

建设稳定高效IT环境，提高沟通品质、引领业务创新。

IT的理论与实践

1. 信息化的理解
2. 系统数据的正确性及服务的稳定性
3. IT项目推进的思考
4. 讨论

广汽菲亚特 张京生 2010-12-04

zhangjs@gacfiatauto.com

这个世界有什么问题？

高效的个性化的沟通

利用IT技术，扩展人的沟通能力
提高沟通品质；



信息不对称？ **OK**

广泛的沟通，利用各种媒体
文字，图象，声音，销售



物质不够？ **NO**

充足的道路和产品

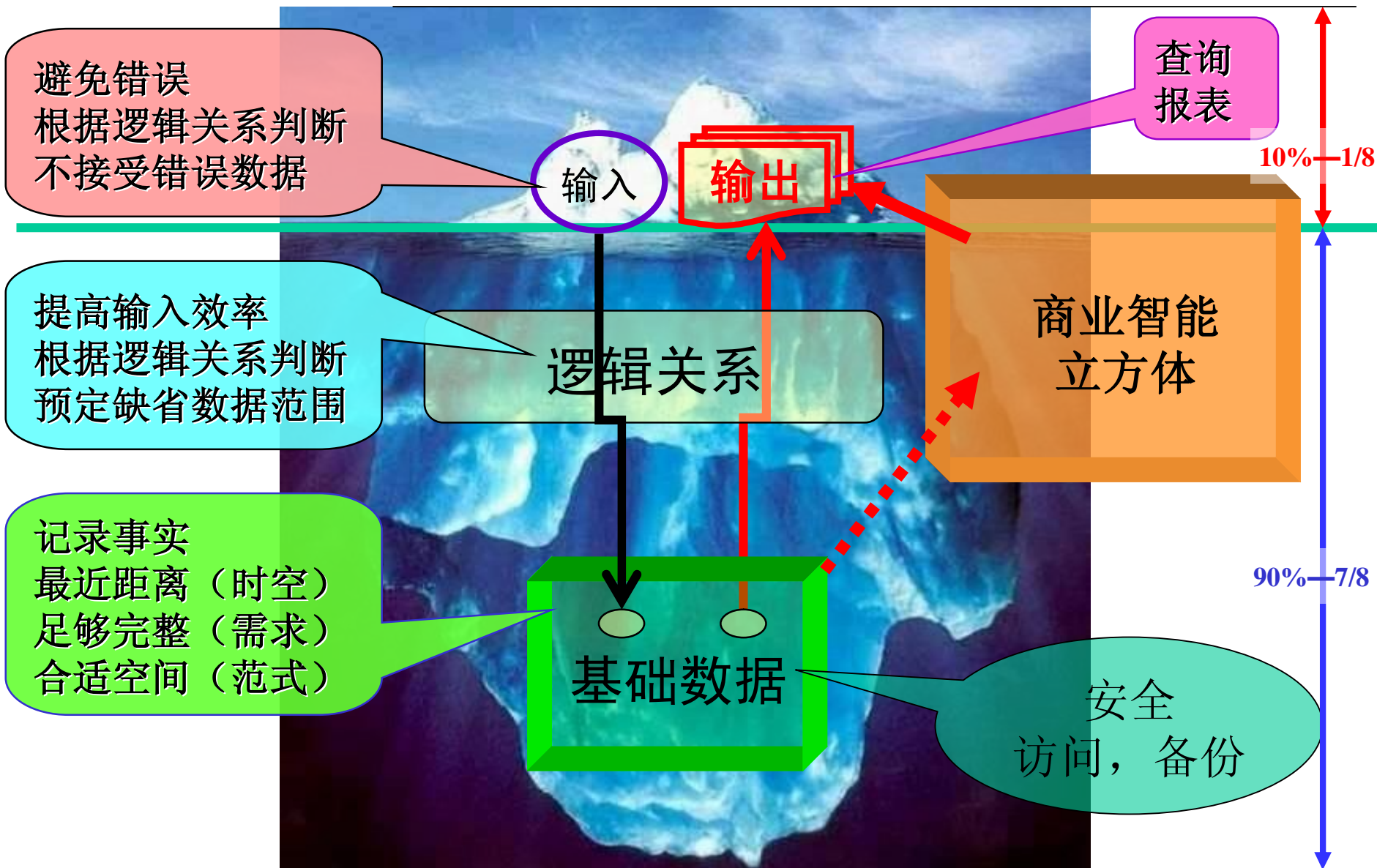


实事求是的水平：精度提高，范围扩大

世界上到处都是浪费... ¥ ... € ... \$... £



IT系统的冰山现象



关于信息（数据、消息、知识）的详细定义

数据： 基础数据、基础信息

例：（LGH001，李生，2010-08-08，DGD818）

描述事件是：2010年8月8日李生在DGD818店买了一台号码是LGH001的车

是描述客观世界的最小单位；是对一个单元事件的描述；是基本的信息单元；包括事件发生的时间，特别是进入系统的时间；数据有原子性（不可拆分的）；完整性（独立存在的）；唯一性（是独特的）；以（一条）记录的形式保存在**基础数据库**中

关注个体的描述，是信息元，描述单个事件，追求个体的真实性和完整性；时间点。

消息： 汇总数据、汇总信息

例：（2010-08-08，DGD818，雅阁，3）

描述事件是：2010年08月08日DGD818店卖了3台雅阁车

是对一组客观事件的描述；是由一组数据（最少一条数据）得出（汇总出来）。在汇总表中或**中间数据库**中记录或利用曲线等图表来表示。

关注整体的描述（用户的需求），根据使用目的对一个（多个）事件的重点描述；时间段。

知识： 宏观数据、宏观信息

例：每年春节前汽车的销售量是平时的1.5倍；20-30岁的年轻人是飞度车的主要客户；购买奥德赛用户大部分是2次购车；今年公司的生产销售计划可以完成；

对比较宏观的事实的描述；对客观规律的描述：以大量的数据（信息）为依据，经过逻辑的挖掘和处理得出来；以部分数据为依据，根据统计学的推理，提炼出来的事实（规律）。用文字或图表来表现。

关注规律性的描述，提供判断的依据。

数据、消息、知识

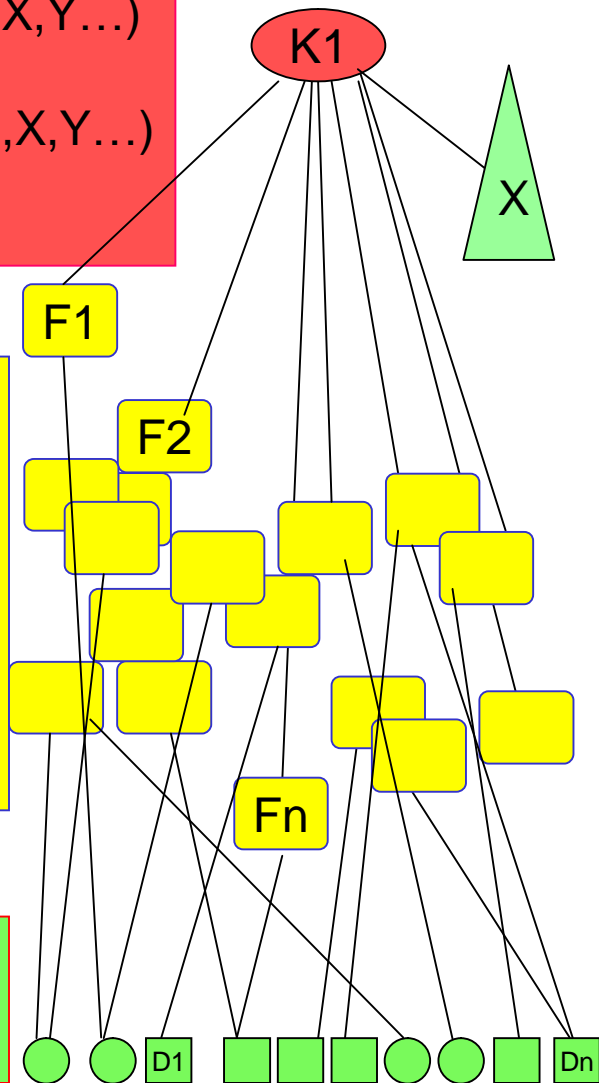
K 知识
 Know logy
 $K1=k1(F1...Fn,X,Y...)$
 $K2=k2(F1...Fn,X,Y...)$
 ...
 $Kn=kn(F1... Fn,X,Y...)$

W

F 消息
 inFormation
 $F1=f1(D1...Dn)$
 $F2=f2(D1...Dn)$
 ...
 $Fn=fn(D1...Dn)$

Δ T

D 数据
 Date
 $D1,D2...Dn$



知识: $K1$ =这一天的销售情况正常 (在预计的、设定的、推理的范围之内)

消息:
 $F1$ =这天卖了10台车
 $F2$ =雅阁卖了5台;
 $F3$ =白色的车6台;
 $F4$ =2.0的3台;
 $F5$ =北方有7台;
 $F6$ =有2台车是同一客户买的;
 $F7$ =男车主有8人;
 $F8$ =二次购车有3人;
 $F9$ =30岁以下车主有7人;
 $F10$ =12月1日以前生产的车有5台;
 $F11$ =经过火车运输的车有4台;
 $F12$ =有6台是工作不到一年的销售员卖的;
 $F13$ ="T2=T0"的车有8台;
 $F14$ =有6个特约店卖了车;
 $F15$ =有4台车是下班后收到的数据;
 $F16$ =001号车是这天卖的;

数据: 某一天有10台车的销售数据
 $D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10$

数据（信息）：

数据是人们对**客观世界**的**描述**；

是一种**概括**的描述，一种**量化**的描述，**标准化**的描述，

数据（信息）就是“**事实**”；是最**精简**的“事实”，容易**记录**的“事实”。

信息化（IT系统）：

实事求是：利用IT技术：**信息储存** / **处理的能力** / **通信能力**；

将客观世界的运行过程中的**事实记录下来**（在两个方向上，纵向/横向）。

更好的了解周围的世界；**减少浪费**，**提高效率**，**减少错误**。

IT系统提高了“实事求是”的水平：**深度**，**速度**，**广度**，**角度**，**精度**。

系统两个基本功能：一是**及时录入**客观事实，二是**提供**用户需要的信息。

不能（及时）反映事实的系统，不能做到“**实事求是**”，不是好的系统。

“**记录（定义，保存）事实**”是IT系统最重要的任务，其他都是第二位的。

任何**延误（阻碍）系统记录事实**的理由都是不成立的，都是违反IT系统建设的**根本目标**的。



IT系统目标

广汽菲亚特

信息化目标：

ERP建设的目标是：在公司运行的全过程中，实现信息共享，资源共享，提高企业的运行效率，提升公司的核心竞争力。

- **范围：**公司的内部运行，特约店，供应商，用户的业务联系的**全过程**。
- **技术：**依靠**ERP**系统，实现生产信息，财务信息，人事信息，采购信息，销售信息，用户信息等企业运行信息的**数字化-定义，系统化-保存**。
- **技术目标：**提高支持企业经营决策的**基础数据的准确性和完整性，统计汇总数据速度和灵活性**。
- **系统目标：**提高生产效率，降低成本，提高质量；建立与用户快速的沟通渠道，及时掌握市场情况，**提升公司核心竞争力**。

信息化方法：

信息化是指关键业务（主要业务）流程的数字化，自动化。

信息化要用**2/8**原则和**SUG**（严重，紧急，发展）来选择实施的项目。

信息化优先要做的是人工不能做的事情，不是代替人工或减轻人工的工作量。



www.GOV.cn

中华人民共和国中央人民政府

The Central People's Government of the People's Republic of China

交通运输部：尽快完成高速公路命名编号及标志更换

中央政府门户网站 www.gov.cn 2009年10月28日 来源：交通运输部网站

【字体：大 中 小】 【E-mail推荐 发送】 【打印本页】 【关闭窗口】

针对已通车国家高速公路命名编号及标志更换实施工作滞后的问题，交通运输部日前要求各地尽快启动实施工作，确保2010年7月底前完成所有已建成通车国家高速公路的命名编号标志、指路标志、里程碑等相关标志的更换工作，规范和完善限速标志的设置，更新公路数据库等信息系统；对其他公路上引导进入高速公路的标志进行更换和完善，确保车辆顺畅进入高速公路。

据悉，自2007年7月部印发《国家高速公路网命名和编号规则》、《关于开展国家高速公路网路线命名和编号调整工作的通知》并召开电视电话会进行部署以来，部先后印发了《国家高速公路网相关标志更换工作技术指南》、《国家高速公路网里程桩号传递



国家高速公路网采用放射线与纵横网格相结合布局方案，由7条首都放射线、9条南北纵线和18条东西横线组成，简称为“7918”网，总规模约8.5万公里，其中主线6.8万公里，地区环线、联络线等其它路线约1.7万公里。具体路线是：

