

国外两化融合动态追踪月度报告

工业和信息化部信息化推进司指导

中国贸促会电子信息行业分会制作

2011 年 9 月（总第 7 期）

目 录

信息环境建设与重大战略.....	1
◎ 德国.....	1
德国经济和技术部：推动短信计费，创新电动汽车充电	1
重点工业行业信息化动态.....	2
◎ 信息化服务.....	2
美国泛达公司推出节能降耗数据中心解决方案	2
IBM 推出巨额信贷和全面解决方案助力中小企业发展.....	2
◎ 汽车工业.....	3
云计算 ERP 辅助汽车零部件商快速优化管理流程	3
法国法雷奥汽车配件商应用云计算系统管理工作流	5
现代、起亚和 Intel 公司联合研发汽车操作系统	5
Ascon 公司发布汽车零部件生产管理解决方案 QiBox	6
通用公司 OnStar 导航功能使用量激增	6
宝马公司在北美市场推出旅行线路共享应用程序	7
本田公司应用客户管理解决方案优化市场决策	8
福特联合 Bug 实验室共同打造开源平台，提升汽车互联体验 ..	8

◎ 电子工业	9
美国 3M 公司与 IBM 加强新型粘合剂研制, 打造全新 3D 芯片组	9
◎ 轻工业	10
服装品牌 S.Oliver 使用嵌入式软件管理生产设计流程	10
法国布衣格集团使用 Web2.0 技术统一管理财务系统	11
法国制药公司赛诺菲-巴斯德应用智能商务系统管理服务中心	11
法国文具企业利来客使用 SaaS 规范呼叫中心管理	12
法国 Nicols 日用品公司将网络电话应用于国际业务	12
◎ 机械行业	13
印度工程机械公司应用 IBM 智慧计算技术更新 ERP 系统	13
◎ 冶金化工业	14
俄罗斯 IT 方案商为哈萨克斯坦工业巨头提供流程管理系统 ..	14
卡巴斯基实验室软件保护乌里宾斯克冶金厂信息安全	15
法国化工企业 AkzoNobel 使用远程会议系统提高工作效率 ...	15
◎ 航空业	16
西班牙英德拉公司为航空公司提供低成本运营解决方案	16
西班牙英德拉公司辅助印度航空业完成雷达基站建设任务 ...	16
◎ 电力能源业	17
法国电力集团应用信息化手段改善客户关系	17
俄罗斯 AMT 集团为天然气工业石油公司更新会议系统	18
俄罗斯开放技术公司为能源企业开辟信息咨询业务	19
俄罗斯石油天然气设备市场为软件、通讯业带来发展机遇 ...	20

特别关注.....	21
-----------	----

◎ 信息技术与食品安全	21
-------------------	----

IBM 加快研发监测食品安全类手机程序.....	21
--------------------------	----

信息环境建设与重大战略

◎ 德国

德国经济和技术部：推动短信计费，创新电动汽车充电

德国 Portel 网 9 月 13 日报道，为改变电动汽车充电费时费力的现象，推动充电过程的自主化和经济性，德国经济和技术部开始启动研发计划，即通过移动通信计费形式对电动汽车充电进行结算。该项目命名为“ZALM”（sms&charge），目的在于开发创新型系统，借助短信为电动汽车充电。

现行的充电系统受地区与地区之间的限制，计费系统相对封闭。虽然在家可以通过电费账单对电动汽车充电进行计费，但在陌生的充电站充电情况完全不一样，需要进行繁琐的登记。自动充电过程不可能成为现实，这在实际操作中严重限制了电动汽车的灵活性。对于运营商来说，一方面开发自己独立的计费、支付系统成本非常昂贵，另一方面计量法方面的规定也对技术提出了很高的要求。

为解决上述问题，sms&charge 项目旨在开发一种通过手机对充电费用进行结算的系统，在该系统中，时间被列入计费范围。这样，用户的预登记过程就被取消。以后，如果谁想通过新建成的充电站充电，只需要一部移动电话即可。只要往与充电站绑定的号码上发一条短信，充电问题就能解决。

sms&charge 项目最根本的优点在于它的灵活性。它减少了繁琐的登记过程，可以在任何地方充电。使用预付费手机卡的手机，也可以纳入该系统中来。智能手机应用程序的开发更能进一步开发该系统的扩展功能，帮助用户准确搜索和预定充电站。

以时间单位进行计费的另一优点在于运行过程的高度经济性。对于运营商来说，以时间单位计费价格便宜而且方便。

该项目借助各方面的专业知识，旨在开发出一种通过手机对电动汽车充电的创新系统。sms&charge 是德国经济和技术部推出的一个研究项目。项目成员主要包括能源技术、电信领域的专家和科学研究所的研究人员。任务分工如下：

- EBG Lünen 公司（项目主推方）负责开发充电系统；
- Sunhill 技术公司负责开发通信和移动支付平台；
- Allgäuer Überlandwerke 公司为进行实地试验提供其现有的充电设施；
- 多特蒙德大学负责进行科学监测。
- 其他的合作伙伴包括 EWE 能源事业公司、N-ERGIE 股份公司、swb 公司和慕尼黑市政公司以及移动通信运营商沃达丰。

重点工业行业信息化动态

◎ 信息化服务

美国泛达公司推出节能降耗数据中心解决方案

智利美洲经济网 9 月 12 日报道，作为智能数据中心解决方案的组成部分，美国泛达公司（Panduit）日前推出了预配置物理基础设施解决方案，即面向虚拟化、网络、计算、存储、安全和管理等多方面提供的技术包，是专为高强度和高密度数据中心而设计并通过测试和验证的。此款预配置解决方案有两大主要功效：一是平衡电能和热操作的增长，二是降低操作的时长和成本；通过上述两大功效，实现最终降低成本、增加可持续性的终极目标。

如今，企业日益需要运作的灵活性，他们一方面需要扩充客户提升自身空间，另一方面也需要维持低成本和可持续的发展，因此，越来越多的企业开始采用虚拟化和私有云技术，通过这些技术帮助他们仅在一台实体设备中就实现多个虚拟机器的操作，同时实现多个环境共享一台实体计算机。随着将实体设备想虚拟设备的过渡，企业也在优化对服务器的操作，释放数据中心的空间并减少电能的消耗。

