

基于个人工作平台的三员协同机制^①

汤建忠¹, 叶志勇²

¹(嘉兴市烟草专卖局, 嘉兴 314018)

²(浙江省烟草专卖局, 杭州 310001)

摘 要: 以个人工作平台为基础, 使用集成与交换服务管理平台无缝对接专卖、营销和物流系统中的信息, 通过数据共享实现全地区专卖市场管理员、客户经理和送货员信息互通; 通过个人工作平台任务协同, 及时获取市场信息, 提高对零售户的服务质量和有效打击各类违法案件, 最终实现零售客户满意度的提升。

关键词: 信息共享; 协同; 客户满意度; 个人工作平台

Enterprise Interior Synergistic Mechanism Based on Individual Work Platform

TANG Jian-Zhong¹, YE Zhi-Yong²

¹(Jiaxing Tobacco Monopoly Bureau, Jiaxing 314031, China)

²(Zhejiang Tobacco Monopoly Bureau, Hangzhou 310001, China)

Abstract: In order to individual work platform as the foundation, the use of integration and exchange service management platform seamless joint monopoly, marketing and logistics information in the system, through the data sharing to achieve full area monopoly market manager, customer manager and clerk information exchange through individual work platform; task coordination, timely access to market information, to improve the quality of service and retail businesses effective against all kinds of illegal cases, finally realizes the retail customer satisfaction.

Key words: information sharing; coordination; customer satisfaction; individual work platform

1 三员协同机制基本要求

1.1 基本要求

一个追求成功的企业应当重视如何提高企业内部客户满意度。“客户”是企业的外部客户,“员工”是企业的内部客户,只有兼顾内外,不顾此失彼,企业才能获得最终的成功。就嘉兴烟草而言,全地区专卖市场管理员(稽查员)、客户经理(电访员)、送货员(送货管理员)就是企业最重要的内部客户,我们的内部客户满意度对企业的发展、绩效的提高及获得外部客户的忠诚有着重要的作用。提升内部客户满意度是实行“三员协同”,提高服务效率,提升服务质量,提高零售客户满意度的理论依据和指导思想。

嘉兴全地区在专卖管理员(稽查员)、客户经理(电访员)、送货员(送货管理员)中建立“三员”之间的

联动、协同机制,加强“三员”之间的联系,消除“单兵作战”的现象,以信息化的手段实现并保障信息的互通、共享,切实提高工作效率、提升服务质量,从而实现内部客户、外部客户的双满意。

1.2 基本原则

一是标准统一原则。专卖、营销、配送建立统一的信息传递口径,完善与每个卷烟零售户相关的客户信息,实现客户信息与三员信息的一一对应。

二是信息可溯原则。区域内零售户工作涉及的专卖、营销、配送部门内部及部门间的信息传递应通过“全市一体,三员协同”信息化平台实现,达到信息流的即时可查、责任清晰、考评有据。

三是分层互动原则。分五层进行互动、协同,即市局党组与职能部门之间(专卖、营销、配送)、职能

① 基金项目:嘉兴市烟草专卖局(公司)创新项目(2011CX01)

收稿时间:2011-10-24;收到修改稿时间:2011-11-23

部门之间（专卖、营销、配送）、县局职能部门与市局职能部门之间（专卖科对专卖处、市场部对营销中心、配送中心）、县局部门之间（专卖科、市场部）和三员之间（专卖管理员、客户经理、送货员）。

四是信息共享原则。建立“三员协同”信息联动机制，以个人工作平台为载体，通过“全市一体，三员协同”信息化平台实现专卖、营销、配送各条线的信息共享。

五是考评联动原则。对外部客户：通过设立诚信星级评价指标，共同规范管理零售户的经营行为，为货源分配提供支撑。在日常市场管理中，共同对不同星级零售户实施差异化管理和服务，促使其向守法经营转化，强化其自我管理、诚信经营意识。对内部客户：将查处落地案件、辖区销售计划完成指标纳入专卖人员的考核指标；将市场净化率纳入评价营销人员的指标，同时也将营销年度、月度考核中融入专卖考核指标。各级绩效考核方案中要将市场净化率和市场占有率作为专卖、营销两条线的共同指标进行考核。

