



全国服务热线

400-69-91580

IT运维

OPERATION AND MAINTENANCE

总第7期

中小企业服务年专刊

本期聚焦：

为中小企业提供一站式信息化服务

中小企业信息化 IT 运维交流培训班

为企业信息化领航

"十二五"期间,大连要加速推进工业化和信息化深度融合,进一步提升信息技术支撑带动作用,大力推进社会领域信息化,增强电子信息产业竞争力,提升大连工业核心竞争力。

即日起,将定期举办“IT运维交流培训班”,每季度推出特色主题,诚邀各中小企业的不同角色的主管副总经理、对应业务部门的主要负责人、IT部门负责人等参加培训交流会。

- 经验不足,缺乏信息化专家咨询和信息化整体规划。
- IT技术领域广、专业强、更新快,什么样的系统适合于本企业?
- 哪些新的IT技术可以供应于本企业,降低成本、提高效率、改进管理?

欢迎您报名参加IT运维培训班,IT专家将为您解答企业信息化的所有疑问!

报名热线: 0411-84756786

联系人: 王欢

主办单位: 大连天翼信息科技有限公司

火热报名中

www.IT91580.com



中小企业较之大企业更多地体现在老板对企业的强权式领导,这种“老板模式”,是一种集权式管理,中小企业经营变数多,随机事件多,要求敏捷的市场反应速度和快速的决策效率,因此体现在企业管理上流程不严谨、规则性差,公司的治理结构多数建立在老板的威严和经验上,职能部门少有独立的决策权,久而久之,企业中层丧失了思维的独立性和部门的职能性,事事靠老板决策,自己不敢拿主意。

部分开明的老板也梦想把自己从繁冗的事务中解脱出来,希望能有更多的时间和精力用在企业的发展上,但是由于经验管理模式的不透明,使其对部下的工作不放心,不放心导致不放手。信息化是打破这一僵局的有效手段,老板是全公司的核心也是信息的枢纽,管理需要的各种信息老板基本能做到心中有数,老板自己的决定自己不会质疑,但是授权他人时,决策所依据的信息如果不能有效地呈现出来,老板就无从判断其对错,就不敢放手,如果能将部门决策所依据的条件和决策的过程通过信息化实现追溯,让软件系统成为信息的枢纽和决策的平台,那么部下决策的质量和负责就是明晰的,企业就有可能建立基于流程和职能分工的部门分权管理体制。

例如企业的合同评审,多数中小企业靠老板一锤定音,什么合同该签、什么合同不该签,老板根据自己的经验进行判断,这种经验是隐性知识,如果将其显性化,明确规则、建立流程,配以合理的薪酬和绩效奖励机制,那么合同评审的权限就可以下放。例如生产和技术部门将项目的工期、成本等进行准确评估,销售部门根据项目的背景、市场意义、客户潜力、竞争形势等综合信息进行判断,就会使合同评审在权利下放后做

“强权” 与中小企业信息化

到顺畅而且可控。

通过信息化推进管理的流程化和规范化是企业的重大变革,必须靠老板的强权才行,有了强权才能高效率地建立企业新的秩序,但是秩序建立以后,老板如果不回避强权,不身体力行按制度办事、按规则办事,老板既充当规则的制定者,又充当规则的破坏者,那么此时老板的强权,就成了信息化的主要障碍。

流程和规则主要固化的是企业的治理结构,老板的权威可以改变企业的治理结构,但不能干预企业的运行机制,在机制面前,个人权威要退居次位。缺乏治理结构的中小企业很难做到长盛不衰,强权之于企业信息化可能是积极的推动因素,也可能是消极的制约因素。

企业经营类似国家治理,转型期必须有强权人物,强权的目的是打破强权,中国没有毛泽东式的强权,共产党得不了天下,没有邓小平的强权推动不了改革开放,台湾没有蒋经国不可能推动民主政治,日本明治维新是强权人物推动改革的结果,当美国遭遇大萧条时,人们需要的是罗斯福这样的人物。这样的人物具有历史先进性,他们拥有强权,但绝不滥用强权,一旦国家运转进入良性轨道,他们能恰如其分地退居幕后,让制度和规则上升到首位。

随性式、散打式的作风是建立不了企业管理的良好模式,坚持不懈的“承进式管理”,是企业长期稳定成长的法宝,在继承优秀管理模式的基础上,锐意创新、不断前进,并继续沉淀积累,以求更加快捷高效,信息化系统正是企业流程和管理模式积累的最佳平台。

鸡蛋,从外部打破是食物,从内部打破是生命。企业亦是,从外打破是破产,从内打破是成长。一个企业要做大,必须发挥职能部门的积极性,形成互相制约的制衡机制,既有冲突,又能包容,在冲突和包容中寻求创新和成长。

目录

CONTENTS

卷首语	P1
“强权”与中小企业信息化	姜增辉
热点聚焦	P3
2012年大连市中小企业服务年活动简介	
IT91580企业信息化运维平台介绍	
应用案例	P8
SPD企业信息化建设——大连斯频德冷却塔有限公司一站式信息化服务案例	许 可
专注于自己的核心竞争力——把复杂的IT一站式外包给天翼	张 煜
专家导航	P13
冯宇军处长在2012年软交会天翼IT运维论坛的讲话	
IT的一站式模式	赵子峰
中小企业可以受益于商业智能软件吗?	
行业动态	P18
中小企业如何打好电子商务这张牌	王 欢
中小企业信息化尴尬中求变	
管理之智	P23
一站式服务与企业信息化发展的战略思考	栾 博
中小企业信息化需要一站式服务	文 辉
中小企业信息化监理的三大阶段和八个任务	
运维百科	P29
服务器养护知识你知多少?	陈 蕾
个头小怎么办?谈谈小企业数据保护	
操作宝典	P33
笔记本的日常使用技巧与维护	陈 蕾
如何完成服务器的远程控制	
休闲驿站	P36
天花板有多高,心就有多高	白 雪
酸性体质	
一句话治疗颈椎病	文 辉
企业管理寓言故事	



封面:《IT运维》中小企业服务年专刊
封三:员工摄影作品
封底:企业信息化,就邀我帮您

刊物:IT运维
刊期:季刊

编委会
主编:王晋泉
副主编:王 欢
成员:邓洪波 张 煜
赵子峰 许 可
文 辉 白 雪
陈 蕾

美工:王 欢
校对:王 欢

电话:0411-84756786
传真:0411-84766786
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!



2012年大连市中小企业服务年活动简介

根据国务院促进中心企业发展工作领导小组的工作部署,在全市范围内开展中小企业服务年活动。方案如下:

一、总体思路及目标

(一)指导思想。
贯彻落实《国务院关于进一步支持小型微型企业健康发展的意见》文件精神,围绕全年工作目标,以改善企业发展环境为核心,以“服务企业、助力成长”为主题,以中小企业服务年活动为载体,进一步转变职能,集聚力量,集聚资

源,为中小企业送政策、送服务、送温暖,全面提升中小企业自身素质和水平,结合我市软环境建设年,营造全社会关注、服务中小企业的良好氛围,推动中小企业实现平稳健康发展。

(二)工作目标。
通过贯彻落实各项扶持政策和组织开展全方位的服务活动,初步形成全社会关注、服务中小企业特别是小型微型企业的良好氛围,实现全年新创办中小企业万户以上,新增就业岗位10万个;中小企业各项

经济指标增长达15%以上。

二、服务活动安排计划

(一)举办大连市中小企业投融资服务平台开通仪式暨大连市中小企业银企对接洽谈会。

(二)举办中小企业融资对接活动。

(三)举办大连市首届“苗圃杯”创业创意暨工业设计大赛。

(四)组织参加“2012中

日(环渤海)中小企业绿色产业峰会”。

(五) 举办东北地区及环渤海地区中小企业“专精特新展”。

(六) 举办百家中介机构为万户中小微企业奉送服务动员大会。

(七) 举办中小企业与IT企业信息化项目对接会。

(八) 举办“成长力量”中小企业宣传活动。

(九) 举办中小企业管理进步成果评选活动。

(十) 举办中小企业“百千万工程”企业家大连论坛活动。

(十一) 举办第九届中日韩环渤海制造业发展论坛。

(十二) 举办中小企业政策宣讲会。

(十三) 举办科技金融对接洽谈会。

(十四) 举办科技政策培训活动。

(十五) 举办第10届创业项目洽谈会。

(十六) 举办外经贸政策宣讲会。

(十七) 举办农业龙头企业负责人政策培训。

(十八) 召开金融机构服务县域小微企业现场会。

(十九) 开展小微企业金融优质服务竞赛活动。

(二十) 推动“区域集优”债务融资业务开展。

(二十一) 组织开展中小微企业融资促进活动。

三、主题宣传活动安排

(一) 中小企业服务年活动启动宣传。

(二) 大连日报开设中小企业服务年专版。

(三) 在新商报开设中小企业服务年特色企业专版。

(四) 在大连电视台做系列报道。

(五) 在经信委网站、中小企业网设中小企业服务年活动宣传专栏。

(六) 举办“成长力量”中小企业展示活动。

-----以上内容摘自政府通知。

大连天翼在中小企业服务年活动中,从最开始参加经信委组织的活动,到后来逐渐参与其中为中小企业服务---大连市中小企业网站的建设、中小企业服务年专栏的开辟建设,天翼作为服务商单位,给广大中小企业提供了免费的协同办公试用、企业信息化建设问题咨询等服务。

天翼公司专注企业信息化10余年的时间,天翼人一直“以信息化增值服务为核心”,成为企业信息化的践行者,企业文化和管理思想的传播者。天翼理想中要打造的是“一体化/无边界”的信息化系统,为企业提供一站式的服务。

一体化是指企业内部所有系统融合为一体,消除信息孤岛,实现数据“一元化”;无边界是指企业本体系统可以与上下游企业的系统对接,打破企业自身系统的边界,实

现产业链系统的整合。

“一站式服务,建立服务平台,是一个窗口,后面凝聚了一批服务的IT公司。实际上是一个IT产业联盟。要以成本最低,服务最好,更能贴近我们大连本地的中小企业需求的IT企业组成的联盟。通过IT91580的窗口来为大连本地的中小企业服务。希望各个企业通过我们IT91580,能够非常快速、便捷、方便、立即获取到IT服务资源。”此段援引自大连市经信委信息化推进处冯宇军处长在2012软交会天翼公司举办的IT运维论坛上的讲话。

确实,天翼公司在为广大大中小企业提供一站式信息化服务的道路上,已经走出了坚实的一步---上文说的就是由大连天翼公司牵头,集合了多家本地优秀信息化服务企业的IT91580大连制造业企业IT运维平台(本期会有详细介绍)已经运行(网址:www.IT91580.com),结合论坛的每季度的IT运维培训班也吸引着越来越多的中小企业加入,天翼公司愿作为企业实施信息化道路上的好伙伴好管家,持续为中小企业提供更好的信息化服务。



IT91580企业信息化运维平台介绍



供求专区



企业百宝箱



产品体验



BBS专区



专家在线

前言:去年我市召开的全市工业经济和信息化工作会议上,李万才市长指出:“‘十二五’期间,大连要加速推进工业化和信息化深度融合,进一步提升信息技术支撑带动作用,大力推进社会领域信息化,增强电子信息产业竞争力,提升大连工业核心竞争力。”

市长助理、市经信委主任刘岩部署了2011年和“十二五”工作安排,“十二五”期间,我市预计“软件和信息服务业销售收入增长25%,并进一步整合社会资源,加大创业基地和服务平台建设力度,打造一批特色鲜明、功能完善的中小企业创业基地和公共服务平台,创造更多就业岗位和社会效益……”

一、IT91580制造业IT运维平台总体概况

加大企业信息化建设,不但是企业发展需要,也是经信委工作、促进两化融合的工作重点。IT91580(企业IT,就邀我帮您,取其谐音)制造型企业IT运维服务平台(WWW.IT91580.COM)的适时研发、适时推广、适时社会化运营,就是响应市政府的这一号召,由政府部门提供平台、IT企业提供技术与运营、广大中小制造业企业收益的工作创新、管理创新和经营创新,为全面推动两化融合、打造创新型的功能服务平台提供了新的思路、新的模式、新的经济增长点,更重要的是能够真正让广大中小制造业企业收益,并在此基础上,让运营这一平台的IT企业获得收益和长

期稳定的增长。最终推动整个大连市中小型制造业通过在企业信息化建设上的不断获得成功实施,从而获得管理水平的提升和经济效益的增长。

该平台是2010年3月份,由大连市经信委主管领导提出创新、企业信息化推进处倡导并给出指导思想、由大连天翼信息科技有限公司负责筹建、结盟并推广的,并在2010年6月,国际软交会上进行了试推广调查,得到了企业的良好反馈。

在长达一年的试运行期间,在政府主管部门的领导下,在天翼及各紧密合作合作伙伴的共同努力下,在一些常年的已有客户群中进行了试用,征集了宝贵的意见,并进行不断磨合与修改后,版本不断进行了调整和修改。已于

2011年8月份正式面向社会进行正式推出,其主要目标客户群是大连及周边地区的中小型制造业企业的各级主管。

IT91580企业IT运维平台,是集中IT行业内的优势企业,资源互补,彼此之间坦诚共处、资源共享。

在该平台上将实现以下几点目标:

以各自的周到服务使企业IT运维专业化;

以整体的全面服务使企业IT运维公众化;

以紧密的合作服务使企业IT运维一站化;

以创新的政企联合使企业IT运维产业化。

IT91580(企业IT,就邀我帮您)就是这样的一个平台,其表现形式是门户网站,

其内容涵盖了企业IT需求的方方面面，且有专人进行实时更新、运营。它扮演的角色是维系两边的平台：一边维系着为数众多的中小型制造业企业，这些企业在IT建设和实施上有着迫切需求，且长时期受到各种问题的困扰，不能很好发挥出实际效益。这是因为IT投入本身并不给企业带来收益，只有IT应用充分深入到业务流程中，才能发挥出其效力。

另一边维系着志同道合的各家IT服务企业，这些企业各自有自己的优势领域，在管理咨询、软件开发、系统实施、运维服务、网络安全、数据存储等涉及到企业IT的各个方面都有着自己的主营业务领域、优质资源和丰富经验，但这些企业在服务规模和产业化方面做的还不够好，根基不牢，靠某个个体各自为战，很难获得飞



跃式发展。

二、IT91580企业信息化运维平台简介

·按企业IT服务所需专业整合IT服务供应商，发挥专业优势、结盟为一个整体，形成强大的IT资源服务联盟。

·为企业用户提供IT规划咨询、IT基础设施建设、系统集成、开发与实施、电子商务、IT服务外包等全方位、多层面的信息化应用和服务。

·在“大连经济和信息化委员会”支持下，公益性和商业性相结合，以客户为终极服务目标，利用结盟企业各自的优势，为客户提供“一站式服务”。集中资源，专业服务，IT服务产业化。

