

# 追寻美好理想 超越未来梦想

写在中国电信上海理想信息产业（集团）有限公司成立 20 周年之际

在上海，说起政府信息化(12345 市民服务热线)、企业信息化(商务领航)、百姓信息化(美丽家园)的幕后英雄，大家一定会提到一个熟悉的名字——“理想公司”。中国电信上海理想信息产业(集团)有限公司，作为中国电信股份有限公司全资子公司，面向电信、政府、金融、教育、医疗、制造等多个行业提供信息化系统解决方案。历经 20 年砥砺前行，中国电信上海理想信息产业(集团)有限公司如今年收入超过 10 亿元、员工近 2000 人，已经成为国内颇具影响力的 DICT 公司，是上海信息化建设领域的主力军。

中国电信上海理想信息产业(集团)有限公司聚焦大数据、云计算、全媒体通信、人工智能、物联网等战略性技术和产品开发，取得了一系列的科技创新成果。公司先后承担科技部 863 计划、科技支撑计划，承担国家工信部、国家发改委以及上海市科委、经信委、发改委等各类政府专项课题 30 余项，获上海市科技进步一、二、三等奖 6 项，并多次获得中国电信集团科技进步奖等奖项，先后获得 2017 年度上海市五一劳动奖状、上海市计算机行业“最具发展潜力科技型企业”等荣誉称号。

要揽好 DICT 的活儿，没有金刚钻不行。在中国电信上海理想信息产业(集团)有限公司近 2000 名员工中，获得国务院政府特殊津贴、上海市优秀技术带头人、上海市领军人才、教授级高工、高工、博士等高级科研技术人员就占 200 多人。同时，公司拥有“博士后科研工作站”、“上海互联网大数据工程技术研究中心”、“上海市企业技术中心”、工信部“制造业+双创”平台试点示范”等国家和地方科研创新平台。在 DICT 业内，中国电信上海理想信息产业(集团)有限公司是响当当的领头羊。

20 年来，中国电信上海理想信息产业(集团)有限公司始终坚持以服务电信发展为根本、以面向市场为引领、以创新驱动为核心、以人才培养基石，在改革中砥砺前行、在发展中探索前行。从一个初入市场的信息化新兵，成长为颇具规模和影响的行业中坚。

这家 20 年前刚刚起步的 DICT 公司，为什么在短时间内取得如此快的进步?让我们探寻这 20 年来艰苦卓绝的一步步历程。

## 勇立改革潮头 “理想信息”扬帆启航

成立于 1994 年的上海电信技术研究所，是从事电信新技术新业务开发、电信软科学研究并对电信网进行技术支撑的科研单位。1999 年，研究所成立了上海理想信息产业有限公司，引入现代信息技术企业普遍采用的事业部运作机制。

### 发挥人才队伍优势 奠定发展坚实基础

公司成立之初，面向市场、转变机制，将科研成果迅速地转化为生产力。公司拥有包括享受国务院特殊津贴专家在内的大批优秀人才，拥有来自清华大学、北京大学、复旦大学、交通大学、中国科技大学、巴黎理工大学、中国科学院等国内外著名大学通信、计算机、自动控制、经济管理等专业的高端人才。

### 加大产品研发力度 凝心聚力拓展市场

很快，公司在计算机与网络、电信技术、软科学等三大专业方向取得了长足的进步。宽带多媒体应用等几大类主要产品，销售迅速遍布全国。开发的电信综合管理平台、中文 ISDN 测试仪，居于国内首创、国际先进水平。

## 直面市场竞争 企业重组健步前行

理想公司进行了股权结构调整，成为上海市电信公司主业范围内的全资子公司。重组后的理想公司作为 IT 高科技企业，在支撑上海电信信息化系统的同时，为企业用户的通信网络系统和信息化系统建设提供专业的系统集成和应用集成服务。