1.3 实施内容和途径

“全市一体，三员协同”服务机制是将工作中涉及到的相关信息进行有效传递，以达到提高工作效率、提升服务水平的一种服务机制。

进行协同时，“三员”对市场出现的需要协同的信息进行分类判定，若能明确判定出信息接收个体（某一固定员），则将信息协同给对方进行处理；若无法明确判定信息的接收个体，则应将信息协同给相应的归属基层部门，由基层部门之间通过部门协调进行信息处理；若基层部门在处理协同信息时受到行政资源的限制，则需将信息协同给市局职能部门（处室）进行协调处理；若市局职能部门认为，在处理当前的协同信息时将抵触到现有的规章制度，则需向市局党组汇报，然后再对信息做出最终处理。具体功能通过个人工作平台的协同功能和痕迹区功能实现。

一是提升个人工作平台协同功能。整个信息协同过程全部通过个人工作平台协同功能实现和反馈，信息一旦发起，在个人工作平台协同区中就会出现相应信息的处理状态，直到该信息处理完毕被归档为“已处理的协同信息”，相关领导和职能部门随时可以查询协同信息的处理进度。接到信息负责处理的个人或部门都应在信息处理完毕后给予相应的发起人或部门（在网络平台上）留下反馈痕迹，便于发起协同的一

方进行满意度打分和管理人员的分类查询。

二是拓展个人工作平台痕迹区功能。三大员可通过个人工作平台的痕迹区查询到经烟户的基本信息、进货信息和违法信息，通过个人工作平台打通营销、专卖和配送的相关系统，实现信息共享。

2 三员协同机制实现

2.1 IEP 实现数据集成

集成与交换服务管理平台(Integration & Exchange Platform 简称: IEP)是各大型企业、集团单位进行数据管理服务的支撑平台,是各业务应用软件之间沟通的媒介。

由于 EAI (Enterprise Application Integration, 企业应用集成) 和 ETL (Extract-Transform-Load, 数据提取、转换和加载) 是在企业集成与交换过程中承担了两个互补的角色, 一个负责应用与应用的数据交换, 另外一个负责数据层与数据层的数据交换, IEP 涵盖 EAI 和 ETL 在集成与交换方面主要功能, 将企业的应用集成和数据交换在一个统一的平台中实现。实现企业的应用与应用的互联互通, 也实现了数据层与数据层的互连互通以及统一视图, 同时为应用层与数据层也能互连互通, 来适应目前企业的新老系统并存的现状。

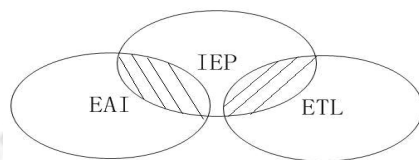


图 1 IEP 与 EAI、ETL 的关系

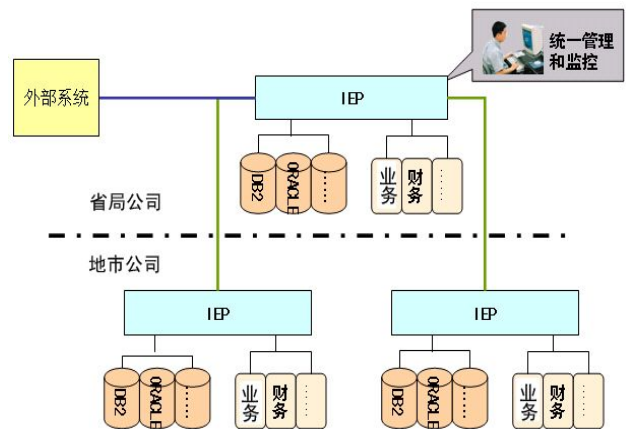


图 2 IEP 数据集成示意图

IEP 特有的功能主要包括：支持分级部署，集中管理的功能；提供统一视图的方式逻辑集成异构的数据源；支持同构或异构数据库表的部分字段的同步；提供数据交换的来源和目标数据抽样比对功能；支持数据库视图数据与 Webservice 的数据交换；提供完善的数据交换过程交换的数据记录汇总；提供个性化的用户定制数据监控和查询功能。

集成与交换服务管理平台以面向服务的方式，依托数据集成与交换平台的平台间的数据路由功能,实现了企业与企业之间的应用系统与数据库、应用系统与数据库的互联互通，数据共享，是一套解决跨平台、跨应用的、具备多数据源访问能力的、可配置的数据集成与交换平台的较低成本解决方案。

