



俞琰(左二)与团队成员交流工作。

■通讯员刘兰 文/摄

她就像一块璞玉,浸润互联网技术十多载,渐渐磨砺出华光异彩;她如一颗种子,在中国电信的土壤里生根、发芽,逐渐撑起了一片天、开出了艳丽芬芳的花。她就是中国电信浙江公司企业信息化部需求与开发室主任——俞琰。

### 蜕变——十年磨一剑,勇担重任

有人说IT技术是最枯燥乏味的,要在这个行业中出类拔萃,不仅要比拼大脑,更要有一份耐得住寂寞的坚守。俞琰的蜕变就源于这10年的潜心学习、自我超越。

在企信部经理曾卫民的眼里,俞琰是一个“女汉子”,“10年来她一直在孜孜不倦学习,每一个项目她从头到尾都要吃透,她具备挑起我们企信部大梁的能力。”

2001年,俞琰利用每个周末休息时间去上海参加PMP项目管理培训,这是由美国项目管理协会发起的,严格评估项目管理人员知识技能是否具有高品质的资格认证考试。经过10个月的刻苦学习,她拿到了这张PMP项目管理证书的金名片,当时,全国能够拿到这个证书的人也不多,这个全球统一发放的证书上,俞琰的证书号是千位数。

分管俞琰部室的周坚骏经理说,俞琰是个学习能力非常强,做事果敢、抗压力特强的一个人,所以她能够担当部门60%项目牵头人也就

不足为奇了。

### 挑战——厚积薄发,创新突破

做前无古人的探索不仅需要胆略,更需有足够的实力。在CRM(客户关系管理系统)分库项目上,俞琰凭借自己10年的专业知识贮备,厚积薄发,挑战了自我,挑战了全国甚至是全球史无前例的项目。

10年前,浙江电信的CRM系统选择的是国际套装软件Siebel,当初它的设计以垂直结构、单个独立的大系统为主,最大的缺陷在于容量的局限性,不具备横向扩展能力。经过10年的运行后已经暴露出了弊端:数据库超负荷,系统运行不稳定。要解决这个问题只有两条路,一是让Siebel产品大升级,但走这条路相当于项目重建,不仅耗资、耗人力,还存在业务风险。另一条路就是给系统分层,把一个大中心拆分成几个分中心,实现横向扩展,好比把一个巨大的“垂直体”裂变为轻巧的“多维体”,不仅解决了系统瓶颈问题,实现系统和性能稳定的双提升,更能为今后电信转型业务发展延伸了新的空间。

这一方案在征询厂家意见时遭到了反对,因为浙江电信是Siebel在亚太地区体量最大的单系统,这样的拆分方式在全球都史无前例,厂家认为风险很大。

到底是分拆还是升?2014年4月,随着超负荷运转的系统一再告急,到了必须要做出决定的时候

了。俞琰坚定地选择了拆。她信心源自哪里?曾卫民说,10多年来的潜心钻研,让她有了决断的底气。

最终公司同意了这个决定。对于俞琰来说,这是一场放手一搏的攻坚战。2014年5月初,企信部成立了CRM分库项目,项目管理复杂程度不是一般人能够想象的,从以下几个数据里我们可以窥见一斑:三个月的两次拆分中,要经过8次割接,10多个系统改造,改造接口近600个,而拆分中关键的一步——测试工作更是不计其数,累计完成大大小小各类测试将近1万个。每一次的割接、测试都选择在业务量影响较小的周末夜晚,那一个不眠之夜,那一个通宵达旦熬红了双眼,每一步都小心、小心再小心,每一次测试都细致、细致再细致,终于换来了系统的平稳切换。

当厂家得知浙江电信成功攻克了拆分系统难关的时候,也不禁对俞琰竖起了大拇指。分库项目的成

功,也为国内其他兄弟公司开辟了一条新路。

### 转型——转变观念,变革求新

2013年,浙江电信副总经理赵卫东提出了“IT即business”的目标,要求企信部除了为一线服务,提供技术保障,还要体现业务价值。作为需求与开发室的主任,俞琰更清楚目前企业IT必须加快向互联网的转型,要把传统通信企业IT系统从体量大、结构重、业务拓展慢的框架向体量小、性能快、业务拓展灵活的互联网结构转型。

俞琰牵头的能力开放平台项目,就是基于互联网开放思维打造的一个具有自主知识产权技术的平台。

浙江电信在BSS整合项目时就启动提升IT基础能力的相关工作,俞琰清晰地看到,由于电信传统行业与互联网行业的差异,不能照搬互联网能力开放的技术套路以及能力开放推进进度,需要通过将互联