### 积极拓展市场 全面提升企业竞争能力

2001 年，理想公司以管理创新、机制创新、技术创新为抓手，确定了咨询顾问、信息网络、应用软件、增值应用业务 4 条产品线。

### 发展系统集成业务 重构事业部运营体系

2002 年初，理想公司完成了从研究所分离并正式独立运营，建立起面向市场的新型组织架构。重新组建了以发展通信和信息领域产品开发和集成服务的三个独立运作的事业部。

## 探索独立发展 塑造理想集团品牌

上海电信整合 17 家控股子公司，于 2003 年 12 月 28 日组建了上海理想信息产业(集团)有限公司(以下简称“理想集团”)。

### 建设“理想商务”平台 开启中小企业信息化服务新模式

理想集团积极开发中小企业信息化产品，推出企业综合服务品牌“理想商



务”，通过互联网为企业用户提供信息化应用租用服务(ASP)。“理想商务”平台，列入 2004 年度的上海市重大攻关项目“上海信息化公共服务平台”建设。

### 把握重要通信保障契机 形成“重保”特色服务品牌

2001 年，亚太经合组织会议(APEC)在上海举行，由此拉开了理想公司参与重大活动通信保障的序幕。伴随着 F1 赛车场落地上海，新国际博览中心开幕等一系列重大活动的举办，理想集团的重大活动通信保障能力和团队得到了行业的认可。

## 产品市场齐飞 公司业务快速发展

理想集团大力发展以电信网络资源为基础的系统集成增值服务，创造了“网管专家”业务品牌，成为中国电信系统集成业务的核心提供者之一。

### “商务领航”开启企业信息化服务新模式

2005 年，中国电信在全国陆续推出了以“商务领航”为统一品牌的信息化业务。2005 年年底，商务领航企业用户超过 15000 家。

### “网管专家”提升中国电信网络品质优感知

2006 年积极引进国外客户网络监控产品，并自主开发了作为传统网络增值服务的客户端网络管理产品“网管专家 Netcare”。很快成为集团级大客户增值服务产品，提升了中国电信的服务品质和客户感知。目前该业务已覆盖全球 375 家知名企业用户，包括大批 500 强企业，监控线路超过 13000 线。

### 助力“号码百事通”服务展新姿

2006 年，理想集团采用最新的 CTI 和 NGN 技术，结合自身研发的软件应用产品，成为电信集团在全国推广号码百事通平台的主要支撑单位。2007 年起，理想集团先后中标中国电信集团商旅平台和全国上海平台二期，新疆、湖南、四川、贵州、海南、陕西、江西、湖北、青海、西藏、北京、安徽等 14 个省电信的号码百事通平台建设项目。

## 接应转型战略 构建 ICT 融合新动能

理想集团作为上海电信 ICT 转型业务的骨干和内部信息化支撑的中坚

力量，开始了自身的转型发展。

### 专注重点领域 软件服务业务持续突破

管理软件业务不断取得市场突破。在政府领域，与上海市委组织部合作承建基层党建信息化推广、党建网及党员统计平台项目；拓展了国泰君安、商飞、国家核电、江西广电、清华大学、南京地铁等知名客户。电子政务软件创新商务模式，覆盖全国各省区县累计超过 200 个。“商务领航”业务，SAAS 套餐用户量达到 8.5 万个，NETCARE 监控业务服务企业用户数持续增长。

### 紧跟技术发展前沿 研发能力再上台阶

理想集团紧密跟进 ICT 领域技术发展，形成一批拥有自主知识产权的科研成果。全国电子政务应用监控管理平台研发完成，研究 M2M 基础关键技术，并探索物联网行业应用。



## 打造核心能力 改革创新再攀高峰

理想集团积极接应中国电信集团公司和上海电信发展战略，以创新为核心，聚焦行业、聚焦产品，打造可持续发展的核心竞争力，扩大行业影响力，成为中国电信 DICT 业务的主力军。理想集团先后成为医疗行业信息化基地、制造行业信息化基地。同时，被上海市互联网大数据工程技术研究中心和国家人社部，获批设立企业博士后科研工作站。

