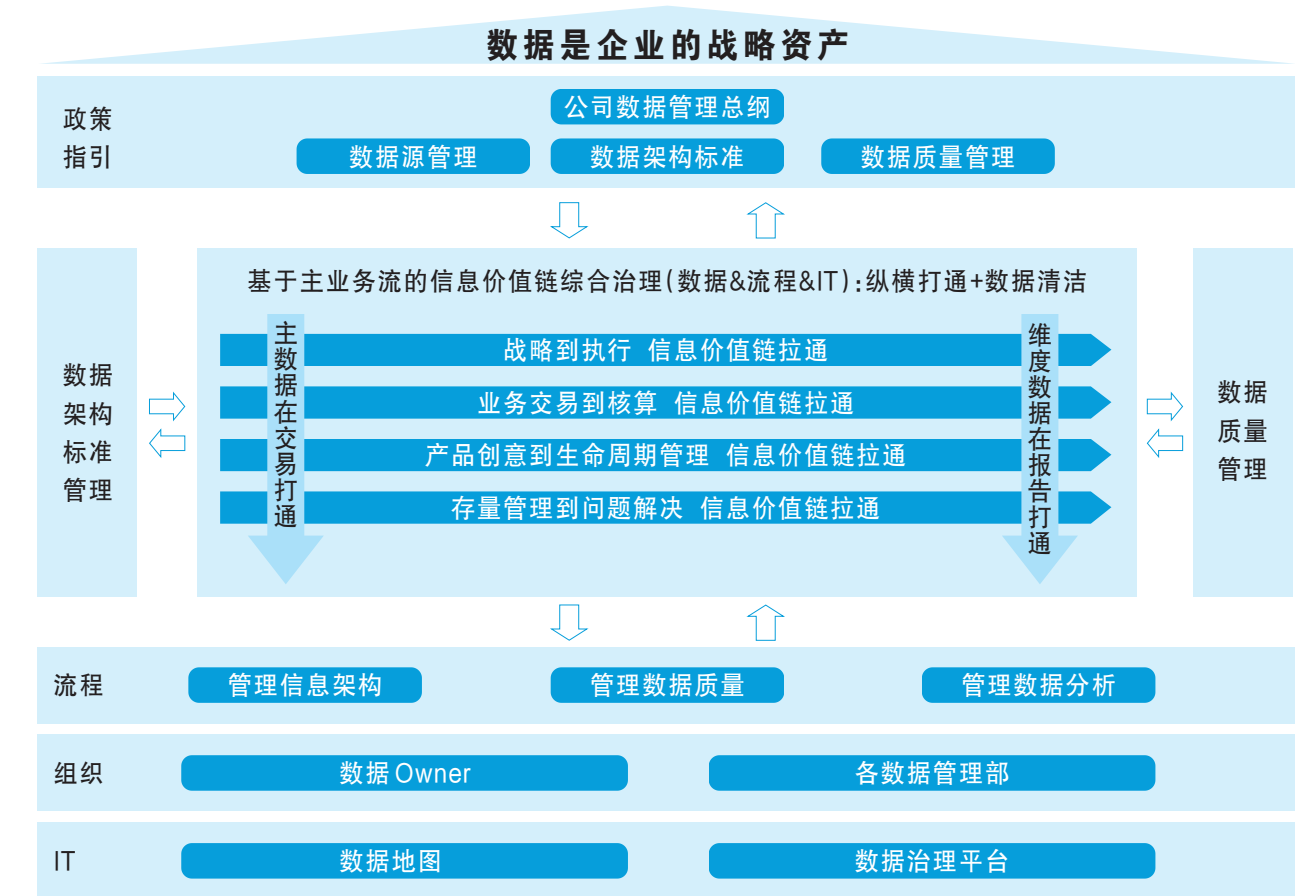


互鉴

华为的数字化治理 妙在何处

“实现全联接的智能华为,成为行业标杆”,这是华为2017年提出的“转变与客户交互方式、提升内部运营效率与效益”的数字化转型目标。华为的数字化转型规划包含五项举措,其中第四项内容“数字资产管理及数字化运营”的目标是打破数据孤岛、保障数据源头准确及共享、隐私与安全等,是数字化转型的关键措施。



□李岩

早在2007年,华为就开始了数据治理变革的第一阶段,到2016年基本实现了数据清洁与数据流的打通,为数字化转型打下了数据基础。华为数据治理工作的第一阶段的主要内容,一是数据贯通,二是数据清洁。在数据贯通方面,华为整理数据,将业务数据化,将数据标准化,并利用互联网技术实现业务上下游信息高效传递,提升了业务运作效率。在数据清洁方面,华为对数据度量并持续改进,使数据质量提升,确保数据与业务一致,实现了运营风险降低。第一阶段的数据化治理使华为实现了一致的信息架构与标准、唯一可信的数据源以及有效的质量度量改进机制。