网行业能力开放与电信传统行业的一些特点相结合,形成适合浙江电信自身特点的能力开放平台。

该项目建设过程中,项目组充分把握了以互联网化为导向,大胆进行互联网化尝试和创新。其中,通过RPC方式实现的不同系统、模块间的服务能力交互技术已申请了国家技术专利,并通过了初评。能力开放平台上线后,为浙江公司带来了令人欣喜的成效:服务响应速度大幅度提升,比如客户信息查询、余额查询、欠费信息查询等核心服务均提升了8倍左右。

互联网转型是一个长期的过程,如何给用户带来更快、更强、更灵活的体验,如何更有效、更便捷地为一线销售提供帮助,一直是俞琰思考、努力的方向。路漫漫其修远兮,吾将上下而求索,这是IT人的征程,我们期待有更多俞琰式的IT人展开美丽翅膀,在浙江电信的大舞台上演绎更精彩的篇章!

## 重阳节,社工端上长寿面



重阳到了,在杭州市上城区紫阳街道彩虹社区,“重阳感恩——我们的节日”活动一开场,老人们已满满地围坐在了广场,文艺汇演拉开帷幕。那边,社区工作人员和志愿者们忙开了。为了让老人们在重阳节前夕能吃上一碗长寿面,社区工作人员准备了不同口味的面条,将胡萝卜、菠菜等蔬菜榨汁做成健康彩色面条。中午,社工和志愿者们将新鲜出炉的一碗碗热腾腾的长寿面端到了每位老人的面前,并送上节日的祝福,让老人们感受社区大家庭的温暖。

徐元臻 摄

百姓·百业

# 在成功与失败间淬炼人生价值

## 80后禁毒社工:让曾经失足者重新融入社会

■见习记者胡翀

轻柔的语调、干净利落的打扮,这是杭州市下城区长庆街道王马社区公共服务站站长高阳给人的第一印象。这名80后社区工作者在这个秋天,收获了一份沉甸甸的“果实”——在他的帮扶下,32岁的吸毒人员柏云正逐步走出毒品的阴霾,重新融入了社会,然而这看似完美的结局却有着意想不到的艰辛和曲折。

### 首次接手禁毒服务项目

2006年高阳大学毕业就考上了大学生社工,之后9年他一直扎根在王马社区,从普通社工干起,一路当过居委主任、社区副书记、书记,再到现在的社区公共服务站站长。当上站长的第一年,他就申领了长庆街道发包的社会服务项目——禁毒项目。因为与其他诸如企业退休人员服务、困难儿童帮扶、人民调解等项

目相比,禁毒项目似乎更有挑战。“以前在居委会也好,社区也好,与吸毒人员还是有过接触的,所以从心理上倒也不害怕。”虽然嘴上这么说,但这次的禁毒项目一下接手10名吸毒人员作为核心服务对象,除了日常的尿检和约谈,还得尽可能地根据这些人的实际情况,量身定做能够帮助他们重返社会的方案,这对高阳来说是个极大的挑战。

### 做好准备,不料遭遇“软钉子”

32岁的柏云在单亲家庭成长,3年前因吸毒被抓,现在处于社区康复期。这就是高阳第一个帮扶对象。然而由于家庭原因,柏云从小没有得到良好的照顾和细心的呵护,幼年时父母离异也加剧了她的孤独感和无助感,长期的心理负担积压造成了她孤僻的性格。在与她接触之前的一段时间,高阳已经在心里对于将要面

临的困难做好了十足的准备。高阳信心满满地表示:“我设想了很多种她不会配合帮扶工作的情况,并且对每一种状况设计了一套说辞来应对。”

今年4月的第一次家访,按照事先在心里排练了数次的预案,高阳先做了自我介绍,又对柏云在强制戒毒期间的表现进行了一番赞赏,然而等到他对柏云未来生活的设想都一一畅想完毕,换来的只是柏云一个冷漠的背影而没有一句交流。

这样的冷场让高阳尴尬不已,没想到十足的准备竟碰上了这样一枚“软钉子”。丰满的理想在骨感的现实面前仅撑了一个回合,就以失败告终。

以偶像为榜样,鼓励吸毒人员重塑信心

尽管第一次见面场面尴尬,没能与柏云有所交流,但好在高阳也是个细心人,在家访的过程

中,发现柏云听的歌、贴的海报都是台湾明星周杰伦的。在第二次家访时,高阳试着以偶像的新闻作为聊天的切入点,很快就让柏云打开了话匣。

柏云的开口让高阳长舒一口气,但摆在他面前的是柏云与母亲的恶劣关系,没有经济来源,缺乏生活动力,对自己自暴自弃等一系列的问题。

“周杰伦也是单亲家庭长大的,出道的时候被老板要求10天写50首歌,明星也是这样苦过来的。他那时候要是说自己不行,也许现在都还没有成名呢。”又是通过偶像的事迹,让自暴自弃的柏云对眼前这名社工渐渐产生了一分信任。围绕明星的话题也像摊鸡蛋饼一样,越摊越大。