### 聚焦核心技术领域 提升核心产品水平

近年来，理想集团结合自身的发展基础和技术优势，逐步确立了以大数据、云计算、全媒体通信、智能视频和物联网技术作为核心发展方向。

在大数据领域，理想集团逐步建立了一支具备数据采集汇聚、数据标签、数据平台建设、数据分析建模、数据安全和行业应用开发等综合数据能力的大数据团队。先后承建和参建了上海电信大数据平台、中国电信集团公司飞龙大数据平台、海口科创大数据平台等一系列重大项目。并将平台能力输出至上海市统计局、公安局、国安局、气象局、农委等部门和江苏电信、湖南电信、广东电信等兄弟公司。在云计算方面，已具备天翼云云迁移产品能力，并开发了物联网行业 SAAS 平台和工业互联网平台。同时，积极支持市经信委和市大数据中心，支撑上海电信政务云 PAAS 平台。在智能视频领域，开发包括智能通行、智慧门店、智慧场馆等一系列应用。

在全媒体通信技术方面，理想集团发挥在呼叫中心领域 20 年的业务探索和技术积累，结合大数据和人工智能技术，为用户提供强大的全媒体交互沟通服务能力。在“互联网+政务服务”领域，全力围绕 12345 政府服务热线，打造智慧城市“综合指挥调度中心”等拳头产品及解决方案。在全国建设省、直辖市、地区、县等

各级政务信息化平台 36 个，完成 70 余个核心政务系统、上百条政务热线的上线。在“互联网+金融服务”领域，支撑了浦发银行、上海银行、快钱等一系列著名金融企业的全媒体服务平台。在“互联网+制造”领域，实施了海尔全媒体调度平台、潍柴全媒体联络平台等项目，成为工业互联网领域的应用典范。

在物联网方面，理想集团定位于物联网使能平台建设和数据服务能力提供。先后实施了中国电信物联网使能平台、中国电信工业互联网平台、上海电信物联网聚合平台、上海电信智慧城市平台等重要项目。

### 突出行业特色 促进社会发展

2016 年，理想集团组建了工业互联网创新团队，并成为中国电信制造业信息化基地。2017 年 3 月，中国电信与 GE 签约，由理想集团承接 GE 公司著名的工业互联网平台 PREDIX 在中国的运营。2018 年，理想公司自主开发的“中国电信天翼云工业互联网平台”，纳入了上海市工业互联网三年行动计划。在 2018 年世界物联网博览会上，获得了“新技术、新产品、新应用银奖”，成为国家级的跨行业跨领域工业互联网平台奠定了基础。

在医疗信息化领域，于 2013 年成为中国电信首批行业信息化基地之一。形成医疗影像云、健康小屋、CHIS、移动护理四大类业务板块，用户超过 51 万。成功打造上海同济医院、云大医联盟、瑞慈医疗集团等一批集团标杆项目。2017 年，医疗基地开始建设和运营中国电信远程影像交互平台。

在社区服务领域，理想集团开发建设了面向社区的美丽家园平台。以智能视频及物联网泛感知为基础，面向区、街镇、居村政府管理部门，以及小区物业，提供基于信息化、智能化社会管理与服务的社区治理新模式。覆盖上海市嘉定、青浦、松江、浦东、虹口、黄浦、奉贤区等在内的 12 个行政区，在建和已建好的社区超过 200 个。

在基层党建领域，理想集团开发的“智慧党建”系统为党建工作插上信息化的翅膀。

### 强化专业服务 树立优质品牌

在信息安全领域，理想集团开发形成了“ISEC”理想云安全服务体系。以云平台为依托，提供网站安全监控及防护、网站内容监控等标准安全服务。

在通信保障方面，出色完成了 2010 年上海世博会、2014 上海亚信峰会、2014 上海工博会、G20 财长及央行行长会议、G20 贸易部长会议、2016 中国国际通信展(北京)、2018 年首届中国国际进口博览会等多个通信保障任务。