2017年至今,华为开始第二阶段以数据分析与数据洞察为内容的智慧数字改革。一是以数据汇聚为手段实现了业务状态透明化;二是在数字化、算法业务规则与业务流的基础上,逐步实现以人工智能代替人工判断;三是利用基于数据的用户洞察技术,发现新的市场机遇。智慧数字改

悦读

《用邮指南》的范例

□周游

服务行业的底层逻辑是:客户即上帝。这是改革开放初期一个十分活跃的话题,到今天也没有过时。服务行业还有一个理念:只有更好,没有最好。服务是无止境的。因此,为客户服务好,“客户即上帝”就是一个永恒的话题。

笔者无意间在加拿大邮政官网上浏览到了一个页面,是关于国际邮件的海关、关税等问题的一个《用邮指南》。这个指南文字十分简单,但逻辑性强,其用意完全是站在一个客户的视角去编制的,非常人性化。可以说,这个指南的确称得上是“更好”,应当成为我们邮政服务指南的

范例。请看——

无论是大型企业还是小型企业,发展境外贸易都是十分重要的一步。处理货物出口的相关表格、法规、法律、税金和费用的操作十分复杂,用户很难了解从哪里开始。幸运的是,我们今天在这边整理了相关说明。您可以在下文中查找这些您所需要的信息:

1. 确定哪些商品可以跨境运输,哪些商品不能跨境运输
  2. 了解您产品的关税和税金
  3. 填写运送到不同国家所需的表格
  4. 查询申报和海关流程
  5. 遵循当地的规章制度
- 上面,我们摘录了其中的一段内

容。在回答上述第一个问题时,这个指南用一句话界定了读者的关注方向,“这些规定一般分为两大类:受限制的以及被禁止的”。然后直截了当地指出,如果客户邮寄“受限制”物品会产生后果,“被海关扣押并销毁”。最后,指向下一个链接“加拿大邮政国际目的地列表”,可深入查阅有关信息,干净、简洁、清晰,这样的逻辑安排与客户的心理预期是完全吻合的。

又比如第二个问题——了解关税和税金的征收方式。对于邮政客户来讲,需要交税和不需要交税是一个关键的分界点,这是基于对客户构成研究和心理分析而得出的判断。因此,这个指南直接将问题定位在“让我们从最低限度开始讲起”。



◇从快递企业数字化的发展来看,关键点为IT、业务和管理三者高度融合,即信息化系统与快递业务本质深度结合,从多维度、多方面反映快递业务有效信息,并服务于管理决策。  
◇通过时效、核算、客户体验等维度的管理,数字化转型要从全环节、各要素改变,并在深度、广度和速度上全面渗透。  
◇数字化转型并非单纯的信息数字化或工作流程数字化,而应着力于实现“业务的数字化”。

不全、缺乏常态化管理流程等问题;二是数据全流程不能贯通,体现在缺少企业数据标准、数据标准管理体系不完善等方面。数据清洁度的偏低与贯通性的不足导致邮政在数据应用上难以达到目标,数据共享与经营分析在缺失准确数据、数据不标准的情况下难有好的效果。从数据管理体系来看,邮政数据尚未建立集团级数据治理机制,也没有明确的大数据团队建设策略,无法实现数据贯通与数据清洁的目标。

在现有基础上实现数字化治理转型,无论对邮政内部治理还是在日趋激烈的市场竞争中推动发展都具有重要的战略意义。参照华为数字化治理的道路,邮政数据治理应该先从数据和标准化入手,做好数据清洁与数据贯通工作,再着手数据价值的挖掘。而实现数字化治理的保障是强有力的治理机制与责任清晰的数据团队。在现有复杂业务和信息系统的基础上的转型,需要伤筋动骨、全面渗透。因此,应当列入“一把手工程”来推进。

(作者系石家庄邮电职业技术学院讲师)

最低限度

大多数国家都设置了免税值,允许低于该值的物品免税进入该国。这个最低限度因国家/地区而异。例如,在美国是800美元……请记住,美国的某些产品可能不符合豁免条件,无论其价值如何。请在本指南的第4节中了解有关美国的更多信息。

前面一句话讲了“最低限度”的概念,让人一目了然;本文省略了中间一段简单明了的解读;而关键是一句提醒,“请记住……”满是善意和关心。

这个《用邮指南》十分平实、质朴,但处处体现了以人为本的服务理念,足见其用心。世间任何成功,离不开“用心”两个字。当任何一件作品呈现在人们面前时,我们都会一眼看出它的内在价值,看出它是否注入了制作者的心血以及表明立场。而判断是否用心了,只从一个维度出发即可:在这件作品上,制作者是否始终在为客户着想。

□方怀银

人们常说,当今世界唯一不变的就是变化。变是这个时代的主题。那么,我们该如何应对百年未有之大变局呢?两千多年前的法家代表人物韩非子给出了答案:世异则事异,事异则备变。

