

文章编号: 1007- 144X (2004)01- 0075- 04

企业实施信息化的捷径

江融函, 吉国力

(厦门大学自动化系, 福建 厦门 361005)

摘要: 近几年兴起的 ASP 模式采用网络租赁的方式为企业提供信息化服务, 无疑为中小企业实现信息化提供了一条捷径。介绍了 ASP 模式的概念和目前在我国的的发展情况; 分析并探讨了其在发展中小企业信息化方面的优势以及目前存在的一些问题; 最后对中小企业选择 ASP 模式进行信息化时应考虑的问题提出了几点看法。

关键词: ASP 模式; 中小企业; 信息化

中图法分类号: F270.7 **文献标识码:** A

1 ASP 模式的概念和发展现状

ASP (Application Service Provider) 意为应用服务提供商, 是指通过网络为企业提供租赁式应用软件的服务商。ASP 模式是 1999 年继 ISP、ICP 后推出的新模式, 是指在共同签署的外包协议的基础上, 企业将其部分或全部与业务流程相关的应用委托给服务商, 服务商将保证这些业务流程的平滑运转, 即不仅要负责应用程序的建立、维护与升级, 还要对应用系统进行管理, 所有这些服务的交付都是基于互联网的, 而客户则通过互联网远程获取这些服务。ASP 模式的系统软件架构图如图 1 所示。

从 2000 年初进入中国以来, ASP 模式在市

场上迅速活跃, 越来越多的企业跨入 ASP 行列, 其中包括 ChinaASP.com、用友、世纪互联、通力公司、新网、安易、中软、中网、万网、瑞星、东方网景、上海互易、国信贝斯、数码方舟、深圳润讯、深圳金蝶、长城商网通、联想亿傲、中国网通和首都在线等大公司。

从目前来看, 国内 ASP 主要有以下几个来源: 第一类是国外 IT 公司, 例如国际著名公司 IBM 与 CA 等公司都纷纷在国内寻找合作伙伴, 进军中国的 ASP 业务。第二类是国内原有的 ISP、ISV 和 DotCom 等公司。ISP, 如网通、首都在线, 为其他 ISP 或 ASP 提供网络基础设施服务。ISV, 如用友(伟库网)、深圳金蝶等, 提供应用软

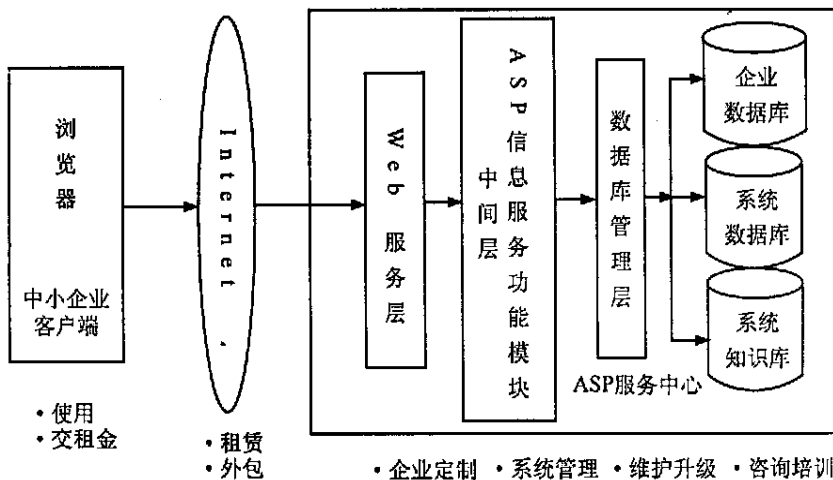


图 1 ASP 模式的系统软件架构图

收稿日期: 2003- 10- 27.

作者简介: 江融函(1980-), 女, 福建莆田人, 厦门大学自动化系硕士研究生

基金项目: 福建省重点科研基金资助项目(2001H020).

件租赁服务。Dot com 公司,这类ASP最多,如盛唐网络、上海寰亚等,提供与网站建设、虚拟主机、电子商务解决方案等业务相关的服务。第三类则是一些有行业背景的新型公司。这几类公司也常常采取相互合作的方式,取长补短,共同促进国内ASP市场的发展^[1-3]。

2 ASP 模式的优势

ASP模式的产生和发展,是企业用户,尤其是广大中小企业实实在在的需求使然。对我国中小企业来说,利用ASP进行信息技术外包,其优势主要体现在以下几个方面^[4-6]:

(1) 成本优势。资金不足是我国绝大多数中小企业面临的问题,很多企业就是因为信息化建设的费用太高而未能实现企业信息化建设的目标,ASP外包方式正好可以帮助企业解决这一问题。绝大多数ASP只是按月收取服务费,服务费的高低取决于下列因素:应用软件的类型,具体的技术要求,用户的工作站数量,以及合同期限的长短。企业只需以相对低廉的“月租费”方式投资,不用承担一次性投资的压力,而且也不用考虑成本折旧和软件升级等费用问题,因为这类费用已分摊到每月的月租费中去了。同时,由于ASP可以在多个客户之间共享硬软件 and 人力资源,还可以通过批量购入硬软件而获得销售折扣,从而使其在固定成本的投入上更加节约。成本的降低,使ASP对每个客户收取的费用也会相对降低,也就是说,企业可以通过ASP间接获得规模经济效益。

(2) 速度优势。信息时代,迫于竞争的压力,所有企业都希望能以最快的速度领先于竞争对手。对我国的中小企业来说,当务之急就是快速实现自身的信息化,使企业不会因为错过商机而处于不利的竞争地位。而以传统方式进行信息化建设,从引进IT人才、购买设备、项目开发直到投入运行,这个周期是很长的,就算企业不自行开发而购买现成的应用软件包,这一过程也相当复杂。而ASP模式则能够很好地解决这种问题,ASP可帮助客户尽快实现商务上网解决方案,其应用实现的速度明显快于必须经内部研究、购买和定制应用程序的做法,而且,利用ASP外包方式,企业只需购买几台PC机和网线,再进行简单的系统配置或安装,就可以开始电子化办公了。企业的工作人员只要懂得使用浏览器软件登录应用系统即可,大大缩短了人员培训的时间。相比之下,传统的信息化模式一般要耗时1年多才能使系统投入使用,而ASP可以缩减到1/3的时间就可以启动

应用服务。总之在速度方面ASP较以往的传统模式有很大的优势。

(3) 技术优势。对于中小企业来说,由于自身资金和技术力量的限制,加上信息化经验的缺乏,通常很难通过自建信息系统得到全面的解决方案。而作为专业的应用服务提供商,凭借专业的技术知识和以往做信息化系统的经验,一般能高质量、高效率地提供给企业最佳的技术解决方案。而且在系统的维护和更新方面,由于软件业的更新换代比较快,需要经常加以更新,作为中小企业,没有也不可能花很多的时间和精力去研究IT界的技术发展。应用服务商为了能够吸引更多的用户,对设备更新的速度、应用新技术等方面都较迅速,这样就能确保中小企业在信息技术上获得后进优势,取得与大企业站在同一起跑线上进行公平竞争的机遇。

(4) 效率优势。通过ASP外包方式,企业将整个信息系统的建设、维护等工作全部外包给ASP,在企业内部就不用再专设机构和人员来维护和升级系统,不用再负责与应用系统有关的任何管理工作。这样中小企业就能够把很有限的资源用于公司主要业务的发展,专注于自身核心竞争力的发掘,以得到较高的效益投资比。而且由于ASP提供了丰富全面的资源和信息技术手段,使得许多原本必须由专人来从事的工作,如采购、市场调查、原料和成品的储运及调配等,都可以由信息系统来加以自动完成,大大提高了企业的运作效率。

(5) 管理优势。企业实现信息化的过程,其实也是引进现代管理理念,学习和借鉴先进管理思想的过程。一个好的ASP可以帮助中小企业引进先进的管理理念,改善管理水平。首先因为ASP拥有比客户更全面的专业技术或具有客户企业所不具备的特定技术和资源,所以能大大增强他们解决问题的能力,或者说他们能更优化地帮助企业解决问题。而且一般的ASP都拥有为数众多的同行业的企业用户,这就使他们能够对不同用户的管理思想都有一定的了解,可以吸取其中一些优秀企业的先进思想,并把它们溶入到应用系统中去。这样中小企业就可以利用ASP所提供的先进管理软件、管理思想和经验来改善本企业的管理水平,或促进企业的业务流程重组。

3 目前ASP模式中存在的问题

虽然ASP模式本身存在很多优势,但作为一个全新的领域,ASP发展到现在还不十分成熟,其外包服务目前还存在着以下几个方面的问题:

(1) ASP 行业缺乏统一的标准。作为新兴的行业, ASP 至今还没有形成一个成熟统一行业标准, 缺少相应的资格认证, 用户无从判断一个 ASP 是否具有提供应用服务的资格; 用户不了解 ASP 的价格, 也缺少相应参考; 没有一个合理的评定 ASP 服务质量的分级标准; ASP 进入和退出机制都不是很完善。这些问题都有待于 ASP 行业形成一个统一的标准, 给企业一个参考的答案。