- 1、首都放射线：7条：北京—上海、北京—台北、北京—港澳、北京—昆明、北京—（藏）拉萨、北京—乌鲁木齐、北京—哈尔滨
 - 2、南北纵线：9条：鹤岗—大连、沈阳—海口、长春—深圳、济南—广州、大庆—广州、二连浩特—广州、包头—茂名、兰州—海口、重庆—昆明
 - 3、东西横线：18条：绥芬河—满洲里、珲春—乌兰浩特、丹东—锡林浩特、荣成—乌海、青岛—银川、青岛—兰州、连云港—霍尔果斯、南京—洛阳、上海—西安、上海—成都、上海—重庆、杭州—瑞丽、上海—昆明、福州—银川、泉州—南宁、厦门—成都、汕头—昆明、广州—昆明
- 此外，

国家高速公路网还包括辽中环线、成渝环线、海南环线、珠三角环线、杭州湾环线共等5条地区环线，2段并行线和37段联络线。

到2010年，从国家高速公路网实现的效果上看，可以基本贯通“7918”当中的“五射两纵七横”14条路：

- 五射是：北京—上海、北京—福州、北京—港澳、北京—昆明、北京—哈尔滨
两纵是：沈阳—海口、包头—茂名
七横是：青岛—银川、南京—洛阳、上海—西安、上海—重庆、上海—昆明—昆明

到2010年，国家高速公路网总体上将实现“东网、中联、西通”的目标。东公路网，长江三角洲、珠江三角洲、环渤海地区形成较完善的城际高速公路承东启西、连南接北，东北与华北、东北地区内部的连接更加便捷；西部地江达海，建成西部开发八条省际公路通道。

- G1 京哈**
- G2 京沪**
- G3 京台**
- G4 京港澳**
- G5 京昆**
- G6 京藏**
- G7 京乌**
- G15 沈阳-海口**

Google 原理：记录网页的点击事实、计算重要性

Page和Brin共同开发了一套**网页评级系统PageRank**。

该系统的原理是：当从网页 A **链接**到网页 B 时，PageRank就认为“网页 A 投了网页 B 一票”。

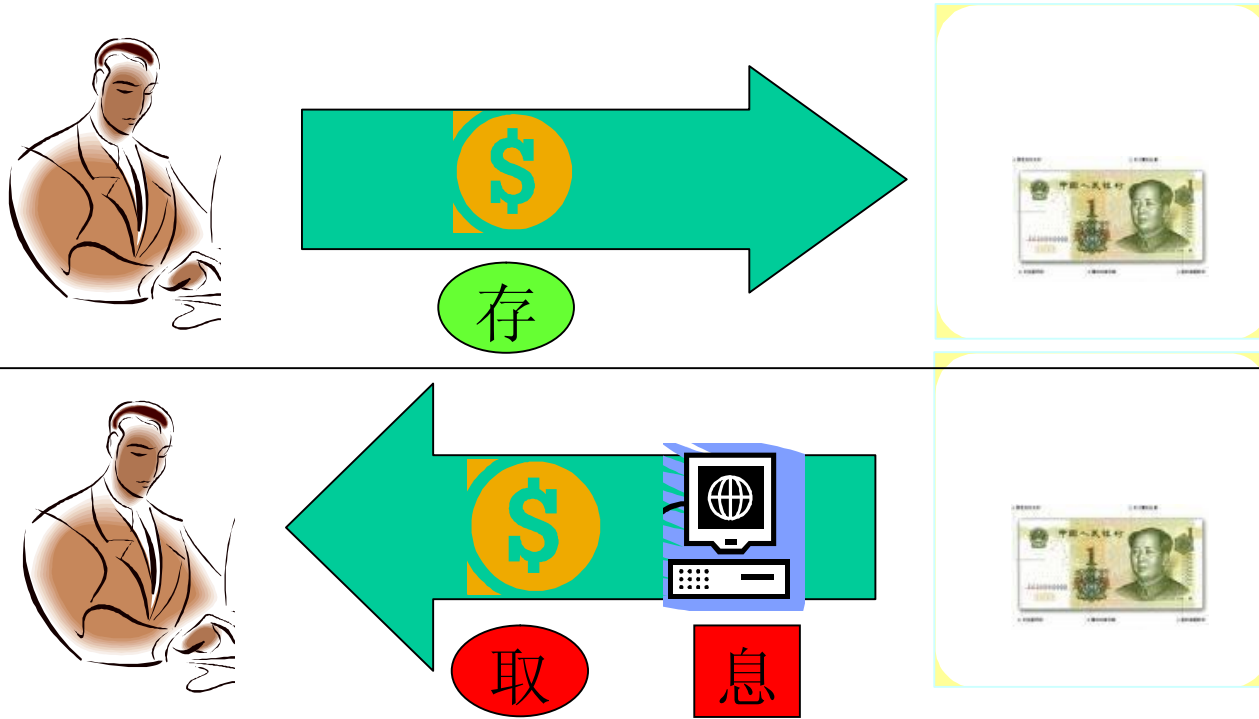
PageRank根据网页的得票数评定其重要性。然而，除了考虑网页得票数(即链接)的纯数量之外，PageRank还要分析投票的网页。“**重要**”的网页所投出的票就会有更高的权重，并且有助于提高其它网页的“重要性”。

之后，Page和Brin又对这一系统进行了改进，将网页级别与完善的文本匹配技术结合在一起，使之日臻完善。此时的BackRub已经是一个功能十分强大的搜索引擎，搜索效果远远好于那些只采用文本匹配技术的搜索引擎。**而且由于PageRank是根据网页链接来工作的，因此网页数量越多搜索效果越好，这一点与其他搜索引擎恰恰相反。**

随着越来越多的人使用BackRub搜索引擎，Page和Brin意识到了BackRub的价值，两人兴致勃勃地准备出售BackRub，但当时各大门户网站对这项技术非常冷漠，无奈之下他们决定自己干。他们为自己的搜索引擎取名为Google，这是一个数学名词，意思是数字“1”后面加上一百个“0”的数量。

1998年9月，Google公司在车库中诞生了。回忆创业之初的艰难历程，Page对母校斯坦福大学表示了感谢，他表示：“斯坦福大学有许多有远见的老师和学生，他们为我们的创业提供了无私的帮助。”当年Brin把创业计划告诉导师时，他的导师非常支持，表示如果创业不成功还可回来继续读书，于是两个人都办理了休学手续专心创业。

Page和Brin曾经为了防止别人复制自己的技术而不愿将PageRank公诸于世，不过在几年之后他们还是发表了相关论著。



$$\left. \begin{aligned}
 \text{储蓄} &= \text{存} + \text{取} + \text{息} \\
 \text{贷款} &= \text{取} + \text{存} + \text{息}
 \end{aligned} \right\} = \text{存} - \text{存} + \text{息} \quad \text{由于 } \text{取} = -\text{存}$$

存 = 记录金额（可以为负数）

计息 = 根据存的时间计算利息

方便，准确

移动

SUGS

1935年调查就是解决问题



反对本本主义

(一九三〇年五月)

毛泽东的这篇文章是为了反对当时红军中的教条主义思想而写的。那时没有用“教条主义”这个名称，而叫它做“本本主义”。

一 没有调查，没有发言权(1)

你对于某个问题没有调查，就停止你对于某个问题的发言权。这不太野蛮了吗？一点也不野蛮。你对那个问题的现实情况和历史情况既然没有调查，不知底里，对于那个问题的发言便一定是瞎说一顿。瞎说一顿之不能解决问题是大家明了的，那末，停止你的发言权有什么不公平呢？许多的同志都成天地闭着眼睛在那里瞎说，这是共产党员的耻辱，岂有共产党员而可以闭着眼睛瞎说一顿的吗？

要不得！

要不得！

注重调查！

反对瞎说！

二 调查就是解决问题

你对于那个问题不能解决吗？那末，你就去调查那个问题的现状和它的历史吧！你完完全全调查明白了，你对那个问题就有解决的办法了。一切结论产生于调查情况的末尾，而不是在它的先头。只有蠢人，才是他一个人，或者邀集一堆人，不作调查，而只是冥思苦索地“想办法”，“打主意”。须知这是一定不能想出什么好办法，打出什么好主意的。换一句话说，他一定要产生错办法和错主意。

许多巡视员，许多游击队的领导者，许多新接任的工作干部，喜欢一到就宣布政见，看到一点表面，一个枝节，就指手画脚地说这也不对，那也错误。这种纯主观地“瞎说一顿”，实在是最可恶没有的。他一定要弄坏事情，一定要失掉群众，一定不能解决问题。

许多做领导工作的人，遇到困难问题，只是叹气，不能解决。他恼火，请求调动工作，理由是“才力小，干不下”。这是懦夫讲的话。迈开你的两脚，到你的工作范围的各部分各地方去走走，学个孔夫子的“每事问”(2)，任凭什么才力小也能解决问题，因为你未出门时脑子是空的，归来时脑子已经不是空的了，已经载来了解决问题的各种必要材料，问题就是这样子解决了。一定要出门吗？也不一定，可以召集那些明了情况的人来开个调查会，把你所谓困难问题的“来源”找到手，“现状”弄明白，你的这个困难问题也就容易解决了。

调查就像“十月怀胎”，解决问题就像“一朝分娩”。调查就是解决问题。

三 反对本本主义

建设稳定高效IT环境，提高沟通品质、引领业务创新。

IT的理论与实践

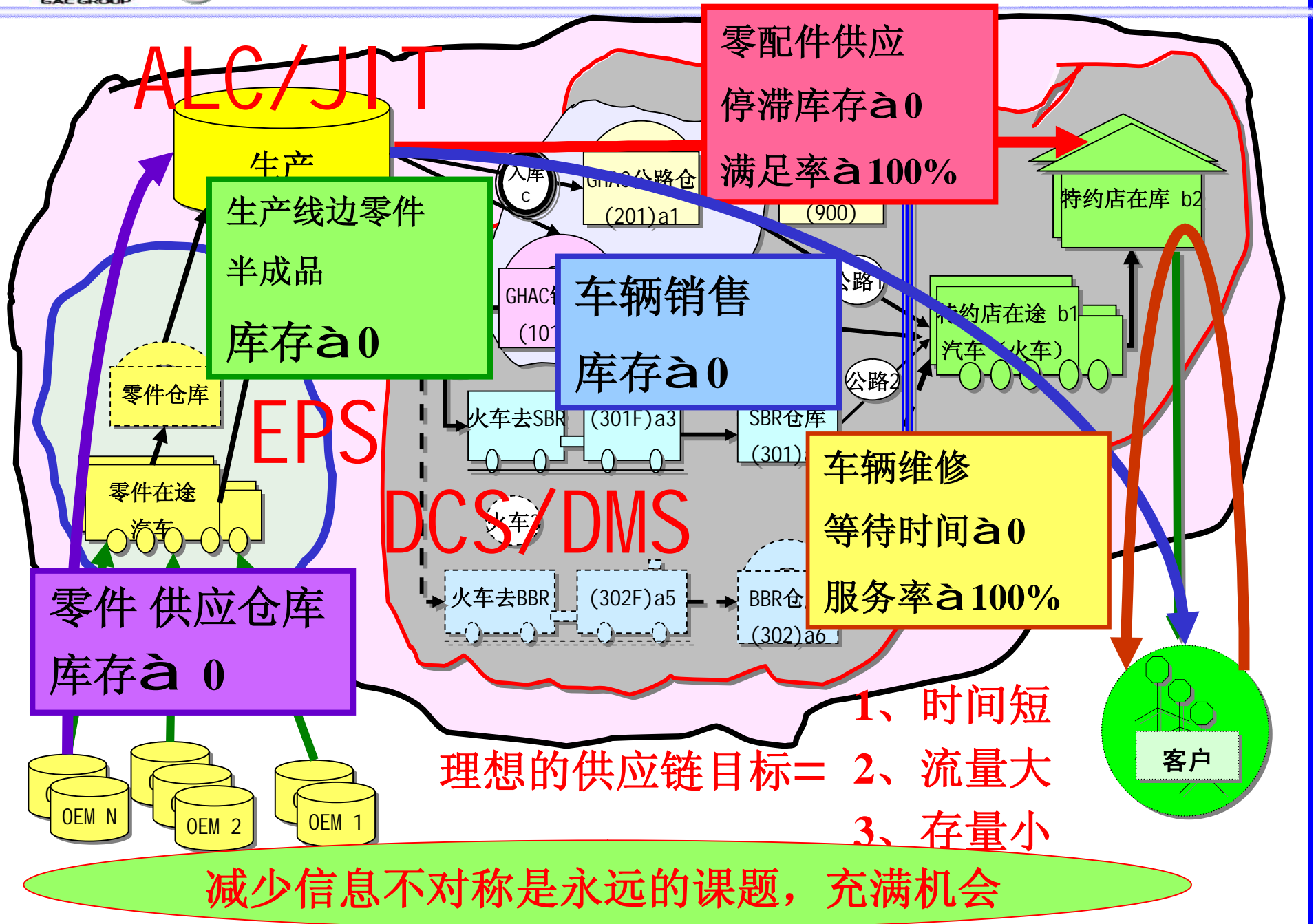
1. 信息化的理解
2. 系统数据的正确性及服务的稳定性
3. IT项目推进的思考
4. 讨论