三、IT91580运维平台服务内容

1. 面向客户的服务内容

“IT运维平台”主要服务对象是大连以及周边地区的制造业企业，企业年产值在5000万到10亿之间。面向客户的服务分为免费部分和专业服务两部分。

(1) 免费服务

免费服务内容是凝聚人气，迅速扩大客户群体的最重要组成部分。平台提供的免费服务内容基本涵盖并满足一般客户的信息需求，公开的信息化解决方案也能为客户解决信息化问题提供一些支持。免费服务内容包含以下几个方面：

I. 综合信息发布

平台会时时更新与IT相关的信息，包括行业动态、成功案例、技术信息、政策法规等，这些信息会按照不同的分类发布到平台的网站，供大家浏览和参考。

II. 系统解决方案

与核心服务商共同整理，按不同的业务领域形成专业解决方案，客户也可以将自己的成功案例作为解决方案在平台上宣传。这些解决方案有助于同行业之间的交流。

III. 知识平台

在知识平台上，客户可以学习到IT相关知识，并可下载到本机浏览。

IV. 论坛

论坛给大家提供了交流的平台。通过论坛，更便捷的发表自己的观点，而且发布信息都是通过有记录的文字来进行，所以这样也避免了精华内容的流失。通过论坛来征得自己想要的信息，有更高的效率和时效性。也最节约成本和资源。

论坛中精华的部分会被吸收到知识平台，供大家学习。

V. 咨询和答疑

如果客户觉得在平台上寻找知识或问题解决方法比较困难，则可以通过免费电话(400-69-91580)进行咨询，服务人员会耐心解答。客户也可以通过QQ、MSN等即时通讯手段与工作人员联系。客户还可以通过平台提供的自助服务，提出问题，工作人员会将



VI. 邮件服务

如果客户接受邮件，平台会定期向客户发送免费邮件。介绍IT行业信息。

VII. 招贤纳士

为客户发布招聘信息，帮助客户引进有志之士，满足客户的发展需求。

(2) 专业服务

对于与平台签订《企业信息化外包服务合同》的客户，将指派专门的项目经理（AB角）为客户服务。其中A项目经理为主，B项目经理为辅，以保障服务的高质量和高效率。客户的任何问题都可以得到专职项目经理的贴身服务，项目经理也会在对客户进行详细的调研基础上为客户提供详细的服务方案。

与免费服务不同，专业服务更加具有针对性，更加贴合客户的实际需求，提供的服务内容也更为广泛。因此，其服务价值也更高。

2. 面向服务商的服务内容

(1) 商业机会

每个技术方向平台会竞标

一个优秀的服务商，签订服务协议，进行优质服务。这就为服务商提供既互补又无竞争的商业机遇。

(2) 把握行业方向

每个企业都关注自身的发展。特别是IT技术日新月异，新产品层出不穷的新时代，不能紧跟时代步伐，就意味着被淘汰。所以，紧跟时代的行业发展前沿，把握行业方向，将引领企业稳健的发展。平台会根据来自市场的需求，引导服务商的业务方向。

(3) 企业宣传

首先，服务平台会根据服务商的服务能力和客户对服务水平的满意度进行综合评定。然后，客观的对企业的技术水平，服务质量进行大力宣传和推广，达到为客户提供满意服务的同时，使服务商发展获利。

其次，服务商可以利用平台的广告位置进行宣传。

(4) 参与推广会

作为平台的运营商，天翼公司会邀约客户定期举行平台的推广会。核心服务商可以参

与推广会，宣传自己的企业和产品。

(5) IT人才的招聘与培训

根据IT技术方向，为服务商招聘IT精英，并不定期对IT人才提供专业的技术培训及交流的平台，满足服务商发展需求，达到为客户提供更优质的服务的最终目标。

四、IT91580企业运维平台优势

集合大连市IT优势资源，提供一站式服务，满足企业全面的信息化需要。

专业化的服务规避企业IT实施风险，减少成本，提高信息化收益。

大量免费的IT信息咨询和行业解决方案，帮助企业客户快速成长。

“产业化服务”免除后顾之忧，使企业专注于核心业务及长期发展。

五、目前的结盟服务商企业：

- 大连天翼信息科技有限公司 (平台承建者)
- 大连CAD在线
- 大连日信资讯系统有限公司
- 大连先识自动识别有限公司
- 大连合一能力管理顾问有限公司
- IBM大连分公司 (拟定)
- 诚挚邀请更多的紧密合作型服务商结盟……



SPD企业信息化建设

大连斯频德冷却塔有限公司一站式信息化服务案例

□许可

一站式服务：在一点内提供完整范围物品或者客户需求one-stop service (providing the complete range of goods or services that a customer might require)

企业背景

大连斯频德冷却塔有限公司（以下简称SPD）座落在美丽的海滨名城大连，与大连周水子机场毗邻相望。公司由日本斯频德制造株式会社、中国大连冰山集团有限公司、日本三洋电机株式会社、日本日商岩井株式会社投资兴建，95年12月获得政府机关的批准成立，96年10月正式投产，96年12月22日正式开业。

SPD投资总额为7.6亿日元，主要从事制造、销售具有国际领先水平的、日本斯频德制造株式会社目前正在批量生产的角型横流式冷却塔和圆型逆流式冷却塔，其中横流式冷却塔有UF系列空调用小型塔、FX系列空调用大型塔、

SD系列工业用冷却塔，逆流式冷却塔有低噪音型、超低噪音型。公司拥有现代化的生产设备，其中如高精度、高效率的数控冲床、真空成型机等主要设备均由日本进口，并拥有现代化的冷却塔实验室。公司从诞生伊始，就坚持严格管理，强化技术创优意识，建立了一套行之有效的管理体系和制度，并于1998年12月23日获得ISO9002国家质量管理体系认证书，1999年12月3日获得ISO14001国家环境管理体系认证证书，2001年12月31日通过ISO9001-2000年度版认证，2010年12月17日通过ISO9001-2008质量管理体系认证，2011年10月24日通过GB/T28001-2009职业健康安全体系认证。

信息化历程

SPD公司深知，现代企业必须拥有一套完整、先进的现代管理制度。因此，为了人力、物力的潜力得以最大发挥，在引进日本企业先进管理模式的基础上，结合公司实际情况制定了一套行之有效的管理制度和方法。

有效的管理制度和方法想要落实和执行，必然离不开信息化的支撑。SPD早在2002年就开始了公司内信息化管理建设的工作，通过与国内知名软件企业合作，上线应用了以供应链业务为主的一套管理软件。但随着市场环境的快速变化，应对种种不同的运营需求，仅仅解决供应链业务的管理软件已经不能满足SPD的业务需要，因此SPD在2010年经公司领导层决定，在大连本地选择有实力，有口碑的软件服务企业，与SPD建立长期的合作关系，通过一站式的信息化服务，来解决企业不断增加的管理业务需求，为企业的发展夯实基础。

SPD一站式信息化服务介绍

信息化的管理需求，在一个企业的管理环节中是无处不在的。SPD与天翼公司合作的模式，在为中小企业在解决信息化建设、完善管理体系方面，提供了一种先进的、可靠的、高效的解决方案模型。

下面让我们来一起看一看，天翼公司为SPD的提供的一站式信息化服务的范围：

信息化建设的目标：

- 1、项目跟踪、报价、合同、设计选型、生产计划、采购、存货、物流、财务应收应付、直接材料成本核算等在内的闭环系统管理，消除以往的信息孤岛和人工录入环节。
- 2、各部门、各环节之间分权限进行管控，职责清晰，企业流程顺畅，改变以往的系统弊端。
- 3、企业经营的各项关键业绩指标和统计报表实时、准确、按需提供。

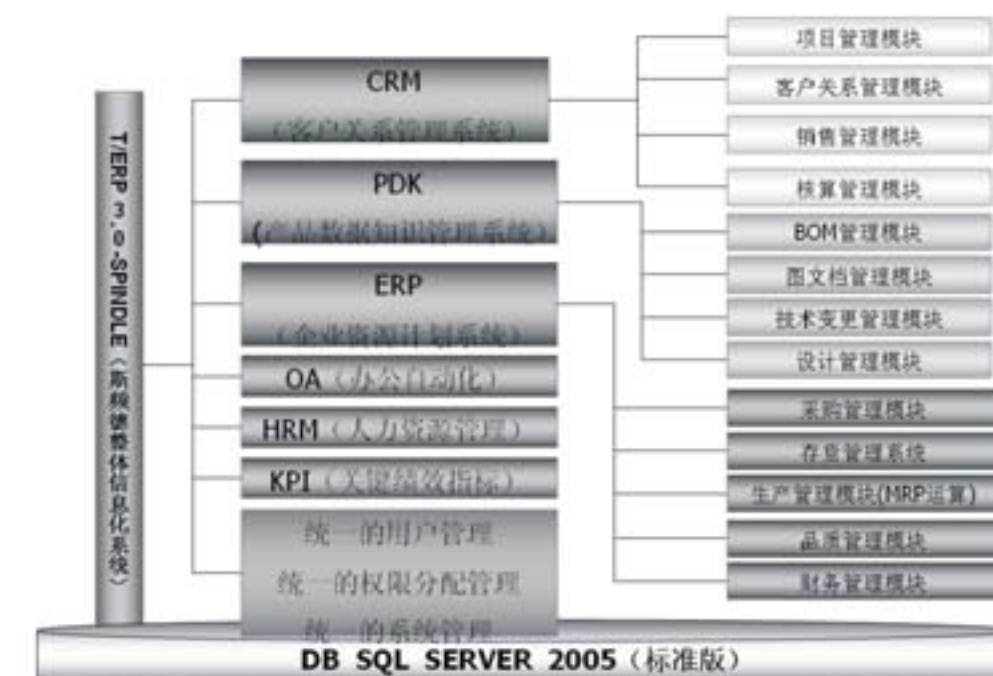
4、可柔性、灵活、敏捷应对销售合同、产品信息、产品设计、生产计划、发货计划、采购计划等的变更。

5、可提供多维度的分析报表，帮助管理层把握企业实时运行状态。

6、最大程度优化现有流程、提高效率、降低存货、缩短交货周期、提高产成品质量、降低管理成本。

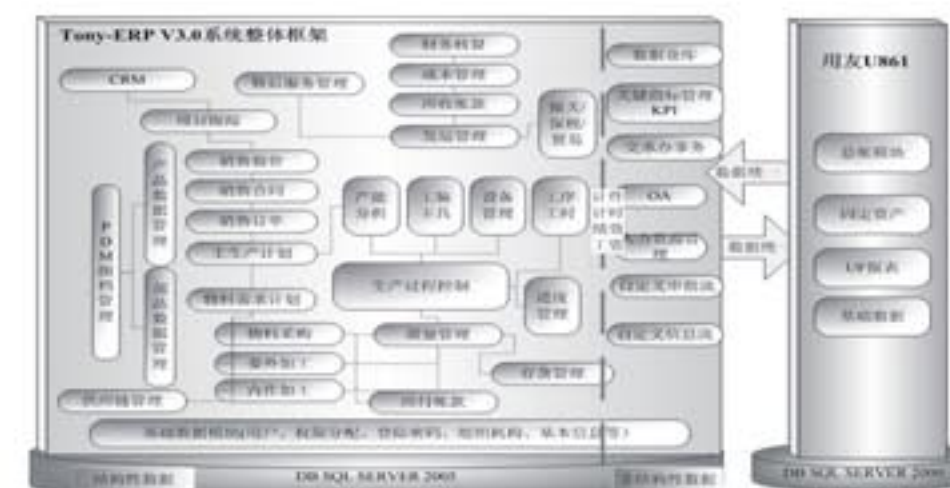
7、分阶段、分步骤的解决目前企业存在的管理问题。

针对以上信息化建设的目标，需要以下的业务系统进行支撑：



企业的一切内部管理和控制的结果，最终都要通过财务系统所体现，因此天翼公司还为SPD规划的业务管理与财务软件的无缝接口：

与U861的接口示意图



- 1、实现系统ERP系统的基础数据与系统现有U861基础数据实时同步；
- 2、实现系统ERP系统的业务数据与系统现有U861的总帐凭证自动传递。

正是因为专注于修船，他们在同行业，率先开始打造修船行业的管理信息化。

修船行业企业，是大规模的单一订单型生产组织，绝大部分目前处于粗放型管理的态势，这家公司目前的现状也是这样。但这家企业已经开始关注，开始研究如何让修船企业的管理更精细化、成本更节省一步。

“现在修一条船，也就能赚几十万，稍不注意，就可能亏掉。但我只能比别人便宜这几十万，才能拿到订单。怎么办？”

“修船的业务我懂，系统我是不懂的，我也没时间琢磨……”

我给这位老板的建议是：“打造百年企业，树立行业标杆，在管理信息化上，不能一口吃个胖子，这样风险也太大。对于您这样一家年产值10个亿左右、800人规模的船厂来说，正需要天翼公司这样



能够为您提供一站式信息化服务的终身制合作伙伴，为您量身定制企业信息管理系统，更专业一点的说法就是：无边界一体化的企业信息化服务。”

“作为一家立志百年的公司，我建议您每年拿出几十万左右的信息化预算，丰俭由您，咱们一块一块的部署，一块一块的实施。上一块，咱们就用好一块，收益一块，用好以后，咱们再实施下一块。当您过了五年，回头再看，您的这一步步扎扎实实走过来，收到的成效那就是不可逆转的巨大成就了，就一定会比其他兄弟企业取得的收效更大，管理更到位，成本更有优势。这方面，天翼公司的终身制企业客户比比皆是，事实证明，这条路虽然看着慢，却是实施企业信息化的最佳捷径。注意，没有之一，这就是最佳，别无二选。”

“好在，老板，您追求的是实实在在的收益，不是虚名和政绩；您追求的是百年标杆企业，管理提升一定是个循序

渐进、螺旋式上升的过程，是急不得的。相对于百年经营来说，五年只不过分分钟的眼前。”

这位老板更干脆的是：“好，这次，就是个开始，你把条码打印机、无线盘点机、电子秤……，统统都负责，还有那些耗材，也是你购买……，这些我不懂，我就提要求……，从今年下半年开始，我就开始，你说要拿出多少吧？”

“这就是要求你们的一站式服务，当然，你不能漫天要价，价格行情我也是知道的，再说，我们也会比价……”。老板，他自己就给我总结了。

然后，随手从办公桌上，抽出一张A4纸，拿着铅笔，老板开始跟我和他公司的业务经理，画起了他第二步想要做的管理工作的流程和要求。再没有时间说些其他的了。

这就是专注，值得尊敬与称道的专注。

光有专注，不一定能成就一家企业，但任何一家熠熠生辉的伟大企业，却一定是从专注开始的。

专注于您的本行业经营，把复杂的IT服务外包给天翼。同样，天翼，也专注，专注于为您提供专业的IT服务与成本节省，为您的专注保驾护航，服务终生。



冯宇军处长在2012年软交会天翼IT运维论坛的讲话

各位参会嘉宾：

很高兴参加今天的会议。

我代表市经信委信息化推进处对会议的召开和各位嘉宾的光临表示祝贺和欢迎！

本期软交会主题是“创新驱动成长，融合深化应用”，主要针对传统企业信息化的创新，IT企业的创新，那么中小企业信息化目前面临的是什么情况呢？

中小企业：对信息化的要求与大企业大相径庭，不需要建立集成化企业信息环境，对IT技术的要求简单易用、安全可靠、具有针对性，适合自身状况、易于扩展，由于大多数中小企业信息技术应用水平不高，对服务的要求程度更高、需求的变化程度也更高。

