

---

# y销售IT建设目标及IT规划初步方案

---

# 目录

---

## 概要

业务发展战略对信息系统的需求

困难与挑战

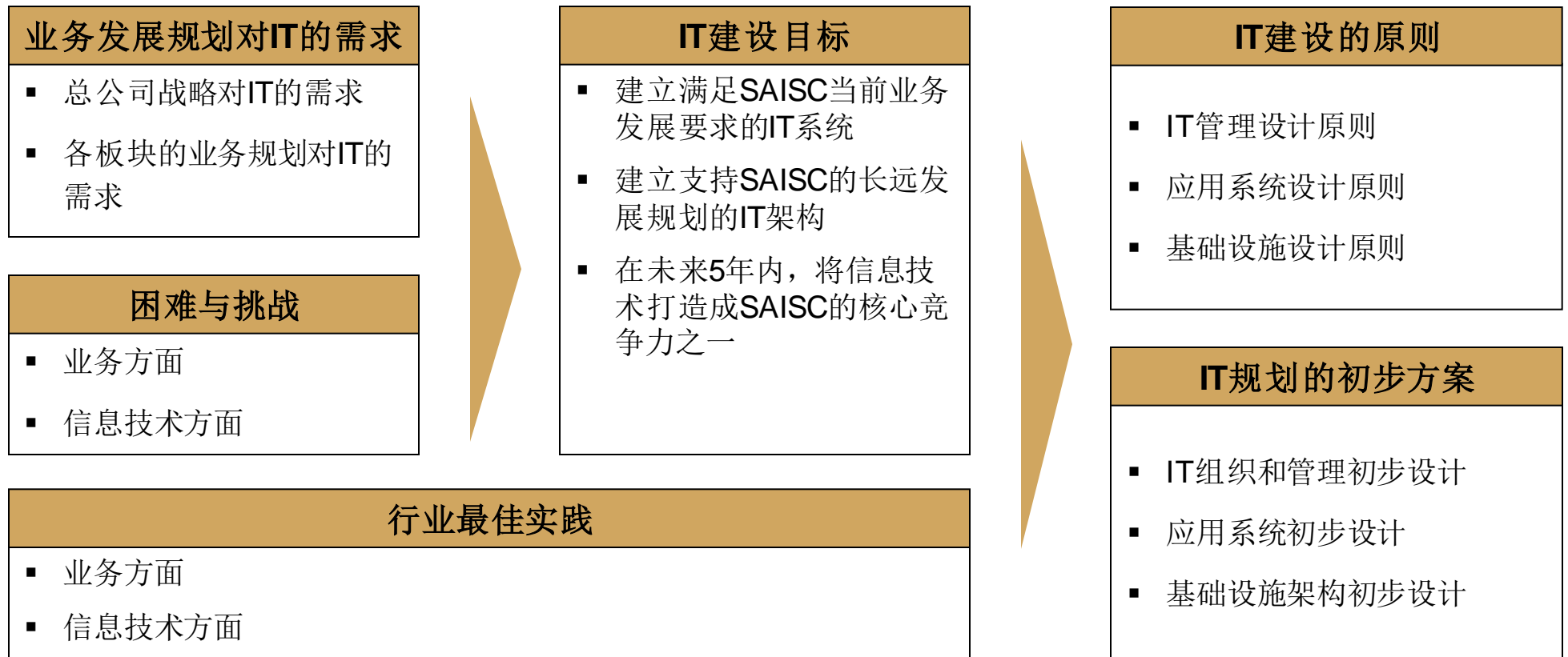
未来IT建设目标和原则

- IT管理
- 应用系统架构
- 技术基础设施

未来IT建设初步方案

- 管控模式初步设计
- 应用系统初步设计
- 基础设施初步设计

# 项目组在前阶段的现状调研与最佳实践整理工作的基础上，对y销售未来IT建设的原则予以确认，并给出了IT规划的初步方案



# 为保证目标的实现，我们分析了各个业务对信息技术的需求，并提出了IT规划的设计工作应遵循的一系列原则

## IT管理设计原则

- 信息技术建设应从y销售的战略出发，与业务发展规划相一致
- 集中管理核心信息技术职能及共享信息技术支持和服务
- 增强IT团队的业务分析、系统分析、项目管理和质量控制方面的能力
- 统一的IT管理规范 and 标准

## 应用系统设计原则

- 加强系统间的集成
- 增强系统对员工的工作支持
- 增强系统对现有及未来业务的支持
- 加强系统对业务网络化运作的支持
- 整合公司的内部资源（客户、车辆等）

## 基础设施设计原则

- 建设统一的网络连接
- 设备标准化
- 应用体系标准化
- 增强安全性和可靠性

## 并在此基础上对未来IT规划进行了初步设计

### 管控模式

- 未来的IT组织结构
- 未来的IT人员构成


### 应用系统

- 未来的IT应用系统架构
- 未来的IT应用系统
  - 企业信息门户系统（EIP）
  - 企业应用集成系统（EAI）
  - 商业智能系统（BI）
  - 数据仓库系统（DW）
  - 客户关系管理系统（CRM）
  - 财务管理系统
  - 人事管理系统
  - OA系统
  - 知识管理系统
  - 整车物流统一平台系统
  - 整车物流仓储管理系统

- 零部件物流运输管理系统
- 零部件物流仓储管理系统
- GPS系统
- 码头业务系统
- 海运货代系统
- 销售业务系统
- 俱乐部业务系统
- 租车业务系统
- 快修快保业务系统

### 基础设施架构

- 广域网
- 局域网
- 服务器
- 数据库
- 网络监控
- 病毒防护
- 访问管理

 本次研讨会重点讨论

# 目录

---

概要

业务发展战略对信息系统的需求

困难与挑战

未来IT建设目标和原则

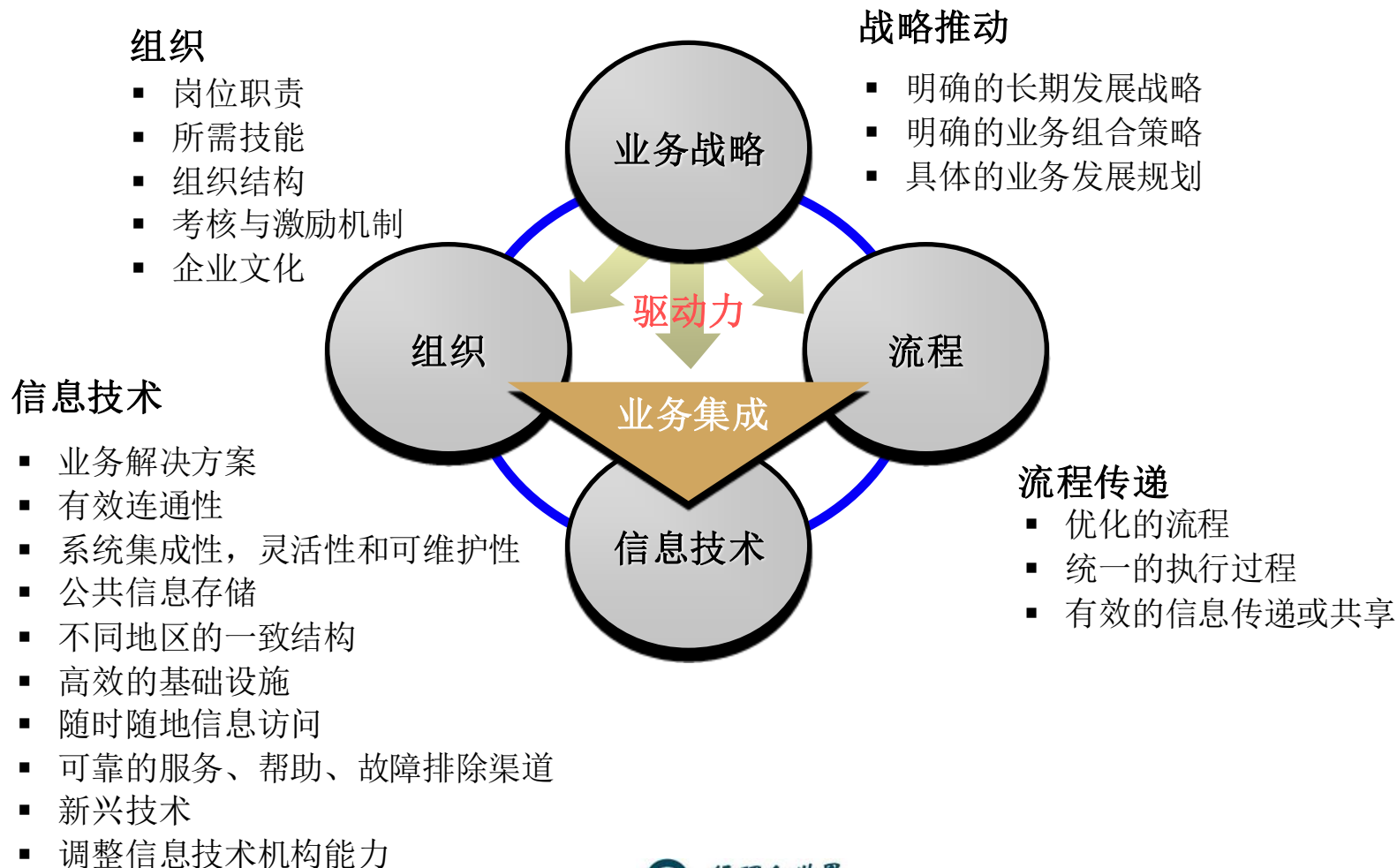
- IT管理
- 应用系统架构
- 技术基础设施

未来IT建设初步方案

- 管控模式初步设计
- 应用系统初步设计
- 基础设施初步设计

# 信息技术必须与企业的战略目标和业务需求相一致，支持和强化业务运作，增强企业的核心竞争力

基于对各块业务的现状和未来发展规划的了解，我们分析了其对信息技术的需求



## y销售总体战略-对信息技术的需求

未来5年SAISC将形成完整的汽车物流、汽车贸易、汽车服务等相关汽车服务领域的战略架构。未来5年SAISC主要从提升现有业务的协同效率和外部业务扩张两个方面来实现SAISC的快速发展

- 通过认真研究和积极参与，来预测、影响国家产业政策走向，以作好充分的应对策略
- 通过认真研究和实践，寻找到电子商务与SAISC业务的最佳结合和切入点
- 不断优化、整合现有的业务结构，提升汽车物流、汽车服务、汽车贸易业务之间的协同效率
- 积极开拓新业务，提升整体业务的附加值，降低运作风险

### IT 管理

- 完善的IT管控架构
- 合理的IT人员结构，确保IT核心能力的培养
- 全面的IT管理规范 and 严格的执行

### 应用系统

- 统一的应用系统规划
- 充分集成的应用系统
- 完善的系统功能
- 全面、详尽的业务数据和财务数据
- 支持日常管理与决策的查询、分析和报表生成
- 灵活且易于扩张的系统

### IT 基础设施

- 统一的基础设施规划
- 统一、完善的基础架构
- 建立起完善的安全和灾难恢复机制
- 统一的应用开发标准
- 统一的硬件建设/采购的标准



## 物流版块业务规划-对信息技术的需求

- 在现有基础上大力发展物流业务。通过成立物流事业部，强化对物流业务的协调和管理
- 建立整车物流统一平台，优化运作流程，整合各类资源，有效提高营运效率、降低成本
- 大力发展进厂物流、售后物流和码头业务，预计未来将会有大幅度增长

### IT 管理

- 各家公司的IT人员负责业务系统的需求收集与分析
- 与总公司IT部门一起对业务系统进行规划
- 注重培养IT人员的核心能力
- 注重项目管理和质量管理

### 应用系统

- 优化整车物流业务运作流程
- 及时掌握运输车辆的状态信息
- 运输路线和运输计划的优化预排
- 支持进厂物流、售后物流和码头的业务运作
- 整合各类资源
- 提高市场营销和客户服务水平

### IT 基础设施

- 使用y销售统一的网络资源
- 提高数据传输的质量
- 按统一标准配备各系统相关的硬件设备
- 按照公司统一制度建立安全和灾难恢复机制

## 销售版块业务规划-对信息技术的需求

- 未来的销售事业部下将有四块主营业务：进口车、国产车、自主品牌以及二手车业务
- 未来几块业务都将以拓展销售网络为发展重点
- 尝试运用电子商务技术

### IT 管理

- 各家公司的IT人员负责业务系统的需求收集与分析
- 与总公司IT部门一起对业务系统进行规划
- 注重培养IT人员的核心能力
- 注重项目管理和质量管理

### 应用系统

- 支持多品牌、多地区、多单位的业务模式
- 支持各种类型的业务运作，提高运作效率和管理水平
- 支持业务的快速发展和变化
- 提高市场营销和售后服务水平
- 对所有数据进行汇总、分析
- 实现销售版块内部以及销售版块和其它版块之间的资源共享

### IT 基础设施

- 使用y销售统一的网络资源
- 提高数据传输的质量
- 按统一标准配备各系统相关的硬件设备
- 按照公司统一制度建立安全和灾难恢复机制

## 服务版块业务规划-对信息技术的需求

- 俱乐部将在定位于统一客户关系管理的基础上，通过一定的实体（如快修快保）建设，发展俱乐部品牌
- 汽车租赁将发展异地租车业务，采取多地点、多单位、多价格体系的运作模式
- 计划建立合资公司开展快修快保业务，从上海开始，向全国发展

### IT 管理

- 各家公司的IT人员负责业务系统的需求收集与分析
- 与总公司IT部门一起对业务系统进行规划
- 注重培养IT人员的核心能力
- 注重项目管理和质量管理

### 应用系统

- 支持多地点、多单位、多价格体系的业务运作
- 对B2C的客户资源进行统一的客户关系管理
- 支持各种类型的业务运作，提高运作效率和管理水平
- 支持业务的快速发展和变化
- 对所有数据进行汇总、分析
- 实现服务版块内部以及服务版块和其它版块之间的资源共享

### IT 基础设施

- 使用y销售统一的网络资源
- 提高数据传输的质量
- 按统一标准配备各系统相关的硬件设备
- 按照公司统一制度建立安全和灾难恢复机制

# 目录

---

概要

业务发展战略对信息系统的需求

## 困难与挑战

未来IT建设目标和原则

- IT管理
- 应用系统架构
- 技术基础设施

未来IT建设初步方案

- 管控模式初步设计
- 应用系统初步设计
- 基础设施初步设计

# y销售目前面临的一些困难与挑战，可能限制信息技术的某些实施方案的选择

## 合资方的IT系统

合资方的IT系统维护起来相对比较困难，比如服务器和技术支持都在国外，而且合资方对IT系统的考虑和y销售的整体战略不一定完全吻合，对整体系统的集成性有一定影响

## 大客户推行自己的系统

一些大客户如上海大众、上海通用往往会推行自己的一套系统。而这些系统大都从客户的角度出发，无法支持y销售一些个性化的需求和业务。若自主实施另一套系统，则存在与大客户指定系统之间的接口方式问题，需要协商解决

## 业务模式的不确定因素

由于外部的变动和约束以及服务行业自身的特点，企业的业务需求不确定因素较多，调整、更改的频率、幅度均较大，这对IT规划及相应建设工作提出了较高的要求

## 缺乏统一的技术标准

不同板块之间，以及同一板块的不同业务之间的发展程度不一致，而且缺乏整体上的IT规划，导致在信息技术投入上一直缺乏统一的技术标准（包括基础设施、数据库、应用环境等）。将来的IT建设要在总公司层面上实现统一管控，同时又要保护既有投资，必将遇到许多技术层面上的难题

# 目录

---

概要

业务发展战略对信息系统的需求

困难与挑战

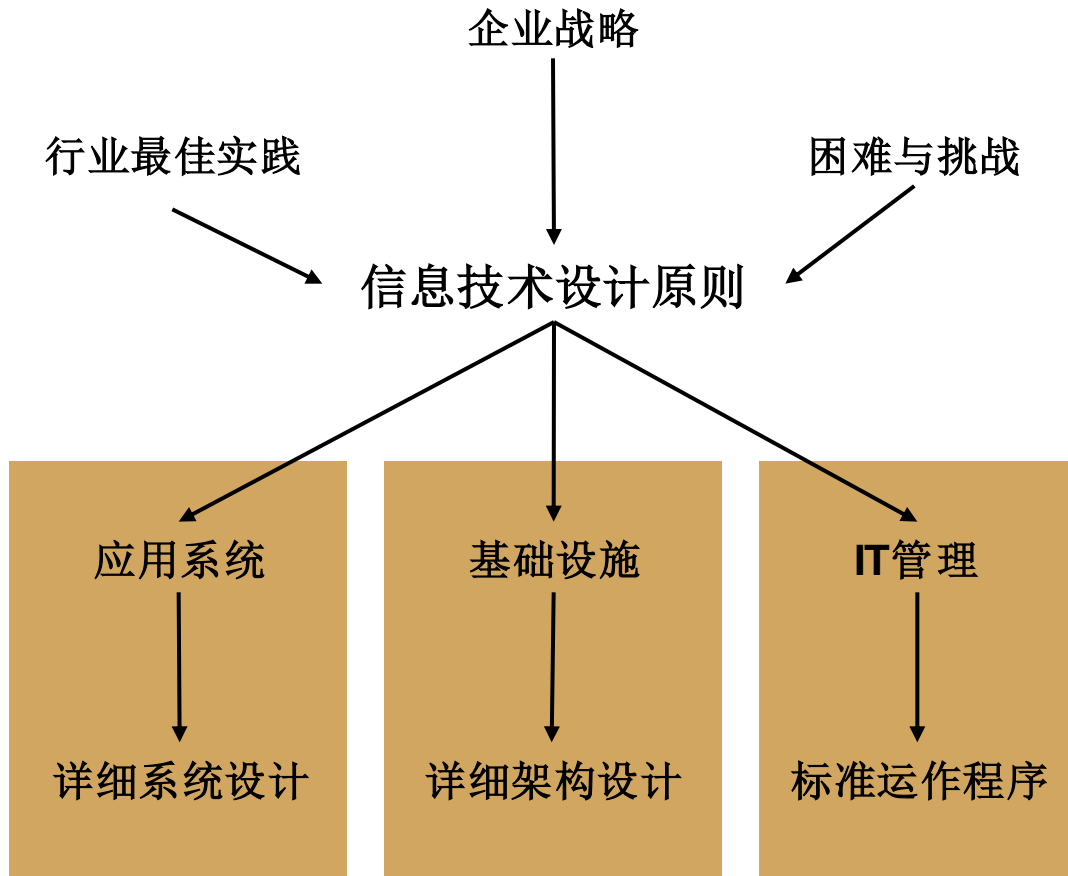
**未来IT建设目标和原则**

- IT管理
- 应用系统架构
- 技术基础设施

未来IT建设初步方案

- 管控模式初步设计
- 应用系统初步设计
- 基础设施初步设计

# 信息技术设计原则是信息规划详细设计的基础



设计原则是高层次的概念，它描述了y销售规划和管理信息技术的主要方向。这些概念指导着y销售的IT整体架构和功能的设计。在规划开发阶段，这些设计原则将影响系统的设计；在投入运作后，这些设计原则是信息技术政策和标准运作程序的制订基础

这些设计原则是根据行业最佳实践经验制定的，同时充分考虑了y销售的具体需求。这些原则是IT规划能够支持总公司业务战略的关键。同时，我们也考虑了y销售所面临的困难和挑战

这些设计原则在设计和实施y销售未来的信息技术中为设计思路和决策的制定提供了基础。在着手实施之前，了解并就这些设计原则达成共识对于IT建设的成功非常重要

# 未来IT的设计原则概要



## IT管理

- 信息技术建设从y销售的战略出发，与业务发展规划相一致
- 集中管理核心信息技术职能及共享信息技术支持和服务
- 增强IT团队的业务分析、系统分析、项目管理和质量控制方面的能力
- 统一的IT管理标准



## 应用系统架构

- 加强系统间的集成
- 增强系统对员工的工作支持
- 增强系统对现有及未来业务的支持
- 加强系统对业务网络化运作的支持
- 整合公司的内部资源（客户、车辆等）



## 技术基础架构

- 建设统一的网络连接
- 设备标准化
- 应用体系标准化
- 增强安全性和可靠性



# IT管理设计应遵循的原则

## 原则

- 信息技术建设从y销售战略出发，与业务发展规划相一致
- 集中管理核心信息技术职能及共享信息技术支持和服务
- 增强IT团队的业务分析、系统分析、项目管理和质量控制方面的能力
- 统一的IT管理规范 and 标准

## 说明

信息技术是一种工具，支持企业的业务发展。因此IT的规划必须从企业的战略出发，与业务的发展规划相一致。支持业务的发展，为企业实现其战略规划提供技术上的保障，并且通过信息技术提高企业核心竞争力，加速战略目标的实现

IT建设需要统筹规划和管理。对于集团企业来说，设立统一的IT管控架构，对核心的信息技术职能进行管理是不可避免的，对IT工作应当在组织上予以明确的保障。而IT支持和服务应尽可能资源共享，以降低成本

IT工作人员的能力可分为核心、非核心能力。核心能力指的是对公司发展促进较大，而且别人无法复制的能力，如业务分析、系统分析、项目管理和质量控制；非核心能力指的是市场上比较容易获取的能力，如程序开发、系统维护等。在人员建设中应加强对IT核心能力的培养，出于成本和效率的考虑，非核心能力应尽量采取外包形式

IT管控工作和管理流程需要通过具体规章制度来实现。通过制定全面、明确的IT管理规范和统一的管理标准，加强对IT的管理，并保证制度得以良好的执行

# 应用系统设计应遵循的原则

## 原则

- 加强系统间的集成
- 增强系统对员工的工作支持
- 增强系统对现有及未来业务的支持
- 加强系统对业务网络化运作的支持
- 整合公司的内部资源（客户、车辆等）

## 说明

目前公司存在一种业务使用多个系统，数据分散在不同的系统中的情况。为了进一步优化业务流程，保证信息的全面、一致、准确、及时和可追溯，更加有效利用信息资源，更好地对各种信息进行整理和分析，应当在IT规划时考虑将各相关的信息系统进行充分的集成

通过信息技术手段实现优化业务操作流程、降低劳动强度，提高管理水平等作用，提高员工的工作效率

随着市场竞争愈发激烈和业务的不断增长，必须运用信息技术的手段提高现有业务运作和管理水平，支持未来业务的持续发展

公司未来各项业务都有网络化运作的要求，这就要求系统必须能够支持网络化运作的特点，能够以较低的维护成本和实施成本支持系统的运作、升级、扩张等。

在总公司和子公司之间，以及各子公司之间、公司内部的不同职能之间存在许多业务关联。应当在IT规划时充分考虑整合公司内部的各种资源，利用信息技术手段实现资源共享

# 技术基础架构设计应遵循的原则

## 原则

- 建设统一的网络连接
- 设备标准化
- 应用体系的标准化的
- 增强安全性和可靠性

## 说明

为了充分发挥信息技术的优势，必须实现各个业务单位之间网络连接。而网络连接的建设应该统一进行规划，避免形成混乱的无序连接，并根据具体情况和需求选择最适合的技术和设备。

