



全国服务热线
400-69-91580

IT运维

OPERATION AND MAINTENANCE

总第15期

2014年第4期

本期聚焦：
4G时代下移动互联网ERP应用

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

金牌课程 金牌服务

——让您的管理价值百万

价值3600元的金牌课程“**年结专题**”开课啦~
年结问题老是困扰，多半是没找对合作小伙伴！
别担心！天翼年结小组帮您忙，定期培训、预约上门，
一站式服务，年结问题全搞定！

【培训收获】

- 年结小组组长亲临培训现场交流指导；
- 预约年结小组上门服务优先权；
- 正版U8V890享免费升级最新版V12.0；
- 正版U8V890以下老版本享优惠升级；

培训地点：软件园15#702C

培训时间：2014年12月底之前每周四13:30-16:30

培训对象：U8系统管理员、财务专员

培训版本：U85X、U86X、U87X、U89X

*本班面向用友优普老客户免费开放，小班授课，每期限10名学员，即日起接受报名，按报名先后受理。（非服务期内客户报名费为3600元）

咨询热线：**400-69-91580**

2014年度用友优普服务大会 暨U8+V12.0新版体验盛典精彩瞬间



众嘉宾现场精彩演讲



客户签到领取抽奖券

盛典准备丰厚礼品



盛典现场高朋满座

服务经理与客户现场交流



天翼微信 关注有惊喜

热柠檬水的益处



柠檬~只杀癌细胞

切2~3薄片柠檬放在杯子/容器里，并加入热水，它会变成「碱性水」，每天饮用，对谁都有好处。

热柠檬水能释放一种苦涩抗癌物质，这是在医药领域有效治疗癌症的最新进展，请你仔细阅读以下文章并自己评判它是否有效。冷柠檬水只有维生素C，就如西红柿煮熟的比生的好一样，因生西红柿没有茄红素。

柠檬是一个用来杀死癌细胞的神奇产品，它比化疗强一万倍。它的口感是愉快的，而且它并不产生像进行化疗一样的可怕影响。

它对囊肿及肿瘤产生影响。这种植物被证明能够补救所有类型的癌症。

血压太高时，它可以调节血压、抗抑郁、抗应激和神经功能障碍。比世界上通常应用在化疗方面的化疗药物阿霉素产品好一万倍，它减慢癌细胞的生长。但更令人吃惊的是：用柠檬提取物这种类型的治疗，只会破坏恶性肿瘤细胞，它不影响健康的细胞。柠檬汁内的柠檬酸和柠檬多酚，均能有效预防深静脉栓塞，调整血液循环，减低血凝块的机会。

柠檬水=血液循环+钙

有空就自己弄点柠檬水来喝，一颗柠檬要加一千西西或二千西西的水，依个人喜好的酸度，自己调配！能不加糖就不要加糖，养生又美容！

柠檬汁的好处：

柠檬具有高度碱性，被认为是很好的治疗所有疾病的药，止咳、化痰、生津健脾。且对于人体的血液循环以及钙质的吸引有相当大的帮助，其丰富的维生素C，不但能够预防癌症、降低胆固醇、食物中毒，消除疲劳，增加免疫力，延缓老化，保持肌肤弹性，并且克服糖尿病、高血压、贫血、感冒、骨质疏松症等等。

根据美国最新研究报告显示，维生素C和维生素E的摄取量达到均衡标准，有助于强化记忆力，提高思考反应灵活度，是现代入增强记忆力的饮食参考。研究中显示，由于血液循环功能的退化，造成脑部血液循环受阻，而妨碍脑部功能的正常运作。

柠檬具有抗氧化功效的水溶性维生素C类的食物，因此一天一杯

柠檬汁有助于保持记忆力，且对身体无任何副作用，是日常生活中随手可得的健康食品。

改善骨质疏松：

柠檬中的柠檬酸能使钙易深化并能整合钙，可大大提高人体对钙的吸收率，增加人体骨密度，进而预防骨质疏松症。缺乏钙质是导致骨质疏松症原因之一，而预防骨质疏松症第一步是先从改善饮食生活开始，就是常吃含维生素C丰富的柠檬、柑橘类水果。

基于柠檬对人体的血液循环以及钙质的吸引，非常有帮助。此外柠檬汁中的柠檬酸还有抗发炎菌、沙门氏菌、肠道出血性大肠菌O-157等食物中毒菌效果，能减少人体内疲劳物质乳酸产生。

达到美容效果：

柠檬可说是女性的水果，因它能安胎，故称「宜母子」。它又能美颜，因其柠檬酸能去斑、防止色素沉着，内服外涂均有效果。柠檬本身就是美容妙品，可以促进胃里蛋白分解酶的分泌，增加肠胃蠕动，帮助消化吸收。

在国外的美容专家称其为美容水果，认为柠檬汁可以洁肤美容，防止及消除皮肤色素的沉积〔即是去斑〕，能令肌肤光洁细腻。所以，每晚睡前如果用柠檬片擦面部皮肤〔要持续〕，即能改善消除面部上的油脂污垢和瑕疵，并且可以改善皱纹。

用蛋白加柠檬汁来做面膜，可以紧肤及去除黄气，令人容光焕发。而且原来一星期至少一次用柠檬汁来按摩指甲，有令指甲坚固的效用。建议回家后可多喝柠檬水。



4G时代企业级移动业务流程管理，CIO你们准备好了吗？

□ 邓洪波

根据互联网数据中心（IDC）的调研，到2013年全球有超过11.9亿的工作者使用移动技术，这一数字占劳动力总数的34.9%。移动技术对业务的影响越来越显而易见。

谈到移动技术应用，早期局限于移动办公，例如邮件收发、移动审批；近两年局限于移动APP应用，例如打车、订票等。

随着4G时代的到来，企业

对于更灵活、更敏捷、更智能的信息化管理产生了愈发强烈的需求，只能在电脑终端上使用的传统ERP系统已经无法满足企业的管理需求，基于移动互联网的信息化应用已经开始被很多企业用户所关注。4G网络通信技术下的高传输速率使在移动应用平台上开展企业级信息化应用成为可能。

企业级移动业务应用是不是把原来基于PC端的应用搬到移动终端就行了呢？显然，不是这么简单。移动业务应用比

照传统桌面级应用最大的好处是他能够充分整合个人级信息资源，合理化改善企业流程，同时不受时间和空间的限制，使管理作业更加便捷、灵活。

移动业务应用，驻外销售人员可以随时把客户多样化需求直观展示给公司内部设计人员，在线沟通交流；可以把管理者从办公室解脱出来，在生产现场随时随地审批处理业务单据；可以第一时间把相关现场信息以照片、视频等方式传递到需求者移动终端；现场作

业者可以仅凭移动终端就可以随时获知生产计划指令、查看加工图纸和工艺技术信息，随时反馈作业进度；客户可以通过手机扫描产品上的二维码了解产品全生命周期相关信息……

企业级移动应用是借助现有的移动网络平台，从企业固有的物理环境跳出来，整合了企业自身的资源和产业链相关资源，共同协同工作、达成目标的一种新的业务应用及管理模式。

企业级移动应用达到一定程度后，必将是个大整合的趋势。可见的人、财、物等资源跨越企业自身范围的整合；目前所应用的各种信息化系统（邮件系统、OA系统、考勤系统、条码手持机、及时通讯系统等）的整合；不可见的管理思想、经营模式的整合。很多传统的东西将逐步消失，统一移动应用平台下的新式企业管理模式逐步建立。

遗憾的是目前大部分企业对移动应用的理解还只停留在移动审批阶段，只是满足领导层异地办公需求。对于如何开展企业移动业务流程管理，企业家们头脑中并没有清晰的轮廓。受移动应用大潮的影响，部分企业跃跃欲试，准备进入移动时代，你会看到很多公司正在筹划一些惊人的移动方案。但它通常还是局限于某一

个领域，其中很多是围绕客户互动模式设计的，脱离了企业级移动应用模式，是和企业整体业务流程分离的，孤立存在的移动方案。

面对当前普遍的，对于向企业级移动业务扩展“未准备就绪”的现状，开始推动企业移动业务应用，为移动重新设计流程，将是项非常艰苦的工作，可能花费巨大的成本和时间。但如果该公司因为这些而不准备采用移动方案，那么该公司也没为长期的业务发展做好准备。如果企业不开始为移动业务应用做准备，他们可能就会发现自己在未来几年一直在争先恐后地追赶，在不久的将来花更多的钱。

为了避免落后，企业从现在起就应该开始盘点他们的流程来为移动机会做准备。那么如何开展为移动业务应用做准备的工作呢？我们建议从以下五个关键步骤开始：

1、确定移动需求。首先，对你的流程进行分析，为一个移动方法寻找可以优化的步骤。最终用户和员工使用同一个流程后，要考虑如何重新设计这些步骤，使他们能运用移动。寻找真正依赖于大量的实时通信或信息的实时访问信息流程，抽出时间来分析流程并发现哪些步骤是移动的最大受益者，避免为移动而移动。

2、了解员工和客户。观察员工在工作中做什么，他们怎么做的，以确定移动是否可以帮助他们更好地完成工作。同样，企业组织应保持对最终用户的密切关注，以创造一个令人满意的移动体验。

3、从企业的高管那里得到支持。如果管理层不相信移动业务流程管理提供的好处，它将很难得以实现。

4、有一个合适的移动资产管理。为了平滑过渡到移动业务流程管理，使用系统来管理和规范员工对移动设备的使用是非常重要的。

5、制定明确的企业移动业务应用战略。如果没有一个明确的目标，在业务流程管理的其他方面再怎么努力，移动业务应用方案都可能动摇。

调查数据显示，93%的企业希望实现移动办公，96%的企业希望将业务部署到移动终端。移动应用取代传统桌面应用已是必然趋势，2013年移动应用市场已经进入一个比较稳步的发展阶段，预计到2018年会进入成熟期，也就是说3、5年后PC机将退出企业信息管理舞台。变革企业信息化管理思路，与时俱进，全面迎接4G时代企业级移动业务管理，CIO你们准备好了吗？

目录

CONTENTS

卷首语 4G时代企业级移动业务流程管理，CIO你们准备好了吗？	P1 邓洪波
热点聚焦 时间才是价值——移动互联网模式之下的企业管理探讨	P4 张煜
应用案例 U8 移动应用解决方案——选自用友网站 企业协同与移动应用——选自用友网站	P9 许可
专家导航 当下的4G 未来的ERP 企业引进移动信息化应用的六大要素 马化腾：移动互联网才是真正的互联网 将颠覆所有行业	P14 赵子峰
管理之智 “以客户为中心的”的新型商业模式——CRM 答案不是一匹更快的马 用移动应用简化人力资本管理	P18 王欢
公司时事 【大连天翼】 大连天翼研发的“瓦轴质量追溯管理系统”正式上线 大连天翼成功参加“首届鲁-辽吉黑物流甩挂联盟会议”！ 天翼“为贫困地区小伙伴‘添衣’献爱心送温暖” 大连天翼：“金牌课程 金牌服务”第三期——年结难题一站从容解决	P24 许可 陈蕾 吴博 孙亚兵
【青岛信普】 “智”造中国信息化企业—PLM从设计到制造解决方案研讨会·青岛站隆重召开 “用友优普U8+12.0新版上市用户体验会”	何道芸
用友“添”翼 大连天翼成功攻克中信药业GSP项目难关 大连天翼实施的中源汽车U8-HR项目成功验收 大连天翼助力“中信药业”成功通过新版GSP认证 2014年度用友优普服务大会——暨U8+V12.0新版体验盛典 用友优普USMAC加速传统企业互联网化 售后服务平台实现零距离服务	P30 薛佩峰 陈蕾
休闲驿站 不做工作狂的十一条建议 人体外瘦内胖究竟是什么原因？ 热柠檬水的益处	P36 白雪



封面：4G时代下移动互联网ERP应用
封三：2014年度用友优普服务大会——暨U8®V12.0新版体验盛典精彩瞬间
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 赵子峰
许可 郜悦匀 何道芸
白雪 林超琼

美工：王欢
校对：王欢
电话：0411-84756786
传真：0411-84756786
E-mail: wangh@tonysoft.com.cn



□张煜

互联网的关键指标第一个叫点击率，第二个是在线时间。当马云靠一张纸，一个共享就能融到风投的时候，他是靠时间赚钱。当张朝阳拿着搜狐在美国上市的时候，并没有盈利，他靠的也是时间，因为我们都在上面看新闻。当百度基本上变成一个入口的时候，他就彻底占据了我们的时间。京东商城、分众传媒...这些公司一路飙升纷纷在说明一个问题：传统的土地、空间已经不值钱了，时间才是价值。整个资本形态发生了变化。

以前去企业客户那里，董事长总经理们总是在说：我又购买了多少多少亩地，又盖了多少多少平米厂房，这个光地皮现在就值多少多少钱。谈话中，充满着魄力与自豪。这两年，明显这些话题就少了，大家在聊的话题，开始是如何去库存，如何盘活存量，如何提高资金周转，如何搭上智能工业4.0的快车道。这些现象也说明了，空间和土地已经不值钱

了。

深夜10点，我和我的同事们散落在这座城市的不同角落，共同维护着互联网上的一个关键词条目，我们的目标是尽快将这个关键词条目总数量做起来。每当自己做一条，看着条目总数却增加了4条、5条...，我知道在另外一个地方，我的同事们也在维护，边维护边在空间讨论着技巧与方法。看着条目总数字在飞速增长，感到特别有成就感，寒冷的冬夜却内心温暖。因为我知道，我的同事们与我同在。互联网把我们的时间转化成了生产力，时间才是价值。

时代在进步，中国正从制造业大国向制造业强国过渡的过程中。移动互联网会加速淘汰落后的传统产业，他们或者被重构、被改造，或者整个行业被彻底颠覆。谁先洞悉了过渡的诀窍，抓住了关键环节，谁就能够率先突破瓶颈，获得发展先机。在这个过渡过程中，企业社交化、互联网化、

