



全国服务热线

400-69-91580

IT运维

OPERATION AND MAINTENANCE

总第13期

2014年第2期

本期聚焦：

020开启服务管理新纪元

企业信息化，就邀我帮您



天翼微信 关注有惊喜
大连天翼信息科技有限公司



内部资料 免费赠阅



高新技术企业证书

十年的发展，十年的积淀，大连天翼信息科技有限公司荣获高新技术企业，是大连天翼发展史上又一座辉煌的里程碑！



用友U9产品专业服务授权证书

2014年，大连天翼成为用友优普大连地区总代理，用友产品线包括u8+、u9、PLM、CRM等，图为部分产品及授权证书。



用友U9产品专业服务授权证书



PDM产品



U9产品

O2O

Online to Offline

O2O开启服务管理新纪元

□ 姜增辉

什么是O2O? Online To Offline (线上到线下), 是指线下的商务机构与互联网结合, 让互联网成为线下交易和提供服务的前台, 把网上和网下的优势完美结合, 既可以通过线上聚拢客户, 又可以通过线下实现交易或提供贴身服务。

O2O以上特征既提供了“市场营销”的一种有效手段, 又为“服务管理”架构了一套优秀的模式, 大连天翼信息科技有限公司是用友优普大连地区总代理, 用友在大连有数千家客户, 客户分布广, 服务难度高, 服务质量难以度量, 但是采用O2O模式, 天翼建立了一套高效的服务机制。

首先凭借用友总部的云服务平台, 只要是正规渠道购买的用友软件并支付SPS厂商服务的用户, 都可以在该平台注册, 享受用友的ISD云服务, 这些服务包括以下方面:

- 1、云支持服务, 开放式平台让客户享受到高效、及时、直接、一站式的云端服务。
- 2、知识中心, 产品应用自助查询、员工能力迅速提升。
- 3、自助服务, 系统版本在线升级、一键式更新服务。
- 4、自助体检, 随时体检系统、改善应用流程。
- 5、助力企业IT, 系统智能化自动维护管理、监控预警、穿透式的技术诊断快速找出问题

的根源。

6、建立企业私有运维云服务, 通过量化的运维绩效数据让系统释放潜能。

O2O平台的前端由用友公司构建, 后端由天翼公司构建, 天翼有自己的微信“服务号”和“订阅号”, 订阅号向客户开放, 把软件使用常见问题和技巧推送给客户, 结合行业信息、财税政策、IT知识、会计实务向客户传递知识和工作技能, 服务号向天翼的服务工程师开放, 当客户有服务请求时, 天翼可以通过微信派单, 工程师根据工单现场服务, 服务结束后, 把解决结果上传到后台系统, 客户可以对服务工程师进行满意度评价, 实现公司、工程师、客户三方互动和交流, 穿透企业的管理边界。

所有数据和服务信息都将被存储在服务器端, 利用这些信息, 既可以分析客户服务过程的多发问题, 有针对性地增加客户培训, 又可以对服务工程师的工作量和服务能力进行评价和考核。

O2O仅是市场营销和服务管理的一种工具和手段, 无论是实物产品还是服务, “产品”是王道, 真正的O2O应立足于产品/服务本身, 线上线下并重, 形成一个有机融合的整体。

鼠标手——程序员的职业病



每当提起上班族最常见的疾病是哪些，可能我们随口就能说出：颈椎病、肩周炎、键盘手……简直是一堆堆的毛病说不尽更加难以解决，今天我们要说的就是其中这个鼠标手的防治方法。别因为太过依赖鼠标点击，而让你慢慢有了鼠标手的苦恼哦。

双眼盯着显示器，按动鼠标，敲击键盘，这些动作有些人可能会重复上万次。你知道吗，连续在电脑旁工作6个小时，手指所承受的压力如同双腿快走40公里受到的压力强度一样。而这样做的后果就是：持续长时间的相同动作，会使手腕越来越快地变成“鼠标手”。如果你经常感觉手部麻木，有隐隐的灼痛……很可能在不知不觉中“鼠标手”已经找上了你。

什么是“鼠标手”

所谓“鼠标手”，是一种通俗的叫法，因为鼠标使用者多得此症而得名。用医学上的话来说，就是“重复性压力伤害”。一般来说，手腕在正常情况下活动不会妨碍正中神

经。但在操作电脑时，由于键盘和鼠标有一定的高度，手腕必须背屈一定角度，这时腕部就处于强迫体位，不能自然伸展。

当手腕关节长时间处于紧张状态，压迫了腕管中的正中神经，使神经传导被阻断，双手就会出现刺痛感、麻痹感以及无力的症状，有的关节活动时还会发现轻微的响声，这些都是“鼠标手”的先期病症。随后还可能出现渐渐朝着肩膀蔓延的疼痛，生活质量也会受到极大程度的影响；不管是开罐头、拨电话号码，还是穿针引线，这些最简单的手部动作都会让你觉得十分困难。

其实，我们的手指关节组织以及神经纤维出现微小损伤的代价不亚于腿部肌肉做了一整天旅行后出现的疼痛感。而且随着病情加重，“鼠标手”会渐渐演变为局部症状。鼠标位置太高、太低或者太远，都可能继发产生一系列的颈、肩、腕综合征。

如何治疗“鼠标手”

根据医学专家调查研究，“鼠标手”往往是工作时错误、频繁地使用鼠标造成的。那么，对“鼠标手”我们能够采取些什么措施呢？第一步就是请整形外科医师或者神经科医师诊断。他们可以在电子刺

激的帮助下确定你的神经传导速度。这个数值可以告诉医师，你的神经受到损伤，它能够帮助诊断疾病的种类。针对病症，医生往往会建议你使用风湿药膏，或是能够阻止双手活动的手关节夹板。

手腕健康的密码

严重的“鼠标手”患者必须去医院进行外科康复治疗。对一般的初患者或想预防的人来说，最好的办法莫过于给自己开一帖健康手腕处方。记住以下几组数字，它们是开启手腕健康的密码。

55~72厘米：办公桌高度最好调节在55~72厘米之间。此外，要想让打字变得更加轻松，键盘高度最好略低于坐着时手肘部高度，而且在身体正前方，使肘部弯曲可以达到90度。

5~10厘米：要想舒适地使用鼠标，支撑下臂的桌面面积最好能有5~10厘米。

5~10厘米：又是一个5~10厘米，这里所指的是椅子。理想的椅子和桌边的距离应该控制在5~10厘米，而且椅子的高度最好能够调节，一个符合解剖学原理的座位和靠背能够让身体自由朝前、朝侧面运动。

2小时：对于健康的手腕来说，每2小时连续工作之间，务必休息片刻，活动一下关节。

“智”造中国信息化企业

——PLM从设计到制造解决方案研讨会·大连站隆重召开

2014年4月17日，由用友优普大连总代理，大连天翼信息科技有限公司主办的“智”造中国信息化企业——PLM从设计到制造解决方案研讨会·大连站隆重召开。用友软件股份有限公司PLM事业部总经理李光锐博士、用友软件股份有限公司PLM事业部华北大区总监宗彬彬先生、大连冷冻机股份有限公司PLM项目组甲方项目经理张军先生、大连天翼信息科技有限公司总经理姜增辉先生，及50多家企业领导和代表出席本次会议。



图一：PLM用户会现场高朋满座



图二：大连天翼总经理致辞



图三：用友PLM事业部总经理 李光锐博士演讲“高效创新，引领研发管理升级”



图四：大冷股份PLM项目组 甲方项目经理张军先生分享“大冷股份PLM项目的经验心得”



图五：用友PLM事业部 北方大区总监 宗彬彬先生演讲“用友PLM设计制造一体化管理解决方案”



如何找到我们？

方法一：登录微信，扫描上面的二维码
方法二：登录微信搜号码：Tony-Soft

关注天翼，时时惊喜！

目录

CONTENTS

卷首语	P1
020开启服务管理新纪元	姜增辉
热点聚焦	P3
在互联网2.0时代我想聊聊的那些事儿	杨海滨
你的服务，一触即达！	邹悦匀
用友金山携手推出国内首个ERP安全防护软件	
应用案例	P7
O2O是碎片化“需求+劳动力+信息”的最好归宿	
大象转身 王府井百货借微信试水O2O转型	
专家导航	P11
离散制造业：RFID大有可为	
为什么精益生产在你的企业不管用？	
管理之智	P16
【管理寓言】马太效应	
4G时代的企业ERP构建	
向习近平学习走动式管理	
公司时事	P21
“十载铸魂，共赴伟业”天翼十周年庆典晚会圆满落幕	孙语笛
大高阀门MES项目启动报道	
普兰店固特异轮胎有限公司数字化仓储项目顺利验收	赵子峰
祝贺建设控股合同资金管理系统项目顺利验收！	
热烈庆祝大连天翼荣获“高新技术企业”！	
天翼公司2014年千山行	邓双
用友“添”翼	P26
热烈庆祝斯瑞特U8升级项目顺利启动！	
天翼金牌课程（一）	
中信药业GSP管理升级项目启动报道	
用友优普辽宁分公司大连成立仪式隆重举行	林超琼
创造有价值的品牌	
恭喜大冷股份管理信息化项目顺利落单！	
万宝至马达U8-HR项目成功验收	
三洋制冷：精益管控、信息整合	张敏
休闲驿站	P35
八句话给自己“打气”	
果蔬皮对健康的影响	
让大脑迟钝的坏习惯	
鼠标手——程序员的职业病	白雪



封面：o2o开启服务管理新纪元
 封三：PLM市场活动照片
 封底：企业信息化，就邀我帮您
 刊物：IT运维
 刊期：季刊

指导单位：大连市经济和信息化委员会
 主办单位：大连天翼信息科技有限公司

编委会
 主编：王晋泉
 副主编：王欢
 成员：邓洪波 张煜 杨海滨
 赵子峰 许可
 孙语笛 白雪
 邹悦匀 林超琼

美工：王欢
 校对：王欢

电话：0411-84766786
 传真：0411-84756786
 E-mail: wangh@tonysoft.com.cn
 地址：大连市软件园东路23号
 邮编：116023

本期刊免费赠阅！

在互联网2.0时代我想聊聊的那些事儿

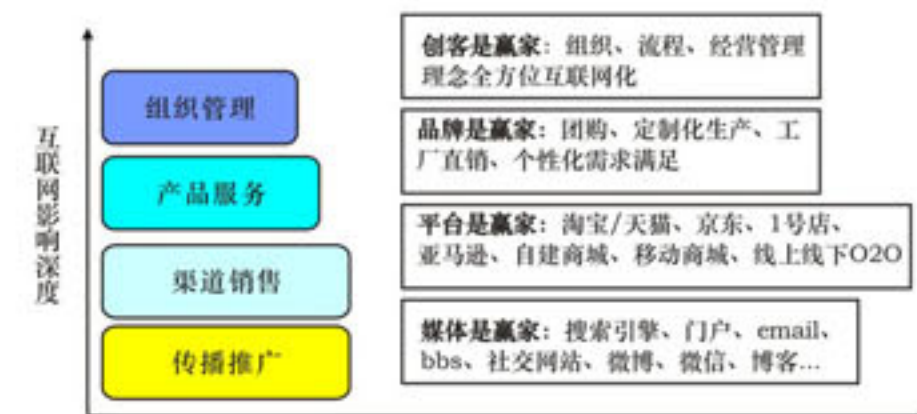
□杨海滨

早在2013年伊始，很多对互联网、移动互联网敏感的传统企业的企业家们就开始进入了“双向痛苦期”。痛苦什么呢？是因为“做电商找死，不做电商等死”。毕竟，我们已经完全的进入了商业模式颠覆期，勤劳致富的传统模式，已经受到了严重的挑战，时刻在刺激着我们的神经。我要强调的一个观点是，现在乃至未来，被淘汰的不是传统非电商企业，而是“先进的传统企业”淘汰那些“落后的传统企业”。没有成功的企业，只有时代的企业。企业先进或成功与否，现在看来，已经不在用企业规模大小论英雄了，“小而美”的企业是可以有的。而且活得非常不错。

那么既然我们别无选择的被进入了这个互联网时代，我们要怎样才能顺利的生存下去并壮大呢？答案是，我们应该选择用“互联网思维”进行后续的所有思考。知道互联网企业与传统企业的一个很大的差异是什么呢？或是说，先进的传统企业与落后的传统企业的一个很明显的、至关重要的差异是什么呢？答案是，传统企业做客户、做市场，多数是只能跟客户、用户、消费者做收一次钱的生意；而互联网企业，是要跟消费者、客户做那种能收他们一辈子钱的生意。互联网企业已经重新定义

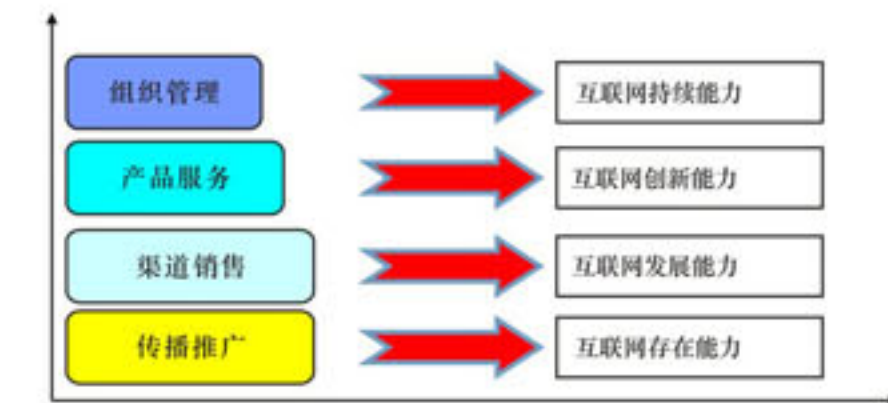
互联网企业	市值 (亿美元)	成立年限	传统企业	市值 (亿美元)	成立年限
阿里巴巴	1300左右	15年	七匹狼	10.3	24年
腾讯	1296	16年	联想	110.91	30年
唯品会	84.06	5年	李宁	11.41	25年
360	122.28	7年	奥康	6	17年

了消费者为企业做贡献的生命周期。事实上，企业受到互联网的影响，已经深入骨髓，下面我们看看互联网对企业的影响是怎样的。



在互联网、移动互联网的今天，我们传统行业在互联网趋势的推动下，发展方向是将是原来的“三资企业”：资料、资源、资本型，向“五新企业”：新制造、新建设、新农业、新服务、新流通方向发展和变革。

企业应该要具备哪些能力，才能在互联网的2.0时代生存和更好的发展下去呢？这里给大家抛砖引玉一下吧，希望能引起咱们大家的共鸣、讨论！



必备能力一：存在能力，即保存量

要具备这个能力，需要企业做一些“从没有到存在”的工作和以下3方面的努力：

微信、app……

2、流量引导：搜索引擎、团购网站、营销工具、二维码……

3、口碑传播：社交网站、社区网站、点评网站…

必备能力二：发展能力，做增量

要具备这个能力，需要企业做三种“营销”：

- 1、营器：即“营造喧嚣”，造势、聚人气、聚关注度…
- 2、迎销：即，做好“迎接销售”的准备。
- 3、赢销：即，赢得销量。

必备能力三：创新能力，找变量



举个例子，国内打造区域生活服务平台很典范的一个样板，就是“淘常州”网。<http://www.taocz.com/>。它是一个在运营模式、产品服务模式、盈利模式成功创新的一个典范。抓住淘宝网在“果蔬生鲜”方面的短板，用做大事的心态和态度，做好、做强城市本地区的民生小事。做平台、做电商、做O2O，引流是关键，它通过提供公共服务入口，为本地市民提供日常生活服务。如提供在本网站缴纳日常水电煤气费的方式，成功向线上引流。靠在线购买可靠、高品质的生鲜果蔬并配有最后一公里的配送上门的周到服务，又深深的吸引了当地百姓消费者。2013年上半年即创下销售额1.36亿元的优秀战绩。当然，涉及到本地民生，也占了政府鼓励、支持的光了。它重新诠释了“创新”，在互联网经济时

