



专访嘉宾:宏图三胞总裁 陈斌

恰逢3·15消费者权益保护日的到来,国内IT零售领域的领军企业宏图三胞正式对外发布了代号为“315”的服务战略工程,宣布要利用三年时间在全国范围内建成30家芯片级IT维修站、1500家IT服务站,其旗下长期潜伏的技术服务平台“红色快车”将由此全面实现社会化转型,目标直指国内最大的专业IT服务商。据了解,这是宏图三胞成立十年来首次正式对外发布自己的服务升级战略,在业界引起很大反响。为此,快报记者日前走访了宏图三胞总裁陈斌先生。

## IT服务是专业IT卖场唯一企业价值

### 十年前全国首店 在一天之内“三开三关”

只要谈及国内IT零售业,无论如何都绕不开宏图三胞,自2000年成立以来,经过十年的发展,宏图三胞已经发展成为国内IT零售领域的标杆式企业,在行业内外均具有广泛的影响力和知名度。但与此形成鲜明对比的是,其旗下的技术服务平台“红色快车”长期以来却坚持低调发展,鲜为人知。

低调发展不等于不发展,陈斌解释说,恰恰相反,“服务先行”的战略早在十年前宏图三胞成立之初就已经确定了,而这与当时我们第一家店曲折的开业经历密切相关。第一家店开门营业后,早已等候多时的顾客蜂拥而入,销售额迅速升高,公司上下一片欢欣鼓舞,然后这种兴奋情绪很快就被现场逐渐失控的局面浇灭了——由于当时我们并没有对消费者购机后的技术服务强度做出足够的预判,店面没有配置足够数量和技术能力的服务人员,结果消费者在调试区排起了近百人的长队,怨声四起,袁亚非董事长闻讯后立即宣布暂停营业,公司全员到店面为已经购机的顾客做技术服务,待顾客排队现象逐步消解后再恢复营业,等到排队现象又加剧时再暂停营业,如此反复,结果就出现了国内连锁行业里至今依然极其罕见的“新店在开张首日三开三关”的奇特现象。

事后,袁亚非董事长连夜开了

一个长会,总结经验教训,在经历了激烈的思想碰撞之后,大家的想法逐渐趋向一致:IT零售的本质就是服务,宏图三胞在本质上是一家技术服务型连锁企业,IT服务是我们唯一的企业价值,而这也是过去十年里指导我们发展IT技术服务平台总的思想原则。

### 国内IT服务行业 即将迎来“J”形拐点

有统计数字显示,国内IT服务行业在2009年创造了1300多亿元的产值,而且未来五年的复合增长率将不低于25%,无论是市场容量还是市场增速,这都是足以和IT零售比肩的一个市场,作为国内最大的IT零售企业,宏图三胞自然不会对这一“沉睡在身边的金矿”熟视无睹。

陈斌认为,当前国内IT服务行业里的“脑体倒挂”现象较为普遍,一个最显著的表现就是卖软件的不如卖硬件的、卖服务的不如卖劳动的,这个行业尚处在混沌的萌芽状态,还远远谈不上规范、成熟和理性,急功近利的心态更多造就的是普遍的短视行为,短视行为又造就了普遍的竞争短板,结果大家不仅在硬件和软件上都缺少关键技术,在IT服务上更是缺乏为用户创造价值的“真”能力,赚的都是辛苦钱。

### 红色快车三年后要单飞? 一切皆有可能

陈斌坦言,社会化转型是宏图三胞此次“315”服务工程的一个最重要目标,今后消费者的

电脑无论是不是在宏图三胞购买的,都可以拨打10106699呼叫红色快车享受优质服务,为实现这一战略设想,宏图三胞宣布将利用三年时间建设30家芯片级IT维修站、1500家红色快车服务站。

从某种意义上说,这是一个相当保守的目标,陈斌分析说,三年后,我们的零售店数量将会发展400家以上,而每家零售店内本身就集成了1个红色快车服务站,实际上需要单独建设的红色快车服务站为1100家左右,由此来倒推,宏图三胞只需将零售店、服务站的数量配比稳定在1:3就足以确保“315”工程的顺利实现,届时,宏图三胞将形成“1家零售店拖3家服务站”的网络布局。

为什么是1:3?面对记者的疑问,陈斌表示,这一比例看似平常,但却是认真测算后的结果,是宏图三胞在综合评估了自身的远程管理能力、技术创新能力、人员培养能力、后台支持能力之后做出的理性判断,低于这一比例,红色快车的社会化转型将达不到预期;高于这一比例,315工程所需的各种资源投入将大大超过我们的承受能力,尤其是人员培养和队伍建设,我们决不允许因为过快的速度而降低任何一位技术服务工程师的技术能力,因为在红色快车的诸多竞争优势中,我们最看重的就是队伍的优势,以及由此带来的稳定的技术优势。

快报记者 徐勇

### »版面互动

移动用户编写10000发送到10658655,即可免费获得本期**海量版e时代!** (通信费、信息费均免)

## 百脑汇高校才艺大赛火热进行中

今年百脑汇携手戴尔举办的“百脑汇第二届明星制造全国高校才艺大赛——戴尔青春灵动秀”正在全国18家商场同时展开火热报名。3月16日,南京区比赛正式启动,南京地区还将组织华中区南京、合肥、郑州、无锡四赛区的华中区总决赛,最终决选百脑汇全国高