采用标准化的设备不仅有利于系统之间的集成，提高系统的运作效率，增强系统的稳定性和可扩展性，还可以更加有效的实现资源共享，减少维护的工作量。

在公司内部应尽量提高应用系统的标准化程度，这样有利于提高系统的易用性和灵活性。可统一的应用系统标准包括：软件架构、开发语言、操作系统等。若各个不同的系统均有自己的标准，则对公司整体来说，系统升级和整合的技术难度很大，维护工作的工作量也将由于标准不统一而剧增

当大量业务都是通过网络在系统上进行操作的时候，网络 and 设备的稳定和安全就至关重要。因此需要增强IT技术基础架构的稳定性和安全性。

# 目录

---

概要

业务发展战略对信息系统的需求

困难与挑战

未来IT建设目标和原则

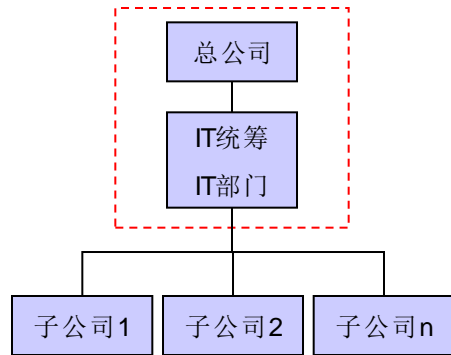
- IT管理
- 应用系统架构
- 技术基础设施

未来IT建设初步方案

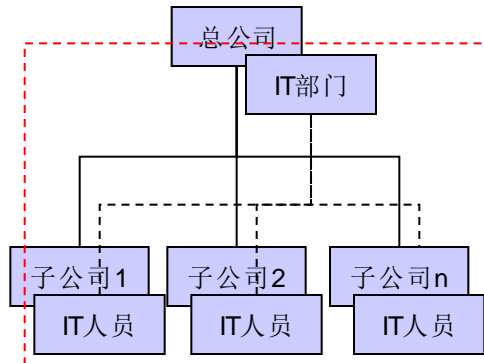
- **管控模式初步设计**
- 应用系统初步设计
- 基础设施初步设计

# 对服务型企业来说，有四种典型的IT管控模式可供选择

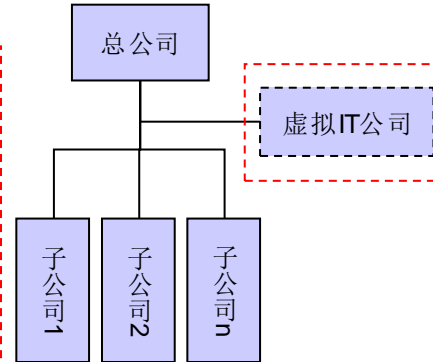
— 集权式 —



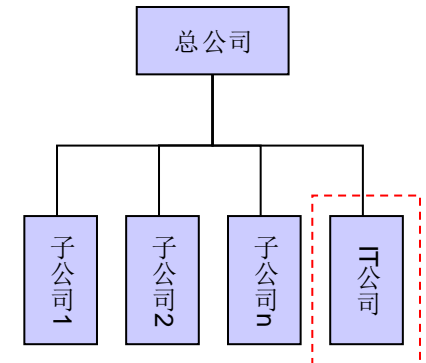
— 混合式 —



— 虚拟公司 —



— 实体公司 —



概念	集权式	混合式	虚拟公司	实体公司
概念	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT人员全部位于总部</li> <li>总部负责管理所有IT方面的业务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子公司的IT人员由总部下派</li> <li>总部拥有IT方面的重大决策权</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作为内部利润中心，进行内部结算</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作为独立公司，有业绩指标，可以承接其它公司的业务</li> </ul>
优点	<ul style="list-style-type: none"> <li>统一的技术架构和应用架构</li> <li>系统集成相对容易</li> <li>稳定一致的服务质量</li> <li>达到规模经济</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>统一规划IT项目</li> <li>有利于各系统之间的集成</li> <li>子公司IT人员熟悉业务需求</li> <li>IT服务的响应及时</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>统一规划和实施IT项目</li> <li>有利于各系统之间的集成</li> <li>IT资源集中管理和调配</li> <li>增强内部对IT的成本意识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT资源集中管理和调配</li> <li>降低公司IT成本，增加收入来源</li> <li>扩大业务量，建立规模经济效益</li> <li>有利于降低IT成本</li> </ul>
缺点	<ul style="list-style-type: none"> <li>分子公司缺乏拥有感</li> <li>分子公司缺乏对IT系统的发言权</li> <li>反应迟缓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不利于降低IT成本</li> <li>层次较多，决策效率低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不能增加收入和利润</li> <li>作为利润中心考核不利于IT服务质量的提高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>盈利压力不利于IT的整体规划</li> <li>为总公司服务的职能会逐渐萎缩</li> <li>和y信息的职能有重复</li> </ul>

# 综合考虑y销售的实际情况及对IT管控方式的初步设想，项目组对y销售的IT管控模式做了初步设计

## 管控方式

### ■ 总部IT部门

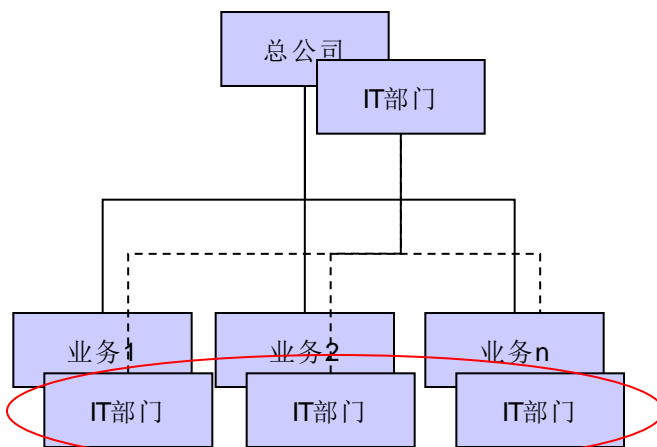
- 负责IT制度的制定和执行监督
- 负责IT总体规划的制定与更新
- 负责总部IT预算的制定与子公司预算的审批
- 负责全资子公司IT项目的审批和合资公司IT项目的审核
- 负责总部IT项目的项目管理、质量控制和推进工作
- 负责IT服务提供长期战略伙伴的寻找、建议与评估
- 负责整个公司IT队伍的规划
- 派遣子公司的IT主管并对子公司的IT主管进行考核
- 对人事、财务、OA等系统进行需求分析
- 与人事、财务、OA等系统的外部维护和支持人员的关系维护
- 负责SAISC公司整体基础架构的规划和维护

### ■ 子公司IT部门

- 负责子公司业务系统的需求收集与分析
- 负责子公司业务系统的系统规划
- 负责IT项目的项目管理、质量控制项目推进工作
- 部门主管负责本部门人员的考核
- 与业务系统外部维护和支持人员的关系维护

## 优点

- 充分共享IT资源
- 便于进行集中规划与调控
- IT人员对业务有足够的了解，避免总部IT职能虚设



对某些IT人员比较精简的子公司，可不设固定的IT部门，其人员在组织上可划入相应公司的总经办

### 实施要点:

在具体推行中，应将新的管控方式的利弊与子公司进行充分沟通，以争取他们的支持

# IT管控方式可通过具体的流程来实现



## 总公司IT部

- 根据总公司的战略和各业务的发展规划分析公司对IT的要求
- 定期评估公司整体的IT状况（包括IT管理、应用系统和基础设施）
- 汇总来自各子公司的IT需求，进行综合分析
- 制定IT规划草案，与子公司沟通、修改后定稿，并编写总部行动计划

- 评估集团去年的IT预算执行情况
- 根据总部的IT行动计划编制总部的IT预算
- 汇总各子公司的预算，编制公司总体年度预算，并报批（总公司财务部、董事会等）
- 对经审批的预算分解，并下达各子公司

- 对全资子公司的IT项目申报进行审批
- 对合资公司的IT项目进行审核
- 编制项目计划书并报送财务部审批（是否在预算范围内）
- 报送董事会审批

- 监督项目实施进度
- 协助解决项目中遇到的问题
- 与子公司一起进行项目验收
- 协助项目的推广

## 子公司IT部

- 收集子公司对业务系统的需求收集，并进行初步分析
- 与总公司IT部门一起完善IT规划初稿
- 根据IT规划制定相应的行动计划

- 评估去年的IT预算执行情况
- 根据IT行动计划编制IT预算，上报总公司IT部
- 执行下达的预算

- 根据分解的IT行动计划，对优先级高的项目提出申请，并编制计划书
- 报送总公司IT部审批/审核
- 合资公司需报送董事会审批

- 制定详细的项目计划
- 定期向总部汇报项目进展情况
- 对各阶段成果进行验收与评估
- 项目人员绩效考核
- 人员培训与上线支持

## 涉及的其他部门

- 总公司规划部
- 子公司业务部门

- 总公司财务部
- 子公司财务部
- 董事会

- 总公司财务部
- 董事会

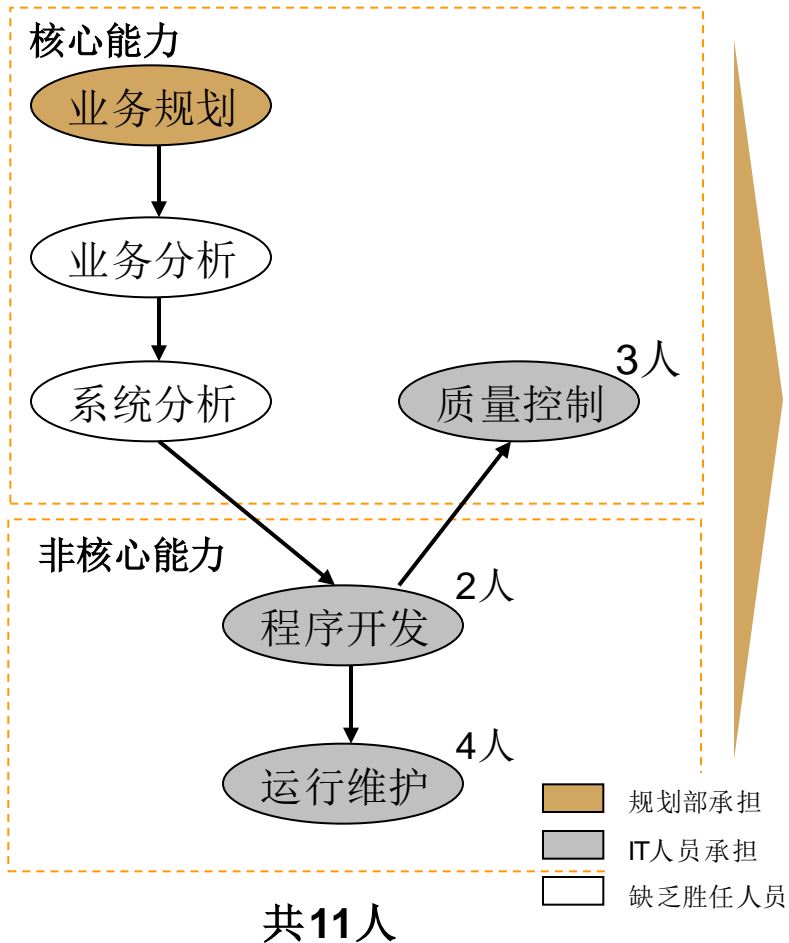
- 相关业务部门
- 人力资源部



# 目前IT人员的职能定位不够合理，未来对自有核心能力的构建应予以更多的关注—以安吉天地为例

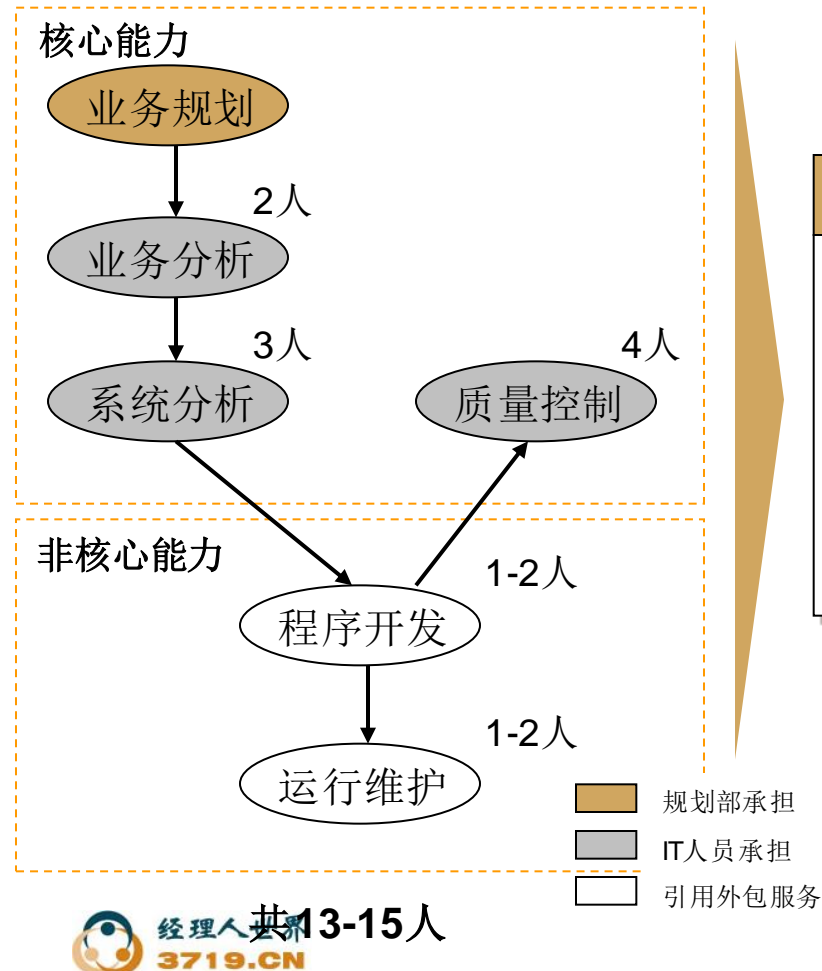
## — 目前状况 —

管理层 2人



## — 未来方向 —

管理层 2人



### 应采取行动

- 需要增加业务分析员和系统分析员；
- 维护人员和开发人员大部分可以外包，只保留1-2人负责紧急情况的处理和外包服务商的管理



# 目录

---

## 概要

业务发展战略对信息系统的需求

困难与挑战

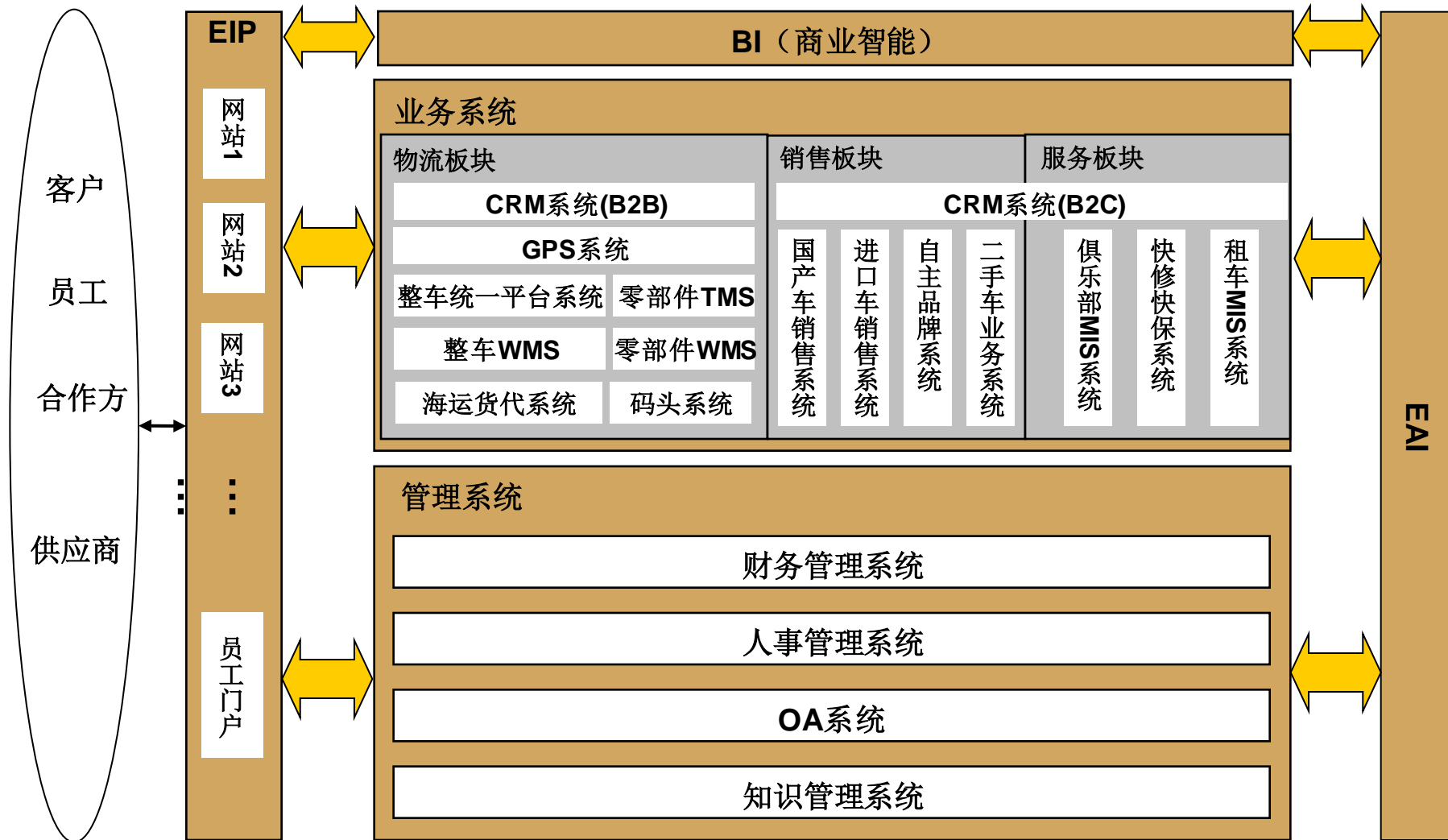
未来IT建设目标和原则

- IT管理
- 应用系统架构
- 技术基础设施

未来IT建设初步方案

- 管控模式初步设计
- **应用系统初步设计**
- 基础设施初步设计

# 未来的IT应用系统架构



## EIP – 统一的企业信息资源入口管理

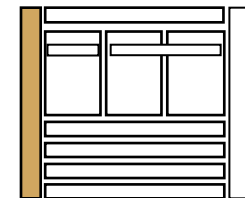
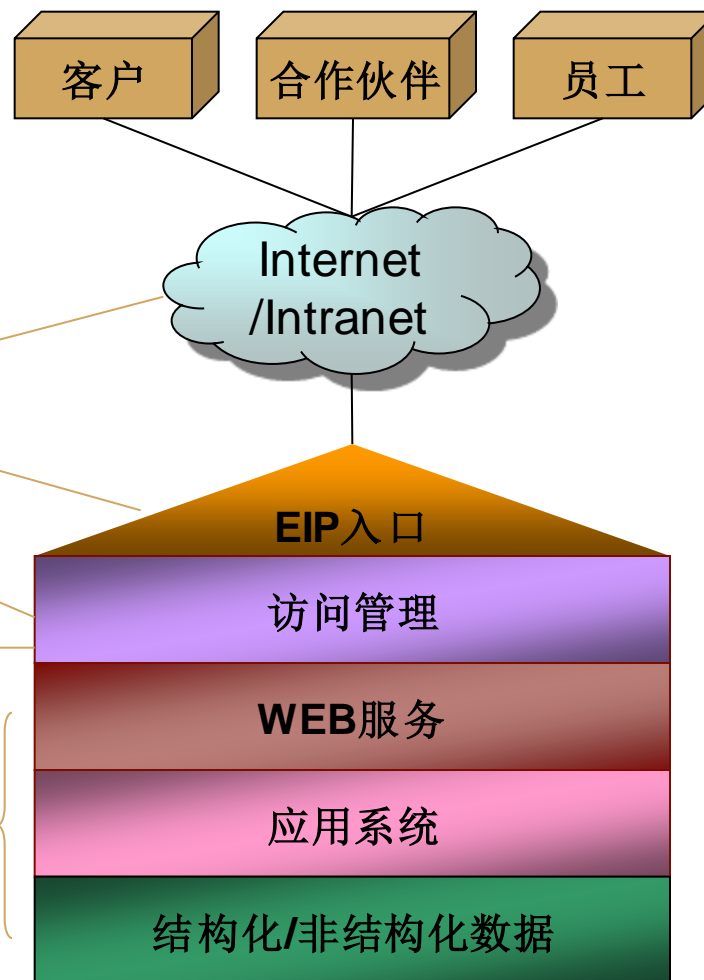
### EIP 是什么

- 对市场，企业宣传网站
- 对客户，业务信息的互动平台
- 对合作伙伴，联合的作业平台
- 对员工，企业管理和业务运作平台

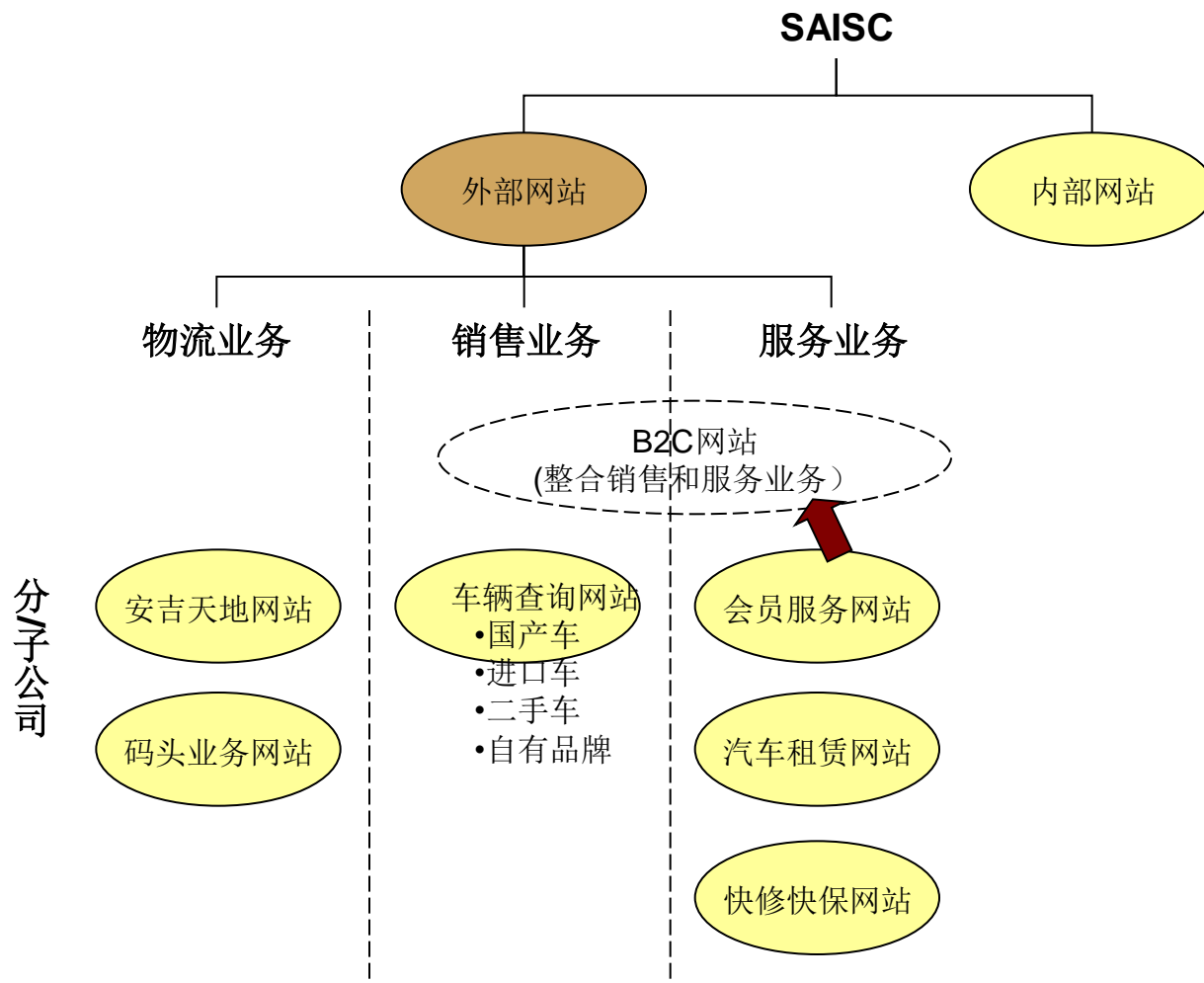
### EIP 的特点

- 访问基于互联网、企业内部网
- 面向用户的单一访问入口。在企业主页登录用户名和口令一次，即可访问所有授权的信息资源
- 个性化的信息定义。不同用户可个性化地定制访问内容和展现方式
- 可扩展的安全统一控制策略。可配合各种安全手段控制用户可访问的信息资源范围，甚至协同外部第三方单位认证。
- 集成化的信息发布，用户可以获得跨应用系统，跨组织的综合信息

