥比斯医院/33五、巴塞罗那圣克鲁斯保罗医院/36六、西班牙圣荷赛医院/39七、奥地利提拉克集团/42八、阿根廷布宜诺斯艾利斯不列塔尼科医院/44九、墨西哥圣荷赛医院/47第3章教育、科学、文化机构/50一、美国内布拉斯加州立大学/51二、美国西雅图公立学校学区/56三、美国杜瓦尔郡公立学校学区/59四、荷兰教科文部/63五、瑞士弗里堡大学/68六、瑞士巴塞尔大学/72七、奥地利大学/77八、新加坡国立大学/82九、美国宇航局/86第4章邮政机构/88一、加拿大邮政——全方位实施SAP解决方案/89二、德国邮政世界网络——SAP企业战略管理/105三、德国邮政世界网络——成功过渡到最优SAP平台/109四、英国皇家邮政集团/112五、意大利邮政/117六、瑞士邮政/120七、瑞典邮政公司/123八、奥地利邮政——实施SAP方案管理系统/127第5章公安、检察院、司法/130一、英国苏塞克斯警察局/131二、英国法庭专业服务机构/136三、以色列司法部/141第6章各级政府综合/147一、英国伯明翰市政府/148二、英国贝德福德郡政府/152三、英国赛尔福德市政府/157四、英国格恩西州/161五、英国伦敦埃菲尔区政府/165六、英国伯明翰市政府财产维护管理部门/169七、英国伦敦南沃克区政府/172八、德国柏林州政府/177九、德国威斯洛赫市政厅/180十、美国纽约州伊利郡/183十一、比利时布鲁塞尔首都地区政府/189十二、比利时根特市政府/192十三、瑞士比尔市政府/196十四、墨西哥瓜纳约托州政府/200第7章其他机构或组织/207一、世界银行/208二、联合国世界粮食计划署/211三、联合国全球协作计划/216四、联合国儿童基金会/217五、CSA国际认证协会/221六、加拿大住房抵押贷款机构/225七、德国斯图加特市政府//229八、德国麦克乐集团//232九、瑞士联邦信息与电信部门/235十、葡萄牙工业协会//238十一、葡萄牙阿尔马达城市水源和污水处理公司/242十二、葡萄牙新特拉城市水源和污水处理公司/245十j、捷克国家农业管控基金会/248十四、墨西哥Capufe收费站/252十五、澳大利亚小麦局/258第8章ROI特别报告/260报告主题：SAP在公共服务部门的实施(驱动力、成果和经验教训)/260附录A SAP解决方案/273一、SAP帮助您企业迈向成功的阶梯/274二、mySAP ERP解决方案/286三、SAPNetWeaver™解决方案/291四、mySAP财务管理解决方案/306五、mySAP客户关系管理解决方案/323六、mySAP供应链管理解决方案/358七、mySAP人力资源管理解决方案/379附录B部分客户名单/406

<<公共服务行业管理信息化创新>>

章节摘录

SAP解决方案 我们研究的所有公共服务机构都遵循了一种系统化的评估机制，以便实施它们的IT战略。

这些机构基本上都关注于SAP解决方案，因为这是一个完全集成并且开放式的ERP方案，开发这个方案的目的是帮助机构更有效地管理业务流程，并且能够根据变化和进展灵活做出调整。我们的案例分析中涉及的这些公共机构决定采用SAP解决方案，主要是基于以下5个最重要的判断标准。

全面性：所有的公共服务机构都需要一个全面的解决方案，一个能够满足很多功能需求的方案。

SAP之所以被选中，就是因为它包含了财务会计和管理会计、生产与物料管理、质量管理、工厂维护、销售和分销、人力资源管理 and 项目管理等各方面的强大功能。

整合能力：在决策过程中，不同功能模块之间的整合是一个需要考虑的关键要素。众多功能包含在SAP方案中，并被整合成了一个无缝的工作流，贯穿于所有部门和功能模块中。只要有需要，SAP解决方案可以和客户内部自行开发的应用软件很好地结合，并支持和第三方产品与服务的协同运作。