需求：产业化运维：运维的产业化。IT服务的产品化，规范，标准，规模，可持续的商业模式。

首先，要细分市场，对中小企业的个性化要求科学分类，不能泛泛都做。例如服装

行业：大杨，红蜻蜓

其次，转型，中小企业信息化解决方案应从以产品为核心转向以服务为中心，提供包括产品、系统、应用甚至是人才资源支持的综合集成方案。把服务产品化、产业化。

再次，要简化中小企业实施信息化的难度。一方面应努力降低成本，开发费用较低的信息化系统降低中小企业信息化成本门槛。另一方面，把从咨询到方案设计和实施服务全过程进行简化，使集成化的繁杂的信息化实施变得简单易用，便于操作。简化才能有规模。众多小企业处在生存挣扎的边缘，第一要素是解决生存、解决市场、解决产品出售问题。不可能做复杂的集成信息化。

中小企业信息化解决之道——一站式服务

一站式服务。建立服务平台，是一个窗口，后面凝聚了一批服务的IT公司。实际上是一个IT产业联盟。要以成本最低，服务最好，更能贴近我们大连

本地的中小企业需求的IT企业组成的联盟。通过IT91580的窗口来为大连本地的中小企业服务。希望各个企业通过我们IT91580，能够非常快速、便捷、方便、立即获取到IT服务资源。让我们在较短的时间内，使我们的中小企业能够得到非常良好的IT服务。

“腾云驾雾”，智能互联

在云计算方面目前有非常好的机遇，一定要把握好机会。应该思考如何让云计算转向为用户考虑方面。对于把生存问题作为第一要务的中小企业来说，他们负担不起复杂的系统，他们需要的是更加社会化的服务平台。

中小企业在我国的国民经济中占有越来越重要的地位，身处信息化时代，中小企业信息化建设直接关系到中小企业未来的生存。希望借助今天这个论坛搭载的平台，与会企业充分沟通、交流，互相借鉴、学习，能够有所收获。

最后，预祝会议圆满成功！谢谢！（根据讲话录音整理）

IT的一站式模式

□ 赵子峰

什么是IT一站式服务?



所谓IT一站式服务就是对企业的IT设备及外围设备进行外包,也就是企业的IT外包。

什么是企业IT外包服务?

专业的来说,企业IT外包



服务就是把企业和个人的信息化建设工作交给专业化服务公司来操作。

办公自动化的运营,理应给企业带来便捷与高效,然而维护与使用不当为企业所带来的麻烦与损失是不可估量的!这就是天翼信息的生存空间,我们所要做的就是尽己专业之所长为您解决计算机给您增添的麻烦或给您带

来的隐患!

为什么需要IT外包服务?

在企业中,非电脑专业的白领员工是构成使用电脑的主体,而这批用户对电脑的认知基本局限于与工作相关的专业与操作。不可避免的会碰到操作系统、网络以及硬件问题而需要帮助。就硬件损坏及故障而言,完全可以体现出品牌机的优势,然而,品牌电脑销售时所含盖的免费服务多为硬件服务,软件与网络问题也非硬件销售商所义务服务和力所能及的,所以您经常有需要此项

专业人员来解决的问题,此时时常感遇到求助无门的窘境。就中小企业的办公环境来说,无论人员成本还是工作效率,专门配备电脑维护、网管人员可算是一种奢侈,然则实现办公自动化是大势所趋。几乎所有的中、小企业出于压缩开支的需要,不情愿专门配备电脑维护人员,但又不能放弃使用IT设备……如何解决上述问题呢?比较经济实用的解决办法就是找专业的公司进行维护,即IT外包服务。

IT外包服务给您带来的效益减少企业运营成本?

1、管理成本的减少:企业在管理系统实施过程中,把属于非核心的IT部分包给相应的专业公司,企业本身可以不用再考虑该部分的管理以及运营。可以以多更多的精力来应付瞬息万变的商场。正所谓物尽其用。

2、人力资源使用成本的减少:完全避免了聘请IT专业人士给公司带来的资源占用。来算下一位IT专业人士一年内给企业带来的支出:合理的年薪30000元,奖金,饭补,车补,空间占用均摊(按2平米/人、4元/平米/天)2880元/年,IT人员所用专业设备的



折旧,仅电脑折旧一项每年高于2500元/人,此间还未算入某些难以言喻的弊端,而这正是我们作为专业IT服务公司所能替您省掉的,而我们收取的只是相对低廉的服务费用。

提高企业员工的工作效率减少企业的损失

有了专业IT服务公司的服务,企业的员工再不用为一些由于设备上的问题而烦恼,也再不会因系统的故障而导致重要文件资料的丢失而苦恼,可以专心的从事自己的工作,从而大幅度提高了工作效率。

美国著名的管理学者杜洛克曾预言:"在十年至十五年之内,任何企业中仅做后台支持而不创造营业额的工作都应该外包出去。"市场竞争的加剧,使专注企业的核心业务成为了企业最重要的生存法则之一。因此,IT外包以其有效降低成本、增强企业的核心竞争力等特性为企业提高竞争力提供了强有力的支持。

IT外包服务范围:

第三个层次:系统应用运营管理服务

(1) 建立能完成一定功能、能满足企业一些基本应用的系统,如企业内部邮件系统、小型OA系统、人事系统、小型的财务系统等,并提供系统的运营管理服务。

(2) 提供针对用户已有的具体信息应用系统的信息技术支持及顾问服务。

第四个层次:核心业务系统外包及业务持续运行服务

通过深入理解并重整企业业务流程,建立针对企业业务流程的不同深度、不同广度的信息系统(如OA、CRM、ERP等),并随企业市场策略的变动而对系统做相应的调整,以保证企业核心业务的竞争力。

第五个层次:是按需租用

即企业租用信息系统根据企业业务处理需要,租用相应信息系统,由信息系统提供商

第一个层次:桌面软硬件服务

与PC有关的系统支持/数据恢复/系统重建等服务,包括提供购买电脑的配置方案,电脑操作系统、办公软件的选择和安装,企业内部数据的备份和恢复。

第二个层次:基础设施及网络服务

提供网络设计、网络组建、维护等硬件服务,实现基本的INTERNET接入共享、文件共享及设备共享等网络功能。并建立企业的网站,实现基本的网络营销和推广。





中小企业可以受益于商业智能软件吗？

早在商业的起始之初，人们就已经考虑到数据对商业的支持了。追溯到很久之前，2000年前的一位穿着凉鞋的罗马街边商人随着时间的推移注意到，当他在货车上罩一个蓬盖以遮避正午炎炎烈日时，就会多十几个顾客来购买他的货物。结果，他不辞辛苦地每天为货车支起这件麻烦的蓬盖，使他的商业受益许多。那仅是一种聪明，或用我们今天的话来说，他在最简单的水平上，仅着眼于数据做出更好的商业决策而使用着商业智能(BI)。

过去的做法可能是用胆量

和直觉再加上简单地观测数据做出决定，而今天的企业有无法想像的大量信息可用于商业运作的指导。

当今的企业正在利用商业智能(BI)工具去完成一些诸如计算每日数以百万计的个体顾客的盈利能力、跟踪一个网站的每个访问者的导航路径、实时为成千上万的交易识别欺诈行为、并近乎实时地为客服提供一种360度视角的客户活动的服务。

商业智能(BI)也让企业展望未来。

如果你是中小企业

(SMB)，而不是一家大企业呢？中小企业(SMB)能够从商业智能(BI)中获得一些利益吗？他们应该这样做吗？有些小企业不应该在商业智能(BI)软件上投资吗？

我们向一群在网上忙于就中小企业中引进商业智能(BI)的问题激烈争论的专家们提出了这些问题。以下是他们的说法：

它可以帮助一个小型商业与更大的公司竞争或增加市场份额。“如果合理的操作，分析可以在趋势分析中提供不易被发现的洞察力。商业智能(BI)也可以随着时间的

推移，在新客户的争取成本上，以及这些成本与‘客户的赢得与失去’之间的关联上提供洞察力。”

供应商在使软件更易于使用和实惠上越做越好。“这并不是商业智能(BI)一贯的情况，但事情已经快速地进展而且新技术诸如开源、云、内存技术、网络2.0接口以及新的可视化技术让商业智能(BI)工具对于中小企业(SMB)来说正变得更加友好。”

商业智能(BI)供应商开始迎合更年轻的用户群。“更新一代的商业智能(BI)在易用性上正表现出一种真实的承诺，合作化的决策制定、可视化、游戏化和迭代情景分析。这些工具的用户中越来越多的人要比创始这个行业的我们年轻了一代甚至两代。他们不会容忍这些陈旧工具的质量。他们的经验不是企业软件，而是消费者网络。他们不

需要为期三天的培训课程去开始从事工作的。”

云在目前把非IT的用户放在了驾驱的主导位置上。“任何需要大量的IT介入的商业智能(BI)解决方案对中小企业来说是不现实的。自助式服务解决方案的出现可能很适合中小企业(SMB)，这些解决方案经常会基于软件即服务(SaaS)或云服务。”

在投资商业智能(BI)工具之前，重要的是要考虑你正在寻找什么样的答案。“实施商业智能(BI)以满足回答问题的愿望，而不是什么特别的软件。在不知道你想要回答的问题的情况下安装商业智能(BI)系统商业是一件愚蠢的行为。”

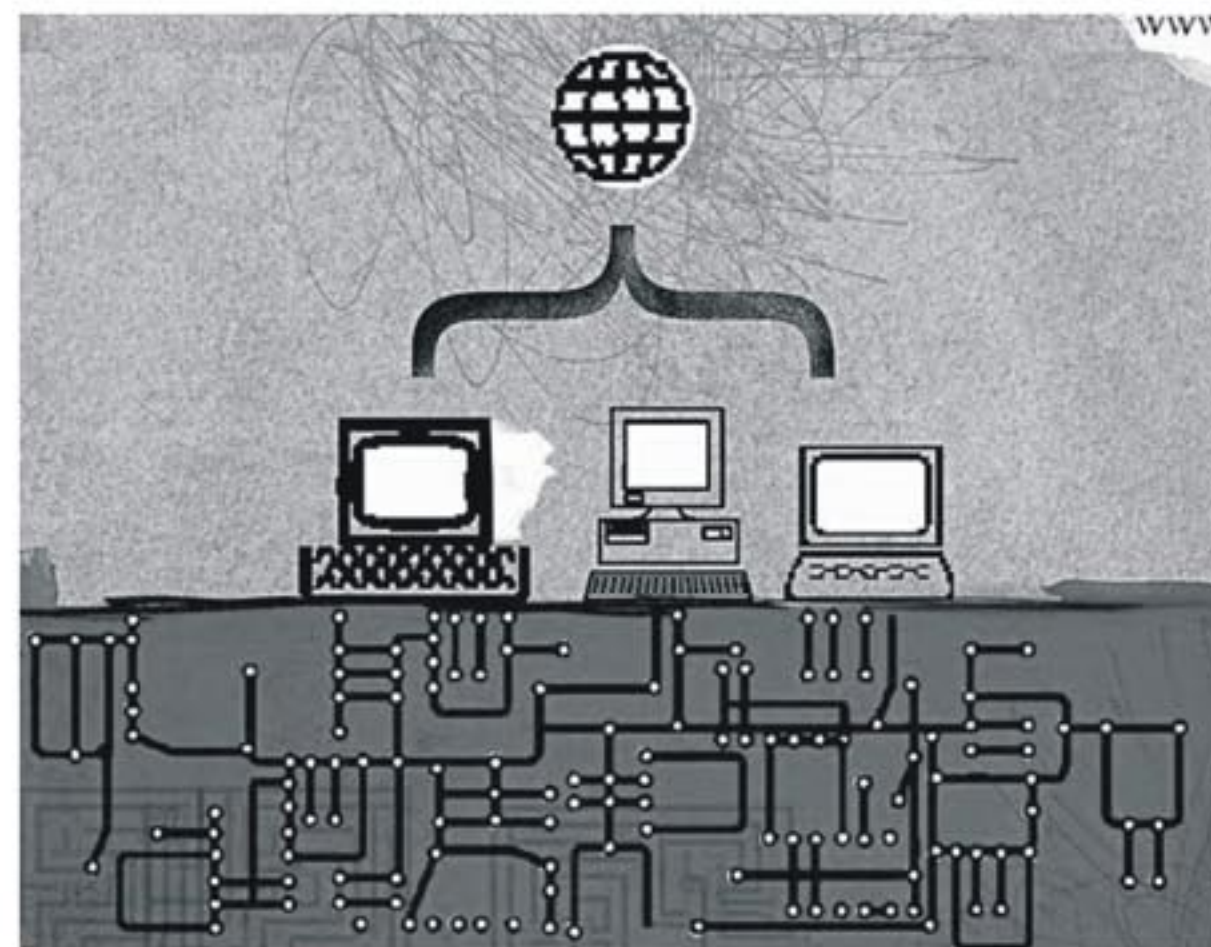
“如果你没有高质量的操作数据，就别用商业智能(BI)软件。必须要有足够的适用数据才能在有援助的情况下易于理解。如果数据规模太小，一个人看看数据就可以得



出准确的结论，那就没有必要实施商业智能(BI)。”

Excel不是你唯一的选择。“在许多中小企业(SMB)中，Excel经常是默认和事实上的商业智能(BI)工具。因为它已在公司内使用，很熟悉而且有许多基本功能可以让用户对数据进行操作。更新种类的，带有更多分析和可视化功能，并有能力解决更大的数据集，诸如QlikView, Tableau 和 Lyza这样的工具最近正在走强。”

商业智能(BI)正越来越走向移动。“对于一些中小企业(SMB)来说，这可能是比传统的台式机或笔记本电脑更广泛和实用的一种平台。如果员工是移动或有部分是移动的，那么中小企业(SMB)需要确保商业智能(BI)供应商在没有额外的成本和额外的设置的情况下将移动性包括进去。”



中小企业如何打好电子商务这张牌



随着计算机的普及以及网络的不断发展,人们对网络的依赖性逐渐增强,电子商务将成为未来社会的主流经济模式,电子商务也必将给企业带来前所未有的影响。建设网站、开展网络营销、电子商务,成为众多中小企业寻求快速发展、建立竞争优势的一个重要途径。那么中小企业开展电子商务的优势和障碍又在哪里?中小企业开展电子商务过程中应注意哪些问题?