2.2 个人工作平台实现应用集成

个人工作平台的总体目标是通过浙江烟草管理体系平台的建设,实现应用功能的集中展现和工作协同,以满足“数字到岗”的要求。

集中展现：集成相关的信息系统，如：体系文件管理系统、营销系统、专卖系统、OA 等系统。在一个平台集中展现管理体系有关的岗位说明、工作流程、工作标准、职责说明；集中展现体系运行过程中人员待办事项、工作协同过程、系统状态的监控；集中展现人员的工作痕迹、系统操作痕迹；集中展现个人的考核指标、进度完成情况和历史的考核结果；集中展现对体系文件的提升和改进情况。

工作协同：工作协同主要用于实现烟草部门内部、部门间、省-市-县纵向部门间的信息的沟通和协同。需

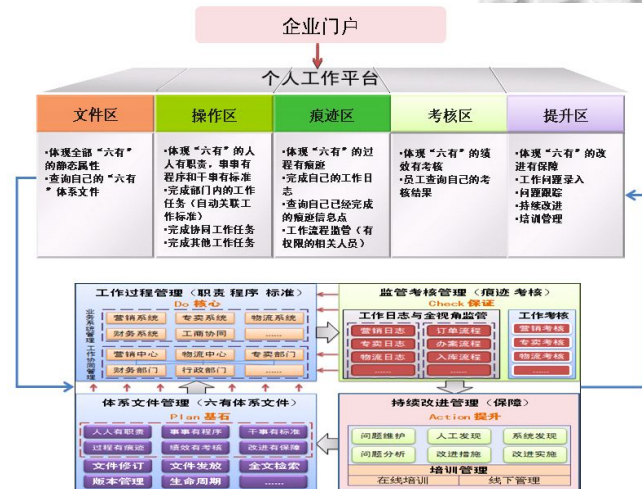


图 3 个人工作平台应用集成示意图

要跨部门处理的事情通过工作协同可以进行及时处理、并能被有效的监控，提高事情的处理效率。

数字到岗：根据管理体系对各个岗位的不同要求，为各个岗位定制不同的应用功能和界面风格，使得管理体系对岗位的信息化操作要求都能集中在本平台中完成。

个人工作平台集成了 OA 系统、公文流转、数字档案、经济运行营销系统、专卖系统等应用系统，为用户提供了一个整合的应用系统环境，简化用户使用系统的复杂度，是用户工作区。

2.3 个人工作平台实现三员互动功能

系统主要解决三大员在专卖和营销系统中信息共享问题，并及时把市场信息反馈到相应的三大员，做到“信息共享”和“三员联动”。

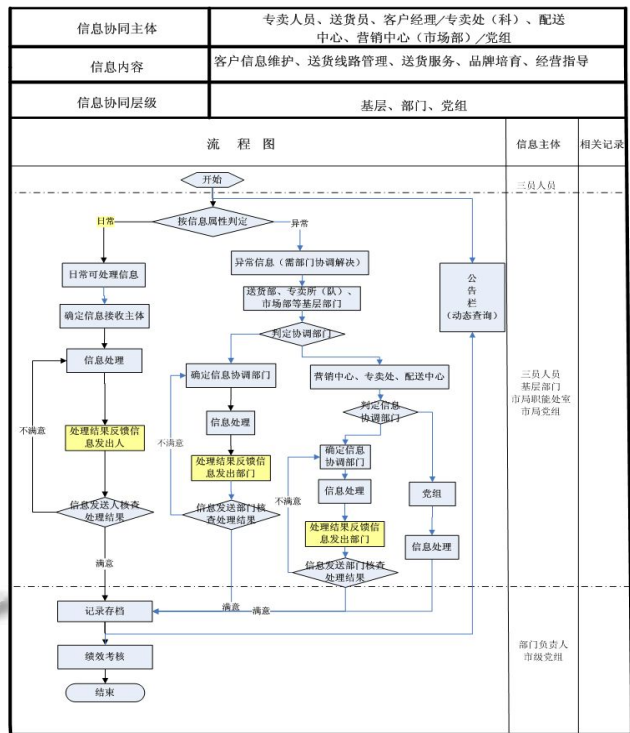


图 4 三员协同流程示意图

2.3.1 个人工作平台实现信息共享

2.3.1.1 客户信息变动公告

从客户新办许可证、调整稽查、营销线路及送货线路、许可证变更直至最后注销，期间所有涉及客户信息变动的业务，根据烟草现有业务流程要求，系统将自动产生相应的客户信息变动公告，发送给该客户的“三员”，使其及时了解所管理客户的变动情况。