大数据化、扁平化的特征体现的非常明显。

特征一：工作和生活已密不可分，无论老板、干部或员工。

王董事长在结束了一天的应酬以后，躺在床上，想起今天下午财务李部长提交财务报表时，说这个月的应收账款多了，资金有点紧张，顺便把财务报表放在案头。王董事长想着这事，得明天问问销售张总什么情况，想着想着进入了梦想。第二天一大早，来了个大客户需要接待，下午市里又召开优秀工业企业座谈会，还有个讲话。就把这事搁置下来了。过了半个月，应收账款一路攀升，企业资金流更加吃紧。王董事长召开紧急会议，把财务部长和销售张总叫过来，一顿训斥，拍桌子吼怎么不早告诉他？财务部长也很委屈：我早告诉过了，只是当时您没时间看。销售张总也很委屈：一个大客户，欠款发货，

您亲自答应的。我想找您汇报，一直也没找到时间.....，狂风暴雨后，又是个无疾而终的分析会，想办法筹措资金吧，企业继续在困难中咬牙前行。

而现在，模式彻底变了：王董事长在结束了一天的应酬以后，在回家的车上，打开手机，移动商业分析图表的仪表盘上，直接显示出：本月应收账款到了黄色警戒线，下面还罗列排名前十位的欠款客户以及是否超信。王董事长马上把这页图表上有问题的客户直接圈出来，用手在屏幕上写上：有问题，请即刻停止发货。把这页图表通过微信发给了销售张总。张总也正好为此事上火呢，在手机那端看到王董事长的批阅，立即通过微信，组织销售管理、财务，一起开了一个小型网络会议，最终达成结论：停止向该客户发货，并追缴应收账款到授信额度的40%以下，目标本月内达成，责任人：销售经理任飞。并通过微信将这个结论发回给了王董事长。董事长躺在床上，看到这个结论后，满意的进入梦乡。半个月后，企业的应收账款迅速回落，董事长在出差途中，打开手机，看到应收账款回到安全的绿色区域。表示满意，再次在手机屏幕上，手写批阅：事情办得很好，全员通报表扬，并奖励任飞现金2000元。再次将批阅信息用微信发给了张总。任飞将奖励信息分享在了企业空间

中，获得28个赞，销售经理之间还互相讨论经验，企业在碎片化的时间中，再次将队伍进行了知识分享.....

时间才是价值。以前只有老板的时间可以24小时扑在工作上，而干部和员工的碎片化时间则不能。而老板往往被各种事情牵绊住手脚，只能最终感慨：时间去哪儿了？

移动互联网模式的兴起，可以将企业的干部、员工的碎片化时间进行充分利用。刚才那个场景中，即使张总、销售管理当时不在微信上，不能第一时间收到王董事长的指示。那他们也一定会获知王董事长的指示，在第一时间内处理，采取措施，形成结论，这些都不再需要冗长的会议.....白天，就是将已经在碎片化时间形成的结论，进行执行就好了。

这种模式下，想想我们的员工会抱怨：我们的时间都被工作占用了，搞得我们都没有生活了吗？——答案一定是不会。人是群居性动物，每个人都不愿孤独。因为他们在碎片化的时间中，高效的处理了工作，避免了紧急情况的发生，更加富有成就感，将工作的感悟分享在企业空间中，获得大家的点评和同事的认可。这是非常有趣的事情。而且这一切都有迹可循。这就是社交化的企业氛围。大家在其中彼此慰藉，彼此鼓舞，共同获得成

长，共同和老板一同成为老板。

移动互联网让时间产生了最大化的价值。作为董事长的您，如果还不能学会这种分享和交流方式.....，反正您的同行们，都已经熟练掌握了。

特征二：企业扁平、去中心化终成为现实。

曾几何时，“去中心化”、“扁平化”开始流行，每次企业开管理会议，不说几句这样的话，都无法开场。但落实到企业管理现实中，还是要还是采取分级式的管理模式，企业内部一个合同审批，需要一层的上级进行审批，一旦领导不在，审批往往就要延迟，严重影响企业的业务发展。一句话：还是需要逐级汇报，最终老大拍板。“层次重叠、冗员多、组织机构运转效率低下”是企业的通病。而老大们往往搞得也比较累：一放就散，一收就死，这是普遍的心声。但是传统的管理软件在设计上比较“粗”，大多数是标准化的行业产品，难以满足用户细致要求，企业内部办公OA也不够灵活，管理层无法清晰的了解下面员工的工作情况，企业内部要求响应和部门间的沟通也不够敏捷。

直到，移动互联网的出现并大行其道。

下图可以简单说明一下“扁平化”的诉求。



图1 制造型企业的社文化协作需要

还是前面这个王董事长，致力于在公司生产内部引入在推动制造转型升级、提升生产管理水平。着实花了一番大功夫，导入了6S管理和丰田管理模式，亟需全员参与学习、感悟、践行，转化为工作习惯。

以前呢，大家上班时，都在电脑前，项目的沟通手段比较单一，项目管理过程的信息不够透明和开放，一线项目遇到问题，难以快速获取公司各个部门各方资源的有力支持。另外，就是现在的年轻员工渴望“被听到”、“被看到”、“被想到”，这些需要调动全体员工的积极主动性，以利他之心。而以往，员工不知道自己的创意、想法等能否被公司领导尤其是王董事长关注并重视，生产车间现场发现问题难，发现生产问题后改进速度慢，导致管理难以落地，难以成为全员习惯。久而久之，

热情劲一过，冷了下来，先进的管理模式流于形式。王董事长，心里火急火燎的，却有心无力。

直到，王董事长引入了移动互联网的社交化社区。

社交化平台中有个随手拍：在企业微博中发起了生产现场问题“随手拍”，通过手机拍摄现场情况，发布到企业微博。通过社交化的方式，让先进的管理理念落地，让企业生产现场问题得到及时解决。

小组讨论：在企业微博上建立话题、小组，通过全车间小组讨论、专项会议等方式集体整改。

奖励先进：开展技能大赛，在企业微博进行展示传播，有位员工的“自制传送带”成果在企业微博得到传播

后，得到了王董事长本人的表扬，



图2



图3



图4



图5



图6



图7

扬转发，更好地鼓励了员工的工作创新。

过去，王董事长的企业在异地有些大项目要做，一做就是好几个月甚至跨年。在异地项目管理过程中，经常面临两大难题：一是信息滞后，项目现场与总部日常信息沟通麻

烦，难于快速协调总部各方资源；二是管理过程信息不透明，总部难以实时了解项目全貌信息，异地项目组日常考勤比较难。

现在呢？企业采用了语音对话（类似于企业微信）、小组管控、随手拍汇报、移动考勤等功能。这样，每个人都可以利用通讯录快速找到同事，进行短邮、语音或微博沟通，发现问题可通过项目小组快速分享，总部专家可快速跟进。

进行项目汇报时，可以支持照片和视频，随时分享项目进展，总部实时掌握全貌信息，王董事长，在机场、在酒店、在休憩的空闲时间，总是经常隔空慰问，给项目成员加油。

——哇，你简直想象不到，这种隔空慰问和加油，对公司员工的激励作用有多大。他兴奋的把王董事长点的“赞”，贴到微信空间上，引起大家的热议和探讨，激发了更多员工的更多热情。

——松下幸之助说：当我有10个人时，我可以自己干；当我有100个人时，我会带着大家一起干；当我有1000个人时，我只能站在背后，默默的感谢他们。

王董事长，通过社区化应用做到了大声的感谢。这时，

你会发现，员工的时间和董事长的时间，交融在一起，成了企业最可宝贵的财富。这不用强调加班，完全自动自发，员工的时间资源，才是企业最大的价值。

通过上面两个特征的举例，我们进一步思考，必然会发现特征三，也是最要命的一个特征：移动互联网时代，对企业内部管理的冲击，才是致命的，是无可遁形的。

这绝不是危言耸听。

一、移动互联网对传统决策链的冲击是致命的。

任何企业都是有决策链的。每个企业的每天都在执行着不同长度、不同分量的决策过程。但说实话，传统模式的决策过程大部分都是错误的。它们或不符合真正的市场需求，或流于形式。这是因为，在决策的过程中，往往从服从市场转为服从领导。当客户需求和领导命令发生冲突时，任何下属都会让位于服从领导命令，而忽略了决策的本意，而领导往往又不真正了解客户需求。

移动互联网时代，这个决策过程由于足够扁平化，足够去中心化，而变得直接，简洁，直接响应越来越“小众”的市场需求，新新员工会在足够“满足成就感”的企业社区内

进行交流、互动、成长甚至决策。

二、移动互联网对传统人力资源管理的冲击是致命的。

小米标榜从来不开会，很多互联网企业说自己没有管理层。传统思维下，这怎么可能？没有组织，生产指令怎么下？采购怎么审批？

人是社会动物，是最最复杂的，也是最难管理的。传统企业管理思维模式下：一是管好“票子”，二是管好“帽子”，还基本对路。在企业，通过对员工的职业生涯设计，还是可以被激励的，在遇到灾年的时候，通过缩减一些用工成本，也可以渡的过去。

但在移动互联网时代，在85、90后开始大批进入社会、开始工作的时代，发现这两招却越来越不管用。“票子”和“帽子”都不足以激励了。因为他们不再缺物质，不再想着当领导。人越来越多的是需要和管理者之间的平等、自由、尊重、开放、信任与慰藉。与时俱进，我们也越来越需要我们的董事长、总经理、各位大佬们，也从以往信息不对称、掌握“票子”与“帽子”的稀缺资源中，走出来，与员工平等创业，将你对事业的高度痴迷表现给你的每一名员工，再次回到身体力行的激励前行，

才有可能做到激励。

移动互联网时代，我们需要的是“以心换心”的人力资源模式。如果还没有醒悟的传统企业，终究会发现，你的企业越来越没有新老交替，人才越来越远离。

三、移动互联网时代，对企业制造成本的冲击是致命的。

移动互联网，怎么可能影响到企业制造成本？

在《川崎KPS理论认识与实践》中，做过测算：即使是一流的，伟大的传统制造业的人员工时，也平均只有25%的净作业、55%的附带作业，剩下20%的时间都是浪费了。而这只是在8个小时之中的。

这时员工的时间，依然是企业的一件可在人力市场购买的商品。

移动互联网时代，玩法变了。王董事长可以在任何碎片化的时间，组织讨论、分享，将我们员工的时间都可以共享、分享，在任何时候都可以潜移默化的交流或执行指令或者“大声”感谢。这时，我们的时间价值被利用到了最大化。在微信群里，你可以不做声，但一定会感受到我的热情与感动。

这种情况下，我们为企业

付出的时间，尤其是有效工作时间，会不分昼夜，不分场合，不分环境。比例大大提高，成本自然而然降低。这个比例，现在倒没有计算过，但今后可以建个模型分析一下，有一点则是毋庸置疑，王董事长的产品在市场上将越来越有竞争力，他的企业就自然越来越良性循环的发展。

更进一步，王董事长体会到移动互联网的真正乐趣之后，发动了一场革命：打破原来销售、生产、研发的垂直模式。开始内部搞项目合作责任制。你有本事提出创意，无论在降低成本、新产品研发、工艺改良还是降低库存等方面，任意组合。哪个项目失败了，淘汰掉就好。哪个项目成功了，就发展哪个项目，重奖哪个项目。这些85后、90后，开始以游戏的心态任意搭建起团队来，开始没日没夜的讨论、创

新、在空间中探讨，有时候，王董事长还跟着煽风点火，加以探讨。（注意：不是命令，只是探讨）不多久，真搞出一个工艺改良方法，大大节省了加工工序和序间成本，这一下，让同行们都彻底无解了。首先是看不懂，然后就是跟不上。

现在的时代，无论你是否承认，移动互联网都在改变着我们的生活。归根结底，移动互联网这是一场社会变革，远比经济变革深刻得多。因为，这是关于人的变革。以人为中心的变革，任何企业，只有拥有了人，才有一切。从社会学的意义上来说，人永远是商业的主人，一切企图改变任性和文化的努力从来没有成功。而时间，永远是人最可宝贵的财富。时间是什么？时间才是生命，相对于空间，土地，时间才最值钱。



U8 移动应用解决方案

——选自用友网站

一、方案概述

U8 移动应用解决方案帮助企业通过移动设备快速处理企业经营管理的各种业务，提供包括消息通知、数据上报、审批业务单据、查询报表等移动功能，通过移动应用这把企业管理层的必备利器，实现企业员工和管理层在移动终端上也能实现 PC 上的各种功能。用友 U8 移动应用解决方案为企业提供以下两种解决方案：

一、延展应用

所谓延展型应用，就是将企业中基于PC的应用延伸到移动终端上，实现在移动终端上也能应用PC上的各种应用。目前延展应用主要有两类，即通用类的移动应用，如移动OA、移动ERP、移动CRM、移动BI、移动SCM等；另一类即为行业类移动应用，如移动点餐、移动医疗等。

二、原生态应用

原生态应用是指基于移动终端特点而开发的应用，这些应用往往结合了通信、拍照与摄像、触摸屏、定位、体感等智能手机特有的、PC没有的功能。一般而言，原生态的企业级移动应用只能应用在移动终端上。典型的例子有警务通、手机报警定位系统、校讯通等移动从企业级应用

和移动互联网结合的类型看，服务商还可以有两种选择，即做支撑工具类，或者管理应用类。

U8 移动应用方案构成（U8 产品模块+移动应用）

包括：总账、报表、应收、应付、采购管理、销售管理、库存管理、存货核算+U8移动应用。

目标客户

高效办公需求的企业

二、客户需求

2.1 销售业务员管理难

诊断：企业移动应用，首先面对的是长期在移动状态下工作的人群，包括企业销售业务员、现场服务人员，以及企业高管等，而销售业务，又是企业最关注的业务环节，其管理难点是：