1. 电子商务的种类及电子商务对企业的影响

所谓电子商务,是指各种具有商业活动能力和需求的实体为了提高商务活动效率,而采用互联网技术和网络通信手段进行货物或服务交易,并提供相关服务的商业形态。依据2009年中华人民共和国商务

部发布的《电子商务模式规范》按照交易主题不同具体细分为三种类型:企业与企业之间的电子商务(Business To Business,称作B2B);企业与消费者之间的电子商务(Business To Customer,称作B2C);消费者对消费者的电子商务(Customer To Customer,称作C2C)。

同传统的企业营销模式相比,电子商务简化了企业的协调和控制工作,提高了企业的生产效率,降低了企业的管理成本,使消费者有了更多的消费渠道。同时电子商务降低了企业的交易成本和采购成本,扩大了企业的市场规模,使产品在世界范围内销售变得更容易实现。

2. 中小企业开展电子商务的优势和障碍

2.1 中小企业开展电子

商务的优势

2.1.1 政策上的优势

大的环境是企业开展电子商务不可或缺的因素。近几年,伴随着经济的发展,国家越来越关注企业尤其是中小企业电子商务的发展,同时在宏观层面上也给予了积极支持,并为企业创造了有利的发展环境。目前,国家已经制定、颁布了多项法律及政策措施以鼓励、保障企业,尤其是中小企业开展电子商务。比如:中华人民共和国商务部发布了《电子商务模式规范》。电子商务模式规范的制定,具有非常积极的社会效益,电子商务模式规范的建立对企业来说,有利于企业制定电子商务发展计划,规范企业行为,便于企业的市场定位和对外交流,促进企业的市场营销能力;对社会来说,可以使公共服务体系的工作有章可循,有利于保障消费者权益,促进电子商务健康有序地发展;对产业链的发展来说,有利于规范购销行为,避免纠纷的发生,促进网络购物产业链的良性发展。

2.1.2 决策管理上的优势

相对大企业而言,中小企业的管理层次和人员少,组织机构简单,内部信息的传递敏

捷,损耗和失真较少,易于强化内、外协调能力,具有决策时间短、处理问题灵活地特点。中小企业能通过应用电子商务与大企业一起分享市场资源,获取重要的经营决策信息,及时把握市场需求变化,且以其快速灵活的决策优势能够比大企业更快地调整经营方针、产品结构,开拓新的市场。

2.1.3 营销上的优势

中小企业规模小,产品种类多,且以消费品为主,这符合网络营销的特点。中小企业以其及时互动的特点,通过电子商务平台能够直接与消费者交流信息,详细了解所需商品,并能够按照消费者的要求进行小批量试制,生产出与众不同的商品,满足消费者的消费需求,实行个性化营销。

2.2 中小企业开展电子商务面临的主要障碍

2.2.1 认识上存在误区

电子商务对我国的多数中小企业而言是一种新生事物,再加上企业对现代信息技术的发展缺乏了解,导致多数中小企业对电子商务的认识很肤浅。一部分企业则是把电子商务的功能简单化,这类企业认为电子商务只是网上交易和网上销售,只注重电子商务收集、发布信息的功能,忽视了流程管理、信息处理等功能;另一部分企业把电子商务的技术看得过于复杂化,认为只有拥有专业人才和较好的信息技术设备的企业才能与电子商务

结缘,只有将有关电子商务的网络信息安全、电子货币、在线支付等所有技术问题都解决之后,企业才可涉足电子商务。

2.2.2 总体规划上存在不足

随着现代信息和IT技术的不断成熟,越来越多的中小企业认识到了电子商务的重要性。中小企业电子商务正逐步从单一的信息发布向更高层次的整合应用方向迈进。但是在我国中小企业电子商务建设和开展的实际过程中,由于缺乏长期的实施计划和明确、统一的应用模式,使很多中小企业的电子商务收效甚微,达不到预期的效果。

2.2.3 安全与信用问题亟待解决

电子商务的运作涉及多方面的安全问题,如商业秘密、信息安全、资金安全、货物安全等。许多用户不愿进行网上交易,根本原因就是安全问题得不到妥善解决。电子商务的安全问题,涉及到了技术、管理、法律等多个方面的问题,这需要国家和企业投入较大力量去解决。

3. 中小企业开展电子商务过程中应注意的问题

电子商务是一项涉及方方面面的宏大系统工程,相对于大型企业来

说,中小型企业人才、财力、物力和信息技术方面的实力较弱,因此在实施电子商务的过程中有一些问题需要引起足够的重视。

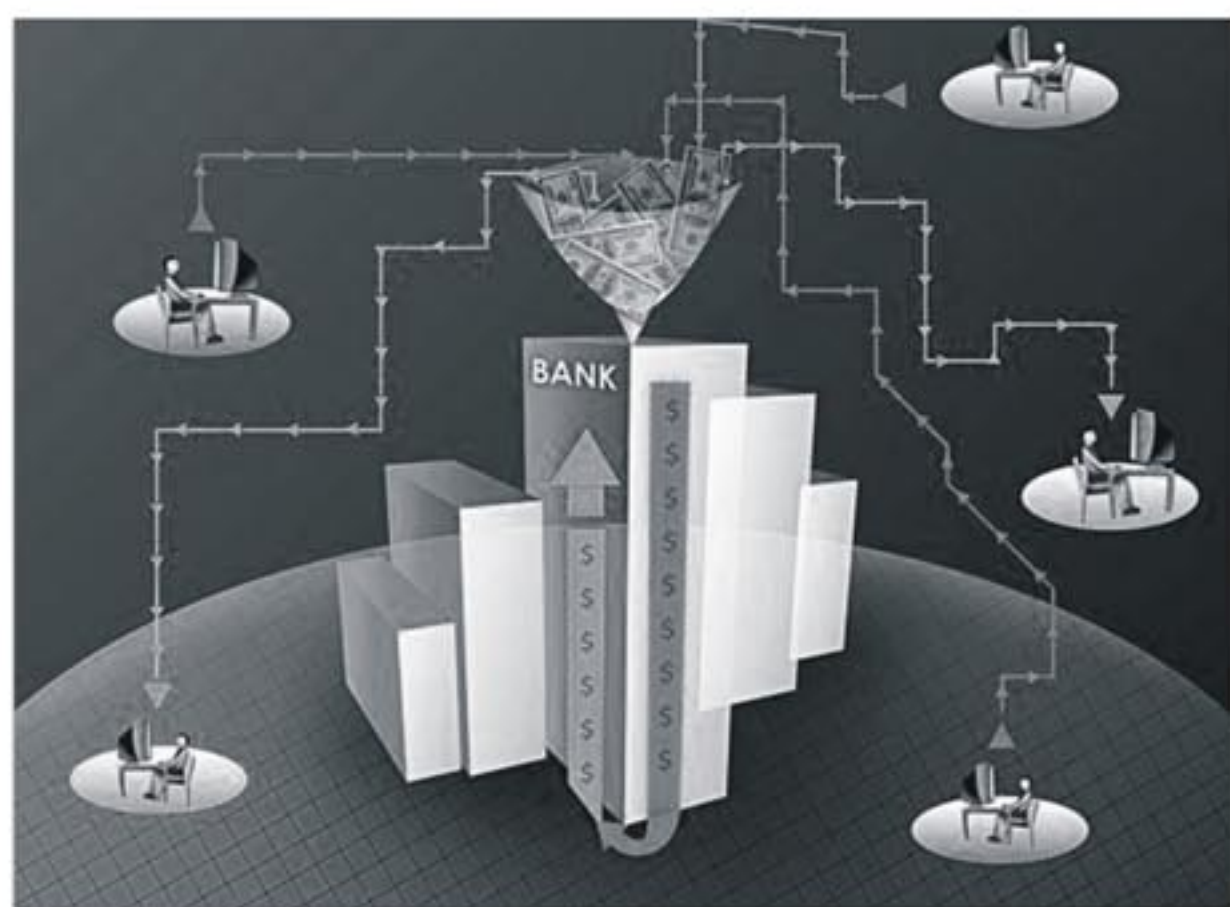
3.1 转变观念,加强对电子商务的正确认识

中小企业需要充分地认识到知识经济时代开展电子商务的必要性和紧迫性,跳出对电子商务认识上的两个误区,从基本的数据收集处理、流程管理做起,真正认识到信息对商务的重要性。

3.2 采取“长远规划,分步实施,稳步发展”的推进策略

电子商务涉及企业信息化建设、业务转型等多个方面,由于自身业务和资源限制,中小企业电子商务的实施不可能一蹴而就。中小型企业电子商务的实施要把当前需要与长远发展结合起来,“大处着眼、小处着手”,根据自身特点,找准切入点,抓住关键环节,紧紧围绕提高企业核心竞争力,走出一条统筹规划、突出





重点、量力而行、分步实施、循序渐进、稳步发展的“投入少、见效快”的电子商务发展之路。中小企业，尤其是企业信息化程度低、起步晚的企业，在电子商务建设和开展的问题上，更应该遵循“长远规划，分步实施，稳步发展”的推进策略。

3.3 充分发挥第三方电子商务平台的作用

第三方电子商务服务平台主要指电子商务交易平台、电子商务业务服务平台和电子商务技术服务平台三个层次。第三方电子商务服务平台的应用为中小企业电子商务的发展带来了极其难得的发展机遇，为中小企业提供低成本、专业化的电子商务应用服务，有利于中小企业提高效率、扩展市场，已成为中小企业应用电子商务的最主要的模式。而第三方电子商

务服务平台中的行业网站成为中小企业进行商务活动、获得订单的有效途径。行业网站最大的意义在于聚集行业内的大部分企业形成集群效应。对于中小企业来说，即使目前有单独的电子商务网站也应该加入一个第三方电子商务服务平台，而在选择过程中不能忽视对平台的评估。对于一个第三方B2B平台，是否有长时间的行业积累、是否有线下的推广机制、是否有行业影响力、是否有充足的买家资源等方面都是至关重要的。选定第三方电子商务平台之后，应该充分利



用其提供的服务，尤其是会展、交易会等等活动一定要参加，这类的活动会带给企业很大的成交量。

3.4 明确和调整企业发展电子商务的战略，以适应新的环境需求

电子商务时代，中小企业需要面对新的市场环境，需要突破传统商务模式的影响，其发展战略也需要作出相应调整以适应生存。一是创新战略。企业的不断创新，会带来本企业具有的、竞争对手难以仿效的能力，这就是核心竞争力。创新是培育和提升企业核心竞争力的关键，是企业立足的根本。创新的方式包括采用新技术或新的生产方法，采用新产品的原材料供应来源，进行新的要素组合，实现新的生产组织等等。二是协作战略。中小企业在市场竞争中要考虑大企业发展的趋势与需求，争取与大企业同步发展。三是服务战略。中小企业可以开拓服务领域来扩大自己的经营范围，开展全方位的服务配套，为大企业的服务提供产品和劳务；或根据自身特点通过提供特殊的售前、售中、售后服务，在无差异的市场上划出相对安全的经营领域。四是缝隙战略。即中小企业发挥灵活便捷的优势，抓住市场空白领域，如小批量、多品种产品。这些战略的调整为中小企业电子商务的发展提供了更广阔的空间。



中小企业信息化尴尬中求变

“信息化”从不是大型企业的专利，从近年国内企业信息化报告来看，占国内企业总数高达90%以上的中小企业中，绝大多数不同程度的采用了信息化手段。数据显示，80.4%的中小企业已经接入了互联网，52.3%的中小企业具有了不同程度的信息化应用，但却只是站在信息化的边缘。伴随着行业的思考，市场上已经有不少信息化服务商推出了面向中小企业的信息化产品，但是，却没有数据显示中小企业借用信息化获利，什么样的信息化产品以及服务才适合中小企业？这无疑是业界最为关注的问题。

建设还是运营？中小企业信息化之感

报告显示，虽然近80.4%的中小企业具有互联网接入能力，52.3%的企业具有了不同程度的信息化应用，但是核心业务应用却不到10%，且在最为关键的信息化满意度指标和信息化功效两项指标上均非常低。使得很多中小企业均在思考，企业还要不要建设网站？企业到底还要不要信息化？企业到底需要怎样的信息化？

当前市场上很多以建站为核心的中小企业信息化产品，能提供给企业的应用大多还停留在发布产品、服务信息和企业新闻，以及收集客户信息方面，而网上购销等涉及交流、交易的应用尚不足四分之一，还存在操作维护复杂、服务不到位等问题。从抽样调查结果

来看，目前的中小企业信息化产品在以下4个主要方面满足不了中小企业的需求：

首先，中小企业需要信息化系统能帮助其市场和营销问题，其核心是帮助企业了解市场信息以增强销售能力。但目前的中小企业信息化产品功能却主要集中在发布公司内部的产品信息、公司新闻，而不是帮助企业获取外部新信息。

其次，就现阶段来说，中小企业最需要信息化系统能帮助其更快、更准地发现更多新客户，筛选有效客户并促成销售。但当前市场上的很多信息化产品仍然固化于针对大型企业的信息化产品的思维，其核心放在了留住大客户和优质客户。虽然对中小企业来说留住

老客户、大客户也很重要，但对每天都面临生存危机的中小企业来说更快、更准的发现新客户，并能利用信息化系统做好客户关系管理、客户分析和筛选获得销售机会更为重要。

从第三个方面来看，中小企业需要信息化解决提高产品质量、降低生产成本两个关键问题，而不是创新、生命力等长远发展因素，但好多从大型信息化软件改变过来的产品关注的却正好是创新等长远发展因素而不是提高产品质量、降低生产成本和运营成本。

最后也是最为重要的一个方面，中小企业需要一套“够用、能用、适用”的信息化系统来提高企业工作效率、提升竞争力，而不是一套技术等各方面都很完美的系统来作为摆设，核心要放在“怎么用”方面。从这点来说，中小企业信息化首先需要一套适合的信息化系统，其次更为重要的是希望信息化服务提供商能帮助其运营好这套信息化系统，从运营中获取价值和竞争力，而不是让系统成为摆设。但目前，很多服务商都只是提供了一套非常庞大和先进的信息化系统，而没有帮助企业去运营信息化系统。

由“建设”转向“建设+应用”已成为了中小企业信息化的必然趋势。

“产品”到“平台”的转变

中小企业到底需要怎样的信息化系统？其实，企业在讨

论中小企业需要怎样的一套信息化产品的时候，中小企业却在说“我们需要的不是一款产品，而是一个平台”。

在一份关于“中小企业希望信息化能帮助其解决什么问题”的问卷中，52.7%的企业希望解决市场与营销方面的问题，17%的企业强调对企业管理的改善，13.3%的企业则更关注信息化对客户管理的提升，11.2%的企业强调信息化对生产与研发的提高。整体来说，在各类信息化需求中，中小企业首先关注的是市场与营销，主要希望信息化可解决非常关键的企业生存问题。