### 推进产学研合作 强化自主创新能力

理想集团公司高度重视新兴技术领域的研究与创新工作，不断激发创新这个“发展引擎”的最大驱动力。

共建一流博士后科研工作站。理想集团于 2018 年成功通过国家相关部门评审，获批建立博士后科研工作站。以大数据和人工智能等具有前瞻性、战略性领域的重大课题研究为目标，吸引、培养高层次人才。

共建上海互联网大数据工程技术研究中心，在大数据领域的技术和产品工程化、产业促进、人才培养等领域共同促进产业发展。

共建网络化制造上海市重点实验室，紧密围绕工业互联网，形成优秀科研成果，推动智能制造产业发展。

共建金融大数据创新实验室，提升金融领域大数据应用水平。

理想集团紧紧把握信息化浪潮带来的战略机遇，坚持创新驱动，勇于攻坚克难，积极担纲 DICT 能力建设，致力于中国的信息化发展提供优质专业的服务。理想集团还将以锲而不舍的姿态，迎接挑战、追求卓越，以时代的新理念、发展的新思路，创新的新格局全面打造核心竞争力，让社会信息化的腾飞插上理想的翅膀。

## 信息化助推“美丽黄浦”

黄浦区绿化和市容管理局设备信息科科长 董家祥

相信每个上海市民都会深深地感受到，这几年上海的城市绿化和市容实现了跨越式发展，城市环境也因此发生了改变。用上海市民的话说：现在出门有活动场地了，黄浦江边上有地方玩了，城市灰尘少了，有绿化的地方夏天凉爽了许多……而这一切的背后，离不开政务信息化的功劳。

2011 年，黄浦区和原卢湾区两区正式合并，为加强黄浦区绿化和市容管理局及下属单位的信息资源的整合，构建指挥中心(数据中心)，实现全局信息的统一收集、存储、整合与发布。我们将开发黄浦区绿化和市容管理局电子政务平台的重任，交予上海理想信息产业(集团)有限公司负责。

## 构筑市民喜闻乐见的智慧社区

普陀区民政局信息科科长 周晶

刚走进小区门口，65 岁的曹阿姨就笑呵呵地对我说：“以前要天天盯着小区的公告栏，才能知晓社区的老年活动信息。现在有了‘三块屏幕’，随时随地能看到，方便多了。”

曹阿姨口中的“三块屏幕”，就是指我们普陀区民政局与上海理想信息产业(集团)有限公司合作开发的“社区治理云平台”系统。目前，该平台已在普陀区 259 个居委会全面铺开。平台打通居民区大型触摸屏、居委会管理后台和居民手机上的智能应用这三块屏幕，让社区服务、办事政策和活动信息触手可得，实现基层治理精细化。

当初我们刚开始筹备“社区治理云平台”系统时，面临诸多困难。幸

## 12345 热线追梦者

海口市政务管理局局长 吴秋云

转瞬间已和上海理想集团进入战略合作的第五个年头。上海理想集团以他们热忱的服务、精湛的技术、高尚的职业精神，获得了海南人民的充分赞赏与信任，无愧于他们“热线追梦者”的称号。

2015 年，为响应国家提出的“互联网+政务服务”发展战略，与上海理想集团先后合作在海南落地和建设了“海南省 12345 综合服务热线”、“海南省 961017 扶贫服务热线”、“12345 海口智慧联动平台”、“椰城市民云”、“椰城创新云”、“港口预约过海平台”、“三亚放心游联合监管执法系统”等信息化项目。热线评级排名直升全国前三，获省委省政府领导，

以及国家领导人，也纷纷点赞海南信息化的建设和发展。

原先的“12345 海口智慧联动平台”，在运行 8 年多后，要重新改造后上线。在短短的一个月时间里，上海理想集团从上海抽调业务骨干、技术专家远赴海口，迅速成立“热线追梦者”项目组。最终，奇迹般地在一个月