代，就是要会使用巧劲、能够找到撬棍的支点、会整合资源做自己想做的事情。

从中我们学到了：**聚集出规模、规模出效益、服务增收益。**



必备能力四：持续能力，即续能量

企业应先去争取资源，汇聚资源，而不是上来就要卖多少多少东西。尤其是在当今以服务为先导的商业社会，若首先就要打算销售量达到多少，这些想法都是空中楼阁、是美丽的浮云。我们应该优先的去很好的整合内部资源、和外部的资源。如海尔内部，有2000多个“利益共同体”，每个利益共同体，是由内部10人左右的员工编组，去为一个新事物、新技术、新领域进行研究、开拓。同时，企业的领导者，还一定要做企业的“首席体验官”。这样的内部力量，是非常强大的。然后，外做服务、做品质、做正能量的事情。优势资源一定是要自动的向海尔汇聚的。有资源，就有优势，就有了抗拒风险的牢固根基，做什么不都是顺理成章的事情嘛！

企业转型是必然，尤其是那些传统企业固有的经营模式，是到了必须要改变和创新的阶段，**或是我们帮助他们加速转变，以此来实现快速的共赢。**圈子比单干重要、学习比蛮干重要；羊毛也可以出在狗身上，让狗熊瘦了，也未尝不可！世界永远会为那些有着光辉梦想与坚定信念的人们让路！

你的服务，一触即达！

□ 郜悦匀



服务人员进行服务，而不需要通过400电话等待派单，把黑盒的服务模式开放化。从提交问题呼叫服务人员到问题解决的过程，用户都可以通过线上看见。

“激水之疾，至于漂石着，势也”，速度能使沉甸甸的石头漂起来。在信息化时代，速度决定企业成败，更快的系统服务响应保障企业信息化顺畅，保障企业更好响应市场变化。

企业需要快速持续培养信息化人才，满足信息化发展需要，专业性人才快速培养成为关键问题。

iSD知识中心提供了U8参数指南、应用指南，U8各行业成功案例，帮助企业人员快速学习U8系统问题以及先进的信息化成功案例。

iSD智能、体系得将服务所用方式集中在一个平台，避免企业购买软件却无法寻求服务困境，进行系统的日常维护并快速处理突发事件，整体提高服务效率。

用友将加大对绿色服务桌面iSD研发投入和产品推广，让iSD具有更好地客户体验，企业通过iSD可以一站式的享受软件升级、问题解决、系统体检、知识转移等多种服务内容。iSD将成为企业身边触手可及的统一服务窗口，快速找到问题解决途径与资源的应用平台，成为企业系统管理和支持服务的智能终端。

用友iSD依托先进的用友云支持服务平台以及庞大的服务交付体系资源，基于windows环境下的“端”建立起从企业直达用友云端的一体化服务平台，获得一站式的服务支持以及持续不断的优化与易用性优化，是企业获取用友“云服务”的便捷通道。

你的服务，一触即达！

25年，你初衷未变，一直做客户信赖的朋友；25年，行业日新月异，你始终引领潮头。从财务软件到企业管理软件再到云战略，你的每次转型都紧把企业脉搏，陪伴客户应对新技术带来的管理变革与挑战！25年后的今天，你转进了时代流行前沿——O2O的服务模式。

O2O商务模式的关键是：在网上寻找消费者，然后将他们带到现实的商店中。它是支付模式和为店主创造客流量的一种结合（对消费者来说，也是一种“发现”机制），实现了线下的购买。它本质上是可计量的，因为每一笔交易（或者是预约）都发生在网上。这种模式应该说更偏向于线下，更利于消费者，让消费者感觉消费脚踏实地。

这意味着用户可以通过iSD或者微信等线上方式直接呼叫

企业可以通过iSD直接获得“云支持服务”，400、远程进行支持，并且可以随时留言发问，得到用友服务快速答复，获得用友分派服务顾问支持。

iSD可以进行服务进程查询，跟踪整个服务流程，企业可以掌控每个环节服务和内容。用友也将通过进程查询，帮助企业进行服务管理，快速找出问题症结，给出满意答复。iSD产品提供了“客户端体检”、“U8帐套体检”、“最大单据检测”，帮助企业随时检查系统以及U8运行情况。同时，补丁中心及时提供U8补丁以及安装信息，帮助U8在企业应用畅通无忧。

据统计，40%系统问题都是由人为操作失误造成的，企业“人”成为系统正常运转的支柱。

用友金山携手 推出国内首个ERP安全防护专用软件

2013年末，亚太管理软件领导者用友软件、云安全领先企业金山安全，两家拥有25年发展史的企业联合宣布：携手推出国内首个ERP安全防护专用软件——U8+安全防护金山套件。该套件将使拥有中国ERP市场最大客户群的用户友U8+产品，具有了更专业、更全方位的安全防护能力，使用友U8+产品的用户，获得更安全、更贴心的防护保障。



U8+安全防护金山套件将针对ERP软件运行环境安全性进行全面优化和加强。“该产品具有安全体检、安全监控和安全加固三大核心功能。”负责该项目的金山安全助理总裁林凯说，“这三大功能搭建了一个完整的闭环，为运行ERP系统的服务器和高安全要求的应用主机提供了坚固防护。”

据透露，安全体检不仅能够实时检测病毒木马，检查配置安全和补丁更新，而且能够实时监控U8+产品应用，自动生成安全体检报告，指导用户进行针对性的安全防护修复工

作，从而提升系统稳定性，减少主机被入侵的几率。

安全监控可对服务器性能、服务器进程资源占用、服务器网络连接、U8+目录空间和注册表进行实时监控，还能够定时针对U8+产品进行相关检查，及时发现系统的异常情况。

安全加固则是专门针对U8+研发的防护加强功能。其核心应用包括：U8+注册表项目锁定与防护，保护U8+相关注册表项；进程CPU优先级优化，保障U8+系统获得更多计算和存储资源；网络资源优化，确保U8+正常业务和产品更新时的网络通信带宽；目录空间垃圾清理，减少U8+冗余数据的影响，加快系统运行速度；U8+关键目录文件删除告警功能，能够监控重要服务器、主机系统中U8产品的变化并予以告警，以维护其完整性。

“中小企业用户的ERP服务器和关键应用主机，从底层操作系统，到上层中间件，再到顶层应用软件；从数据库存储、数据分析到电子化办公流程，均与普通的办公、娱乐用的PC不同”，用友中型企业支持服务总部总经理马春荃表示，“特别的关键的应用系统，需要特别的关键的应用保护。”

相关调查数据显示：目前

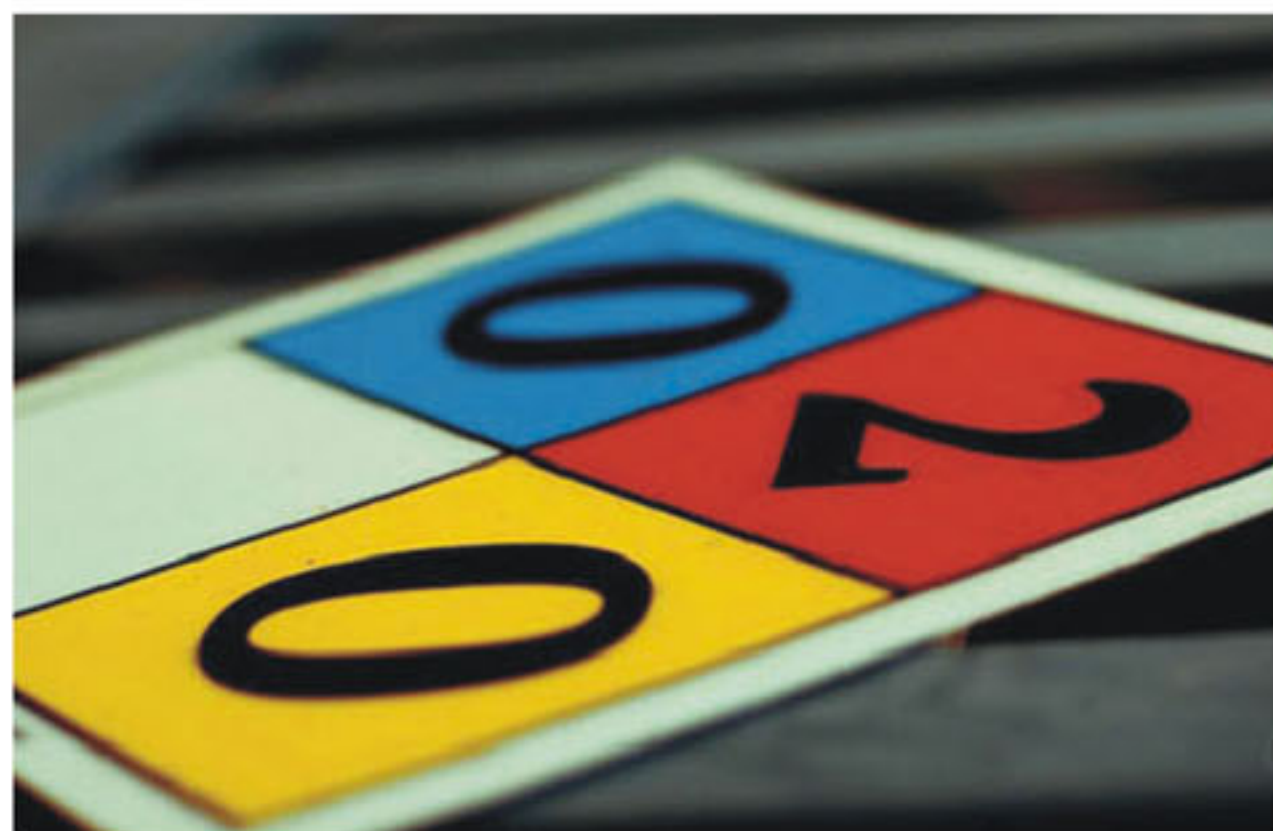
国内ERP、协同应用、OA等处理企业日常业务的软件系统，缺少专用的安全防护套件，这使得企业管理系统抵御外部攻击的防范脆弱，或被人员误操作以及被其他安防软件误判导致文件、数据丢失的现象严重。2012年，84.6%的企业因为ERP、CRM及其他应用平台操作不当或被攻击造成重要信息丢失、泄露。

“针对个人用户的安全防护软件如同马甲，针对高知识资产保密需求的企业的安全防护软件如同西服。”金山安全CEO沈晨举例说，“穿马甲，和裸奔差不多；关键的应用需要特别呵护。U8+安全防护金山套件是专门针对ERP产品的应用特点和用户特征设计开发的。我们期望通过这一套件，保障用户的网络和设备安全、企业核心数据安全、关键应用安全。”

“我们对这一产品进行了批量的客户试用。”用友软件助理总裁徐洋说：“试用的结果表明：产品可支持不同企业级用户的各类复杂网络、硬件环境，具有融合性强、专业度高、适配性好三大显著特点。”

后棱镜时代，严峻的信息安全局势下的两家公司的联手，是一种必然。据判断，用友和金山这两家中关村知名软件企业之间的合作，具有其他方向的多样可能性。

O2O是碎片化“需求+劳动力+信息”的最好归宿



这里要从一件身边的事说起。家乡从城区去高铁站不太方便，上周笔者包车前往高铁站，路上与司机闲聊，得知这几天高铁接驳专线的员工正闹罢工。高铁总客流是有限的，最多也就那些。分摊到每个不同时段的接驳大巴，除去自身有车接送的人，最后每辆大巴基本不可能满载。载客量不够，运营成本就会相应增加，如果政府不加以补贴扶持或补贴力度不够，罢工就自然而然了。

以固定的劳动力资源服务碎片化的需求，这样的资源配置往往不是最优化，特别是缺乏信息整合系统的时候尤为突出。而笔者包车的出租车公司，6辆车专门负责笔者所在城区至高铁站的线路。司机透露，基本没有空载，拼车的时候价格与大巴差不多，即便包车，也比一般出租车便宜不少。包车公司服务更快捷

更舒适，竞争力由此产生。

包车公司用更为碎片化的劳动力资源，依据碎片化信息对乘客碎片化的需求加以匹配，使其劳动力资源与需求达到相对优化的配置，其实就是采用O2O模式，只是线上非常薄弱而已。

Uber整合碎片化资源做用车服务

同样是用车服务，Uber线上端用车服务平台做得成熟得多，在碎片化需求、劳动力与信息三者的优化配置上做得也更为深入。

在Uber上，碎片化需求、劳动力与信息三者表现的更为明显。作为用车服务平台，Uber是

连接用户与司机的纽带。用户需求是碎片化的，在某一时段某一地点，用户出现用车需求，这种需求大部分是没有规律不可预知的。司机端则是碎片化的劳动力资源，这些司机大部分是私家车主，利用零碎时间提供用车服务，这样的服务资源同样存在着时间和地域的不确定性。资源与需求这两端，最终以碎片化信息的形式聚集到用车服务平台上，平台通过系统的归类、匹配，使碎片化的信息被需要的人及时获取，完成需求与服务资源的配置。整合线下资源，运用互联网手段，高效匹配线下服务资源，为用户提供便捷服务，是O2O模式提高用户体验的表现。

目前Uber已经进军中国市场，与其他外来公司一样，需要接受中国本土化的考验。国内本土生长的易到用车更为适应本土需求。国内私家车载客属于非法运营，易到用车采用与汽车租赁公司合作的方式来规避政策风险。





家政服务的零碎资源利用

美国家政服务公司小时工服务平均价格大概是25美元每小时，而Homejoy的小时工服务却能做到22美元一小时，原因在于Homejoy整合的是碎片化的家政服务人员资源。

与Homejoy类似，国内家政服务公司95081年初开始整合兼职小时工资源。目前兼职小时工主要集中在80、90后，大学生、白领、工程师等各种身份都有，共同之处在于都是利用业余时间提供小时工服务。用户并没有对小时工服务人员固定性的要求，80、90后的服务人员反而更容易与现在年轻化的用户群体接触。服务质量上，小时工做的是相对简单的服务，兼职小时工需要做的培训也相对简单，但在服务质量上依然能有较高保障。95081为这些碎片化的兼职劳动力资源提供平台，将已有的碎片化资源信息匹配给需求用

户，提供所需的小时工服务。

家政市场对家政服务人员的需求存在很大缺口，而现实中希望利用碎片时间提供家政服务的人也存在一定数量，能否高效整合碎片化资源成为其中的关键所在。互联网技术打破信息不对称，高效整合零碎资源的优势正好发挥作用。

O2O需深度整合碎片资源



源

互联网技术对碎片化信息聚合有天然优势，但O2O需要的不仅仅是信息聚合，而是将碎片资源进行深度整合，通过整合后对资源优化配置，为用户提供高效优质服务。

一方面，碎片化资源聚合后需要标准化。不管是Uber的用车服务，还是95081的兼职小时工服务，闲散资源都需要进一步标准化规范，保证为用户提供具有品质的服务。倘若服务没有标准保障，难以为用户提供持续良好的用户体验，将很难促使用户重复使用。