但当前现状却是，不论是信息化服务商提供的还是中小企业在信息化方面投入的，都集中在简单建站，或者“网络营销产品”上，产品功能的单一性、不灵活性限制了中小企业信息化发展。因为，中小企业真正需要的不仅是一个网站、一款单一的网络营销产品，而是一个真正的、集成的“企业网络营销平台”。利用这个平台，企业既可实现较好的内部管理，又可得到强大的产品、品牌推广支持，还可以引入电子商务等概念成就企业的商务运作。而且，在不同的时期，企业用户还可以根据企业的所处环境、企业发展阶段、企业需求的不同，自主选择自己需要的功能模块和营销软件，真正做到“我的生意我自己做主”。

如果用一句话总结的话，企业希望以网站为载体，在企

业网站的基础上融合企业管理、企业推广、网络营销、客户管理等功能到一个统一的平台，实现全面而自主的“我的生意我做主”，让网站真正能提升企业竞争力和销售能力。

产品、服务标准化是中小企业信息化新趋势

在Google中输入“中小企业信息化”或者“中小企业，网络营销平台”，不到0.1秒便会出现上百万个相关链接，这说明市场上已经有了很多针对中小企业信息化、中小企业网络营销的产品和服务。同样在这个搜索结果中，“B2B平台成为中小企业网络营销主要渠道”的内容也会占据更好的位置。

那么，面对这么多的专门针对中小企业的信息化产品，企业用户该如何选择呢？当前的很多网络营销产品真是中小企业的最可信赖的网络营销合作伙伴吗？他们是否真的符合中小企业的商务需求？笔者认为，虽然当前市场上针对中小企业信息化和网络营销的产品很多，但离企业用户要求的“信息化网络营销平台”还有一定距离，满足不了中小企业的全面需求。近期国内中小企业信息化发展可能还会出现另外一个趋势，虽然中小企业分布在各个行业，企业特性千差万别，但就信息化服务商来说，“虽然面向风格各异、要求各不同的上千万家中小企业，要做到服务标准化确实很难，但要想在行业获得发展，却似乎得必需去做。

一站式服务与企业信息化发展的战略思考

□ 栾博

摘要：本文介绍了一站式服务及企业信息化的相关知识，分析了企业信息化的发展概况，从而指出要优化一站式服务，助力企业信息化的必然性，最后给出了优化一站式服务的几项建议，以期为一站式服务的建设提供参考。

关键词：信息化；企业发展；一站式服务

一、一站式服务简介

“一站式服务”就是只要客户有需求，一旦进入某个服务站点，所有的问题都可以解决，没有必要再找第二家。这种服务的本质就是系统销售服务，原来是欧美国家的商业概念，商家准备有充足的货源让消费者在一个商店里买到几近所需的商品，这样商家尽最大努力满足消费者的购物所需，同时也赢得了消费者。“一站式服务”旨在办事快捷方便，对应的英文为“one-stop service”，表意更加明确，含有到此为止，万事办结的意思，故而一站式服务的实质就是服务的集成、整合，既可以是服务流程的整合，也可以是服务内容的整合。

目前，在我国越来越多的企业开始关注“一站式服务”，这种服务体系完善，内容丰富，可同时为不同客户提供专业化的服务，在提升传统企业学习电子商务和信息化知

识能力的同时，使企业能够尽早掌握和应用，全面实现电子商务和信息化核心资产便捷管理，打造出企业电子商务上的完美平台。正是基于上述种种特性，“一站式服务”的推广普及容易、成本低廉，且可实现边际效益最大，为众多渴望发展的企业提供了一套最优的标准化服务。

二、企业信息化发展概况

企业信息化的本质是指企业利用现代信息技术，有效地开发、运用和管理企业资源的过程，是以信息化带动工业化的突破口。加快推进和实施企业信息化，充分利用企业的技术、人才优势，才能使企业在日趋激烈的竞争中处于不败之地。

党的“十七大”大报告明确提出“信息化是我国加快实现工业化和现代化的必然选择”。我国企业信息化起步于20世纪70年代中期，一开始就

比发达国家晚10多年，从目前发展水平看，仍落后于发达国家10至20年，即使在信息化建设相对较好的国家重点企业中，也还存在不少问题。目前，企业普遍存在信息化步伐缓慢，信息化程度较低等现象，具体有：

1、企业信息化观念和认识不清晰，对信息化概念认识深度不够，对信息化项目的实施抱以过高期望，把信息化等同于技术改造，对实施信息化存在不切合实际的想法和认识；

2、企业信息化应用水平普遍较低，大多数中小企业没有实现内部的网络互联，更没有建立企业自己的网站，无法利用网络信息资源为生产经营服务；

3、企业管理模式的制约，信息化管理的引入将推动企业实行全面、彻底的改革，从观念更新到业务流程重组、组织重组等，企业原有的管理

机制、生产机制、销售渠道已运行多年，管理、设计、生产、销售人员都已有多年的传统工作经验，很难适应新的工作方式，因而阻力较大、任务繁重，这是制约企业信息化建设的重要因素，因此，信息化的实现必须伴随观念、业务流程、组织结构的根本变革方能实现；

4、缺乏资金投入，企业信息化建设是一项周期长、投资大的系统工程，既需要投入又存在风险，信息化建设所需的资金投入是制约中小企业信息化发展的又一大障碍；

5、缺乏企业信息化高级人才，企业信息化建设需要既懂得经营管理，又懂信息技术的高素质复合型人才，企业信息化人才的匮乏在很大程度上制约了中小企业信息化建设的质量和速度；

6、信息化服务不完善，导致中小企业对 IT 产品的疏远，这又是企业信息化发展缓慢的因素之一。

企业信息化可以使企业管理更加规范化、科学化、自动化和系统化。目前，我国的企业信息化建设已经有了一定的基础和成效，但尚无统一规划和标准，为改变企业的传统管理模式，实行扁平化管理和网络化管理，实现面向客户的集成化管理目标，就要求对企业管理进行重组和变革，重新设计和优化企业的业务流程，使企业内部和外部的信息传输更为便捷，实现信息资源的共

享，使管理者与员工、各部门之间以及企业与外部之间的交流和沟通更直接，提高管理效率，降低管理成本。

三、优化一站式服务，助力企业信息化



随着一站式服务理念的不断深入，企业从传统的以自我职责为中心的管理模式向以客户为中心的服务模式转变，一站式服务在企业日常管理中发挥着越来越重要的地位，对于促进企业信息化发展有着举足轻重的作用。随着现代电子技术的发展，计算机网络技术都有了飞速进步，低耗、高效、便捷的系统整合应用成为现实。继而，电子政务、电子商务和企业信息化服务进入了一个新的阶段，各种集成方案、一站式服务悉数出现，无论是为企业和居民提供各种服务的一站式服务大厅，还是专门为企业量身定做的一站式服务都成为时下的一大热点。

与传统的集成方案不同，

“一站式服务”的核心理念有三个组成部分，即应用范围，系统协作及标准化。应用范围是指系统功能和应用角度的广泛性。系统协作是指各个系统并非单兵作战，每个系统之间都能最大化的进行资源，数据的交叉利用。标准化，就是统一界面，统一操作风格，统一对象格式，最大限度的重用客户的使用经验，也最大限度的进行数据复用，而这三大特点，都是传统集成方案所无法实习，或很难实现的。

网络能提升企业的运营效率，拉近与整个世界的距离，极大降低成本，减少周转环节。不仅仅是针对企业的一站式服务，由于网络快速全面的普及，个人一站式应用也开始成为一大未来趋势，一站式服务未来的发展将由商用领域逐步进入民用领域。

“一站式服务”今年以来迅猛发展，尤其是各种技术方面飞速进步的强劲支撑下，表现出服务模式更加完善，兼容性更加强大、资源利用最大化等特点，极大满足了时下国内企业发展的需求，并明显呈现出市场主流化的发展趋势。客户需求趋于理性，市场进入服务为王时代，“一站式服务”无论对于企业，还是对于个人，都将是一大发展潮流。

由于中小企业对信息化的需求因内外部环境、发展阶段等不同导致信息化应用程度的不同，因此企业应根据企业自身特点，来安排信息化的进程，这不仅需要进行企业信息

化的培训，而且需要运营商提供一站式的服务平台、一揽子的基础应用，从体验开始，切实地展开企业的信息化建设。

作为服务型企业，我们应该将客户的各种需求，进行整合，努力为客户提供一站式服务，从整体服务流程上看，除了对每一个产品、每一个环节都提出安全、稳定、便捷、环保等要求之外，还需要强调整体的协作效率，各个环节的产品都需要有效连接起来，相互配合，协同作战，提供统一的使用界面和管理平台，使得整个系统的应用和管理都非常的高效和便捷，不断优化一站式服务，助力企业信息化建设。

四、优化一站式服务的建议

近年来，面临经济全球化的新机遇新挑战，我国企业的信息化发展已是大势所趋，这就要求我们在日常管理中不断优化一站式服务，尽管很多企业也推出了“一站式、一条龙服务”的办法，但在实际应用



中，仍然存在很多不合理的现象，如对各项规定决而不行、一拖再拖，办事截流，有些事项需要来回跑好几趟才能完成等，这些都是实施“一站式服务”的梗阻问题，是优化一站式服务必须要解决的重中之中。为此，笔者提出了如下的优化一站式服务的各项建议：

1. 提高服务意识，树立360°服务的观念。

企业的本质是追求利润最大化，因此在日常管理中要努力做到“以客户为导向”，充分了解客户需求，满足客户的各项要求，树立360°服务的观念，全方位地为客户服务，解决客户的所有需求，不断优化一站式服务的理念，为加快推进和实施企业信息化奠定扎实的基础，充分利用企业的技术优势和人才优势，使企业在日趋激烈的竞争中居于优势地位。服务是一项系统工程，它不仅是企业服务部门的事情，而且更需要企业不同部门的协同合作，特别是在电子化服务系统中，前台服务和后台办公需要相互配合、相互支撑，努力提高服务意识，实现360°全方位、一体化的优质

服务，才能真正提高一站式服务的质量，不断优化一站式服务。

2. 强化组织机构，明确责任分工。

强化企业的组织机构，为一站式服务的建设和实施提供确实的保障，要建立一整套具有可操作性的组织结构及管理规则作为支撑，实现权利和责任的合理分配，明确责任分工。另一方面，管理者的素质直接影响到企业的行为，影响到企业一站式服务建设的效果，因而应尽快提高企业管理者的各项素质，而且要对各项活动的职责和权限进行合理有效地分配，为执行任务和承担职责的责任人员配备所需资源，提高其工作效率。同时，开展管理者的培训工作，对各项工作的责任人员进行业务培训，让他们认识到“一站式服务”是一项系统工程，需要有计划有步骤地进行，要按照“由易到难、由简入繁”的原则，逐步梳理各项工作的流程，从小事做起，为优化、改造工作流程做好基础性工作，在此过程中还要坚持做到定量分析与定性分析相结合，要以

中小企业信息化需要一站式服务

□文辉



信息化已是大势所趋，我国中小企业的信息化意识有了相当大的提高，不少企

业已经应用局域网，有些行业应用互联网的企业已经超过30%。但是，中小企业使

用互联网和参与电子商务的程度参差不齐，信息化领先企业和后进企业的差距正在

客观、公正、科学的态度，分析存在的问题，找准问题的缘由，并进行分类总结，解决一站式服务中的各项难题。

3. 加强人力资源管理，注重服务质量。

制定规范的人员工作制度，完善责任制和服务承诺制，在工作中引入反馈机制、评估机制，对服务的成本、效率和客户满意度等指标进行绩效评估管理，建立落实科学合理的绩效评估系统，对工作积极、服务质量高的员工给予奖励，反之，效率低下、服务质量差、客户不满意的员工将会得到相应的处罚，这会大大提高一站式服务的工作热情，提高一站式服务的效率。同时在

一站式服务办公机构内设置专门性的监督机构，其主要职责在于及时发现服务人员的不合规行为，同时监督机构还拥有建议权，积极地吸收各种反馈意见，及时向企业提供可行的建议，敦促一站式服务的不断提高。与此同时，还要严格把好工作人员的入口关，

服务质量的高低直接体现在办事人员素质的高低上，服务人员的素质一方面指服务人员的办事能力，另一方面还包括办事人员的态度和品行，高素质办事人员有较完备的专业知识、网络知识和其他所需技能，能够高效地利用资源和完成工作，素质较差的办事人员则由于知识的匮乏或态度的

恶劣，服务水平低下，严重影响一站式服务的质量。

当前，一站式服务的理念已经开始逐步深入人心，而且伴随着企业信息化进程的深入，一站式服务的发展显得尤为重要。然而，任何一项新事物的发展都不可能一帆风顺，必然会按照哲学上的螺旋式上升，出现各种各样的问题也是符合自然规律的，因此，我们关注一站式服务产生的梗阻现象，选择最优方法，提出可行的建议，不断地优化一站式服务，为企业信息化提供更好地服务，助力企业信息化建设。

拉大。如何才能做好中小企业信息化，是我们应该更加关注与研究的课题。

就目前我国信息化发展情况来看，中小企业信息化的应用水平相对较低，且应用层次差异比较大，整个中小企业的信息化处于刚刚度过培育期进入蓬勃发展的阶段。信息化已经是中小企业生存的必然状态。就当前而言，中小企业在实施信息化战略时难点有以下三点：

第一、中小企业对信息化的认识不足。

很多中小企业老板由于受本身素质与文化水平的限制，对信息化的认识不足。

第二、资金不足。

设备投入高的问题一直制约着中小企业的信息化进程。当前中小企业信息化过

程，主要是中小企业自己购买机器，自行组织开发信息化应用软件平台，投入很大，开发周期很长，收效却甚微。而且IT设备更新很快，几年就更新一次，单这些庞大的IT系统支出与投入就成为企业一个很大的负担。

第三、人才匮乏。

中小企业在实施信息化的过程中，人才问题也是一个重大问题。现有的企业职工由于自身素质问题，面临对于技术革命带来的新操作方式的不适应、甚至面临残酷而痛苦的淘汰过程。另有专家认为目前中小企业信息化还处于刚刚起步的阶段，还需要不断完善和丰富。中小企业对信息化的需求正在快速攀升，有着非常大的发展空间。

目前实施信息化的主要问题在于中小企业的“信息孤岛”。这些都是现阶段制约我国中小企业信息化发展的因素，在这样的环境下，中小企业到底应该如何有效实施信息化战略，才能提高企业的竞争力？