适应性：公共服务机构希望能找到一种解决方案，帮助它们快速容易地适应不断变化的业务需求。

SAP解决方案的适应性使得机构可以按商业流程需求定制软件来满足自身需求。

另外，还可以根据变化的业务需求不断添加新的功能。

已被验证的成功记录：ROI报告的研究机构认识到了使用一个已经有着成功运作记录的解决方案的重要性。

这样可以最大化成功的可能性，并将实施时间缩短到最小，减小失误的可能性。

SAP的解决方案作为最常用的标准商业软件，正好满足了这种需要。

SAP：SAP承诺将持续加强SAP解决方案，通过定期的开发和部署新技术来提高方案的价值，从而给公共服务机构留下了深刻的印象。

而且在与一流的公共服务机构的合作中，SAP积累了该行业的专业知识，并形成一个新的解决方案，能很好地将标准业务功能和附加业务流程整合起来，这对于公共服务部门而言是很有吸引力的。

SAP的好处 SAP的解决方案使得公共服务机构可以从容面对它们所处环境的改变。

完全实施了SAP以后，这些机构的运作变得比任何时候都要高效和简捷。

SAP使客户能直接、及时地访问实时的高质量的数据，并帮助它们更好地做出决定。

sAP方案在整个机构内部支持持续的成本削减，使机构得以在竞争日益激烈的市场中占据有利地位。

总结SAP带来的好处，主要有以下几个方面：(1)降低采购成本 据调查报告显示，约有4/5的机构认为sAP能加强它们与供应商的合作，共同降低成本、改进服务。

虽然在评估节省物料成本的潜在可能性上存在差异，但大多数客户认为他们能够通过SAP降低2%~3%的成本。

通过向物资经理提供整个机构的现有合同与采购模式的视图，SAP使机构能更有效率地与供应商展开谈判，减少了标准部件的采购量，并且巩固了与供应商的合作关系。

由此带来了更长久的订购合同，从而减少了管理与供应商的合作关系所需的资源。

同样，更少的供应商使机构可以通过减少采购订单的数量，来降低购置成本。

(2)降低库存管理和运输费用 所有的公共服务机构的报告都表明，SAP使物资和供应品的库存显著减少。

库存的透明度和数量的精确度都有所增加，同时预测和计划能力大大增强，使得这些机构能够减小库存规模，最少可以减少10%，最高可达到90%。

借助SAP的库存管理功能，有两个机构甚至逐步淘汰了仓库或者分销中心。

<<公共服务行业管理信息化创新>>

库存的减少还相应降低了库存运输成本，而这笔费用原来占到了总库存物 价值的20%左右。

(3)降低采购流程成本 在实施SAP之前，机构一般实行人工采购流程，每个采购订单的成本在25~5 5美元之间。

实施了SAP之后，这些机构精简了采购和支付流程，同时错误和 意外情况大大减少。

每个订单的处理费用一般可以降低50%。

(4)降低IT项目成本 机构内部IT部门往往被更多、更高的应用需求所困扰，因而无法满足内 部客户的需要。

SAP的实施可以消除私人业务应用的创建，并减少对相关人 员的需求。

机构节约了大量的IT费用，而在实施SAP之前，机构主要依靠内 部资源来管理、维护和增强独立的业务应用。

一个机构预测对于3000万美元 的IT费用，通过实施SAP大约可以节省25%。

另一个机构报告则称，该机构 每年通过实施SAP所节约的费用高达几百万美元。

(5)数据一致性和精确性 在部署SAP方案之前，所有的机构在其各个分散的独立系统中都显然 存 在数据重复。

这些独立系统需要人工输入重复数据，从而造成了错误，导致 了数据的不一致。

我们发现，这些机构往往过高地估计了现存数据的质量， 而且需要投入资源以清除这些重复数据 。

实施了SAP之后，公共服务部门的 所有机构都能够访问机构内部的单一的精确的数据源。

(6)访问实时数据 所有的机构都称，能够实时地访问数据信息，使员工可以更好地管理部 门，并且高效地处理问题。

同时，集中访问公共机构级信息的能力，以及在 安全的在线环境下对单个部门的具体信息进行深度分析的能力，为机构节约 了很多时间，并且显著提高了评估与决策速度。

在发掘那些不太明显的机会 方面，SAP经常起着很大的作用，而这些机会只有通过强大的公共机 构级平 台才能有效地加以发掘和利用。

P268-270

<<公共服务行业管理信息化创新>>

媒体关注与评论

首次汇集公共服务行业最佳实务，最先进的管理理念与案例解析。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>