

内部审计信息化建设中的用户参与

张小凤

(神华集团有限责任公司 北京 100011)

【摘要】 用户参与是使内部审计信息化建设顺利进行并且能够建设出真正让用户满意的内部审计信息系统的重要保障,本文拟结合笔者亲身参与某大型国有企业内部审计信息化建设的经历,探析在内部审计信息化建设中用户如何有效参与的问题。

【关键词】 内部审计 信息化 用户参与

内部审计信息化相对于其他领域的信息化来讲起步较晚,其中用户参与是使内部审计信息化建设顺利进行并且能够建设出真正让用户满意的内部审计信息系统的重要保障,然而这一点也正是很多企业在内部审计信息化建设中容易忽略的方面。

一、用户参与的重要性

我们不妨把内部审计信息化建设的成果——内部审计信息系统看做一个产品,然后逆着一个产品的流转流程来考察用户参与的重要性。

首先,一个产品需要最终销售出去,那么这个产品必须是用户满意的。由此,用户的使用情况、接受程度极大地影响着内部审计信息化建设的成功与否。如果最终建设出的内部审计信息系统没有用户愿意使用,那么这样的建设又有何意义?

其次,若用户参与到系统建设过程中,对这个系统已经有一定的了解,并且也详细地了解这个系统的有用性,那么这些过程都能够提高用户最终接受该系统的程度。不仅如此,用户参与也是帮助内部审计信息化建设项目组高效识别信息化需求、及时检验自己的产品是否符合实际业务需求,是否能够满足好用、实用并且提高工作效率的要求的最为实用的一种方法。

再次,作为最终使用者的用户是最为了解真正业务需求的人。最为理想的情况是,所有的用户都感受到内部审计人员非常迫切地需要内部审计信息系统来提高工作效率,实现更为高质量、高效化的运作,因此内部审计信息化建设被提上日程。而这个建设不是靠聘请一个外部咨询商或者实施商在建设现场待上一段时间就可以实现的。建设缘起于用户,也需要用户提出需求,只有用户最清楚需要内部审计信息化建设出的产品要满足自己的哪些需求。

用户参与对于内部审计信息化建设如此重要,但是在实际实施过程中用户需要参与哪些关键环节,又如何推动用户有效地参与内部审计信息化建设呢?

二、用户参与的关键环节及可能遇到的困难

一个相对完整的内部审计信息化建设周期至少包括项目启动、业务需求调研、系统需求分析、总体设计、开发与测试(包括用户接受性测试)、上线试运行、项目验收等环节。几乎每一个环节都是需要用户参与的,我们对于需要用户参与的关键环节以及参与形式进行探讨。用户参与的关键环节至少包括业务需求调研、系统需求分析、开发与测试、上线试运行四个核心环节。

1. 业务需求调研。业务需求调研可以说是内部审计信息化建设的真正起点,引导着内部审计信息化建设后续的各个阶段,因此也是决定内部审计信息化建设能否成功的关键环节。业务需求调研简单来说就是从业务角度全面梳理内部审计的信息化需求,包括需要包含哪些功能模块,需要实现哪些功能,需要实现与哪些系统的集成等等信息。

所以在业务需求调研阶段,内部审计信息化建设项目组需要与用户之间进行广泛而深入的沟通和讨论,并且这种沟通常常需要不止一次。这也是用户参与内部审计信息化建设的关键环节,能否在这个阶段较为成功且全面地收集用户的需求信息,对于内部审计信息化建设能否成功至关重要。

这一阶段需要广泛的用户群体参与,不仅仅是一线的业务操作者即那些主要在审计现场执行审计任务的一线人员,而且要包括内部审计机构各级领导人员在内的管理者们。从不同层面的人群所获取的信息是不同的:比如从内部审计机构的领导人员处所获取的可能是从宏观层面对于整个内部审计机构的信息化规划,他们的期望

以及他们期望这个信息化建设能够带来的效用。这种需求可能更多的站在管控层面,包括上级内部审计机构如何及时获得下级内部审计机构信息、不同层面的信息如何顺畅地通过系统流通等。而从内部审计业务人员处所获取的更多的是关于内部审计作业层面的功能需求。用户群体可能有不同的从业经验或者在此之前曾经用过一些别的信息系统,他们的经验和感受等都可以成为在业务需求调研阶段我们能够从用户参与中所获得的信息。在业务需求调研阶段用户参与的形式可能包括接受访谈、参加调查问卷、参加讨论会等多种。