另一方面，即便资源是碎片化的，依然离不开管理。服务行业用户有信任度的需求，管理很大程度上是在满足用户这种需求，与用户建立信任关系。聚合起来的资源没有管理，服务资源存在各种风险问题，不能为用户提供服务保障，无法取得用户信任，何来用户对服务的选择。

大象转身 王府井百货借微信试水O2O转型



日前，王府井(600859.SH)与腾讯结成战略合作伙伴关系的消息，引起了二级市场的追捧，也备受零售界关注。业内人士认为，2014年将成传统零售行业大规模向O2O转型元年。

“这次跟腾讯合作推出的微信购物只是王府井整体O2O战略转型的一个小项目。”王府井百货网上商城副总经理刘春吉告诉《中国经营报》记者，未来会有更多的类似项目推出。有专家表示，传统百货企业习惯于过去的商业模式，在电商和O2O方面投入转型面临的挑战比较大，不仅需要时间更需要不断投入甚至试错，才可能成功。

试水微信购物

2月14日至16日(情人节期间)，王府井与腾讯合作的微信购

物在旗舰店北京市百货大楼试运行，推广活动仅限于瓶装饮料、玫瑰花、王府井网上商城代金券等七八种商品，消费者可在展台前通过微信扫描二维码，支付一分钱即可任意选择一款活动商品。活动所涵盖的商品不涉及北京市百货大楼的其他商品。

据商场工作人员对媒体表示，这次活动的主要目的是让更多来王府井消费的顾客在微信上绑定银行卡，而涵盖商场商品的微信支付交易将于3月底全面启动。刘春吉介绍，3月8日，王府井会再有大范围的一个测试，到3月底的时候应该是绝大部分专柜和款台都可以实现微信支付了。“这也是与微信互动，共同培养用户习惯。”

根据王府井公布的合作内容，王府井与腾讯将利用各自的优势资源，在技术、平台、市

场、媒体等方面给予对方支持，基于现有及未来拟从事的业务，进行长期持续的战略合作。就本战略合作项下，双方将在微信公众平台商户功能，微信支付服务上开展具体合作。腾讯将向王府井开放其优势业务及成熟市场，并在市场资源、商务拓展、数据共享与分析、技术运营等方面助力本公司全渠道服务体系的构建。

其实王府井和微信的合作早已开始，在2013年下半年，王府井百货与腾讯微信平台合作开通王府井百货微生活卡，实现微生活卡与实体店会员绑定，通过电子会员卡完成顾客消费积分，折扣与自助升降级等操作。

在步步高电商总经理李锡春看来，实现O2O转型是大势所趋，王府井跟腾讯合作，开通微信支付有利于提高百货的收银效率，同时对降低丢单率有帮助。微信也为百货的导购拉客提供了新工具。

广州行必果管理咨询总经理黄金弟认为，百货业需要一些手段来抵抗电商的蚕食，微信支付与传统百货的对接将会提供更好的消费体验，首先改变的是生活的方式，O2O同步推行使得实体和线上保持一个比较稳定的比例，比较看好王府井这类百货公司跟微信的合作。

O2O转型已成战略

刘春吉一再强调，跟腾讯合作，虽然目前仅涉及三个层面，微信支付、服务号和数据用户，但是这并非王府井O2O战略的全部，跟阿里系的天猫支付宝等也会有合作，只是推出的时间有先后。“O2O战略转型是全集团上下的一种思维理念，会一步步地推进。”刘春吉说。

实际上，O2O战略转型是一项长期系统的工程。王府井已经启动了以“变革与创新”为主题战略转型项目，围绕规模发展、业务格局、经营模式、全渠道及新技术应用、管控规模与组织架构、体验式服务等六个模块展开，聘请麦肯锡和IBM进行战略规划咨询，对消费者行为变化深入研究，设立创新实验室，启动O2O业务模式，整合线上线下资源。

在2013年，王府井已在门店部署无线Wi-Fi系统，同时发布了王府井客服系统App，实现门店品牌搜索、查询定位、店内导视、电子会员卡、会员积分查询、功能商户对接等功能。

显然，此次推出的微信购物是王府井进一步推进O2O战略的具体步骤之一。刘春吉告诉记者，目前王府井已经开通微信服务号，并在此服务号上进行了少量的商品销售，消费者可以直接通过微信支付完成商品购买。她表示，现在微信服务号上的商品都只是线下店销售商品的一部分，要完成这些商品的上线工作需要一个过程，会逐渐推进。

据了解，在未来半年内，王府井百货将深化与微信支付的合

作，顾客选购商品后可以直接在专柜通过微信支付轻松“扫一扫”进行支付，付款全程不超过10秒钟，而在商品的交付上，顾客可以选择门店自提，也可以选择送货上门。

一位零售业业内人士向记者表示，他们选择支付宝的交易结算的手续费为3%，而手续费太高则会阻碍传统商家的兴趣。这次王府井合作的微信支付的手续费有多高呢？刘春吉没有直接告诉记者，只是表示低于目前银行业内的POS机收费平均水平，作为商家来说还可以接受。

在数据和用户方面的深度合作，也被业内人士一致看好。微信已拥有超过4亿的用户，王府井与微信合作的O2O业务将共享客户，同时打破实体店在空间和时间上的限制，增强购物的体验性和便利性。

针对腾讯目前跟各大传统零售企业开展的微信支付合作进展，记者联系到腾讯旗下财付通市场负责人，对方表示目前公司并无对外发布的信息，婉拒了采访。

全渠道模式挑战重重

“拓展全渠道新模式才是O2O的目标。”刘春吉表示。

事实上，传统零售企业通过拓展全渠道新模式可以实现精准营销。各门店可以通过线上精准营销拓展客户群体，整合分散的消费需求，提升原本需求分散、消费频次和经营周转较慢的线下业态的单品产出，通过规模化创造更高的利润。

但是大象转身何其容易。王府井早在2007年开始探索线上业务，直到2011年才专门成立了电子商务中心，到了2013年6月，王府井网上商城当时每天的流量和订单额均处在很低水平，甚至比不上一家较好的淘宝店铺。

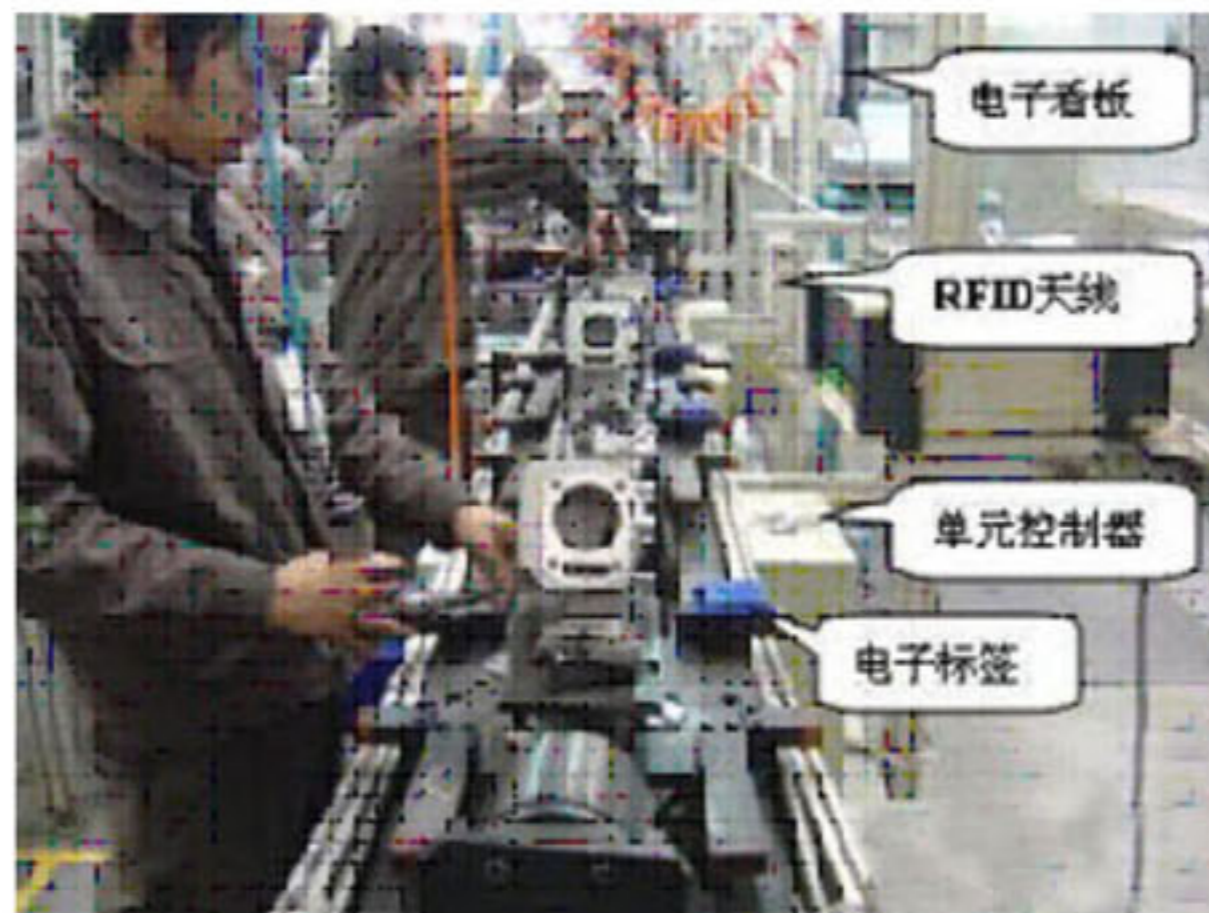
业内人士指出，传统百货零售投资电商也好，涉足O2O也罢，他们同样面临思维、资金、物流和商品等问题。加上近年来，百货零售企业老本行继续面临着成本攀升、利润收窄、竞争愈加激烈等多项挑战。

独立电商分析师鲁振旺甚至认为，微信与传统百货的O2O合作只是一个探索，炒作的概念居多，实际价值不大。

不过王府井的方向是坚定的，王府井百货董事长刘冰表示，王府井正通过各类新技术在实体门店和线上商城的运用，以大数据为依托，将线上与线下渠道的不同优势进行融合互补，建立符合消费行为趋势变化的新型全渠道消费模式。

北京赢销力营销总监刘大贺认为，现在百货业的O2O搞的微信支付和支付钱包和刷卡相似，相当于每人携带一部POS机，一旦客户熟悉了这种购物方式，会逐渐喜欢它的便利。但是也会面临微信普及率不高和所收的手续费高影响商家合作的问题，同时也面临培育消费者的使用习惯的问题，除非有公司愿意拿出钱来教育消费者，类似打车应用那样对用户进行大量补贴。

离散制造业：RFID大有可为



离散制造业是根据产品类型和生产工艺组织方式对企业类型的定义，典型的离散制造行业主要包括机械制造、电子电器、航空制造、汽车制造等行业。这些企业，既有按订单生产，也有按库存生产；既有批量生产，也有单件小批生产。由于RFID技术具有非接触、输入速度快、准确度高、可靠性强等优点，突破了数据录入和数据采集的“瓶颈”问题，因此采用RFID技术可以自动跟踪在制品（正在制造的产品，包括构件、半成品、产成品等）的实时分布状况，进行产品和在制品的身份认证和标志。将RFID和现有的MES、ERP、CRM和IDM等信息系统结合，建立起更为强大的供应信息链，对进料、WIP、包装、运输和仓储直到最后发送至供应链的下一环节，进行全方位和全程的可视化跟踪，使得在生产过程和存储运输过程中对在制品的跟踪以及成品的质量追溯更为清晰有据，有助于企业降低产品缺陷率，缩短产品制造的周期，降低生产成本，提高生产效率，提升企业在市场上的综合竞争力。

我国的离散型制造主要集中在机械加工、电子元器件制造、汽车、服装、家具、五金、医疗设备、玩具等行业，其生产特点是生产周期较长，产品结构复杂，工艺路线和设备配置非常灵活，临时插单现象多，零部件种类繁多，产品的质量和生产率很大程度依赖于工人的技术水平，自动化主要用于单元

级，例如数控机床、柔性制造系统等。因此，研究应用RFID技术，探索重组企业信息流，最大限度地发挥我国制造业现有资源优势，推动企业技术进步及传统制造业的升级换代的可行方案与模式，已成为当务之急。

RFID技术的应用正从供应链进入制造过程的核心，通过在工厂车间层逐步采用RFID技术，制造商可以无缝且不间断地集成从RFID捕获的信息并链接到现有的、已验证和工业加强的控制系统基础结构，与配置RFID功能的供应链协调，不需要更新已有的制造执行系统（MES）和制造信息系统（MIS）就可以发送准确、可靠的实时信息流，从而创造附加值，提高生产率和大幅度地节省投资。

在制造行业，无处不在的海量RFID信息的获取、处理、传输和安全对RFID的系统集成和应用技术提出了新的挑战。RFID系统集成软件将向嵌入式、智能化、可重组方向发展，通过应用中件技术，构建企业基础信息平台，将使RFID信息资源的组织、管理和利用更为深入和广泛。

随着RFID标签的国产化，成本已降到很低，实施RFID跟踪产品，已是提高离散制造业生产质量、生产效率的有效之路。

为什么精益生产在你的企业不管用？



许多中国制造业早在多年前就开始引入精益生产理念和实践，比如开展精益生产理论培训，选拔核心生产队伍到成熟企业参观学习，在生产现场推广精益生产的基本工具和制度，在企业内部建设精益学院，聘请国内外精益专家担任生产部门的高级管理人员等。企业期望通过这样的方式来实现生产管理能力的提升。

然而，据BCG的经验和观察结果显示，许多在中国市场运营的企业（不仅是国内企业，也包括很多外资企业）到目前为止在推行精益生产方面未能达到预期效果。它们的精益生产推广过程障碍重重，反反复复，雷声大雨点小，以致于有些企业管理人员甚至开始怀疑精益生产是否适合中国。

我们观察到的普遍挫折包括：

- 对精益要素的理解和对工具的应用准确，短期见效快，但无法长期持续
- 行动看得见，但是改善效果无从衡量，无法确定投入产出比
- 为推行精益生产而形成新的庞大组织和团队，反而导致总体效率降低，得不偿失
- 为了精益而精益，生搬硬套精益工具和方法，而未能进行有针对性的设计和改良
- 生产部门得不到其它部门的配合，微观环境阻碍精益方法落地
- 中层人员忙于日常事务，对精益生产敷衍了事
- 一线工人未能从改善中见到好处，习惯于按照以往的经验做事



企业在精益生产推广过程中遇到上述种种问题，这其中固然有中国制造业当前所处发展阶段和企业特定生产环境的原因。但导致精益生产推广不能达到预期效果的更为根本的原因是：企业没有从系统、务实的角度来理解和落实精益生产。

精益生产是一种组织能力

BCG认为，精益生产的精髓并不是僵化的、放之四海而皆准的现成工具、方法和套路，而是企业生产系统不断创新和持续改善的过程。这一过程需要各个层级乃至每一个人的参与，因此精益生产从本质上而言是一种组织能力。只有当精益的原则和方法内化为组织能力，企业才能从容应对层出不穷的问题并实现自我完善。