IBM推出巨额信贷和全面解决方案助力中小企业发展

IBM 公司 9 月 8 日宣布，将于未来 18 个月内提供 1 亿美元的资金，以帮助那些具有信贷资格的中小企业（SMB）能够使用类似于分析和云套件的先进技术。

该计划旨在帮助中小企业在创新和推动经济增长上更易获得信贷,通过 IBM 全球融资系统,审核过程可以少于 60 秒。

融资是目前制约中小企业发展的最大挑战之一。美国中小企业管理局(SBA)报告显示,超过 50%的小企业由于缺乏资金而在 5 年内惨遭失败。然而,中小企业创造的 GDP 接近全球总额的 65%,数量占据企业总额的 90%以上,并雇佣超过 90%的世界劳动力,中小企业在全球经济复苏中发挥了极其重要的作用。

这一计划再次强调了当前经济状况下为中小企业提供基础、资源以及解决融资问题的重要性。IBM 承诺为中小企业融资 1 亿美元的承诺,消除了小企业业务增长中遇到的诸多成本障碍。该计划将提供简单、灵活的租赁和贷款组合,让中小企业能够迅速获得 IBM 的技术和服务,加快转变业务流程,同时更有效地管理现金流。

此次扶持计划将通过 IBM 的在线融资工具进行,能够快速批准中小企业客户端请求,全部的信贷程序仅需通过简单的鼠标点击来完成。

作为此次承诺的一部分,IBM 还推出了一套全面解决方案,包括综合了硬件、软件和服务技术的工作优化系统,比如云计算、分析、协作和安全方案,专门解决中小企业的关键需求。IBM 将把一些此前只有大型企业才有能力应用的先进技术以优惠的价格提供给中小企业,这些先进产品引入了 IBM 最近研发的云计算、分析和安全方案,例如 Cast Iron、BigFix、SPSS、Netezza 以及 Cognos。

◎ 汽车工业

云计算ERP辅助汽车零部件商快速优化管理流程

美国 CIO 在线 9 月 9 日报道,汽车零部件产品供应商 Inteva 选择了一个基于云 SaaS 的 ERP 解决方案,该 SAP 项目超过 1500 万美元。当汽车零部件产品供应商 Inteva 有限责任公司在 2008 年剥离其母公司 Delphi 的时候,留给 CIO 丹尼斯-霍奇斯的是一堆传统的、老旧的 ERP 设备。

在 Inteva 公司的全球制造工厂、研发基地和密歇根州的总部,每个分部都运行着多个独立的服务器。霍奇斯解释说:“服务器通常运行 5 至 8 年,超过这

个寿限的话这些服务器很难保持运行和修补。”并且该公司分布在 18 个国家的 8000 名工人都需要从 ERP 系统中获取所需的数据。所以 Inteva 公司首先要淘汰老旧的 ERP 系统，并为了节省成本而选择了基于云 SaaS 的 ERP 解决方案。

该公司并没有继承母公司的 IT 人员，而是聘请了云计算 ERP 系统应用支持的团队，Inteva 公司在使用新的系统后，检修成本与升级前的基础设施相比节省了 25% 的费用。

公司高管霍奇斯承认这是一个有趣的现象。“虽然迁移到虚拟服务器在当时是相当成熟的，但是基于云计算的 ERP 系统没有”他说。“该系统只需要少量的包月费，无需升级，应用程序始终都是最新的版本，这是多么方便和积极”。

霍奇斯指出高管们所关注的是系统的性能和软件的安全，包括灾难恢复计划。而为他公司所服务的提供商在这两点上却能完全符合他们的要求。

该公司所追求的是在线云 ERP 服务能运行复杂的 Plex 系统，该系统是专门针对制造业的。虽然不像以前的 SAP 安装那么复杂，在线 Plex 系统却能使公司在订单、工程设计、采购、生产、航运、会计和其他关键阶段进行跟踪。并且该系统能提供服务项目的成本、提供零件和物料的清单以及工程控制的监测和报告。

要从传统的 ERP 系统进行迁移，Plex 必须要迁移 Inteva 公司的主数据以及一些事务数据。他们还一起研究业务流程，这样他们就可以在新的系统进行服务复制。

Inteva 公司选择的是从每个站点进行部署，采用分阶段的方式收集与反馈，而不是一次整合数千家供应商，这样就可以对每部分进行测试。Inteva/ PLEX 团队在过去 12 个月内完成了 14 个站点的迁移。今年一月，由于采用了 SaaS 模式，Inteva 从收购的 ArvinMeritor 车载系统业务公司的手里增加了不少新的客户。

法国法雷奥汽车配件商应用云计算系统管理工作流

法国电子资讯网站（reseaux-telecoms.net）9 月 20 日消息，法国汽车零部件商法雷奥集团将三万用户迁移到 Google Apps 后，决定使用云中的工作流。

法雷奥集团目前在全世界 28 个国家共设有 200 家工厂，65 个研究开发中心以及 9 家备件销售中心。集团有 3 万名用户使用谷歌云在线办公系统，它也是谷歌 Google Apps 在全球范围内“云计算”办公系统里最主要的用户之一。

为了更好的将这款在线办公系统与专业应用程序融合，集团决定使用 Cordys 公司的云计算 Process Factory 解决方案（流程工厂）。这是一款一个有利于迅速开发和部署 Web 2.0 应用程序的多客户共享平台，它简单、可靠和安全，任何人只需将其与标准的业务应用，比如谷歌应用服务和商业服务进行简单的混合和搭配，就可以从云管理中创建出新的业务流程，特别是工作流。

法雷奥的办公信息系统处的经理说，“为与 Google Apps 提供的云计算办公系统战略相配合，我们选择了 Cordys 公司提供的云中工作流解决方案和其他集成应用程序。这个项目的主要目的是优化管理程序，使我们的员工专注于附加值高的生产活动。”

现代、起亚和Intel公司联合研发汽车操作系统

据俄罗斯 CNEWS 网站 9 月 10 日介绍，韩国汽车生产商现代和起亚与英特尔公司签署协议共同为汽车电脑研制应用软件。

IVI(in-vehicle infotainment)车载信息娱乐平台将是一个包括视频、音乐、互联网和移动软件等多媒体内容的系统。此外，它还会提供与汽车主要部件状况相关的诊断性信息。