这个阶段的用户参与中可能遇到的最主要困难便是没有一个现成的产品可以作为参照系,因此用户一方面事实上有需求但并不明确,另一方面用户只能说出零星的功能需求点却鲜有人能够描述出结构化的需求。根据人们的感知理论,当人们面对一个实在的东西时能够提出很多建议和意见,就像面对一幅画好的静物,我们可以提出各类修改建议,但是让我们面对一张白纸自己想像和描述静物的样子时我们通常倍感困难。所以用户参与中所能提出的大多只能是业务需求的一些原始素材。

因为需求描述的困难,建设组的成员能否有效地理解并且整理出用户的需求,从而系统地反映出用户真实的需求就非常重要。某些情况下企业会引进外部的咨询商或者服务商协助进行内部审计信息化建设,在业务需求分析阶段咨询商或者服务商可能通过访谈等方式了解用户需求,但咨询商和服务商对于企业的内部审计情境了解有限,他们可能并不能很好地理解用户的需求。

2. 系统需求分析。系统需求分析是在业务需求分析的基础上将业务需求转化成信息系统的需求,可以说是对于“业务需求分析”的一个“翻译”过程。但是这并非普通的直译,能否很好地翻译业务需求需要用户的把关。

虽然已经对于业务需求进行了分析,但是这些业务需求能否在信息系统中实现也是一个问题,所以系统需求分析对于建设组来说也是一个衡量从用户收集来的业务需求能否实现的过程。在这个过程中建设组需要与用户保持持续的沟通,对于“翻译”过程中遇到的疑惑等各种问题都需要与用户进行及时准确的确认。

此阶段的用户参与可能遇到的最主要困难是,当建设组提出某些业务需求无法按照用户之前的要求实现的时候双方由于彼此的不理解而产生冲突和分歧,给内部审计信息化建设过程带来不利影响。

3. 开发与测试。信息系统开发过程中内部审计信息系统的开发人员需要保持与用户的持续沟通。较为密集的用户参与集中在测试阶段,尤其是用户接受性测试。系统开发工作完成后经过性能测试等多轮测试之后,需要用户通过用户接受性测试进行试运行之前的把关,也是

用户对于自己所提出的业务需求是否得以很好地实现的检验。所以这个阶段的用户参与要求用户必须全身心地投入。最为理想的情况是,所有用户都能够在模拟真实的环境下使用开发完成的信息系统,并且详实地记录下使用过程中遇到的问题以及认为需要改进或者功能需要优化的地方。

在这个环节常常遇到的问题是,由于参与内部审计信息化建设的用户大部分并不是内部审计信息化建设项目组的成员,因此用户在测试中可能会出现积极性不高、草草了事等情况,使得用户接受性测试不能被充分地展开,因而系统的一些功能缺陷无法充分暴露,为后期的运行带来风险。

4. 试运行。测试与试运行阶段是很不一样的。在测试环节包括用户接受性测试阶段,用户是根据开发组提供的测试用例在系统中进行运行。而试运行阶段是内部审计信息系统已经上线后客户在真实的业务情境中实际使用该系统并且在正式上线前尽可能地充分暴露系统中存在的问题,为正式上线提供保障。所以在进行用户接受性测试的时候可能只是部分关键用户参加了测试,而在试运行阶段则所有参加某个审计项目的人员都需要在系统中进行实际的操作。

这一阶段的用户参与可能遇到的难点主要在于,因为所有用户都是首次使用,所以很多用户对于系统背后的业务逻辑并不清楚。这就导致在实际使用中一方面会出现很多误操作,并且当操作出现不顺畅的时候会埋怨系统的不完善,降低用户对于系统的满意度,影响的是用户对于内部审计信息系统的接受程度,最终影响的是整个内部审计信息化建设项目的成败。

另一方面内部审计信息系统的运行逻辑可能不同于用户早已经熟悉的一套业务流程,需要用户改变自己固有的一些业务操作习惯。而且信息化条件下的业务流程可能不同于用户在没有信息化条件下的操作那么随意,比如本来一件事情只需要口头沟通一声即可,但是在信息系统的业务逻辑中需要用户进行一定的操作。用户可能不理解信息化能够带来的利好,也会出现排斥心理。

三、如何推动用户更为有效地参与建设

既然用户参与在内部审计信息化建设中如此重要,但是实际中用户参与又会遇到诸多难题,那么在内部审计信息化建设中如何推动用户更为有效地参与其中,从而推动内部审计信息化建设的成功开展,最终建设出用户满意的内部审计信息系统呢?