- 1、需要提高销售业务员的工作效率；
- 2、跟好的管理好客户资源；
- 3、需要监控整个销售过程；

2.2 销售订单的录入与跟踪不及时

诊断：企业销售业务员长期在企业外流动工作，众多的客户销售订单难以及时录入企业ERP系统，其管理难点是：

1. 不能及时进行销售订单录

入；

2. 不能随时监控订单状况；
3. 无法及时跟踪订单执行情况；
4. 需要提高销售下单、执行的效率；

2.3 不能及时进行客户信息进行检索和处理

诊断：由于重要客户信息都存在企业的专属系统中进行统一管理，业务员在日常工作中不能随时随地进行客户信息的查询、处理，不能及时获得相关资料而错失商机，不能实现真正以客户为中心的销售理念：

- 1、无法及时调用客户信息进行业务分析；
- 2、需要对以变更的客户信息进行及时的修改处理；

2.4 日常工作任务的记录难

诊断：业务员每天进行大量的客户信息搜集以及工作信息反馈，时间成本是一个大问题：

- 1、工作报告填写不及时；
- 2、无法及时填报客户信息到漏斗中；

2.5 企业无法进行业务处理的实时性

诊断：企业主管、部门负责人不在公司，业务审批无法进行，影响企业工作流程的正常运

转:

1. 如何实现审批流程快速处理, 增强审批处理规范性, 避免代批现象;

2. 加快业务处理流程, 实现企业时间效益最大化;

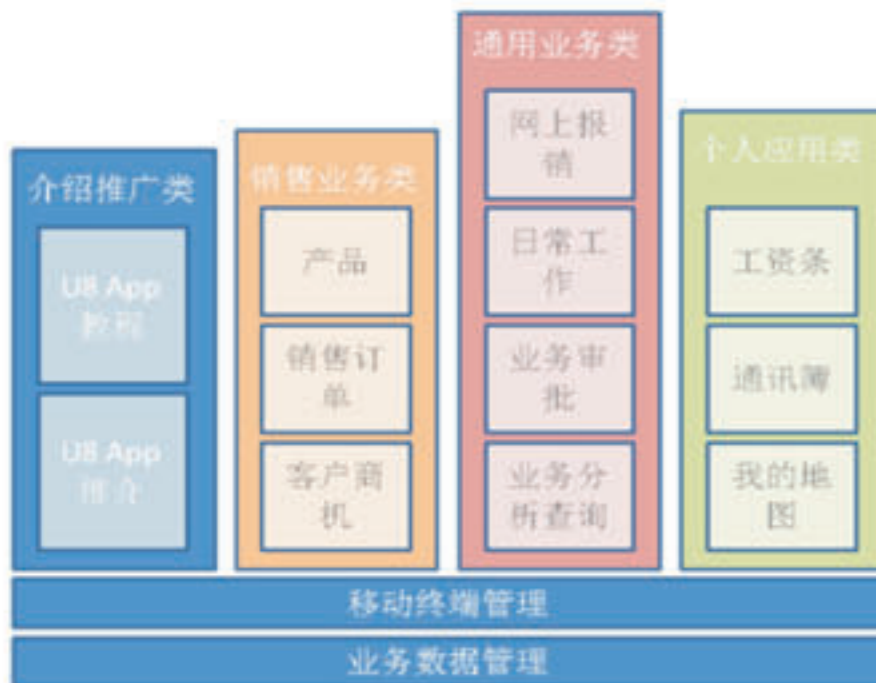
3. 财务、业务审批时间周期更短、资金调拨更快, 优化了集中管控效果, 提升了企业决策能力;

4. 业务管理者如何能进行企业报表的实时查看, 并根据此进行企业分析决策;

三、关键应用

方案架构

用友 U8 移动应用解决方案



3.1 诊断问题: 如何解决销售业务员管理难题?

对策: 记录销售业务员日常

工作行为通过 U8 移动应用终端管理特点, 真实记录销售业务员拜访客户现场情况; 管理督促销售业务员日常工作。销售业务员能建立、查看自己的行动, 销售经理可以在后台系统为管辖的销售业务员分派、查询行动。

3.2 诊断问题: 如何实现销售订单录入的及时性和对销售订单的准确跟踪?

对策: 通过手机终端进行销售订单的实时录入和销售订单的跟踪

1、销售业务员在公司外(或客户现场), 录入销售订单, 支持按照客户、商机、产品(存货)、订单四个起点的下单方式。移动客户端录入基本订单信息, 剩余信息由销售内勤补充完整, 进入公司内部销售订单审批流程。

2、销售订单下达后(已经转化为正式订单), 销售业务员需要跟踪销售订单进展, 关注销售订单的发货、应收款等情况, 督促订单执行或向客户催款。业务员可查看该订单发货、开票、收款、应收款(帐期外应收, 按立帐单据为准的应收)等情况, 交期预警、催款提醒等; 显示该订单所关联的客户、联系人联系信息, 直接拨打电话、发短信、发邮件进行催款或其他联络。

3.3 诊断问题: 如何对日常客户信息商机进行管理?

对策: 通过移动终端对客户

信息和商机进行随时、随身管理

1、企业客户档案在一些企业当中不允许随便建立或改动, 销售业务员日常可以在移动端填写客户档案维护申请, 进行新建或改动企业档案信息。有企业可以允许销售业务员新建、修改客户档案基本通讯信息, 销售业务员可以通过移动端及时填写相应信息。

2、通过手机终端登陆 U8 系统, 进行客户条目搜索, 查看基本信息和联系人, 直接在联系人联系方式数据项目上进行拨打电话、发短信、发送邮件等操作; 在地图上搜索定位, 或进行客户周边服务信息搜索, 关联查看该客户商机列表、行动列表、订单列表、价格列表等。

3、在 1、2 基础之上进行商机的录入和修改, 使商机与之紧密关联。

3.4 诊断问题: 如何实现日常信息的管理?

对策: 通过移动终端进行工作业务的提醒, 利用碎片化时间完成大量的琐碎工作

1、在日历界面查看每日所有的消息、任务、行动; 查看与某客户相关的行动; 新建、记录行动; 可以进行事件提醒设置, 设置事件内容、提醒日期和时间, 到提醒日期时间后, 在日程管理内部界面或 APP 外部图标上, 显示提醒图标;

2、通过手机终端录入工作日报, 随时随地将客户商机信息上传到企业漏斗中。

3、利用手机进行薪资查询。

3.5 诊断问题: 如何提高企

业流程管理及决策效率?

对策: 通过移动终端进行财务、业务单据的实时审批

1、通过移动终端随时处理待办事项, 审批业务单据; 移动终端的业务审批和 U8 系统的审批完美集成

2、为移动终端量身打造的报表类型, 匹配业务主管随身办公的业务需求, 销售主管关注的销售情况。从多个维度, 客户、存货、部门、业务员等维度进行分析, 饼图、条形图进行展示销售订单执行情况表, 随时查看预期和临期的订单信息。销售过程中, 对存货存量进行随时的精准把握, 销售计划的执行情况, 计划数据、实际数据一目了然, 对计划达成情况进行有效分析。

四、应用价值

企业日常管理中发生预警情况时, 即时把预警信息发送到指定人员手机或者 PAD 上, 实现了关键信息快速传递, 避免时间延迟, 增强了管理的敏捷性;

企业上下游产业链伙伴之间关键信息快速协同, 实现了合作伙伴之间信息的共享;

企业在业务流程处理中, 移动审批缩短了时间, 加快了流程的进程, 提高了企业的反应能力;

通过移动设备录入单据, 特别是销售类单据, 支持了经常处于移动性的销售人员实时进行业务处理, 提高了销售一线的工作效率, 为企业市场扩张提供了有效支持。

主动查询业务系统信息, 让在现场工作的销售人员和服务人员随时掌握所需的准确信息, 为销售和服务过程中提升客户体验

提供了有效的帮助。□ 移动业务报表报告的查看, 为管理者在决策时提供了有效的数据支持, 特别是管理者不在办公室, 急需重要业务报表的时刻, 体现了移动应用的关键价值。

五、成功案例-辽宁力德电气有限公司

5.1 企业简介

位于锦州的力德电气有限公司是一家生产输电铁塔、电力金具的专业公司, 集科研、生产、营销、服务于一体的中型企业。公司占地面积 70000 平方米, 注册资本为 5009 万元, 固定资产 5000 万元, 流动资金 4000 万元, 现有职工 318 人。公司目前已形成年产值 2 亿元的生产能力和完善的营销服务网络。其主导产品: 铝铜铝类、锻压类、可锻铸铁类、铸铁类电力金具; 500KV 输电线路铁塔等已行销全国数十个县、市、自治区。力德电气未来发展规划是追求在电力工业领域实现顾客的梦想, 并依靠点点滴滴、锲而不舍的艰苦追求, 使企业成为全国同行业的领先企业。为了使力德成为全国一流的电力设备供应商, 企业将永远追求卓越。以技术创新引导企

业产品结构的调整, 以科技含量争取市场份额。

5.2 移动信息化动因

力德电力的管理者希望能实现缩短业务处理流程, 提高对员工提交各类申请事项的响应能力。实现快速反馈, 增强企业信息的敏捷性。同时, 经常出差在外的企业管理层要求通过移动终端随时随地快捷的获取业务信息, 实施有效获取企业经营管理决策信息。并借助移动设备与企业管理信息系统实现互通互联, 及时进行业务流程审批。

5.3 解决方案

通过用友移动应用解决方案, 支持力德电气实现了财务单据、供应链单据、生产管理单据的移动审批流处理, 直接将审批单据推送到移动终端上, 跟踪单据审批进程, 批示单据。

通过移动平台提供的供应链定制报表和移动查询功能, 前所未有的将企业与员工实现实时连接, 实现了企业管理者有效获取企业经营管理决策信息, 增强了系统数据对管理决策的科学支撑, 提高了企业科学决策能力, 降低了企业经营的风险。

移动报表移动审批移动消息(下图)



企业协同与移动应用

——选自用友网站

一、方案概述

用友 NC6 企业协同管理 (ECM) 产品基于以人为核心的模型设计, 考虑员工的工作职责、工作内容、工作方式和设备, 将正确的信息以正确的方式、在正确的时间提供给正确的人。ECM 基于全员应用, 兼顾以人为核心的协作与沟通、以组织为主体的业务协同, “以人为本, 流程驱动, 资源共享”。提供个人办公、沟通交流功能, 提高员工工作效率; 满足企业办公自动化需求, 提高运营效率, 提升管理精细度和精准度, 增强企业竞争力; 通过企业门户、知识管理、即时沟通 (IM)、移动商务等与业务系统的紧密集成, 实现以人为核心的协同商务和信息沟通, 使 NC 传统应用增值, 提升客户满意度。NC6 移动协同通过随身携带的移动终端, 通过统一认证的安全通道, 将企业协同工作随身延伸。通过移动终端, 随时查看企业业务消息, 利用特别的 Push 通道, 重要的信息主动推送到掌上, 推送内容包括审批消息、业务公告; 应用手机任务中心, 管理者随时处理流程工作; 手机通讯录功能, 使用者可随时查到企业内部通讯信息, 并直接打电话、发短信或者发送协同消息, 实现沟通无极限。



二、客户需求

· 集团协同管理利用信息技术手段, 有效链接集团的资金流、物流、信息流, 理顺集团本部、分公司、控股公司及供应商的业务流程及信息数据流程。

· 通过信息在企业内外部的快速传递和各管理环节对信息的响应, 预防和及时发现经营瓶颈, 降低投资、运营成本, 提高资金周转效率, 促进企业战略目标与绩效管理。

· 针对集团战略的执行, 使用协同管理的各级领导和人员能时刻洞察企业经营情况、战略执行情况与结果、运营指数, 使企业反应更加快捷, 运转更加高效、智慧。

· 满足企业办公与业务一体化需求, 将传统 OA 与业务应用整合, 实现企业完整的闭环管理。满足企业行政办公需求, 提高执行效率, 提升管理精细度和精准度。提供个人办公、沟通交流功能, 提高员工工作效率。实时业务处理, 随时随地移动应用。

三、关键应用

全面共享:

信息集中共享: 新闻、公告的集中发布平台, 学习型组织的建设平台, 企业文化建设的基地, 即时沟通的交流平台。



实时商务

随时对地移动应用, 协同办公的包括 e-Mail, 联系人, 日程表, 通知等。为提高工作效率和生产力, 需要使用户能访问到企业的信息系统, 主要是一些基于移动技术的工作流、审批流。分析类的实时应用。包括总裁桌面、移动查询、移动办公等。



事务驱动

在移动设备上可以做一些管理业务, 改变了人们工作的方式。如: 处理日常业务——业务审批、随时随地跟踪订单执行——销售订单从通讯录、销售订单到销售分析技术, 从企业高层、一线销售到所有员工等, 用友 NC V6 移动应用产品都能够通过手机桌面触手可及。



资源互通

协同管理利用信息技术手段, 共享集团一切资源整合管理。通过企业门户、知识管理、即时沟通 (IM)、移动商务等与业务系统的紧密集成, 实现以人为核心的协同商务和信息沟通, 使 NC 传统应用增值, 提升客户满意度。



四、应用价值

全新用户体验: 以人为本, 通过角色门户提供一站式全景服务。WEB 化的 UE 设计, 极大提升产品易用性与视觉效果, 实现最佳用户体验。

业务流程化: 强大灵活的工作流平台, 实现任务驱动的协同工作模式, 支持企业业务的流程化、规范化、高效化管理。

知识分享与创新: 提供知识管理平台, 实现知识的贡献、分享与沉淀, 支持企业创建学习型、创新型组织。

移动化: 实现移动办公, 打破办公空间限制, 提升办公的方便性与快捷性。

NC 业务一体化: 与 ERP 系统紧密联动, 全员参与, 实现业务从 WEB 端申请、过程审批到后端处理的闭环操作模式。

五、成功案例

重庆市轨道交通 (集团) 有限公司创建于 1992 年, 是重庆市唯一承担城市轨道交通建设、运营和沿线资源开发工作的国有独资企业。重庆轨道交通集团对业务系统的界面样式和流程的设计随着集团的发展已经有了更高的要求, 现有的 OA 系统已经无法满足需求。强大的工作流、平台二次开发支持、系统集成整合能力是重庆轻轨的迫切需要, 面对各个专业子系统间比较独立、分散, 缺乏整合的 IT 现状。采用 NCv6 协同平台支持重庆轨道交通集团多部门、多业务系统、多管理层级的协同审批和集中管理应用。采用协同平台的动态表单完成各个审批界面样式的配置, 可以做到 HTML 的自由表单布局, 灵活方便的修改表单样式。采用协同平台的工作流引擎和流程中心完成审批流程的协同流转和集中管理。采用门户实现统一登录、一体化需求、多级门户需求。

