經濟低迷時期的IT管理：不只是簡單削減成本

打算削減你的IT投資？考慮一下這種可能性：目標明確的IT投資所產生的增收節支效果可能會超過通削減成本來節省資金的效果。

世界各地的經濟體都在經歷經濟滑坡，企業正在尋求削減開支、改善收支狀況的良方。雖然信息技術（IT）在企業的成本基數中所占的比例通常較小，但企業高管們仍不可避免地會將他們的注意力轉向IT預算，對其進行大幅削減。但是，在某些情況下，IT投資通過創造新的效益和增加收入，可以爲企業的收支狀況創造更多的價值，其規模可遠遠超過按慣例削減IT成本所能節省的資金。

在過去10年裏，IT的發展一波三折。在持續至2000年的互聯網繁榮時期，企業的IT預算快速增加，隨後，IT泡沫破滅，IT預算又急劇減少。在之後的這些年裏，企業的首席信息官（CIO）與業務單元負責人協同工作，通過精簡應用組合、降低基礎設施成本、改進管理方法、合併技術提供商，以及外包大量業務，提高了IT部門的業績。

此外，整個商業環境的變化也很大。現在，IT以10年前不可能實現的方式與企業的運營緊密結合在一起。例如，香港服裝生產商利豐公司（Li & Fung）就利用IT來管理擁有超過7,500家供應商的龐大網路的供應鏈。同時，曾經只是一個時髦詞語的電子商務如今也成了企業現狀的一部分。IT的能力催生了新的銷售管道，定義了新的客戶細分群體，乃至幫助創造了新的業務模式。

這些因素使削減IT開支變得比以往更爲複雜。簡單化的普遍削減IT開支可能會危及從銷售支援到客戶服務的關鍵業務組合。即使在那些急於找到能迅速節省開支途徑的企業高管中，這種具有說服力的信息也應該能引起共鳴。

當然，首席信息官應該繼續採取各種措施來提高效率、降低成本，尤其是在那些已顯示出過剩微兆的領域。在IT開支長期持續增長時（例如最近幾年出現的情況），對成本的控制往往會有所放鬆。減少非生產性開支可以節省資金，有助於實現企業的成本目標。

另外，除了在最糟糕的經濟環境下以外，在經濟下滑時停止技術投資可能效果適得其反。當業務重新恢復時，你可能會缺乏關鍵能力。除此以外，許多技術投資還可以提高短期到中期的盈利能力。

當業務單元和IT部門的高管一起，從頭到尾對整個業務流程進行檢查時，最終決定的投資所產生的效益可以是傳統的IT成本削減工作收效的10倍。訣竅在於尋找各種機會，例如，改善用戶體驗，減少收入流失，以及充分發揮經營杠杆作用。

利用技術創造效益

開展這項工作時，首先需要對那些有可能產生近期收入和效益的領域進行運營調查。通過對各種不同行業的研究，我們確定以下幾種技術投資方式可以取得顯著的成效：

管理銷售和管理定價。培養對客戶細分群體的洞察力，並改進定價規則，在不提高價格的情況下增加收入。

優化採購和生產。重新考慮供應鏈和物流，改進發貨計畫安排和庫存管理。

強化支援流程。改進現場員工除伍（如安裝人員和現場技術人員）和客戶支援中心的管理和使用。

優化經常開支和優化業績管理。加深對所面臨風險的認知瞭解，改進決策流程和業績管理流程。

我們的經驗表明，爲了從這些機會中獲取價值，企業必須在兩個方面提高管理水準。

開發新洞見

近年來，很少有企業成功地利用了“資料爆炸”的情況。這種信息通常存在於分散的IT系統中，或散佈於企業不同的業務單元裏，它們從未被發掘出來，用於開發能增加價值的洞見。小型業務團隊和IT人員可以將對業務流程的詳盡瞭解與對經過整理的資料集的直接分析結合起來，從而發現許多機會。例如，當這些團隊利用資料來比較整個地區的最佳實踐，或確定客戶服務的不足和過頭之處時，它們就能確定收入流失的熱點所在。

優化流程

隨著IT與流程更緊密地整合到一起，系統常常會出現工作流中斷的情況，並會因此而降低生產率。用一種運營與技術綜合的眼光來檢查這些領域，就可能正確地揭示出問題之所在。這些問題通常與流程陳舊過時、手工操作步驟、冗餘和瓶頸有關。採用一種80/20法則可以確定最適當的業務量，通過調整業務量，就可以獲得遠遠超過投資的價值回報。企業一般可以將這些調整方法應用於短期訂單。有時也可能需要新的系統，但通常對系統進行適當改進或採用具有針對性的變通解決方法就足夠了，例如，在信用申請系統中增加一個錯誤檢查程式，就能減少因輸入資料不正確而造成的返工。對工作流的流程調整還可以促進更嚴格地遵守企業的銷售折扣和投標政策。