广汽菲亚特 张京生 2010-12-04

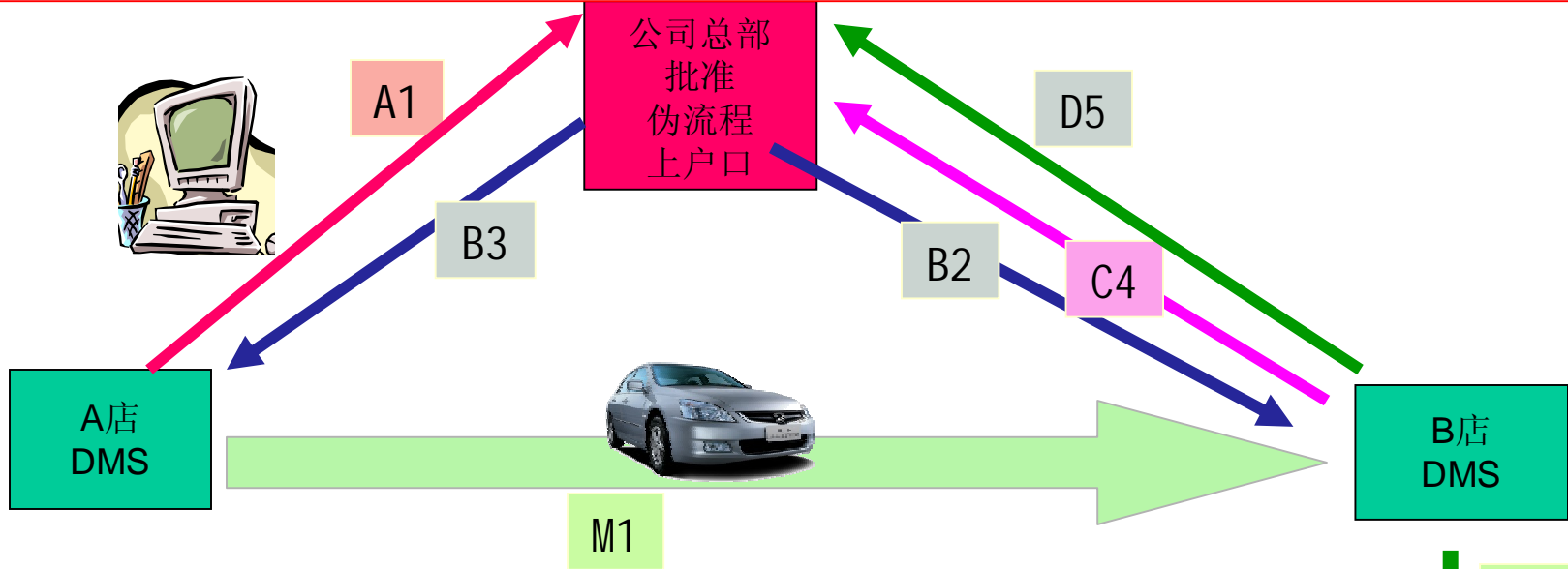
zhangjs@gacfiatauto.com

供应链:(采购、生产、销售、维修、零配件)

GAC GROUP

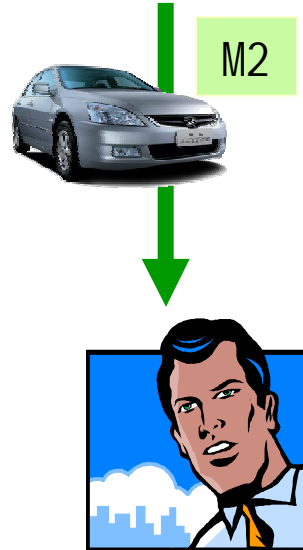


交换车销售原有流程
物流与信息流脱节，信息流滞后：不能记录事实，伪管理



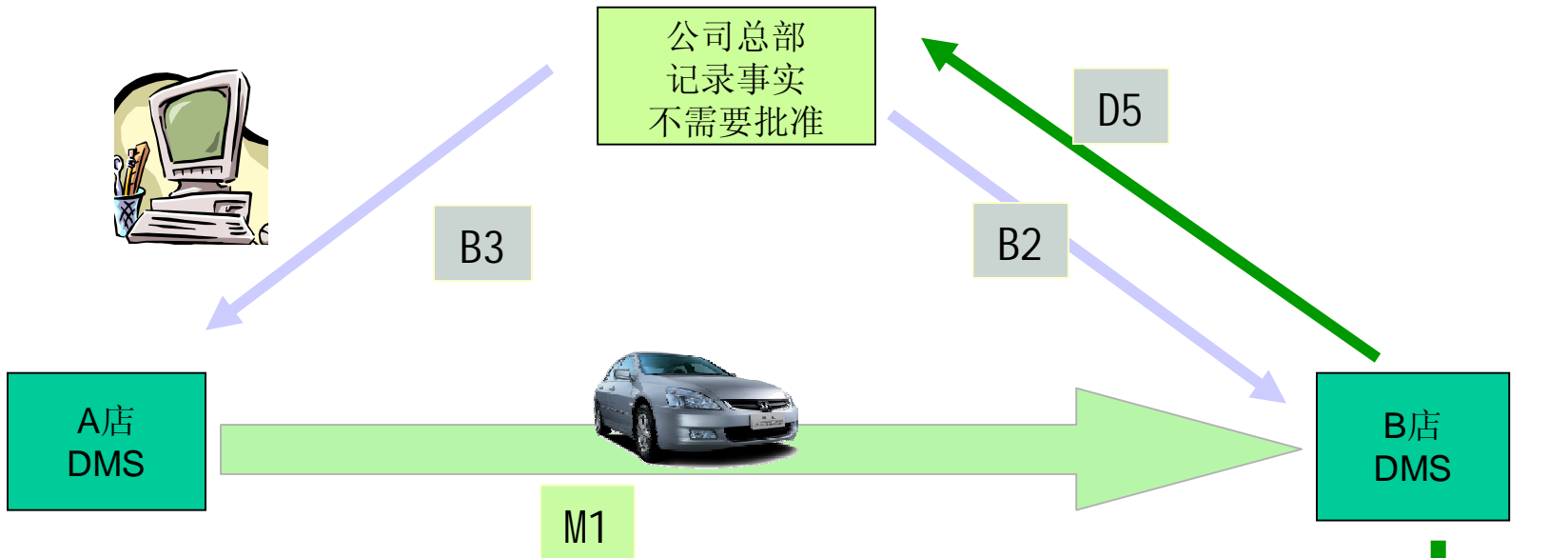
	意义	时间		
A1	申请等批准			信息流
B2	下发车辆信息	以批准为依据，进行库存转移		
B3	取消A店库存	以批准为依据，取消库存		
C4	接车确认库存			
D5	销售登记	以“库存”为依据，进行销售登记		
M1	车移动			物流
M2	最终销售			

不符合事实



交换车销售改进流程

物流优先，信息流畅：**记录事实**，能够管理



	说明	时间	变化点	
B2	下发车辆信息		以 销售 为依据，自动触发下发信息	信息流
B3	取消A店库存			
D5	销售登记		以 事实 为依据，进行销售登记操作	物流
M1	车移动			
M2	最终销售			