内完成了新平台的研发和上线。

正是基于对上海理想集团的信任，当海口市市政府打算建设“椰城创新云”、“三亚放心游联合监管执法系统”等项目，我们第一时间就找到了上海理想集团。

展望未来，海南将进一步深入加强和上海理想集团的战略合作，深入推进“互联网+政务服务”，为建设海南“自由贸易区(港)”的战略贡献力量。

## 金融安全与 ABCD

复旦大学大数据研究院副院长 吴力波

金融风险管控关系到国家的稳定健康发展，也关乎每个中国老百姓的切身利益。基于《人工智能与区块链技术的大数据金融风险辅助决策系统》是由上海市经信委于 2017 年 6 月下达的信息化研发专项课题。作为项目的

主体单位，复旦大学大数据学院拥有国内顶尖的研发团队，在相关的数据理论模型上走在世界前列。而理想公司作为一家运营商背景的 ICT 企业，在大数据和信息化工程平台建设方面有深厚的技术和经验积累。双方在课题中的深度合作、优势互补，可以有效开展项目的关键技术研究 and 产业化应用推广工作。

在本项目开发过程中，双方成立

## 物流巨头背后的网络管家

敦豪全球货运(中国)有限公司信息技术服务管理总经理 戚建光

“戚总您好，我们 Netcare 监控平台中看到有几家客户因为外力施工造成线路中断。目前上海电信已第一时间赶到现场开展全力抢修，对受影响数据线路进行路由迂回调整。”

虽已时隔多日，但回想起这一幕，仍令我感慨万千。多年来，类似的事件不胜枚举。上海理想信息产业(集团)有限公司的 Netcare 网管专家服务，让我们公司的网络故障更透明、故障解决更及时。事实上，往往在我们的员工发现网络故障后还来不及及报修，网管专家就已经通过专业化服务为我们解决了网络问题。

敦豪全球货运(中国)有限公司，是全球国际化程度最高的物流企业之一。作为行业内全球化战略和技术创新领域的佼佼者，信息技术和网络稳定性对公司正常运作的重要性自然不言而喻。

幸好，上海理想信息产业(集团)有限公司售前设计团队不畏艰苦，积极参与与前期调研，深入挖掘我局在工作中的实际信息化需求。后续开发团队耗时半年多时间驻场开发，夜以继日一次又一次地攻克技术难关，最终交出令人满意的答卷。由贵公司承接开发的黄浦区绿化和市容管理局电子政务平台达到预期建设目标，实现系统整合，加强信息共享，促进业务协同，推进集约化发展，为我局信息化建设打好基础的同时，让我局能更好地履行政府公共服务和社会管理的职能。

理想公司致力我局信息化建设，无愧于今天，却不限于今日。再次祝愿上海理想信息产业(集团)有限公司再创辉煌!

好在上海理想信息产业(集团)有限公司的帮助下，诸多技术上的难点一一被攻克，“社区治理云平台”也实现了从 1.0 到 2.0 的不断升级。

2018 年 10 月 23 日，由我们普陀区委组织部、区民政局、区教育局主办，区业余大学、区居村委员会协办的 2018 年新任居民区书记主任示范班在区业余大学举行。而上海理想信息产业(集团)有限公司在本次培训过程中，投入了大量的运营团队，保证了整个普陀“社区治理”项目的顺利推广。

回首近两年来，普陀区社会治理取得了丰硕的成果。衷心希望在今后的项目中更好地合作，为社会治理书写新的篇章，更好地服务广大基层社区工作者和老百姓。

以及国家领导人，也纷纷点赞海南信息化的建设和发展。

原先的“12345 海口智慧联动平台”，在运行 8 年多后，要重新改造后上线。在短短的一个月时间里，上海理想集团从上海抽调业务骨干、技术专家远赴海口，迅速成立“热线追梦者”项目组。最终，奇迹般地在一个月

内完成了新平台的研发和上线。

正是基于对上海理想集团的信任，当海口市市政府打算建设“椰城创新云”、“三亚放心游联合监管执法系统”等项目，我们第一时间就找到了上海理想集团。

展望未来，海南将进一步深入加强和上海理想集团的战略合作，深入推进“互联网+政务服务”，为建设海南“自由贸易区(港)”的战略贡献力量。