为了更好地理解精益生产，我们首先来了解精益生产需要帮助制造企业首席生产负责人回答的问题：

- 我们的运营表现是否和客户的要求一致？
- 我们的工厂是否在持续有效地推动成本、质量以及交付的改善？
- 在原材料等要素的成本不断上涨的形势下，如何维持和改善毛利率？
- 为了提高产品质量，我们能做些什么？
- 如何保证工厂的生产安全？

- 如何改善零部件、在制品和制成品的库存管理？
- 我们是否有效地实现了跨部门的协同效应？
- 如何发挥中层管理人员的能动性？
- 如何降低一线工人的流失率并提升士气？

上述问题都是企业生产负责人日常关心的重要问题。企业需要围绕这些问题搭建精益生产的管理内容和机制。

精益生产原则

通过汲取大量历史经验，精益生产已经形成了一些普遍适用的基本原则，比如消除浪费、柔性、零缺陷、标准化等。这些原则又可以分为总原则、操作层原则、可持续原则三大类。虽然这些原则具有一定的普适意义，但企业需要根据自身的发展战略以及特定的生产环境对原则的内涵诠释、优先顺序、组合等方面作出有针对性的设计和调整。例如，生产柔性对于汽车制造业非常重要，但在大批量标准化的电子制造业中，生产柔性的重要程度就会降低很多，而僵化的专用生产线反而更加有助于提高质量和效率。又比如，员工授权对于工人经验丰富且队伍稳定的企业非常有效，但是在员工流失率较高的企业中，员工授权的内涵需要作出重大调整。对于后一类企业而言，让员工严格遵守操作指令也许是更好的办法，而不能将改善操作和运营的重任交给经验不多且尽职度不高的一线人员。

生产原则是企业进行生产的最高纲领。一旦确定，生产原则就会对日常的生产管理决策产生重大影响。比如，一个在制



品库存高企的公司在确定以“流程导向”作为生产原则之后，其生产部门的关注重点就应是工厂整体产出的优化，而非某个车间某条生产线的独立产出有多高。这就要求公司持续识别和改善生产端到端的瓶颈工序，尽可能降低中间环节的在制品库存，并对车间和人员的评价指标进行调整。

生产原则也意味着必要的取舍。许多企业都曾经因为质量问题而选择销毁产品。这样的做法体现了企业在以质量为重点的阶段为追求质量而不惜牺牲交付和成本。同样，许多企业在追求交付速度和压缩成本时也会以牺牲质量为代价。如果企业一味追求交付、质量和成本，则往往会造成工人劳动强度大、薪酬待遇低等现象，进而带来人员方面的问题。要实现安全、质量、成本、交付和人员的平衡发展，企业并不需要在各个方面都做到极致。这就要求生产负责人和企业领导人具备职业经理人和企业家的判断力及魄力，根据特定发展阶段和具体问题来确定生产原则的重点，明确精益工作的方向，避免在不同目标之间游移不定。

生产原则影响重大，在制定

生产原则的过程中企业上下需要进行充分的讨论和沟通。生产原则需要在企业内部达成一致并得到严格遵守，这对于生产部门的高效运作而言是至关重要的。当企业在重大生产问题上面临矛盾时，必须参考这些原则来进行决策和取舍，从而大大降低沟通成本。生产原则能够帮助企业从价值链端到端的价值创造角度来考虑生产决策，为企业的整体决策优化提供依据。

精益管理八要素

精益要素包含精益生产理论中常见的八大要素，包括：可视化管理、标准作业、物料搬运、设备管理、标准组织、质量管理、产品工艺以及安全健康环保。精益要素大致勾勒出生产管理的主要内容以及各个方面的常用方法和工具。这些都是一般性的方法指导。为了使这些工具和方法在特定企业中发挥作用，就必须根据企业的生产内容和生产环境进行有针对性的设计，以形成企业自身的管理机制。以质量管理中的质量门工具为例，这一工具的根本作用是尽早发现缺陷并阻止缺陷在不同工序工位之间的溢出。在车间管理中，质量门会涉及到许多具体问题，比如：

● 由谁来负责质量门的设

置（生产还是质量）？

- 质量门设置在什么地方？
- 每个质量门检查的内容是什么？
- 当质量门检查到问题后如何处理？什么情况下需要停线？谁有权停线？
- 质量门数据如何进行搜集和反馈？
- 质量问题如何进行追溯？
- 反复出现的质量问题如何解决，由谁来负责解决？
- 质量门在企业整体质量管理闭环中的角色是什么？质量门如何与其它工具相结合？

如果企业在质量门管理中没有理顺上述问题，不能从逻辑上充分解释质量管理，也不能在实际操作中保证严格执行，而只是笼统地说“我们在用质量门工具”，那么结果往往是质量门没有起到应有的作用，质量问题在工位甚至车间之间不断溢出。

因此，精益要素需要以详细的流程和定制化的管理机制作为保障。企业需要在每个流程中载明每一步涉及哪些人员、每个人的职责是什么、流程每个节点的交付成果是什么、每个流程环节的要求时间是多少、决策的升级机制是什么、每个人员在流程中如何接受考核、对人员的能力有哪些要求等等。只有在精益工具和方法通过流程和机制转换为企业内部制度并被相关人员所接受和掌握之后，这些要素的作用才能充分体现出来。精益要素存在类似木桶理论的效应，也就是说任何一个要素的短板都会对整体产生很大的负面影响。企业必须关注这些要素中问题比较突出的部分，并不断地进行提高和改善，最终推动生产管理水平

的持续进步。管理要素包括企业的管理文化、组织职责设计、绩效评价标准、人员管理能力培养等软性要素。

管理文化需要结合企业的精益生产原则以及精益要素中的具体管理机制设计，识别出企业所期望的行为，并将这些行为与当前企业文化中所存在的各种默认行为进行比较，从而认定哪些行为需要被禁止、哪些行为需要受到鼓励以及需要加强哪些行为。具体行为的改变需要企业管理层以身作则并深度参与。企业管理层还应通过对日常细微行为进行及时激励来逐步实现向企业期望行为的转换。这一过程通常较为漫长并需要很大的耐心。许多企业往往由于在此过程中出现反复而选择放弃，最终导致管理文化转型的失败。

组织和职责设计必须从支持一线工人高效率、高质量地完成生产作业这一基本目的出发。因此，我们首先建议在组织设计上采用自下而上的方法：先定义工位层级组织和职责，然后是班组和产线，最后再是车间组织。其次，企业在生产组织设计中需要处理好各种支持辅助职能与生产核心职能之间的关系。所有职能都是为企业发展服务的，要突出



其服务意识。切忌为了监督和监控某些职责而设定一些不增值的机构，或者形成监控职能的官僚主义，最终导致生产职能缺乏积极性，而支持辅助职能又不能产生实际价值的局面。第三，要防止出现管理幅度过大和层级过多的问题。

绩效指标设计首先需要与组织和职责设计相结合，通过绩效指标来促进组织和职责设计的充分落实。在这一过程中要避免将远远超越考核对象职责的指标纳入考核之中。其次，考核指标要将结果和行为结合在一起，不仅要看到结果，还要看到达成结果的方式。这是因为结果在短期内存在一定的偶然性，只有通过正确的行为达成的正确结果才具备可复制性。第三，考核指标的数量不宜过多。据BCG的经验显示，当个人考核指标数量超过10个时，对考核对象的激励作用就会明显下降。一般而言，中层人员的考核指标数量最好能够控制在7个以下。

一线工人流动率较高以及中层人员短缺是中国制造业面临的普遍问题。在一线工人管理方面，企业首先需要处理好生产淡季旺季所带来的人员需求周期性变化问题，通过人员规划和招聘上岗来应对用人需求的弹性变化，从而在满足生产需求和提高人员利用率之间取得良好的平衡。其次，在人员流动

性较高的市场环境下，一味期望人员流失率降低也未必现实，关键在于稳定核心队伍。培养和维持一支核心生产队伍对于企业而言至关重要。这样一支队伍对确保稳定的生产质量起到了关键作用。在生产队伍中层人员管理方面，企业首先需要处理好人员的职业发展路径设计及沟通。由于市场上中层人员短缺，人员的晋升速度较成熟市场水平要快很多，因此对中层人员在企业内部的发展预期进行管理成为了提高中层人员稳定性的重要因素。另外，企业需要根据中层人员的实际需求以及对他们的评估结果来建立具有针对性的培养方式。更为重要的是，企业需要将中层人员的培养和发展纳入其直接领导的考核之中，使上级对下级的培养实现制度化。企业需要通过管理要素的设计将前两个维度中的生产原则和精益要素进行内化，使各级管理人员有动力有能力去落实精益原则和精益要素，最终使精益改善得以固化和持续，从文化和行为上实现生产管理的转型。这是企业在实施精益生产过程中最容易忽视的重要工作。这项工作是将生产原则、精益要素以及企业的管理机制和人员能力进行有机结合的关键所在。如果这项工作缺失或者做不到位，往往会导致企业精益生产推进工作的失败。

中国制造业转型升级已经到了非常关键的时刻。中国企业需要根据自身特点来灵活运用精益原则，推动精益要素与管理机制的有机结合，这样才能找到切合实际的生产管理转型之路。我们相信，中国制造在未来会成为高品质的代名词。

【管理寓言】马太效应



编者按：

从ERP市场的占有率来看，用友已经连续十多年借助马太效应逐渐拉大了与对手的差距，2013年收入规模达到竞争对手的近三倍、每年研发投入远远超过对手全年利润三倍，吸引行业人才的同时也得到更多客户的信任。

中国管理软件市场26年的震荡，市场已经帮助企业做出了优胜劣汰的选择，其实从这个角度来讲，选择第一品牌就是选择可靠的未来。

一位主人将去国外远行，临走之前，将仆人们叫到一起，把财产托给他们保管。主人根据每个人的才干，给了第一个仆人五个塔伦特（注：古罗马货币单位），给了第二个仆人两个塔伦特，给了第三个人一个塔伦特。拿到五个塔伦特的仆人把它用于经商，并且赚到了五个塔伦特。同样，拿到两个塔伦特的仆人也赚到了两个塔伦特。但是拿到一个塔伦特的仆人却把主人的钱埋到了土里。过了很长一段时间，主人回来与他们算账。拿到五个塔伦特的仆人，带着另外五个塔伦特来到主人面前，说“主人，你交给我五个塔伦特，请看，我又赚了五个。”“做得好！你是一个对很多事情充满自信的人，我会让你掌管更多的事情，现在就去享受你的土地吧。”同样，拿到两个塔伦特的仆人，带着另外两个塔伦特来了，他说：“主人，你交给我两个塔伦特，请看我又赚了两个。”主人说：

“做得好！你是一个对很多事情充满自信的人，我会让你掌管更多的事情，现在就去享受你的土地吧。”最后，拿到一个塔伦特的仆人来了，他说：“主人，我知道你想成为一个强人，收获没有播种的土地，收割没有撒种的土地。我很害怕，于是我把钱埋在了地下。看那里，那儿埋着你的钱。”主人斥责他说：“又懒又缺德的人，你既然知道我想收没人播种的土地，收割没有撒种和土地，那么你就更应该把钱存在银行家那，当我回来的时候连本带利地还给我。”然后他转身对其他仆人说：“夺下他的那个塔伦特，交给那个赚了十个塔伦特的人。”“可是他已经拥有了十个塔伦特了。”

“凡是有的，还要给他，使他富足；但凡没有的，连他所有的，也要夺去。”

上世纪60年代，知名社会学家莫顿首次将“贫者越贫、富者越富”的现象归纳为“马太效应”。所以，在企业资源分配上，马太效应告诉我们要锦上添花，不要雪中送炭。当可利用资源有限时，心须将你的时间、精力、才能、金钱等投入到最有希望获胜的战场，确立自己在这领域的优势地位。换句话说，企业经营就是要把握“抑弱扶强”的原则。

对企业经营发展而言，马太效应告诉我们，要想在某个领域保持优势，就必须在此领域迅速做大。当你成为某个领域的领头羊的时候，即便投资回报率相同，你也能更轻易地获得比弱小的同行更大的收益。而若没有实力迅速在某个领域做大，就要不停地寻找新的发展领域，才能保证获得较好的回报。

4G时代的企业ERP构建



ERP即企业资源计划，通过全面集成企业人、财、物、技术、设备、信息和时间等信息资源，提供企业快速决策所需信息，实现企业整体协同运作，提升企业营运绩效与快速反应能力。目前，多数企业选择了ERP系统管理企业，借助ERP梳理业务流程、规范操作、标准化管理，利用ERP来提高工作效率和综合竞争力，不断提高经营效益。但是，ERP这一管理方式却受制于地域、网络技术限制，并不能完全解决企业内部信息孤岛和数据无法充分共享的问题，不能实现指尖上的ERP。

2013年12月4日，工信部正式向三大运营商发出4G牌照，4G时代的到来标志着移动终端用户可以随时随地连接到互联网，而不用受带宽速度的限制。4G技术和ERP的融合，将带给企业管理革命性的变化。在4g网络条件下，可以把PC上的那些复杂的ERP应用程序放置于云端，每一台移动终端都可以通过4g网络连接到云上，完成管理协同。4G时代的ERP融合“移动通信网”和“互联网”多个网络系统，成为企业个性化管理的利器，管理人员可以从ERP管理系统的海量数据中抽取信息，通过平板、手机上网及互联网Web进行ERP工作处理，随时随地实现个性化的ERP管理。

移动ERP的优点

一、价格低廉。ERP的一个突出特点是要配备相应的PC终端，资金投入较高，很多企业不堪重负，尤其是中小企业。国内企业大多资金有限，很多业务终端并没有配备传统ERP所需的电脑，而移动ERP的资金投入较少，采用价格更为低廉的手机等通讯终端就可以建成ERP系统。同时，移动

ERP的使用者往往易于接受掌上办公的方式，可以利用业务时间自觉尝试、自行探索，节省了大量的培训时间，节约了培训成本和推广成本。移动ERP是实现企业成本有效的捷径。

二、即时管理。随着经济全球化，企业的生存环境越来越复杂，业务模式随着市场区域变化也在不断改变，而移动ERP为企业管理提供了更强的灵活性，实现了即时管理。企业管理人员由于业务需要，常常会出差在外，很多时候不方便携带笔记本电脑，无法及时处理企业审批。而部署移动ERP后，可以轻松的利用手机随时处理公司预算及其他审批流程，可以随时随地了解和查询企业财务状况，接收各项指标发出的报警，在第一时间做出决策；销售人员、财务人员、生产线的工作人员等可以随时随地快速、实时上报情况，为企业管理带来了极大便利。

三、全业务流。移动ERP一大突出优势是全面性，它通过移动互联接入，实现移动查询、移动预警、移动分析、移动OA、移动CRM、移动销售、移动审批、移动物流、移动财务等多种功能。传统ERP只在服务制造生产企业方面具有优势，而移动ERP可以提供零售、物流、金融甚至政府等各个行业的定制服务。尤其对于零售企业，移动ERP可以实现全网订单互通，打通了各大平台的商品信息情况，让商家第一时间了解店铺情况，自动处理。

四、娱乐性强。移动ERP让企业管理实现“人性化”，它以人为核心，强调用户体验和满意度，强调共享与协作，像玩游戏一样去使用ERP。对于企业管理人员而言，人、财、物的管理审批工作繁重琐碎，使用