当下的4G 未来的ERP

□ 赵子峰



大家也都知道，常见的传统ERP软件大都是运行在个人电脑上，但这种会受制于地域、网络的限制，无法满足客户随时办公的需求。2013年底，工信部下发4G牌照，标志中国进入4G网络时代，这是比3G网络更大的变革，ERP软件的真正全面移动化将成为必然趋势。

所谓移动化，不仅是指开发一款ERP软件，然后在手机、平板电脑等移动终端运行，也包括这类移动终端可以通过网页的形式直接进行相应操作，还包括电脑终端信息能以短信等形式传递到移动终端上。为了满足上述所说的实现，良好的网络是应有的保障。在4G网络下，有着比之前2G和3G更快的网络传输速度，逐渐追赶上PC的带宽速度，这就方便了使用移动ERP时信息的及时传递，而且4G的视频图像传输质量更高，更容易、更全面地反馈现场信息。

ERP软件的移动化有如下几个优点：

1. 方便及时

1) 方便性

既然使用移动ERP，那就摆脱了个人电脑受固定区域的限制，可以随时随地办公。而且手机等移动终端体积小，更易携带，带来便利。例如，企业管理人员会因业务需要出差在外，有时无法携带笔记本电脑，这样就无法方便地处理日常事务。而若有了移动ERP后，就可以轻松的利用手机随时随地处理。

2) 及时性

利用移动ERP可以及时处理各项事务，第一时间掌握各方面信息。例如，若某车间，抑或某仓库出现意外，需要人员及时到位处理，此时借用移动ERP就能更好记录现场状况，当场反馈信息。

2. 价格低廉

传统ERP软件装置在电脑上，而电脑也需要一定空间来放置，这样要投入的建设成本就会很高，对企业资金产生一定负担。所以使用价格相对低廉的手机等通讯终端完成建设，就能减轻一部分经济负担。另外，在使用培训时，移动ERP可以让使用者在业余空闲时间自行尝试摸索，也能起到降低培训成本的作用。

3. 黏住客户

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，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。



企业引进

移动信息化应用的六大要素

通常来讲，应用的发展都是由简及繁的。移动应用一开始都是功能单一的，随着人们对手机依赖度的增加以及应用开发水平的提高，其功能也越来越多样化。因此，引入企业应用成为企业发展迫切的需要。如今，企业应用的发展应该包括以下六个要素：

管理：为了解应用发展过程中的各个关键环节，移动应用应纳入应用管理进程。另外，企业应该对开发团队擅长开发的应用类型有所认识，并向用户发布应用运用和升级指南。

开发与测试：应用在标准化应用商店的发展过程也应该在移动应用发展中进行推广。不过，移动应用的测试较之传统软件测试可能更为复杂，因为这种测试需要兼顾移动应用在各种移动平台，操作系统及硬件设备中的正常运行。此外，由于用户对应用升级频率有要求，因此移动应用的测试频率也比台式和手提电脑操作平台的应用高。同时适应蜂窝数据和WiFi环境的要求也强调了移动应用测试的重要性。

安全性：安全性对于各种操作平台上运行的应用

而言都十分重要，企业应用也不例外。由于移动设备内存中往往安装有多个应用，因此移动平台中的安全性问题更加复杂。这既需要通过在安全隔离区中运行应用来防止数据泄露和丢失，也需要设置仅允许通过验证的应用建立与公司电脑的网络连接。这样就保证了该应用与公司网络连接时，其所在设备的其他应用不能访问公司信息。

企业应用目录：相当于企业的应用商店，应用目录可以让用户了解哪些应用可供下载，同时也可以向用户发推送信息提醒其下载或升级应用。

用户支持：用户培训和使用说明对于企业应用的运用而言也很重要，例如发布使用手册，常见问题等。

使用标准：衡量标准是判断应用是否有价值，是否有升级空间的关键。下载量并不能成为衡量一款应用是否有价值的标准。应用价值的衡量标准应包含这些方面：用户安装应用后是否会使用；如何使用以及使用频率如何；在什么样的情况下使用；更重要的是，应用对员工工作是否有助力。

马化腾：

移动互联网才是真正的互联网 将颠覆所有行业



2014腾讯全球合作伙伴大会,马化腾给合作伙伴写了一封信。马化腾称,移动互联网才是真正的互联网,将颠覆所有行业。而关于互联网的未来,马化腾提出了四点:互联网要连接更多用户需求;延伸到更多产业领域;更懂年轻消费群体;需要更多的创新。

以下是马化腾给合作伙伴的信全文:

从2010年到2011年间,我花了一年时间思考如何能将腾讯打造成一个供更多合作伙伴自由创业、供更多用户自由分享的开放平台。这是一个摸着石头过河的过程,它需要腾讯内外都改变心态,用更加开放的头脑去迎接变革。让人欣慰的是,从2011年腾讯宣布开放至今三年来,我们积累了一些经验,帮助合作伙伴取得了一些成绩,当初我们承诺的为合作伙伴再造一个腾讯的阶段目标也已经基本实现。这条路是正确的,感谢合作伙伴们与我们一起并肩,相信我们将沿着这条路一直坚定地走下去。

除了开放,最近我思考得更多的是互联网的未来。腾讯作为一家做连接的公司,在新的互联格局下,我们应该继续承担怎样的使命。有几点思考和建议想跟大家分享:

1、互联网将更多连接用户需求

互联网不是新经济新领域独有的东西,最终它会像蒸汽机、电力等工业化时代的产物一样,成为可以给所有行业应用的工具。有了蒸汽机,电力各行各业都可以做,互联网也会在各行各业焕发生机。

所以我们很多的产品包括微信、QQ其实都是在做一个连接器,人和人,设备和设备,服务和人,人和设备,人

和服务都应该有一个智能的连接。我们想做最底层,上面由传统行业自己搭载自己的逻辑,来应用在自己的领域,这里面的空间是无穷的,也是我们做不了的。

每一行都很深,需要各行各业用起来,才能发挥移动互联网的最大威力。而在这个基础之上,互联网将更大范围连接用户更深层的智能化社交化需求,在PC端、移动端、多终端,腾讯都能成为一个互联网连接器,一端连接合作伙伴,一端连接海量用户,共同打造出一个健康活跃的互联网生态,连接一切。

2、移动互联网将延伸到更多产业领域

从移动互联网的使用时间来看,现在人除了睡觉,几乎16个小时跟它在一块,比PC端多出十倍以上的使用时间。这里的空间无比巨大。虽然移动互联网终端的商业模式除了手游、O2O、移动电商、移动广告等看得比较清楚之外,还有很多等待我们去探索。但移动互联网才是真正的互联网,这里的连接和延伸将会从点到面,不断放大。

“互联网+”不断创新涌现,“+”是指各种传统行业。“+通信业”是最直接的,“+媒体”已经开始颠覆,未来是“+网络游戏、零售行业”。过去认为网购是电商很小的份额,现在已经是不可逆转走向对颠覆实体的零售行业,还有

现在最热的互联网金融。平安马明哲曾预测,未来十年现金和信用卡将消失一半,在移动互联网时代,各传统领域如果不创新,必然会面临巨大挑战甚至快速被颠覆。

3、要懂年轻消费群体,并让他们参与决策

腾讯的理念是以用户价值为依归。在90后兴起的时代,我们更加要去了解这群用户的心理偏好。我们做的是互联网连接,如果不能理解另一端的互联网新兴主流用户群体的消费行为、使用习惯是什么,这将会成为最大的隐忧。

包括微信和QQ,没有人能保证一个东西是永久不变的,因为人性就是要更新,即使看上去你什么错都没有,也要不断更新迭代、顺应潮流。经常要问下年轻的九零、零零后,测试一下,你的产品他们会喜欢吗,他们的小伙伴喜欢吗,比我们自己要看得更准。

消费者的喜好、反馈是快速地通过网络来参与互动,同时还代表着互联网精神,就是追求极致的产品体验,极致的用户口碑。用口碑营销、粉丝文化创造出一线互联网化的产品,让人们口口相传,并让消费者参与决策,对移动互联网产品的竞争力也非常重要。

4、移动互联网创业,需要更多的创新

在传统行业会有资金密集型扭转的机会,但移动互联网基本不太可能,因为这个市场不是拼钱,也不是拼买流量,更多是拼团队。创业成功还是失败,很关键的要看团队的精神,以及创新的能力。随着移动互联网在更多产业领域的连接和渗透,需要更多的创新来改变原有的业态模式,更快速高效地转化为更强的科技生产力。

腾讯一直鼓励创新和协作,在开放的道路上我们也在通过各种形式帮助创新的中小团队快速成长,这个初衷不会变。在创业的道路上,对移动互联网有敏锐的前瞻性、了解年轻用户群体、及时进行产品更新迭代、坚持创新精神的团队,才会是最后的胜利者。

在移动互联网时代,随着更多的用户需求和更多的产业领域的连接,给各行业都带来了空前的机遇,新的游戏规则正在形成。无论是互联网的从业者,还是传统领域的创新者,都要更主动、更积极地参与到这场变革中来。

让我们以2014腾讯全球合作伙伴大会为新起点,以一个更加开放的心态,去尝试和探索更为广泛、包容、共赢的合作平台,我们彼此相依、互为伙伴,携手为用户创造更便捷、更多样的科技生活!

“以客户为中心的”的新型商业模式——CRM



如何发掘客户、留住客户，成了众多经理人苦苦思索的问题。对于朝阳产业的旅游公司来说，客户更是无比的重要。客户，是所有企业的衣食父母，“一个企业百分之八十的营业额来自百分之二十的客户”这句话，更是经常被众多知名营销学学者、讲师挂在嘴边。如何发掘客户、留住客户，成了众多经理人们苦苦思索的问题。CRM（客户关系管理），也随之成为了企业管理核心中的核心。

案例导入：客户关系管理的魅力

泰国的东方饭店堪称亚洲饭店之最，几乎天天客满，不提前一个月预定是很难有入住机会的，而且客人大都来自西方发达国家。泰国在亚洲算不上特别发达，但为什么会有如此诱人的饭店呢？大家往往会以为泰国是一个旅游国家，而且又有世界上独有的人妖表演，是不是他们在这方面下了功夫。错了，他们靠的是真功夫，是非同寻常的客户服务，也就是现在经常提到的客户关系管理。

他们的客户服务到底好到什么程度呢？我们不妨通过一个实例来看一下。一位朋友因公务经常出差泰国，有一次下榻在东方饭店，第一次入住时良好的饭店环境和服务就给他留下了深刻的印象，当他第二次入住时几个细节更使他对饭店的好感迅速升级。那天早上，在他走出房门准备去餐厅的时候，楼层服务生恭敬地问道：“于先生是要用早餐吗？”于先生很奇怪，反问“你怎么知道我姓于？”服务生说：“我们饭店规

定，晚上要背熟所有客人的姓名。”这令于先生大吃一惊，因为他频繁往返于世界各地，人住过无数高级酒店，但这种情况还是第一次碰到。

于先生高兴地乘电梯下到餐厅所在的楼层，刚刚走出电梯门，餐厅的服务生就说：“于先生，里面请”，于先生更加疑惑，因为服务生并没有看到他的房卡，就问：“你知道我姓于？”服务生答：“上面的电话刚刚下来，说您已经下楼了。”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。

于先生刚走进餐厅，服务小姐微笑着问：“于先生还要老位子吗？”于先生的惊讶再次升级，心想“尽管我不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也有一年多了，难道这里的服务小姐记忆力那么好？”看到于先生惊讶的目光，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过电脑记录，您在去年的6月8日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”于先生听后兴奋地说：“老位子！老位子！”小姐接着问：“老菜单？一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”现在于先生已经不再惊讶了，“老菜单，就要老菜单？”，于先生已经兴奋到了极点。

上餐时餐厅赠送了于先生一碟小菜，由于这种小菜于先生是第一次看到，就问：“这是什么？”服务生后退两步说：“这是我们特有的某某小菜。”服务生为什么要先后退两步呢？他是怕自己说话时口水不小心落在客人的食品上，这种细致的服务不要说在一般的酒店，就是美国最好的饭店里于先生都没有见过。这一次早餐给予先生留下了终生难忘的印象。

后来，由于业务调整的原因，于先生有三年的时间没有再到泰国去，在于先生生日那天突然收到一封东方饭店寄来的生日贺卡，里面还附了一封短信，内容是：亲爱的于先生，您已经有三年没有来过我们这里了，我们全体人员都非常想念您，希望能再次见到您。今天是您的生日，祝

您生日快乐。于先生当时激动得热泪盈眶，发誓如果再去泰国，绝对不会到任何其他的饭店，一定要住在“东方”。而且还要说服所有的朋友也像他一样选择“东方饭店”。于先生看了一下信封，上面贴着一枚六元的邮票。六块钱就这样买到了一颗心，这就是客户关系管理的魔力。

案例感悟

- ①什么是CRM?
- ②客户关系管理的功能。
- ③客户关系管理的特点。
- ④客户关系管理给企业带来的优势。

案例解析

一、CRM的涵义

Customer Relationship Management（客户关系管理）的缩写，它是一项综合的IT技术，也是一种新的运作模式，它源于“以客户为中心”的新型商业模式，是一种旨在改善企业与客户关系的新型管理机制。通过向企业的销售、市场、服务等部门和人员提供全面及个性化的客户资料，并强化跟踪服务、信息分析能力，使他们能够协同建立和维护一系列与客户以及商业伙伴之间卓有成效的“一对一关系”，从而使企业得以提供更快捷和周到的优质服务，提高客户满意度，吸引和保持更多的客户，从而增加营业额，并通过信息共享和优化商业流程有效地降低企业经营成本。从本案例可以看出，CRM就是利用软件、硬件和网络技术，为企业建立一个客户信息收集、管理、分析、利用的信息系统。