1. 获得来自组织层面的支持。如果没有组织的支持,用户个人或是群体无从谈起有效地参与内部审计信息化建设。组织的支持源于组织对于内部审计信息化建设这项工作的认同和将此项工作放于何种地位。通常内部审

ERP 环境下在线审计实践探索

蒋小花

(江苏中烟工业有限责任公司 南京 210011)

【摘要】随着企业财务业务的一体化,传统财务收支审计无论是审计对象、审计内容还是审计方法、手段等都面临巨大冲击。公司及时开发了审计管理信息系统,并在实际运用中不断摸索与完善。笔者总结近几年在线审计的工作实践经验,阐述了ERP环境下财务收支审计的主要做法,最后对在线审计的发展方向进行了展望。

【关键词】在线审计 ERP系统 财务收支

一、ERP 环境下在线审计的特点

与传统财务收支审计相比,概括起来,ERP环境下在线审计呈现出以下四个方面的特点:

1. 审计对象和内容更加广泛。传统财务收支审计对象包括凭证、账簿、报表及相关会计资料,重点关注资产、负债、损益及所有者权益的真实、合法、完整性。ERP环境下,财务信息和业务信息高度集成与共享,在线审计的对象由财务数据延伸到形成财务数据的业务数据,进而延伸到形成业务数据的信息系统本身,关注重点由单一的

机构常年会有审计项目或是内部控制项目等较为繁忙的日常工作安排,用户参与内部审计信息化建设无疑会在原本的日常工作安排基础上增加一定的工作量,并且诸如用户接受性测试、系统试运行等需要用户进行实际操作的事项,是需要组织安排一部分用户几乎全职投入其中的。因此没有来自组织层面的支持,用户参与无从谈起,更别谈有效参与了。

2. 提高用户认识,培养用户。用户群体自上而下地认识到内部审计信息化建设是对于内部审计机构非常必要且迫切的事情,并且也是切实影响内部审计实务的事情是非常重要的基础。当然这种认识的一个重要支持是来自组织内部管理层的高度重视。如果用户有这样的认识,那么内部审计信息化建设项目组就已经与用户有了非常好的沟通基础。

仅仅如此并不够,还需要用户对于内部审计信息化建设工作有很好的理解,要培养用户。其中很重要的一点是帮助用户建立起对于内部审计信息系统的合理预期,尤其是当内部审计机构是初次进行内部审计信息化建设的时候。这并不是让内部审计信息化建设组推脱责任。用户可能对于内部审计信息化有“无所不能”的预期,但是

财务管理扩展到企业生产经营管理各个方面。

2. 审计方法、手段更加灵活多样。传统财务收支审计通常采用由账到表或由表到账的查账方法、财务与业务数据比对方法。企业实施ERP系统后,业务部门只需录入原始数据,系统就能自动生成凭证、账表,传统的审计线索中断消失。

鉴于ERP系统使用单一数据库、后台数据庞大、数据表多且表间勾稽关系复杂的特点,在线审计更多地借助计算机辅助审计技术与工具的应用,采用数据比对、标记

实际上在从无到有的内部审计信息化初次建设过程中能够实现的功能以及功能实现的程度可能都与用户的预期有一定的距离。

3. 通过技术手段,降低用户参与的难度。比如针对在需求分析阶段用户因为没有实实在在的系统模型,所以可能一些隐性需求无法被充分挖掘,建议在需求分析阶段为用户提供适当的系统原型,以使用户更好地发掘需求。为了避免后期测试阶段与试运行阶段用户碰到的各种问题,一个比较好的方式是在开发过程中持续地让用户了解系统究竟是什么样子的,这种方式可以包括在开发过程中定期地进行系统界面演示,让用户及时了解实际的系统是如何运行的。因为尽管有前面的需求,但是实际的系统界面更为直观,也更便于用户检验所开发的功能是否与自己的预期需求一致。这也避免了后期用户不断更改需求可能带来的麻烦。

主要参考文献

1. 张素芳,刘建准,徐刘靖.企业信息系统需求分析中的用户参与有效性研究.情报杂志,2008;27
2. 王璐,左美云,刘满成.信息系统实施中用户成熟度及评价研究.信息资源管理学报,2012;3