這些方法的應用

在機會較多的領域應用這兩種方法，不僅能增加短期收入，還能爲將來的業績奠定基礎。有兩個實例可以說明如何應用這些方法。

收入與定價規則

使收入最大化始終是重要的，而在經濟下滑時期（尤其是在不提價的情況下能夠增加收入時）就更是如此。對於許多企業（特別是那些具有複雜的B2B交易定價系統的企業）來說，定價規則不合理是一種特有的痼疾。由於大多數定價方式都取決於用於流程和工作流的IT系統，因此，這些系統在挽回流失的收入方面可以發揮重要作用。

一家電訊公司爲了解決這些定價問題，已經開始在多個“信息孤島”之間建立起高價值而低成本的鏈結。以前，合同資料庫、銷售漏斗、薪酬體系、客戶關係管理（CRM）資料庫以及其他孤立的眾多系統牽扯到該公司的一系列以業務爲核心的產品。僅僅將這些信息集中在一個容易獲取的知識庫中就是一個巨大的進步：這樣就使於進行各種分析，以揭示出能增加收入的各種機會，通過控制不必要的折扣，以及對不同產品和不同地區之間相互矛盾的定價政策進行協調，就可以實現這些機會。價值來自在關鍵點對信息流進行整合，而不是來自創建新的系統。

引入這種透明度還提高了銷售隊伍的團隊信譽。更好的信息流動使人們更清楚地認識到，哪些慣例是由難以控制的市場力量所決定的，哪些慣例其實是銷售員完全能夠控制的，這使得這家公司能夠在一個可比較的基礎上對慣例做法進行評估。

爲了彌補定價差距，這家電訊公司首先開發和測試了新的程式，然後採用了改進後的薪標準，以及新的業績管理方式和薪酬體系。這些新的程式將從一線銷售人員直到銷售總監的所有環節都鏈結在一起。

技術發揮了至關重要的作用。該專案團隊將來自不同產品系統的信息合併到一個統一的報表資料庫中，並開發了簡單的定價記分卡，使各個銷售團隊的信息更具透明度和可視性。這些工具按照具有可比性的平均值對銷售代表的打折和和定價記錄進行比較，從而將他們的薪酬與其定價業績聯繫起來。利用簡單的dashboard軟體，可以對各個層級的銷售人員（直至銷售總監）的業績進行管理。

這些政策和IT變革幫助這家電訊公司減少了自己的價格漏洞，使其新合同的收入增長了3%～5%，轉化爲利潤則增加了15%～20%或更高。

員工生產率

在經濟低迷時期，另一個關鍵目標是從員工身上獲得更大的“性價比”，例如，可以通過增大企業運營規模、提高流程效率以減少返工、將手工操作程式自動化以提高工作效率等措施來實現這一目標。要實施所有這些措施，IT都是必不可少的。

目標明確的技術投資幫助一家零售銀行提高了其分行銷售隊伍的生產率。該銀行需要採用更系統化的方法來贏得新客戶，並改進其針對現有客戶的交叉銷售。IT技術有助於提高市場營銷人員銷售線索的“命中率”，並創建一種更健全、更“產業化”的方式來處理櫃員推薦業務。這些改進措施使該銀行能更迅速地實現這些銷售線索的轉化，並提高員工的人均收入。

過去，這家零售銀行主要依賴於手工操作、基於紙質表單的流程來確認和分配銷售線索、定制產品和完成交易。在整個銷售流程的許多業務點上都存在“自動化孤島”，而且對其工作方式或如何利用IT技術改進這些工作方式缺乏從頭至尾的整體觀念。

一個由業務人員和IT人員組成的團隊重新檢查了分行的運營，並迅速確定了對哪些領域重點進行改進可以產生顯著的效益。將銷售線索分配給銷售人員的工作實現了自動化，那些在以往工作中具有最佳業績的銷售員可以分配到更多的銷售線索。客戶外展跟蹤服務工作和銷售轉化歷史記錄保存工作也實現了自動化，從而提高了銷售工作的效率，幫助銀行避免了向客戶重複推銷產品的弊端。爲了使銷售人員通過點擊幾下滑鼠就能對客戶的銀行關係有一個全面瞭解，銷售線索管理系統和企業客戶關係管理（CRM）平臺被集成到一起。該系統可以爲每一位元客戶提供“次優產品選擇”，提供電話銷售用的對話範本，以幫助銷售員推銷新產品。對每次銷售完成後的資料登錄進行了精簡優化，從而能更全面、更有效地獲取那些可用於今後銷售轉化模式策略的關鍵信息。