二、客户关系管理的四大功能

1、客户信息管理。整合记录企业各部门、每个人所接触的客户资料进行统一管理，这包括对客户类型的划分、客户基本信息、客户联系人信息、企业销售人员的跟踪记录、客户状态、合同信息等。

2、市场营销管理。制订市场推广计划，并对各种渠道（包括传统营销、电话营销、网上营销）接触客户进行记录、分类和辨识，提供对潜在客户的管理，并对各种市场活动的成效进行评价。CRM营销管理最重要的是实现1 for 1营销，从“宏营销”到“微营销”的转变。

3、销售管理。功能包括对销售人员电话销售、现场销售、销售佣金等管理，支持现场销售人员的移动通信设备或掌上电脑接入。进一步扩展的功能还包括帮助企业建立网上商店、支持网上结算管理及与物流软件系统的接口。

4、服务管理与客户关怀。功能包括产品安装档案、服务请

求、服务内容、服务网点、服务收费等管理信息，详细记录服务全程进行情况，支持现场服务与自助服务，辅助支持实现客户关怀。

作为解决方案的客户关系管理，它集合了当今最新的信息技术，它们包括INTERNET和电子商务、多媒体技术、数据仓库和数据挖掘、专家系统和人工智能、呼叫中心等等。从本案例可以看出，作为一个应用软件的客户关系管理凝聚了市场营销的管理理念。市场营销、销售管理、客户关怀、服务和支持构成了CRM软件的基石。

三、客户关系管理的新特点

在传统环境下，由于企业内部各部门业务运作的独立性，客户信息的收集比较分散，信息共享度低，因此客户关系管理的成效不明显。电子商务环境下的客户关系管理，有效地实现了客户信息收集、分析、开发和利用的整合，从本案例可以看出以下新特点：

1、信息的共享性。客户关系管理系统将企业内部原来分散

答案不是一匹更快的马



亨利·福特有句名言，大意是在汽车发明之前，如果你问人们需要什么，答案是一匹更快的马。相同的意思，乔布斯换个了说法，就是消费者不知道他们真正需要什么。的确，

人们是如此拘泥于已知的问题，以及看上去理所当然的解决方案，而失去了找到更好解决方案的机会。看上去理所当然的解决方案，其实往往不是最佳方案，有些甚至谈不上解

决方案，否则，我们面临的怎么能大都是些老问题呢？

拿成本控制来说，在竖向集成解体的制造业，我们知道70%左右产品成本来自供应商。所以，采购降价就成了控

的各种客户信息进行了格式的规范处理，形成了正确、完整、统一的客户信息为各部门所共享，确保了客户与企业任一个部门打交道都能得到一致的信息。

2、服务的针对性。客户与企业交往的各种信息都存储在企业的数据库中，利用客户关系管理系统的数据分析功能，准确判断客户的需求特性，最大限度地满足客户个性化的需求，有的放矢地开展客户服务，最终以提高客户的满意度与忠诚度。

3、交流方式的多样性。客户既可选择电子邮件、电话、传

真等方式与企业联系，又可以选择QQ或其它在线聊天工具与企业联系，还可通过企业网站专门设置的FAQ与企业联系。无论采取哪种方式，客户都能得到一致的答复，因为在企业内部的信息处理是高度集成的。

四、客户关系管理给企业带来的优势

主要有六方面优势：降低成本，增加收入；提高业务运作效率；可以为客户提供个性化的服务，保留客户，提高客户忠诚度；能筛选出正确的客户群；有助于拓展市场；有利于挖掘客户

的潜在需求，实现针对性营销策略。

对于企业来说，客户无比重要。每一个企业都有一定数量的客户群，企业只有对客户的需求进行深层次研究，才有可能带来更多的商业机会。在实施客户关系管理过程中，系统会产生大量有用的客户数据，利用智能的分析工具即可发现很多客户的潜在需求，从而实现针对性营销策略。

制成本的主战场。达不到目标成本，那就让供应商降更多的价。一轮又一轮的砍价就成了亨利·福特说的那匹“更快的马”，成了很多公司降本工具箱里的主要锤子，如果不是唯一的话。砍价大锤不断地砸，先从双赢到我赢你输，最后到双输——供应商没得赚，死猪不怕开水烫，采购方的苦日子也就来了。这大家都熟悉，因为我们很多人骑的就是砍价这匹“更快的马”，到头来给公司的价值为负，注定了“小采购”做不成“大采购”。

谈判降价只能影响10%左右的成本，因为供应商的合理利润就是10%上下，谈判到极点就是让供应商一分不赚。20%左右的成本取决于生产和交易流程，70%左右的成本取决于产品设计。做惯了“小采购”的人拿着这个给老板，说你看这是为什么采购不能成为降本的重头戏。这是把责任往设计头上推，无非是换了另一匹“更快的马”。为什么呢，因为采购没有意识到自己在设计降本中的角色。

先退一步想想：设计难道不知道他们决定了产品的绝大多数部分成本？他们难道就不知道产品应该设计地价廉物美？设计不是傻子，说让我把这产

品设计地又差有贵，让公司关门、让自己失业。他们也是尽自己的努力，就如采购尽力控制采购价格一样。但为什么成本还是没法设计下来呢？根源在于产品设计与生产工艺设计的脱节：产品设计在公司内部做，由设计主导；生产工艺设计在供应商处做，由采购主导。采购作为公司与供应商的界面，是搭接产品设计与工艺设计的关键，但并没有在设计降本中扮演理应承担的角色。

在一流的公司，产品设计与工艺设计是并行工程，交叉进行，互相反馈，做的是全局优化：产品设计决定了生产工艺设计，也取决于生产工艺——如果设计出来的东西制造成本太高，设计会从供应商处很快得到这样的反馈来优化设计；反之反是。在二流的公司，产品设计与工艺设计是串行工程，先做好产品设计，再做生产工艺设计，做的是局部优化。设计达不到目标成本，就给采购压力，通过压价来弥补；采购砍不下价来，就怪罪设计的规范和技术要求太离谱。结果呢，设计和采购互相扣为人质，他们都骑着那匹自认为责任在对方的“更快的马”，但是谁也走不前去。

而解决方案，即那辆“汽

车”在哪里呢？在于设计与采购的协作。采购代表供应商，需要把关键供应商的工艺设计提前纳入公司的产品设计，形成产品设计与工艺设计的闭环反馈，互相优化，提高产品的可制造度，把成本做下来。这需要采购承担领导力的角色，及早介入设计。不幸的是，大多数公司的采购是“小采购”，整天忙于订单层面的问题，没有精力、也没能力早期介入设计，等到产品设计好了，成本过高，就只能充当受害者的角色，跟供应商做利润转移的游戏，骑着努力砍价的“快马”走上不归路。

也有人说，采购/供应商早期介入设计，这是战略举措，得公司最高层来推动。没错，是离不开高层支持，但不能拿这个当借口。作为基层人员，我们是小兵一个，解决不了公司层面的事，但对职权范围内的事还是有很多可做的，比如与设计积极主动地沟通，尽早掌握需求，与供应商的能力相匹配，把供应商的反馈意见传递给设计。很多公司的采购在询价之前很少介入，甚至等到设计人员没法跟供应商做下去的时候才介入。我们介入询价前的事情越多，对公司的贡献就越大。



用移动应用简化人力资本管理

近年来，以移动技术为主题的讨论吸引了业界的广泛关注。事实上，如果某个企业至今还没有在移动趋势方面采取任何行动，那么恐怕就错过了这场“移动盛宴”的精彩开场。不过俗话说，笑到最后的人笑得最好，因此现在做出行动并不算晚。



市场调查公司EMARKETER的数据显示，2014年全球智能手机用户数量将达到17.5亿，同时根据通信技术及服务提供商爱立信公司的统计报告，到2019年，

全球智能手机数量预计将增长3倍，达到56亿部。可以想象，智能手机将覆盖地球上几乎每一个角落。在移动设备数量激增的驱动下，企业级移动应用的发展毫无疑问会有助于企业绩效的提升，并将在企业内部持续发挥作用。

从人力资源管理方面来看，采用高级员工管理分析应用的企业能够显著提高利润，同时提高客户满意度、服务质量和效率，这对于大多数企业领导者来说，都是极为重要的企业竞争力。那么，什么是“高级员工管理分析应用”呢？简言之，就是以一种全新的方式，准确、及时地了解企业人力资源变化趋势和绩效情况。此类应用是随着移动技术的发展，以及移动设备在企业内的广泛采用而生的，业界也将这种趋势称为“IT消费化”。随着移动应用的逐渐成熟，它也在企业内部获得了越来越广泛的部署，其对企业职能部门产生的影响也越来越大。无论是销售、人力资源、市场营销、IT还是运营部门，都会从企业移动战略中受益。移动性已经成为改善和管理员工体验的催化剂，其最终的收益即是客户满意度的不断提升。

高。

移动应用收益明显，但实际影响有待挖掘

人们普遍认为，移动技术有助于提高效率和生产能力，同时增强协作和灵活性，但是在各种不同的职能部门中，将这些益处转变成实际业务成果却并非易事。

实际上，移动技术有助于激发企业各职能部门之间的协作。某些部门担心采用移动技术可能会导致团队人员的分散，但对移动技术支持呼声最高的部门却是人力资源部，这多少有些出乎人们的意料。

人才是企业发展的基石，人力资源部门也会考虑移动办公可能带来的负面影响。例如，如果员工每天不需要坐在办公桌前，那么谁知道他们在做什么或说了什么呢？他们之间怎样完成协作？因此不难理解，人力资源部门会提出某些合理的要求，且尽可能地确保必要的“控制”。然而，事实上，是移动技术解放了人力资本管理。

移动技术和企业应用正在加速决策过程。谷歌公司将这种快速决策称为“零刻决策”(Zero Moment of Truth，

简称ZMOT)”。业务快速决策将使业务运营更加顺畅，并同时加速业务的增长。从协作的角度来看，企业对于社交媒体的使用越广泛，人员规划也就越容易，而变化带来的实际影响也就越显著。而在很多情况下，社交媒体的使用是在人力资源部门的主导下推动的，相应地，社交媒体又为人力资源部门提供了一个有助于员工及团队发展的平台。

随着企业灵敏度和预见能力的提升，员工满意度和留职率都会得到显著提高，同时员工也会不断提供实时反馈。凭借更加准确的数据，管理团队可以节省大量的时间、精力和开销，并将其用来对员工、客户及合作伙伴进行维护。从人力资本管理的角度来看，移动技术有助于弥补人才管理的缺口，它可以改进经理与员工间的交互，并建立紧密的上下级关系以及牢固的团队合作。

移动技术促进IT与人力资源部门的紧密协作

企业采用移动技术的重要影响之一，便是人力资源与IT部门之间的关系发生了本质变化，从单向的服务提供变成了双向合作共生的关系。引起这种变化的主要原因便是“携带自有设备办公”(BYOD)方式的采用，而现在BYOD正在演变为“自备应用办公”(BYOA)。为了应对这种局面，企业技术部门在某些方面对其解决方案进行了逆向工程化 (REVERSE-

ENGINEERED)处理，IT(功能拥有者)和人力资源(战略推动者)部门也随之建立了稳固的合作关系，这也是非常必要的。

首席信息官和首席人力资源官每天都面临着关于信息安全、个人隐私或合规监管等各种问题，全球化的业务以及不同国家间的法律法规使这些问题变得更加复杂。在移动应用市场，每个月都有成千上万种新的移动应用上市，很多消费类应用在被用户下载后，就几乎不被使用了。但企业级应用则不同，这些应用是供职能部门使用的，而不仅仅只是用于人才管理。这就需要跨企业内部的所有应用均采用一种系统化的管理方式，以确保企业级应用能够产生最佳的效果。

迈向高效的移动应用时代

能够获得实时绩效分析，以及即时反馈是业务经理梦寐以求的结果。现如今甲骨文客户的运营效率已经达到了创纪录的水平。显然，个人绩效指标与组织目标相结合的结果是，首席信息官能够为人力资源部门提供必要的协助，使得人力资源部能够建立预测模型，从而为企业不断变化的战略决策提供建议，此外，这种协作还有助于确保企业满足法规遵从的要求。法规遵从曾经是一项艰巨的任务，然而如今，凭借支持移动技术的自动化功能和高质量数据，这项任务变得容易了。

与此同时，对于首席信息

官而言，移动技术还有助于优化绩效。尽管挑战依然存在，但是支持移动技术的应用以及用户对移动技术的熟悉意味着IT员工无需具备高级别的技术专长，就可以对用户进行培训。这样能显著降低对IT团队的培训要求，减轻了相关工作量，使得IT部门可以专注于其他更具业务价值的工作，同时通过简化流程、减少维护工作，显著降低成本。

移动型企业回报大于风险

移动工具使我们的个人生活与工作日益紧密地交织在一起，因此工作与生活的平衡已经成为了一个必须解决的文化层面的问题。企业将提供各种工具，使员工能够随时随地通过任何设备存储和获取信息，而员工们则希望这些工具更加简单、便利。而且这一趋势并非局限于企业组织，而是已经成为一种社会性的趋势。传统意义上，政府机构对于新技术的采用一向保持谨慎，然而如今它们也在支持企业的移动化战略。甚至有些政府网站上还登载了针对移动应用开发及其他相关问题的建议。

IT巨头也都在投入巨资开发移动解决方案，以简化对移动技术的部署及支持。移动性趋势为业界带来了新一轮巨变，并驱动着企业的创新变革。移动技术不仅能增强企业的竞争力，同时也能有效控制业务风险。

【大连天翼】

大连天翼研发的“瓦轴质量追溯管理系统”正式上线

□ 许可

8月15日，大连天翼定制开发的软硬结合项目：“瓦轴质量追溯管理系统”正式上线，经过项目双方近3个月的不懈努力，攻克重重难关，顺利上线试运行！

该项目是基于大连天翼的生产制造执行系统，结合天翼强大的定制开发、现场实施及软硬件集成能力，为瓦轴特大型精密轴承分公司实现产品全过程质量追溯管理。天翼项目组充分了解客户需求，并根据瓦轴特大型精密轴承分公司具体情况，历经2个多月的定制开发，两轮系统场景测试，3轮最终用户培训。系统上线时，已成功覆盖工厂内部收料、单品标签、工序作业计划、工序作业执行、工序质量检查、产品装配作业、设备管理等主要模块。