建立EIP是在企业范围内集成使用知识管理的提前，也是管理和业务协同的基础之一



## 对y销售未来网站建设的设想



- 全资公司的网站由总部IT部门统一建设，各公司负责内容的更新
- 合资公司的网站建设需在总部的总体架构和标准下进行
- 初期各业务分别在统一规划下建立自己的网站，未来通过企业信息门户的建设对B2C业务的网站进行整合
- 建立统一的内部网站，并和OA、知识管理、财务、人事等系统集成，通过EIP技术实现定制化的内容和界面

- 单纯公司介绍
- 支持一定的业务操作
- 未来规划

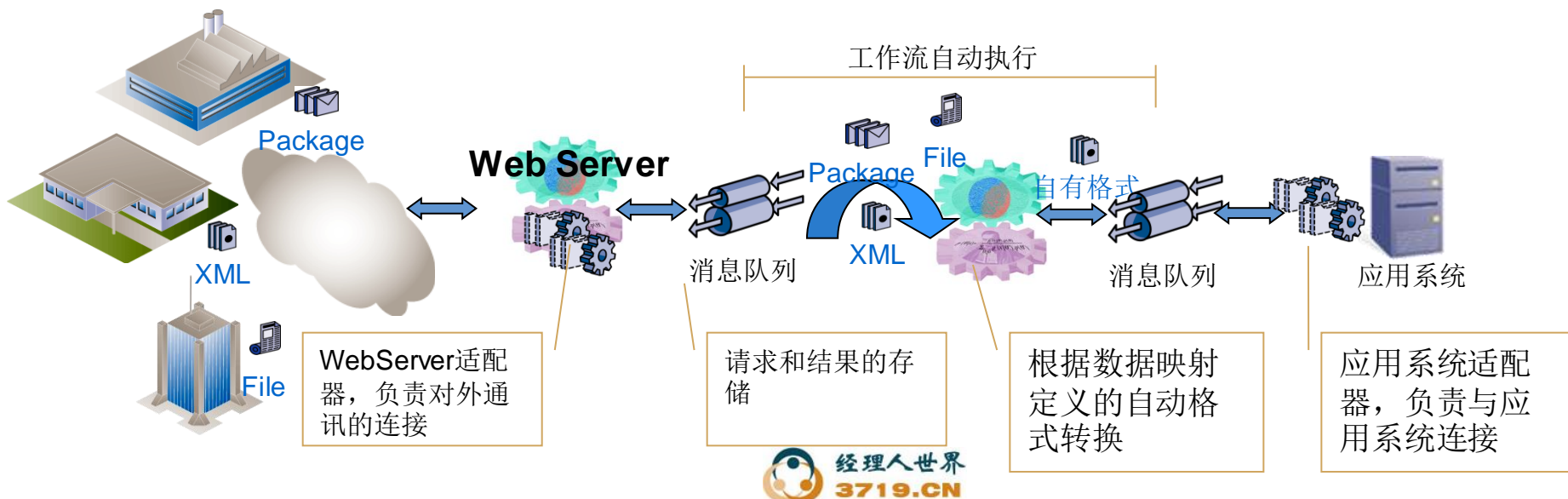
# 企业应用集成(EAI)实施 - 建立一个企业级的应用架构, 提供通用的框架技术, 来简单地集成企业内外现有和未来的系统

## EAI采用四种主要技术

- 数据映射 - 设定数据格式转换的对照关系
- 工作流引擎 - 定义和编排流程的执行过程以达到自动执行的目的
- 适配器 - 资源与消息队列的连接
- 消息队列技术 - 存放请求和反馈, 还定义执行次序

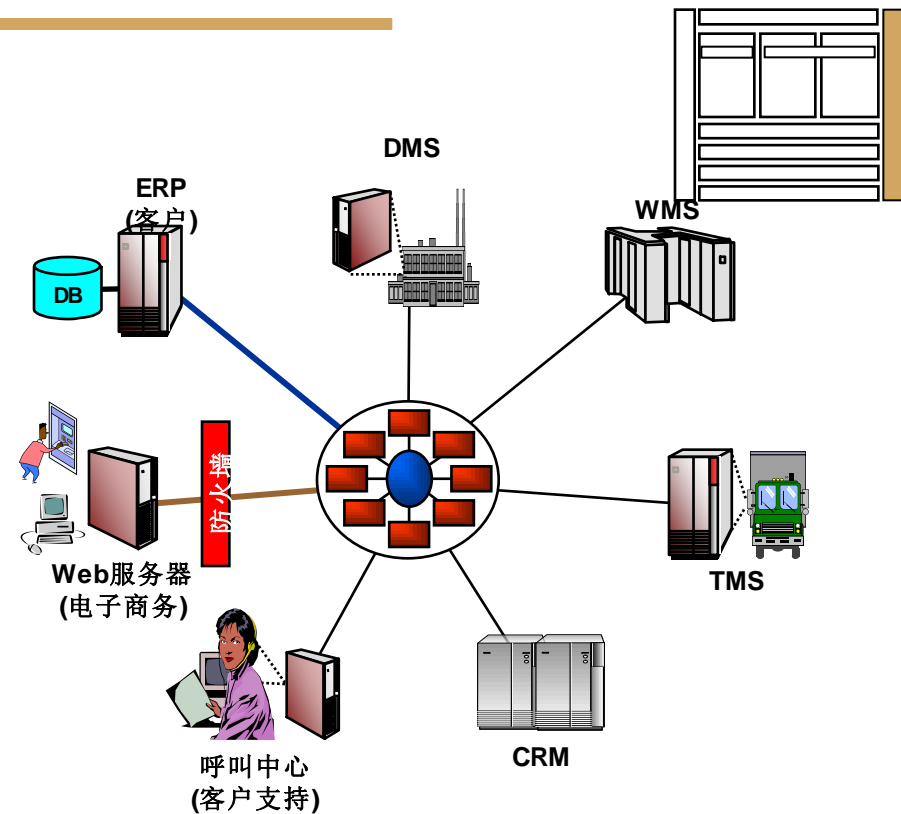
## 实现三方面的集成

- 业务集成 - 企业之间应用资源间交换数据和服务
- 应用集成 - 企业内部应用资源之间交换数据和服务
- 数据库集成 - 仅在数据库之间交换数据



## 实施EAI带给企业统一的架构，使得未来以及当前的企业应用可以一致地进行集成，共同提供战略性的企业服务

- **数据同步效率提高** - 大大减少应用之间的集成接口，有效降低了新的应用系统与企业架构的集成时间，能够实现实时的数据同步
- **保护已有投资** - 最大限度地利用企业的历史系统，有效地提高企业已有IT投资的利用率，可以实现快速的升级、改造和方便的扩展
- **系统可靠性增加** - 减少了企业应用系统的维护工作，减轻对人员能力的需求，提高了稳定性和可用性，差错几率最小化
- **有效支持对外服务** - EAI使用开放的技术和标准，可以有效地支持与业务伙伴及客户的应用系统的集成，从而大大提高企业外部的业务处理的效率，并改善客户对产品和服务的满意度
- **成本降低** - 从长期来讲，降低了整个企业的IT成本，加快了市场响应时间，改进了各项业务的效率，减少了不同应用系统间的耦合关系，提高了可靠性和可更新能力



集成项目平均提高了**40%**的企业收入，降低了**30%**的成本，并提高了**35%**的客户维持度

—— 系统集成商NerveWire对北美162个公司的IT负责人的调查

# SAISC业务战略要求集成企业内外的应用资源

## 需要整合的资源

### 客户资源

- 现有客户，SVW、SGM
- 现有客户外地工厂增设，如SGM/烟台，SVW/仪征
- y集团的扩张增加的客户，如柳州五菱
- y集团外汽车制造商
- 其他制造商物流总包商
- 大型销售集团公司

### 社会分供方资源

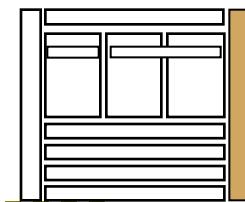
- 汽运公司
- 海运/空运货代
- 集装箱场站
- 汽车维修服务公司
- 驾车短驳公司
- ...

### y销售内部资源

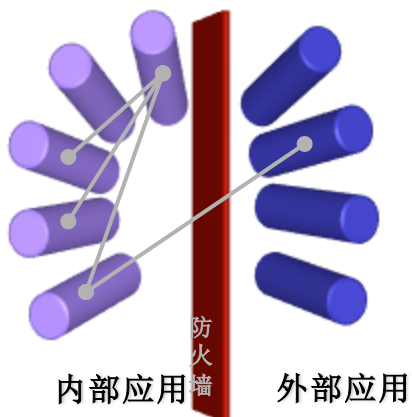
- SAP与下属公司业务系统
- SAP与JDE/Accpac
- 零部件物流系统和海通系统
- 数据仓库获取各系统数据
- CRM从不同系统获取数据
- ...

### 整合业务内部资源

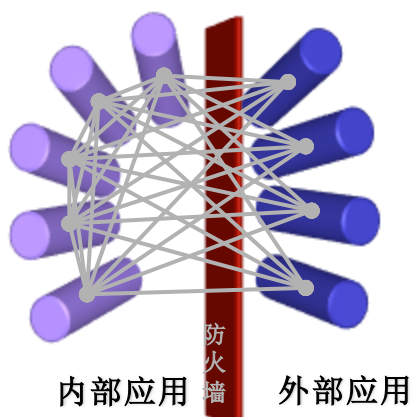
- 各业务不同系统之间数据交换，如入厂物流的EXE与Descartes
- 各业务系统和其专用财务系统间的数据交换如EXE/Descartes与JDE系统，租赁系统与Accpac
- ...



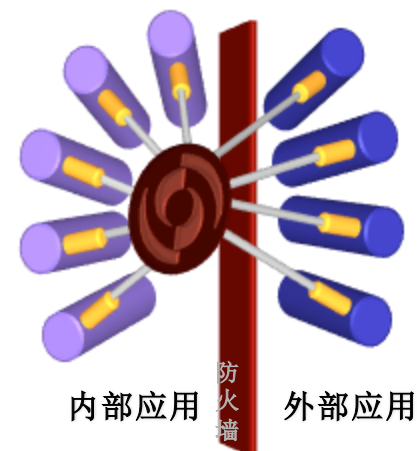
## 现状 - 部分应用连接



## 继续现有的连接方式



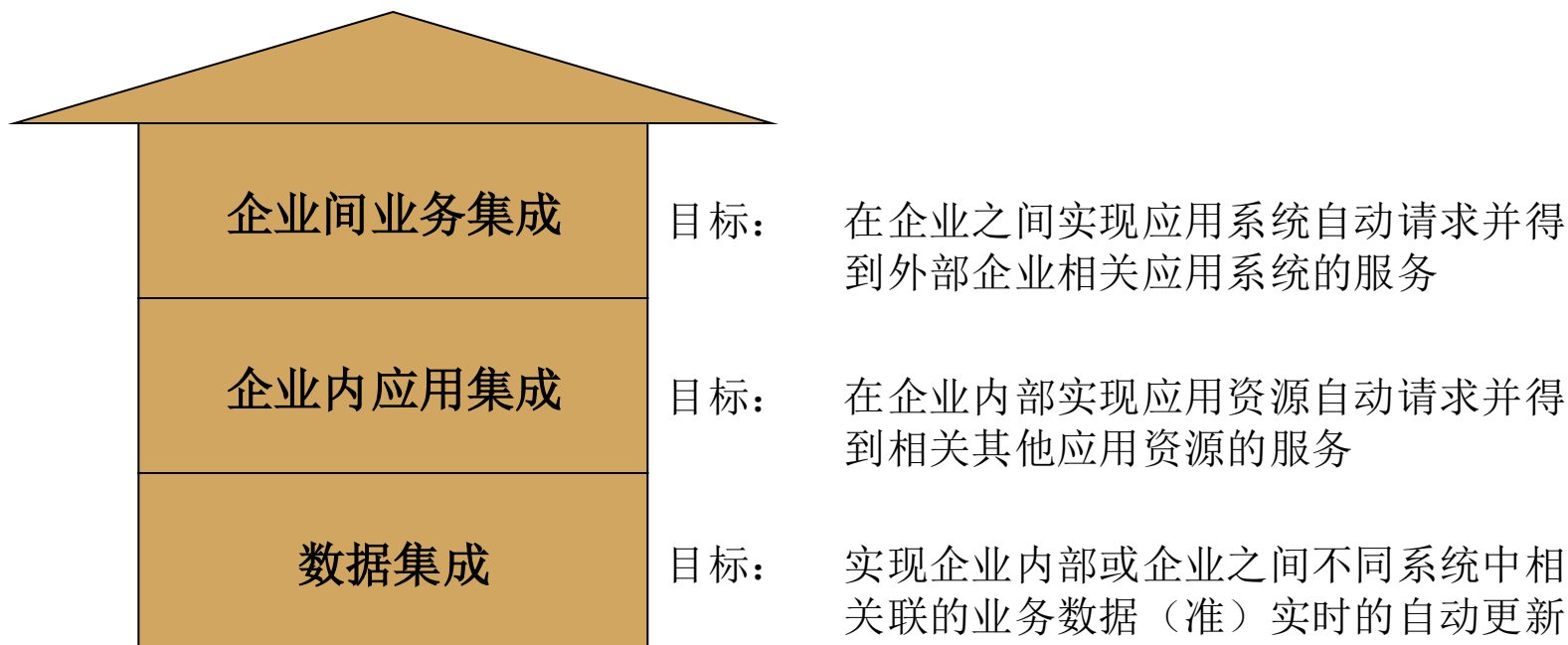
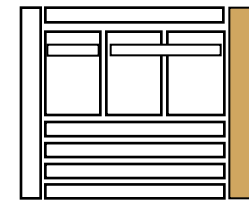
## 使用EAI后的连接方式





## 企业应用集成的实施建议 – 先数据集成后应用集成

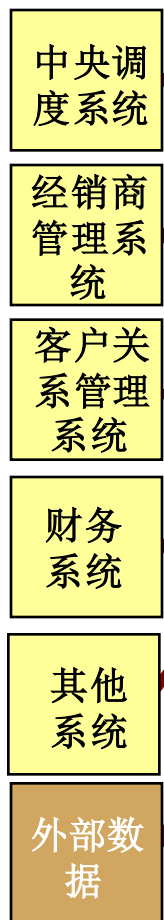
**EAI**的实施是复杂的集成项目。由于项目的实施会受到成本、时间、人员等方面的限制，应用的集成复杂性大、风险高，而数据集成是业务系统的基础，因此建议第一步的**EAI**实施从数据集成开始，待总结经验后，再向应用集成和企业集成发展