符合事实



IT系统故障对应图

广汽菲亚特

故障发生前
预防

故障发生时
监控

故障发生后
处理
恢复

W预防

- W在影响用户之前发现并解决
- W进行定期测试和演练

W监控

- W早知道
- W在用户报告之前61分
- W在之后知道59分

W处理

- W确认故障范围和性质
- W快速解决问题，恢复系统

W恢复服务

- W决定恢复服务的措施
- W（启动备份方案）

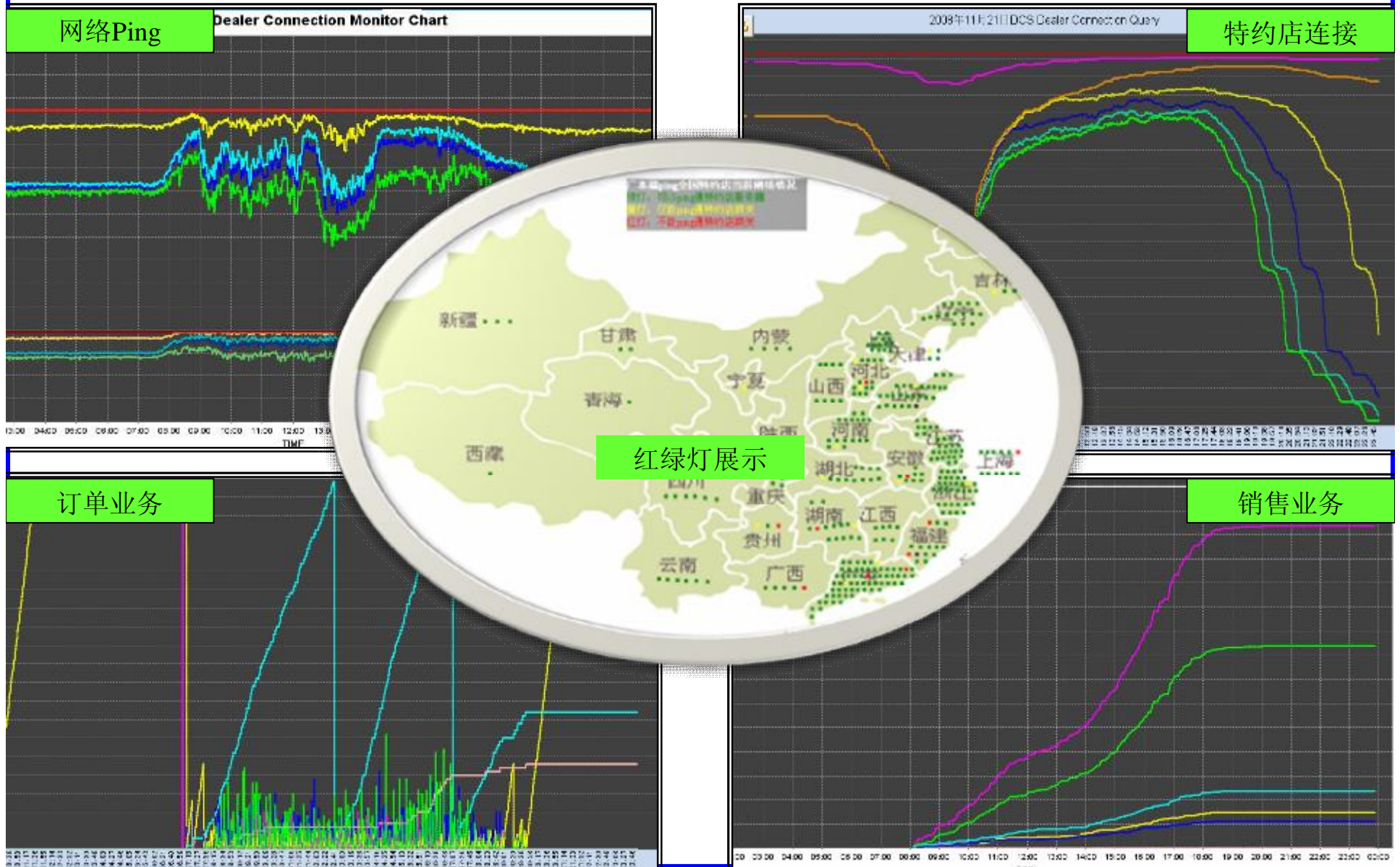
自动，早知道事实。



系统运行监控

广汽菲亚特

主动监控系统基础运行平台和重要业务数据，第一时间发现问题，并有声音警报和全局展示，力争在影响用户前解决问题。



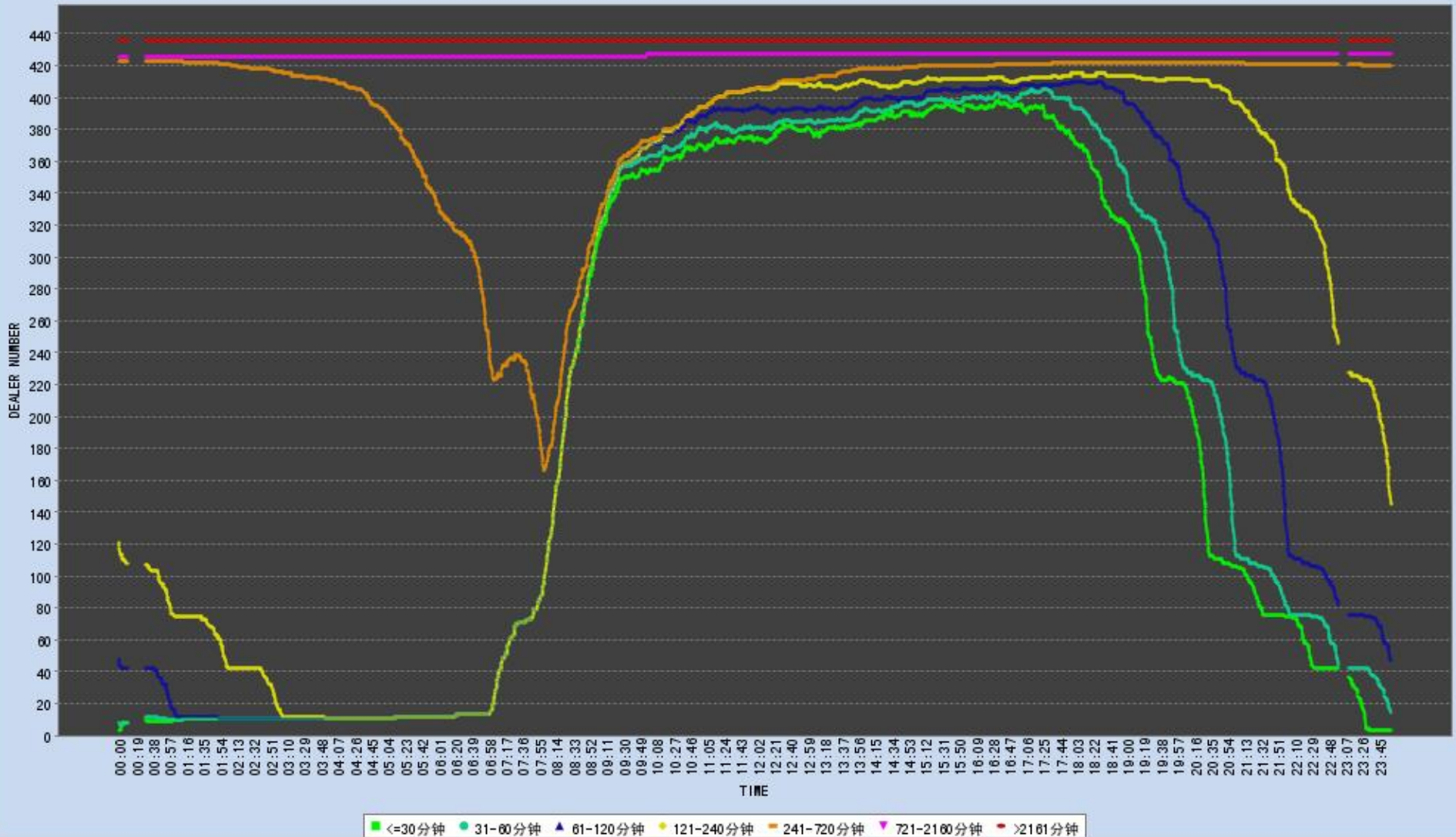


特约店连接DCS连通情况（叠加）监控

广汽菲亚特

上一天 DCS数据传递报表 下一天

2009年8月18日DCS Dealer Connection Query

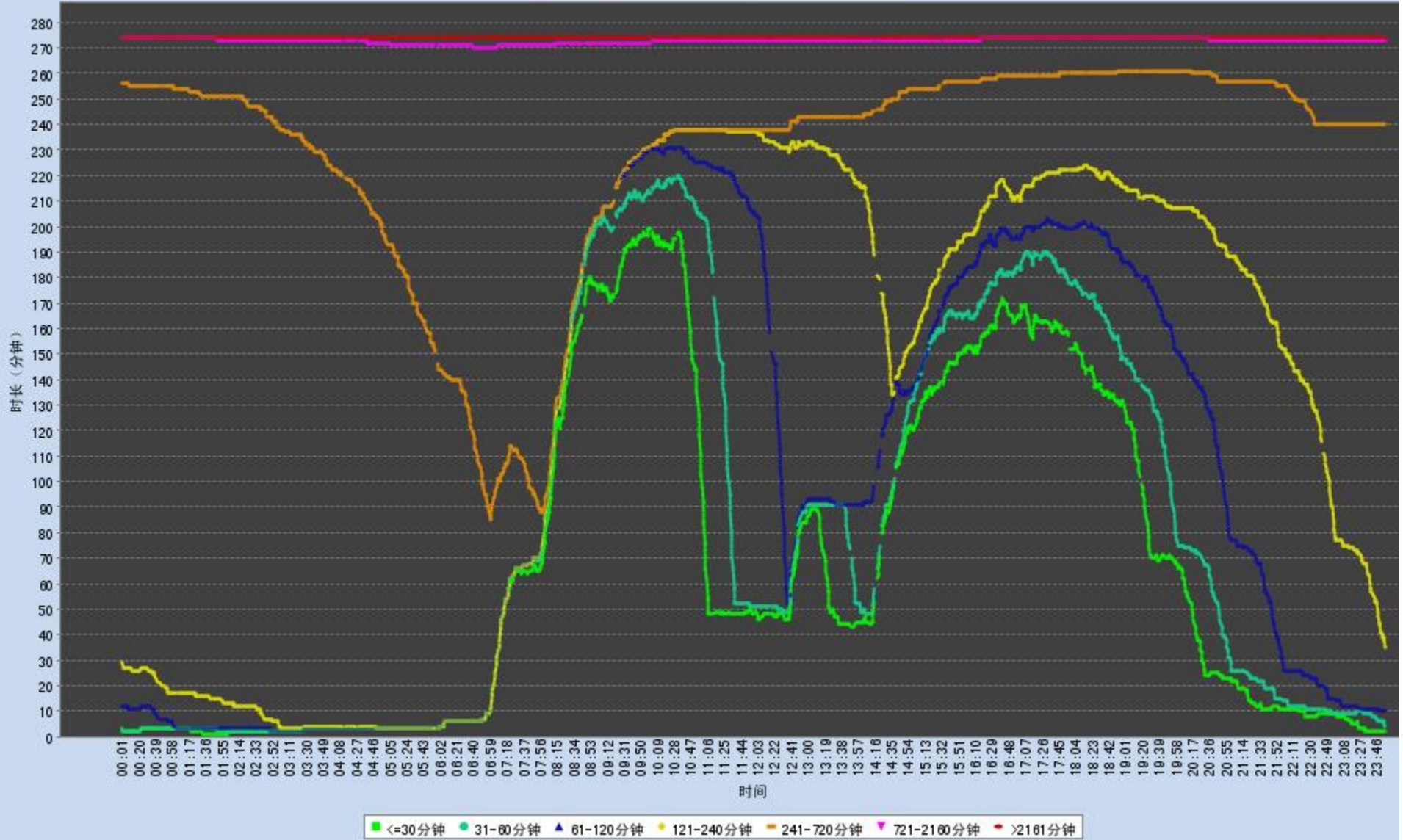




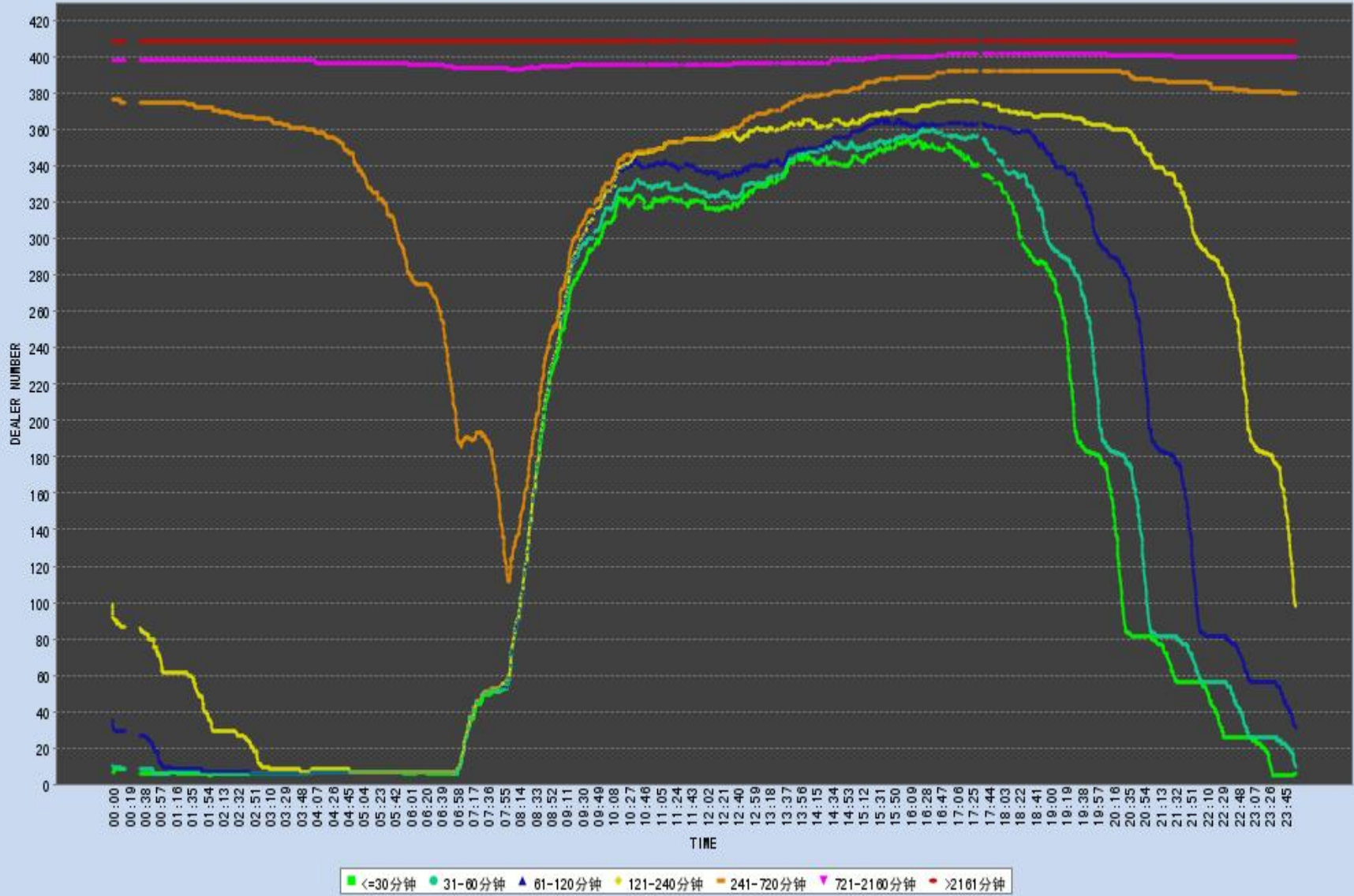
光纤故障

广汽菲亚特

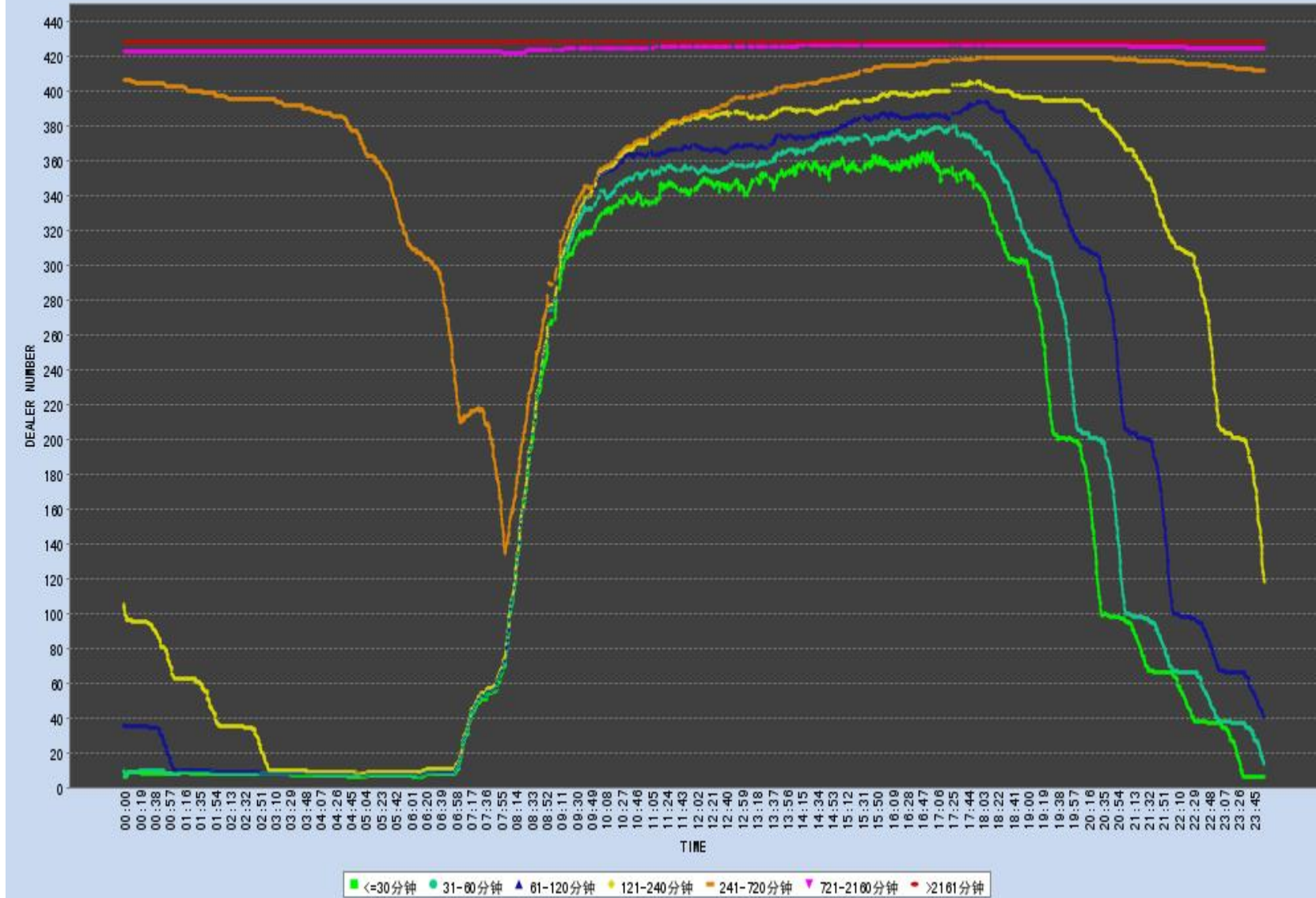
2007年4月18日DCS数据传递情况查询



2008年12月16日DCS Dealer Connection Query

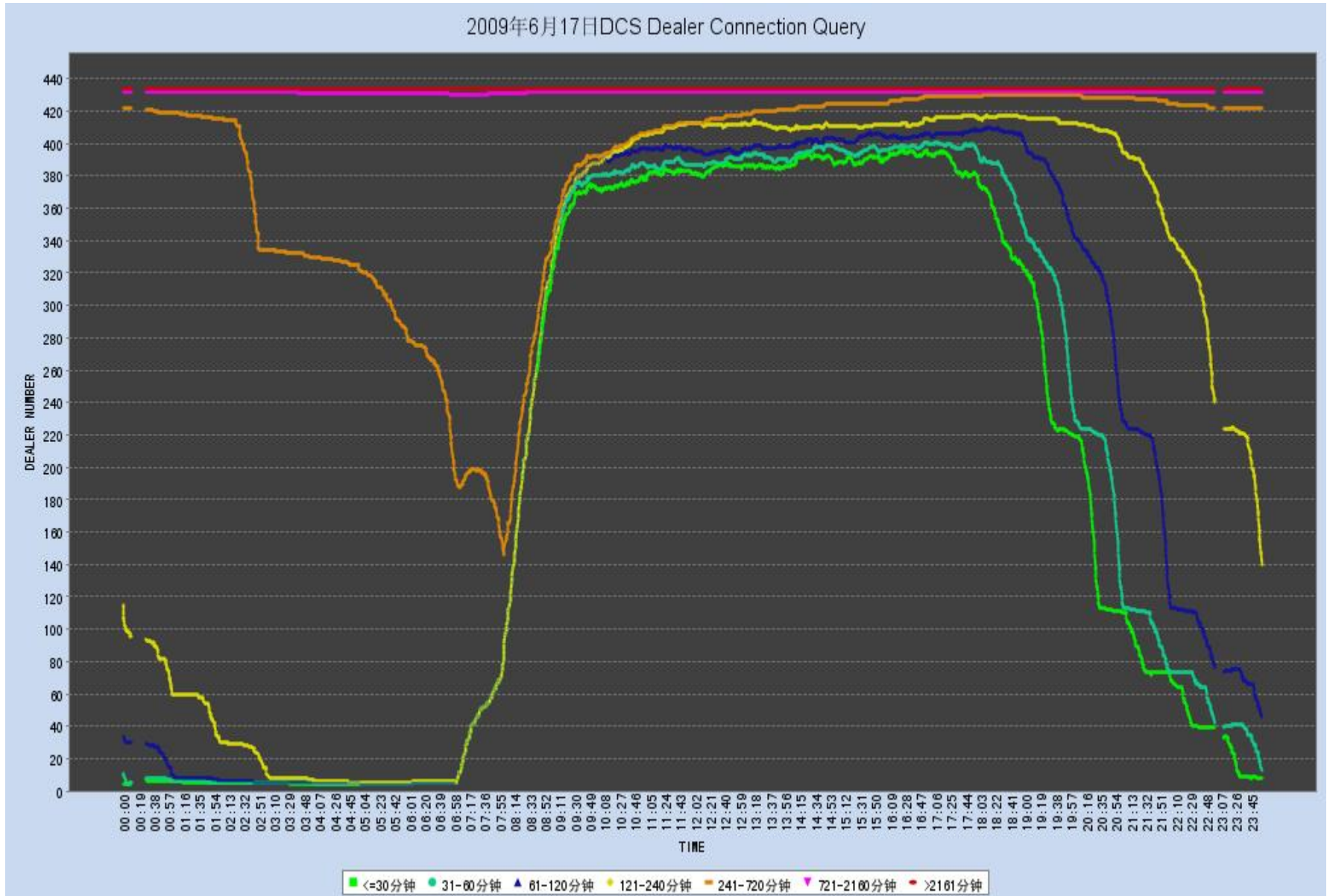


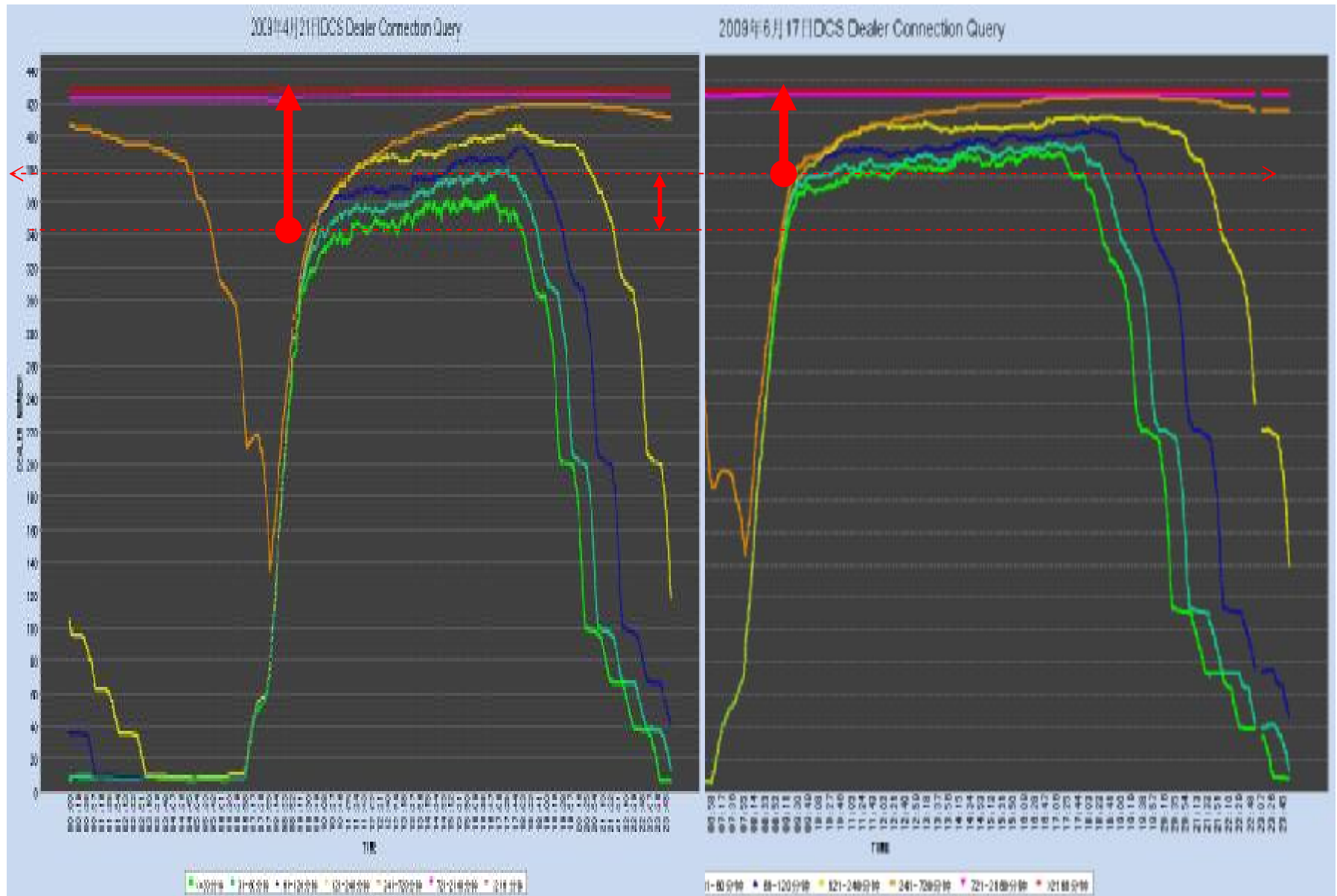
2009年4月21日DCS Dealer Connection Query





2009年6月17日DCS Dealer Connection Query







全国TD最差邮件提醒

广汽菲亚特

- From: GHACIT@ghac.cn#mail.ghac.cn
- To: zhangjs@ghac.cn ; zhengwj@ghac.cn ; liuhc@ghac.cn ; suncy@ghac.cn ; guohh@ghac.cn ; dms@ghac.cn ; LIXUJ@ghac.cn ; duwd@ghac.cn ; DJS025@ghac.cn
- Sent: Wednesday, June 24, 2009 8:00 AM
- Subject: 全国TD最差 第5名 (DJS025提醒2009-06-24 08:00:01) : **TD=1423**, TR=2009-06-23 08:16:12.243, 请确认DCS系统工作是否正常?
- 全国TD最差第5名, 特约店DJS025, TD=1423, TR=2009-06-23 08:16:12.243, T2=2009-06-24 08:00:01

以上数据说明: **贵店已经连续1423分钟没有与广本交互数据**, 将严重影响贵店和广本的正常业务:
请立即通知店内负责DCS传送系统的网络管理人员或信息员, 目前店内DCS系统异常(红灯), 请马上处理。

如有问题, 请联系广州本田系统维护小组, 电话: 020-62803293, 020-62808307。

说明:

- 1、T2定义为: 统计该数据时的系统时间(时间戳);
- 2、**TR定义为: 特约店DCS数据传送系统最后一次成功连接广本的时间(时间戳)**;
- 3、**TD定义为: $TD=T2-TR$ (单位为分钟)**;



全国TD最差邮件提醒

广汽菲亚特

发件人	主题	接收时间	大小
GHACIT@g...	全国TD最差 第5名 (DJS025提醒2009-06-24 08:00:01) : TD=1423, TR=2009-06-23 08:16:12.243, 请确认DCS系统工...	2009-6-24 7:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第4名 (DHLJ08提醒2009-06-24 08:00:01) : TD=1546, TR=2009-06-23 06:13:55.962, 请...	2009-6-24 7:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第3名 (DGZ003提醒2009-06-24 08:00:01) : TD=2283, TR=2009-06-22 17:56:44.569, 请...	2009-6-24 7:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第2名 (DZJ024提醒2009-06-24 08:00:01) : TD=2301, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-24 7:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第1名 (DZJ008提醒2009-06-24 08:00:01) : TD=5677, TR=2009-06-20 09:22:27.094, 请...	2009-6-24 7:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第5名 (DJS025提醒2009-06-23 18:00:00) : TD=583, TR=2009-06-23 08:16:12.243, 请...	2009-6-23 17:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第4名 (DHLJ08提醒2009-06-23 18:00:00) : TD=706, TR=2009-06-23 06:13:55.962, 请...	2009-6-23 17:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第3名 (DGZ003提醒2009-06-23 18:00:00) : TD=1443, TR=2009-06-22 17:56:44.569, 请...	2009-6-23 17:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第2名 (DZJ024提醒2009-06-23 