两家汽车生产商公司还强调，这套新的系统还将会配备导航和可供与社交网络互动的内嵌式软件。

此次的合作备忘录签署仪式是在韩国首尔进行的。根据协议，该系统将拥有 API（应用编程接口）功能，这样，其它公司的软件工程师也都能够为车载信息

娱乐平台创建相关软件。据业内人士估计,相关系统软件方面的大部分工作将主要由英特尔公司完成,而现代和起亚将负责兼容性汽车硬件设备。

这项合作协议的第四个合作伙伴是从事生产汽车半导体相关产品的韩国 C&S Technology 公司,该公司在这一项目中负责为车载信息娱乐平台生产必要的芯片和半导体产品。

Ascon公司发布汽车零部件生产管理解决方案QiBox

俄罗斯 CNEWS 网站 9 月 12 日报道,自动化解决方案提供商 Ascon 公司近日发布 ISO/TS16949 标准汽车零部件生产管理解决方案 QiBox (quality-in-box)。该解决方案的共同研发伙伴是法国咨询公司 UTAC 以及雷诺-尼桑联盟,该套系统可以在新产品生产准备过程中提高汽车零部件供应商的工作效率。

这套解决方案是建立在汽车工业国际行业标准方法基础上的,并包含雷诺-尼桑联盟制定的提升供应商质量管理体系的标准 ANPQP (即《联合新产品质量程序》),它在业务流程中能够自动输出必要的文件,这使得 QiBox 成为确保汽车零部件提供商提高质量效益的最有效的解决方案。QiBox 中包括以下内容:项目管理系统、数据和电子档案管理系统、特殊应用程序、特定方法自动化应用程序、综合文档制定应用程序等。

公司在应用全套 QiBox 解决方案后,可以控制生产筹备进程、根据客户需求组织生产、控制 ANPQP、缩短工期、安排部件生产、提高技术文件质量、迅速改变产品设计和工艺、向生产管理系统传输实时工程数据等。

Ascon 公司领导尤里·斯洛特强调,该套解决方案可以大大减少人员培训时间,并对流程质量进行打包管理。全球竞争背景下的公司必须要缩短新型汽车研发和生产的时间并不断提高汽车的质量。所以,供应商要在执行 ISO/TS 16949 标准的同时,还要考虑到客户的具体需求。QiBox 可以帮助企业融入全球的供应链,并在竞争激烈的汽车零部件市场保持自己的地位。

通用公司OnStar导航功能使用量激增

通用公司官方网站 9 月 6 日报道,通用汽车客户在劳动节通过 OnStar 系统

导航前往机场的人数比去任何其它地方都要多，共达到 33 万条记录。

随着交通状况在 2010 年有 37% 的增加，OnStar 用户的导航需求连续三年来经历了一个飞跃式发展。

酒店、加油站、餐馆和购物中心排在导航目的地前 4 位。沃尔玛是导航次数最多的目的地，随后是星巴克、麦当劳和家得宝。

通用公司 OnStar 用户服务部执行董事 Joanne Finnorn 表示，OnStar 系统每月为用户提供超过 200 万条点对点导航请求，仅在这个劳动节周末，就收到比去年同期多出 9 万条的导航请求。这表明，对道路导航有需求的人员每年都在快速上升。



1996 年以来，通用公司 OnStar 系统成为驾驶员的车内连接线，15 年中为客户提供 4 亿多次互动服务。目前，有超过 600 万的 OnStar 用户分布在北美和中国等地。

宝马公司在北美市场推出旅行线路共享应用程序

据西班牙 Cibersur 网站 9 月初报道，宝马公司日前推出了一款免费的应用程序，用户可以通过该程序查看和共享旅行线路，并对世界各地有趣的驾车旅行

线路进行评估打分。通过与 GPS 的结合，这款应用程序同时也能够对某个特殊地点进行定位，并能够提醒其他用户在哪里又发现了一条新的道路。该应用程序甚至记录了一些鲜为人知的路线，通过这一应用，驾驶者可以拥有更多的旅行体验。对于驾驶运动款车型的用户来说，应用程序还能告知驾驶员路面哪里有急转弯和曲折路线。此外，该程序还覆盖了路线上的旅游景点以及口碑甚好的餐厅和咖啡馆，为用户的旅途带来更多的享受。

截至目前该应用程序仅在北美市场上推出，覆盖线路达到 600 多条。

本田公司应用客户管理解决方案优化市场决策

法国电子资讯网站(journaldunet.com)9月1日消息，本田公司选择了 SAS 公司提供的客户管理智能解决方案用以及及时把握市场动态。

近几年，本田公司欧洲研发中心积累了大量关于发动机市场的信息，其中既有销售业绩等数字方面的信息也有消费者反馈意见、技术发展趋势等质量方面的信息。

为更好的把握消费者需求，优化产品性能，本田公司选择了 SAS 软件公司提供的客户管理智能程序。这是一款决策工具，可将各方面信息统一管理，不仅有助于更好的开发公司数据信息潜能，同时还可以节约人力成本。此外，这款解决方案的智能化程度高，能准确把握技术趋势，并能联系消费者喜好，帮助公司做出最优市场决策。

福特联合Bug实验室共同打造开源平台，提升汽车互联体验

福特公司官方网站 9 月 12 日报道，随着公司 SYNC 系统使数百万客户成功实现车内连接，福特与 Bug 实验室正计划共同开发下一个前沿平台，以帮助 2020 年前全球数百万有意愿购买汽车的用户提供更便捷、更实惠和更个性化的连接服务。

Bug 实验室是一个开源软硬件供应商，提供原型设计，试验生产创新所需的网络设备和相关工具。

在旧金山召开的技术研讨会上，福特与 Bug 实验室共同宣布了一项车内研发平台开发协议，该平台暂命名为 OpenXC 平台。

依托 Bug 实验室突破性的错误纠察技术，OpenXC 将把汽车变身为插件与播放平台，其中可更换的开源软硬件模块可以快速、方便定制，在这之前，这项工作对开发人员难以想象的任务。借助于 OpenXC 平台，消费者可以通过应用无数个附加组合创建一个真正个性化的驾驶体验。像新的视觉和听觉反馈、环境传感器和安全装置等创新体验都可以通过插入相应硬件模块到福特汽车接口中以快速实施。