(2) 安全问题。目前从技术角度上看, 安全因素仍是制约 ASP 行业迅速发展的瓶颈之一。企业担心的安全隐患来源于两个方面, 一方面是与互联网相关的, 另一方面是与 ASP 自身相关的。

目前互联网上的安全工作仍不能使人完全满意, 许多著名的网站都曾受到黑客的攻击, 致使对外服务被迫中断。而 ASP 服务商能否抵抗得住互联网上无处不在的网络攻击, 这个问题连 ASP 自身也难以回答。而且就算 ASP 不被攻击, 利用网络进行数据传输, 本身也不可避免存在着数据的失真和泄密。特别是在我国目前现实的网络基础, 包括带宽、速度、稳定性都还不很理想的条件下, 企业是不能放心地把自己的管理工作交给网络的。

企业将应用托付给 ASP, 工作是轻松了, 但将自己的核心业务数据存放在 ASP 那里, 企业又不免产生这样那样的顾虑: 业务数据与商业流程是否安全, 可否像信任银行那样信任 ASP? 目前一般的做法是选择信誉较高 ASP, 但其仍不能与传统的银行保险业务相提并论, 而发生数据泄密时, 企业又无法得到应有的赔偿, 这个不可避免的问题。而且在 ASP 服务商那里, 不同的客户可能共享一台主机, 也为信息窃取提供了便利。如何避免企业数据被恶意破坏或窃取, 这些都是企业不得不考虑的问题, 也是 ASP 在今后的发展中必须全力解决的问题。

(3) 个性化问题。实际上, ASP 业界一直存在着个性化服务和标准化服务的矛盾。世界上没有 2 个完全相同的企业, 各个企业内部都有其特定的业务流程, 这就使得很多企业都崇尚于“量体裁衣”。但是目前大多数 ASP 提供的服务仍然停留在“以我为主”的理念上, 企业的个性化服务得不到充分的满足。一般情况下, 如果 ASP 下大力气去满足用户“个性化”, 就不能完全体现规模效益的优势, 使信息化成本提高, 而且它也没有充分的精力去满足众多用户的“个性化”; 而假如 ASP 只专注于“标准化”服务, 则它又可能会失去用户, 因为它没有很好地满足用户的实际需求。

(4) 国内应用软件的缺乏对 ASP 造成的限

制。应用软件是 ASP 的关键和核心, 企业重视 ASP, 看中的就是其专业的软件服务。但可惜的是, 我国的软件一直比较薄弱, 目前基于 B/S 模式的应用软件比较缺乏, 专门针对 Web 开发的应用程序也少得可怜, 多数应用软件还不能适应网络环境, 这在很大程度上制约了 ASP 的发展。在这种情况下, ASP 们能否兑现其声称的“专家级服务”更是企业普遍关注的问题。

4 对中小企业选择 ASP 模式的建议

尽管 ASP 模式还存在着一些问题, 但是对我国中小企业来说, ASP 仍是它们在尽量不提高成本的前提下, 利用信息化壮大自身实力的最佳途径。企业要充分利用 ASP 外包方式的优势, 就要做好以下几方面的工作。

(1) 解决企业内部思想认识上的问题。当中小企业决定要选择 ASP 模式进行信息化建设时, 摆正企业与 ASP 之间的关系非常关键。企业要清楚地认识到, 企业信息化的“主角”是企业本身, 而 ASP 仅仅是辅助企业实施其信息化的一种工具。

很多中小企业对于如何搞信息化缺乏清晰的思路, 将企业信息化看作是一个技术问题, 认为自己只要出资金, 把信息化工作完全交给 ASP 就可以了。这些企业往往没有认识到: 企业信息化的基础是企业的管理和运行模式, 并非计算机网络技术本身, 其中的计算机网络技术仅仅是企业信息化的实现手段。企业信息化最终要解决的问题, 是以规范化的管理来代替传统的管理方式, 实现企业的重塑和再生。而对于企业流程, 管理上存在的问题, 最清楚的还是企业本身, 所以企业在信息化建设过程中一定要树立其主体的地位, 把 ASP 放在咨询、顾问和具体实施的地位。在信息化建设的过程中, 不但全体企业员工要统一思想, 把信息化作为一项重要的任务来完成, 而且企业的领导阶层也要积极地参与到与 ASP 的合作过程中来, 将双方的优势集中, 实现“专业人做专业事”。

(2) 选择合适的 ASP。正如前面所分析的, ASP 是一个新兴的信息化模式, 行业化的标准还不是很完善, 企业面对众多号称 ASP 的提供商, 如何才能选择出适合自己的 ASP 呢? 笔者认为, 选择 ASP 主要应从其信誉、提供的软硬件数量、技术支撑能力、网络通信能力、数据安全保护能力、服务的完善性和定制能力等方面加以考虑。一个合格的 ASP 应具备: 强大的系统分析和应用的能力, 能适应特定的定制化需求等。完善的网络基础设施和强大的网络通信能力, 无论采取何