移动工作流后，可以像网络聊天一样随时随地管理企业。移动ERP的一些辅助功能也会产生出其不意的好效果。比如“附近的同事”、“附近的客户”，当你不知道请谁吃饭好的时候，这个“怪功能”能帮你做出最优选择。还有社交化工具比如微博的集成，让每一流程涉及的人员，能够在ERP中直接交流，让过去人际沟通与流程处理相互隔离的局面得到极大改善。

五、粘住客户。移动ERP延长了ERP的管理链条，将客户管理纳入到传统管理之中。移动ERP的订单管理，可以让企业的客户、经销商通过手机随时下单，并且实时跟踪订单状态，这样就不用反复追问订单的情况，节省了双方的沟通成本。同时，它能够让销售人员随时掌握客户的动态，联系方式、历史交易、信用信息，销售人员还可以直接帮助客户订货、跟单，提高客户满意度。

移动ERP的缺点

一是安全无足够保证。移动商务的安全问题始终是妨碍其应用的一大障碍。尽管现有技术手段可以保障较高的安全度，但由于部署设备的复杂性，现有移动商务服务并没有提供安全度最高的保障。同时，无线网络技术还存在着较大的安全漏洞。手机存在许多安全漏洞，使黑客能够轻易读取用户的个人资料。因此，必须进一步发展安全技术，才能有效保障集成应用的顺利进行。

二是管理观念难以转变。移动商务和ERP系统集成应用作为一种新型的信息化实现模式，是对原有企业信息化模式的有益补充和扩展。相对于传统的管理系统而言，移动商务技术的应用可以真正使企业移动员工在任何时间、任何地点接入企业ERP系统并获得信息和服务，是管理模式的一种创新。因此，对于企业来说，接受这种新型模式需要一段时间，而且二者的集成应用将涉及企业流程重组，在企业内部实施会遇到一定的阻力。

三是商业模式还不太成熟。移动ERP作为一种趋势已逐渐得到业界认可，但支持其业务模式的操作模式、信用体系、支付体系等运作细节还有待继续探索。而企业用户需求也存在着多样性和模糊性。同时很多企业移动ERP信息化目前只是存在着概念上的认知，重要性认识不足，阻碍了移动信息化的大规模应用。

移动ERP需要实现的四种融合

一是融合电子商务。传统管理模式下，电子商务着重于前台，ERP着重于后台，两者不相兼容。但移动ERP系统可实现远距离协同，有效地塑造、集成和监控影响整个供应链的商业行为过程，以及全球范围内的业务，从横向和纵向两方面改变企业现行经营管理模式。4G技术日趋成熟，使得实现ERP的移动电子商务成为可能，移动商务环境下的ERP系统将允许用户通过手机、ipda等移动终端进行企业生产服务，实现移动办公，提高企业服务个性化、移动化、动态化和提高企业运转效率。

二是融合“商业智能”。随着现代企业快速扩张，每时每刻都会产生大量数据，在商业大数据时代，如何从企业产生的庞大信息数据中挖掘具有价值的信息，就要求企业实现商业智能，用数据挖掘技术深入分析，抽取有价值的信息和知识并进行转换和模型化处理，以构建专业化决策支持系统，为企业决策层提供制订切实可行的、正确的发展战略规划有价值的信息数据。移动ERP系统建设，可以通过引入“商业智能”模式增强ERP系统的数据挖掘功能和联机分析处理能力，实现职能商业。

三是融合物联网。物联网技术的应用将降低集团公司生产经营成本和减轻一线作业工人的工作量，给企业带来丰厚效益。物联网作为信息化与工业化融合的组合技术，可以帮助企业对产业链

各环节有效管理，形成闭环的生产过程和设备资产生命周期管理，提高过程管理的实时性、敏捷性。物联网技术在促进企业管理过程优化，信息资源同步，网络无缝化以及信息系统可视化管理方面有着突出优势，这势必要求在ERP系统中引入物联网技术，将企业生产活动所产生的海量数据实时采集到ERP系统数据仓库，增强ERP系统的协同性，加大信息共享程度，使ERP系统智能决策更及时和准确。

四是融合云计算。集成云计算的ERP系统可以在屏蔽ERP系统底层环境，降低硬件投入成本，增加ERP系统的应用安全，减少由于安全问题给用户带来的损失，增加ERP系统数据和商业价值等方面发挥重要优势。云计算与ERP的融合是彻底解决行业信息数据孤岛，降低企业信息化融合系统建设风险，提高集成系统运营成功率，使信息化服务专业化的最佳解决方案。



成功实施移动ERP关键步骤

一是选择适用的移动ERP。企业应结合实际情况和企业特色来选择ERP系统，根据企业系统控制的自身特点使用相匹配的ERP系统，这样才能使企业的结构和管理流程与之相适应，只有这种适用于企业自身结构的ERP系统，才能有效的控制企业的管理，才能使ERP系统以最高的价值服务于企业，带领企业管理和工作效率更上一个台阶。从市场供应看，移动ERP软件属于新产品，企业需要选择规模较大、信誉较高的软件供应商，以确保后期的技术支持。

二是业务重组。新上移动ERP，应确保流程设计的可实现性、合理性和最优化。对业务流程进行重组，其中重点要放在客户化设置方面，达到“人机合一”的和谐境界。系统的总体思路是改造传统管理模式，同时针对ERP软件提供管理模式和计算机业务处理流程，设置企业的流程，使得ERP系统符合企业特点的先进管理模式与人机合一的流程。企业需要对现有的业务环节进行梳理，从必要的角度排除不必要的环节，并按照ERP系统的基本要求，对这些环节及其程序进行重新定义，使其能够符合系统的应用要求。

三是加强引导。新事物的推广往往阻力重重，企业高层对实施移动ERP的意识、看法或者观念决定ERP是否上马，而员工的态度则决定能否推行。因此，

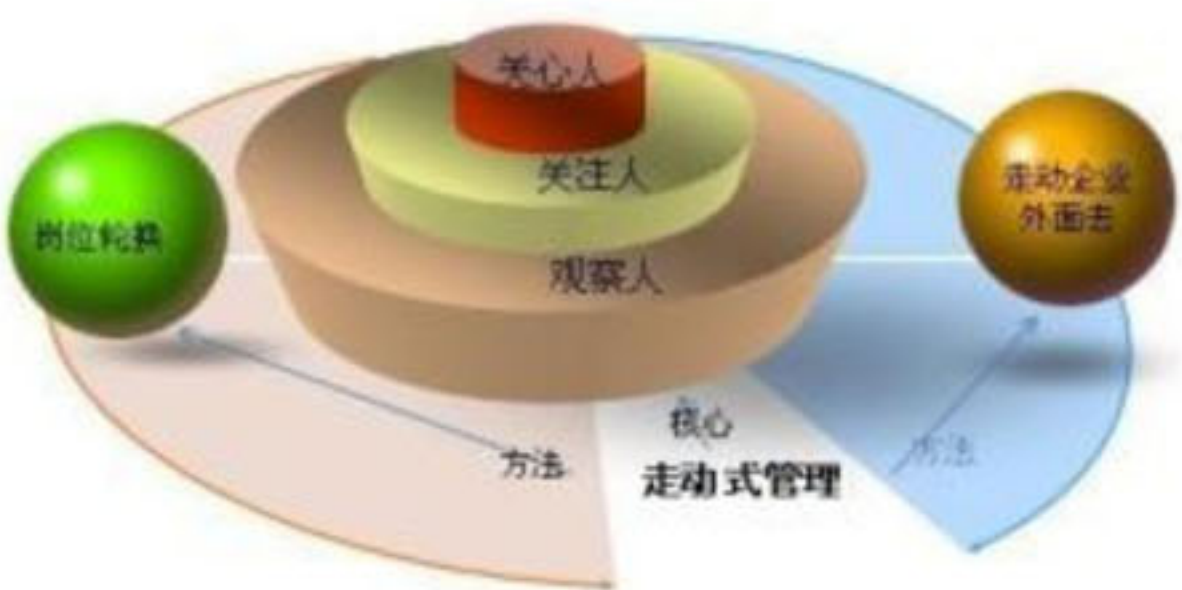
CIO需要消除企业领导对于实施移动ERP抱有的不切实际的期待心理，加深企业高层对ERP信息化的认识；加强对员工的宣传工作，重视员工的培训，做好与员工的沟通工作，在企业内部建立沟通和协调机制，明确企业内部各部门之间、各个管理层次之间进行沟通的方式、内容和频率，并使之制度化。



四是成立实施团队。实施方毫无疑问必须成立专业化、标准化、高效率的实施团队，便于与用户方业务团队的无缝对接。实施团队在需求调研前需要熟悉相关文件并充分准备好交流材料，如详细研读技术附件、需求分析、调研提纲、基础数据准备等等。宗旨是双方团队接触前，实施团队掌握的材料熟悉的信息材料越多越好，越细越好，这样便于现场交流沟通，便于形成更进一步的细化文档。

总之，4G网络为ERP的运用提供了便捷通道，传统ERP系统供应商已经开始布局移动ERP的运用。企业只要善于利用，就一定为企业注入新的活力，提高管理效益，获得新的发展。

向习近平学习走动式管理



微信号: Tony-Soft

在广州，他与士兵共进午餐自己打饭；视察中蒙边境哨所，他与战士共同执勤；在北京，他排队吃庆丰大包子；在兰考，他在村民家门口吃花生……深入民间，体察民意，国家主席习近平，是“走动式管理”的表率。

“走动式管理”在汤姆·彼得斯 (Tom Peters) 于1982年经由《追求卓越》一书中提出之前，作为一种卓有

成效的管理方式，一直被很多优秀企业家践行着——麦当劳创始人雷·克罗克 (RayKroc) 的大部分时间都用在到各部门走走、看看、听听、问问上，为了逼下属们“走动”，他甚至要求将所有经理的椅子靠背都锯掉；曾带领东芝公司走出困境的日本企业家土光敏夫每天巡视工厂，与员工一起吃饭，闲话家常，他甚至每天早晨比员工早到半个小时，为的是可以站在大门

口，向每位员工鞠躬问好……

将这两家公司今日在业界的地位全归功于走动式管理，未免有失偏颇，但在走动的过程中，管理者们能及时发现问題、解决问题，对公司的良性发展大有裨益。

在很多大公司，工作多年的员工有可能从来没有跟“大老板”见过面；而且随着科技的发达，员工和管理者越来越经常地被隔在各种通讯工具的两端。这导致的结果是，对于员工中发生的事情，管理者往往最后一个知道真相。

评论：走动走动，可以搜集最直接的信息，以弥补正式沟通渠道的不足，还有助于与员工建立情感上的联结。当你不是在员工面前摆谱，而是以朋友的姿态出现，积极倾听，真正融入员工之中，你会听到更真实的声音。

亲爱的领导，国家主席都在走动了，你走动了没有呢？



“十载铸魂，共赴伟业” 天翼十周年庆典晚会圆满落幕

2014年1月18日，精心筹备了两个月之久的“十载铸魂，共赴伟业”大连天翼信息科技有限公司十周年庆典晚会圆满落幕。在这场盛大的庆典中，我们重温了天翼公司十年历程，一点一滴铸就了今日的辉煌。在这里，我们不仅见证了天翼如今卓越的成绩，同时也观赏了一场别开生面的庆典晚会。



图1 走红毯签名留影

为了精彩、绚丽、幽默、滑稽的节目，所有演职人员利用业余时间不辞辛苦的一遍又一遍排练，塑造了一个又一个的经典形象。晚会节目种类繁多，精彩纷呈，包括歌曲、舞蹈、小品、双簧、手语、幽默表演等，无一不体现着天翼人的创新、活力、热情的精神面貌。同事们载歌载舞，难忘今宵。



图2 晚会中精彩纷呈的节目

感谢本次庆典的组织部门，为了给全体员工呈现一场缤纷华丽的庆典，经常加班加点到公司大楼都关门了。事无巨细的安排晚会流程，一次又一次的研究晚会细节、调整最合适的顺序。同时严把晚会节目质量关，成立节目委员会，对所有节目从初审到彩排，层层把关，精益求精。

感谢本次晚会制作视频的同事，那些深深打动我们每一个人的天翼十年精彩瞬间和那些闪现在我们面前的一张张熟悉又可爱的天翼人的笑脸，是占用休息时间，花费数个夜晚的精心制作，如打磨玉石般的数次修改，才打造了这场视觉的盛宴。

感谢所有现场帮忙的工作人员，是他们串起整台晚会。晚会工作人员都不能像其他观众一样坐在座位上用餐并欣赏节目，他们要时刻谨慎，关注晚会流程，不容一丝差错。晚会结束后，才匆匆吃上一口。但是他们毫无怨言，觉得这是很值得的。因为他们的付出，让晚会更加的井然有序。



图3 庆典中感动瞬间

最后要感谢所有的天翼人，正因有你们，天翼日益强大，节节高升！

期待下一个十年，依然有你们陪着天翼，让我们携手：

迎天翼之崛起，赴宏伟之大业！

大高阀门MES项目启动报道



一年之计在于春，伴随着初春的脚步，天翼公司迎来了2014年又一个战略性项目——大高阀门MES项目顺利启动。

大连大高阀门股份有限公司在原来大连高压阀门厂的基础上于2002年7月改制而成的，始建于1956年，占地面积14万平方米，总资产5亿元，现有职工700人。公司具有核Ⅰ级、核Ⅱ级、核Ⅲ级阀门设计和制造许可证，是国家武器装备科研生产的特定许可制造企业，是国家重点装备关键阀门国产化的依托单位，在全国阀门行业首家通过了美国机械工程师协会ASME的“N”和“NPT”钢印资质；是国家高新技术企业；公司具有年产各类锻钢阀门80万套、铸钢阀门

10万套、核级及常规锻造件3万吨的生产能力，年产值达6亿元。公司是我国石化、石油、海油、电力、军工及核电系统的定点阀门供应商。

大高阀门MES项目将实现如下目标：

1、同步SAP系统的生产



订单，依据工艺路线生成工序生产订单。

2、依据工序订单，管理车间各工序的加工执行过程，并把执行结果反馈给SAP系统。

3、实现生产订单的完工管理，把完工结果上传SAP系统。

4、实现企业的生产质量管控、库存质量管控。

5、管理模具的建档、借用、维修、报废过程。

本项目在技术层面，与SAP主系统整合，需要满足SAP系统的灵活多变业务和较高的技术复杂性。客户信息化底子弱，人员年龄较大，需要强化培训和实施指导。相信这些问题都将会化作无形的动力，推动项目成功交付！



普兰店固特异轮胎有限公司数字化仓储项目顺利验收

□赵子峰

随着企业规模的不断发展，仓库管理的物资种类及数量在不断增加、出入库频率剧增，仓库管理作业也已十分复杂和多样化，传统的人工仓库作业模式和数据采集方式已难以满足仓库管理的快速、准确要求，严重影响了企业的运行工作效率，成为制约企业发展的一大障碍。

基于条形码的仓库管理系统是在现有仓库管理中引入条形码技术，对仓库到货检验、入库、出库、调拨、移库移位、库存盘点等各个作业环节的数据进行自动化的数据采集，保证仓库管理各个环节数据输入的速度和准确性，确保企业及时准确地掌握库存的真实数据，合理保持和控制企业库存。利用系统的库位管理功能，更可以及时掌握所有库存物资当前所在位置，有利于提高仓库管理的工作效率。随着条形码标签这一最新科技产品的投入应用，可以从根本上改善对于配件管理繁杂，解决上述问题。将一维标签贴在每个货物的包装上、托盘上、货架上，在标签或相应的系统中关联上货物的具体资料、货架位置、库位等信息。同时在货物进出仓库时可写入送达方的详细资料，在移库或转库操作时能够实时对新的货位数据进行更新，在仓库保管中设置固定式或手持式阅读器，以辨识、侦测货物流通。这就使数据采集实时高效准确快捷起来。

以物联网技术为依托，采用WI-FI感应技术及WEBservice技术搭建的信息化管理系统。该系统将前台应用层和后台SAP ERP数据库层以无缝数据交互形式进行信息关联，以达到实际业务流与信息流“知行合一”的管理效果。

固特异数字化仓储项目的实施填补了传统意义上仓储管理的死角，使仓储管理的纵深得以延伸，管理精度大幅提升，管理手段更加多样。

A.按照《体系文件》的要求，实现从物资采购、物资到货、物资入库、物资上垛、物资移库、物资借用、物资出库等完整的信息流程管控。

B.进行仓储内部精益化物流控制及分析。

C.建造智能仓储管理平台（移动端、PC端），建立一线仓储管理信息与仓储管理者（部门）的信息桥梁，使仓储管理结果清晰化、可视化。

D.建立固特异配件库管理平台，促进管理维度、加强成本管控，加强过程控制。

E.按照物资总部及各企业物资管理部管理指标体系建设要求，在原有系统的基础上增加一些功能。

灵活性。物资业务负责人与员工，根据岗位来设置不同的使用和维护权限，以达到数据的灵活管理及保密性。能适应组织机构调整的需要。

易操作性。开发后的系统能按照数据提取人要求，方便的提取各种物资管理数据，并按要求形成相应的报表格式，可以在系统外存储并打印。

可扩展性。为未来物资仓储管理信息系统与其他建造、海工项目信息系统集成做好架构集成接口。

2014年4月8日，天翼驻固特异项目组（数字化仓储项目组）在固特异厂区组织召开了固特异数字化仓储验收会议，固特异亚太区总经理、IT经理、物资中心经理、天翼公司领导、项目组等参加了该会议。

大会上，各位领导在仓库现场听取操作员的使用感受，并且实际体验了系统的使用。同时对相关文档进行了验收和确认，并就有关问题进行了质询，项目经理在现场进行了答复。

经过认真讨论，验收专家组不仅一致同意通过该设计的验收，同时还对该设计给予了高度评价。

祝贺建设控股合同资金管理系统项目顺利验收!