校才艺区决赛的总冠军。华中区决赛冠、亚军和最后欢迎奖分别奖励10000元、8000元、5000元和3000元;南京区决赛冠、亚军和最后欢迎奖分别奖励5000元、3000元、2000元和1000元。同时还有意外惊喜回报等着你!报名时间至3月31日止。快报记者 俞婷

### »天翼刷公交记

## 手机轻轻一刷 就可乘坐公交、地铁

经常看日剧、韩剧的我,在电影里曾经看到过这样一种场景:主人公将手机往地铁闸机的读卡区前匆匆一晃,只听“嘀”的一声就顺利地刷卡出站了。最近,这种手机刷卡的全新支付方式也已经完全融入到我们南京人的生活里了。

“刷新生活——公交地铁出行,刷天翼手机就行!”当自己在鼓楼公交站台看到这样的灯箱广告后,心里立即诧异了起来,难道日剧、韩剧里刷公交、地铁的方式“跑”到南京了?作为一个喜欢尝鲜的年轻人,我第一时间就带着自己心爱的189手机,来到了南京电信鼓楼营业厅进行咨询。

营业厅的服务人员非常热情地接待了我,在她的介绍之下,我惊讶地了解到,自己在日剧、韩剧里看到的用手机刷卡的出行方式在咱南京的确也有了。那位服务人员还告诉我,在南京刷手机,不仅可用于地铁、公交、出租车刷卡,还能用于加油、超市购物等日常生活消费,未来还能实现集社保、公园卡等功能于一身,并提供“空中圈存”等增值服务。在了解了手机能拥有如此丰富的功能之后,我就很快决定,一定要办理一个以“尝鲜”。在柜台经过简单的业务办理后自己才了解到,其实操作起来很简单,仅需为自己的手机更换一张新的手机卡。

带着首次“尝鲜”的兴奋,在免费更换了新卡的第一时间,我迅速地走到了公交站台,即使步行10分钟的路程,我还是决定用“手机”来乘坐一下公交,而这一切都是为了体验刷卡成功时的“一刹那”。

在公交站台,恰好是下班高峰期,在人群的簇拥之下,我被拥挤着推上了车,站在刷卡机前,我掏

出手机,小心翼翼地靠近刷卡区,只等听那“嘀”的声音,可是……一秒、二秒、三秒过去了,怎么没反应?心里一下子咯噔了起来,啥情况?后面等着刷卡的人开始嘀咕起来怎么这么慢呢,我一脸涨红地站在那儿,只听驾驶员师傅微笑着对我说:“同志,你的手机还没开机吧?”我仔细一瞧,可不是!刚办理业务的时候拔下电池,忘了开机了!这下可热闹了,车上的乘客一时都好奇了:怎么手机也可以刷公交卡啦?什么样的手机可以刷啊?看我的手机行不行啊!

我退到一旁,等后面的乘客都刷完了,才急忙把手机开机,再次带着“惴惴不安”的心情对准刷卡区,不到一秒,就听到清脆的一声“嘀”了,刷卡显示屏上清楚地显示出月票剩余的金额,刷卡成功啦!看到此情景,我迅速地忘记了自己刚才的尴尬,不禁失笑了起来。坐上座位后,才忽然想到办理的时候,南京电信业务员交代的几点注意事项,光顾兴奋体验了,真是“熊瞎子掰玉米,捡了后面,忘了前面”。一场虚惊,不过,那天还真是赶了一把南京电信天翼手机刷公交的时髦呢!

最近,使用了一段时间手机刷卡的我,顿觉实在是太方便了!而有一懂行的朋友则向我解释道,刷卡手机能体现“方便、普及、实用、时尚”的特点,而随着3G时代的到来,刷卡手机将会给我们带来更多便利的应用,比如,借助高速无线通道,手机可以切入到3G的移动电子商务等其他实用的应用领域。此外,身边还有人夸张地预言道,刷卡时代即将远去,而“刷手机”的时代即将全面到来。作者:冉红

## 云计算携“融合”理念落地南京

2010年3月11日,惠普“融合改变未来”巡展正式在南京举行。作为业界首个集软件、服务器、存储和网络于一身的平台,惠普刀片系统矩阵可让客户通过一个融合系统受益,而无需对数据中心的全部投资采用“淘汰

取代”的方式。该平台基于惠普刀片系统组合,为客户提供了久经考验的能源管理功能。通过惠普动态功率封顶技术获得历史电源使用记录来实现更精确的预算和容量规划,从而使技术基础设施的功率容量加倍。惠普刀

片系统矩阵极大简化了基础设施的部署,如容量规划和灾难恢复,并实现了自动配置功能。因此,公司可节省达79%的运营成本,并可在八个月内实现投资回收,在三年内实现323%的潜在投资收益率。快报记者 徐勇

**江苏互动 Interactive TV**

走进高清互动视界,畅享完美品质生活!

高清互动电视,让您置身完美影音世界;电视节目更具逼真性与感染力,超强视觉冲击、清晰流畅画面、绝佳震撼音效,让精彩从此动起来!

高清互动电视不仅拥有互动电视所有功能及服务,还可收看CCTV1、上海东方卫视、江苏卫视、湖南卫视等多套高清频道,更有高清互动游戏节目免费点播。

详情请咨询客服热线:96296  
网址:www.njcatv.net

江苏省广播电视信息网络股份有限公司南京分公司  
JIANGSU BROADCASTING TELEVISION NETWORK COMPANY NANJING BRANCH