商业智能（BI）系统是建立在集成的数据仓库基础上，拥有大量数据和强大分析功能的统计管理信息系统

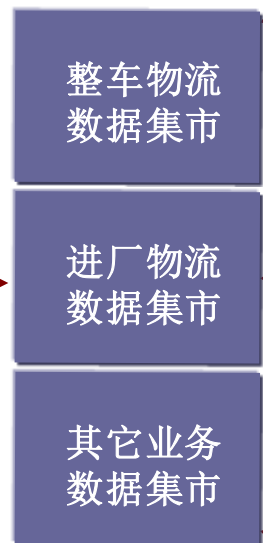
## 应用系统



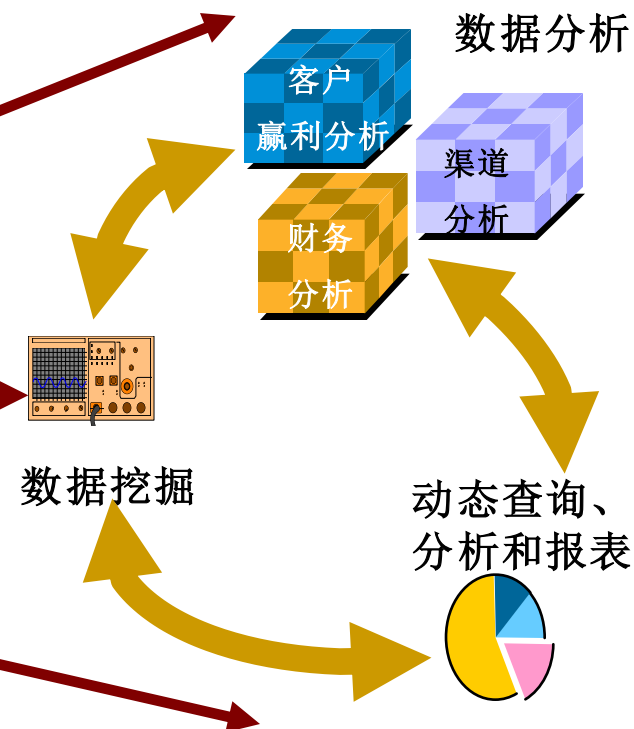
## 数据仓库



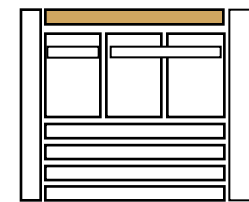
## 数据集市



## 分析和展现层

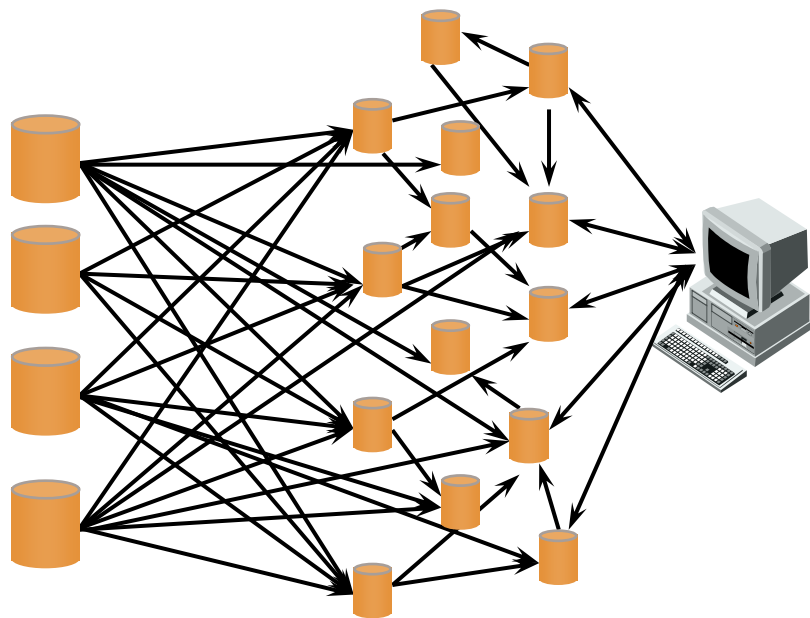


通过建立数据仓库，对源数据进行抽取、转换、清洗和加载，满足不同业务和不同层次对数据的需求



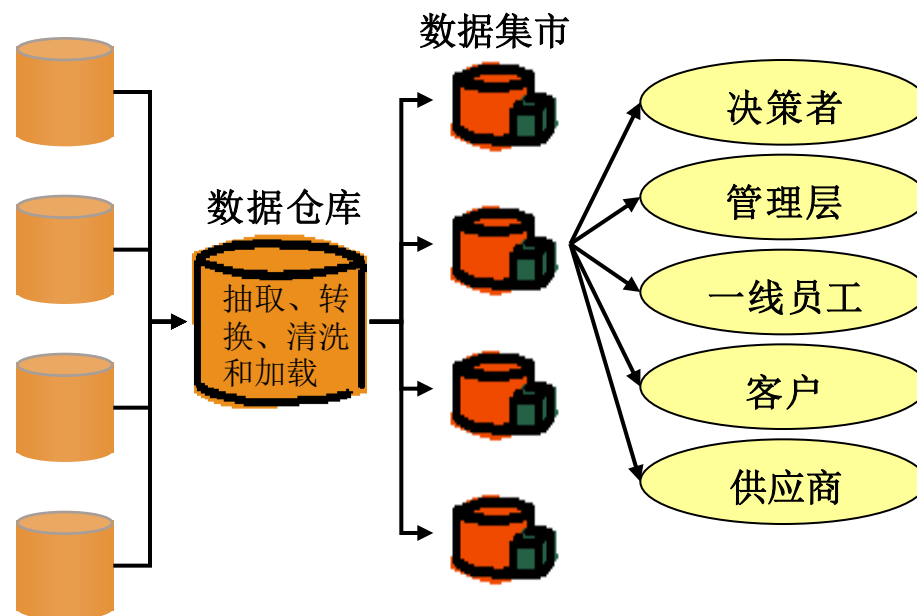
数据源

“蜘蛛网”结构



数据源

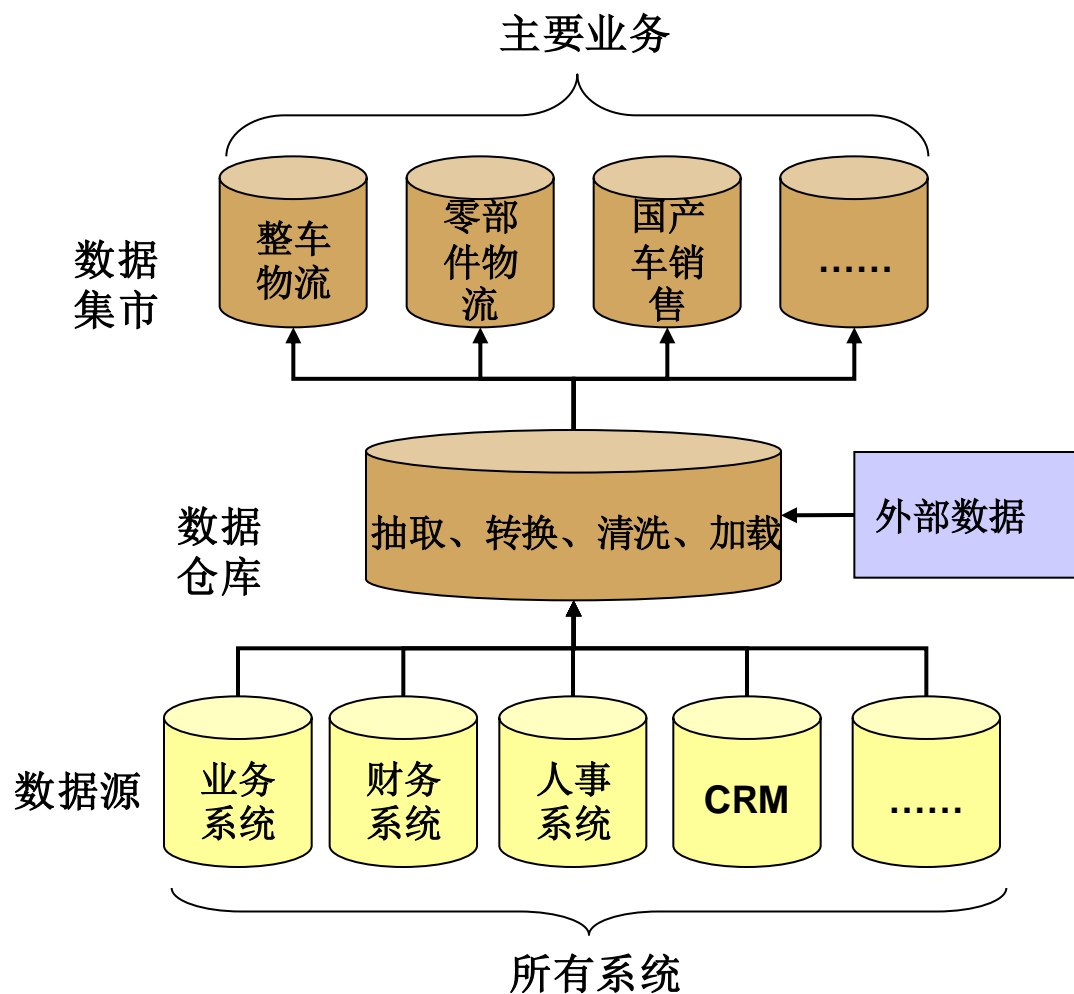
不同层次的需求



- 数据分散存放，不易获取，运算效率低
- 数据来源不统一，造成数据的不一致
- 数据格式和属性不统一，无法进行灵活的比较、分析

- 数据集中存放，保证数据的一致性
- 统一的数据格式和属性
- 满足不同的分析需求

## 对y销售建立数据仓库的初步设想



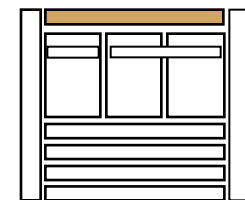
### 建设目标

- 建立统一的数据仓库，支持集团级BI
- 所有应用系统以及外部的数据都统一汇总到数据仓库
- 按照不同的业务建立相应的数据集市

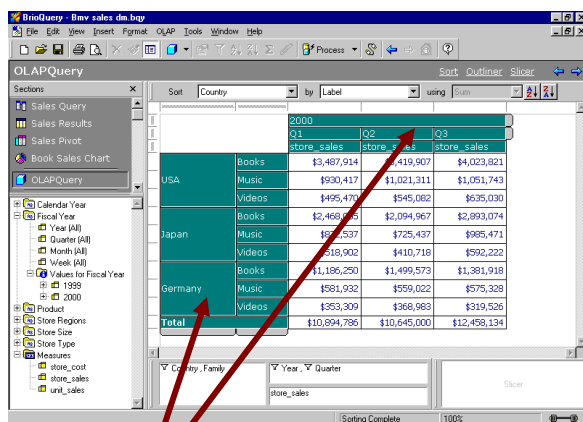
### 实施原则

- 可以先针对比较成熟的业务建立业务分析系统，逐步形成数据集市和数据仓库
- 数据仓库的实施是一个随着需求的变化，不断完善的过程

# 分析和展现层主要包括三大部分：数据的查询、分析，数据挖掘和报表展现

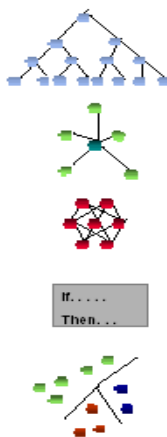


## 数据的查询、分析



- 多维分析
- 随机查询
- 定制分析应用

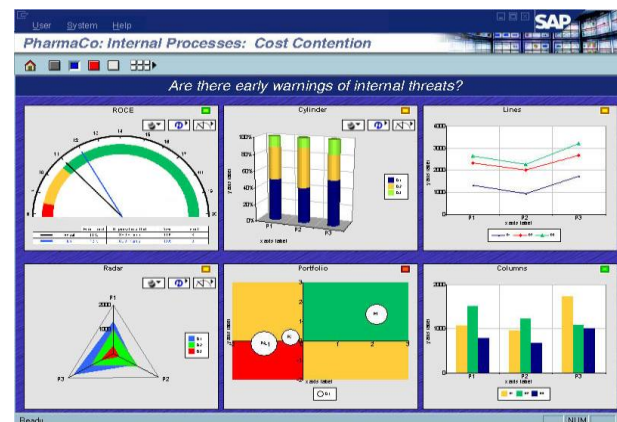
## 数据挖掘



- 决策树
- 分类
- 神经网络
- 规则推导
- 聚集

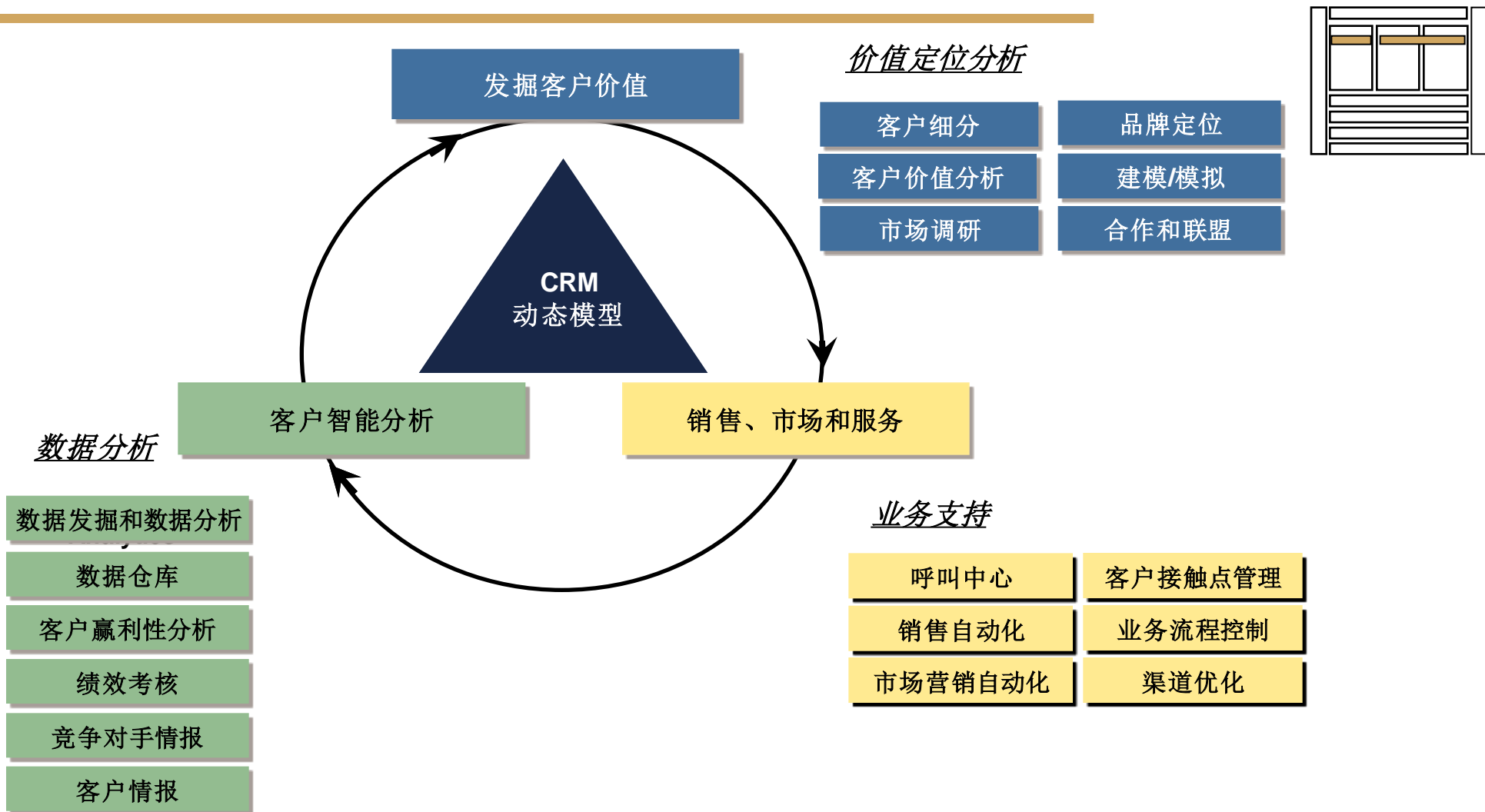
- 强大的算法引擎
- 描述型数据挖掘
- 预测型数据挖掘

## 报表展现



- 多种形式的图表工具
- 解决复杂的报表问题
- 自动报表发送

# CRM 框架包括三大部分：发掘客户价值；销售、市场和服务；以及客户智能分析



## 根据y销售的业务特点，我们认为应该建立B2B的CRM系统和B2C的CRM系统

物流业务主要面对企业用户，需要对重要客户的业务进行整合和协调，维护和客户之间的长期关系，以及提供更高水平的服务

### CRM (B2B)

整车物流

零部件物流

### 统一的组织

- 发掘客户价值
- 市场拓展（大客户管理）
- 客户服务（订单查询、问题处理等）
- 数据分析

销售业务和服务业务的客户都主要是个人消费者，并且业务之间有较强的关联性，应该由统一的组织对这部分客户资源进行管理，提供一站式的客户服务并充分发掘客户的潜在价值

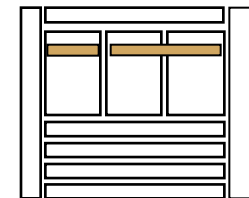
### CRM (B2C)

销售版块

服务版块

### 统一的组织

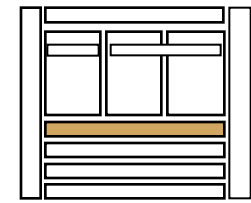
- 发掘客户价值
- 市场营销
- 销售过程
- 售后服务
- 数据分析



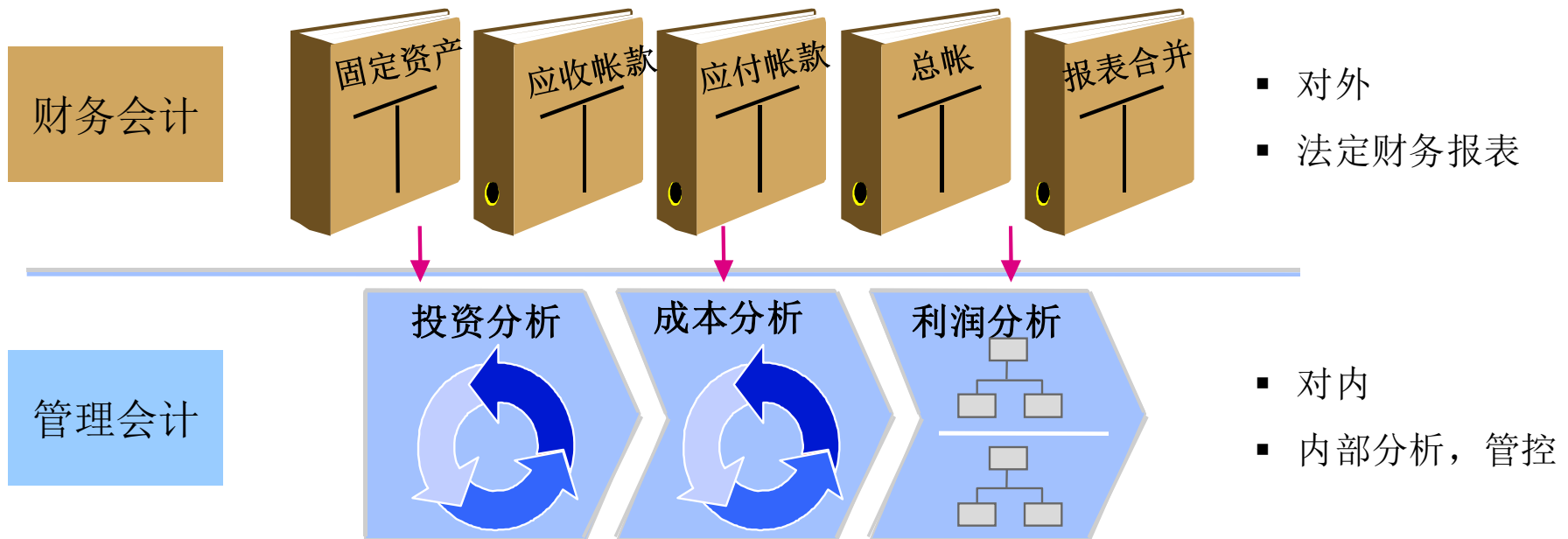
# 财务系统应该不仅能够提高财务会计的工作效率，还可以支持管理会计中各种统计和分析的需求

y销售对财务系统的主要需求

- 高度集成的财务系统，支持多组织的集团财务会计
- 支持强大的管理会计方面的功能：预算、资金管理、成本分析、利润分析、投资分析等

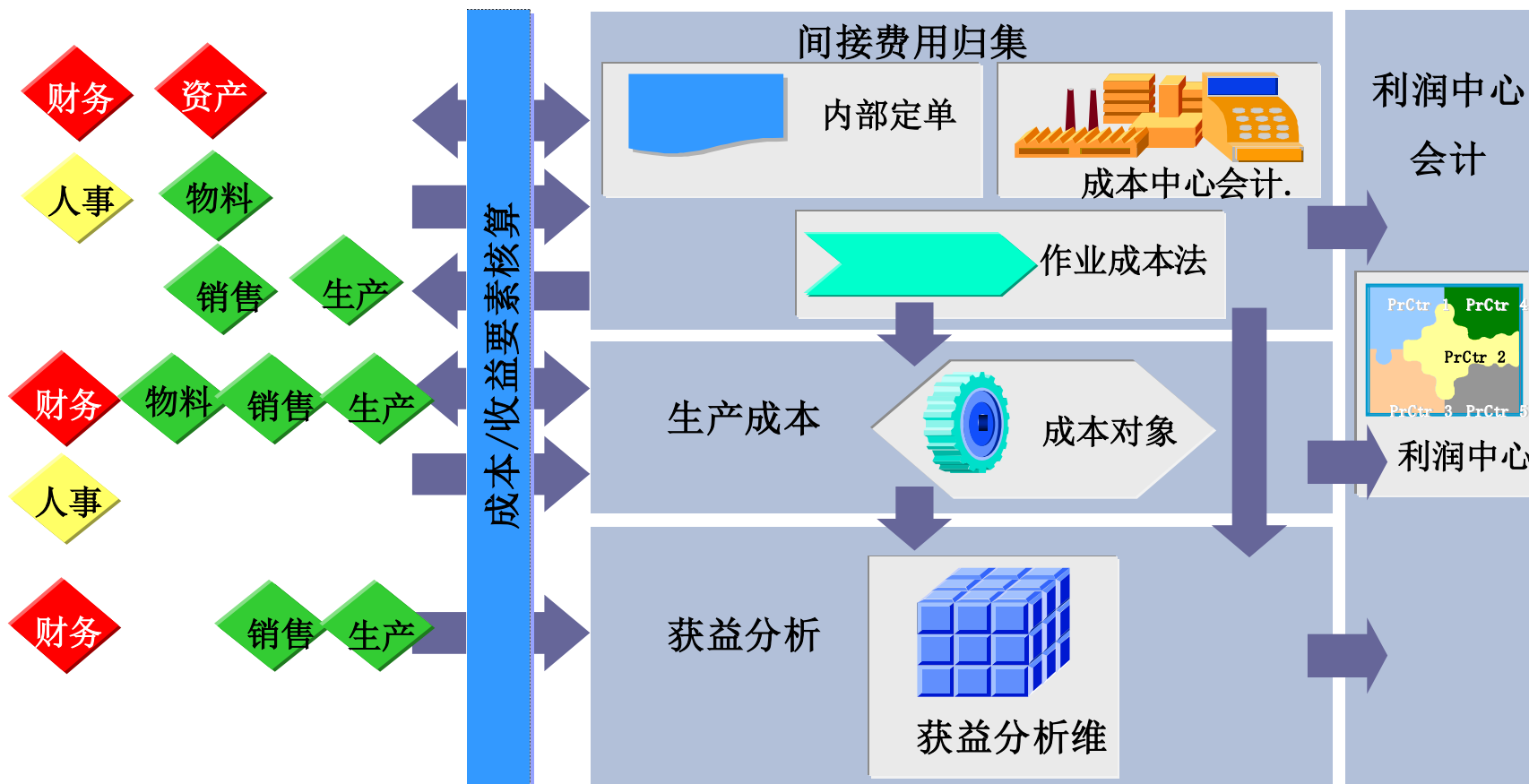
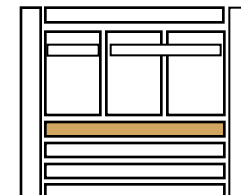


目前公司计划实施的SAP系统功能上可以满足上述要求，需要在实施过程中从业务方面进行流程的优化和分析方式的设计



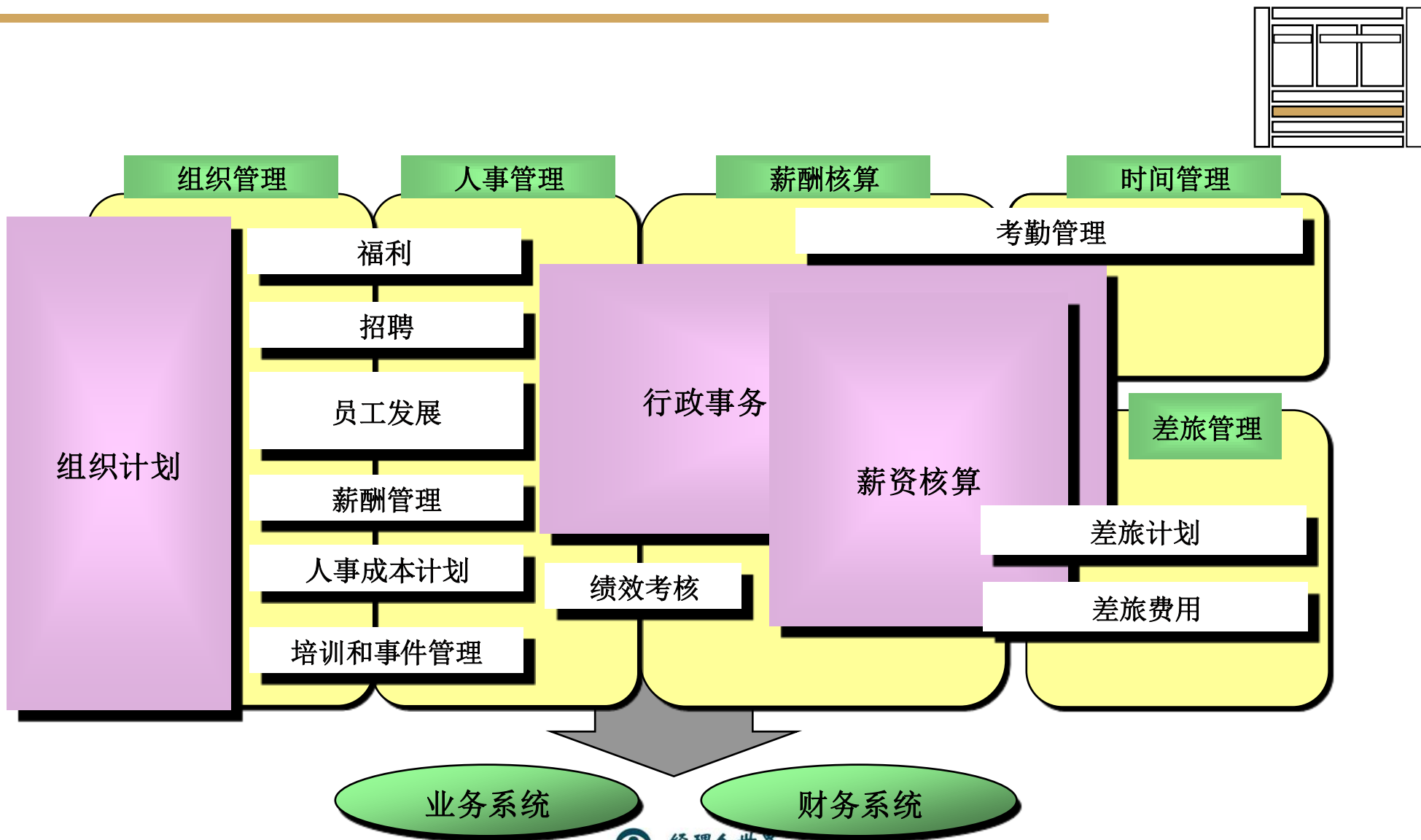
管理会计是对财务会计信息的重新分配和整理，以及财务对业务运作的管理和控制，尤其需要系统的支持

y销售应该充分利用SAP成本模块的功能，提高财务分析水平，加强财务对业务的管理和控制

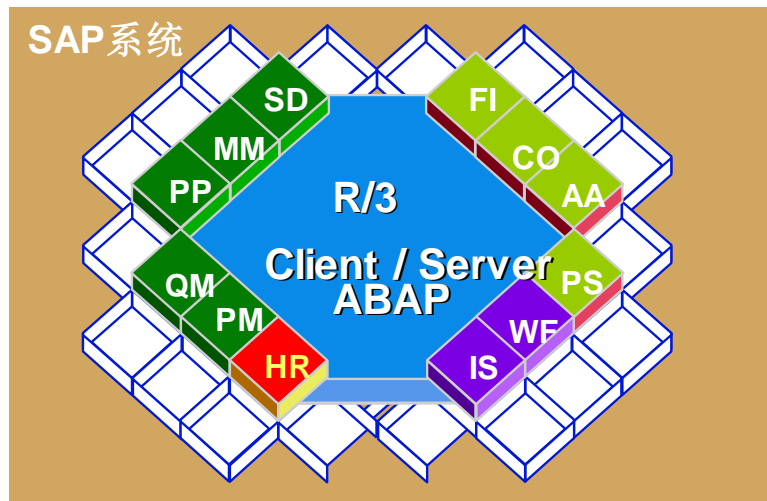
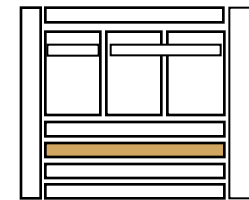