福特公司研究与创新部高级技术主管 K. 文卡塔斯普拉萨德（K. Venkatesh Prasad）表示，OpenXC 是一个对开发人员完全放开的平台，能够迅速结合本地市场需求，以较为合理的价格提供创新解决方案。该平台旨在帮助公司加速部署全球市场汽车连接体验，并为成熟和新兴市场重塑价值观念。

Bug 实验室创始人兼首席执行官 Peter Semmelhack 同意这一观点，并表示 OpenXC 开源平台方案将为定制汽车连接体验提供无限可能性，可以满足全球各地不同市场的需求。

◎ 电子工业

美国 3M 公司与 IBM 加强新型粘合剂研制，打造全新 3D 芯片组

IBM 官方网站 9 月 7 日宣布，公司将与 3M 公司联合开发能将半导体封装于密集堆放硅“塔”的第一粘合剂。研究计划的目标是制备出一种新型材料，该材料将首次实现多达 100 个单芯片层组成的商用微处理器堆。

这种堆叠将使信息技术和消费应用一体化水平推进到较高等级。处理器、内存和网络可以布置得更为紧凑，相关线路将嵌入到硅“砖”当中，创建出比目前最快的微处理器还快 1000 倍的芯片，以增强在智能手机、平板电脑、电脑以及游戏设备上的应用性能。

两家公司的有可能超越目前在垂直堆叠芯片（3D 封装）上的相关努力。联合研究将解决一些最棘手的技术问题，推动相关行业进入真正的 3D 芯片格局。

例如,研究的新型粘合剂可以让高密度堆叠芯片组更好地散热,并远离逻辑电路及其它热敏感元件。

IBM 副总裁伯纳德梅尔森表示,目前的芯片,包括那些含有“3D”晶体管的型号,事实上仍然是具有平坦结构的二维芯片组。联合研究组的科学家正致力于开发一种新型材料,让 IBM 能够将数量庞大的计算能力打包成一个全新的硅“摩天大楼”。伯纳德坚信,IBM 将提高封装的艺术档次,并创建出一种可提供更高速度和更强能力,同时保持较低用电量的半导体。这些性能将符合许多制造商的需求,尤其是平板电脑和智能手机制造商。

目前,许多类型的半导体器件,包括服务器和游戏机,需要的粘接技术仅适用于单个芯片。根据协议,IBM 将提供其 IT 专业知识、创新的半导体封装工艺,而 3M 公司将提供不干胶材料的专业知识,共同推进项目前进。这一合作也充分展现了信息技术与其它产业之间的互补性关系。

◎ 轻工业

服装品牌 S.Oliver 使用嵌入式软件管理生产设计流程

法国电子资讯网站(www.cao.fr)9月12日消息,德国服装品牌 S.Oliver 公司使用嵌入式管理软件统筹管理全球产品的生产和设计。

S.Oliver 公司成立于 1969 年,如今在全球各地都有销售点,共有 183 家自有商铺以及 312 家合营商铺,此外公司产品还在全球 2347 家商场和 2642 家商业区销售。

为提高办公效率,公司希望使用 PLM 管理软件合理调控产品生产和物流链,并借助 CAO 软件帮助管理产品设计和开发,预计共有 7000 款产品应用这些解决方案。

经过严格甄选,公司最终敲定了达索系统公司提供的 Enovia V6 解决方案。整个软件安装过程将在 2012 年底前完成,届时,公司将能统筹管理全球生产,同时还有一个合作开发平台,以供位于德国的 300 家用户和其他国家的 550 家用户(包括在印度和印度尼西亚的制衣工厂)使用。

截至目前，项目总金额尚未披露。

法国布衣格集团使用 Web2.0 技术统一管理财务系统

法国电子资讯网站（cio-online.com）9 月 12 日消息，法国布衣格集团使用富互联网（RIA）Web2.0 技术统一管理集团财务系统。

法国布衣格集团成立于 1952 年，业务涵盖面广，包括市政工程（布衣格建筑公司、布衣格房地产公司、科拉道路安全设施与材料公司）、电信（布衣格电信）和传媒（TF1 电视台等）。

集团主要有三套公司财务及预算管理工具，但随着技术进步，这些工具已满足不了新的公司需求，因此集团希望使用新的嵌入式管理软件。但集团仍希望技术更新后，原有的财务管理体系尽量保持不变。

这款新的软件程序组合需要能覆盖十几个会计组、两个监察管理组、四十几个用户组、五十几个预算管理数据用户、五十几个账务管理组、八十多个决策组等等，共有 4 个地区、25 家公司涉及其中。

集团通过一系列招标和适用后，最终选用了软件企业 Qualiac 的嵌入式软件系统富互联网（RIA）Web2.0 技术，从今年五月开始安装。

该技术的人机互动界面完全依照布衣格集团公司特征设计，经过初步测试之后，布衣格集团的财务系统就可以开始正式使用新的工具工作。

法国制药公司赛诺菲-巴斯德应用智能商务系统管理服务中心

据法国电子资讯网站（guideinformatique.com）9 月 8 日报道，法国赛诺菲-巴斯德制药公司使用智能商务系统管理软件管理服务中心。

赛诺菲-巴斯德是法国著名制药公司赛诺菲-安万特集团下属的疫苗公司，是全球最大的专业致力于人用疫苗研发和生产企业。

赛诺菲-巴斯德公司的信息管理团队每年共管理 120 多个应用程序和 30 多个信息化项目。为了提高公司生产效率、加强团队合作间的交流能力、降低生产成

本以及提高服务质量，公司决定安装 Business & Decision 公司提供的集成服务中心解决方案，以确保应用程序和新信息化项目的管理。

该服务中心中所有的技术都将采用智能商务（BI）系统，并使用主数据管理（MDM）软件管理客户数据；一般项目由公司服务中心的二十几个工作人员管理，重要项目还可外包给 Business & Decision 公司。

法国文具企业利来客使用 SaaS 规范呼叫中心管理

据法国电子资讯网站（lemondeinformatique.com）9 月 1 日消息，法国著名文具供应商利来客（Lyreco）使用 SaaS 管理呼叫中心用以提升自己的服务质量，改善客户关系。