在實施這些投資以後，該銀行報告稱其發展勢頭良好，有望將分行範圍內的日銷售電話數量翻一番，提高銷售電話的銷售轉化成功率，並大大提高員工的生產率。待統一的銷售程式應用於整個系統後，預計還將產生進一步的效率。

經濟衰退爲企業提供了一個拋棄傳統觀念、增加IT投資的機會。根據我們的經驗，在許多領域進行目標明確的投資都可以創造效率和實現收入增長，而增加的收入將超過直接削減成本所節省的資金。

作者：James Kaplan，麥肯錫紐約分公司董事，負責麥肯錫全球IT團隊的技術基礎設施工作；Johnson Sikes是麥肯錫紐約分公司諮詢顧問；Roger Roberts是麥肯錫矽谷分公司董事，負責麥肯錫公司的IT戰略工作。

源自：麥肯錫季刊

2009 CES電子大展吸引業內巨頭

微軟、索尼和福特等跨國公司的首席執行長將聚集國際消費者電子展（CES），並發表精彩演講。

【本報記者胡安Juan Yanez Carrera 報道】美國消費者電子協會（CEA）日前向媒體透露，微軟、索尼和福特的首席執行長將在2009年國際消費電子展上發表主題演說。此次大展定于2009年1月8日至11日在內華達州拉斯維加斯舉行。

CES的全稱爲International Consumer Electronics Show，又稱國際消費電子展，由美國消費者電子協會創立，是全世界最大的消費者產品技術年度會展，其規模在全美各類年度會展中也是首屈一指。

自創辦以來，CES已成爲備世界關注的大型電子商品展覽會，是全球製造商和分銷商的首選展會。隨著科技的飛速發展，電子產品在人們日常生活和工作中發揮著越來越重要的作用。國際消費電子產品展CES結合了消費電子產品業務，爲您提供瞭解包括無綫、數碼影像、家庭計算和網絡等衆多市場新消費者技術趨勢的良好機會。同時，這每年一次的高科技盛會也是參展企業會晤全球買家的良機。

2009年國際消費電子展定于2009年1月8日至11日在內華達州拉斯維加斯舉行。據悉，微軟首席執行長Steve Ballmer，將于2009年1月7日晚間發表CES主題演說。索尼公司公司董事長兼首席執行長Howard Stringer爵士將于1月8日上午致開幕辭，之後將由CEA的總裁兼首席執行官Gary Shapiro 發表消費者電子產業目前狀況的演講。福特汽車公司的總裁兼首席執行官Alan Mulally，將于1月8日下午發表主題演講。所有的主題演說將在Venetian’s Palazzo宴會廳舉行。

“這些激動人心的主題演說表明，2009年國際消費電子展是消費電子、娛樂和汽車行業各類展覽宣傳活動的中心。” CEA

總裁兼首席執行官Gary Shapiro說。“Steve Ballmer和Howard Stringer是消費者電子產業不斷增長的背後的推動力。Alan Mulally是汽車市場技術創新的核心。這些先驅正在改變技術融入新市場的方式，消費者電子展的參展者都將受益于主題演說詞中透露的下一代技術。”

2009年國際消費者電子展將有超過2700參展商介紹最新的消費科技產品，總共包括30個產品類別，其中有：數碼娛樂、高性能音頻、數字成像、電子游戲等等。欲瞭解更多信息和注冊參加2009年國際消費電子展，請訪問www.CESweb.org網站，您將得到有關CES的互動信息。

USCGCC
US-China Guangdong Chamber of Commerce
美中廣東商會

尊敬的各位朋友們：

非常高興地在此向各位表示敬意和問候！同時也非常榮幸地向諸位朋友們轉達一個大家都會關心的好消息——“美中廣東商會”于正式成立了！

“美中廣東商會”是一個非贏利的面向社會公益事業的機構，在中國改革開放三十周年，美中關係處於一個非常重要和良好互動之時成立的，得到了美中各個方面和中美許多單位和公司企業的關心和支持，尤其是得到了中國廣東省政府的肯定和祝賀，並表示將會給予大力支持和配合，爲此還特別指定廣東省國際貿易促進會（CCPIT）及廣東國際商會（CCOIC）作爲具體聯繫單位，進一步促進美中之間公司企業的相互瞭解和友好往來，進一步促進美中之間尤其是美國和中國廣東省之間的經濟貿易發展，進一步促進雙方之間的產業升級轉移和技術合作及投資與開發。