18:00:00) : TD=1461, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 17:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第1名 (DZJ008提醒2009-06-23 18:00:00) : TD=4837, TR=2009-06-20 09:22:27.094, 请...	2009-6-23 17:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第5名 (DHLJ08提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=646, TR=2009-06-23 06:13:55.962, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第4名 (DGZ003提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1383, TR=2009-06-22 17:56:44.569, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第3名 (DIZ001提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1388, TR=2009-06-22 17:51:45.817, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第2名 (DZJ024提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第1名 (DZJ008提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第5名 (DFJ009提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1161, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第4名 (DGZ003提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1383, TR=2009-06-22 17:56:44.569, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第3名 (DIZ001提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1388, TR=2009-06-22 17:51:45.817, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第2名 (DZJ024提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第1名 (DZJ008提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第5名 (DBJ005提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1161, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第4名 (DGZ003提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1383, TR=2009-06-22 17:56:44.569, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第3名 (DIZ001提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1388, TR=2009-06-22 17:51:45.817, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第2名 (DZJ024提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第1名 (DZJ008提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第5名 (DGD020提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1161, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第4名 (DIZ001提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1383, TR=2009-06-22 17:56:44.569, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第3名 (DZJ024提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第2名 (DJS019提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1161, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第1名 (DZJ008提醒2009-06-23 17:00:00) : TD=1401, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 16:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第5名 (DZJ024提醒2009-06-23 13:00:00) : TD=1161, TR=2009-06-22 17:38:43.888, 请...	2009-6-23 12:58	2KB
GHACIT@g...	全国TD最差 第4名 (DTS019提醒2009-06-23 13:00:00) : TD=1166, TR=2009-06-22 17:33:51.867, 请...	2009-6-23 12:58	2KB