利来客公司产品售往全球 27 个国家，年营业收入超过 20 亿欧元。公司拥有众多呼叫中心以保证客户关系服务质量。以往，呼叫中心工作人员使用 SAP 提供的应用软件管理数据信息，并利用 Excel 收集回馈数据。由于工作量巨大并且应用软件智能程度有限，此项工作耗时又耗力，通过一系列招标，公司决定放弃原来使用的信息工具，改用 Easiware 公司提供的 SaaS 解决方案。该解决方案操作简单，能满足公司需求，并合理嵌入公司信息系统。

公司于 2011 年 1 月开始安装使用 SaaS 解决方案，5 月公司就进行了测试并对员工进行了培训，自 6 月份使用新系统以来，公司大大提高了呼叫中心工作效率、保证了信息处理质量以及信息回馈率。不错的应用效果使得公司决定进一步使用 Easiware 提供的其他解决方案。

法国 Nicols 日用品公司将网络电话应用于国际业务

法国电子资讯网站（reseaux-telecoms.net）9 月 9 日报道，法国日用品公司 Nicols 开始使用网络电话管理国际业务。

Nicols 公司成立于 1947 年，制作和销售的日用品的种类达 2500 多种（海绵、除味剂、杀虫剂等等），在法国、比利时和波兰三国建有工厂，在全球有 600 多家合作机构，年营业额达 9000 万欧元，其中 85%来自于各子品牌，15%收入来自于 Nicols 品牌。

为巩固和协调信息系统, Nicols 公司希望统一通讯工具。首要目的是要节约管理和使用成本, 特别是跨国电话沟通成本, 以及公司员工出差办公成本。

从 2009 年末开始, 网络电话就引起了 Nicols 公司的注意。通过一系列招标, 最终选用了 Aastra 公司提供的解决方案, 并由法国和比利时网站 Ineo Com 以及波兰网站 MCX 负责实施。

项目完成后, 公司拥有 114 个 DECT IP、81 个 IP 工作台、84 个 GSM/Wifi 终端。

通过使用新的信息化工具, 公司的对外联系成本降低了 34%, 并且口头沟通取代电子邮件也大大提高了公司效率。

◎ 机械行业

印度工程机械公司应用 IBM 智慧计算技术更新 ERP 系统

IBM 官网 9 月 23 日报道, 印度领先的工程机械集团 Escorts 公司正计划将 IBM 智能计算融入到信息技术管理当中。通过与 IBM 签订协议, Escorts 集团将获得一项工作优化和硬件解决方案, 以取代公司现有的 ERP 系统。引进的先进设备将增强公司运营成效并通过降低整体 IT 运营成本提高公司业务增长目标。

Escorts 公司首席信息官维品库马尔 (Vipin Kumar) 表示, 公司目前已经开启 IT 改造之路, 以实现优化的运营和制造, 要做到这些, 公司不仅要超越现行的规范, 还要建立自己的标准。为帮助公司取得预定目标, 他们需要一个可扩展的高性能 IT 基础设施以及强大的技术支持。IBM 在这个领域显然有着最好的解决办法, 同时能够确保公司降低能源消耗量并增加投资回报率。

Escorts 公司正在扩展之前部署的甲骨文公司 ERP 应用软件, 扩展工作将包括两个新功能, 使其软件利用率提高 40%。在扩展工程的硬件评估中, 公司考虑了各种情况, 包括来自惠普公司和甲骨文公司基于 Itanium 架构的 Exadata 数据库服务器。然而, 公司最终却选择了 IBM Power® 750 Express® and IBM Power 740 系统以取代现有的惠普的 HP PA-RISC 服务器。每套系统都配备了 IBM System Storage® DS5000s, 和 IBM Tivoli®管理软件。

新的基础设施将安置在 Escorts 公司新建的企业数据中心，并在 ERP 系统之外管理公司的灾难恢复系统。除了性能和可靠性大幅提升之外，IBM 的解决方案将使系统功耗和冷却成本在三年内节约 30%-35%。

◎ 冶金化工业

俄罗斯IT方案商为哈萨克斯坦工业巨头提供流程管理系统

俄罗斯 CNEWS 网 9 月 8 日报道，I-Teco 公司为哈萨克斯坦工业巨头成功构建 IT 流程管理系统。

I-Teco 公司是俄罗斯著名的 IT 综合解决方案和咨询服务提供商。近日，该公司宣布已完成了对哈萨克斯坦大型冶金工业企业哈萨赫罗姆公司的 IT 项目。在合作框架下，I-Teco 公司研发并运用了统一的 IT 流程管理标准，目前，该流程管理已经在哈萨赫罗姆公司下属所有公司中使用。哈萨赫罗姆公司拥有一个总部和四个独立的分布在哈萨克斯坦几个城市的生产型企业。这一项目要解决的任务就是确保哈萨赫罗姆公司下属所有公司都能够积极有效地利用 IT 资源。完成该项目的方法基础是 ITIL（信息技术基础构架库）和 COBIT（信息及相关技术控制目标），为实施自动化系统所选择的软件是惠普服务管理软件。

哈萨赫罗姆公司之所以选择 I-Teco 公司来完成这一项目，主要是因为该公司拥有实施类似项目的经验，并且在 IT 服务管理领域拥有一只专业素质较高的咨询队伍。哈萨赫罗姆公司实施该项目的特殊性在于要构建统一集中的自动化解决方案，并且需要考虑到分公司复杂的地域和组织结构因素，所应用的解决方案一方面要能够顾及总部组织流程的方法，另一方面还要满足分公司对应用自动化系统的特殊要求。

在对哈萨赫罗姆公司实施的 IT 项目中应用了统一的自动化 IT 管理流程（包括事件管理、配置管理和服务水平管理），这种方式明显提高了 IT 服务的效率。所应用的解决方案可以迅速获得对超过 2000 名用户提供 IT 服务的质量监测信息。

哈萨赫罗姆公司自动化生产、通讯和信息化部门经理弗拉基米尔强调，这个项目非常符合我们公司在构建统一 IT 流程方面的预期，是个非常完美的解决方案。I-Teco 公司与我们的合作最值得称赞的是该解决方案大大提高了公司 IT 服务效率，并且也使得使用者的反馈变得更加积极起来。