种网络通信方式,都要能保证应用系统的实时反应能力,而且ASP应该保证企业可以随时增加用户。拥有自己的数据中心和完善的主机托管基础设施如配电设施、火灾防护系统等。在数据的存放方面,ASP能够提供必要的冗余和数据灾难保护措施,能够经常备份数据等。在保证数据的安全方面,ASP应具有完善的安全保护措施,诸如安装先进的防火墙软件、数据加密、用户授权管理等。ASP能为客户企业提供必要的技术支持,并且可以根据企业的需要随时完善应用程序系统,能保证对应用系统进行高效的维护。这些都是企业挑选ASP应该加以考察的内容。最后,选择一家信誉良好的ASP也是相当重要的,特别是在我国相关的法律法规还不是很健全的时候。

(3) 避免盲目地选择服务内容。ASP为企业提供的服务几乎无所不包,有主机托管、应用软件租用、技术支持、网络租用、应用软件定制开发等。作为ASP来讲,他们比较倾向于帮企业制定一份大而全的方案,这些服务对企业的信息化确实都能起到作用,但也有轻重缓急之分。对于资金匮乏的中小企业来说,如何用有限的资金带来最大的效益才是当务之急,各企业应该结合自身的实际情况,选择对企业的发展最为至关重要,最能解决企业当前需要的服务,才能起到投资少、见效快、回报高的效果。而在考虑技术的先进性方面,也要强调其实用性,站在整个企业信息集成的角度来选择软件,最后还要考虑企业自身是否有需要定制应用软件等问题。

(4) 签订完备的服务品质协议SLA(Service Level Agreement)。服务品质协议是服务商和用户签订的,承诺用户在支付一定的服务费后所应得的服务品质的文件。一份详尽、明确的SLA能很好地起到保护企业的权益和减少纠纷的作用,它主要应包含以下几个方面:ASP的服务内容,即ASP应提供什么样的应用服务,对这些服务的技术支持

以及使用培训等。缴费问题,即初装费、月租费、维护、升级、支持等费用的收费标准以及支付方式等。退出机制,即当企业和ASP中止合约时,如果企业要转租别家ASP的服务,在原ASP上的数据是否可以利用起来,企业的数据能不能迁移到新的ASP平台或者用户是否可以拥有在使用的应用系统,如果需要购买,购买费用是多少等内容。违约责任及赔偿,即当双方出现纠纷时谁是最最终的裁定者,哪些故障属于ASP的违约责任,是否应付违约金或予以赔偿,以及赔偿金的数额;对于由于系统故障而使用户遭受的其他商业损失,ASP是否负有责任,如何赔偿等细节。

综上所述,目前在国内ASP这种新兴的企业信息化模式,已得到了较大的发展。基于ASP模式的信息化方案,为中小企业实施信息化管理、提升企业管理和运营水平提供了契机,正在被越来越多的中小企业所接受。相信随着中国网络状况的改善和对网络服务认识的加强,ASP必将进一步发展壮大。

参考文献

- [1] McCabe L. Let's Separate the Two Sides of the ASP Coin [DE/OL]. http://www.aspnews.com/analysis/analyst_cols/article/0_2350_9921_1561691_00.html
- [2] 唐 琰 企业信息化建设的优选途径——ASP模式[J]. 河南科技, 2002(12): 29-30
- [3] 王志强, 秦光里 基于ASP模式的企业信息化建设[J]. 世界标准化与质量管理, 2002(6): 36-39
- [4] 李 翔 企业信息化系列——选型篇[DE/OL]. <http://www.e-works.net.cn/xxhct/xxhct5.htm>. 2002
- [5] 刘佩仓 中小企业信息化之路[M]. 北京: 北京大学出版社, 2000
- [6] 王学义, 张永清, 刘 辉 中小企业电子商务运作方案[M]. 成都: 西南财经大学出版社, 2001

An Access for Digitalization of Enterprises

Jiang Ronghan, Ji Guoli

Abstract In recent years the ASP model, which offers information service to enterprises through network leasehold, grants those small and medium sized enterprises an access to their digitalization. After introduction of the notion of ASP and its actuality in China, this article discusses about the advantages of ASP in digitalization of small and medium sized enterprises together with some currently existing problems. Suggestions are also made on what should be considered when ASP model is chosen by enterprises for their digitalization.

Key Words ASP model; small and medium sized enterprises; informationalization

Jiang Ronghan: Postgraduate; Automation Department, Xiamen University, Xiamen 361005, China

[编辑: 王志全]