首先，需要对中小企业信息化进行培训。

其次，需要主导运营商提供一站式的服务平台、一揽子的基础应用。从体验开始，切实地展开企业的信息化建设。

最后，基于互联网络聚合软件、硬件商及设备提供商为中小企业量身定做一套适合其企业特点的解决方案。

中小企业应该根据企业信息化发展阶段，制定信息化的进程，同时主导运营商可以给中小企业提供应用平台，使中小企业不再花费很大的投入购买各种软硬件产品来搭建整个信息系统，就可以享受企业信息化带来的管理成本降低、业务效率提高、快速响应市场等积极的回报。可以享用长期、稳定、专业和高质量、电信级的企业信息化服务，摆脱了持续投入维护系统升级工作及雇佣专业IT人员所带来的困扰。

当前来看，中小企业信息化最需要的是能有主导的运营商为其提供量身定制一套信息化应用平台。目前越来越多的运营商投入到建设能够满足微、小中型企业网站，商务推广软件，商业搜索，品牌推广，互动营销，客户关系管理，以及进销存管理等全方位需求的产品线和服务，致力于发展“企业信息化一站式服务”的大潮中。寻找合适的信息化运营商，可以使中小企业把握市场发展脉搏，充分利用信息化带来的便利，借助优秀互联网服务，打造优质信息化平台，占领更广阔市场。牢牢把握住这一机遇的厂商必将成长壮大，揭开中国互联网历史新的篇章。



中小企业信息化监理的三大阶段和八个任务

调查表明,大约70%的中小企业信息化项目因为各种各样的问题而失败了。阻碍项目成功的因素很多,作为代表“公正、公平、公开”的第三方监理单位在项目实施过程中对所承担的任务要有非常清楚的认识。

一、中小企业信息化监理的三个阶段

笔者将信息化工程监理分为3个阶段,即规划选型阶段监理、实施阶段监理、评估验收阶段监理。每个阶段再进行“四控、三管、一协调”8个方面的监理。这3个阶段8个方面的监理能够覆盖整个信息化项目的生命周期。

(1) 规划选型阶段的监理工作

重点是做好第三方咨询服务,从独立地第三方角度参与业主方信息化项目的规划和需求设计、可行性分析及方案预算,并根据业主方的需要协助制订选型方案和选择承建方。

(2) 实施阶段的监理工作

重点是按监理规划和监理操作指导书对项目的实施进行监理,和业主方、承建方共同确保项目实施达到预期效果。

(3) 评估验收阶段的监理工作

重点是组织行业内的权威专家和专业人士对项目实施的各项指标做出客观公正的评估,协助业主方和承建方完成对项目的总结验收,并对项目的后续服务提出指导性意见。

二、中小企业信息化监理的八大任务

中小企业信息系统工程具有很多个性化的特点。对中小企业信息化实施咨询监理,要注意在科学地规划流程时不能破坏中小企业本身的灵活性特征,要用发展的眼光考虑企业5~10年的发展。

因此中小企业信息化具有技术先进、灵活性高、变更频繁等特点,对监理工程师的技术和管理水平都有很高的要求。现将监理活动的主要内容概括为“四控、三管、一协调”,“四控”是指质量控制、进度控制、投资控制、变更与风险控制,“三管”是指合同管理、信息管理、安全管理,“一协调”是指沟通与协调。

1. 质量控制

信息工程项目的质量,很难用具体的量化指标去评定,主要是看项目完成之后能否满足业主预期要求的程度。质量控制贯穿于项目建设的始终。

2. 进度控制

中小企业信息化项目最忌一拖再拖。监理单位作为信息系统项目管理服务的主体,应保障项目能够按计划时间投入使用。因此,进度控制的总目标就是项目投入使用的计划时间。

3. 投资控制(也称成本控制)

成本控制,指在项目成本的形成过程中,对生产经营所消耗的人力资源、物质资源和费用开支,进行指导、监督、调节和限制,及时纠正快要发生和已经发生的偏差,把各项生产费用控制在计划成本的范围之内,保证成本目标的实现。

4. 变更与风险控制

对于信息工程项目本身,由于技术发展很快,所采用的技术手段日新月异,信息化项目在建设过程中会频繁变更。监理单位对可能发生的变更要保持预控能力,要有防患于未然的应对措施,要对业主提出具体的建议,也要对承建单位提出明确的要求。

5. 合同管理

合同管理是进行投资控制、工期控制和质量控制的手段。因为合同是监理单位站在公正立场采取各种控制、协调与监督措施,履行职责调解纠纷的依据,也是实施3个阶段8个方面控制的出发点和归宿。

6. 信息管理

信息管理主要包括项目过程中所产生的各种设计资料、方案、文档、会议记录、监理通知、表格、纪要、往来文件等资料的管理,在项目结束后,监理机构应协助将信息文档移交业主。

7. 安全管理

安全管理主要对信息系统的安全性、稳定性提出监理意见,包括物理安全、数据安全、灾难恢复等方面。

8. 沟通与协调

沟通与协调贯穿在整个信息系统工程从设计到实施再到验收的全过程。主要采用现场和会议方式进行协调。



对于服务器的养护大家知道多少呢?在此,笔者将把自己了解的一些东西展示给大家,一是希望给大家作一个基础的参考,二是企盼能够引起大家对于服务器养护的意识。

一、电力控制

一部服务器虽然比不上电磁炉的凶猛,但相对普通PC机的柔弱,它还是一个重量级的用电大户的。

服务器硬件应用最基本的要点的就是要实现运行的稳定性与持续性,而要保持硬件系统的运行稳定,电力稳定是基础。这样,我们在布置机房内部的电力系统时,除了服务器机房市电的足够供应外,还要配备能够应付突发停电事故的现象。

假定一个机房放置了100部平均额定功率为500瓦的服务器,那么配备一部安置96块UPS专用高规格电池的大型UPS配电柜,基本可以保障市电停止后,机器照常运转8小时(理想状态,实际应用中

是6.5小时左右)。

二、温度控制

市面上绝大多数品牌的服务器运行时,如果没有其他控制设备,CPU的平均温度都在60°C以上,箱体内部温度也都在40°C以上,而等到了并发处理繁忙的时候,上面两个标度都可能有10-20°C左右的提升,这跟说明书上的理论说明可是相差了不少。如果服务器照着并发繁忙时的温度持续运行一个小时,谁能知道接着会发生什么样的事情?所以,当我们构建服务器运行环境时,一定不可以忘记的就是要实行温度控制。

那么,我们怎么建立起温度控制的环境呢?利用空调系统!

如果是一个放置大量服务器的IDC或者ISP机房,一定要设置好一至二部可以保障日常温度控制所需的主用大匹量中央空调,另外准备一至二部同规格的备用;如果是一个放置十部以下数目的空调,至少要

准备总体马力3匹以上的立式

此外,在下雨天,小型机房的窗子最好不要开启,避免雨水进入屋内,引起机房这个电力设施密部的环境产生不必要的触电危险。

四、火险控制

可能很多人觉得火险控制是个无关紧要的事情,因为机房里很多设施都是绝缘材料做成的。但实际上,曾经发生的机房火光事故也不少了。插线板一定要选择比较正规、安全可靠的那些牌子,饮水机旁边最好不要放置测试用的插线板,电镀、焊锡工作一定要小心,烟瘾比较大的同好最好到楼下解决需要。

当然,人为因素解决以后,还要应付突发的不可知的环境因素,没有安装烟感器的楼宇最好自己准备一个独立的报警装置。

五、雷击避免

电子设备对于雷电的感应是很灵敏的,稍不注意,可能

就会发生危险了。

很多楼房对于防雷设施都没有太多注意，机房如果在没有放置避雷针的楼里，可以的话，最好协调物业在楼房顶层把避雷设备给装上，将侵袭的雷电导引至大地。

六、防尘

服务器是一个高性能的机器，同时也是一个很容易表现脆弱的机体。有些机房的服务器，由于长时间裸露在空气外，当混杂在空气中的尘土进入其中到一定量的时候，机器里的风扇等可就不堪重负，开始罢工了；另外，灰尘的进入，对于主机里大多数设备包括主板、CPU的寿命是有很大的损耗的。

所以，在机房内，有条件的情况下，最好购置专业的服务器机柜；管理人员进入机房前，在脚上最好套上一次性的防尘罩或者个人专用的干净的拖鞋；机房内原则上不接受外人的拜访。

七、避光

直射的阳光对于服务器温



度的增长可是很有助力的，但是可惜，服务器温度越高，越容易出问题，对于服务器系统的稳定性来说是非常不利的。另外，直射的阳光对于机房内的显示器是很有攻击性的——由于阳光的直射，显示器的寿命很容易减半甚至更多。

在IDC和ISP机房里操作时，想见到一丝代表希望的阳光都不可能，所以避光这一条是做得很不错的。

在一些小型机房，由于尽量利用空间的租金成本需求，房间内的设施都比较拥挤，很可能在不远处就有一扇大窗对着；机房里的环境对于向往自由但是又必须长期坐在里面的朋友们来说，是非常烦闷的，说不准什么时候哪位就把窗帘拉开，敞开窗户，感受阳光和新鲜空气。人感受到阳光是好事，机器感受阳光可就成灾难了。

所以，在阳光可以穿过窗户直射到服务器的机房，最好有一条规则加上，那就是禁止打开窗帘与窗户。不过规则总是得人性化一些设计的，考虑到机房工作人员的感受，最好每天分几个空闲时段让大家轮流出去放放风。

八、压力控制

每部服务器对于压力的承受都有一定限制的，别看那都是全金属机身，但是总有一个承压最高值。塔式服务器一般都是单独机体的立式，就算是采用卧式层叠，因为单机空间

占据太多，堆起的服务器数量也不会太多，在此涉及的外部环境的压力问题不大。

一般好一点的服务器机箱，以1U机架式机箱为例，一部1U实际能够承受的压力大致是同规格重量(即1U)在5-7个左右；一些强度比较好的机架托盘，对于服务器的承压基本也在6-8部1U服务器之间。

所以在设置机柜摆放的规格时一定要做好预算不要单个隔层放置太多部。

九、空间控制

服务器的空间控制主要是为了便于规划、管理，还有一个小的原因也是为了上文提到的温控制，以实现更好的散热。

服务器的杂乱摆放或者网线的随处陈列，仅从视觉这个直接的感官上就会有理不出头绪的厌烦感，等到一天哪部服务器或者服务器的什么部分出现问题，需要我们去处理的时候——呵，那叫一个难受！

好的空间控制对于温度控制也很有好处的，就好比网线，把一堆网线在机柜后杂乱的摆放，会怎么样？挡住下边服务器的空气流动，温度“稳定增长”！

如果是小型机房靠墙的塔式服务器，从充分利用空间、努力保持温控、保持电源和K\V\M等线路的日常维护综合考虑，以机体距离墙面12cm左右为宜。



个头小怎么办？ 谈谈小企业数据保护



大公司和小公司计算环境的唯一的较大区别是规模。不过这里存在一个悖论，任何类型的对计算系统的中断或者数据访问无法实现对大公司来说是令人厌烦的，可对中小公司来说则可能是致命的。无论哪种情况下，保护系统和数据都是迫切的。但是对于较小的公司来说怎样才是最好的方式呢？尽管不太容易面临大公司所面对的“备份窗口”和恢复时间目标这些问题，较小的公司却受制于有限的IT人力和预算。所以，保持简单和经济的数据保护对较小的公司就很关键。

转向磁盘

用磁带来保存备份仍是小公司所推崇的做法。在一个覆盖441个数据保护专业人士的调查中，Enterprise

Strategy Group (ESG) 发现只用磁带的备份策略在少于1000个雇员的公司中比在多于1000个雇员的公司中更占上风(达到3:2的比例)。磁带是经济的长期存储介质，但是使用它会拖慢恢复过程，而且需要人工干预。在备份过程中借助磁盘不仅可以加速备份和恢复，还带来了其它可选的生成系统备份以及数据保护的方式。尽管采用磁盘存储需要进行投资，运维费用的节省可以使得用磁盘替代磁带更诱人。基于这个原因，更多的中小企业应该关注转向磁盘的费用合理性。

简化备份和恢复过程

要让事情简单，得从备份和恢复的方式开始。一种办法是捕捉系统的一个完整镜像，包括操作系统、应用软件、系

统状态和数据。系统级镜像备份比起逐个文件检查加快了整个过程。然而，真正的好处是恢复的过程，因为系统可以迅速地从“裸硬件”状态恢复。类似 Acronis、CA 和 Symantec 这样的供应商提供磁盘镜像产品，使IT人员可以克隆一个整个的磁盘镜像，并迅速地完全恢复它。对虚拟环境来说，Veeam and Quest Software/Vizioncore 提供类似的功能。

连续数据保护 (Continuous data protection, CDP) 技术是小公司的另一个不错的方案，因为它可以持续地捕捉数据修改以便可以恢复到之前的任何时间点。连续数据保护捕捉块级或文件级的改变，把数据镜像到CDP服务器(通常是一个设备)。

CDP的好处是在主系统中中断的状况下，这个技术可以避免进行恢复。CDP设备可以临时替代主存储来工作。CDP方案供应商包括 CA、FalconStor、IBM、Quest Software 和 SonicWall。

一些备份方案提供间隔秒级到分钟级的准连续备份。Microsoft、Symantec、Syncsort 和 Unitrends 提供这些类CDP的功能，因为他们是基于快照技术的而不是连续的捕捉。这些方案建立快照的频率可以达到几秒钟一次，但是对小公司来讲每小时捕捉就足够了也更经济。一个快照式的备份方法并不局限于基于软件的方案。有很多存储系统供应商在推荐通过快照进行备份，包括Dell、NetApp 和 Nimble。



物理和虚拟设备封装

以一个设备的形式打包数据保护简化了备份的采购和实施。基于设备的方案整合了所需的计算、存储、软件和网络接口部件，避免了配置和采购

不同部件时的不确定性，提供了更即插即用的安装和配置过程。而且，由于设备是为了处理而特意搭建的，它们不会在性能上存在问题。Arkeia、Barracuda 网络、Dell、EMC、FalconStor、Hewlett-Packard、i365、Quorum Labs、SonicWall、Symantec 和 Unitrends只是提供基于设备的数据保护的供应商中的一部分。

一个虚拟设备可以避免封装一个物理设备，并提供最简单和便宜的数据保护体验。它是一个预安装，预配置的，经过完全测试的包括了一个经过定制的运行它的操作系统的应用，并以一个虚拟机的形式来交付。目标是免除运行一系列复杂的软件所带来的物料、安装、配置和维护成本。一个虚拟设备是实施应用的吸引人的方式，因为相对物理硬件的方式，它改善了资源利用率，并在配置高可用性、负载均衡和业务连续性方面提供更多的灵活性。数据保护虚拟设备供应商包括 Arkeia、EMC、FalconStor 和 PHD Virtual Technologies。

SaaS和云存储

不谈到云，就不算完整地讨论过简单和经济的数据保护策略。备份软件即服务 (Software as a Service, SaaS) 和基于云的存储正在成为中小企业所倾向的方案。



为什么呢？备份SaaS不需要对备份架构的前期投入，只有很少甚至没有管理开销。这个方式利用了来自第三方的以订阅方式按需取得的资源。类似地，利用按需获得的基于云的存储——而不是站内存储系统——来存储备份拷贝减少了存储容量需求并降低存储管理员的工作压力，从而降低成本。