卡巴斯基实验室软件保护乌里宾斯克冶金厂信息安全

俄罗斯 CNEWS 网站 9 月 8 日消息，俄罗斯卡巴斯基实验室近日向乌里宾斯克冶金厂提供了一套能够综合保护公司信息网络的解决方案——Kaspersky Business Space Security。该套解决方案是在卡巴斯基实验室所研发的反病毒中心最新版本的基础上研发的新产品。该产品不仅能够确保公司网络安全、封锁和削弱各种现代互联网威胁。它可以安全保护文件、服务器、笔记本和智能手机，而且不会对网络运行能力产生任何的影响。

乌里宾斯克冶金厂信息技术中心经理亚历山大·卡瓦列夫强调：目前，电子文件是任何一家公司的工作中不可缺少的一部分，但是数据和文件的交换和传递会使公司网络受到威胁，Kaspersky Business Space Security 可以监测所有通过瞬时信息交换系统发送的信件、网址和文件。

法国化工企业AkzoNobel使用远程会议系统提高工作效率

据法国电子资讯网站（planete-it.com）9 月 1 日消息，法国化工企业阿克苏诺贝尔化学公司（AkzoNobel）选用了思科公司提供的解决方案作为企业的远程会议系统。

阿克苏诺贝尔化学公司是一家在全球 80 多个国家拥有 6 万多个合作者的企业。公司以化工产品尤其是油漆涂料类产品闻名全球。为提高公司在全球的工作效率，并减少工作成本，公司决定使用最新一代远程会议系统。远程会议系统能帮助公司远程培训员工，并与各国专家建立联系。

公司最终选用了思科公司提供的解决方案，并由法国电信运营商 Orange 商务服务部门嵌入和管理该远程系统。

整个项目约耗资几百万欧元，但这笔投资能为公司节约大量差旅开销。该远程系统将在加拿大、荷兰等发达国家以及印度、中国、巴西等新兴国家得到应用。

◎ 航空业

西班牙英德拉公司为航空公司提供低成本运营解决方案

西班牙英德拉公司官网 9 月 19 日报道，西班牙英德拉公司在 9 月 19~21 日于伦敦举行的低成本航线大会（World Low Cost Airlines Congress & Budgies Awards）上展示了一款新型 ARACS FX LCC 收入核算解决方案。ARACS FX LCC 解决方案符合国际航空运输协会（IATA）制定的各项标准，是一款能够在信息交叉过程中将各种销售及偿付渠道与航班信息融合的业务发展解决方案。该解决方案是专为覆盖低成本运营的航空公司而设计的，它能够帮助这种以 ticketless（即不用出票的预订）方式运营的低成本航空公司与传统航空公司建立业务联系，是市场上出现的首款此类型解决方案。ARACS FX LCC 能够支持低成本运营的航空公司与传统航空公司间的业务往来，同时为航空公司在旅客信息管理方面提供最大的便利。

英德拉公司研发的 ARACS 解决方案在全球有超过 30 家的客户，每年通过英德拉收入核算工具进行管理的旅客信息多达 1.3 亿，而仅在拉丁美洲，ARACS 解决方案管理的旅客信息就超过了 970 万。

西班牙英德拉公司辅助印度航空业完成雷达基站建设任务

英德拉公司官网 9 月 7 日消息，公司已在印度完成四个航空雷达站建设。作为国际知名空中交通管理领域的龙头企业，西班牙英德拉公司已在全球超过 95 个国家建立了 1200 多个分点。日前，该公司在印度完成了对四个高级雷达站的建设工作，这四个雷达站将为印度的空中交通管理提供服务。四个雷达站分别为 Chennai、Bellary、Bhopal 和 Porbandar 雷达站，目前均已配备了 S 型次级雷达——即一款用于识别飞行器的最精密和最先进的技术。为确保其设备的正常运行，英德拉公司的雷达系统通过了印度机场管理局（AAI）的多项测试，如今已经开始在印度应用于对飞机的管理。

基于 2010 年与印度航空部门达成的合作协议，英德拉公司将为印度航空行业提供 9 个雷达监控系统，监控范围将覆盖印度 80% 的空中领域，同时还将为 38 个机场提供航空交通自动化管理系统。

◎ 电力能源业

法国电力集团应用信息化手段改善客户关系

法国电子资讯网站（cio-online.com）9 月 1 日消息，为应对市场竞争，法国电力集团将改善客户关系视为集团主要战略。

随着能源市场开放，市场竞争加大，客户关系的质量越来越凸显出其重要性。因此法国电力公司蓝色天空（Bleu Ciel）客户服务中心将改善客户关系作为近期的主要发展战略。

在法国电力集团内部，产业链两端（生产和供应）由总公司管理，但运输和分配则分别有子公司电力输送公司（RTE）和电力配送公司（ERDF）管理。每个子公司都通过标准化交流信息与其他公司之间建立联系。但是假如客户在蓝色天空服务中心投诉某一家子公司的问题（如因暴风雨引起的电线破坏或断电），到该子公司作出回应之间一般都有一段时间的延误。因此，在这种情况下，客户关系的改善就意味着实时报告客户反应的问题并作出回应。

一般情况下，集团需要知道问题起源并随时跟踪问题发展。只有获得这些数据后，才能做出有效的处理方案。

但是，一般需要获得的大量数据而且来源复杂。集团每年管理的客户不计其数，其中既有公司客户也有个人客户。每个客户都可以通过电话、语音服务器、网站、商店、现场服务等向中心提出意见。蓝色天空服务中心有 5500 个专业人员每年处理 3000 万次电话、300 万封信件、52 万条电子信息以及各种来源的文件。仅位于法兰西岛上的客户服务处每天就要处理 1 万次求助。

集团客户服务中心的主人说，“投诉是客户关系中的关键”，因此也是改善客户关系的基础。为分析投诉主题，服务中心人员需要查询各种管理工具及历史资料，工作量巨大。

因此，集团决定使用 Temis 公司提供的文本分析软件取代人工分析。该软件可自动提取客户投诉文本中每个词义组，分析词组意思并进行分类。并且，分类类别基本每年才会更新一次，以便提高对投诉主题进行追踪的效率。服务中心主任说，“这样有助于我们对某些热门投诉进行跟踪。”