2014年3月31日,建设控股合同资金管理系统项目顺利验收!

大连市建设控股有限公司成立于1998年11月,目前基本形成以房地产开发、出租汽车运营为主,物业管理、社区供暖、建筑设计、工程监理、环境绿化、建筑材料、产品加工、旅游餐饮、专业教育等多业并举的多元化、产业化经营格局,并与日本、美国、俄罗斯、尼日利亚、香港等国家和地区及国内多家企业建立了合资合作伙伴关系。

建设控股是集团性质企业,下属多家分公司,各分公司之间

存在内部交易;各公司分别有多个银行账户,资金统计和管理困难;资金结算量大,资金交易额大;收支信息比较零散,财务部门管控难度较大;项目合同等信息管理未系统化,查询不便利;数据收集和统计工作量大,明细数据整理困难。这些都为项目实施增加了很大难度。

针对以上问题,通过本次系统建设,帮助企业建立从事前计划到事中控制到事后分析;从业务管理到资金结算;数据一元化流转,信息高度集成,企业合同及资金管理平台。

项目经理表示,在项目实施过程中,客户对于信息化建设经验较少,对于项目推进整体性和前后过程的连续性认识不足。虽然对项目的进度产生了一些影响,但是实施过程中,实施人员对客户耐心细致的解释,最终实施人员携手客户方迎来项目的顺利验收。

项目经理事后总结道:“在实施信息化的过程中,除了要做好自身的工作计划以外,还要更多的为客户着想,替经验不足的客户做好项目计划,勤沟通,与客户一起调配好项目所有资源,提高项目实施的效率和效果。”

热烈庆祝大连天翼荣获“高新技术企业”!

十年的发展,十年的积淀,大连天翼信息科技有限公司(以下简称“大连天翼”)荣获高新技术企业,是大连天翼发展史上又一座辉煌的里程碑!

“高新技术企业”是企业是否属于科技型企业的重要衡量标准,也是企业市场竞争的重要资质,对于企业提高社会影响力具有重要作用。高新技术企业认定旨在促进企业科技转型,提升企业品牌形象,提高企业市场价值,提高企业资本价值。

近年来,大连天翼始终以“开拓创新”的理念不断研发

新产品、优化管理,为企业信息化创新提供支撑的平台;不断健全完善科技进步激励机制,发挥研发人员的积极性;深化改革,加大技术开发和技术改造力度,使企业的产品开发持续不断的为客户企业信息化管理带来新的成长动力。

“高新技术企业”称号的顺利取得,是对大连天翼技术研发能力、创新能力、市场转化能力、管理能力等方面的充分肯定,也是对企业最好的激励。大连天翼将从技术、信息、资金和人力资源等诸多方面得到国家产业政策的支持,从而更进一步促进企业的科技创新工作再上新台阶,极大推

动企业自主创新、自主研发的进程。今后,大连天翼可以以此为契机,着力加大科研投入、培养人才队伍来构筑全新的技术创新体系,为提升企业核心竞争力、充实企业创新发展后劲,为企业可持续发展提供强有力的技术支持。

大连天翼将借助这些强有力的东风,在企业信息化领域更加深入的探索,为客户提供更高品质的增值服务。



天翼公司2014年千山行

□邓双

2014年4月12日,天翼公司组织员工及家属到鞍山市著名旅游圣地千山进行了登山活动。12日一早,我们怀着满满的期待与兴奋出发了。



莲花山”,千山“无峰不奇,无石不峭,无庙不古,无处不幽”。古往今来,一直是吸引了众多游人的人间胜境。

正值初春,春风袭人,十分适宜登山。

千山之行的第一站,我们来到了千山大佛寺。千山大佛寺因千山弥勒大佛显应降临此地才得以声名远扬,千山弥勒大佛以大佛寺而成弥勒道场。这里的宗教文化氛围把人们深深的吸引,弥勒文化、弥勒艺术、弥勒造像、弥勒千佛殿,那种并不十分熟悉的佛教故事和种种让普通人难以体会的出



家人宗教生活的神秘,更被那种人间净土般的环境而难以忘怀。

结束了大佛寺之行,我们又来到了无量观。无量观以自然景观为主,以奇峰、怪石、古庙、岩松而著称。著名的夹扁石、天上天景区也坐落在此处。

千山是一个神奇的地方,是一个迷人的地方,也是一个令人流连忘返的地方。千山之行,使大家在繁忙的工作之余领略到大自然美好的风光,充分得到身心的放松,相信在接下来的工作中天翼的员工们一定会愈加精神焕发,努力拼搏!

千山位于辽宁省鞍山市东南17公里处,总面积44平方公里,素有“东北明珠”之称,为国家重点风景名胜区。它以峰秀、石峭、谷幽、庙古、佛高、松奇、花盛而著称,具有景点密集、步移景异、玲珑剔透的特色。千山为长白山支脉,主峰高708.3米,总面积72平方公里。山峰总数为999座,其数近千,故名“千山”,又名“积翠山”、“千华山”、“千顶山”、“千朵



热烈庆祝 斯瑞特U8升级项目顺利启动!

2014年4月9日，斯瑞特U8升级项目启动会议在大连斯瑞特高新技术有限公司会议室顺利召开!

大连斯瑞特高新技术有限公司是用友U8V10.1的老用户，从2006年开始使用U8普及版，至今已经9年的时间。原来使用U8总账、报表、固定资产、库存、存货模块，根据澳方要求，要对公司实现标准成本法管理，故本次项目增加了应付、采购、成本管理、标准成本、物料清单、生产订单模块。

由于客户新任财务总监是用友集团U9实施方面的专家，对软件能否支撑公司的业务十

分关心，故对天翼公司要求很高。根据财务总监对企业的了解，整理出数据模型，让天翼公司按其要求在系统中实现。在大连U8尚没有标准成本方面的客户案例及顾问，天翼方项目经理及实施顾问多次请教集团专家老师。在集团专家耐心细致的解答后，终于在系统中将数据跑通，打消了客户对U8系统的顾虑。

本项目历时将近5个月时间，终于在2014年3月28日签订合同。项目经理表示，本项目成功签订，离不开以下几点：

1、优秀U8实施顾问们的大力支持。虽然天翼公司为用

友优普大连地区唯一合法总代理，但是客户对于天翼公司的能力很有顾虑。面对此问题，原用友U8现就职于天翼公司的实施顾问们积极与客户联系，帮助项目经理打消客户的顾虑；

2、领导对项目的重视。项目经理将客户的需求告诉领导时，领导立即找到一个曾经做过的案例向客户介绍，一笔一划、细致耐心的跟客户介绍标准成本如何实现，从而让客户对天翼放一百二十个心。

3、抓住时机，适当推进。由于新任财务总监曾经做过U9实施，对产品能否落地十分关心。项目经理抓住一切可以利用的时机，主动的和客户方项目经理向客户方领导汇报项目进展，从而顺利推进了项目。

斯瑞特U8升级项目对于天翼来说又是很大的挑战，但是实施过程中的任何困难都难不倒天翼，天翼优秀的实施顾问们将带着耐心、细心、信心和必胜的决心，用心的实施每一个细节，实现客户的最终需求。



天翼金牌课程 (一)

为了让用友新老客户能够熟练应用系统，提高工作效率和质量，同时为客户提升个人能力和价值，特推出“天翼金牌课程”，希望能成为您工作能力提升的坚实后盾。

一、天翼金牌课程的意义：

- 1、构建分享互动平台；
- 2、常见问题集中反馈；
- 3、新知识的传播与推广；
- 4、掌握应用技巧，提升工作效率；
- 5、人员集中培训，降低企业培训成本。

二、第一期金牌课程主题：财务系统应用技巧，培训内容如图：

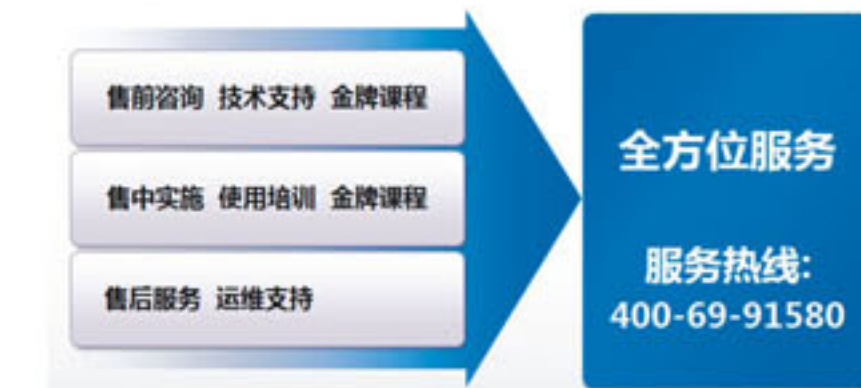
培训内容 (第一期：财务)		
项目	描述	人员
操作	1. 帐套建立、备份、恢复。 2. 总账的相关操作及问题解答	王晓燕
新版本介绍	1. U811.1版本介绍 2. 功能亮点讲解 3. 讲解ISD使用方法及重要性	高成富
现场答疑	1. 实际操作问题答疑 2. 下期知识预备	随时解答

三、培训对象：财务人员、IT主管



四、服务宗旨：保证企业信息系统安全可靠运行，并随着企业发展和管理模式的改进，提

供系统的长期优化和升级服务。



五、本期讲师介绍：

本期培训时间：4月17日(周四) 13:00—16:30
培训地点：天翼会议室 (软件园15#702C)

高成富——高级实施顾问

学历学位：计算机应用
工作经历：8年企业管理及企业信息化实施经验

•主要从事工作领域：

8年ERP专业软件公司从事企业信息化实施经验，对企业管理与信息化的结合有较为深刻的认识，有着较为丰富的项目实施经验，曾负责实施ERP项目10余个，辽宁军区用友软件有限公司从事ERP项目实施工作，历任实施顾问、高级咨询顾问。

•部分大型项目经历：

- 大连新壹集团有限公司
- 大连机床集团有限公司
- 大连义丰有限责任公司
- 大连福耐莱汽车零部件有限公司
- 大连自来水集团
- 大连瑞霖
- 大连博宇鸟渔业
- 大连久茂自动化
- 大连机床厂
- 大连创新零部件
- 大连金堂

王晓燕——服务顾问

学历学位：财务本科
工作经历：8年企业管理及企业信息化实施经验

•主要从事工作领域：

5年ERP专业软件公司从事企业信息化实施经验，对企业管理与信息化的结合有较为深刻的认识，有着较为丰富的项目实施经验，曾负责实施ERP项目15余个，3年ERP服务经验，曾服务过多家企事业单位，在服务方面有较多的现场经验。

•部分大型项目经历：

- 东洋托力检测设备
- 大连国土资源局
- 大连市友谊医院
- 大连中心医院等15余家。

培训费用：1000元/人 (服务期内老客户免费参加)

下期精彩预告：

- 应收、应付、固定资产相关操作讲解
- O2O商业模式探讨，和您一起了解O2O的精彩世界

中信药业GSP管理升级项目启动报道



2014年3月31日，大连中信药业股份有限公司GSP管理升级项目顺利启动！

大连中信药业股份有限公司（以下简称“中信药业”）于2004年开始使用用友U850版本产品。其中涉及财务、供应链、药品经营质量管理（GSP）等模块，恰逢2013年国家卫生部颁布实施新版GSP管理规定，中信药业决策层计划对计算机管理系统重新进行选型。

经过长达半年多的厂商考察与交流，用友集团在医药领域的解决方案与多家客户通过新版GSP认证的案例，以及天翼公司踏实做事，专注服务的风格，赢得了中信药业的充分肯定。最终于今年3月，中信药业正式确定由大连天翼信息科技有限公司承接新一轮GSP认证当中的软件实施工作。

对于此次的项目实施工作，公司领导给予了充分的重视与支持。不仅安排了资深的项目经理，并积极联络用友集团医药事业部领导，准备随时协调资源支持项目实施工作，以保证项目顺利进行和客户的顺畅应用，从而获得客户的长期信赖！

用友优普辽宁分公司 大连成立仪式隆重举行

2014年3月20日，大连，晴空万里，风和日丽。用友优普公司辽宁分公司大连事业部成立庆典暨企业信息化峰会在大连日航酒店隆重举行。大连经济与信息化委员会副主任李持见、用友优普公司副总裁兼北方区总经理徐洋、用友优普公司产品市场经理姜冬梅、用友优普公司服务专家荆秀文等公司高管与大连地区新老客户、渠道合作伙伴、大连众多知名企业代表等欢聚一堂，共同研讨“互联网时代的企业应用”，一起欢庆用友优普辽宁分公司大连事业部的成立。

在成立仪式上，由用友优普信息技术有限公司副总裁兼北方区总经理徐洋、用友优普公司辽宁分公司总经理曹运金、用友优普公司辽宁分公司副总经理兼大连地区负责人刘宏伟共同启动点亮了象征着用友优普公司辽宁分公司大连事业部成立的水晶球。



大连经济和信息化委员会副主任李持见首先致辞，他指出世界正处在大发展、大调整、大变革时期，我们面临的国内外经济形势正在发生深刻变化，随着信息技术的飞速发展和应用的日趋成熟，信息化在企业现代化进程中发挥着举足轻重的作用。