我們的口號是“發展美中市場，繁榮美中經濟。”希望大家都來關心和支持“美中廣東商會”，通過交流達到理解和共同發展。

歡迎朋友們加入我們自己的商會，相互支持，共同發展，邁向新時代，走向更大的成功！

謝謝大家！

美中廣東商會會長
張鐵流
美中廣東商會理事長
蘇家敏

11401 E. Valley Blvd., #207, El Monte, CA 91931 U.S.A.
Tel: 626-278-3112 Fax: 626-579-6388
Tel: 626-618-0101 Fax: 626-213-3705

奚定一中醫師與您談健康

內傷低熱的辨證論治

內傷發熱是指以內傷爲病因，氣血陰精虧虛，臟腑功能失調爲基本病機，所導致的發熱一般起病較緩，病程較長，臨床上多表現爲低熱，但亦可轉變爲高熱，有的患者僅發熱或五心煩熱，而體溫不高的低熱待查者，亦屬此範圍。本病主要由情志、飲食、勞倦等內因所引起，其共同原因是氣血陰精虧虛，臟腑功能失調。病及的臟腑則隨內傷發熱的各種類型。

分列如下：

一、肝經鬱熱——情志抑鬱，肝氣不能條達，氣鬱化火而發熱，或因惱怒過度，肝火內盛，以致發熱。書雲：“氣有餘，便是火”。因這種發熱和情志有密切關係，故亦稱“五志之火”。治法：疏肝解鬱，清肝瀉熱。方劑：丹梔逍遙散加減.日久傷陰，肝腎陰虛者治宜滋養肝腎，疏肝清熱，可用滋水清肝飲加減。

二、瘀血阻滯——由於情志勞倦，外傷出血等原因導致瘀血的產生，瘀血阻滯經絡，氣血運行不暢，壅遏不通，因而引起發熱，這是瘀阻血絡發熱的病機。治法：活血化瘀。方劑：血府逐瘀湯加減。

三、中氣不足——過度勞累，飲食失調或久病失於調理，以致脾胃氣虛、中氣不足、陰火內生而引起發熱，通稱氣虛發熱。治法：益氣健脾、甘溫除熱。方劑：補中益氣湯加減。書雲：“甘溫除大熱”便是。

四、血虛失養—久病心肝血虛或脾虛不能生血，或因出血、產後或手術後失血過多，以致血虛失於濡養。血本屬陰，陰血不足，全以斂陽而引起發熱。書雲：“血虛發熱，一切吐鼽、便血、產後崩漏，血脫不能配陽，陽亢發熱者，治宜養血之治”。治法：益氣養血。方劑：歸脾湯加減或可用當歸補血湯加減。

五、陰精虧虛——素體陰虛或熱病日久，耗傷陰液，或過用溫燥藥物導致陰精虧虛，陰亥則陽舉，水丕制火陽氣偏盛而引起發熱。書雲：“陰虛者則發熱，此以眞陰虧損，水不制火也”。治法：滋陰清熱。方劑：清骨散加減或用知柏地黃湯加減，爲養陰與退虛熱兼顧之方。

綜上病因病機所致的發熱中，氣鬱、血瘀屬實，氣虛、陰虛屬虛。

部分患者可由兩種病因同時引起發熱，如氣鬱血瘀、氣鬱爲多見。其他氣鬱發熱日久，正氣亦虛，而成爲氣鬱氣虛之發熱，若熱陰津則轉化爲氣鬱陰虛之發熱。氣虛發熱日久頗損及陽，陽氣虛衰則發展爲陽虛發熱。本證要注意和外感發熱相鑑別。在治療上應針對氣鬱、血瘀、氣虛、血虛、陰虛等不同證候，而立方切忌一見發熱便用辛散或苦寒之品，爲醫家之要旨也。

本文由奚定一中醫師提供。
聯絡電話：626-821-0626
www.jcherbs.com

USCGCC 美中廣東商會
US-China Guangdong Chamber of Commerce 美中廣東商會

Welcome to USCGCC! 歡迎加入我們自己的商會！
Membership Application Form
會員申請表：

Company Information公司情況 Date填表日期：M D Y

Name of Company 公司名字：	English 英文：		
	Chinese 中文：		
Address 地址：			
Tel 电话：		Website 网址：	
Fax 传真：		Email 电子邮箱：	
Contact info 联系人：English 英文：Chinese 中文：		Position 职务：	
Tel 电话：		Mobile 移动电话：	
Fax 传真：		Email 电子邮箱：	
Year Established：			

Company introduction 公司概况（请提供中英文的最好）。

USCGCC
11401 E. Valley Blvd., #207, El Monte, CA 91731 U.S.A.
E-mail: Carson@americancarson.com
Tel: 626-278-3112 Fax: 626-579-6383