此外，短信也是服务中心改善客户关系的重要手段之一。每次有客户进行投诉后，都会有工作人员负责发送短信对问题处理情况进行跟踪调查。服务中心负责人说，目前这一操作仍是人工进行，因为信息系统仍在试验阶段，等信息系统更稳定之后，我们就能进行自动化操作。

俄罗斯 AMT 集团为天然气工业石油公司更新会议系统

俄罗斯 CNEWS 网 9 月 20 日报道，俄罗斯 AMT 集团（系统集成商）近日宣布为天然气工业石油公司更新了音频视频会议系统。该公司专家在 Polycom 和 Cisco TelePresence 设备基础上对会议系统进行重新集成，对会议系统的核心部件进行了升级，使视频系统支持高清模式，并实现了可以同时接入 200 个软件客户。

这次更新应用了会议场次设计和计划系统，提高了管理会议的灵活性和便利性。同时，使其与天然气工业石油公司的通讯和视频电话进行了集成，并将已经部署视频会议系统的分公司接入到这一系统中来。为了分析音频视频会议系统使用的效率，还应用了实时信息收集系统，并对服务器和终端设备的使用效率进行系统分析。

该套音频和视频会议系统将用于在天然气工业石油公司总部员工间、区域和国外分支机构间组织双边和多边音频和视频会议。这一系统解决了将外部参与者，即不在天然气工业石油公司企业网的用户接入到会议系统中来的任务。

据天然气工业石油公司反映，通过统一的监测系统和 Polycom Converged Management Application 视频会议网络管理大大提高了管理会议和系统的便利性。借助系统可以实现配置和安装多级密码访问，组织具有针对性的会议，管理参会人员与会话。

天然气工业石油公司信息技术、自动化和通信部门副经理康斯坦丁 阿佐夫采夫讲道：我们公司决定更新音频视频会议系统，是为了使全体员工能够更好地更有效地共同工作。这次更新增加了会议系统的功能，包括扩增了会议系统的容量等。

俄罗斯开放技术公司为能源企业开辟信息咨询业务

俄罗斯 CNEWS 网站 9 月 2 日报道，俄罗斯开放技术公司近日公布了一项新的服务，即为俄罗斯的能源企业提供优化生产和管理流程的信息咨询业务。

开放技术公司认为，了解能源行业公司特殊业务流程、理解客户在完善业务流程方面的需求是成功应用 IT 产品的重要因素。开放技术公司经理伊万·穆格列夫强调，在过去五年公司从完成的业务里，平均每百个业务中就有一个是有关业务流程的项目。能源公司对信息咨询方面的需求以及我们公司的参与程度逐年上升。为了巩固业务成果和为拓展未来发展方向，公司决定将信息咨询类业务作为一块单独地业务划分出来。

信息咨询领业务的宗旨是要帮助能源行业的客户选择和应用更为合适的 IT 解决方案。这一业务将由公司企业信息系统的负责人利纳特·尤苏波夫领导，他在创建管理集成系统方面具有非常丰富的经验。

利纳特·尤苏波夫认为，能源行业的公司领导层在理解了投资增长点后会考虑应用业务流程自动化方面的解决方案或优化方案。在这一阶段，这些公司会制定和确定自己的 IT 战略和 IT 项目。参与到这些战略和项目的实施中来，可以降低客户的风险，为他们提供促进 IT 项目实施的解决方案。

开放技术公司领导强调，公司新开辟的信息咨询业务覆盖业务流程自动化方面的各个链条：从明确需求、选择 IT 发展战略到 IT 解决方案的技术支持。针对石油开采和服务公司的主要咨询业务内容有：流程优化和审计（监察石油和天然气探矿、勘探、加工、开采、制作和运输方面的主要业务流程、流程评估、为优化和重组及其它流程提供建议），信息技术咨询（制定 IT 项目实施效用测评以及信息资源利用效用标准、对现有信息系统效率进行审计和评估、为公司或企业利用信息资源选择战略性解决方案、制定 IT 发展规划和项目、评估 IT 投资等等）。

俄罗斯石油天然气设备市场为软件、通讯业带来发展机遇

俄罗斯工业门户网站 9 月初报道,俄罗斯石油天然气设备生产的恢复将为相关软件和通讯公司带来发展机遇。目前,俄罗斯石油天然气工业正在处于一个非常



复杂的发展阶段。专家认为出现这种情况的原因有很多。首先,受到全球性金融危机的影响,许多国家重新调整本国原料和产品的进出口供应。第二,欧盟和美国去年对石油天然气等碳氢化合物需求的下降使得勘探工作量也有所下降,许多石油和天然气公司都相应推迟

了对现有石油和天然气设备的更新计划,并减少了对钻探设备的服务维修工作。第三,国家相关部委和机构逃避职责,没有对国内石油天然气市场的发展起到任何推动作用,虽然在相关设备产品的协议中,国家规定国内生产厂商的销售总额应占到总销售额的 70%。第四,产业自然垄断的影响。

目前,俄罗斯石油和天然气设备的生产厂家大约有 400 多个,大部分厂家还继续在国民经济的其它领域发挥效力。例如, Saturn 公司不仅生产航空和船用发动机,还生产天然气泵压装置;莫托维利哈工厂可以生产起重机、挖掘机和多管火箭炮以及其它采油设备;乌拉尔运输机械厂生产摇杆机床、升降机电焊设备及其它设备。

从目前的形式看来,将零散的企业合并成大型工业集团成为发展的秘诀所在。因为在激烈的市场竞争环境下,单个企业并不能与外国的高新技术企业相抗争。此外,小城市成立的企业没有足够的资金建立强大营销体系



向国内和国外市场推出新产品,它们没有能力组织设备现代化更新和改造,推出新的设计和应用新技术。就在这一关键时期,俄罗斯出现了三家大型生产管道的

集团公司：俄罗斯联合冶金公司（OMK）、俄罗斯金属管件制造公司（ТМК）和车里雅宾斯克轧管集团公司（ЧТПЗ）。目前，这三家集团公司生产着俄罗斯国内超过 50% 的管道。截止到 2010 年年底，俄罗斯石油天然气管道领域的各项生产指标正在恢复到金融危机前的水平甚至有所提高。同时，《东西伯利亚—太平洋》石油管道系统第一期以及与中国交界的分管道的完工、波罗的海石油管道系统第二期的部分线路的完工将有可能成为俄罗斯管道生产的一次“大跳跃”。目前，“北溪”第一个海上天然气管道项目已经开始进入组装阶段。