大连经济和信息化委员会副主任李持见

用友优普公司辽宁分公司总经理曹运金进行了“新公司 新模式 新梦想”的主题演讲。他表示，用友优普公司四条优秀的产品线U8+、U9、PLM、CRM，是中国乃至世界最强的、最具竞争力、最成熟稳定的中高端产品。用友优普公司辽宁分公司大连事业部的成立，将会与大连企业风雨同行，以更加聚焦、更专业的服务与大连中型及成长型企业共同发展。



用友优普公司辽宁分公司总经理曹运金

用友优普信息技术有限公司副总裁兼北方区

总经理徐洋发表了“互联网时代企业应用领导者”主题演讲。他指出，U8+移动应用的浪潮扑面而来，它不是“高上大，而是更“草根”；不是更复杂，而是更简单；不是模块，而是服务；不是可有可无，而是无处不在。用友优普将通过不断应用创新为中型及成长型企业提供数据驱动保障。



用友优普信息技术有限公司副总裁兼北方区总经理徐洋

用友优普公司产品市场经理姜冬梅就用友优普总体产品及解决方案进行了讲解。她分享了U8+佳木斯天鸿移动巡店快速供货案例，作为成长型企业管理与电子商务的平台，U8+可快速部署应用，帮助企业实现精细管理和敏捷经营。



用友优普公司产品市场经理姜冬梅

用友优普公司服务专家荆秀文为来宾进行了“安全、高效、云服务”的主题演讲，详细介绍了用友优普云+端服务模式，期间他以生动、活泼的互动方式，调动了来宾的参与的积

极性，使会议达到了一个小高潮。



用友优普公司服务专家荆秀文

在本次大会上，大连天翼信息科技有限公司做为大连地区核心伙伴，与用友优普公司辽宁分公司总经理曹运金现场签订2014年度战略合作协议。大连天翼总经理姜增辉表示对于用友优普的未来，以及与用友优普辽宁分公司的合作非常有信心，2014年将携手并进，重振中高端市场，力拓优普新业务，共筑优普新辉煌！



签约仪式

创造有价值的品牌

□林超琼

大公司总是只看到事物的表面，而创业家总会看到事物的潜力。

——题记

记得大学时看过一本书，是营销大师艾·里斯写的《品牌的起源》，其中很有趣的用达尔文的进化论来比喻品牌的衍生。就像一根树干上抽出分枝，最终长成一棵茂密的大树一样，实际上品类也在不断的进化和分化。在自然界中环境的变化为物种的分化创造了条件。在商业界，技术和文化环境的变迁为品类的分化创造了条件。

我们在打造品牌的营销策划，其首要的目标不应该是产品或服务的市场，而应该是潜在顾客的心智。市场跟随心智。就像万宝路广告中的牛仔

形象，在心智中成为代表男子气的香烟品类。

很多人认为一个品牌的成功、公司的壮大依靠的是融合，要尽可能的满足客户的所有需求，而更多的案例告诉我们想要成功就要不断地分化。就像当初发明会飞的小汽车，认为单纯的只能在马路行驶的交通工具将变的过时，交通堵塞也将成为历史，飞行汽车可以实现任何时间到任何地方去。所以很多大企业都不惜花费数百万的研发费用投入到飞行汽车，其中就包含福特汽车这样的公司，但最后飞行汽车仍未在马路上出现。反而飞机出现了喷气式、螺旋式、直升机，汽车出现了轿车、敞篷车、旅行车和SUV。同样，现在手机的功能也越来越强大，

不再像从前只能打电话，可以上网、拍照、摄像。但是电影爱好者不会满足于在手机上看电影，仍然会选择在电影院看电影，摄影爱好者仍然会购买专业的数码相机。于是我们有了万达、有了Canon、尼康。

我们终会看到，创造有价值的品牌就是要不断的分化，而不是融合。如果想要涵盖一个分化品类的方方面面必然会失去主导地位。所以，对于企业来说，定期的修剪业务会否是一个更好的选择。就像树木为了保持茂盛的方法就是修剪，朝各个方向生长会削弱植物，也同样会削弱公司。

天翼，不只要做能够提供更好服务的软件供应商，更要做能够引导市场，为企业管理创造价值的服务商。

恭喜大冷股份管理信息化项目顺利落单！

2014年1月14日，大冷股份管理信息化项目顺利落单，并在大冷会议室中召开项目启动会议。本项目是大冷冷冻机股份有限公司为应对市场竞争环境、全面提升企业现代化管理水平、为客户提供更高质量服务所采取的战略举措之一。冰山集团董事长肖永勤、总经理王健、大冷股份总经理刘凯、天翼公司总经理姜增辉出席本次启动会议。

本项目选取用友软件U9、PLM产品作为信息化应用平台，覆盖企业研发设计、营销管理、生产制造、物流管控和财务核算等全方位业务领域，打通企业数据流、信息流和资金流，实现三流统一，从而在统一的应用平台基础上实现企业全面的管理信息化。

大冷股份管理信息化项目将是前所未有的挑战，相信一份耕耘一份收获，天翼将通过

努力创造客户价值，通过服务赢得客户信赖！

预祝项目顺利验收，成功交付！





万宝至马达U8-HR项目成功验收!

大连天翼信息科技有限公司做为大连用友优普总代理成功验收万宝至马达U8-HR项目!

万宝至马达大连有限公司于1987年10月是经国家经贸部批准,在中国成立的第一家日本独资企业。通过调研沟通我们了解到,万宝至在人力资源信息化管理方面使用的是内部研发的X400系统。X400系统上对组织机构、人事档案、人员移动、薪酬福利等人力资源业务进行了管理。但由于X400系统的特点与历史,每次人力资源业务的调整都会伴随着IT部门的参与,通过代码级的修改来完善业务管理要求。这样就导致维护使用成本增加,也降低了易用性,使开发测试周期拉长、效率降低。同时,企业面临比较大的薪酬体系调整,原X400系统已经无法满足业务需求。

万宝至马达U8-HR项目作为公司首个HR项目,无论是从公司角度还是从项目经理角度,都是压力重重。万宝至薪资业务比较复杂,前期初步调研与后期调研结果出入有点

大,导致项目组具体实施时加重了很多;客户方在上线前临时增派人员,这些都对项目进度产生了很大影响。好在项目组协同作战,利用平日加班、双休日加班抢时间攻克了这些难关。

万宝至作为天翼的老客户,相关领导对此次项目的合作是很有信心的也是非常信任的,而作为天翼公司来讲,此次合作只能成功不能失败。正因为此,双方领导对此项目给予了极大的关注和支持,这也正是保证项目顺利实施与验收的重要因素。另外,由于万宝至多年的HR管理业务及流程已经非常成熟,所以项目实施过程主要就是在U8中实现现有业务的过程,项目历时2个多月总共进行了三次验证,才得以保证上线之初数据的相对准确性。综合以上,HR系统主要为员工信息的管理提供了一个统一平台,能够将分散在各个业务部门的数据集中汇总在HR系统中,随时掌握员工基



本信息的变动;U8-HR的薪资体系完全满足万宝至此次薪酬体系改革的需求,通过灵活的薪酬方案实现了万宝至灵活多样的薪酬体系;HR系统提供的报表工具,协助万宝至制作了大量关于人事、薪资的业务分析报表,充分满足了各个业务部门所需要的数据。

这一次与万宝至马达的合作,无疑是让客户对天翼的信赖又多了一层。在成为大连用友优普总代理的这一年间,天翼从基本的U8实施逐渐拓展到U9、HR,始终在成长,在进步,力求为客户量身打造最为合适的企业信息化业务流程。天翼将保持着这份坚持和信念,稳步前进!

三洋制冷：精益管控、信息整合

□张敏



一、企业简介:

大连三洋制冷有限公司是国际一流的中央空调和商用空调专业制造企业,公司以“贡献于人类和地球”、“优化地球环境、造福人类生活”为立业之本,以“科学管理、创新技术、全面提升竞争能力,造福人类与地球”为方针目标,已发展成为综合性空调环境革新企业、能源综合利用系统专家。

公司两大支柱产品(中央空调、商用空调),以技术、质量、服务和品牌优势,在国内市场占有率有主导地位,并以其高质量大批量出口欧洲、美洲、亚洲、非洲等47个国家。

公司中央空调产品在节能减排领域,主要应用于石化、钢铁、化工、纺织、热电、医药等工矿企业;在舒适空调领域,主要应用于大型办公楼、酒店、商场、机场、体育馆、医院等需要集中式空调场所。

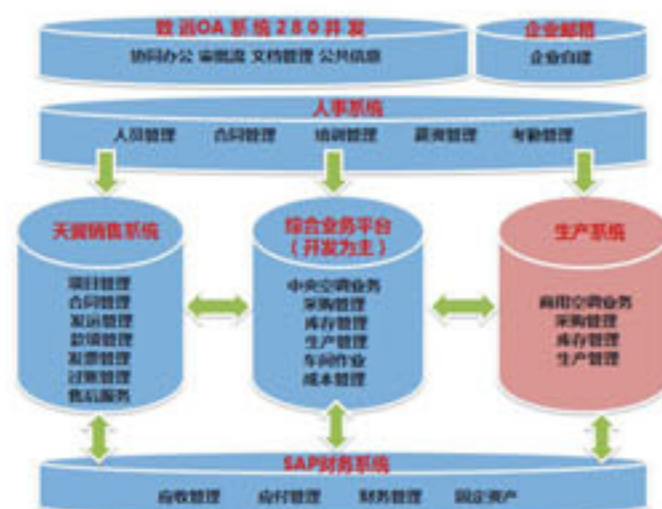
公司商用空调产品主要应用于中小型商场、宾馆、办公楼、别墅、住宅、学校、洗浴中心、高级游泳场馆等需要空调、采暖、卫生热水的场所。

公司的产品系列:溴冷机年生产2000台、真空锅炉年生产1000台、GHP燃气空调年生产10000台、VRF多联式空调年生产10000台。

二、企业信息化历程

2002年实施开思ERP软件
2007年实施SAP财务软件
2008年VRF事业部开发物流和生产管理ERP软件
2011年天翼销售系统管理
2012年ABS事业部和VRF事业部财务SAP进行整合
2013年整体信息化规划,搭建整体信息化平台,以U8-ERP为平台,实现整体信息化

企业信息化现状:



三洋制冷2012年把ABS和VRF两大事业部进行企业级整合,业务运作模式发生很大变化,但信息系统并没有整合在统一的平台,财务应用的是SAP系统,销售合同管控用天翼销售系统,ABS事业部物流和生产管理是三洋信息中心自己开发的综合平台,VRF事业部使用VRF的生产系统,OA用的是用友OA系统等。

企业信息化面临的问题:

- VRF生产系统架构先天不足,系统没有仓库、货位区分管理功能,没有账龄、批次管理功能,委外设计逻辑不科学,造成财务成本不准,没有车间管理功能,生产领料控制存在漏洞等;
- 整合后的VRF事业部和ABS事业部的业务处理在两个系统管理,导致与财务系统接口过多,出错机率高,效率低下;
- 系统维护、程序开发工作量成倍增加,同样一个功能经常要在两个系统上分别开发,且是不同开发语言;
- 原ABS业务系统功能也有所陈旧,从2000年引进开思ERP以来,一直自行维护开发,主体功能还停留在当年的功能实现,与现有国内ERP产品存在较大差距;
- 销售系统、VRF生产系统、综合平台这些主体业务系统都与现在SAP系统进行业务数据交换,接口过多,且是单向数据传递,系统整体的稳定性和数据的可追溯性不强;
- 整体信息化还是停留在信息孤岛及接口实现的状态,没有信息的追溯、财务不能及时有效的反应企业的生产经营状况。

三、企业信息化的实现目标

- 1、财务会计业务流程的整理、标准化;

2、以管理的高水准实现财务决算的提前化和精度化；

3、全面整合企业物流、资金流、信息流，通过ERP系统的全面整合应用，打通三洋制冷日常运营中的销售管理、采购管理、委外管理、库存管理、生产管理、成本核算、财务结算等环节，形成企业管理信息的全面实时整合。



企业信息化实现架构

四、信息系统的实现价值：

1、整体企业的信息共享平台，资源共享、提高效率，三洋制冷能够全面、准确、及时掌握企业经营情况：

·基础数据整合：

存货档案整合：存货档案在综合管理平台由设计人员统一维护，每天上传到U8系统，财务人员在U8系统维护存货的计价方式和计划价；

关键特性：存货默认仓库和货位、存货的属性、存货分类对应财务的存货科目；

供应商价格管理整合：供应商价格管理在U8系统进行管控，设置审批流，业务员维护供应商供货价格，部长审批-原价室审批-财务审批，审批后的价格作为供应商的采购价，综合管理平台通过生产计划下发采购订单和委外订单，读取U8的供货价格；

·客户档案和业务范围的整合：

客户档案在U8系统由财务人员维护，天翼销售系统读取U8的客户档案

业务范围是三洋制冷的管理维度，应收账款业务范围是销售组

织；应付账款业务范围是二大事业部，ABS和VRF，收入和成本的业务范围是存货分类，业务范围在U8系统定义，各系统读取业务范围进行统一管理。

·业务整合：

采购管理和委外管理订单整合：

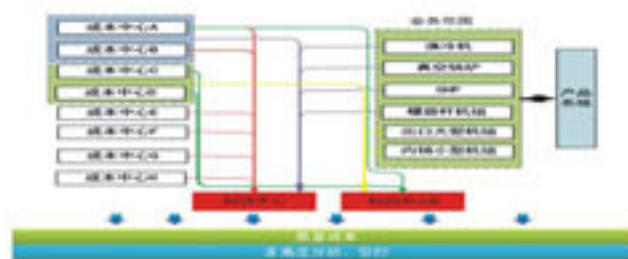
综合管理平台计算采购计划和委外计划，下达成采购订单和委外订单，上传到U8系统采购模块和委外模块，U8执行后续业务；

·天翼销售系统同U8整合：

销售系统销售的材料，上传U8销售出库单，销售系统形成的销售发货上传U8应收模块的销售发票，形成应收账款，销售系统的成品销售结转的成本上传U8总账模块凭证。

2、应收账款管理精细化：

应收账款管理维护是客户和销售组织，销售组织是企业的虚拟组织，账龄分析按销售组织+客户进行账龄的分析，回款管理按合同阶段设置，回款核销也是按合同阶段进行分摊，按不同的合同条款清晰看到每个合同的不同阶段的收款情况，及时跟踪收款情况，预收账款也按销售组织进行管理，降低企业应收账款风险。



3、精细的管理维度

三洋可以按成本中心、利润中心、业务范围、质量成本等维度进行分析、管控；还可以按业务范围和成本中心、业务范围和利润中心维度进行分析、管控，成本和收入还分析合同的订单号维度，管理非常细致。

4、审批流程的管控

· 供应商供货价格审批流
业务员维护供应商供货价格：

主任审批——部长审批——原价室审批——财务审批

· 采购发票管控

采购发票业务员维护价格范围1-10分钱，超过走审批流程

业务员——部长——原价室审批

批

· 非生产领料管理

各部门进行非生产物资的领用，在U8系统做领料审批，进行不同部门的领导审批，仓库管理员根据领料申请做材料发货

· 售后材料领用

售后材料需要从大库进行调拨到售后仓，做调拨申请，进行审批，仓库管理员根据调拨审核调拨发料。

5、简化操作管理：

· 铜管采购发票导入管理

铜管材料的价格按期货价格定的，采购订单下达时间和采购发票时间点有1-2个月的时间差，这时期铜管价格的波动很大，采购订单表体项非常多，达到几百条至上千条，手工维护采购发票的价格工作量大、准确度差，在U8采购发票上开发价格批量导入，从excel表导入到U8的采购发票维护界面，减少工作量；