人事管理系统应该能够支持人力资源相关的所有业务，并和其它系统集成



由于已经确定使用了**SAP**的财务系统，因此将来人事管理系统建设的初步设想是实施**SAP**的**HR**系统



- **SAP**系统良好的集成性保证了**SAP**的**HR**系统与财务系统的良好接口
- 可在总公司及下属公司中推行统一的人事管理系统

- **SAP HR**系统丰富的功能模块可以为**SAISC**的**HR**系统的功能增强与扩展提供有力的保证

SAP HR系统

招聘管理

薪资管理

人事成本管理

人事管理

福利管理

人事成本计划

组织管理

绩效管理

时间管理

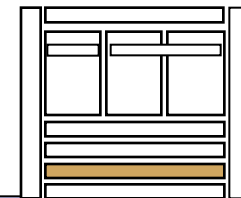
培训管理

薪资福利计算

差旅管理

# 对y销售未来OA系统建设的初步设想是建立以软易OA为基础的统一的OA系统，进行功能开发，并和集团接口

y销售应该建立起高效、统一的OA平台，并且从业务流程和管理规范方面推广OA系统在日常业务中的使用，提高办公效率



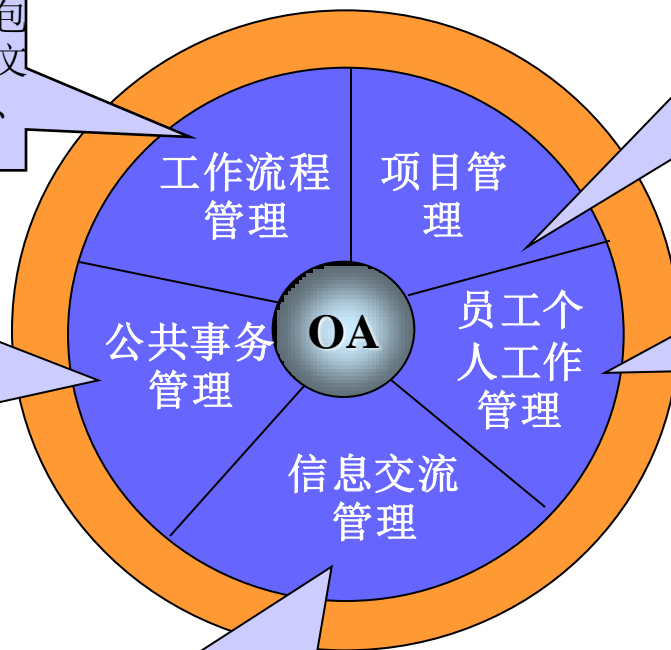
## OA系统主要包括以下五方面

对工作流程实行电子化管理，从而规范各种流程的执行。包括以下功能：收文管理、发文管理、查询功能、流程设置、流程监控

对项目进行管理，从而控制项目风险，包括以下功能：对项目从立项到验收完成全过程的监控、基于时间的项目状态查询、基于时间、项目事件的文档管理等

通过网络对各种日常行政性事务进行管理，提高工作效率，包括以下功能：会务管理、车辆管理、领导日程安排、物品管理、公章管理等

实现员工在网络上对自己工作进行管理的功能，以提高工作效率，包括个人通讯簿、个人日程管理、个人文件夹等

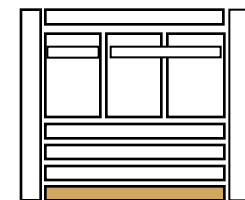


通过网络来实现内部的信息交流，包括以下功能：邮件系统、通讯录、公告栏、电子公告牌、制度汇编查询等

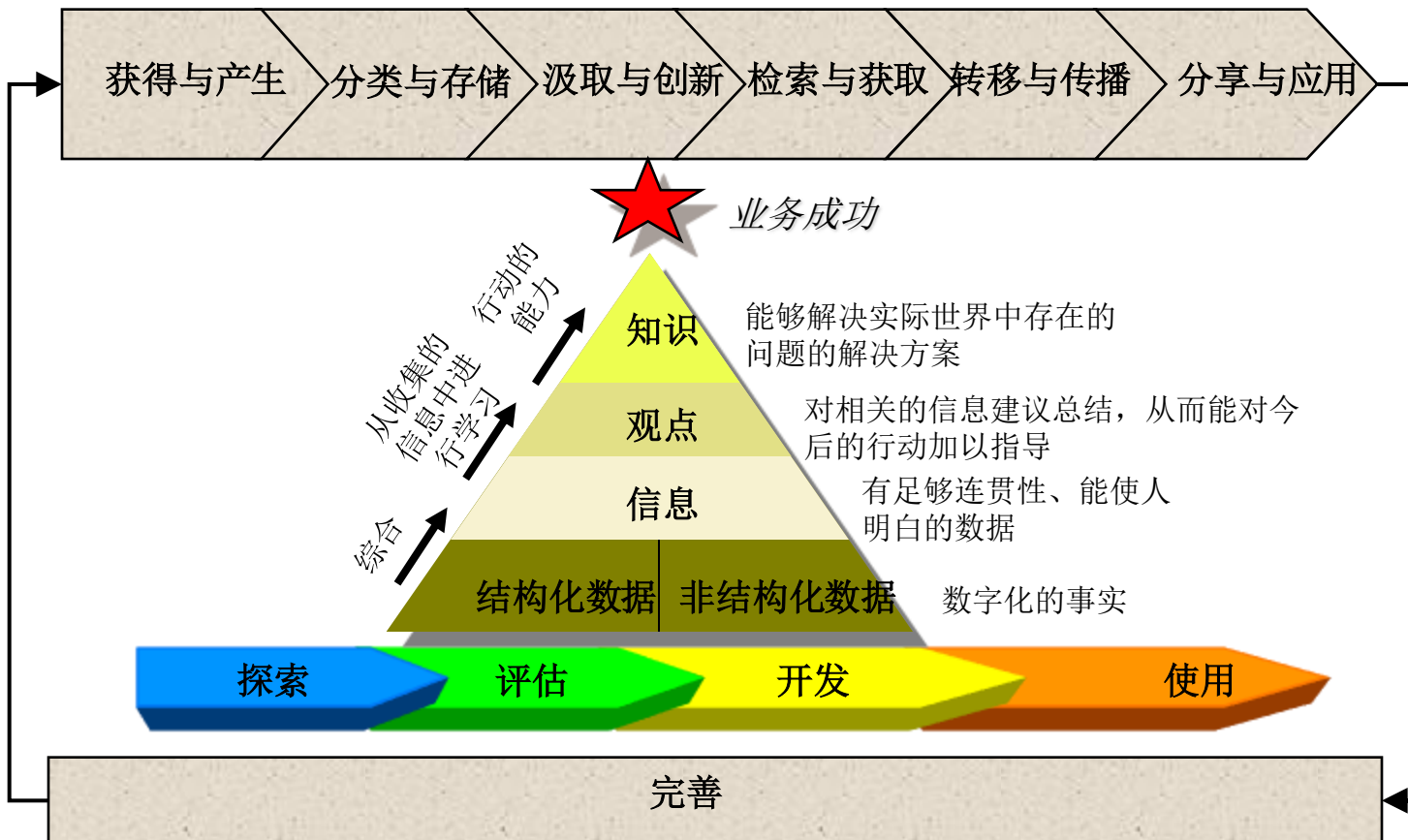
# 为了加强对内部知识资产的管理和利用，初步建议y销售实施知识管理系统

y销售应该建立起全面的知识管理体系

- 加强对信息的管理和使用，加强资源共享，统一信息标准
- 注重知识的积累和总结，提高员工素质，增强竞争力

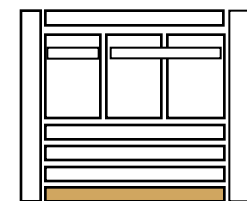


知识管理是一个数据收集、提炼、分享、应用的过程



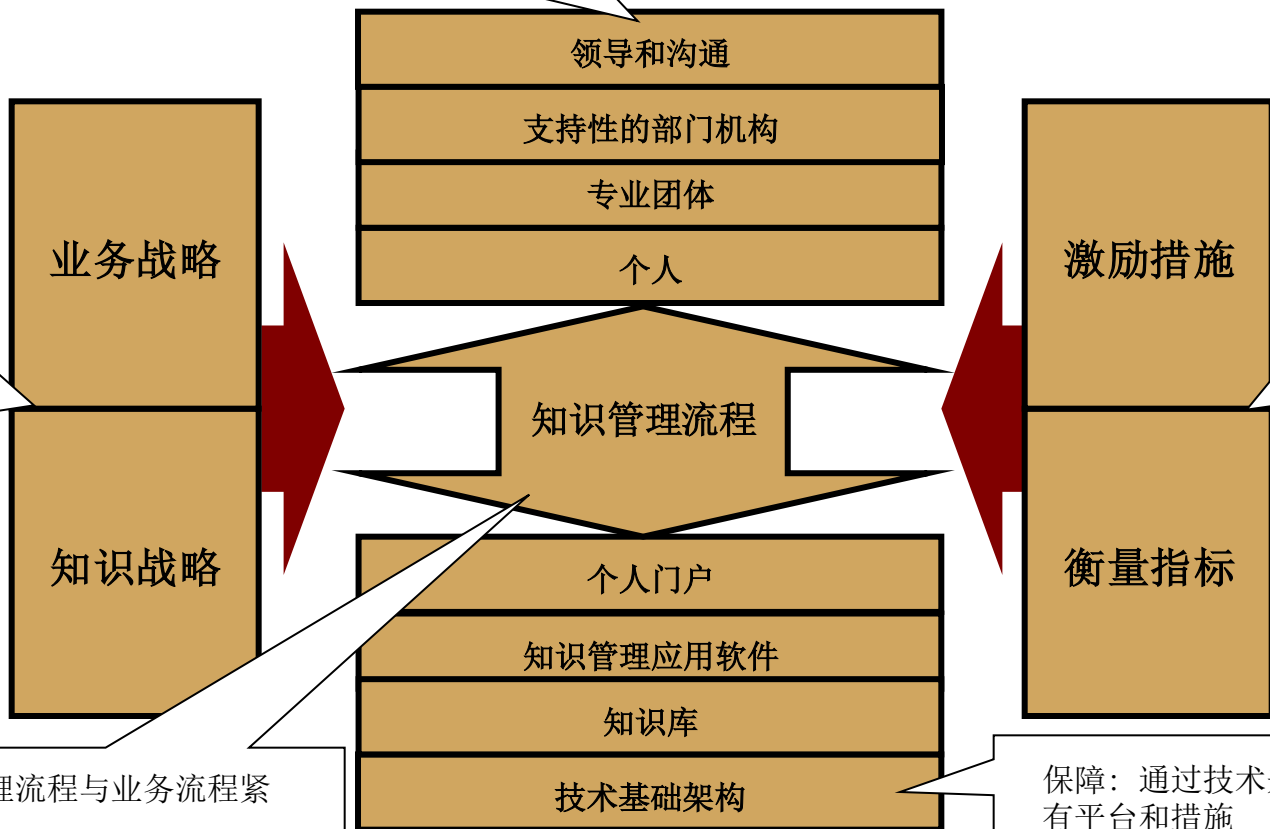
# 知识管理需要制定全面的知识管理体系，系统只是一种支持工具

知识管理的框架包括5个部分：计划，协作，执行，保障和衡量。



协作：在所有的阶段取得用户的参与和支持，与更广泛意义上的企业文化紧密结合

计划：让知识战略与业务战略相关联以产生明确的价值

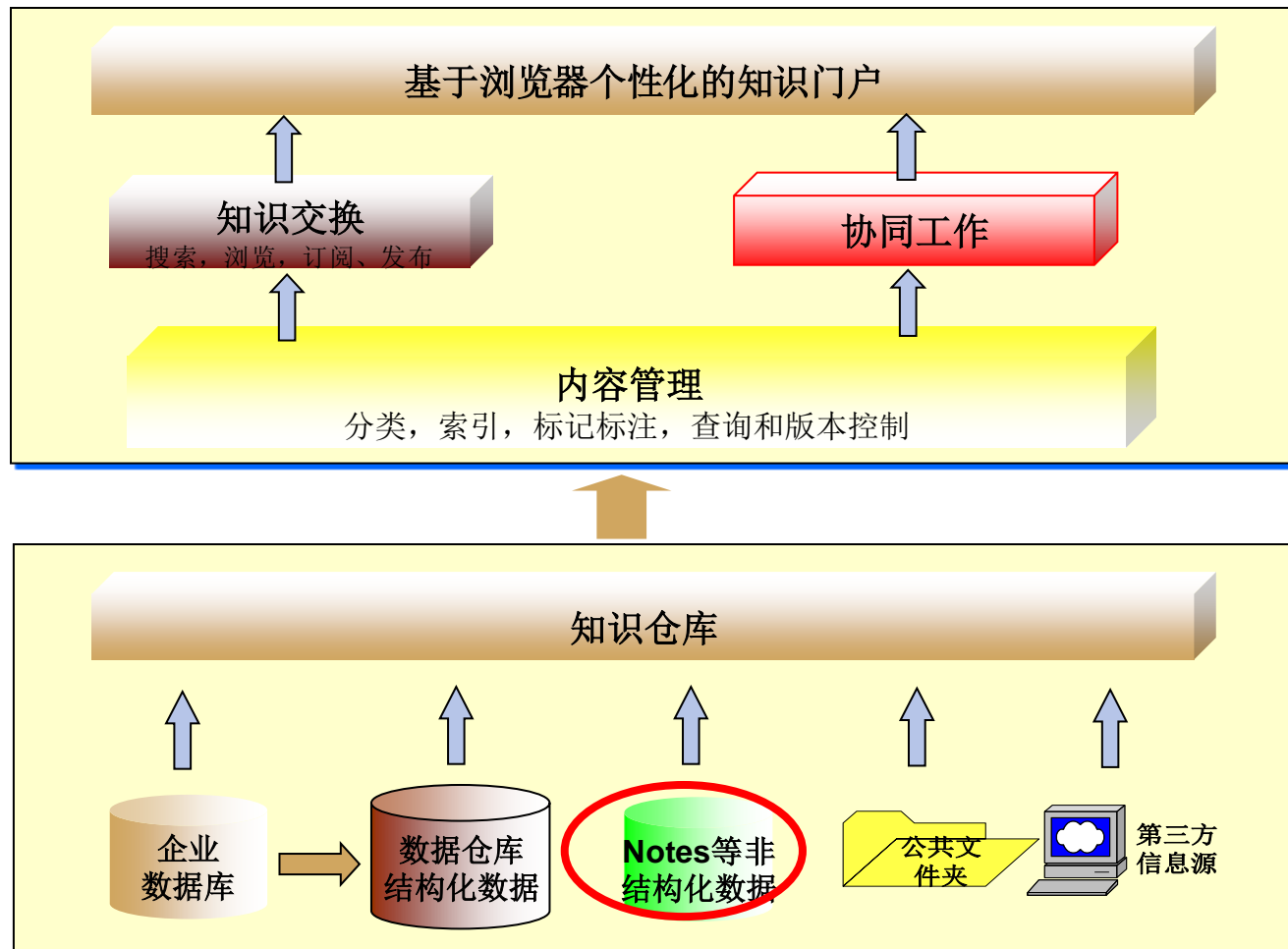
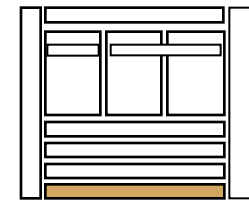


衡量：制定有意义的激励措施以产生所期望的成效。将绩效衡量指标与激励措施以及系统的目标相联系

执行：知识管理流程与业务流程紧密结合

保障：通过技术来利用和集成现有平台和措施

# 知识管理系统是基于文档管理系统、OA系统以及企业信息门户的高层次应用

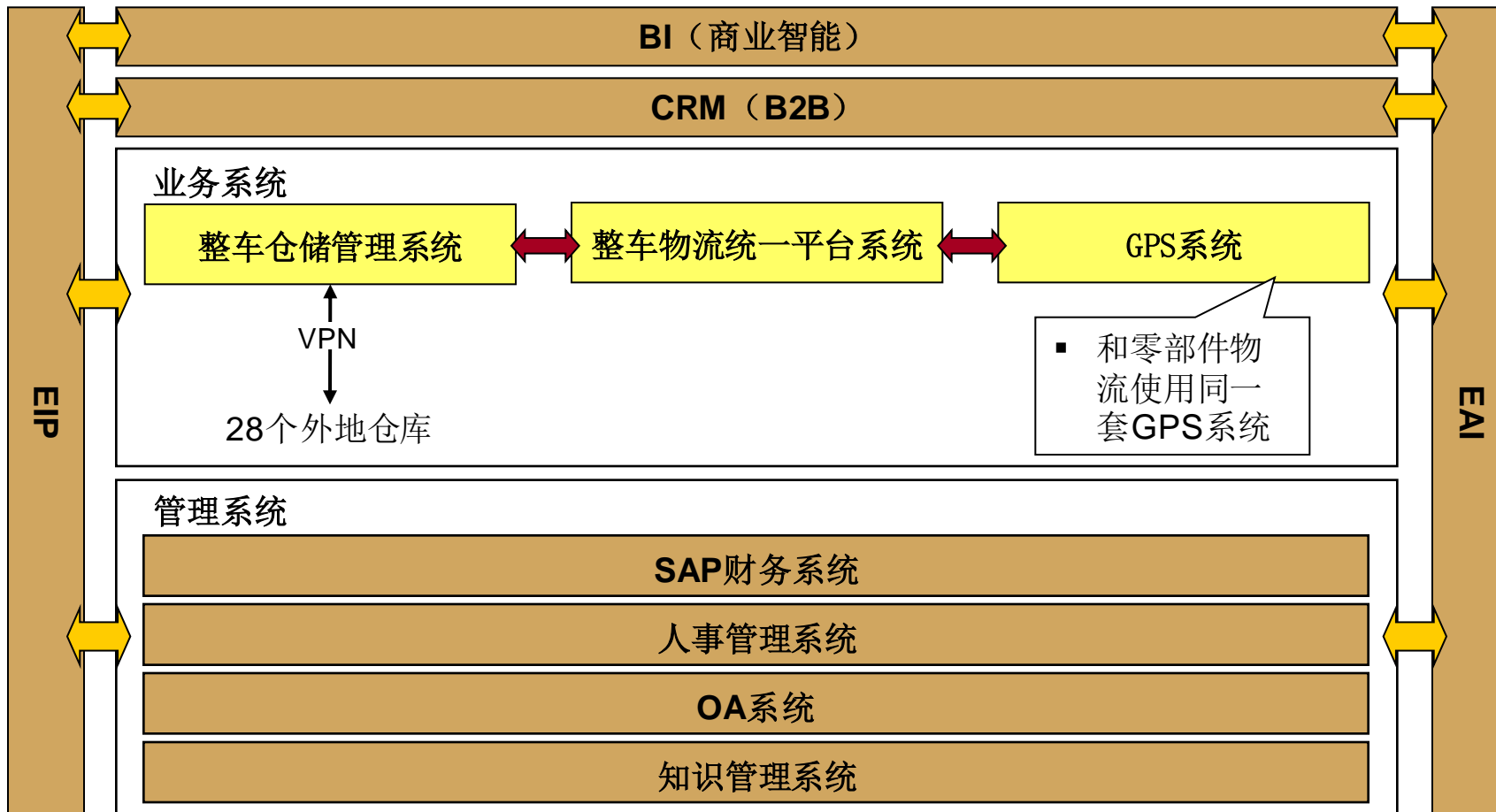


■ 门户为中心

■ 多数据源整合

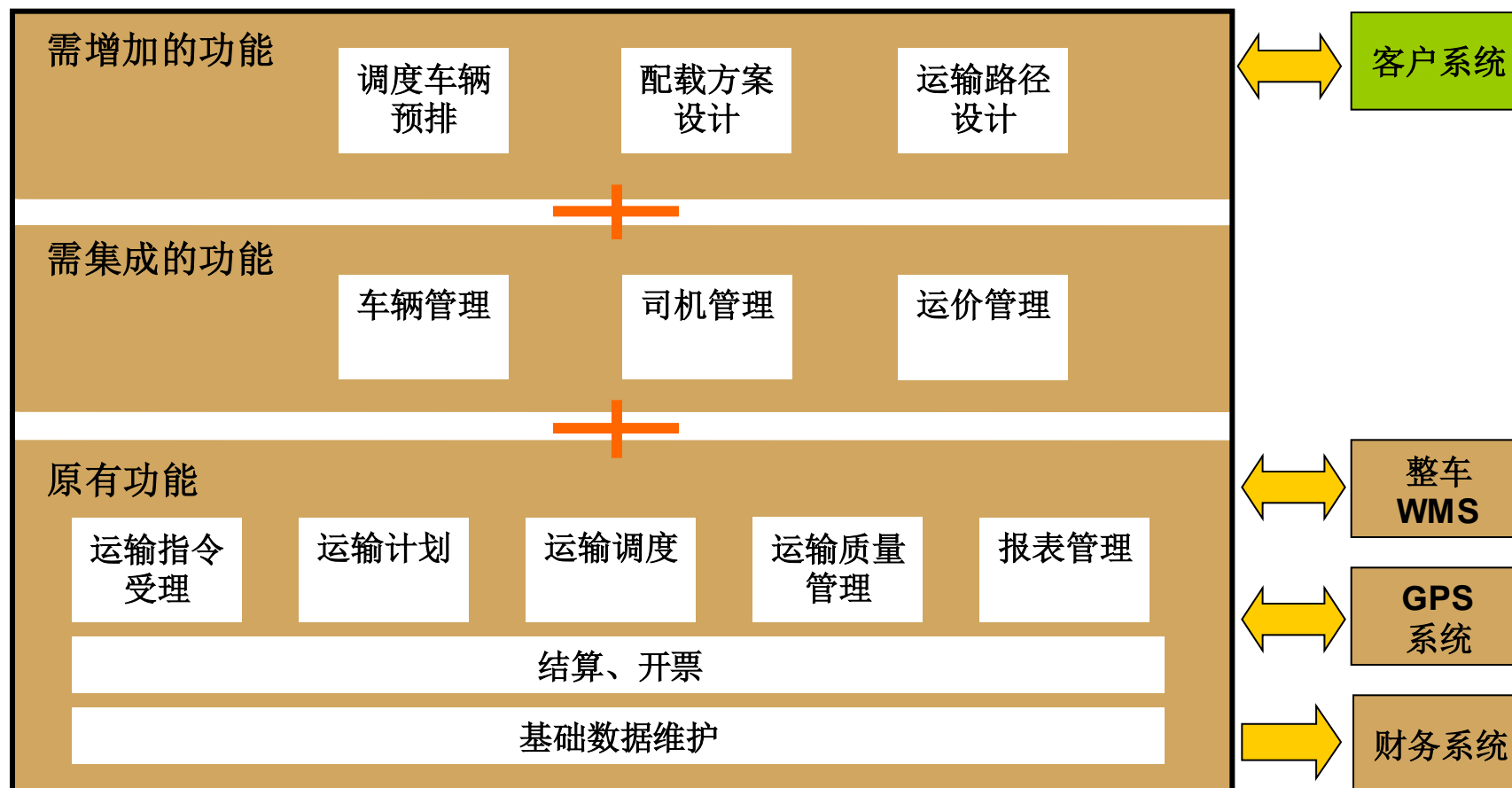
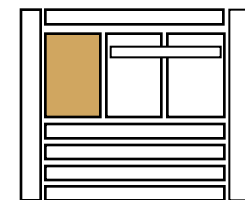
## 整车物流业务系统主要包括三个部分：整车仓储管理系统，整车统一平台系统和GPS系统