俄罗斯石油天然气设备制造业也在金融危机后逐渐恢复。俄罗斯石油天然气领域控股公司的多样化生产可以使公司更容易灵活应对时代的挑战，也很容易吸引到用来现代化革新的资金，取得定购方的信任，控股公司里有着高级的人才，他们能够使自己的利益与政府机构挂钩。另外，由于俄罗斯的能源公司都遭到了世界金融危机的重创，所以，石油天然气设备市场从某种意义上看将会为新兴生产商的发展提供大好时机。与此相关的公司有石油天然气设备生产软件公司，通讯公司，生产专业特种服装和鞋的公司以及专业交通工具公司。

希望俄罗斯国家的领导层能够采取合理的、明智的措施来发展机械制造业。因为它不仅仅关系到大型金融工业集团的利益，也关乎俄罗斯国家机械制造行业的发展和俄罗斯人的就业。

特别关注

◎ 信息技术与食品安全

IBM 加快研发监测食品安全类手机程序

IBM 驻北京研发人员正在开发一款名为“食品安全模拟器”（Food Safety Simulator）的手机应用软件，可帮助公司和消费者跟踪食品生产到端上餐桌的全过程，以避免受不安全食品所害。安装后，消费者可利用手机来扫描食品上条形码，从而了解该食品的安全程度。IBM 将给食品做星级评定（类似于评估餐馆的服务），其中会参考如安全检测失败率、供应商背景及最近是否有召回事件等因素。商品拥有的星数越多说明消费者越可放心购买。此外，消费者还可通过它来报告健康问题。



当消费者用手机打开这款程序时，食品生产商会使用电脑分析食品的整个加工链。生产商也能用这种软件来建立风险模型和评估概率，这样就可准确找到污染源，制止污染食品扩散并流入消费者手中。

这款软件正在接受美国一家健康食品零售商和山东省政府的测试。山东省政府正在当地一家肉类加工企业测试这款软件。IBM 研究人员举例说，政府可以利用 FSS 来评估冷冻温度监管政策的变化会对食品质量产生多大影响，以及会给配送和生产带来多大压力。

IBM 研发人员 Ron Cao 博士说，像包装香肠这样的食品在工厂里由不同配料制成，来自众多供应商的多只牲畜肉被混合加工成香肠。该软件可追踪猪肉和面粉的混合、包装流程以及运输时间。如果有消费者称食用某香肠后感觉不适，香肠生产商可追溯产生问题的环节并确定是否有其它食品受到污染。

IBM 研发的这款软件并不能直接把受污染的香肠和病猪联系在一起，但生产商可利用它来更好地估测污染源并找到食品制造过程中的漏洞。这款软件告诉食品公司它需要收集的数据种类，如配料的含量、食品保存温度和所有流程的时间等信息。然后，该软件会分析收集来的数据，找到瑕疵点。

该软件今年入围了《亚洲华尔街日报》设立的“亚洲创新奖”（Asian Innovation Awards）。

“食品安全模拟器”的功效也有其局限性。在中国市场，经常出现食品安全问题的不是生产商，而是源头供应商。目前，为大型食品生产商种植农作物及饲养家畜的食品供应商在中国有 5 万多个，其中包括雇员还不足 10 人的小农场。虽然大型食品生产商可追踪其自身生产流程的安全性，但它还须确保自己所原料的安全。

生产商还将需要调整流程,以便能够在生产过程中的各个阶段收集数据,这有可能减慢食品的上市过程。但 IBM 的 Cao 博士说,用这款软件建立的风险模式将有助于降低食品变质导致的高致病数量。据世界卫生组织(World Health Organization)数字,食源性和水源性疾病每年造成 220 万人死亡。

Cao 博士说,当前中国很少采用高科技解决方案来发现问题,或者是分析问题、寻找关联。在欧洲和美国,食品跟踪集中于帮助企业掌握其商品配送到商店的情况。相比之下,生产问题的跟踪就基本没有引起重视。

据美国研究公司弗里多尼亚集团(Freedonia Group)估计,中国对跟踪器等食品安全产品的需求将在接下来两年内增长 15%至 130 亿元。

业内人士表示,即便有了成熟的技术,如果没有成熟的市场运行机制,食品追溯体系这块蛋糕目前在国内也不是那么好做。

其实不仅 IBM 一家跨国企业在中国食品安全领域嗅到了商机,早在 2007 年德国零售巨头麦德龙就在中国成立了食品追溯专业公司麦咨达,为食品生产商制订统一的食物安全标准,并通过培训使厂家建立起了追溯体系。他们在麦德龙超市、网站提供了终端查询系统,同时也推出了针对智能手机的食物追溯查询软件。依托麦德龙超市的大平台,麦咨达的可追溯系统包括果蔬、肉禽、水产、等 5 类食品,涵盖了 800 多个商家 3000 多种产品。

但可以涵盖范围依然很小,麦咨达公司市场部经理赵海涛介绍说:“一类是行业里的龙头、大的企业,如中粮、雨润、双汇、蒙牛、伊利等,第二类是中型的正在发展中的企业,他们经营比较规范;第三就是大的农村合作村。但我们国家还有两亿多的分散农户怎么去让他们加入进来事件麻烦事。

别说普通农民了,就连一些中小型企业也很难做到建立食物追溯体系。做高端市场的福建“海名威”大黄鱼,每一条鱼的身上都有一个身份码,通过这个身份码,消费者可以查询到鱼的养殖过程、生产过程以及从厂家到超市或者专卖店的流通过程。厂商总经理陈胜平介绍,为产品建立追溯体系势必会增加企业成本,因此想让低端产品建立追溯体系很难。

食物追溯体系的建立已经上升到国家战略层面,商务部也开始大规模组织城市进行肉菜流通追溯体系试点,但实际操作中仍存有很多问题。

如果大多数企业、生厂商不愿意配合，不参与到食品追溯体系的建立中去，再好的食品安全查询软件都是空中楼阁。没有超市的依托、没有大量食品、农副产品供应商资源，要想不是浮云，IBM 除了埋头研发，还需要抬头找路。（编译自华尔街日报、中广网）