备份SaaS的供应商从来都不缺。专注于商用市场的有：Axcient、Carbonite、VMware/Mozy、i365、IBM、KinecticD、SunGard、Symantec、VaultLogix和 Venyu。对云备份存储，Amazon、Microsoft 和 Nirvanix 与很多备份提供商有合作来为那些现场的备份软件生成的拷贝提供备份目标。

不要妥协

任何企业都不应该对系统和数据保护苛刻，至少是对那些一旦系统不可用或数据丢失会严重影响收入或客户关系的系统不能苛刻。有无数的供应商、方案和方式来最小化这个风险，同时把复杂度和成本控制到最低程度。



笔记本的日常使用技巧与维护 随着移动办公的发展，笔记本成为移动办公必不可少的设备，因为笔记本集成度高，又经常随身携带，为了保障移动办公的效率，所以笔记本的日常保养十分重要。

首先从笔记本的液晶显示屏说起，液晶显示屏大约占了笔记本体积的一半，也是笔记本中比较昂贵的部分，所以做好显示屏的维护十分重要。要轻关轻开笔记本屏幕，要定期给显示屏作清洁，清洁时用于棉布一类的工具擦拭显示屏，若有不好清理的污渍可以沾取少许的屏幕清洁剂擦除污渍，切忌用过湿的棉布擦拭显示屏。平时使用时不要用手指或其他硬物触碰显示屏，显示屏表面有一层特殊的涂层来是画面更清晰，硬物碰触会损伤涂层，降低显示屏的显示效果。硬盘的使用维护。在携带笔记本过程中尽量避免带给笔记本震动或碰撞，在笔记本的使用过程中避免移动笔记本，在交通工具上不要使用笔记本，以免造成数据丢失、硬盘损坏。

电池的日常使用维护。现在电子产品的电池一般采用锂离子

笔记本的日常使用技巧与维护

子电池，每次充电不要等到电量耗尽了才进行充电。显示器作为笔记本中耗电比较大的器件，可以通过调节显示屏的亮度起到降低功耗的作用。在不关闭笔记本但有暂时不使用时，可以关闭显示屏，以此来使笔记本进入休眠状态，此举可以节省大量笔记本耗电。电池的充放电次数直接关系到电池的寿命，日常使用中尽量减少电池的充放电次数，在笔记本电量较充足时不要反复连接电源。且电池充满电后要及时将电源拔除，避免充电时间过长。

一些新的型号的笔记本配备了电池校准功能，第一次使用电池时，使用电池校准功能，程序会耗尽电池电量，再重新充满电，以此来使Windows正确的测量电池电量。电池校准步骤如下：

- 1、连接电源适配器；
- 2、重启电脑，进入BIOS程序；
- 3、在BIOS程序中，在Exit栏目中，选择【BatteryAuto-Learning】选项；
- 4、按【Enter】键，选中BatteryAuto-Learning选项；
- 5、在【Exit】项目中选择【SaveandExit】选项，保存并退出BIOS程序。
- 6、系统会重新启动，并开始电池进行校准。

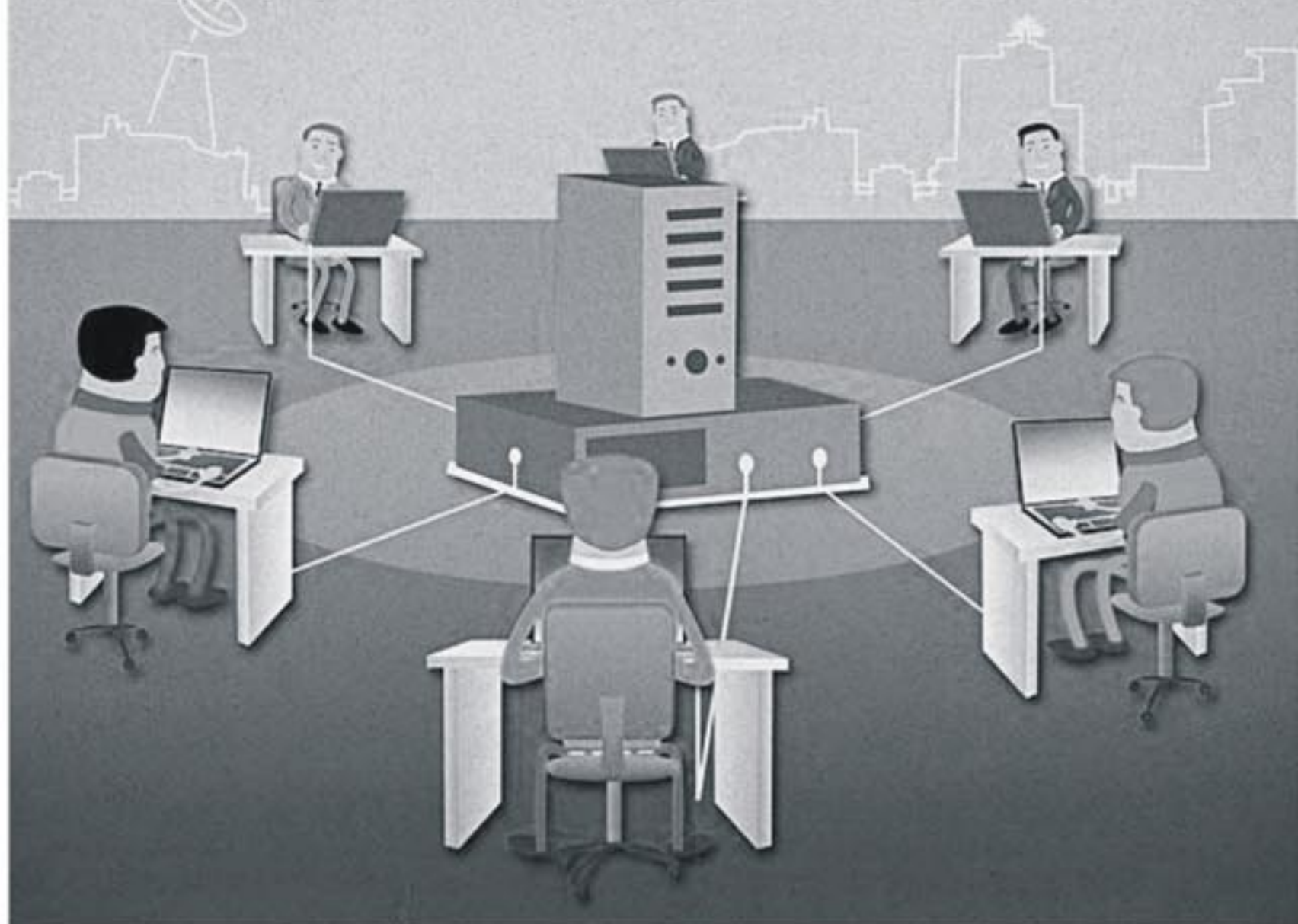
光驱的使用注意事项。笔记本的光驱是用来安装软件等工作的，不要长期用笔记本的光驱观看影碟，笔记本的光驱没有DVD播放机的光驱耐用。

键盘的日常使用。笔记的键盘排列比较紧密，虽然这样不容易掉进杂物，但是若有杂物进入键盘中也是很难清理的。所以最好在键盘上使用键盘保护膜，避免键盘受污渍和杂物的侵害。

关于散热问题。笔记本的散热区域一般位于底部，所以在平时使用时不要将笔记本放在腿上或是床褥上，这样不利于散热，条件允许的话，最好使用一块笔记本散热板来辅助笔记本散热。笔记本内置的风扇都有一个通风口，要定期清理通风口。避免灰尘堵塞通风口。

在日常使用过程中有很多小细节需要注意，例如在笔记本闲置时不要将笔记本放在较潮湿的地方，避免原件损害；不要让水滴入笔记本的任何部位；不要在笔记本开着的时候将其放入电脑包中；使用笔记本前最好清洁双手，避免沾污触摸板而损害触摸板上的图层；注意接口是否支持热插拔，不要在开机状态下插拔不支持热插拔的外设，以免造成严重后果，等待很多同题使用笔记本时都要注意，养成良好的使用笔记的习惯，不仅可以降低故障率，还可以大大延长本本的使用寿命。

如何完成服务器的远程控制



组成一台计算机最常见的组件就是显示器，键盘和鼠标，然后就可以开始点击和打印了。对于一台本地服务器来说，无论是在办公区还是在数据中心，这些都是可能的。不过近年来，服务器正在逐渐开始更换所在地：比如建筑物的另外一边，另外一座建筑物，另外一个城市，有时甚至是另外一个国家。因此能够高效的远程管理服务器是非常重要的。远程管理服务器的方法根据服务器，操作系统和可用软件的不同而不同，但是有很多方法是大部分服务器都可以通用的。根据专业人员的说法是，两个最常用的方法是远程

命令行访问和网络控制面板。

远程命令行

许多年前，Telnet是将终端连接到服务器上最常用的协议。Internet Engineering Task Force (IETF)对其进行了标准化，几乎所有的操作系统都能支持这种协议。然而不幸的是，Telnet不是非常安全，随着服务器逐渐从企业内部迁移到全国各地，网络安全问题也从校园蔓延到整个世界，安全风险也随之水涨船高。

SSH是作为Telnet的替代产品研发出来的，目前多数

UNIX和Linux服务器都使用SSH协议作为缺省设置。另外，Windows系统管理员可以非常顺畅的在Windows Server 2008上安装SSH版本。

使用SSH协议，网络交易是采用公共密钥密码方式来验证的。加密用户密码能确保黑客无法中途截取网络交易并窃取敏感信息。

最广泛使用的SSH服务器和BSD和Linux客户端是OpenSSH。它是免费的开源软件，可以用在多数软件库中。使用常规的UNIX用户名和密码就能登录并实时访问服

务器的真实系统。得到验证许可的用户甚至可以作为根用户登录并执行系统任务，就像他们在服务器上运行一样。

由于协议是分层的，SSH协议可以用在文件传输的验证和传递上。SCP (Secure Copy)和 SFTP (SSH File Transfer Protocol) 就是两种这样的协议。

在未经管理的Linux或者Unix远程专用服务器上，SSH是最基本的。系统管理员可以从网络控制面板上完成很多任务，更加高级的功能和故障修理需要shell访问。

网络控制面板

网络控制面板是一种可以充当真实服务器前哨的应用软件。根据软件类型的不同，控制面板可以用于系统管理，虚拟私人服务器管理，共享托管网站管理和单独的用户访问。市场上多数控制面板都是所有权类型的，需要商用许可证授权，但是也有一些免费的开源



面板可供用户免费下载和使用。另外一些网站也可为他们服务器用户创建他们自己的定制控制面板。

一些控制面板为了正确执行功能，需要改变服务器上的操作系统或者软件。在某些情况下控制面板可以编译和安装免费软件的定制配置。其他则是采用实际shell命令行来执行功能。原因是对于某些控制面板，很难在不用影响网站的情况下进行卸载。因此重要的是确保在创建实时站点之前，你的面板能让你满意。

使用比较普遍的控制面板是：

cPanel / WHM, Parallels Plesk, H-Sphere 和 开源 Webmin/Virtualmin。

服务器监控--当服务器是远程设置时，拥有某种远程监控系统在服务器遇到问题时能发出预警通知是很重要的。这些工具和服务可能就像Apache这样的应用程序终止或者他们能提供复杂的负载平衡，网络安全和网站使用等实时数据时进行通知那样简单。

KVM就是一种能被用来访问服务器的远程KVM设备。它需要数据中心的管理人员配置必要的硬件，但是一旦连接成功，用户就拥有了一个虚拟键盘和显示器来直接管理和修复他们的服务器。网站通常能提供这种延伸服务并按照使用时间来收费。

Reboot Switch--这种工具能让服务器管理员控制计算机上的电源转换开关或者电源。如果服务器完全没有反应，管理员不用联系数据中心工作人员就能远程重启电源。

总体控制

专用服务器系统管理员的工作是比较繁琐的。对服务器的总体控制能让你在管理服务器时拥有更大的自由和灵活性。同时也给管理员赋予了更大的责任。SSH所具备的根访问能力能完全应用于服务器。甚至控制面板帐户也能访问遭到高度破坏的管理命令。因此在你决定做出改变之前，确保你知道你要做的事情。有了充足的准备，对服务器的管理将会变得更加轻松和高效。



天花板有多高， 心就有多高

你喜欢仰望天花板吗？估计大多数人没这么古怪的偏好。不过从今以后你可要小心一点了，千万不要让天花板影响了你的决策。

很早以来，人们就发现，环境的改变可以引起我们心理状况的变化，从而对我们的行为和决策产生影响。在现代文明中，房屋可以算是我们生活中的一个基本的环境单位，不同的房屋也就预示着不同的社会角色（家、教室、办公室、购物中心……）。房子最重要的功能就是遮风避雨，所以房子不能没有天花板。正因为这样，心理学研究者非常关心天花板对人心理状态的影响。

已有的心理学研究已经证明，天花板的高度可以影响到人的心情（放松或者压抑），那么天花板的高度是否对我们的决策也有影响呢？天花板高度决定自由或者压抑？天花板的高度影响看世界的方式？

想象一下，如果家里没有天花板的话，也许我们可以仰望星空，而天花板完全限制住了房屋向上的外延，给予我们一种内心的束缚感。天花板越低，空间就显得越狭小，压抑感就更强烈，我们也就感到越不自由。这些都是我们直觉的结论，研究者却用实验证明了这一点。

32名大学生为了5美元的被试费，参与到这项研究中来，他们事先被告知要完成2个互不相干的任务。当然，心理学家又说谎了，这2个任务其实是有关联的。实验人员引导他们分别进入了不同的4个房间，其中2个房

间的天花板经过装修只有2.44米高（8英尺），另外的两个房间则有3.05米（10英尺），其余的条件这些房间都一样。走进房间的参与者会被天花板上的可爱挂饰吸引，从而去关注天花板，实验人员这时告诉他们，需要先调试一下程序，请他们稍等，他们自然可以借此机会好好地观察一下房间的环境。

接下来，他们需要对自己此时的状态进行评定，在研究者给出的状态描述中选择1-7，1代表不符合，7代表符合，这些描述分别包含着“自由”和“压抑”的意思。

第二项任务是把一些打乱顺序的字母进行组词。其中有3个答案和“自由”的概念相关：liberated（被释放的），unlimited（无限的），emancipated（自由的）；还有3个和“压抑”的概念相关：bound（被束缚的），restrained（受限制的），restricted（有限的）；另外还有一些中性的词语。如果环境线索让人产生了“自由”或者“压抑”感，看到有相应意义的词汇时反应就会更快。