- 支持多方，多客户的业务运作
- 系统统一采用**B/S**结构，支持分布式的操作，各终端通过网络远程操作系统



## 对整车统一平台系统的初步设想

- 支持多单位、多客户、多产品的运作
- 现有的中央调度系统整合分供方管理系统，并进行功能增强

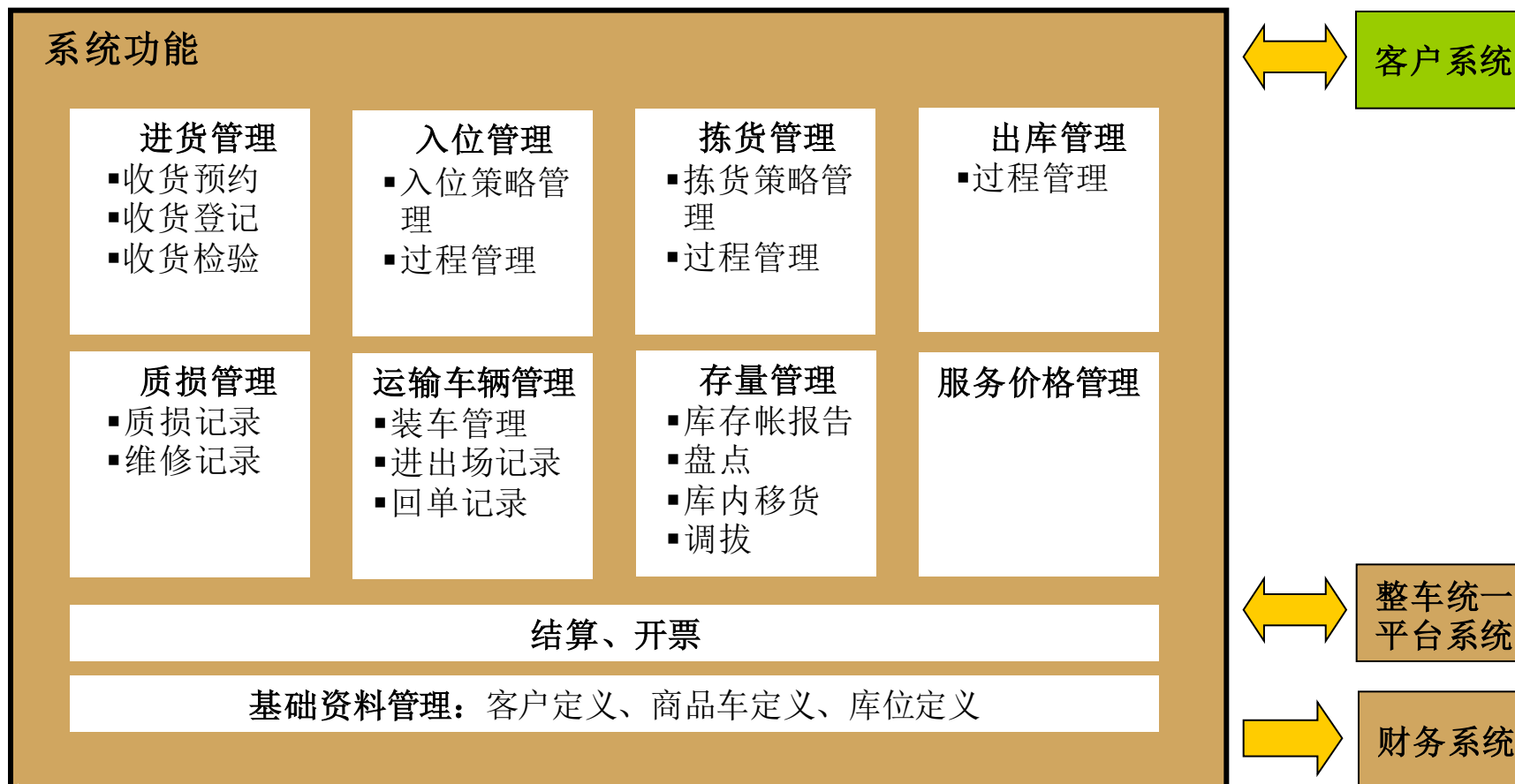
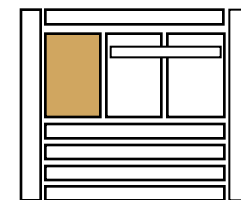




## 对整车WMS的初步设想

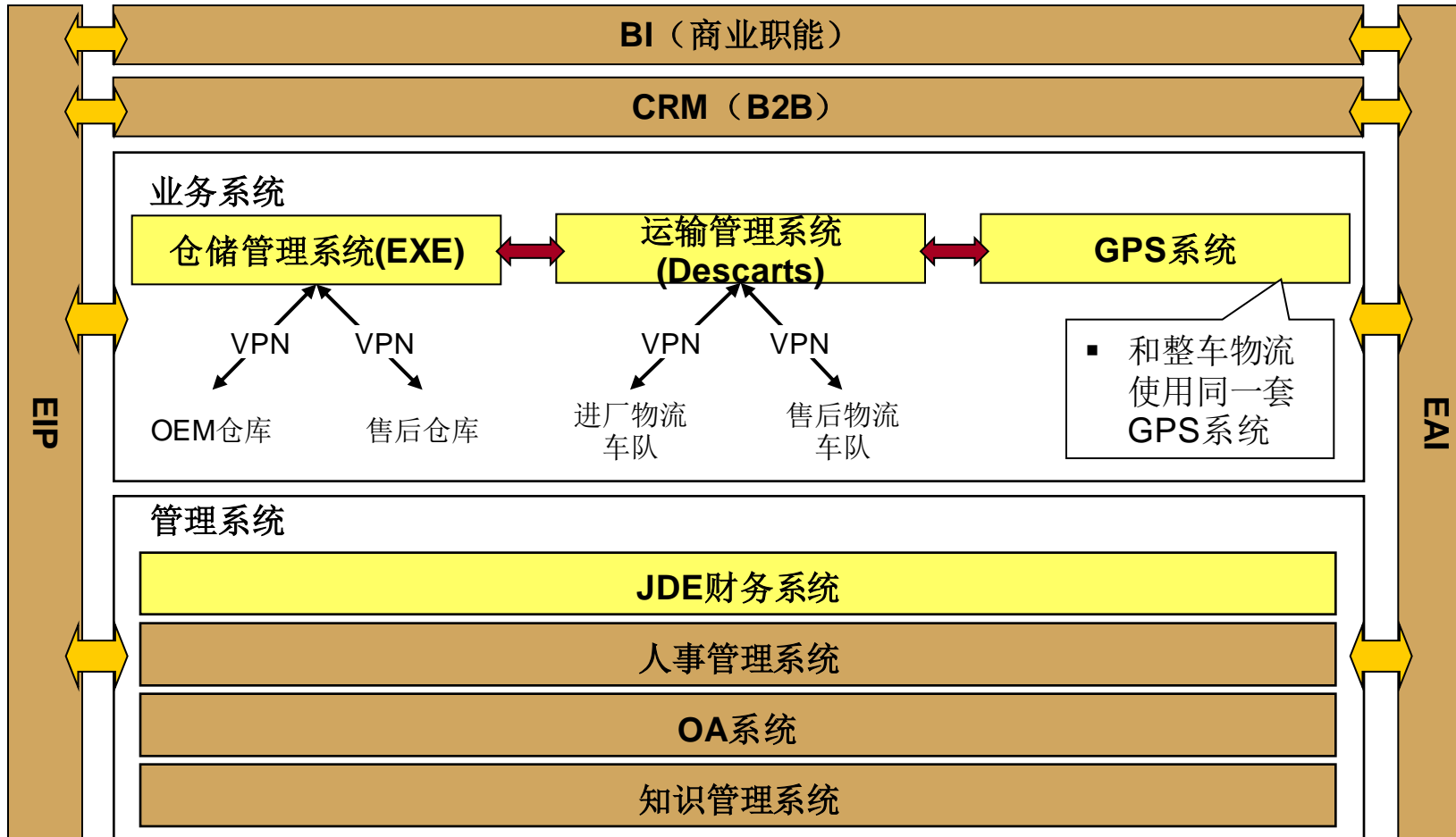
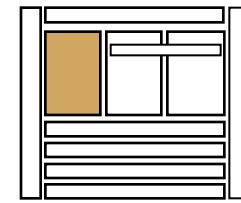
- 需支持多单位、多客户、多产品的运作
- 将现有的分布式的C/S结构的系统改造成集中式的B/S结构的系统

### 整车物流仓库



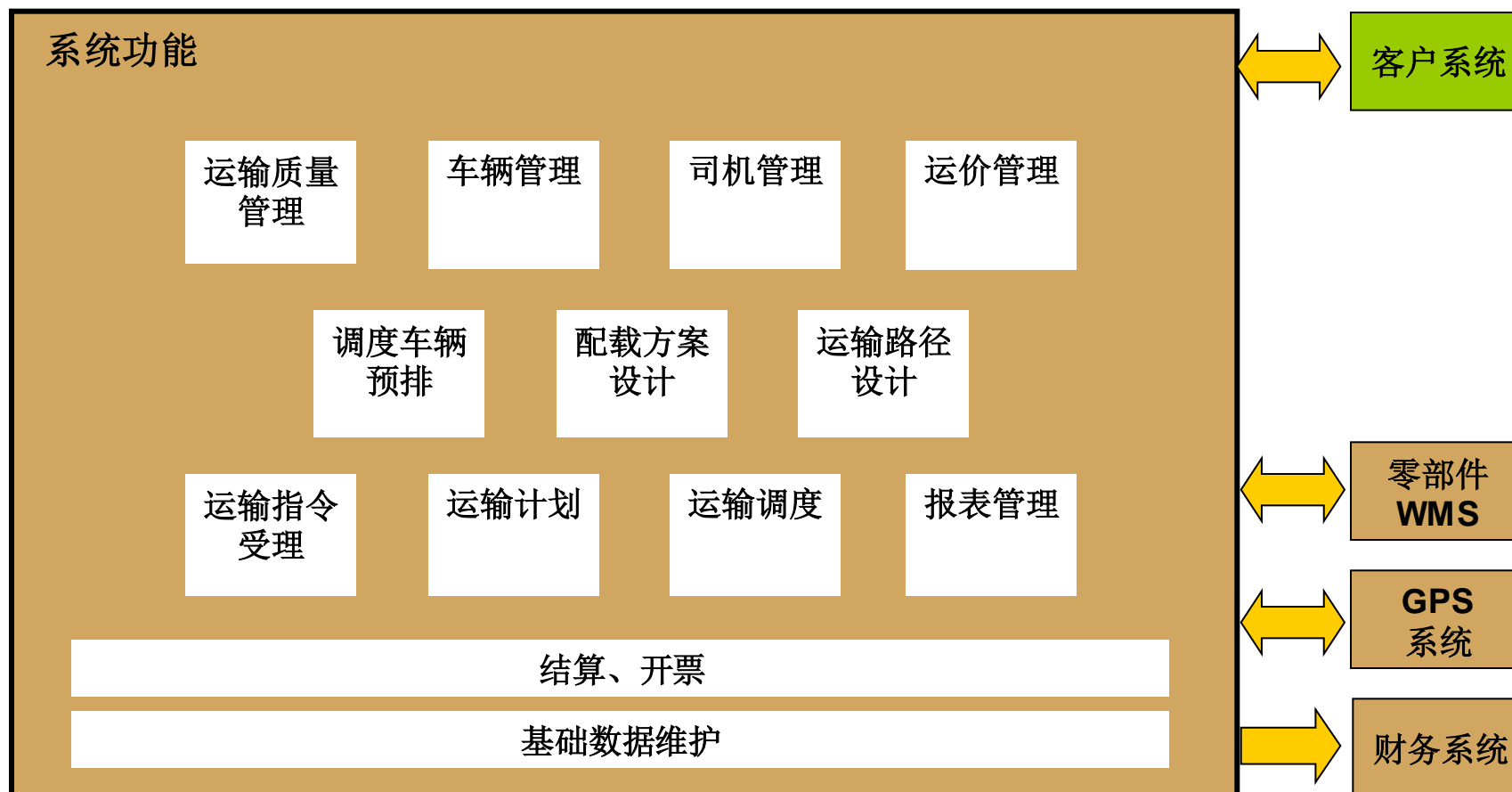
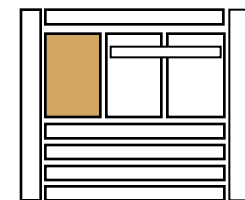
# 零部件物流业务系统主要包括三个部分：仓储管理系统，运输管理系统和GPS系统

- 支持多方，多客户的业务运作
- 系统统一采用B/S结构，支持分布式的操作，各终端通过网络远程操作系统



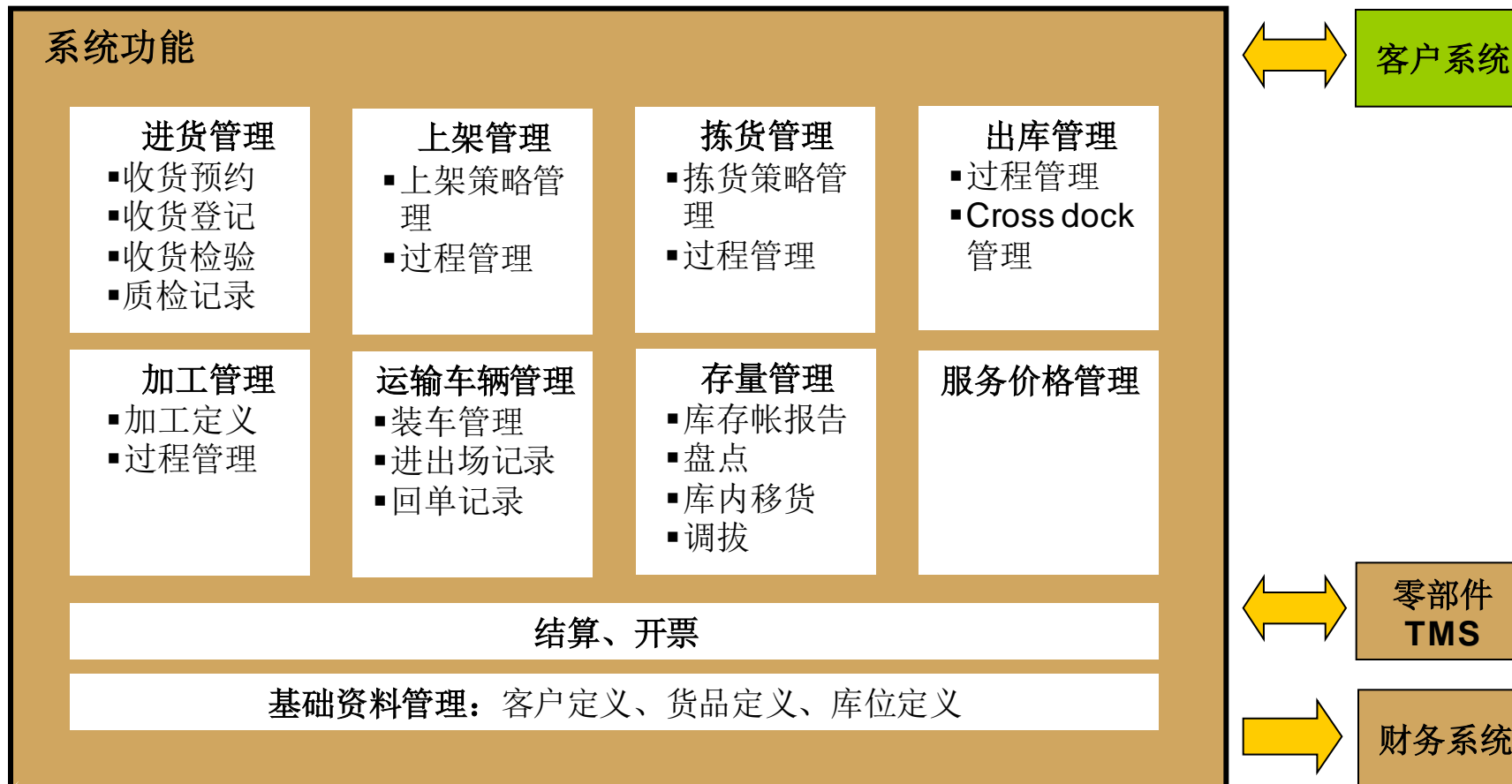
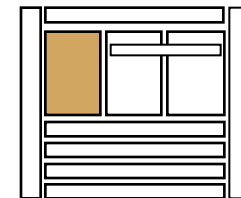
## 对零部件TMS的初步设想

- 需支持多单位、多客户、多产品的运作
- 采用Descartes系统



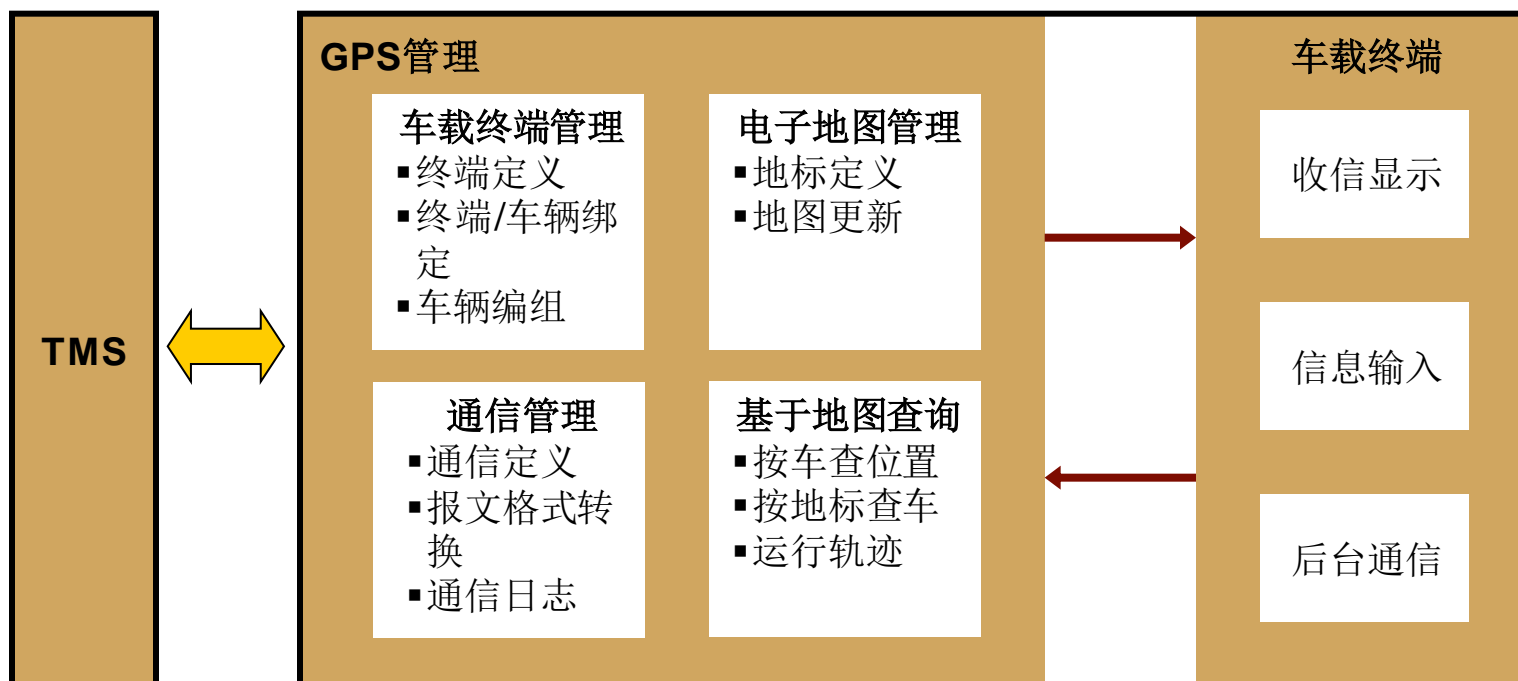
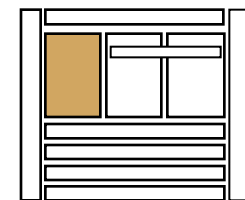
## 对零部件WMS的初步设想

- 需支持多单位、多客户、多产品的运作
- 采用EXE-EXceed系统



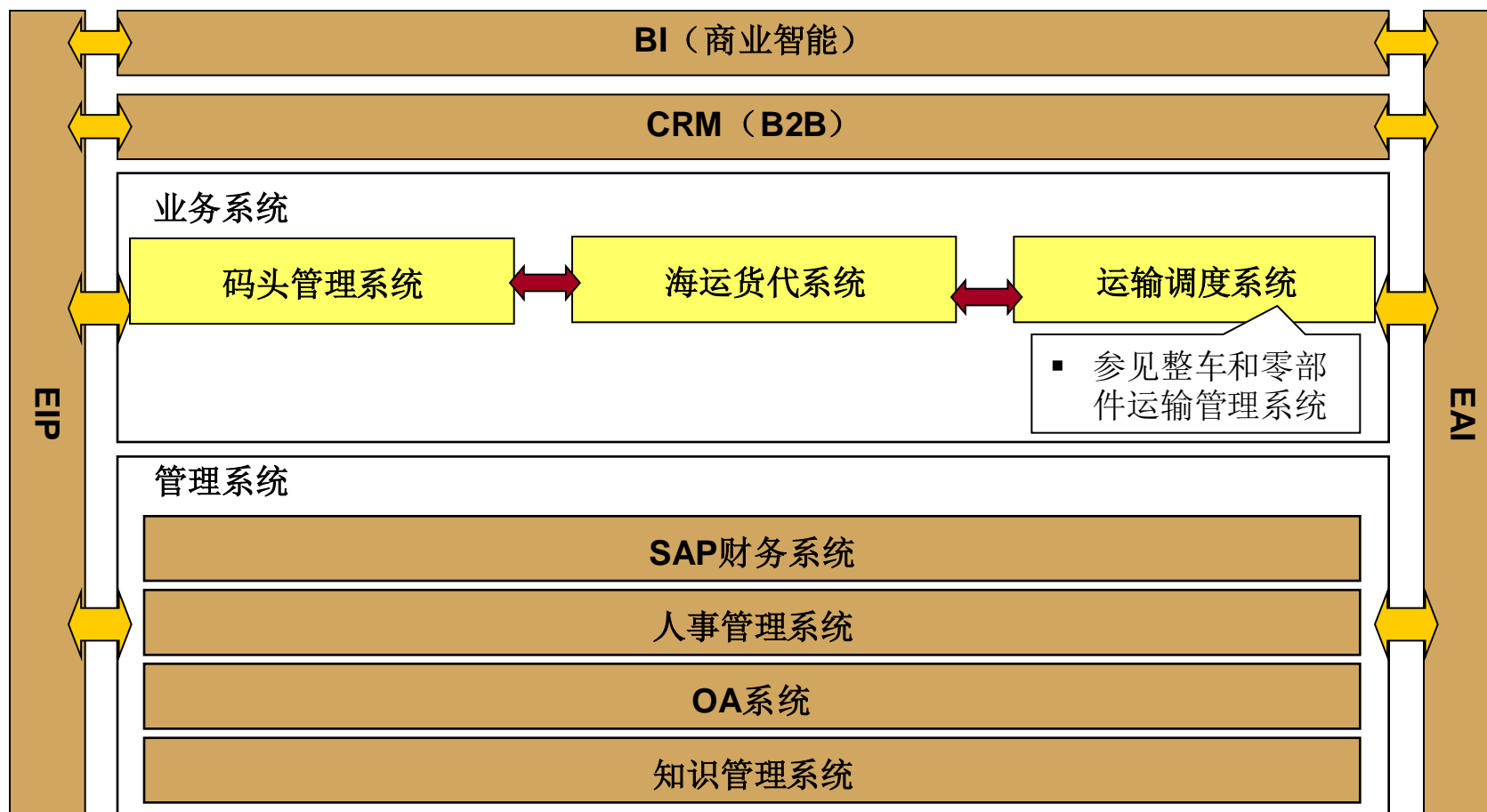
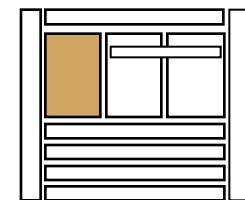
## 对GPS系统的初步设想