例如：所属营销线变动或有新增客户提醒相应的

客户经理;所属稽查线变动或有新增客户提醒相应的专卖人员;客户提交申请歇业的时候,系统自动通知客户经理,使其对该客户加以关注。

当客户信息在专卖系统、营销系统、物流系统中发生变化时,个人工作平台会实时的从专卖系统、营销系统、物流系统三个系统的抽取客户信息变动数据,提交各相应人员进行实时查询。

客户信息查询:点击一条记录,显示该客户的详细信息,包括基本信息、专卖信息、营销信息、物流信息等全方位的信息。

变动信息查询:点击一条记录,显示该客户的历史信息变动情况。

客户档案查询:可以通过组织机构、客户名称、客户编码、许可证等条件查询客户列表,通过客户列表查询一个客户的详细信息。

2.3.1.2 工作信息公告

员工在日常工作过程中,需要把自己碰到的一些情况给其他人员进行提醒。操作人员可以通过该模块进行录入公告信息,并进行提交,相应人员就可以进行查看。

新增:由发起人新增一个信息公告,包括“公告标题”、“公告内容”和“通知对象”。

修改:在公告没有提交的时候,发起人可以对公告进行修改。

删除:在公告没有提交的时候,发起人可以对公告进行删除。

提交:公告提交后,通知对象就可以进行查阅。

2.3.2 协同实现即时信息互动

提供员工之间进行互相协同工作的机制。

新建协同:由发起人创建一个协同,需要维护“协同类型”“协同主题”“协同内容”“下一步操作人员”以及相关附件等信息。在指定下一步操作人时,可以直接从组织机构中挑选人员,也可以通过客户找到其三员,从而确定下一步操作人。

提交协同:由发起人对创建的协同进行提交,提交后,下一步操作人员就可以进行处理。同时会对下一步操作人员进行短信提醒。

处理协同:具体的处理人员对协同进行处理。在处理的时候可以选择下一步处理人员,表示协同还需要其他人员接着处理;也可以不选择下一步人员,表示该协同到我这里就结束了。

回收协同:协同发起人员在协同处理过程中,可

以对正在处理的协同进行收回。收回后的协同不能再做处理。

协同评分:所有人员协同处理结束后,由发起人对参与协同的所有人员进行评分。目前系统支持两种评分模式:打分制(如满分100分)和等级制(如优秀、良好、合格、不合格)

综合查询:领导可以对所有发生的协同进行查询、跟踪。可以了解所有协同的处理情况。查询协同中所有人员的评分情况。

2.3.3 汇总分析监督互动质量

领导可以对所有发生的协同进行查询、跟踪。可以了解所有协同的处理情况。查询协同中所有人员的评分情况。

3 三员协同实施效果

“信息共享工作协同是基础,三员联动客户满意是目标”,通过“全市一体,三员协同”服务机制的建设,将工作中涉及到的相关信息进行有效传递,实现了“人找事”到“事找人”的转变,提高了工作效率,提升了服务水平。三员协同项目实现的功能是通过升级个人工作平台现有功能实现,采用营销、专卖和配送信息的数据共享,从而有效避免在信息化建设中的“孤岛”问题,真正做到了“数出一门,数据共享”。三员协同项目是“12313”投诉受理工作的延伸,是实现全员内管和实时内管的有益尝试,也是“春蚕”服务品牌建设的补充与提升,能最终提高零售客户满意度。

参考文献

- 1 徐俊刚,裴莹.数据 ETL 研究综述.计算机科学,2011,(4):15-20.
- 2 曾国林,傅秀芬,吕占德.异构数据库集成中间件的设计与实现.计算机技术与发展,2011,(3):83-86.
- 3 李玉刚.客户满意和客户忠诚的概念比较与营销实践.中国流通经济,2004,(6):44-47.
- 4 刘晓莉,刘西林.基于客户满意度的客户细分研究.情报杂志,2006,(6):119-120.
- 5 王华,段慧芬,刘焕敏,等.一种基于 SOA 架构的质量管理体系信息系统.计算机系统应用,2011,20(8):23-26.
- 6 刘莎.基于 SOA 的工作流引擎设计与实现.重庆大学,2009,(6).
- 7 付婷婷.基于 SOA 的企业信息集成的研究及应用.大连交通大学,2009,(6).