实验结果正如预期，身处天花板较高房间的参与者，与较低的一组相比，对“自由”的概念反应更快，而较低房间的参与者则对“压抑”反应更敏捷

编辑的话：

心有多高，天花板就需要有多高，可以不在乎做一辈子宅男，但却很在乎头顶上的高度。



酸性体质的生理表征：

1. 皮肤无光泽。
2. 香港脚。
3. 稍做运动即感疲劳，一上公车便想睡觉。
4. 上下楼梯容易气喘。
5. 肥胖、下腹突出。
6. 步伐缓慢、动作迟缓。

为什么会形成酸性体质？

1. 过度摄取乳酸性食品

a) 肉类、奶酪制品与蛋、牛肉、火腿等皆属于酸性食品。

b) 摄取过量的酸性食品血液会倾向酸性而变黏稠，不易流到细血管的末梢，而易造成手脚或膝盖的冷寒症，以及肩膀僵硬和失眠等。

c) 年轻力壮时吃适量的肉类是对的，但老年人则以蔬菜或小鱼为宜。

2. 生活步调失常会造成酸性体质

a) 生活步调失常会造成精神与肉体的压力。

b) 据统计，晚睡者罹患癌症的机率比正常人高出五倍。

c) 人类本来就活在节奏的世界里，无法事先储备睡眠或饮食，也不能日夜颠倒。

d) 人体内脏受自律神经控制，白天主要是交感神经活动，晚上则由副交感神经工作，若使其错乱及倒置，就亦百病滋生。

3. 情绪过于紧张

- a) 文明社会会造成的压力。
- b) 工作上或精神上的压力。
- c) 当一个人承受精神压力后，一旦紧张松弛，有时会造成猝死，称为潜在性副肾皮质机能不全症。

4. 肉体的紧张

a) 动手术之前应先检查肾上腺皮质机能是否正常。如果副肾皮质机能较差，或手术压力远超过副肾调整功能，则可能造成病人死亡或其它不良影响。

B) 若发现病患脸部浮肿，需详加询问病史及服药状况，为长期服用肾上腺皮质荷尔蒙者，施以针灸要特别注意反应。

C) 劳动或运动过度，通宵打牌、开车等压力都应尽量避免。

附录：常见食物的酸碱性

1. 强酸性食品：蛋黄、奶酪、白糖做的西点或柿子、乌鱼子、柴鱼等。

2. 中酸性食品：火腿、培根、鸡肉、鲑鱼、猪肉、鳗鱼、牛肉、面包、小麦、奶油、马肉等。

3. 弱酸性食品：白米、落花生、啤酒、酒、油炸豆腐、海苔、文蛤、章鱼、泥鳅。

4. 弱碱性食品：红豆、萝卜、苹果、甘蓝菜、洋葱、豆腐等。

5. 中碱性食品：萝卜干、大豆、红萝卜、蕃



茄、香蕉、橘子、番茄、草莓、蛋白、梅干、柠檬、菠菜等。

6.强碱性食品：葡萄、茶叶、葡萄酒、海带芽、海带等。尤其是天然绿藻富含叶绿素，是不错的碱性健康食品，而茶类不宜过量，最佳饮用时间为早上。

人体吸收的无机元素，由于它们性质不同，在生理上则有酸性和碱性的区别。酸性和碱性不平衡，会引起各种疾病，因此我们要首先弄清哪些是碱性食品，哪些是酸性食品。哪些是碱性食品？

碱性要素主要成分(钙、钠、钾、镁)是人体运动和脑活动所必需的四种元素。凡食物含钙、钠、钾、镁等金属元素的总量较高，在体内经过代谢最终产生的灰质呈碱性，这类食物称为碱性食物。我们常用的碱性食物有蔬菜、水果、牛奶、坚果中的杏仁、栗子、椰子等。具体如豆角、菠菜、莴苣、萝卜、土豆、藕、洋葱、南瓜、海带、西瓜、香蕉、苹果、生梨、草莓、柿子、茶等。凡食物中氯、硫、磷等非金属元素含量较高，在体内代谢后最终产生的灰质呈酸性，这类食物就称为酸



性食物。常用的酸性食物有蛋白质丰富的肉、鱼、禽、蛋类以及谷类、坚果中的花生、榛子、核桃等。具体如：猪肉、牛肉、鸡肉、蛋黄、鲤鱼、鳗鱼、干鱿鱼、虾、大米、面粉、面包，大麦、啤酒、芦笋等。

要注意的是：并非味觉上呈酸性就是酸性食品。

酸性体质就是人体大量摄入高脂肪、高蛋白、高热量食物的结果。当酸性物质超过了人体自身的调节能力，或人体对酸碱平衡的调节能力受到影响时，人体环境的平衡被打破，就产生了酸性体质。正常人血液的pH值在7.35~7.45之间，为碱性体质者，但这部分人只占总人群的10%左右，更多人的体液的pH值在7.35以下，身体处于健康和疾病之间的亚健康状态，医学上称为酸性体质者。与碱性体质者相比，酸性体质者常会感到身体疲乏、记忆力衰退、注意力不集中腰酸腿痛，到医院检查又查不出什么毛病，如不注意改善，就会继续发展成疾病。当人的体液pH值低于中性7时，就会产生重大疾病，下降到6.9时，就会变成植物人，如果只有6.8~6.7时，人就会死亡。

医学证明，如果人体倾向酸性，人体细胞的作用就会变差，废物就不易排出，肾脏、肝脏的负担就会加大，新陈代谢缓慢，各种器官的功能减弱，容易得病。酸性体质的人很容易疲倦，老化也加快。癌症患者几乎都是酸性体质。更重要的是酸性体质会影响孩子的智力。

现在生活水平是飞快提高，人们面临着众多的食物，大多数人都是从口味出发选择食品，从而出现偏食精米、精面、大鱼大肉等酸性食品，当我们摄食了多量的含氯、硫、磷等酸性食品后，血液便极难维持弱碱性的状态，容易发生酸中毒症。如果孩子长期食用，就会影响脑功能。

那么是否不吃或少吃酸性食品呢？也不是，二者必须适量配合食用才是健全的饮食生活。因此，必须注意主副食的搭配调剂，注意酸性与碱性食品的平衡，尤其应该控制酸性食品的比例。日常生活中应注意多食蔬菜、水果等碱性食品，适当增加其比例，以防止酸中毒。



一句话治疗颈椎病

导读：颈椎病困扰着N多白领，有位博士靠着口诀就把颈椎病治好了，很难相信吧，看看博士的一句话口诀吧。

颈椎病实在让人烦恼，头晕、视力模糊、脖子酸痛、耳鸣……有位长期对电脑有颈椎病的博士发明了一句话体操，这个牛气的一句话，还真治好了他的颈椎病，赶紧跟中医频道南方来背诵这牛人一句话，治好颈椎病就这么简单。

治好颈椎病牛人第一句话 ◆你拍一，我拍一，一直拍到七十七◆

就是右手拍左肩，左手拍右肩，能伸多远伸多远，一直拍到七十七次。这个动作，如果是年轻人，从后面拍更好。老人从前面拍也行。这样做，马上血液循环就好。

治好颈椎病牛人第二句话 ◆深呼吸，下蹲起，10点10分去看戏◆

深呼吸，一种叫胸式呼吸，一种叫腹式呼吸。我们平时呼吸，每一次吸入呼出空气500毫升，一次深呼吸就有2500毫升~3000毫升。这个深呼吸，一次就有7~8次平时呼吸的量。更重要的不仅是氧气多了7~8倍，而且横膈膜一下降，胃、肝、脾、肠等得到温和按摩，改善肠胃功

能，什么胆石癌。胆结石全没有了，还能保护内脏。

下蹲起就是站起来再下蹲，蹲下去再站起来，要做够5~10次，渐渐做够15~20次。人在下蹲站起的时候，对交感神经、副交感神经是最好的锻炼。以后你突然一下站起来就没事了，头晕头疼脑袋发蒙也没有了。

什么是10点10分去看戏呢？双臂向身体两侧伸开，和地面平行，类似钟表9点15分时针与分针的位置；然后双臂同时向10点10分的位置抬起，再回落9点15分的位置。重复这个动作，连续做20~30次。腰肌、背肌、胸肌、颈部肌肉都得到锻炼。

什么叫“去看戏”呢？小时候在农村，墙很矮，隔壁在演戏，你想看戏的话就得把脚踮起来，伸长脖子。保持这个姿势几秒钟，之后再反复去做，这样做以后肩部、上肘、颈部、脚部肌肉都能得到锻炼。

听说这位有颈椎病的博士做了一个月，基本告别颈椎病，打电脑做事脖子都很舒服，不愧是“牛人一句话治好颈椎病”——朋友们，赶紧操练起来吧！

企业管理寓言故事

企业管理寓言故事一：老农与石头

有一位老农的农田当中，多年以来横亘着一块大石头。这块石头碰断了老农的好几把犁头，还弄坏了他的耕种机。老农对此无可奈何，巨石成了他种田时挥之不去的心病。

一天在又一把犁头打坏之后，想起巨石给他带来的无尽麻烦，老农终于下决心要了结这块巨石。于是，他找来撬棍伸进巨石底下。他惊讶地发现，石头埋在地里并没有想像的那么深那么厚，稍使劲就可以把石头撬起来，再用大锤打碎，清出地里，老农脑海里闪过多年来被巨石困扰的情景，再想到可以更早些把这桩头疼事处理掉，禁不住一脸的苦笑。

从这则寓言故事中，我们会领悟出企业管理中的道理：遇到问题应立即弄清根源，有问题更需要立即处理，绝不拖延。企业管理活动中，往往会遇到反复出现的问题或不良现象，如若讳疾忌医或拖延了事，积压下来，就必然给企业造成困难，甚至使企业的生产经营活动无法正常进行，严重时还会威胁到企业的生存。所以，对企业管理中出现频率较多的问题，不应回避，而应抓住苗头，及时调查，追根溯源，找出解决问题的途径和办法。

企业管理寓言故事二：猴子实验

科学家将四只猴子关在一个密闭房间里，每天喂很少食物，让猴子饿得吱吱叫。几天后，实验者在房间上面的小洞放下一串香蕉，一只饿得头昏眼花的大猴子一个箭步冲向前，可是当它还没有拿到香蕉时，就被预设机关所泼出的滚烫热水烫得全是伤，当后面三只猴子依次爬上去拿香蕉时，一样被热水烫伤。于是众猴子只好里“蕉”兴叹。

几天后，实验者换了一只新猴子进入房内，当新猴子肚子饿得也想去吃香蕉时，立刻被其他三只老猴子制止，并告知有危险，千万不可尝试。实验者再换一只猴子进入房间内，当这只猴子想吃香蕉时，有趣的事情发生了，这次不仅剩下的三只猴子制止它，连没被烫过的半新猴子也极力阻止它。

实验继续着，当所有猴子都已换过之后，没有一只猴子曾经被烫过，上头的热水机关也取消了，香蕉唾手可得，却没有一只猴子敢前去享用。

企业禁忌经常故老相传，虽然事过境迁、环境改变，大多数的组织仍然恪守前人的失败经验，平白错失

大好机会。

企业管理寓言故事三：猎杀骆驼

有一位父亲带着三个孩子，到沙漠里猎杀骆驼。他们到了目的地。父亲问老大：“你看到了什么？”老大回答：“我看到了猎枪，还有骆驼，还有一望无际的沙漠。”父亲摇摇头说：“不对。”父亲以同样的问题问老二。老二回答说：“我看见了爸爸、大哥、弟弟、猎枪，还有沙漠。”父亲又摇摇头说：“不对。”父亲又以同样的问题问老三。老三回答：“我只看到了骆驼。”父亲高兴地说：“你答对了。”

制定目标而能产生效果，秘诀就是“明确”二字，成功的目标，必须是明确的。进一步说，目标要具体化、要量化。对于企业而言，一个时期的战略目标必须是明确、具体的；对于一人团队来说，行动的目标也必须是明确的、具体的，只有这样，才能让全体成员明确下一步努力的方向，才能对全体成产生巨大的激励作用。有了明确、具体的目标，不管具体到哪一个阶段，也不管在实现目标的进程中遇到了什么意外的情况或问题，都能够保企业或者团队成员调查自己的工作任务和努力程度，保证能始终朝着既定的目标前进。

企业管理寓言故事四：培养老鹰而非训练鸭子

老鹰和鸭子虽然从表面上看有很多相似的地方，但从本质上它们却是两种截然不同的动物。

老鹰并不会会有太多的鸣叫，它们在高空盘旋注视四面八方，用犀利的目光追寻猎物，并以最快的速度捕获猎物；而鸭子却只能在水面上生活，它们几乎没有任何能力去争取什么。同时，鸭子整天都会嘎嘎叫，换句话说，除了只会嘎嘎叫以外，它什么都不做。在处理问题时，这不是一个很好的办法，因为那是光说不练，缺乏执行力，于事无补。

在你的公司里，你要懂得辨识老鹰和鸭子，只会嘎嘎叫的鸭子，通常都会找一些理由及借口来掩饰自己的错误及无能，好一点的鸭子会将问题反映出来，老鹰不仅会主动去发掘问题，而且还会主动寻求最快的且最有效率解决问题的方法，所以对公司的贡献度也最大。因此对于识货的老板来说，拥有一只老鹰远胜过拥有十只甚至更多的鸭子！

天翼公司员工摄影作品



纳木错



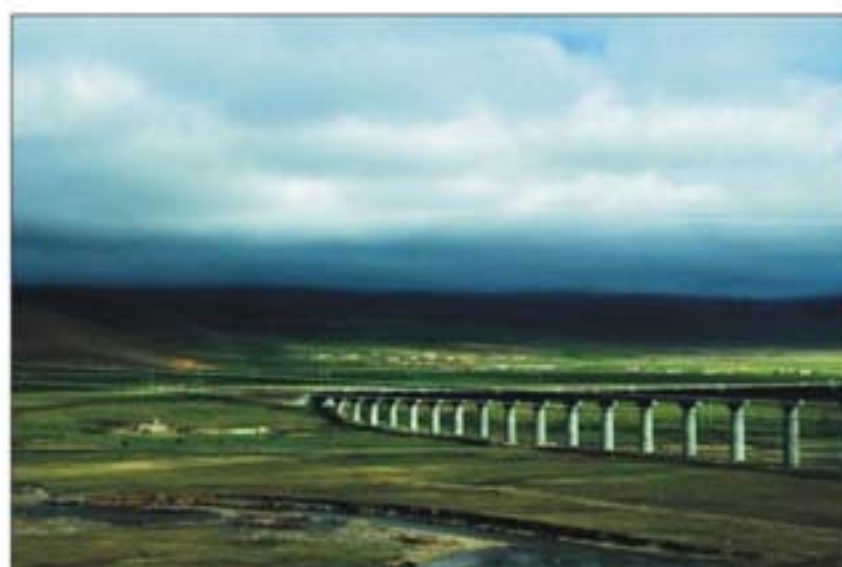
牧场



坎布拉



佛祖保佑游牧的人



青藏铁路



大美青海湖