- GPS系统在SAISC的物流业务中将作为对TMS的支持系统。在TMS和承运车辆之间起数据采集和通讯沟通的作用，并可借助电子地图作图形化的展示。可以视作为TMS系统的扩展
- 整车和零部件系统可采用同一套GPS系统

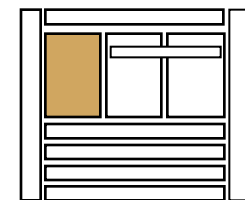
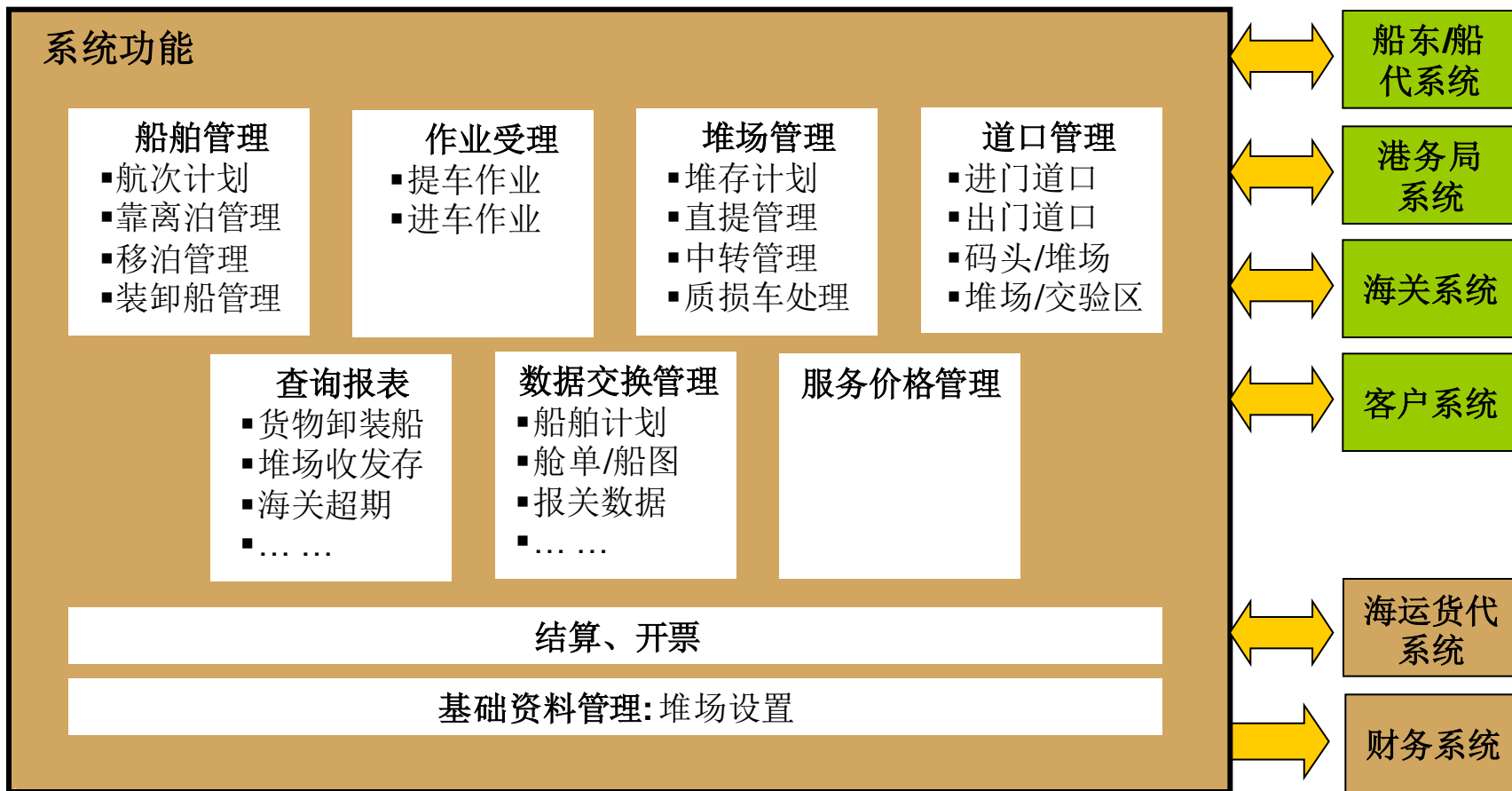


## 码头业务系统主要包括三个部分：码头管理，海运货代和运输调度

- 支持多方，多客户的业务运作
- 系统统一采用**B/S**结构，支持分布式的操作，各终端通过网络远程操作系统



# 对码头系统的初步设想

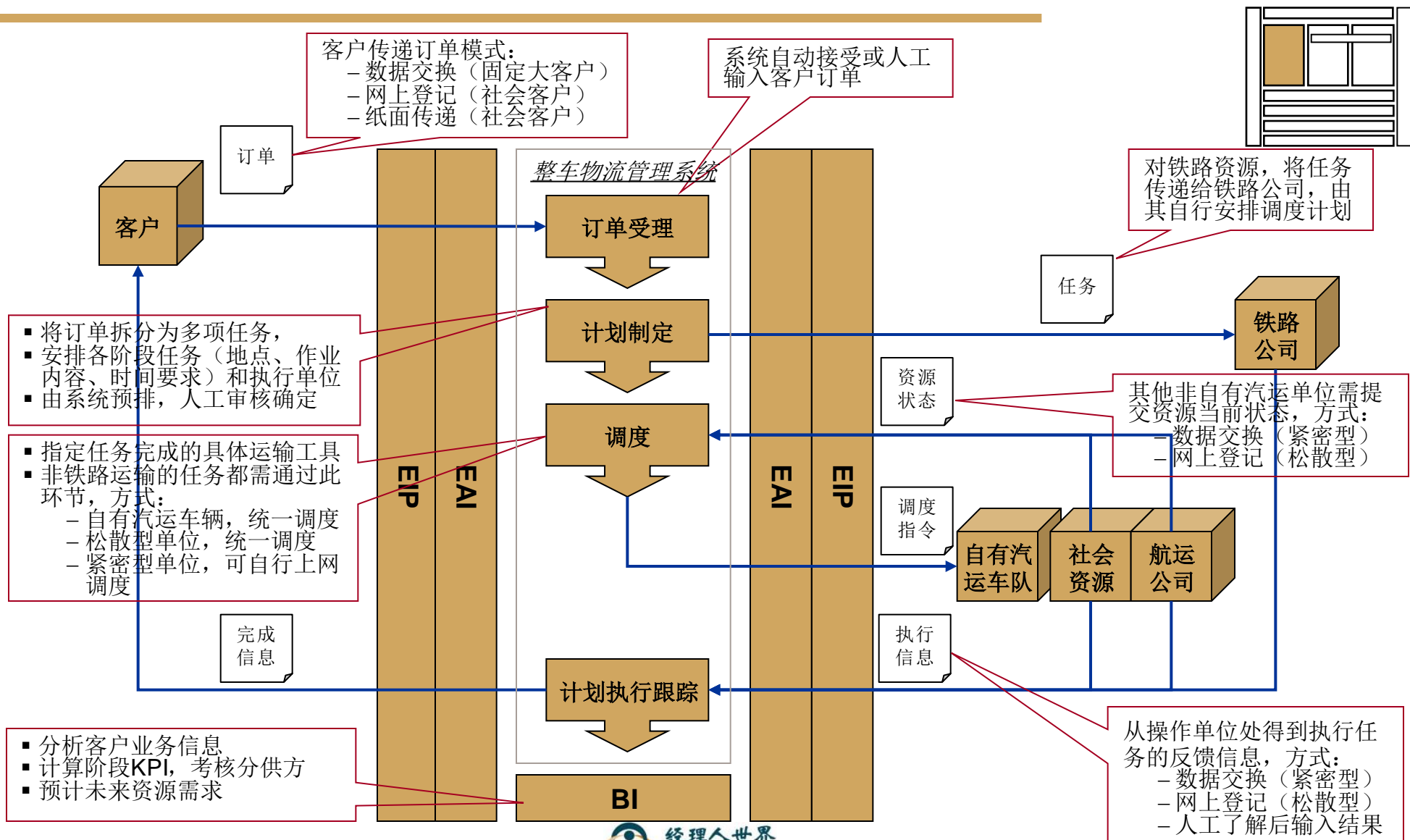


# 对海运货代系统的初步设想

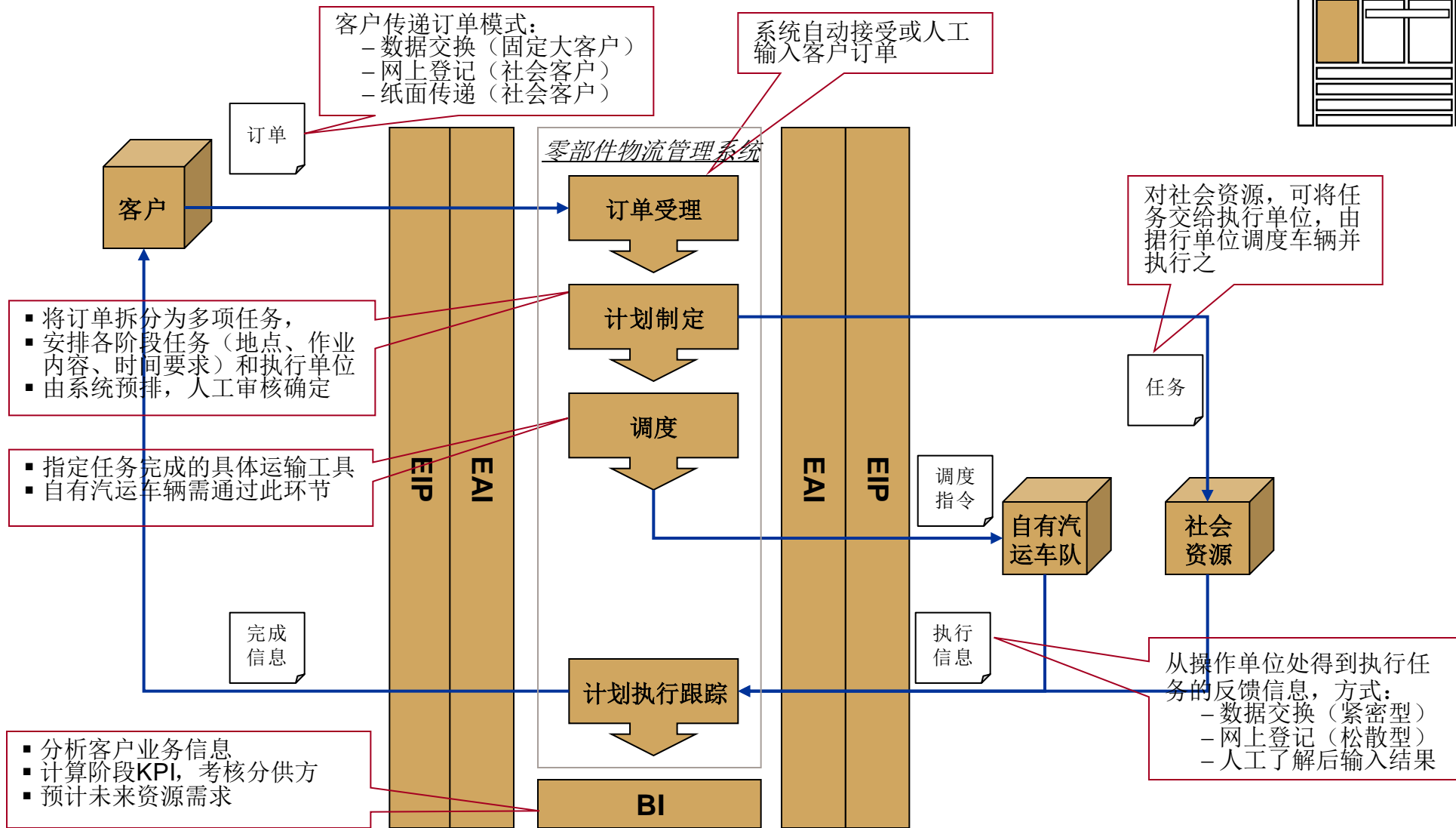




# 理想的整车物流管理系统 – 以集中调度为主的紧密控制

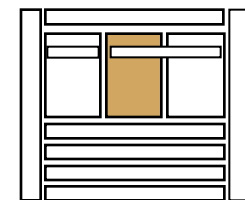
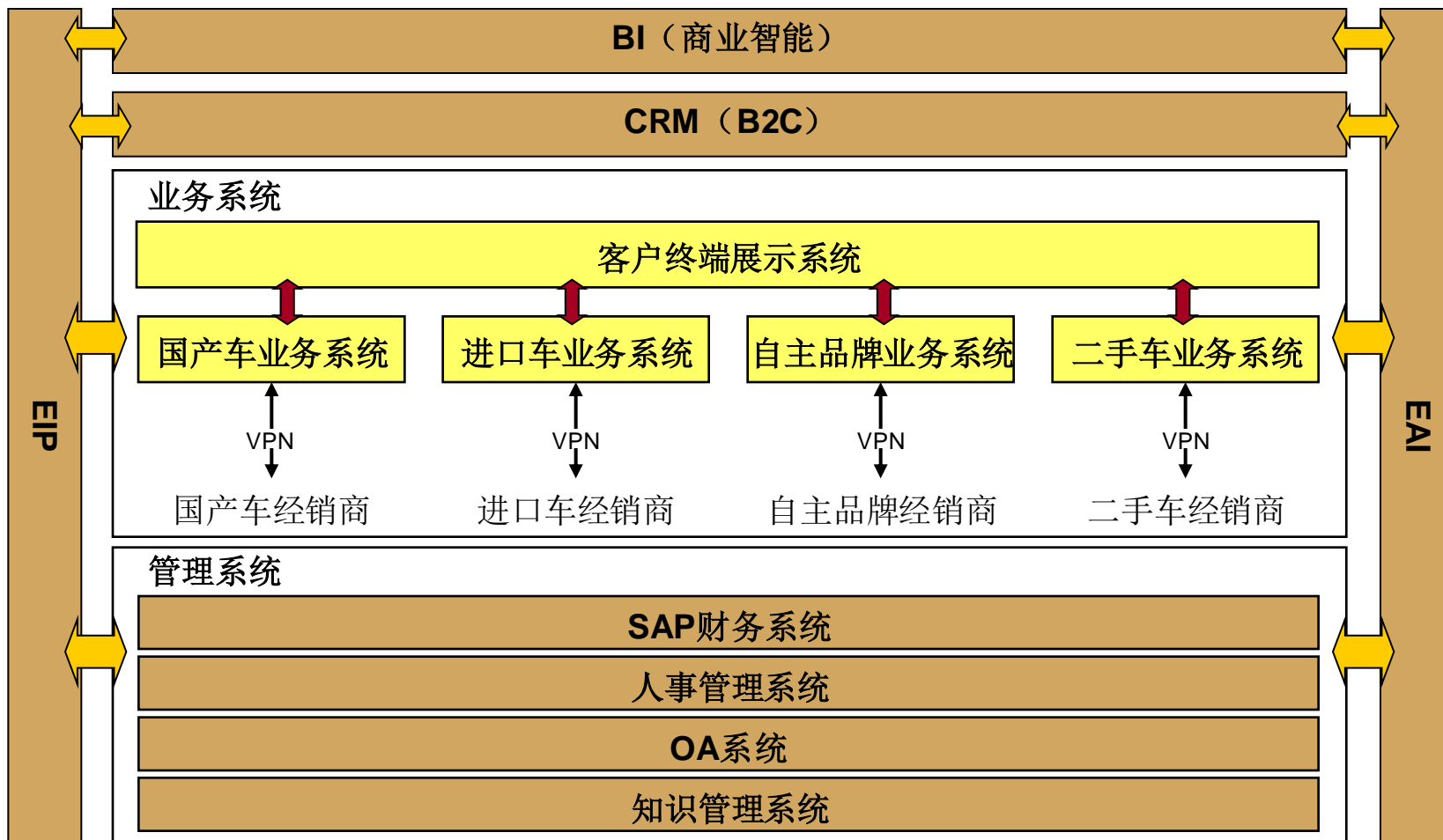


# 理想的零部件物流管理系统

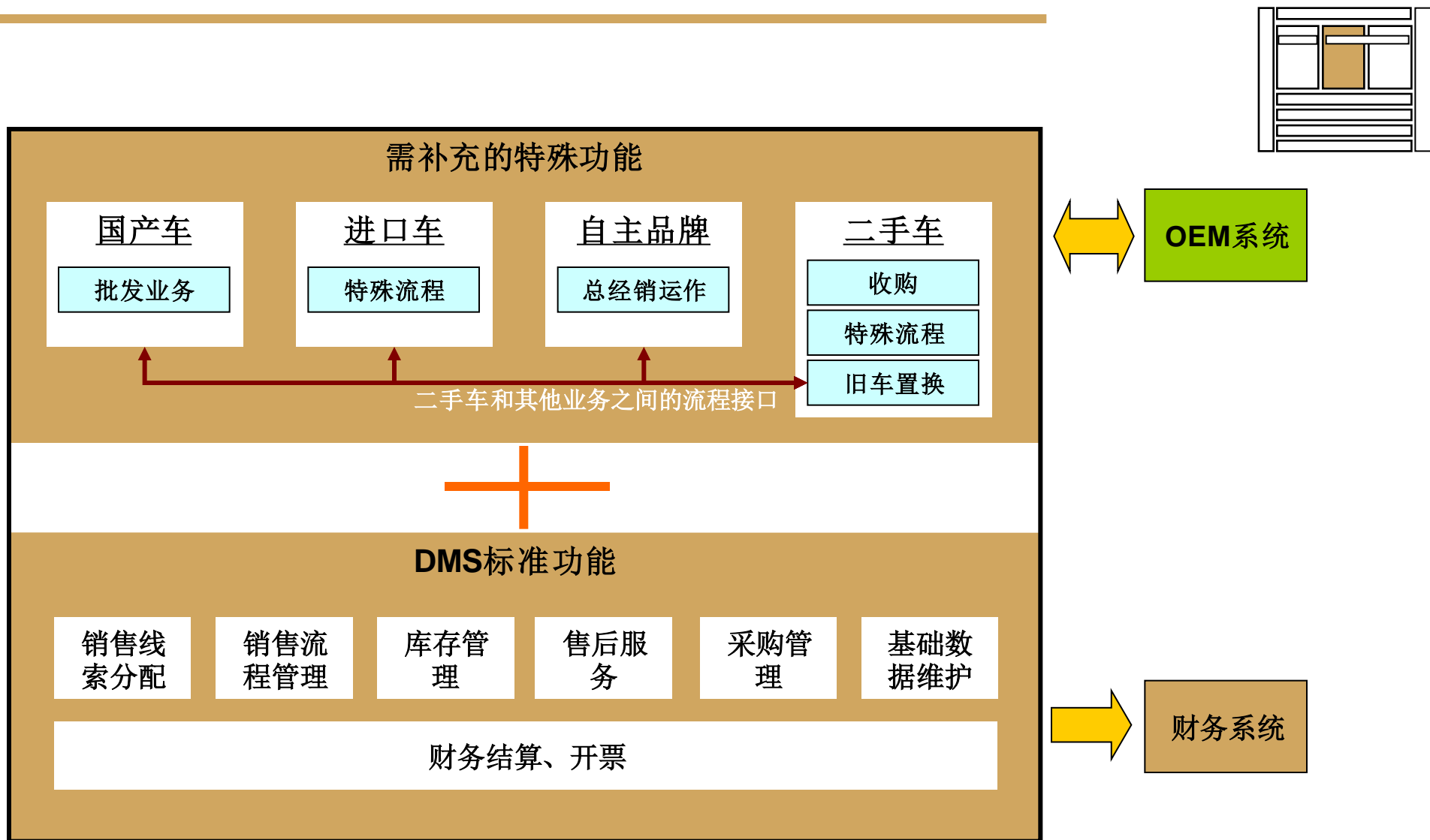


## 销售版块业务系统主要包括三个部分：

- 需支持多地点、多单位、多品牌的运作
- 采用**B/S**结构，支持分布式的操作

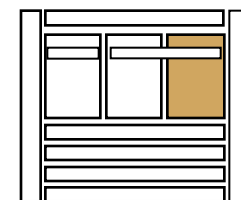
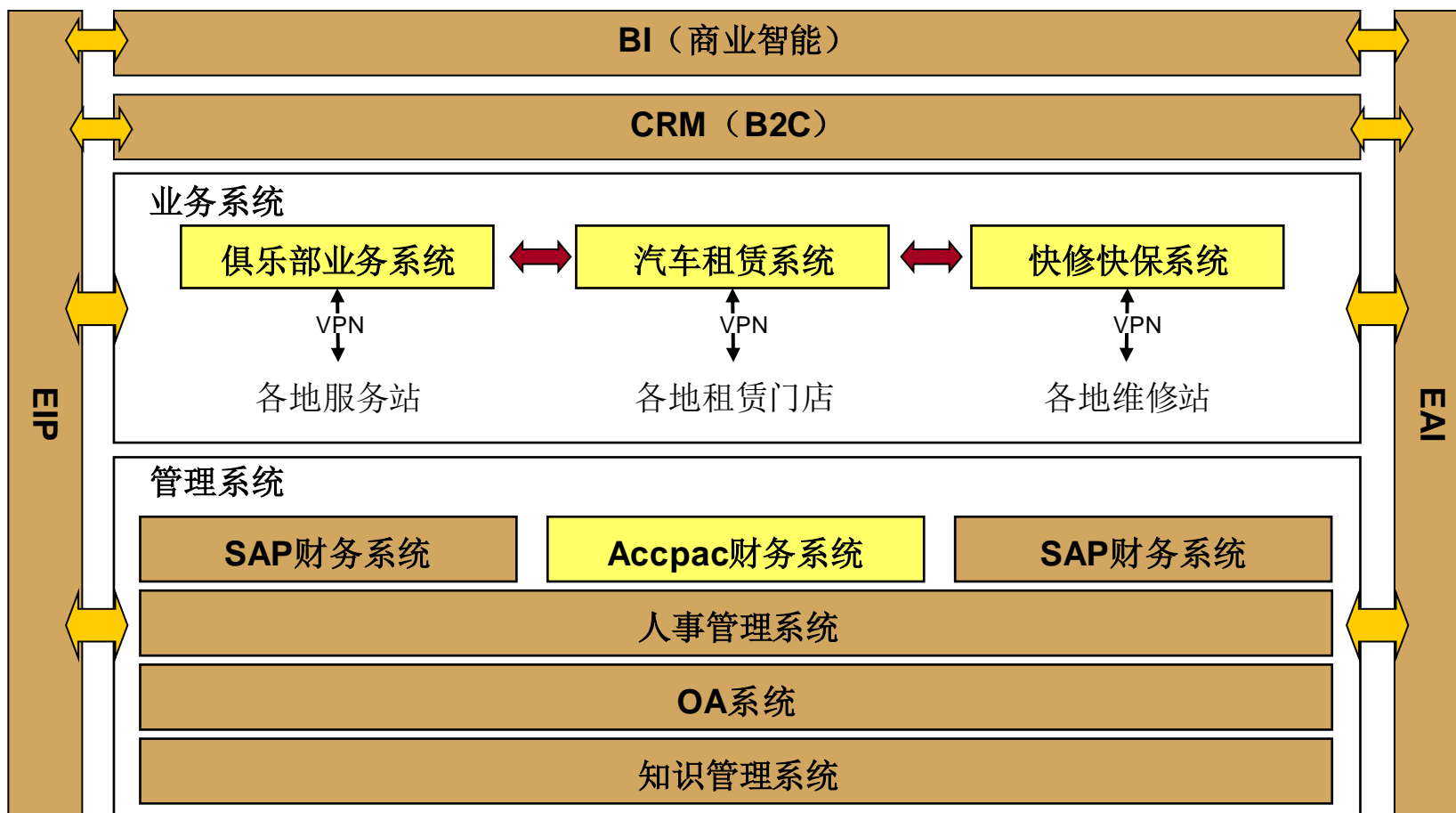