在高阳的努力下,经过近半年的帮扶,如今的柏云不仅精神面貌与之前有了很大的改观,与母亲的关系也缓和了,还申请到公租房,更可贵的是在高阳的帮

助下,柏云找到了一份社工的工作,这也意味着她已经开始渐渐融入社会,过上了正常人一样的生活。

目前,高阳为3名吸毒人员量身制订了重返社会的方案。除了柏云的案例顺利结案了,还有一名吸毒者的恢复情况也取得了阶段性的成果,这一切都让他倍感欣慰。然而,最让他感到惋惜的,还是一位90后吸毒人员——小陈。这位有着优越家境,却缺乏主见的年轻人,始终没有意愿接受高阳的帮助,积极融入社会,而是选择了在父母庇护下,宅在家中。经过数轮家访和约谈,这样的状况始终无法改观,高阳不得不遗憾地承认,这个帮扶案例失败了。

但高阳说,他还会继续坚持,以真心换取他们的信任。一年的禁毒项目即将结束,除了继续追访这些帮扶过的失足者,他的社会工作又将踏上新的征程。

## 常山供电:秋冬季安全大检查

近日起,国网常山县供电公司开展了为期一个月的“2015年秋冬季安全检查暨缺陷隐患排查、危化品隐患排查”安全大检查活动。

常山供电公司结合“六打六治”打非治违专项行动、事故隐患排查治理和安全风险管控等工作,将此次安全大检查活动分三个阶段。

第一阶段以自查自纠为主,完成班组、工区、集体企业安全大检查的自查总结、整改计划表及安全承载力分析报告。第二阶段组织进行内部自查,由常山供电公司领

导班子与相关部门管理人员组成内部自查组,对各部室、班组的自查自纠整改落实情况进行自查,对自查出来的存在问题再次进行整改。第三阶段做好衢州供电公司督查组对常山供电公司“秋冬季查”工作开展情况进行进一步督查和检验。

通过认真、深入地开展此次安全大检查活动,常山供电公司为进一步扎实做好“秋冬季”安全文明生产监管工作,确保工程建设安全、有序进行提供了安全保障。

舒素君

## 黄岩供电:“微信群”开启工作交流新模式

“祝贺变电运检中心班组荣获第四届台州市企业班组安全建设与管理成果评比一等奖。”10月14日,黄岩供电公司领导在看到文件后,第一时间拍照发到“黄岩电力总动员”微信群并送上了祝贺。

黄岩供电公司自2013年建立微信群

## 灵绍特高压工程富阳段立塔工作完成

近日,随着富阳区茶花岛上一基特高压铁塔立塔完成,灵绍±800千伏特高压直流线路工程(富阳段)的100.25基铁塔的立塔工作100%完成,同时该段工程的架线工作完成80%,拆迁区域内的房屋评估签约完成95%,取得突破性进展。

据悉,灵绍特高压工程富阳段的线路长约50.5公里,将新建塔基100.25基,途经8个乡镇街道,由两个施工标段组成。因富阳境内有两条特高压线路经过,涉及的政策处理面广,难度较大,一直以来工程受到的阻力颇多,对此富阳区供电公司积极开展属

小视屏,让大家知道工作进程。

与传统的电话、短信等形式相比,微信能够迅速实现信息上传下达,提高工作效率,同时公司领导可以通过微信随时随地掌握工作进度,也对通知、会议精神传达等常规管理方式作了有益的补充和完善,更为上下级沟通提供了方便,有利于快速有效解决工作上遇到的困难,开启了工作交流新模式。

蔡婷

地化工作,在公司内部建立公司、发展建设部、属地供电所三级政策处理组织架构,与富阳区、乡镇、村形成了“3+3”的政策处理对接网络,保持密切沟通。针对重点、难点、反复点,各相关部门逐个上门走访,对症下药,各个击破,保证了工程进度不受影响。预计12月底,灵绍特高压工程富阳段具备投运条件。

胡宇芬 刘鑫明

## 桐乡供电专业培训走进用户侧

近日,国网浙江桐乡市供电公司组织专业技术人员为全市各地调查用户变运行值班人员及公司客户经理开展了一次专业调规培训。

据悉,培训由桐乡

供电公司调控分中心各专业骨干担任讲师,结合用户变设备投产或检修工作流程不规范、运行值班人员调度联系业务不熟悉等实际困难,量身订制教学方案,重点针对新设备启动流程

规范、设备检修申请流程规范、电气设备的基本状态及内容、调控系统操作、接发令规则等操作性极强的业务知识进行讲解,确保教学取得实效。

本次培训,进一步加强了用户值班班人员规范接发令、工作申请、工作汇报等操作,从而确保用户侧的安全运行,以排除由用户侧操作不当引起的电网安全隐患。

赵芳芳 徐建强