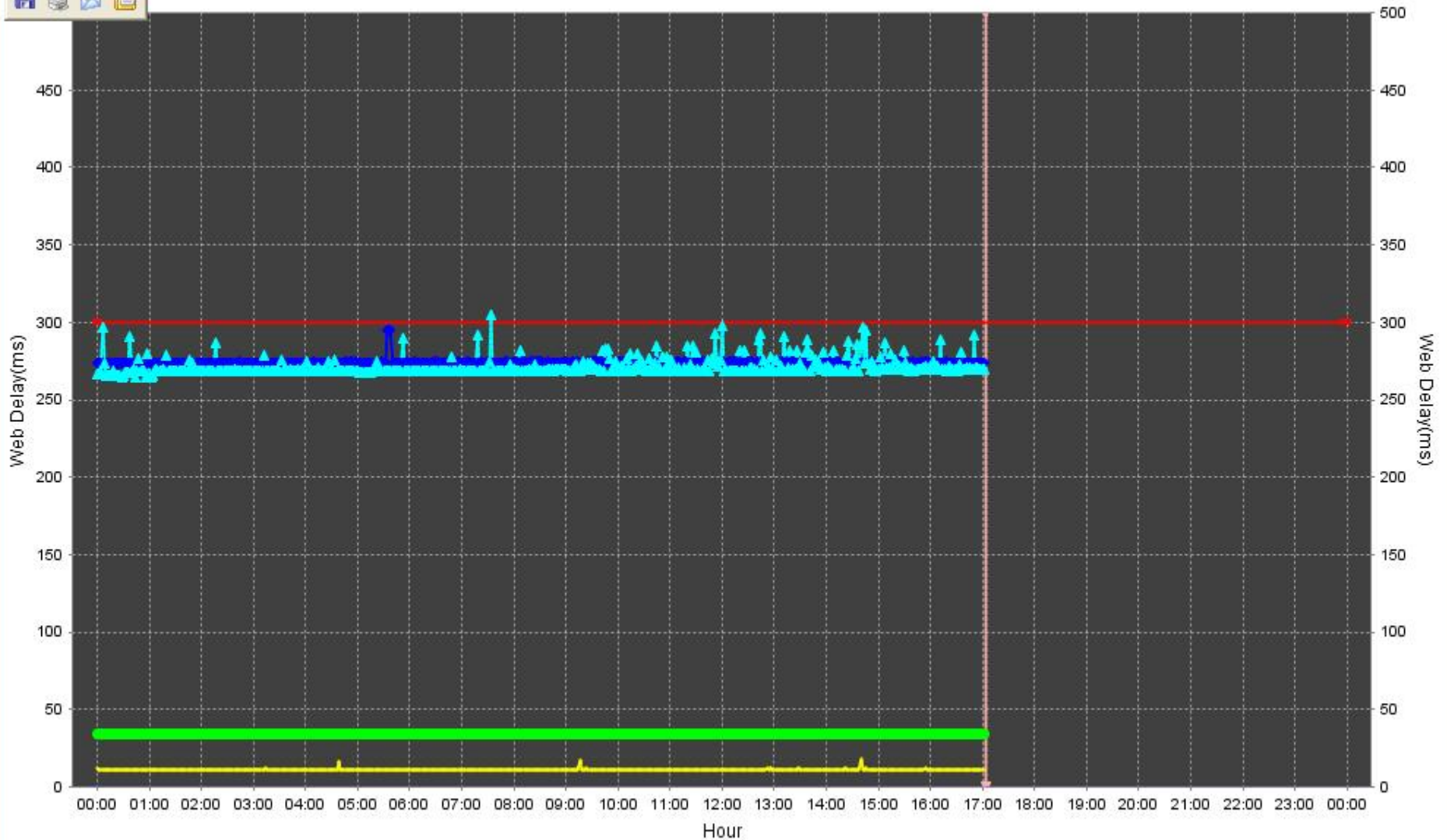
持续不断的准确的定义和传递事实

- TOP 10管理
- 固定的逻辑-算法
- 固定的时间、频率
- 固定的形式
- 稳定的输出

发件人 · 收件人 ·

前一天 广汽菲亚特网络可视化 下一天

2010年12月3日IT VIEW - network

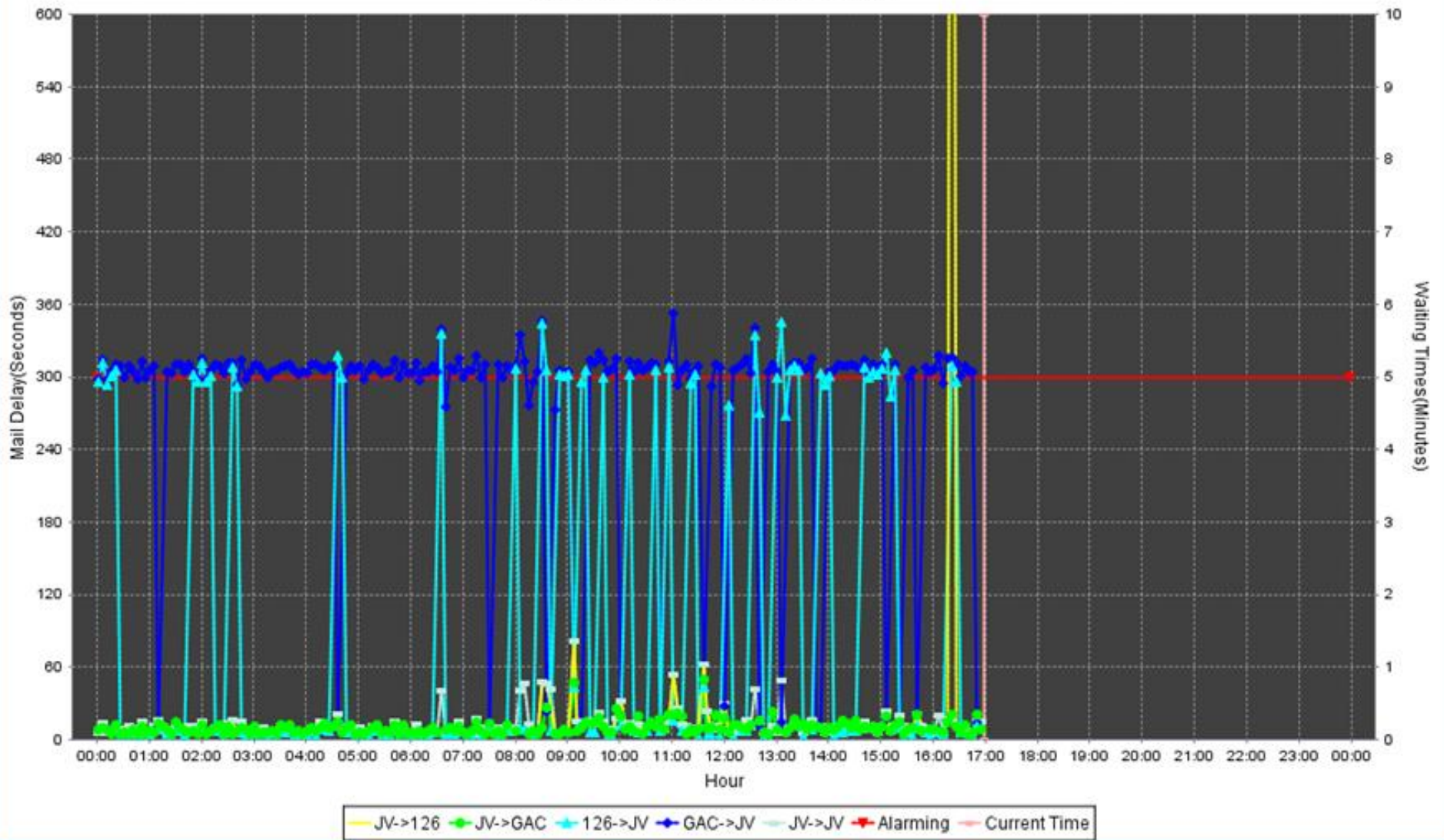


— JV_WEB — DMS — FIAT_LAN — FIAT_WAN — Alarming — Current Time



上一天 广汽菲亚特电子邮件可视化 下一天

2010年12月3日IT VIEW - mail



建设稳定高效IT环境，提高沟通品质、引领业务创新。

IT的理论与实践

1. 信息化的理解
2. 系统数据的正确性及服务的稳定性
3. IT项目推进的思考
4. 讨论

广汽菲亚特 张京生 2010-12-04

zhangjs@gacfiatauto.com



- 丨 “物”就是指所有的资源，资源是财富金钱，是物品、环境、人力等的总称。
- 丨 “载物”就是利用资源和分配资源，是有支配财富的权利，就是拥有金钱。
- 丨 “德”就是在做出行动时能够“考虑”的**长远**，就是能够“**顺从**”天地自然规律。
“德”是在做事中体现的：付出的劳动，付出的金钱都会有结果，这个结果有的马上就知道结果，有的需要1天、1周、1月、1年、10、100、1万年后知道。时间越久，站的越高，对事情的判断就越接近真实。
- 丨 “厚德”就是对某个人“考虑”和“顺从”的能力大小的描述。你做的事情，被以后的结果证明是顺从自然发展规律的，那你就是有德；如果你做的“有德”的事情多，就是有“厚德”。
- 丨 “厚德”，不能仅有好的出发点-**必要条件**，仅有良好的愿望，不知道怎样才能有好的结果，就可能发生“好心办坏事”的情况；就是缺少“厚德”，简称是“少德”。
- 丨 “厚德”需要对结果的预测能力，需要智慧，知识和勇气；所以**“厚德”是非常高的标准**，是需要终身努力的。
- 丨 只有让有“厚德”的人“载物”（即让他们拥有更多的财富，更多的权利，更多的金钱），才能够提高整个社会的效率，使社会更加安定，更加美好。
- 丨 “厚德载物”对 IT 人员尤其重要，



狼外婆 与 家长

小孩的需求	狼外婆	家长
我要买汽车	<ol style="list-style-type: none"> 以后汽车会涨价 别的小朋友没有 多威风 	<ol style="list-style-type: none"> 太早了，要放很长时间。 以后有新款，更好的车。 钱存起来有利息
我要吃巧克力	我有使人聪明的巧克力，你可以任选。	不要多吃； 多吃对身体不好。
短期效果	<ol style="list-style-type: none"> 马上成交； “双赢”？ 	<ol style="list-style-type: none"> 推迟成交，减少成交量。 当时不是双赢。
长期利益	<ol style="list-style-type: none"> 完全是狼外婆 小孩只有表面的暂时的利益 	<ol style="list-style-type: none"> 小孩得到的多 但是当时认为得到的少
分析 “信息不对称” 厚德载物 实力.转变.平衡	<ol style="list-style-type: none"> 你不用有专业知识，只要你花了钱就可以了。 你要什么，都可以作到。 回答/短期/长期/知识/距离/ 垄断/丢单/中单	<ol style="list-style-type: none"> 你的条件还不成熟，应该先做..... 这样做可以少花钱效果好。 不要有“有了这个系统，就会方便一些的想法”；这不是系统开发的依据。



项目的两个维度：用户需求 与 IT成本 (工时)