该系统的上线对企业意义重大：
 帮助瓦轴完成制造过程数据的实时交换和数据分析；
 加强瓦轴产品的质量管理，实行以产品质量控制和预防为主、质量追溯为辅的原则；
 通过产品生产计划、质量控制目标、加工过程监控、产品质量检验、检验数据分析等环节，实现质量过程管理；

为瓦轴建立以质量检控为中心的集计划管理、生产过程管理、设备管理为一体的管理职能；

为瓦轴实现产品从原材料入库、生产过程直至成品发出的全过程监管，生成需要的报表报告文档。

为了保证项目的实施进度，天翼项目组针对瓦轴庞大复杂的基础数据整理，特派专人全程对接指导；为了保证最终用户熟练掌握系统应用，实施人员不分白天黑夜，每天都加班加点的在一线奋斗，对应客户白班与夜班的操作人员，及时对现场发生的问题。这无形之中增加了项目人员的工作量，但天翼项目人员并没有因此抱怨，反而更加斗志昂扬，全力以赴！充分体现了天翼人“服务第一，客户至上”的精神！

“瓦轴质量追溯管理系统”的成功上线，不但充分肯定了大连天翼软件开发和实施团队的国内领先水平，而且进一步展现了大连天翼软硬集成项目的综合解决方案能力！

天翼愿携手更多优秀企业，助力更多企业，实现信息化成功体验！

【大连天翼】

大连天翼成功参加“首届鲁-辽吉黑物流甩挂联盟会议”！

□ 陈蕾

2014年8月16日，大连市道路运输管理处主办的“首届鲁-辽吉黑物流甩挂联盟会议”成功召开。会上，由大连天翼的客户“大连友田货运市场有限公司”牵头，联合山东、辽宁、吉林、黑龙江4省40余家道路货运企业和海运企业，正式成立鲁辽吉黑物流甩挂联盟组织。联盟以陆海滚装运输为主，整合鲁辽吉黑4省运输资源，实现陆海甩挂联运，以降低物流成本，提升运输效率，实现跨区域联盟企业共赢。

为了通过更先进的管理方式，实现强强联合，大连天翼信息科技有限公司为联盟会的牵头单位：大连友田货运市场有限公司开发建立了“友田物流信息化管理平台”，同时在此次会上演讲介绍了该平台的先进管理及功能，得到了在场嘉宾的一致认可。

大连友田货运市场有限公司总经理董振晓

先生，对大连天翼为他们公司开发的系统是这样评价：“经过国内外的考察学习，大连天翼为我们研发了完善的系统，他们是用友的伙伴，是ERP方面中国的专家！”

大连天翼信息科技有限公司愿携手更多企业，帮您实现一站式的信息化管理服务，为您的企业插上飞翔的翅膀，展翅高飞！



天翼“为贫困地区小伙伴‘添衣’献爱心送温暖”

□ 吴博

冬季已悄然而至，冷风萧瑟。

为了使这个冬天不再寒冷，为了让所有贫困的家庭变得更加温暖。大连天翼信息科技有限公司响应高新园区号召，积极参与向青海省玉树区麻莱县热腾福利院募捐活动。

在天翼人的热烈响应下，共计捐献成人及儿童衣物60余件。所有衣物都经过了认真清洗消毒并且打包整理，于2014年11月17日下午统一送到园区投放站。

愿我们浓浓的爱心能够传达到千里之外、海拔四千米以上的藏区，让孩子们体会到人间的温暖与真情，让温暖在爱中延续……



【大连天翼】

大连天翼：“金牌课程 金牌服务”第三期 ——年结难题 一站从容解决

□孙亚兵

2014年11月20日14时，大连天翼第三期“金牌课程金牌服务——年结难题 一站从容解决”用户会在天翼公司如期举行。为贯彻公司以用户为中心的经营方针，天翼特为老用户开设小班授课，针对年结难题，一站解决。本次用户会由资深服务专家、服务部门经理高成富，资深服务顾问王晓燕针对U890及以下版本的年结流程，用户年结常见问题进行培训，会后用户反馈效果十分满意。



金牌课程 金牌服务

大连天翼特“金牌课程金牌服务”到目前已经开展到第三期，用户反响强烈，服务满意度直线飙升。通过金牌课程和用户建立一个分享互动平台，不但为用户企业降低培训成本，而且把用友最新产品介绍进行传播及推广，同时让用户把常见的问题进行集中反馈解答及共享，在培训的现场通过用户踊跃发言把一些日常遇到的问题提出来分享给其他用户，避免大家在日常工作中发生。

课程的选定 受众的选定

U8低端版本的年度结转工作一直是困扰用户的一大难题，其操作流程十分繁琐，需要注意的关键点也比较多。时值年终岁末，U890及以下版本的用户又将面对一年一度的年度结转工作。为此服务部门选定了平时服务人员和销售人员反馈上来的针对年结操作有诸

多疑问的U890版本用户，进行集中统一的培训与交流。参会用户数量特意精简到10家，其目的就是在有限的时间内针对用户的难点问题一对一的解答。另外服务经理高成富还表示，他深知财务人员年末工作之繁重，因此特意把此次课程安排在11月下旬，帮助用户打好了提前量。

服务顾问王晓燕：年结流程现场演示培训



本次课程前期由天翼资深服务顾问王晓燕进行现场培训年结操作流程。为了直观展示年结操作步骤，王晓燕特意搭建了U890环境，建立演示帐套，结合用友U890年结操作的规范流程“手把手”式的教用户进行操作。对用户年结操作流程方面的诸多疑问进行详细解答。

服务经理高成富：年结常见问题以及U8V12.0新功能体验



本次课程后期由资深服务专家、服务部门经理高成富为用户进行深度培训。具体有四个方面：一，针对U890年结过程中的具体注意事项做详细讲解，防患于未

然；二，针对年结后的检查工作进行培训，保证年结数据的一致性；三，年结过程中会遇到的高频问题进行详细的解答；四，U8V12.0日前已经上市，对于U890的用户更是优惠空前。高经理针对U8V12.0新版本特性，诸如取消年结，支持跨年查询等便捷功能进行讲解，目的在于给用户带来更好的产品体验，减轻用户的繁重工作量。受到了与会用户的广泛关注。

用户交流 悉心答疑



课程结束后，服务顾问还针对用户年结外的一些业务操作以及U890升级到U8V12.0等问题进行了一对一的详细解答。参会的用户针对金牌课程如何才能更贴切的服务用户，给用户带来价值，提升管理，给我们提出宝贵的意见。

金牌课程还会继续 金牌服务始终满意

“创造用户价值，营造和谐团队”是天翼的核心价值观。金牌课程来源于用户又服务于用户。培训老师通过对企业管理与信息化的理解及丰富的项目实施经验，结合在实际用户服务现场遇到的问题，进行综合的讲解，提示用户如何在实际工作中规避类似问题出现。意义重大，效果非凡。

金牌课程还会继续，金牌服务始终满意。

【青岛信普】

“智”造中国信息化企业

—PLM从设计到制造解决方案研讨会·青岛站隆重召开

□何道芸

8月28日由用友优普青岛总代理：青岛信普软件技术有限公司主办的“‘智’造中国信息化企业—PLM从设计到制造解决方案研讨会·青岛站”于青岛康大豪生大酒店成功召开，本次会议还得到了青岛市经济和信委委信息化推进处的大力支持。



图一：会场座无虚席

会上全面展示了用友优普与青岛信普带给客户的全新的信息化解决方案以及深度的企业信息化应用之道，提供了设计制造一体化解决方案及各种案例分享，研讨会座无虚席，讨论热烈！



图二：青岛信普软件技术有限公司副总经理张煜发表重要致辞

青岛信普软件技术有限公司副总经理张煜做了精彩致辞，张

总生动的指出：装修一个家，就需要一个装修顾问，这个装修顾问不仅懂原材料，懂设计，更应该懂你的喜好，懂你的渴望，懂你对未来生活的追求，而青岛信普软件技术有限公司就是这个装修顾问，青岛信普可能比你更懂你。



图三：青岛市经济和信委委信息化推进处处长周海华发表致辞

青岛市经济和信委委信息化推进处处长周海华表示，青岛今年将出一个力度比较大的指导性文件，“两化专项行动方案”希望通过这个方案，可以给企业做出一个规范，设计制造集成，将是下一步企业信息化的重要方向，预祝大会圆满成功！



图四：用友优普PLM事业部

总经理李光锐博士发表“产品创新数字化成就世界级制造”重要演讲

为了使与会制造业企业高层人员不虚此行，用友优普PLM事业部总经理李光锐博士发表了“产品创新数字化成就世界级制造”重要演讲，从设计制造一体化解决方案到设计制造一体化实施路线图至最后的典型案例分享，解决了在场制造业人员的长期困惑，李光锐博士丰富的行业经验和渊博的学识让在场的嘉宾为之震撼！



图五：用友优普PLM事业部高级咨询顾问邓华来发表“从设计到制造一体化解决方案”演讲

用友优普PLM事业部高级咨询顾问邓华来就从设计到制造一体化解决方案，做了详细的数据及案例解答，更直观的让在场嘉宾了解PLM设计到制造一体化的解决方案，嘉宾产生了极大的兴趣，大家纷纷记录保存及提问，收获颇丰！

【青岛信普】

“用友优普U8⁺12.0新版上市用户体验会”

2014年9月18日，金秋时节，用友优普U8⁺12.0正式发布，推出了一系列升级优惠政策。

青岛信普紧跟集团步伐，和用友优普·青岛办事处共同举办了“用友优普U8⁺12.0新版上市用户体验会”，取得了圆满成功！



U8⁺12.0应用现场演示及认真听演讲的客户



青岛信普软件总经理罗军榜演讲

罗总就青岛信普简介、行业定位等进行演讲，分享了成功案例，且做出了公司承诺，承诺做最优质的服务商、与企业无缝沟通，提供最优秀的解决方案，最重要的也是老客户最关心的，信普将彻底改变青岛地区用友软件销售售后三无状态（无人管、技术无人服务、新需求无人接）的局面，赢得了老客户的掌声和对信普

的信赖。



青岛办事处李瑞明总演讲基于企业信息化、基于数据管理的应用层次

青岛办事处李瑞明总向大家讲解了用友优普的由来，简称UP，希望借助我们的信息产业技术、产品和服务，帮助我们制造业提升管理水平，结合现实案例讲解基于企业信息化、基于数据管理的应用层

次，讲出没有数据就没有信息化，指出数据的应用一方面引流，一个应用是增强导购效果，给予了客户比较对数据管理比较明了的理解，客户表示此次演讲对自己有帮助。



山东省区用友优普总监张奇演讲用友U8⁺V12.0成长型企业互联网应用123

张奇总监通过演讲用友U8⁺12.0产品定位、U8⁺行业解决方案、四大升级模式、12.0互联网应用体验、U8⁺电商管理等来让企业快速领先并紧跟整个社会的步伐，全新打造一种新的模式-互联网应用来迎接我们未来的挑战创造更多的佳绩，并通过一个短小的视频来体现了U8⁺移动应用所带来的互联网应用效果。

ISD绿色服务桌面的六大价值（快速了解服务商、快速提交问题且处理问题、方便更新系统、给予系统管理员自我提升的平台、提供完善的系统提点、可以免费升级），使得现场掌声不断。



青岛信普软件技术有限公司副总经理张煜主持12.0优惠政策的宣传

青岛信普软件技术有限公司副总经理张煜就集团12.0上市发布的优惠政策给予了说明，此次优惠力度空前大，动员客户积极参与到12.0发版及优惠政策中，让自己的企业紧跟社会步伐，步入互联网时代，客户反映超出想象。



山东省区用友股份 副总经理常宏伟演讲“U8⁺12.0为您的企业经营插上更加坚实的翅膀”

常宏伟演讲“U8⁺12.0为您的企业经营插上更加坚实的翅膀”，讲述了用友老客户现在面对的困惑，并提出了解决办法，即SPS，原厂支持服务，通过用友ISD绿色服务桌面可以有效解决这些难题，来使得原厂支持服务SPS落地，通过



现场签约

经过精彩的演讲，现场客户反映良好，并现场进行了签约，后续签约继续，客户会后仍聚在一起讨论此次活动的的内容，此次活动圆满结束。



图六：会议结束后，嘉宾留下与李光锐博士交流

会议圆满结束，嘉宾还沉浸在李光锐博士和邓华来老师的演讲中，会后继续交谈，现场讨论气氛热烈。



图七：会后参会领导、嘉宾合影留念

本次会议在一片快乐祥和的气氛下圆满结束，青岛信普和广大制造业企业客户共同成长，真正的枕戈待旦，严阵以待！青岛信普将为您提供更多更实在的价值和个性化的本地化服务，帮您实现用技术重塑管理、创新业务，提升核心竞争力！

大连天翼成功攻克中信药业GSP项目难关

□ 薛佩峰

经过近两个月的努力，中信药业项目已经接近尾声，实施该项目艰难的过程，客户与我们有目共睹。天翼项目经理魏巍的付出及销售经理车梁的心系项目大公无私，得到了客户和公司领导的一致认可。

实施过程中，本应顺利进行的安装系统、系统管理注册和产品升级等阶段，却由于客户的服务器中毒，导致问题频

出。项目经理协调各方资源，牺牲自己的业余时间，将系统以最快的速度上线，最大程度的降低了客户的损失。

客户对天翼的实施团队踏实的态度、严谨的作风赞叹不已，并表示通过天翼实施顾问无私奉献的精神和兢兢业业的工作态度，看到了两个企业长期合作的光明未来。天翼公司相关领导对项目负责同志得到