# 经销商管理系统 (DMS)



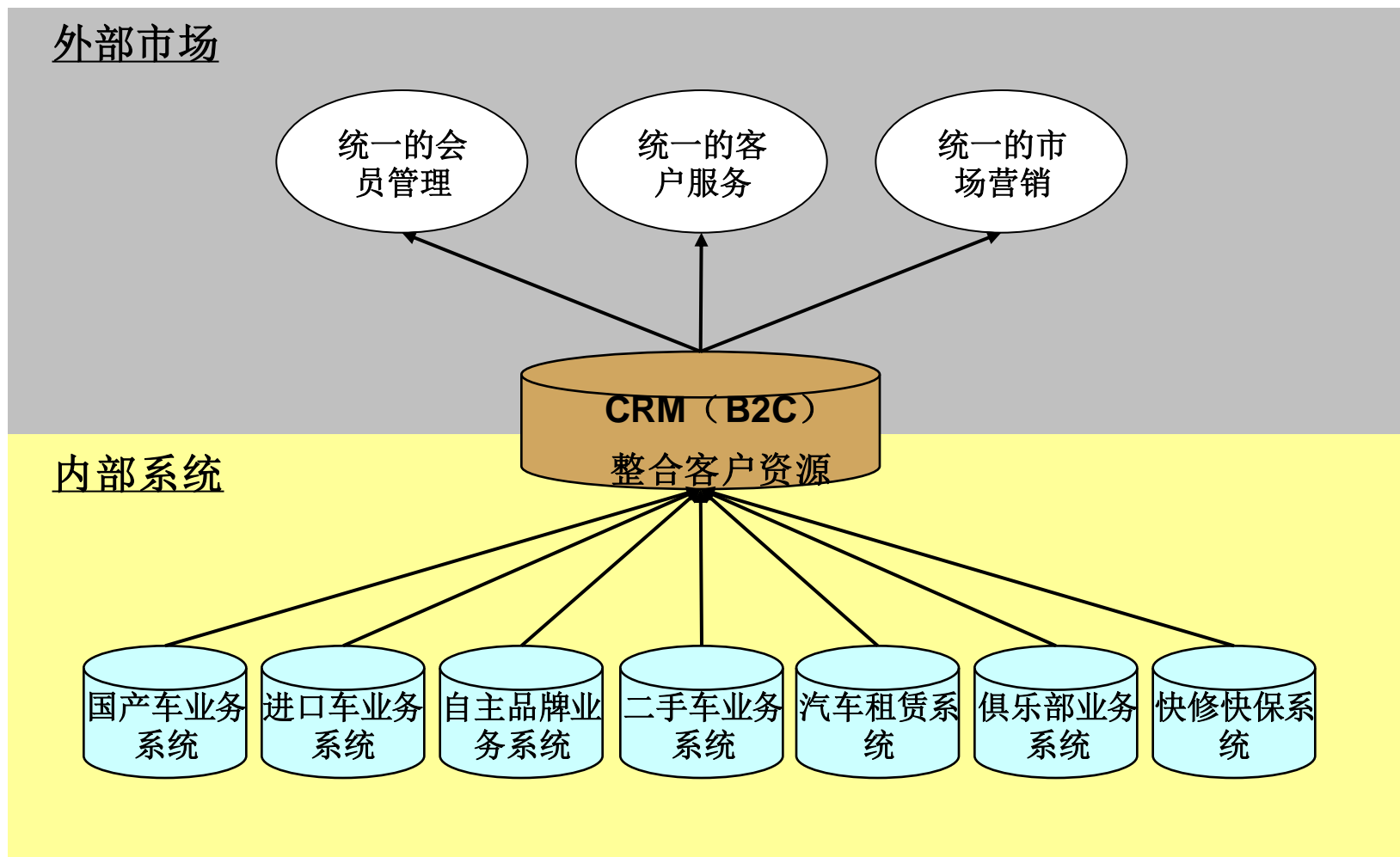
## 服务版块业务系统主要包括三个部分：

- 支持多单位、多门点、多产品的业务运作
- 采用B/S结构，支持分布式的操作



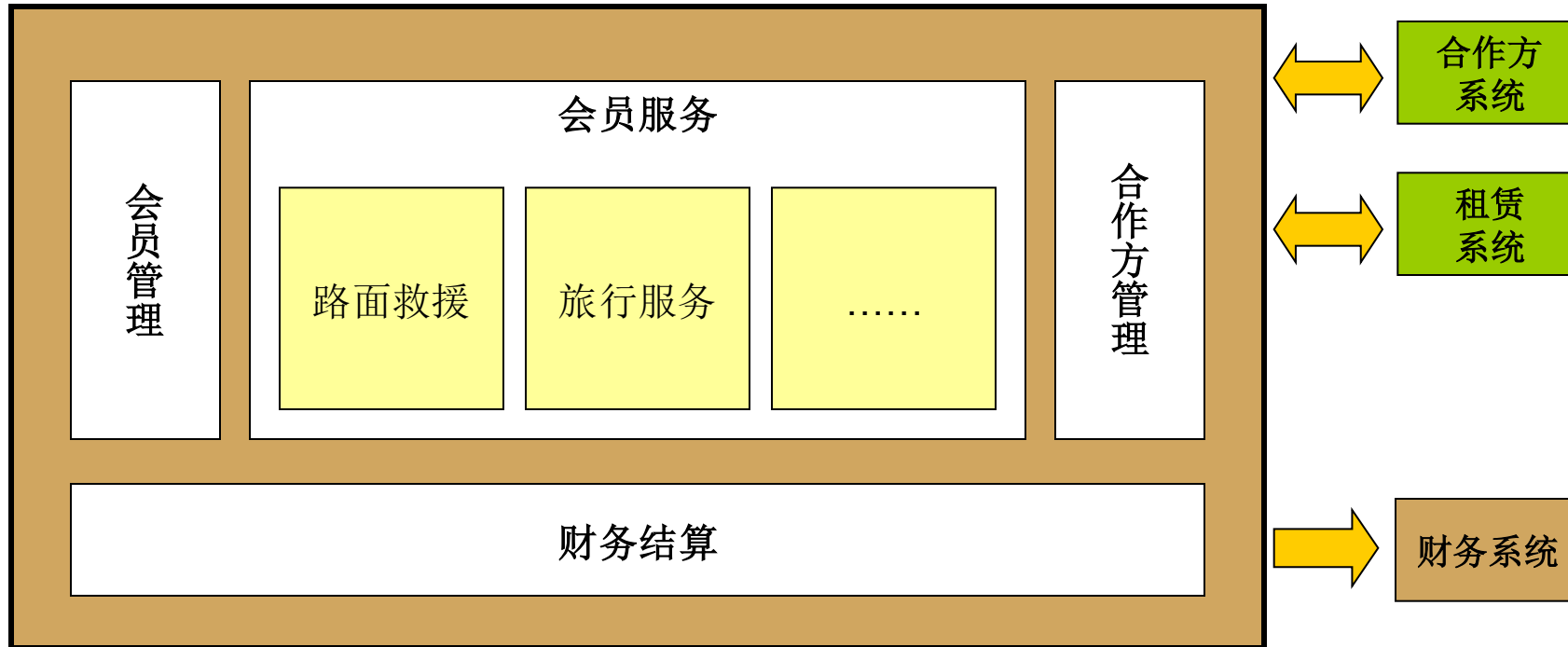
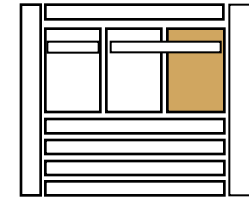
## 对B2C业务客户资源整合的初步设想

- 建议由俱乐部业务负责所有B2C业务的客户资源整合工作



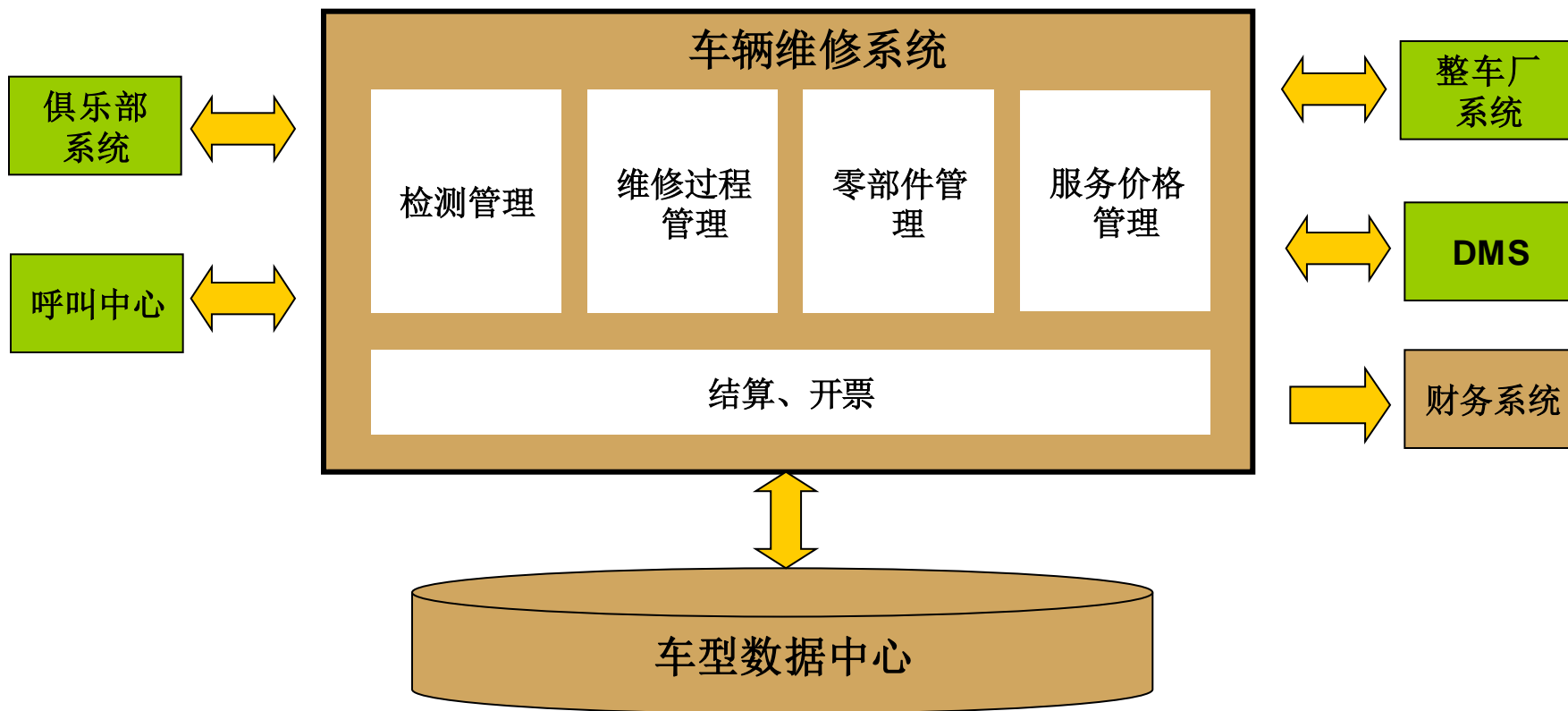
## 对俱乐部业务系统的初步设想

- 采用 **B/S** 结构，支持分布式的操作



## 对快修快保业务系统的初步设想

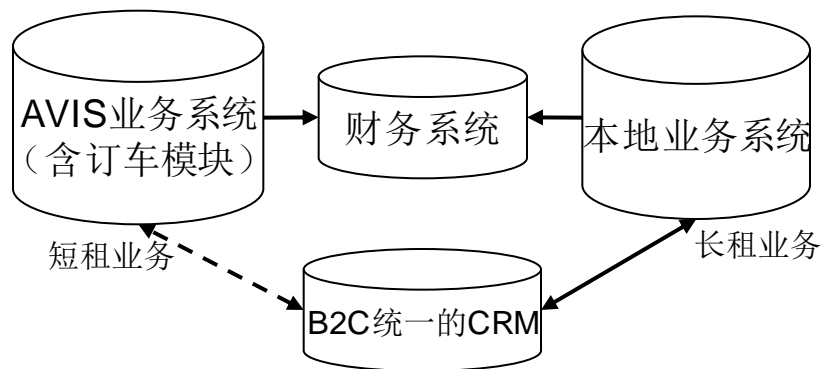
- 采用 **B/S** 结构，支持分布式的操作





## 车辆租赁管理系统目前存在两个备选方案

方案一：短租采用**AVIS**的系统，其它业务使用自主开发的系统

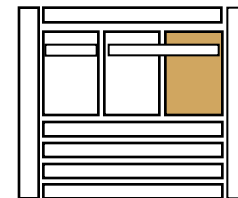


### 优势

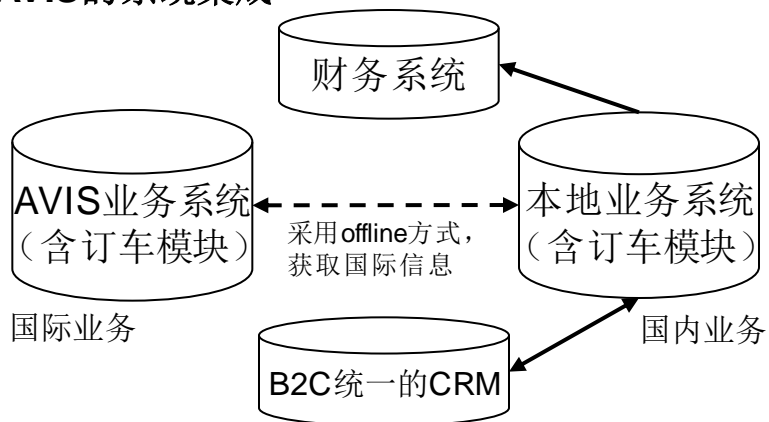
- 和**AVIS**的全球系统同步，有利于资源的共享

### 劣势

- 英文界面，易用性低
- 系统在国外，运行效率低
- 短租业务和其它功能的集成难度大
- **AVIS**系统有自带客户服务功能，与**CRM**集成的难度较大
- **AVIS**系统的业务流程不一定适合本地情况



方案二：所有业务都使用自主开发的系统，但与**AVIS**的系统集成



- 能够最大限度满足业务的需求
- 系统在本地，便于管理和维护
- 国内主要业务（包括长租和短租）和**CRM**集成比较方便

- 开发周期长
- 对国际业务的客户信息需采用手工管理

# 对车辆租赁管理系统的初步设想（基于方案二）



# 目录

---

## 概要

业务发展战略对信息系统的需求

困难与挑战

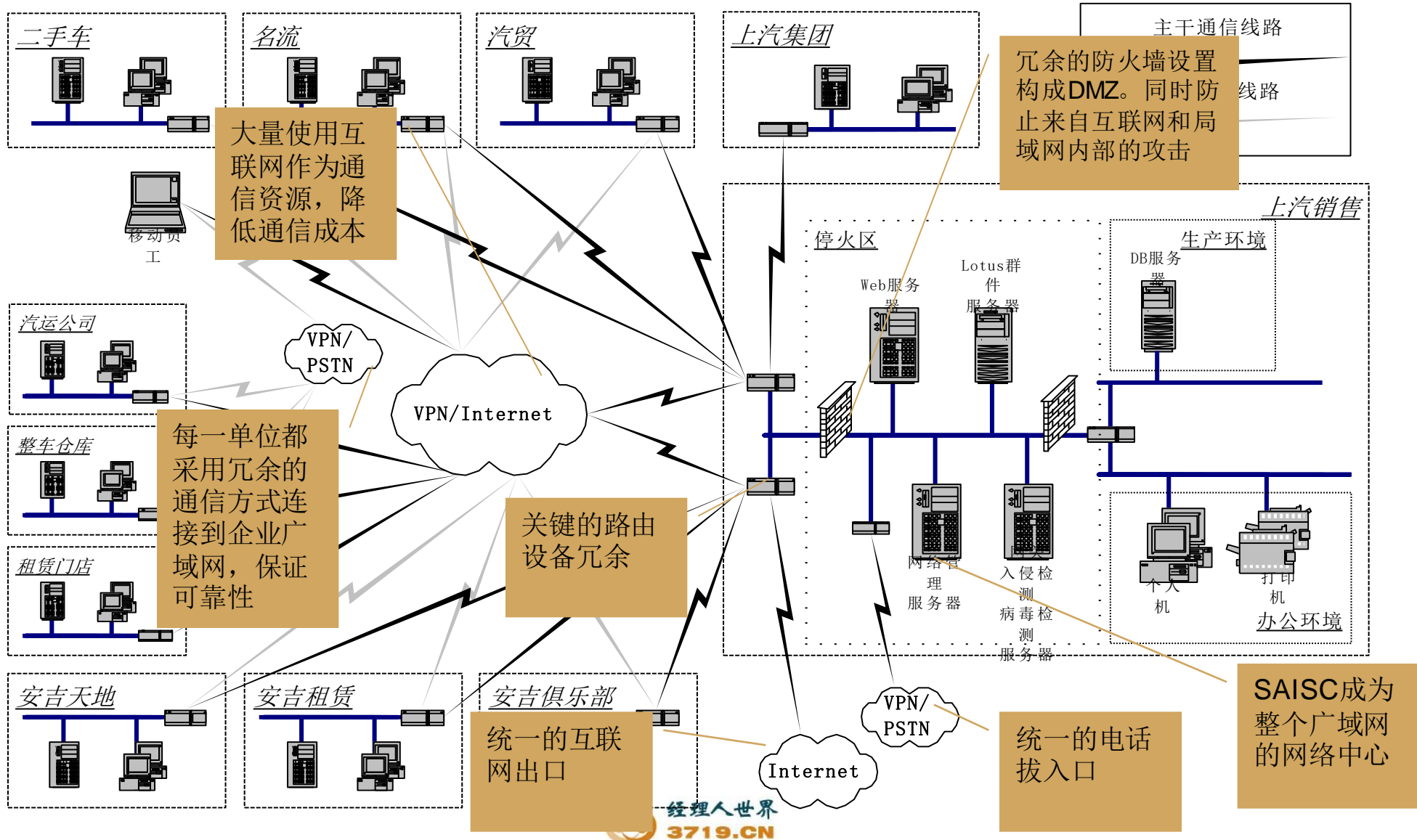
未来IT建设目标和原则

- IT管理
- 应用系统架构
- 技术基础设施

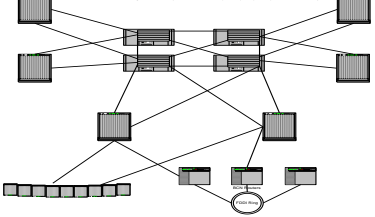
未来IT建设初步方案

- 管控模式初步设计
- 应用系统初步设计
- 基础设施初步设计

# 广域网



# 策略、流程和技术的一体化保证基础架构的可靠性

<p style="writing-mode: vertical-rl;">局域网目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采用主干网络设备对称冗余方案。</li> </ul> 	<p style="writing-mode: vertical-rl;">数据库目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>统一数据库标准，根据目前数据库使用情况，数据库系统可定为：<b>ORACLE</b></li> <li>制定数据库系统的安装和配置标准</li> <li>总结并不断充实“数据库优化指南”</li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">网络监控目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定相应的规范，配合监控系统的使用将故障管理行为联系，成为解决问题的总框架</li> <li>规范中包括：             <ul style="list-style-type: none"> <li>-常规监控、主动测试要求；</li> <li>-监控系统报警和用户问题报告搜集；</li> <li>-异常事件分类标准和解决对策；</li> <li>-异常事件跟踪；</li> <li>-故障档案管理</li> </ul> </li> <li>以记录形式保证规范的执行</li> </ul>	<p style="writing-mode: vertical-rl;">病毒防护目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定整个企业的病毒防护方案，将计算机病毒视为对企业安全的严重威胁</li> <li>结合网络管理，选择具有病毒防护功能的防火墙和网管软件，构成多层保护体系</li> <li>全面使用企业级病毒防护系统，利用自动升级和下发功能保护内部资源</li> <li>外来设备尽可能不接入局域网，如需要接入，应先做防毒扫描</li> <li>关注病毒警告，加强内部管理。用通知和登记方式，做到每个设备的操作系统和应用支持软件的补丁维护</li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">服务器目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>按应用层次而非应用系统划分服务器的使用</li> <li>关键业务和管理系统服务器使用<b>UNIX</b>或其他小型机系统</li> <li>核心业务系统的所有服务器采用双机热备份。磁盘阵列使用<b>Raid</b>方式</li> </ul>	<p style="writing-mode: vertical-rl;">访问管理目标</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT访问管理并不能只依靠单一的产品完成，而是安全管理、流程和技术的一体化。通常管理和技术的投入大</li> <li>集中式口令管理，统一的入口，通过政策性强制执行的口令设置和更改制度，对用户识别</li> <li>借助工具软件，制定相应的规定，作好用户入出的监控和记录</li> </ul>



*BearingPoint*<sup>TM</sup>

毕博