在《韩非子·五蠹》中讲述了这样一个故事,周文王行仁义而王天下,徐偃王行仁义而丧其国。同样是行仁义,一王天下,一丧其国。原因何在呢?他认为,文王和偃王所处的时代不同,仁义用于古不用于今也,所以,提出世异则事异、事异则备变的主张。备,措施也。就是说,社会变化了,一切事情也要随着变化,情况变化了,政治措施也必须相应地变化。从辩证法角度来看,客观事物的运动、变化是绝对的,政策和策略的变化是相对的。因为任何方法、措施都是针对某种特定的情况而制定的。没有不变的情况,也就没有不变的方法、措施。

道理很浅显,做到却很难。一则人们害怕变革、固守常例,特别是对于曾经带来成功的常例,容易产生路径依赖。所以,王安石在变法期间,不得已发出“天变不足畏,祖宗不足法,人言不足恤”的呐喊。二则人们缺乏见微知著的能力,也缺少危机感。甚至事情都发生了变化,还在那里以不变应万变。面对一个多变的时代,人们需要时时注重学习,主动拥抱变化,认识到事物无时无刻不在变化,在做决策时要作出应对变化的准备,切忌刻舟求剑、固守成规,应该根据变化情况相应地调整自己的策略和措施,以应变变。

当今时代,新一轮科技革命和产业变革突飞猛进,经济社会发生着系统性、深层次变革,影响和改变着人们的生产生活方式。对于企业而言,行业经营逻辑正在重塑,商业模式发生嬗变,过去成功的做法在今天可能会带来失败。“不因在于早虑,不穷在于早豫。”面对变革,我们要知识应变、顺变“备变”,方能行稳致远。

对邮政企业来说,环境在变、市场在变、客户在变,但有的人“坐商官商”的思想观念根深蒂固,“等客上门”的行为做派依然故我,“对标对表”的方法举措力有不逮。面对行业经营逻辑的重塑和商业模式的嬗变,我们必须破除陈规陋习,顺应行业变化趋势,重新找准战略定位,加快改革创新,求是求实、提质增效,纵深推进中国邮政高质量发展。

面对变革,知变识变,顺变“备变”,方能行稳致远



说

隋唐完备的邮驿

□谢成章

隋唐制定了比较系统完备的邮驿法律制度。唐《永徽律》是唐高宗永徽年间完成的一部极为重要的法典,共有12篇500条,成为后来历朝统治者立法的蓝本。其中涉及邮驿的具体条目散见于《职制律》《厩库律》《诈伪律》《杂律》中。法规涉及的范围很广,如法令中规定要加快文书的传递,防止积压;规定了完成通信所需行程的期限;对延迟的予以法律制裁,盗窃、私拆、毁坏官书的属犯罪行为,都要处以刑罚;若盗窃或泄露国家重大机密信件,或耽误军情而造成严重后果的,要杖打甚至处以绞刑。为安全保密,唐律对失密、私拆、损坏、丢失等作出了规定。唐律要求中书省力禁四条:“一曰漏泄,二曰稽迟,三曰遗失,四曰忘误,所以重王命也。”

确保文书迅速传递是历代朝廷对邮驿的第一位要求,在唐律中占了很大篇幅。唐律规定,中央各部对各州送来的文书,要根据事情的大小和多少确定处理的时间;以尚书省发给各部、司的日期作为“程限”(时限):小事五日,中事十日,大事二十日……至于军机急速的公文,更应迅速处理。从中央发出的符、移、关、牒等文书,如需抄写多份才能发递,也

规定了最大时限:二百份以下二天,每增加二百份加二天,但最多不得超过五天即应下发。

唐律规定:“诸文书应遣驿而不遣驿,凡不应遣驿而遣驿者,杖一百。”如果运递过程中出现延迟,视具体情况给予严厉的处罚。唐律规定,“诸驿使稽程者,一日杖八十,二日加一等,罪止徒二年”;耽误军务的,轻则杖打,重则绞死。驿使因绕道传递而造成延迟(即所谓“枉道”的),也要按法律处分。

唐律还规定凭邮符驿券驰驿。符券是官员、驿使使用驿道的凭证。这些符券包括竹符、铜符、纸券等。与通信紧密相关的是纸券,即纸制的传符。起初,纸券传符使用不广。贞元八年(公元792年),“门下省奏,邮驿条式应给纸券。除门下外,诸使诸州不得给往还券,至所诣州府纳之,别给令还。其常参官、府外除授及分司假宁往来并给券,从之”。此后,纸券才广泛应用于邮驿通信中。纸券传符要盖上官印才能有效。中央发驿,须有门下的印章。地方发驿,须有道州府以上的官署盖印。

唐律对驿使也有严格的约束。除上述的以外,还不准收受馈赠,禁带私物,不准雇人代寄,不准增乘驿马,不准停留超时等。

这些邮驿法令有效地保障了朝廷的行政管理。

世异则事异,事异则备变