客户的认可提出表扬，公司十分了解项目所遇困难，并对项目组人员不畏艰难，积极进取的优秀表现，表示由衷的敬意。

中信药业GSP项目组实施人员的优异表现，不仅赢得了客户的满意，更体现出天翼人无畏艰险、勇攀高峰，始终把客户的满意度放在第一位的精神。

大连天翼实施的中源汽车U8-HR项目成功验收



中源汽车零部件（大连）有限公司于2012年9月在大连保税区投资落户，占地面积3万平方米，主要经营汽车白车身零部件量产及汽车白车身试制产品的研发设计及生产，总投资3.8亿元。

中源汽车是U8财务、供应链和生产管理的老用户，半年前坚定不移的选择与大连天翼合作实施U8-HR。中源汽车U8-HR项目工期紧，难度大，用户一方面不断地压缩施工工期，一方面又急于掌握系统应用，这对实施顾问的专业性要求极高。天翼实施顾问面对如此局面，不断优化实施方案，加快项目整体步伐，再一次用天翼团队的专业性克服了重重困难，使项目成功验收，同时得到了客户方的高度信任和支持！

大连天翼副总经理张煜对该项目给予

了高度评价，同时再一次强调：“天翼公司的文化，就是保证在QCD(注释：质量Quality、成本Cost、交货期Delivery)都满足的情况下，顺利交付！如果不能的情况下，那最先牺牲的一定是D，最不能逾越的就一定是Q，两害相权取其轻。我们最重要的就是要对客户负责，宁可加大我们的实施投入，也要让客户满意，让质量获得保证。口碑和客户满意度永远是天翼公司的立足之本。容不得半点含糊，容不得半点对付。”

每个项目都不是一帆风顺的，都会遇到不同的困难，天翼人最不怕的就是遇到困难，因为这正是考验我们的时候，是天翼人展现自己强大实施能力的绝佳机会，相信强大的天翼会为您带来绝佳的合作体验！

大连天翼助力“中信药业”成功通过新版GSP认证

□ 陈蕾

2014年11月3日，大连天翼的客户——中信药业，作为今年大连首家接受GSP认证考核的药品批发企业，实现一次性认证通过。从2013年6月1日起，药监局发布新规实施新版GSP，3年内淘汰整合不合格的药品流通企业。其中，考核硬性指标之一就是必须要实现计算机系统管理，中信药业经过多方考察最终选择了用友优普医药流通行业GSP管理系统，携手大连天翼信息科技有限公司成功实施，达到软件系统考核满分的好成绩。

中信药业GSP系统从3月31日启动，到11月3日进行认

证。在没有类似项目参考的情况下，天翼GSP项目顾问顶住诸多压力，不计个人得失。为客户全程贴心服务，帮助客户顺利通过严格的认证。中信GSP项目在实施过程可谓跌宕起伏，期间遇到的问题都是我们不曾预知的。但天翼公司所有人都有一个共同的信念，无论多大困难一定要把这个项目实施成功。公司对项目的全力支持，项目经理在项目中的付出，都是支撑这个项目成功的关键因素。

医药行业新版GSP认证考核中，信息化是一票否决项。认证考核专家检查的内容之仔细、软

件功能要求之强大、数据勾稽关系之严谨、检查过程企业上下之重视、整个过程之紧张是难以用语言表达，尤其作为软件供应商为了我们客户通过资质认证付出的辛苦，同其他实施项目子然不同，这有信任、责任、荣誉、成就感……

天翼公司和实施顾问都成功做到了，中信药业客户也深切感受到天翼人的执着，为了给客户创造价值而努力的精神。

大连天翼愿携手更多医药企业实现GSP信息化管理，助力更多医药企业成功通过新版GSP认证！



2014年度用友优普服务大会 暨U8+V12.0新版体验盛典



大会现场高朋满座

大连天翼自2013年初正式成为用友优普大连总代理，已有近两年时间，让越来越多的大连地区用友新老客户体验到了产品交付和优质服务服务的完美结合。为了感谢用友老客户长期以来的支持与厚爱，大连天翼信息科技有限公司于2014年10月22日举办了用友优普服务大会，暨U8+V12.0新版体验盛典，为现场的客户展示了天翼公司优质服务的案例及天翼公司服务模式。用友优普辽宁分公司总经理曹运金，大连天翼信息科技有限公司总经理姜增辉先生、服务经理高成富先生、销售总监王晋泉先生、微产品研发经理侯宝奇先生等嘉宾出席本次会议。



用友优普辽宁分公司总经理曹运金先生发表重要讲话

用友优普辽宁分公司总经理在致辞中分享了用友优普最新的发展动态，用了五个“连接”生动阐述了用

友优普在企业互联网中发挥的重要作用，在曹总的致辞中多次提到了与天翼愉快的合作经历，并肯定了大连天翼在大连地区强大的技术和服务能力。相信天翼与用友优普合作定会让用友优普老客户体验更加满意的服务！



大连天翼信息科技有限公司总经理姜增辉致辞

大连天翼信息科技有限公司总经理姜增辉积极肯定了用友优普在大连的占有率和保有量。大连天翼的使命就是通过细致、周到的服务把用友软件的使用技巧传授给客户，提高使用深度。同时姜总也表达用友优普和大连天翼的合作就是把产品交付和优质服务完美结合在一起，在不久的将来必定会开启新的信息化服务里程碑！



天翼服务经理高成富发表“专业、周到、精细——贴身服务，一触即达”主题演讲

天翼公司服务部经理高成富先生，为在场客户阐述了天翼公司“专业、周到、精细——贴身服务，一触即达”的服务理念，现场举出一系列客户遇到的难题，

在我们专业的服务团队面前都可完美解决，并表示：天翼公司定期进行认证的服务团队资质，标准化的服务流程、每周一次的服务评比等等，都将为客户提供最有保障、有价值的服务。此外，还为客户做了年度结转问题的分析，相信到场的客户都受益匪浅。



用友高级支持顾问张鹏先生发表“U8+V12.0企业用户新体验”精彩演讲

用友优普高级支持顾问张鹏先生为在场客户带来了主题为“用友U8+V12.0助力企业管理变革”的演讲。张老师以其过往丰富的经验分析了各行业存在的问题及U8+完美的解决方案，并提出，企业的信息化发展轨迹从只拥有财务软件的电算化到升级为企业管理软件的信息化最后达到企业互联网服务的互联网化，让在场客户都了解到自己企业在信息化方面的不足，最后通过对U8+V12.0新应用的讲解巧妙地引出了客户的需求，充分吸引了客户的关注度！



天翼销售总监王晋泉先生为在场客户对优惠促销政策做了精彩解读

天翼公司销售总监王晋泉先生以其诙谐幽默的方式为大家解读了最新的优惠促销政策，促销力度之大令在场客户无不跃跃欲试！



天翼微平台研发经理侯宝奇对天翼微平台做精彩阐述

天翼微平台研发经理侯宝奇先生发表了“商艺微平台引领打造企业微平台”的精彩演讲，微信的火爆程度大家有目共睹，天翼公司顺应时代的发展、客户的需求，特研发出微信管理平台，为企业客户带来了全新的线上营销方式，其独特的功能，全新的应用令在场客户叹为观止！

本次会议更为到场客户准备了丰厚的礼品，每个演讲后都设有抽奖环节，从10名幸运奖到1名特等奖，让在场客户满载而归，以下是现场客户中奖瞬间：



幸运奖十名

三等奖五名



二等奖三名

一等奖一名



特等奖IPAD一名

唯有在技术的支撑与驱动下，企业才能“重塑管理”，全面提升企业核心竞争力，应对大变革时代带来的冲击，成功完成蜕变，实现“中国梦”。天翼携手用友将助您一臂之力，共同拥抱“新技术·新模式·新世界”为中国成长型企业带来的新机遇！

用友优普USMAC加速传统企业互联网化

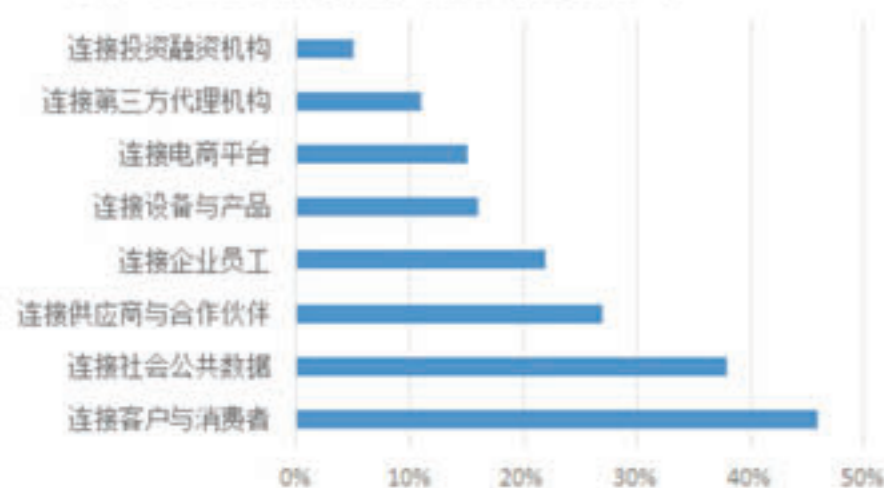
随着电子商务、社交网络、移动互联网的快速普及，众多企业纷纷踏上互联网化的征程。据海比研究相关调研数据发现，99%的企业表示正在进行互联网化的工作，大部分企业的互联网化刚刚起步，并且更多的还处于单向的资讯推送阶段。企业的CIO们对当前的互联网化并不满意。

缺乏实时连接，企业互联网转型遇困境

传统企业向互联网化转型已经成为必由之路。可是，如何将自身与互联网巧妙结合，实现成功转型却是当前企业面临的最大困境。

《互联网时代企业应用研究报告》中指出，对于企业互联网而言，企业最重要的是连接客户与消费者、连接社会公共数据、连接供应商与合作伙伴、连接企业员工和连接设备与产品。但目前，企业互联网化仍然停留在简单连接层面。没有合适的技术平台和企业应用支撑是导致这一现状的重要原因，也是企业进行互联网化转型中面临的巨大挑战。传统的企业信息化应用仅仅局限在企业的内部，已无法满足互联网时代企业间实时连接的需要。互联网时代的企业应用应该具有新的支撑。

图1 企业经营过程中常见的连接形式

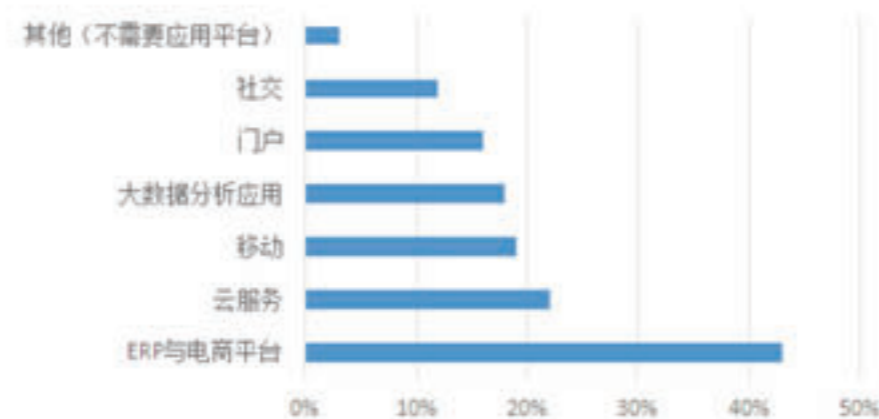


资料来源：海比研究，2014

来自海比研究的调研数据显示，ERP和电子商务平台是互联网时代企业最为看重应用功能，云服务仅居其次。此外，企业比较看重应用功能依次还包括：移动、大数据分析应用、门户和社交应用。一定程度上，企业看重的这些应用功能正在成为互联网时代新的支撑，可以归结为ESMAC：E—企业管理与电子商务平台、S—企业社交应用平台、M—企业移动平台、A—大数据分析与应用平台、C—云服务管理平台。企业拥有这五大关键支撑，才能实现企业的五大

连接，最终实现企业的互联网化。

图2 企业最为看重的企业应用功能



资料来源：海比研究，2014

除此之外，当前90%的企业都采用了以内部管理为主的企业应用框架。可是，这种信息化模型无法满足企业在互联网时代连接一切的核心需求。因而，要转变思路，采用以外为主的应用模式，搭建起一个新的框架，以实现企业互联网提供坚实的IT支撑。同时，在整个框架中，必须实现三个一体化，即内部协同一体化，产业链协同一体化、社会化商业一体化。

借力用友优普，开辟企业互联网转型新未来

传统企业的互联网转型之路荆棘丛生，非一人之力所能承受。为适应时代需求，协助传统企业披荆斩棘，成功实现互联网转型，用友优普发布了USMAC企业互联网应用模式和产品服务，为企业在互联网时代的提供了满足ESMAC的应用支撑。

USMAC是用友优普基于对国内中型企业管理、业务及信息化的深刻理解和多年技术积累，以企业精细化管理为核心，综合运用当今最先进的社交、移动、大数据、云计算等信息技术，首次提出的企业互联网化的完整应用架构。

其中，“U”包含了面向成长型企业的互联网应用平台U8V12.0、面向多组织企业的互联网应用平台U9V3.0、它们帮助企业完成互联网时代的精细化管理，实现内部业务与外部业务的紧密连接。没有这个核心与基础，就没有完整的企业互联网应用，无法实现企业内外数据的统一。

“S”包含了全新上线的企业社会化应用平台企业空间V1.5、企业微信营销管理平台企业微信V1.0和企业社会化商业数据服务云鸽V2.0。这三大企业级社会化应用，不仅能帮助企业建立以人为中心的社化交

售后服务平台实现零距离服务

□宋敏

随着微信的普及，越来越多的业务也开始转移到微信端来做推广。同时让更多的人体会到手机微信带来的便利性。脱离了旧业务必须到指定的地点才能查看的局限性。只要你的手机能上网那么微信就能随时帮你了解更多的信息。