需求

巧克力需求

-与基础数据无联系，即时输入即时输出；输入是间断的

表面
高级

3

表面的，简单的，看重结果
逻辑清晰

4

表面的，复杂的，
看重结果的，逻辑不连续

内在
基础

1

基础的，简单的，面向过程的
输入过程是持续不断的

2

基础的，简单逻辑清晰但比较复杂
基础数据的处理

低-简单

高-复杂

工时

数据输入方式

5、人工指令录入：
在需要结果时，按照结果要求人工录入。内容结构多变，时间不固定

4、导入：在需要结果时候，或定期导入外部购买数据。

3、人工定时录入：
在规定的时间内，按照业务要求人工录入。结构格式固定。

2、同时获取：在业务的操作中，同时获取数据。输入均匀与业务状态相关

1、自动获取：
利用感知系统获取数据。输入均匀与设备运行状态相关

用户需求特点：表面、临时、局部

用户的需求

多，急，不确定，不完整，复杂，表面，系统的需求
冰山的出口
实际上数据正确，稳定，才是最重要的。

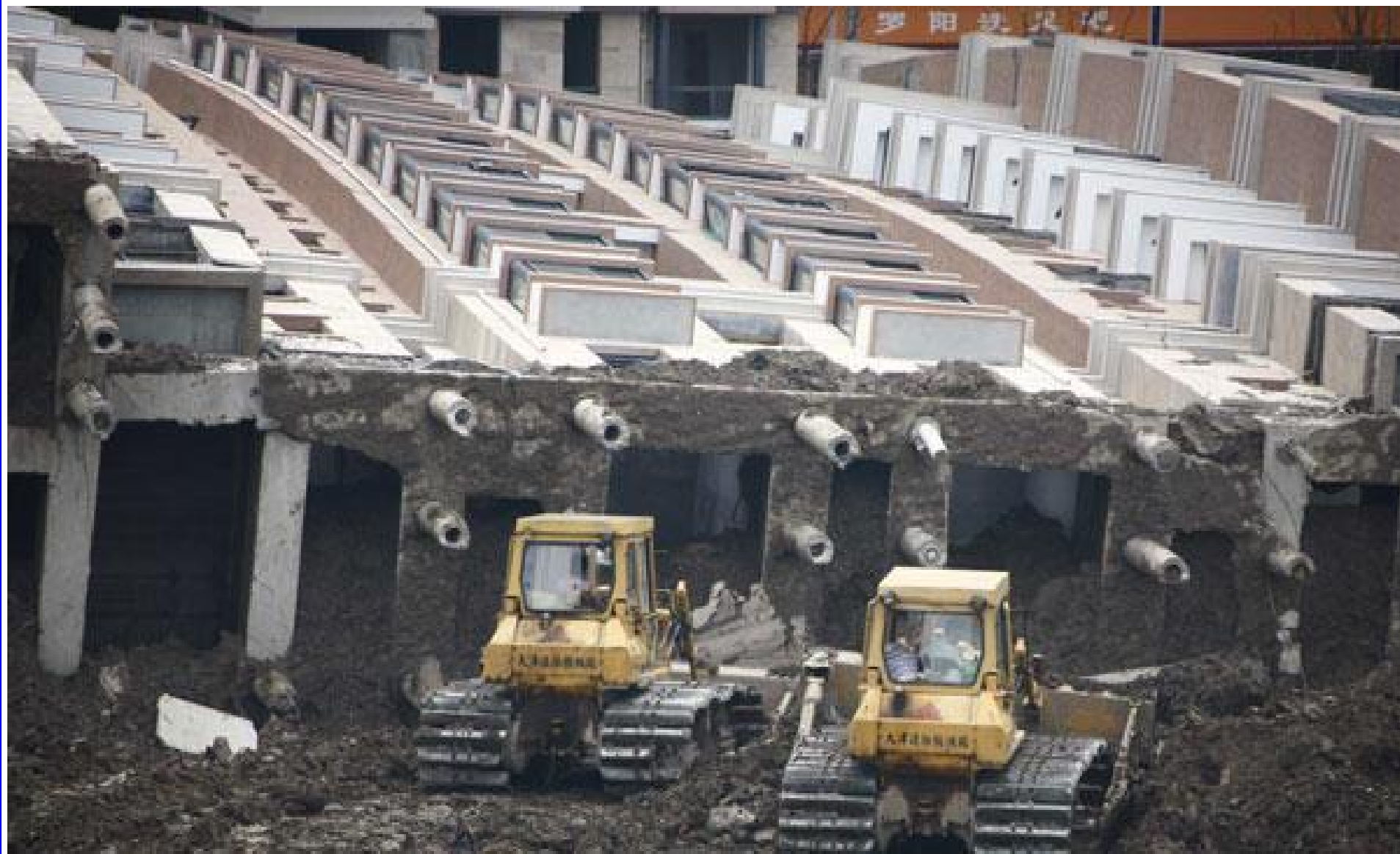
课题：准确的掌握“真实”的用户需求，提高IT系统的推进效率。

- 是IT人员实力（IT能力、业务能力、沟通能力）的体现。
- 是一件艰巨和永远没有终点的工作。





广汽菲亚特





广汽菲亚特



王家岭煤矿成功救出115名被困人员

示意图

4月5日下午王家岭煤矿透水事故抢险指挥部召开第10次新闻发布会

新闻发言人刘德政宣布——

目前已经成功救出被困人员：**115名**

未救出工人：**38名**

4月5日
第一批受困人员发现点：井下回风巷道

获救 **9人**

4月5日
第二批受困人员发现点：井下辅助运输巷

获救 **106人**

周大庆 编制 新华社发

3月28日13时40分许

华晋焦煤有限责任公司王家岭煤矿发生透水事故

截至18时30分,初步核查情况为





山西

华晋焦煤王家岭矿透水事故救援

4月3日
星期六

11名救援人员下井侦察

14:03

生。 CCTV 秘鲁瓦努科省安博地区1日夜间发





张德江要求公布被困人员名单

广汽菲亚特

张德江要求公布王家岭矿被困人员详细名单(图)-搜狐新闻 新京报 2010年04月02日 02:34 “王家岭煤矿透水事故”追踪

张德江要求公布被困人员名单

称舆论质疑不是没有道理，抢险人员要做好7天以上营救准备

本报讯（记者涂重航）昨日4月2日下午5时，在王家岭煤矿人员被困100小时之际，国务院副总理张德江与事故抢险指挥部视频通话。他要求公布被困人员名单。

最少要营救7天以上

张德江要求，当前首要任务是千方百计、争分夺秒、全力以赴救人，主要做好排水、通风、打钻三项最有效的工作。

张德江在视频通话中说，抱着一个153名被困人员都有生还可能的信念，在有效的时间内，尽最大努力，不抛弃、不放弃，“我真心希望看到被困矿工救出来”。

“最低要做7天以上救援的准备，甚至10天的准备。”张德江说，必须争分夺秒加大排水量，力争两天内下降7到8米。

副总理要求公示名单

张德江说，事发当天，被困人员数字发生3次变化，他建议公布详细名单，落实到人头，且实行家属登记造册与施工单位的统计两头核实，达到准确无误。抢险指挥部要及时发布信息，向媒体公开透明接受监督，做到稍有进展就发布，必须真实准确。

“被困153人是否准确，舆论质疑不是没有道理。”张德江指出，王家岭煤矿透水事故暴露出用工制度、井下施工管理有很多问题。

张德江还要求，山西各级政府要做好被困员工家属安抚工作。

五种方式核对 3·28”透水事故被困人员名单公布：

2010-04-03 16:15:00 来源：中国新闻网 作者：梁波 张云

[提要] 3日下午，“3·28”透水事故指挥部召开新闻发布会，公布了153名被困人员的具体信息。

中煤集团第一建设公司工会主席栗辉在会上表示，153名被困人员名单是通过五种方式进行核对：

- 一是按照职工入井时的矿灯数；
- 二是找到队长对被困人员进行清点；
- 三是通过被困人员的工友、老乡进行核对；
- 四是通过被困人员家属进行确认核对；
- 五是通过被困人员所在地区的地方政府进行确认核对。



2010年4月4日” 3.28” 透水事故被困人员升井记录

No.	时间	升井	累计	描述
1	0:20	9	9	0时20分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第一批受困人员9人出井。出井受困人员达到9人。
2	11:20	4	13	11时20分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员4人出井。出井受困人员达到13人
3	11:35	5	18	11时35分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有5人出井。出井受困人员数达
4	11:45	6	24	11时45分许：王家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有6人出井。出井受困人员数达
5	12:00	5	29	12时许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有5人出井。出井受困人员数达到29人。新华社记者从王家岭矿难现场报道，到目前为止，一共发现95名生存者，其中33人已经
6	12:10	6	35	12时10分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员在井下辅助运输巷。目前出井受困人员数达到35人。
7	12:15	7	42	12时15分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员在井下辅助运输巷。目前出井受困人员数达到42人。
8	12:35	13	55	12时35分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员在井下辅助运输巷。目前出井受困人员数达到55人。新已有59位被困矿工升井,预计地下被困人员存活者超过10
9	12:50	9	64	12时50分许：王家岭 煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有7人出井。目前出井受困人员数达到64人。
10	13:00	6	70	13时许：王家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有6人出井。目前出井受困人员数达到70人。目前已有70人成功升井。第二批11时35分升井的人，由于在2号垂直钻井平台附近，接受原来下送的营养液,体征特点普遍 较好，多数人都能对话。
11	13:15	7	77	13时15分许：王家岭 煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有7人出井。目前出井受困人员数达到77人。
12	13:20	7	84	13时20分许：王家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有7人出井。目前出井受困人员数达到84人。新华社记者从现场得到的最新消息， 王家岭煤矿事故估计生还者有115人。
13	13:45	4	88	13时45分许：王家岭煤 矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有4人出井。目前出井受困人员数达到88人。
14	14:05	16	104	14时05分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有16人出井。目前出井受困人员数达到104人。
15	14:15	10	114	14时15分许：王 家岭煤矿"3.28"透水事故第二批受困人员又有10人出井。目前出井受困人员数达到114人。

记录的是
人数：消息
编号：数据

1. 山西矿难获救矿工名单仍未公布_刘德政,王家岭,山西矿难,矿工,家属,井下
2. 山西矿难获救矿工名单仍未公布<http://www.huanqiu.com> 2010-04-07 07:29 汉网-武汉晚报
3. 目前被困矿工家属最迫切想知道,这**115**位获救者都是谁,希望当地能尽快公开获救人员详细名单。据介绍,目前获救工人家属分散在山西临汾、侯马、河津几个地区的宾馆。
4. 在采访了几个家属之后,记者了解到,在救助之前,所有工人的家属已经对亲人活着归来失去了信心,有些家庭甚至已经准备好了后事。直至4月5日凌晨,当家属们通过电视直播看到第一批被救的9名工人之后,都大喜过望。有消息告诉他们最早救助的9名工人是被困在矿井最底部的。所以大家又都开始对家人的归来重新燃起希望。
5. 但是,目前已经获救的这115名工人,除了少数几个工人与家人通过电话的家属可以确认亲人的安全之外,其他大多数亲属并不了解自家亲人的具体情况。家属介绍说现在获救工人并不清楚自己的亲人已经汇聚到山西,也并不知道自己在井下呆了多久。
6. 现在大多数家属都处在一半是希望,一半是忐忑的矛盾煎熬状态,目前他们也仅仅是通过电视的直播了解到有80%的人已经获救,但是并不清楚自己的亲人是这115名被获救的人员还是仍在井下被困的人员。他们目前最希望的事情就是可以公布这115名获救人员的名单。
7. 对于备受关注的善后问题,山西“3·28”王家岭煤矿事故新闻发言人、山西省安委会办公室副主任刘德政表示,115位获救人员得到了治疗和护理,因为他们已经脱险,其亲戚朋友不再担心,这方面的压力有所缓解。
8. 关于遇难者,刘德政表示,需要按照调查的程序,需要检验、得出检验报告,同时做好善后工作,包括赔偿。不过,刘德政没有透露赔偿的金额。**虽然获救者的名单备受家属和媒体的关注,但当天的新闻发布会对这一名单没有公布。**
9. 关于矿难透水的新闻
10. 众多的被困矿工家属曾被异地安置 获救矿工曾用铁丝绑信件向地面传递生命信号 王家岭煤矿被困工人在井下曾扎木筏准备自救 铁道部为山西矿难获救者开专列
11. 受困矿工:请能出去的人把化肥钱捎给我老婆 山西王家岭透水矿井每组被困工人都有带头人



重号100万人源于第一代身份证

广汽菲亚特

重号源于第一代身份证 快递不快 发表于 2010-6-22 16:03

据统计，全国身份证重号至少涉及100万人。据了解，我国第一代居民身份证的登记发放始于1986年，大量的重号身份证就是在那时留下的。由于当时参与登记、编号的人员多，素质参差不齐，漏登、错登无法避免，不但有身份证号码错的、重的，还有照片错的。直到第二代身份证出现，才实现了身份证全国联网，一旦有重号，输入电脑就会发现，重号问题才浮出水面。

公安局说，出现重号的条件是，**两人必须是一个行政区域内、同年同月同日出生，并且性别相同的人。**”方韞开始发动贵州的亲戚寻找那位和她同号的朋友。

“出现重号，只要到户口所在的派出所开具“居民身份证号码变更证明”，再到户政大厅申请新证。变更也就需要20分钟。”一位户政部门工作人员说，如果异地出现重号，其中一方只能通过当地的户籍系统来查询另一人信息，通过双方协调解决，其中必须有一方更改其身份证号码。

如果协调不成，则遵循以下原则：制证库中有记录者，其号码优先保留，无制证记录的人重新编号；迁移人员回原籍较难，优先保留原号，未迁移人员重新编号，重号两人都属迁移人员的，迁移距离较远者优先保留原号。他还提醒重号人，拖延越久意味着该身份证号使用越多，造成的遗留问题越多，日后处理也更加麻烦，发现重号应尽快向户籍所在派出所反映。

谁来更改，一号改动牵动几十种证件

方韞终于弄明白自己的身份证号重号的来龙去脉，但她不想放弃现有的号码，“其实改号码并不像说得那么简单，20分钟改完的只是在公安局备案的号码，但是后面还有一大串的事情要做。”方韞犯愁的是变号之后带来的一系列麻烦，“重新建立银行账户，房产证编号也需更改，还有养老保险、医疗保险以及查询与身份证挂钩的证件时，都要输入原身份证号码。也就是说，凡是和身份证相关的证件，都需要重新去办。”