· 材料出库单的出库类别对应业务范围

三洋制冷管理维护由业务范围，不同业务领料对应不同的业务范围，让仓库管理人员进行输入，工作量和出错率都大，这样，做出库类别对应业务范围对照表，系统做材料出库单时，输入出库类别，自动带上业务范围。

6、准确的库存管理：

· 制定精细的仓库管理，并同货位进行对应管控

· 材料的领用，严格有领用申请，并有严格审批

· 材料的入库必须按采购到货单进行入库

· 库存帐和货位帐每月进行盘点，大大提高库存准备性，进而提高生产计划的准备性。



自信是一种能力，它可能来自别人的鼓励，但更重要的是给自己积极的心理暗示。俄国著名生理学家巴甫洛夫指出，积极的心理暗示能使人迅速进入一种乐观状态，这种状态可以带来认知、情感以及行为的转变，让人变得镇定、注意力集中和更加觉察。如果不自信经常困扰你，那么下面的8句话也许可以帮助你跳出自卑的陷阱，立即充满正能量。

“在这世界上，我是独一无二的”。

什么偷走了我们的快乐？又是什么带给我们压力和恐惧？答案之一是“比较”。我们太过在意他人的评价，习惯把自己置身于对比的擂台，心灵由此失去自由。与追求自我的外国人相比，中国人趋同性更强，常常因为别人一句不经意的评价，改变最初的自己。人生最悲惨的事，莫过于努力了一生，却变成了“他人”。一个认识不到自己独特性的人，也往往看不到自己优势所在，在与别人不断比较的过程中他们总觉得自己做这个不行，做

那个也不行，从而失去自信。但事实上，每个人都有自己的优势或优点，身上优点的组合往往是独一无二的，发挥合力就可能创造奇迹。天生我才必有用，别人的评价只是为了更好地修正自己的行为，而不是被它牵着鼻子走。所以停止比较，做回自己吧。

“我能行”！

有这样一个故事：流浪街头的吉卜赛修鞋匠索拉利奥，每天早上起床的第一件事，就是大声地对自己说：“你一定能成为一个像安东尼奥那样伟大的画家。”说了这句话后，他就感到自己真有了这样的能力和智慧，满怀激情和信心地投入到一天的工作和学习之中。十年后，他成为了一个超过安东尼奥的著名画家。你选择相信什么，最终就会看见什么，这种积极的暗示有时比事实本身更重要，因为我们所看到的事实往往都是过去行为的后果，而无法昭示未来。预测未来最好的办法是去创造，积极的心理暗示能给我们创造的动力和勇气。所以，我们应该学会把握

奋人心的口号喊给自己，当遇到困难时，不妨告诉自己“我能行”。

“我相信自己值得被爱”。

“值得被爱”是大多数人一辈子想证明的事，它源自人寻找归属感的自然需求。人的一生中，会经历很多次身份的转变——成为别人的丈夫、妻子、同事、朋友……我们希望每一次转变都很成功，因为只有成功才能体现你的价值。想得到别人的爱，首先要爱自己、尊重自己、肯定自己，因为一个不喜欢自己，看轻自己的人也很难得到别人发自内心的爱和尊重。所以，你应该经常想想自己的优点和优势，这是评判自己价值的关键。当然，我们也需要反思自己的弱点和失败，但不要它们来定义自己，要让它们成为你成长的阶梯而非背负的十字架。否则，在别人没有打败你之前，你先被自己击垮了。

“我是自己的榜样”。

每个人心中都有榜样，他可能是伟人、名人，也许是朋友、同事。榜样就像一面镜子，他们的生活轨迹，或许会改变我们，也可能只是安静地待在某个角落，最终被遗忘。印度民族解放运动领导人甘地曾说过这样一句话：“在这个世界上，你必须成为你希望看到的改变。”如果我们把榜样改成自己，也许你就会马上开始行动。假如你希望成为一个温文尔雅的知性女人，你会注重仪表、谈吐；如果你心中的自己是一个成功的男人，你会工作更加认真。让我们为进化成一个更好的自己而努力。

“对自己的错误，也应该对事不对人”。

当别人犯了错，多数人总是以宽容之心去面对，做到对事不对人。如果把犯错的人换成自己，就变得很苛刻，容易感到羞耻，并陷入长时间的自责中。要知道，我们对世界的了解总是有限的，所以犯错在所难免，试着从另外的角度来看待你的错误，比如，错误可能不是你一个人造成的，只是这件事做错了，我还是很优秀的。也许这些理由改变不了事情本身，以及别人的评价和看法，却可以引导你的情绪和态度往更积极的方面发展，这样的心态至少会帮助你往好的方向努力。这还可以帮助我们以平静的情绪分析错误的原因。犯错不可避免，可以避免的是接二连三地犯相同的错误，否则就会变成真正的失败者。



“我每天都要有所成长”。

成功只是人生路上的节点，是成长积累到一定程度自然发生的事情。成长包括学习新事物，抑或从失败中汲取教训，这些都会让你离成功更近。如果最近你在攻克一个项目，付出了很多努力却没有拿下，请不要失落，在这个过程中，你已经收获了与他人洽谈、项目运作等经验，这也是一种成长。自信来源于知识和经验，只要不断学习知识、吸取经验，勇敢地去做事，栽倒了再爬起来，你的自信就会像小溪一样，终归能汇于江河。

“再坚持一下”。

开学第一天，古希腊哲学家苏格拉底对学生们说：“今天咱们只学一件最简单也是最容易做的事。每个人把胳膊尽量往前甩，然后再尽量往后甩。”说着，苏格拉底示范做了一遍：“从今天开始，每天做300下。大家能做到吗？”

学生们都笑了。这么简单的事，有什么做不到的？过了一个月，苏格拉底问学生们：“每天甩手300下，哪个同学坚持了？”有90%的同学骄傲的举起了手。又过了一个月，苏格拉底又问，这回，坚持下来的学生只有八成。一年过去了，苏格拉底再次问大家：“请告诉我，最简单的甩手运动，还有哪几位同学坚持了？”这时，整个教室里，只有一个人举起了手。这个学生就是最后成为古希腊另一个大哲学家的柏拉图。世界上最容易的事就是坚持，最难的事也是坚持。说它容易，是因为只要愿意做，人人都能做到；说它难，是因为真正能够做到的，终究只是少数人。很多事往往就在将要成功的那一刹那，自己会找个借口放弃了。下次再想要放弃的那一刻，就想想当初为什么坚持走到了这里。

“我不怕”。

害怕和畏惧是不自信的另一面，这可能源于对未来的不确定和对失败的恐惧。勇气不是没有恐惧，带着恐惧去做一件我想去做的事，本身就是勇敢。勇气与其他积极的品质一样，它们就像人体的肌肉，经常锻炼才能更加强健发达。所以你每战胜了一次恐惧，你就会收获更多的“自信”。可以制作一个“自信罐”，每战胜一次畏惧，就往里面投一粒豆子，等到罐子满了的时候，你会发现这满满的自信会让你更加勇敢。

果蔬皮对健康的影响

我们都知道，许多果蔬的果皮是富含营养的，比如苹果皮、黄瓜皮等。但凡事不能一概而论。养生专家提醒，食用红薯、荸荠等食物的皮容易致癌。

四种易致癌的果蔬皮

1. 红薯皮



红薯长期生长在地下，表皮与土壤直接接触，许多有害物质就吸附在红薯皮中。而且红薯皮含碱多，食用过多会引起胃肠不适。此外，街边一些经营烤红薯的摊主为节约成本多选用焦炭作为燃料，产生的二氧化硫等有害物质很容易积在红薯皮中，所以烤红薯连皮吃有致癌风险。

2. 土豆皮

土豆里含有配糖生物碱，



这种有毒物质几乎全部集中在土豆皮里，尤其是已发绿和长芽的部分。有些人喜欢用带皮的土豆烧牛肉，煮熟的土豆皮仍然存留着配糖生物碱。如果大量食用，可引发呕吐、头晕、腹泻等症状。

3. 荸荠皮



荸荠生于水田中，它的皮吸收了很多有害有毒的生物排泄物，同时还含有寄生虫。生吃荸荠皮，会引发腹泻、呕吐等不适症状。此外，需要提醒大家，荸荠皮中含淀粉较多，糖尿病患者应慎食。

4. 柿子皮



成熟的柿子皮中含有大量的鞣酸，吃起来会感觉涩涩的。鞣酸在胃酸的作用下，会与食物中的蛋白质起化合作用生成沉淀物，即柿石。这种物质易引起上腹部不适、饱胀、食欲不振等症状。因此，不要吃未去皮的柿子，也不要空腹吃柿子。

九种富含营养的果蔬皮

1. 苹果皮抗氧化

苹果皮含丰富的膳食纤维，能帮助消化。苹果中将近一半的维生素C也在紧贴果皮的部位。研究表明，苹果皮比果肉抗氧化性更强，甚至比其



他果蔬都高。已有许多厂家提取苹果皮中的活性物质来开发功能食品。

2. 梨皮清心润肺

梨皮是一种药用价值较高的中药，能清心润肺、降火生津。将梨皮洗净切碎，加冰糖炖水服能治疗咳嗽。自制泡菜时放点梨皮，能使



泡菜更脆，还更美味。

3. 葡萄皮降血脂

葡萄皮含有比葡萄肉和籽中更丰富的白藜芦醇，具有降血脂、抗血栓、预防动脉硬化、增强免疫力等作用。特别是紫葡萄皮中的黄酮类物质，还有降低血压的功效。葡萄皮还含有丰富的

纤维素、果胶质和铁等。现已有人开始研究利用葡萄皮加工食品，用以治疗胆固醇过高、糖尿病等。

4. 橘子皮开胃化痰

橘皮富含大量维生素C、胡萝卜素、蛋白质等多种营养素，能做出许多美味。橘皮粥芳香可口，还能治疗胸腹胀满或咳嗽痰多。做肉汤时放几块橘皮，能使汤味更鲜，并减轻油腻。橘皮泡水或泡茶，味道清香，还能开胃、通气、提神。橘皮泡酒则有清肺化痰的功效。柠檬皮与此类似。

5. 西瓜皮清热解暑

西瓜皮含丰富的糖类、矿物质、维生素，具有清热解暑、泻火除烦、降血压等作用。可以凉拌、炒肉或做汤。

6. 冬瓜皮利水消肿

冬瓜皮不光含有多种维生素和矿物质，还含多种挥发性成分。它能利水消肿，对糖尿病人更有好处。因此做冬瓜汤时最好带皮煮。

7. 黄瓜皮能排毒

黄瓜皮中含较多的苦味素，是黄瓜的营养精华所在。食用带皮黄瓜不仅可使维C充分吸收，而且能帮助人体有效排毒。此外，黄瓜皮还有抗菌消炎的作用。将西瓜皮、黄瓜皮、冬瓜皮烫熟后凉拌的“鲜拌三皮”最适合减肥者。



8. 番茄皮预防癌症

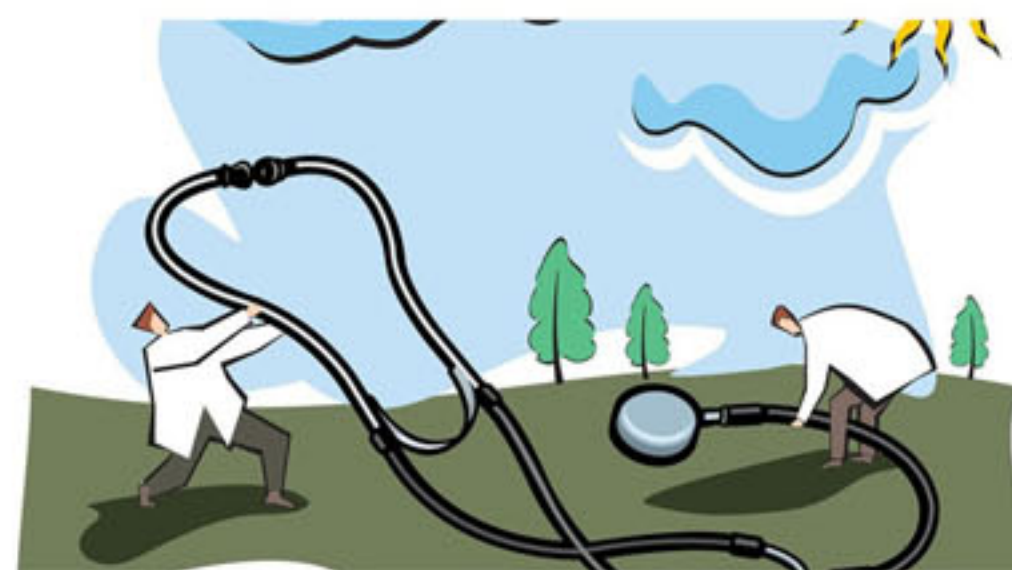
番茄红素是迄今发现的抗氧化能力最强的天然物质，能防治心血管疾病，提高机体免疫力，预防癌症，在番茄皮中含量最多。此外，番茄皮还有助于维护肠道健康。因此，番茄带皮吃最营养。

9. 茄子皮保护心血管

茄子是心血管病人的食疗佳品，大量的营养物质却蕴藏在茄子皮中。茄子去皮后不仅会降低保健价值，还会因其中的铁被空气氧化，很容易发黑，影响人体对铁的吸收。

食用果蔬皮，最好选择有机果蔬，若条件有限，获绿色食品认证的也可以。如果都不行，就以新鲜为标准。清洗时可以用温水泡1—2分钟，用柔软的刷子刷洗，有必要的，再用热水烫一下。并不提倡用洗涤剂清洗果蔬，因为洗涤剂本身就是化学物质，可能造成二次污染。

让大脑迟钝的坏习惯



平时总是记不住事儿，大脑反应跟不上，这可能是你的坏习惯“捣的鬼”。研究表明，一些坏习惯会导致大脑越来越迟钝。

不开窗。不开窗会导致室内二氧化碳浓度升高，空气变差。研究发现，随着房间中二氧化碳浓度的上升，人的大脑会缺氧，导致注意力和决策能力骤然下降。因此，室内要多开窗通风，让新鲜的空气对流进来，一般来说，开窗换气15分钟就能让二氧化碳的浓度降低到正常水平。还可以养一些绿色植物，如绿萝等，用来去除空气中的污染物。

吃菜少。不爱吃果蔬，喜欢吃油炸食品会让人肥胖、患高血压等，扰乱大脑中神经网络的沟通功能，使大脑不易接受信息。美国卡内基梅隆大学研究发现，做同样的工作，肥胖者的大脑比正常人大脑运转更费劲。

缺锻炼。缺乏锻炼会对大脑纹状体（负责人体的执行功能和存储记忆力）造成不良影响。美国伊利诺伊大学的研究者发现，经常进行有氧锻炼就能让成年人的海马体容量增加2%。专家认为体育锻炼能平衡大脑中的化学物质，加强神经细胞之间的连接，从而提高脑力。建议尽量步行上班，或把车停在离办公楼较远的地方。

少动脑。当你依赖于搜索引擎查找信息时，大脑正逐渐退化。总记不住事时，大声重复信息几次，对增强记忆力来说是最佳的方法。

