

我国小型信息咨询企业的网络化建设

杨 涛

中国科学院文献情报中心

近年来,我国小型信息咨询企业在数量上急剧膨胀,约占该类企业总数的80%,但其所占市场份额不足20%,故多数企业在惨淡经营。在这种经营不稳定、业务量不饱满、资金扩张缓慢的状态下,业主们大都产生了这样的困惑:作为小型信息咨询企业,是否有必要进行网络化建设?是否有能力进行网络化建设?

一、网络化建设的必要性

我们知道,网络的意义不仅在于它是技术进步的标志,而且更重要的是在于其应用。而网络应用对不同行业影响的程度和方式显然不同,例如,它对金融保险行业的影响就比对铝制品加工业的影响大得多。所以,当我们谈到网络化建设的必要性时,除了看到人们普遍认识到的原因(诸如提高效率、降低成本、广泛接触市场、改善服务质量等),我们还应结合信息咨询业的自身特点加以讨论。我国小型信息咨询企业进行网络化建设的必要性主要体现在以下四个方面:

1. 网络应用对信息咨询行业冲击很大。与物质生产经营企业不一样,信息咨询企业在其咨询服务过程中充满了无形的知识流、信息流的传递和作功,丰富的知识库和通畅的交流渠道是信息咨询企业生存和发展的基础。因此可以说,信息咨询行业处于网络冲击波的最前沿。

2. 全球网络的发展对智力型行业提出规模效应的要求,网络化建设有助于打破小型信息咨询企业中严重的信息个人化现象,从而加快其产业化、规模化发展步伐。

3. 社会及客户对信息咨询企业的评价和选择主要有:技术能力、同客户交往的能力、咨询能力和自身管理能力,网络化建设有助于这些能力的全面提高,它是小型咨询企业参与竞争、走上良性发展的契机。

4. 社会信息技术整体水平的不断提高,以及技术公司涉足信息咨询行业,都是对咨询企业技术水平的挑战,是对网络化建设的要求。这种挑战和要求在很大程度上决定着小型咨询企业是生存还是消亡,是发展还是停滞。

二、网络化建设的步骤

然而,我国许多小型咨询企业纵然已不怀疑进行网络化建设的必要性,但由于存在一个认识误区,它们对自身网络建设的能力仍有疑虑,从而却步不前。这个误区在于:许多业主只看到建成一个有效益的网络系统需要很高的人财物投入,却未找到正确的方法使这些投入细分化、阶段化,使网络化建设与业绩增长相辅相成,与市场发育和客户需求共同成熟。小型咨询企业要求一下就建起网络系统是不切实际的,但网络化建设是一个从无到有、从简单到复杂的过程。所以小型咨询企业进行网络化建设的能力形成和提高,并不在于强大的资金实力,而在于

找到适当的、能依据现有力量进行循序渐进建设的切入点。以下从网络建设的指导思想、前期准备、技术方法和辅助工作等方面加以探讨。

1. 指导思想

小型咨询企业网络化建设的首要任务是逐步进行网络的合理构架,既要务实,又要尽快见效益。因此总的来说,网络建设的资金投入要先少后多;服务目标要先低后高;实施范围要先小后大;数据管理要先易后难。既不盲目相信信息技术厂商推出的各种“全面解决方案”,也不消极等待,更不片面地追求所谓的“一步到位”。这就意味着,企业首先可以利用十分简便的因特网技术建立自己的外部网站,甚至可以充分利用许多在线免费服务,如域名服务、Email 管理、数据库接入等等,从而尽快达到保护域名、收集信息、宣传企业形象、拓展业务联系等目的;然后,再对内采用内联网技术实现企业内部的信息共享与协同作业;最后,运用数据库技术对企业内外信息进行综合分析加工,支持业务运作和高层决策,从而强化企业的竞争优势。

2. 前期准备

这里讲的前期准备主要包括网络应用流程分析和知识清点工作。首先,网络应用分为对外的服务流程和对内的管理流程,其具体内容根据咨询企业的服务方式和组织结构的不同而异。内外网络建设在内容组织、功能设置等方面有很大的区别,根据网络建设指导思想,应该以对外服务流程的建设为先,尤其应首先以 Email 管理,粘贴板、讨论区等交流手段的建设为重。其次,知识清点也是一项重要的准备工作。该项工作结合信息咨询行业的特点,应从专家、项目、客户及主要信息源四方面展开。在专家清点方面,整理出专家个人信息、联系方式、业务专长、承担的项目以及研究成果;在项目清点方面,归纳区分出意向项目、进行中项目和已完成项目;同时项目是联接专家和客户的节点,客户清点应从潜在客户和现实客户两方面进行;最后清点整理主要信息源,尽可能与这些信息源建立网络链接是提高业务水平的重要途径。通过流程分析和知识清点,整个网络化建设的构架和内容就大致明确了。接下来就是根据指导思想,做好进度安排,做到有层次、有重点、有步骤地循序渐进、滚动发展。

3. 技术切入

这里的技术涉及到技术平台的建立以及网页的制作。首先,应确定是任务外包还是自建,二者在经费、效果、保密性以及培养技术人才方面各有利弊。小型咨询企业在自身技术实力不足的情况下,最好采用自建、外包相结合的方式,而不要全盘外包。这样既可以节约费用,又有助于提高自身技术水平,为今后的升级、改造打下基础。其次,在技术平台方面,若利用上文提及的免费域名等服务,则仅需 PC 机和因特网连接即可。但利用免费服务毕竟只是迅速切入网络建设的暂缓之策,一个独立的企业应逐步提升技术平台,建立一个独立的网站至少还需要主机、网络服务器、服务器软件等。最后,在网页制作方面,通常应先确定内容和风格;然后选择制作工具(自己写 HTML 文件,使用 HTML 编辑器或利用特定软件将其他格式转换为 HTML 格式);接着应安排好从纯文本阶段到添加 HTML 源代码阶段,再到浏览器编辑阶段,以至上网阶段的制作流程。在这里,技术启动是不难的,其费用也是大多数小型咨询企业可以接受的。经过最初创意和启动编程,后期的日常设计和日常编程的难度会随着工作的熟练程度而逐渐减小。有时候可以认为,网络化建设的真正难度是创意的产生和对访问者的吸引力。

4. 辅助工作

辅助工作主要包括宣传推广与内部培训。小型信息咨询企业建立起外部网站后,在对其进

行充实完善的同时,就应以费用尽可能低的方式加以宣传推广。结合我国实际情况,有四种推广途径值得重视:①与行业协会网站建立链接;②与潜在客户进行主动联系;③在名片、发表的文章的联系方式中加入网址;④充分利用免费的搜索引擎。另外,内部培训也是发挥网络化建设效益的重要工作,这种培训包括加强网络意识、提高网上检索能力、增加对网上信息的敏感度以及强化网络应用规范。

综上所述,小型信息咨询企业进行网络化建设并不是可望不可及的。随着我国网络基础设施的改善,网络通讯费用不断降低,社会网络意识逐渐加强和网络技术日益先进简便,我国小型信息咨询企业更应充分利用网络化建设来加强其竞争实力,迎接网络时代的挑战。

参考文献

1. 中国工商网页中心. 5万家企业参加(BH计划, <http://cbhset.cbh.com.cn>)
2. 岳剑波. 企业信息化与竞争情报系统. 情报理论与实践, 1999(2)
3. 山崎秀夫. 通过知识管理来提高经营效率. 日本工业新闻, 1999, 7(2)
4. 洪伟. 科技期刊网页的设计和制作. 情报理论与实践, 1999(2)