方韞握着手中一大把银行卡、公积金账单以及因公因私护照、驾照等一堆证件发愁。

“经过多方打听，终于找到了那个和我同号的人，相当神奇和戏剧性的一幕发生了：她和我都在一所小学上学，以前住得也很近。”方韞拨通了重号人的电话，先和对方拉起了家常，说得最多的是她们上小学时的事情，“虽然不是一个班的，还是有共同话题，拉近点距离嘛。”可是，当方韞进入主题，说起改号的事儿，两个人都拼命游说对方改号码。

一连串的“谢谢”之后，方韞最终笑到了最后，对方答应更改身份证号。“她还没有买房买车，改号后，要改的证件不是很多。再说了，怎么说也是小学同学呢。”方韞满口许诺，以后同学来北京，方韞一定请吃饭，“我这是有同学这层关系，很多重号的人不一定有我这么幸运，那他们该怎么办？”

方韞为记者算了一笔账，重新补办护照要200元，补办汽车驾驶证，也得花近百元钱，再加上办银行卡，需要制卡费，其他的证件也都需要工本费，“办证件还得请假，乱七八糟的加在一起怎么也得千元左右了。”方韞说。

公安机关虽然会免费为公民制作身份证，并出具证明，协调相关用证部门做好重错号的更正工作。但其实，“免掉的只是身份证办理的费用，后续费用却没有人来买单。”

朝阳区户政大厅工作人员告诉记者，身份证号码的变更，重新办理一些与身份证有关的证件，包括办理费用、误工费、交通费等，需办理人自己承担



超生人口如实填信息可按低标准缴纳抚养费

一汽菲亚特

超生人口如实填信息可按低标准缴纳抚养费 2010年10月12日16:53

中新网10月12日电 国家统计局局长马建堂今日在谈及如何打消超生人口的顾虑去申报人口信息时表示，对于如实填报信息的超计划生育人口，社会抚养费可以按低标准缴纳，“如果困难家庭实在交不起，通过申请还可以分批地缴。”

马建堂指出，人口普查和超生不超生、和上不上户口不是一回事，是两件事。但确实有些超计划生育的人有一个敢不敢报、愿不愿意报的问题。一是计划外生育人口必须登记，不管是计划内生育还是计划外生育，也不管有没有户口，都有法定的义务向法定的调查机构申报你的人口信息，就是必须登记。

“不管是一胎、二胎还是三胎、四胎，只要你出生出来都是中华人民共和国的公民，都是中华人民共和国的自然人，都要如实地填写你的信息。”他说。

第二，计划外生育没上户口，那么在哪里登记呢？这就是在居住地登记，住在哪里就在哪里登记。“比如你的老家在某个省，跟着父母到北京打工，你是属于超生人口，那么你就在北京登记，不管你有没有户口。”

第三，为了使人口普查的数据质量比较可控、比较高，我们鼓励那些超计划生育的人口去登记，否则你超生了又不报，这样我们人口普查的数不就不准了吗？我们要打消超计划生育人口的顾虑。（据中国政府网文字直播）



马化腾

心机深沉，堪称兵法大家



周鸿祎

身经百战，亦是当世名将



腾讯CEO马化腾一向低调。他自称“首席体验官”，对用户体验精益求精，令其治下的腾讯一路披荆斩棘，成为中国互联网最大巨头，马化腾在中国互联网的地位也几近无人能敌。

然而，其多元化的产品策略，以及对众多优秀创业模式的模仿，也让他成为创业者眼中的全民公敌。坐拥全球用户最多客户端，江湖人称“抄谁谁死”，虽是戏言，但腾讯之威亦可见一斑。

奇虎360掌门人周鸿祎早年创立“3721”，号称全国最流行的浏览器插件，然而却因强制安装等原因被冠以流氓软件的骂名。时过境迁，周鸿祎再次创业，推出的360系列软件却成了中国最成功的反流氓软件程序。其“流氓软件之父”的身份，发生180度大转变。

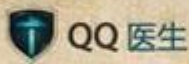
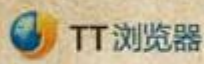
身份虽变，周鸿祎百无禁忌的作风却丝毫未改。再度回到互联网舞台的聚光灯之下，他屡屡向竞争对手开炮，亦未见下风。

国内**第一大**桌面客户端软件

官方统计活跃账户数达**6.125亿**

逐步将业务延伸到互联网诸多领域。

腾讯成立于1998，旗下拥有即时通信QQ、腾讯网、腾讯游戏、QQ空间、无线门户、搜搜、拍拍、财付通等平台。

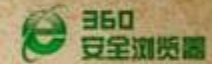
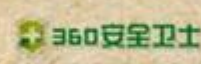


国内**第二大**桌面客户端软件

官方统计用户数超过**3亿**

覆盖75%以上的中国互联网用户

360公司创立于2005年，旗下拥有360安全卫士、360杀毒、360安全浏览器、360保险箱、360手机卫士等产品。



2100h

QQ的致命武器：行业联盟

1、用户量6亿多，是360的两倍

2、以“不正当竞争”理由起诉360

360的致命武器：隐私保护器、扣扣保镖

隐私保护器：称QQ扫描用户隐私，影响QQ声誉

广告过滤：影响QQ门户网站流量

11月3日下午，针对360公司对QQ进行外挂侵犯和恶意诋毁，为保护QQ用户帐号和个人信息安全，腾讯公司被逼无奈做出不兼容360软件的举措。

我没有QQ；看到“9.9亿”“90%的网络用户”的这样的数字，还是感觉到震撼，看来是已经被边缘化了。网络中的个人信息不是被“QQ”，就是被“360”，用户完全不会知道，通过这次事件，这个事实就更清楚了，网络的方便和个人的安全是不能“兼得”的，要想减少损失，只有自己注意，别无他法。

有媒体评论说：“据腾讯公司自己发布的数据，截至2009年，QQ注册用户达到9.9亿，同时在线人数突破8000万人。QQ用户普遍性的事实已经证明，QQ软件已经远远超出了网络公司产品的商业意义，而成为现实社会最重要、最便捷的通讯工具之一。而360也声称覆盖90%的网络用户，也是当下维护网络安全的重要力量。从这个意义上而言，两家公司都必须重视其对于社会和公众的公共服务价值，而不能因为自己的私利，把亿万用户拖下水。

致广大QQ用户的一封信：亲爱的QQ用户：

当您看到这封信的时候，我们刚刚作出了一个非常艰难的决定。在360公司停止对QQ进行外挂侵犯和恶意诋毁之前，我们决定将在装有360软件的电脑上停止运行QQ软件。我们深知这样会给您造成一定的不便，我们诚恳地向您致歉。同时也把作出这一决定的原因写在下面，盼望得到您的理解和支持。

一、**保障您的QQ帐户安全**：期360强制推广并胁迫用户安装非法外挂“扣扣保镖”。该软件劫持了QQ的安全模块，导致了QQ失去相关功能。在360软件运行环境下，我们无法保障您的QQ帐户安全。360控制了整个QQ聊天入口，QQ所有数据，包括登录帐户、密码、好友、聊天信息都得被360搜查完，才送还给QQ用户，相当于每个用户自家门口不请自来的“保镖”，每次进门都被“保镖”强制搜身才能进自己家门。我们被逼迫无奈，只能用这样的方式保护您的QQ帐户不被恶意劫持。

二、**对没有道德底线的行为说不**：360屡屡制造“QQ侵犯用户隐私”的谣言，对QQ的安全功能进行恶意污蔑。事实上QQ安全模块绝没有进行任何用户隐私数据的扫描、监控，更绝对没有上传用户数据。目前我们已经将QQ安全模块代码交由第三方机构检测，以证明我们的清白。

更甚的是，360作为一家互联网安全公司，竟推出外挂软件，公然站到了“安全”的对立面，对其他公司的软件进行劫持和控制。这些都是没有道德底线的行为。

三、**抵制违法行为**：任何商业行为，无论出于何种目的，都应该在国家法律法规的框架下进行。而360竟然采用“外挂”这种非法手段，破坏腾讯公司的正常运营。

360已经在用户电脑桌面上对QQ发起了劫持和破坏。我们本可以选择技术对抗，但考虑再三，我们还是决定不能让您的电脑桌面成为“战场”，而把选择软件的权利交给您。

十二年来，QQ有幸能陪伴着您成长；未来日子，我们期待与您继续同行！

手机的实名制

手机号码是身份证号码

身份证明可以利用声音比对；照相比对；

替代所有的卡，身份证

好处：

实事求是

接到手机时候知道是谁

不用自己管理电话本

不会担心丢掉电话

困难：

计算机能力，

算法

车牌的电子化

解决车牌可靠的识别

任何天气条件下，黑天，下雨等

与银行帐号连接

与警察实时连接

好处：

不用停车交费

盗抢车不能行走

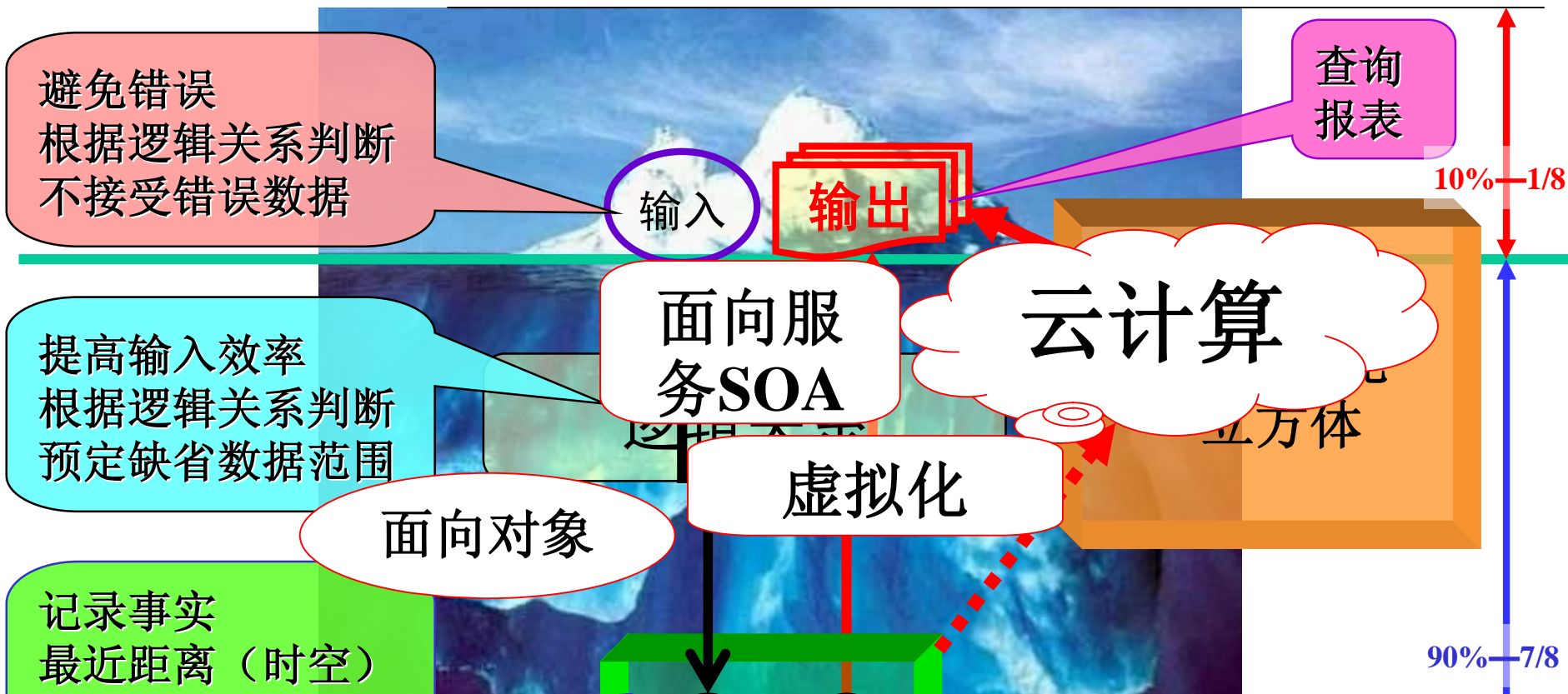
困难：

车量识别能力

计算机能力，

算法

IT系统的冰山现象



系统的复杂程度提高，冰山更深，前端最小化，用户方便。
基础逐渐的远离出钱人“甲方”的视野。
在享受新的技术的成果（出口）的同时，不要忘记关注信息化的本质-数据的质量，沟通的质量。（进入，和处理）

建设稳定高效IT环境，提高沟通品质、引领业务创新。

IT的理论与实践

Q&A

1. 信息化的理解
2. 系统数据的正确性及服务的稳定性
3. IT项目推进的思考
4. 讨论

广汽菲亚特 张京生 2010-12-04

zhangjs@gacfiatauto.com

CCTV 新闻

直播



高铁列车上实时画面

19:03:12

12月3日
星期五

京沪高铁今天进行先导段联调联试

11:27

3°C • 银川 晴 -2~11°C • 西宁 晴 -13~11°C

01:21

视频：无人机航拍国产动车冲击世界铁路最高速

<http://www.sina.com.cn/> 2010年12月03日11:30 CCTV新闻频道