为了使我们的售后服务更加贴近客户，近期微信端的服务系统开始上线使用。

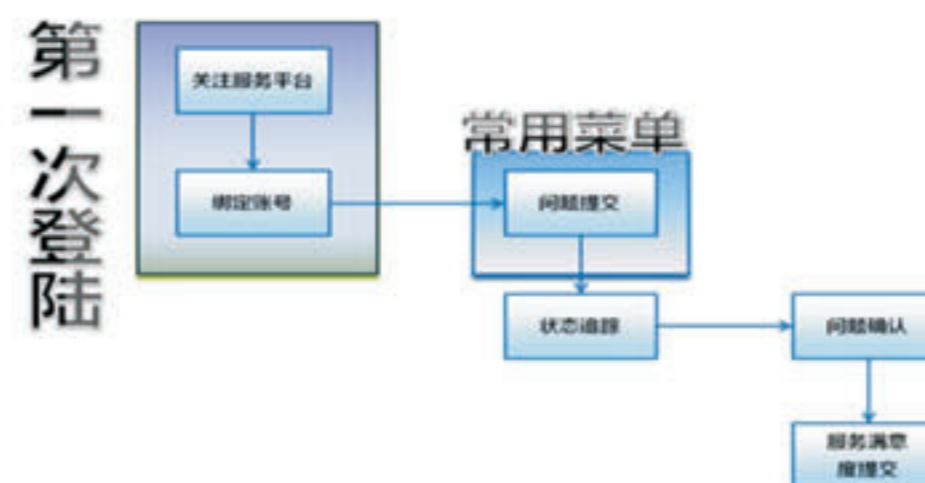
我们微信端能够实现服务过程全程跟踪，让您及时了解问题处理的各个节点状态。通过服务平台让您充分体验服务方式更加便捷、服务人员更加专业、服务体验更加友好。

首先介绍一下如何加入我们的微信服务，请扫描下面的二维码。关注我们的服务平台并绑定

账号。一次绑定永久有效。



具体操作流程如下：



通过微信端售后服务平台的上线，后期慢慢弱化以前纸质单据的签收。

以前可能通过电话沟通无法能够真实有效的描述您遇到的问题，现在微信端实现图片加文字的问题描述，让您能够更快捷的把问题传递给服务人员。缩短了之前服务的时间差。7X24小时的微信端服务无障碍沟通让您更加了解我们的服务品质。

前期为了增加互动，服务平台提供幸运大转盘活动，动动您的手指来试一下手气，可能会获得意外的惊喜。

管理与社区化运营模式，还能实现企业应用与腾讯微信大平台的无缝对接、帮助企业有效管理与协同运营多个微信账号，更能充分连接各种社会化公共数据资源，挖掘出有效数据资产。三大社交化服务的综合应用，将使企业完全融入企业互联网中，快速提升企业核心竞争力。

“M”包含了数十个全新上线的U8V12.0与U9V3.0面向不同角色及移动应用场景的移动应用系列产品UU移动工作台，覆盖企业移动IM、移动报销、移动审批、移动考勤、移动销售、移动crm、移动OA、移动薪资、移动下单、移动出货等方方面面，并将企业级实时通讯与企业业务结合，比如对业务单据直接发起讨论、预警任务实时提醒等，通过“轻”、“快”、“联”、“动”，出“指尖上的企业”。

“A”是指用友优普企业大数据分析平台——用友BA，它是集多系统统计数据中心、分析中心、控制中心、体验中心于一体的全方位商业分析系统，能够帮

助企业迅速搭建一套完善的决策分析体系，辅助管理决策，助力企业实现卓越运营。“表魅”云服务是基于BA平台化技术构建的线上用户报表需求与第三方开发者之间的线上需求提交与沟通、线上开发撮合、线上成果交付、线上交易与结算的企业云服务，首创了报表服务全新的商业模式。

“C”不仅包含用友优普自身营销、服务、实施等业务通过官网、社区、微信等平台为企业提供高效、安全的云服务，还包含面向企业互联网应用的OPEN API、SaaS应用服务、商业数据服务、ERP云托管服务等全新云服务内容与模式。

用友优普USMAC能够帮助传统企业深层次实现五大连接。实践企业互联网应用模式，企业的各部门之间，企业与产业链、客户以及社会之间，都可以做到信息无缝连接。由此，企业中的各项业务运作模式都将发生改变，崭新的商业模式将不断诞生并普及。

不做工作狂的十一条建议



我们的文化崇尚工作至上，我们经常听说某些人在办公室挑灯夜战，或是从不去度假。可是工作得多并不意味着应受表彰或加薪。

过度工作很可能会降低你的工作效率、消磨你的创造力，甚至对你与家人和朋友的关系产生负面影响。别误会，有激情有梦想是上天赐予你的礼物，为自己热爱的事业而努力更不会是一种过错。但是，休息也很重要。无论你在哪里工作，在家或是在办公室，请随时保持一份创造性的思维。

以下是关于如何避免成为工作狂的几条建议。

1. 设定明确的工作时间

保持固定的工作时间。例如，如果你的工作时间是朝八晚五，就一定要在五点以前离开办公室，不要待到很晚。

2. 保证充足的睡眠

“如果你遇到某些人行为木讷，那他很有可能饱受缺觉之苦。”——贾森·弗里德和大卫·汉森改编的《你的睡眠时间和睡眠质量达标了么？》。

为了一个项目工作到深夜，还要在早上5点起床去办公室，这可不是什么高招。不睡觉会导致创造力缺失，士气低迷和易怒等症状。所以，努力工作不如聪明工作。

3. 远离网络

工作不是一定需要互联网才能完成。离开显示器和手机，你往往会遇到很神奇的事情。我大多数的妙计灵感都来源于我洗澡、散步、做饭和不工作的时候。

每个人都有创造力，那些奇妙思想总是在不经意间涌入脑海。但是有了想法不代表必须马上实施。保证日记随身，你就可以随时记录下你的想法，然后好好享受假期。

4. 亲近自然



亲近自然是减轻压力、远离平日的烦

恼与工作的好方法。在日常生活中留出一点时间来出去走走。例如，每天散步半小时，留心周围的事物。不要总是那么匆忙，试着慢下来，试着尝试理解自己内心的想法，去领略周遭自然的美好。

5. 腾出时间来陪朋友、家人和同伴。

如果你太过投入工作，就很有可能会牺牲与朋友，家人和伴侣相处的时间。做你热爱的工作固然重要，但是爱你的人也同样重要。考虑一下



如何分配时间，还有什么才是你生命中最重要。当你陪在家人、朋友和你的终生伴侣身边时，一定要真心实意。努力地全身心投入。例如，当你和朋友聊天时，请认真倾听，保持参与并适时提问。

6. 注重食物品质

过度工作的一个不良影响就是是在外面吃一些垃圾食品。真正意义上的食物包括水果，蔬菜和全麦类食品。所以，上班前的头天晚上或者当天早上，你可以花点时间给自己准备一份营养的早餐和午餐。

最重要的是，不要一边工作一边吃东西。好好地品尝你的食物，每一口都是享受。研究表明：吃饭过快更容易导致过饱和长膘。

7. 培养一种爱好

培养一种爱好，最好是跟你每天工作无关的爱好。先集思广益，再逐个攻破。例如，你可以从跑步、散步、编织、读小说或者写作开始。爱好应该是那些能给你带来欢乐，使你沉迷其中，

找寻到真实自己的东西。

8. 关注自己的身体。

工作过度的你会发觉你正变得疲惫，暴躁和冷淡。所有以上症状都是你应该减缓节奏的征兆。倾听自己身体的声音很有必要。通过对自己身体的倾听你会觉察何时自己身体有恙，需要更多休息。

9. 经常询问自己的目标与生活目的

重新评估你的目标，生活的目的和行为非常重要。例如，如果你经常地在办公室熬夜，因为工作或者着迷于查看邮件而破坏了你的私人关系的话，请问问你自己：

- 我为什么这么做？
- 最终目标是什么？
- 我的表现正常吗，健康吗？

10. 不断培养健康习惯

培养健康习惯不是一天两天的事儿。每天改变一点点，长期下来发生巨大的改变。例如，与其每隔5分钟就去查看邮件，不如每天查看3次。

同样，把每天的小改变融入你的日常工作中，比如每天锻炼半小时，自己准备饭菜和花些时间陪着朋友与家人。

11. 亲近他人，平衡工作与生活

如果你自认为是工作狂，跟别人打成一片吧。与朋友，家人多联系，同时把治疗当成一种选择。如果你认为这大大地影响了你的生活，那就做点什么来解决这个问题。我们只有一次生命。所以，好好享受，多多保重。



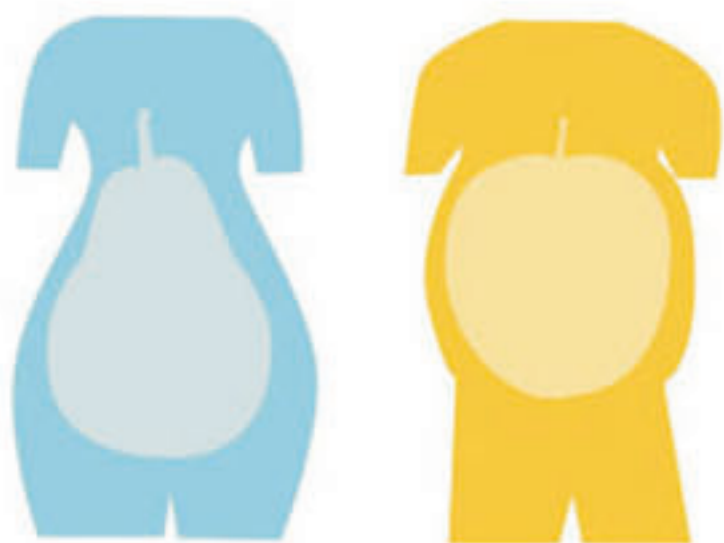


人体外瘦内胖究竟是何原因?

目前,中国整体人群肥胖比例并不是很高,但是Ⅱ型糖尿病发病率却与其他国家却非常接近或者相当。那么,外形不胖或者偏瘦的人,为什么很多指标显示偏高呢?请关注——

打破砂锅

据统计,中国有2.3亿人患有高血糖。很多人在体检后十分诧异,自己的外形明明不胖或者偏瘦,为什么很多指标显示出血脂、血糖偏高呢?不怎么运动、不吃油腻食物,怎么也会使身体濒临“三高”边缘呢?



瘦浮表面 肥侵脏腑

目前,在中国出现一个很奇特的现象:整体人群肥胖比例并不是很高,但是Ⅱ型糖尿病发病率与其他国家却非常接近或者相当。

美国加州大学洛杉矶分校人类营养学研究中心就针对国际人群进行研究,发现越来越多体形不胖的人,其五脏六腑及腹部等部位却充斥着大量脂肪,以致其中很多人因体脂的增加产生与超重一样的慢性炎症,引发糖尿病、哮喘乃至肿瘤等慢性病。

研究表明,并非只有传统意义上的超重人群在受到肥胖侵扰。有些传统意义上的苗条人士可能也已处于“肥胖”的边缘,这被研究人员称为“外瘦里胖”的人,英国大概有15%的男性、12%的女性属于此种体形,而中国这样体形的人口比例远远高于英国。

具体而言,原本储存在体内,尤其在腹腔里

的脂肪是“储备粮”,营养短缺时可维持生命。但是每个人脂库大小不一,中国人群腹腔内脂库量不是很大,所以一旦体重增加,这个库容很快填满,下一步过多的脂肪则会分布到别的脏器。首先会跑到肝脏,而当其内长满脂肪,就会患有非酒精性脂肪肝。当肝脏的容纳到了极限,脂肪就会侵占心肌组织、胰腺,这便是导致Ⅱ型糖尿病的一个重要原因。而现在的老年痴呆症,跟人的腹部脂肪增多、人的体力活动降低也都有关系。

由此,体内脂肪多的瘦人跟胖人一样面临罹患糖尿病、心脏病的风险,而这种状况却并未引发人们足够的警惕或者重视。

人造果糖 主要诱因



据《今日美国》报道,可口可乐公司首次在新推出的电视广告中,提出现代人每天从食品中摄入的热量远远超出所消耗,而全世界每一秒钟就有约上万人正在享用可口可乐饮料,故决定降低其饮料中导致热值的含量,以防肥胖的产生。

那么,人们日常食物中到底是什么可能导致发胖呢?

近些年来,传统的饮食结构发生了巨大的变化。从原来以植物为主,附以少量果糖到如今大量碳水化合物和人工合成果糖的摄入,导致了肥胖症的发生。以前果糖主要来自于蔬菜、水果、谷物,而现在主要源于垃圾食品如软饮料、小零食、冰淇淋,而且是对其大量的单一性摄入。

改变方式 预防未病

美国前总统戈尔曾在著名的气候变暖宣传片《不可忽视的真相》中讲述美国康奈尔大学所作的关于“温水煮青蛙”的实验:将一只青蛙投入装满开水的容器,它立刻奋力逃生。而如果把青蛙放入冷水中,它在里面不觉不适,然后以其察觉不到的变化非常缓慢地升温,即使至80摄氏度,青蛙仍若无其事。随着升至90—100摄氏度时,它已在水中变得越发虚弱,以至于丧失脱险能力,任由被煮熟。这个实验令人体味出,我们对渐变的适应性有可能会丧失戒备而招致灾祸。

与温水中青蛙的境况相比,现代人对待自身健康微环境的潜移默化也有类似反应。现代的生活模式,就是一天除了用你的手指头之外,别的似乎都不怎么用,特别是下班回到家,坐在沙发上,打电话叫外卖等吃的东西送上门,除了拿着遥控器和上厕所,其他事情都不用动。外出上楼要坐电梯,体力和户外活动相对减少,由于生活补给足量供给,物资极大丰富,吃得多、动得少,导致与肥胖相关的疾病高发。

实验表明,也许你用不到一分钟吃完一小袋土豆片,而如果将其带来的热量消耗掉,需要跑步3英里;喝两瓶碳酸饮料,需要骑自行车30分钟行大概8英里代谢掉热量。这也说明运动一时很难降体重,如果不改变饮食习惯,过量涉入热量非常容易,而将其消耗掉却非常难。当然,运动对维持体重还是非常有效的,经常保持运动是一个良好的生活习惯。