

关于精益生产、六西格玛和制约理论的商业小说

VELOCITY

Combining Lean, Six Sigma and the Theory of
Constraints to Achieve Breakthrough Performance

速度

(美) 迪·雅各布 苏珊·柏格兰 杰夫·考克斯 著
王 瑶 译



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

关于精益生产、六西格玛和制约理论的商业小说

VELOCITY

Combining Lean, Six Sigma and the Theory of
Constraints to Achieve Breakthrough Performance

速度

(美) 迪·雅各布 苏珊·柏格兰 杰夫·考克斯 著
王 瑶 译



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Dee Jacob, Suzan Bergland, and Jeff Cox: Velocity:Combining Lean, Six Sigma, and the Theory of Constraints to Achieve Breakthrough Performance

Copyright © 2010 by The Avraham Y. Goldratt Institute, a Limited Partnership, and Jeff Cox.

Simplified Chinese Translation copyright © 2010 by Publishing House of Electronics Industry.

Published by arrangement with the original publisher, Free Press, a Division of Simon & Schuster, Inc.

All rights reserved.

本书中文简体字版由 Free Press, a Division of Simon & Schuster, Inc. 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2010-4315

图书在版编目(CIP)数据

速度 / (美) 雅各布 (Jacob, D.), (美) 柏格兰 (Bergland, S.), (美) 考克斯 (Cox, J.) 著; 王瑶译. —北京: 电子工业出版社, 2011.1

书名原文: Velocity: Combining Lean, Six Sigma and the Theory of Constraints to Achieve Breakthrough Performance

ISBN 978-7-121-12019-0

I. ①速… II. ①雅… ②柏… ③考… ④王… III. ①企业管理—通俗读物 ②长篇小说—美国—现代 IV. ①F270-49 ②I712.45

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 200219 号

责任编辑: 杨洪军

文字编辑: 郭心蕊

印刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开本: 720×1000 1/16 印张: 22.25 字数: 342 千字

印次: 2011 年 1 月第 1 次印刷

定价: 48.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言



在企业的运营过程中，没有什么因素是一成不变的。对于这一点，任何阅历丰富的管理者都心知肚明。随着时间的流逝，变化总是接踵而来。有些变化是水滴石穿，而有些变化则是突如其来。但是，变化往往让人应接不暇，贯穿了市场、科技、方法、流程、技术、规章制度等一切领域，甚至囊括了管理艺术及管理行为本身。出色的管理者明白，想要应对这些层出不穷的变化，或者充分利用这些变化带来的结果，企业需要进行频繁、积极的调整，才能实现长期的成功。这种调整就被称为“持续改进”。

就在最近几十年，可以上溯到 20 世纪 80 年代，甚至更早，就已经有机构开始进行研究，试图找到实现持续改进的方法。这些研究成果大多被总结为一系列的缩略词，比如 TPS（丰田生产模式）、TQM（全面质量管理）、SPC（统计过程控制）、JIT（准时生产方式），等等。虽然有些研究半途而废，有些研究最后并入了其他理论，但所有的研究都有其本身的价值，或者建立了重要的概念，或者采用了有效的工具或方法。但遗憾的是，这些研究成果在执行过程中受到了错误理念的干扰，或是最初的假设就存在问题。因此，大多数机构虽然从这些研究项目本身及其成果中学到了东西，但是却始终没有达到自己预期的效果，无法保持持续改进。

谈到持续改进这个问题，会自然而然地带出一些关键问题。比如，改进的对象是方方面面吗？应该将整个机构的方方面面都列入日程吗？许多原本出于好意的项目管理者、执行者或顾问可能会回答：“没错，我们就是要兼顾所有方面、所有职能部门和运行过程中的所有部分，从上到下，从里到外，面面俱到。”

这就引出了一个很重要的问题：管理团队应该要兼顾所有方面吗？要一次性地同时专注所有方面，并且一直保持这种状态吗？如果是这样的话，改进方案涉及的行动规模会有多大？是不是考虑了所有的职能部门？是不是考虑了所有客户服务及与供应商之间的相互关系，还有内部管理、会计部门及企业维护？方方面面的资源有没有什么疏漏？如果想要把公司中（那种奇小无比的公司除外）所有的人员和所有的细枝末节都考虑进来，那么管理者将会面对一个巨大的工程。怎样才能将所有因素都有条不紊地组织起来呢？更重要的是，怎样才能让整个系统高效运转呢？

反过来，如果我们出于可行性或预算问题的考虑，不打算一次性改进所有方面，那么我们又回到了原来的问题：改进的对象应该是什么？究竟应该着眼于哪些方面？要通过什么标准来判断哪些方面要优先处理，从而妥善分配资源和任务？能不能提前知道所有的投资或投入可以带来的底线收益？

如果一个人说“我们想要改进所有方面”，那么，他真正的意思是“我想要所有方面都得到改进”。换句话说，他希望所有方面，也就是整个机构，能够实现可观的总体绩效收益，而且希望这一收益能年年创新高。他们想要改进的是整个系统，这一系统会为他们创造想要的东西。他们希望随着时间的推移，这一系统能够保证底线收益。但是，“改进所有方面”并不意味着“所有方面得到改进”。如果你对这一点心存疑虑的话，那么无论如何请接着往下读。

不论是过去还是现在，有很多企业为实现改进的目标，投入了大量的心血。这些企业怀着真挚而坚定的信念，进行了许多培训，召开了许多会议。他们相信，这些努力就像储蓄一样，日积月累，会逐步提升效益、减少浪费、提高员工士气。经年累月，这些行动就会使企业在收益率、竞争力及客户满意程度等方面显著提高。但是实际上，得到改进的可能只是一些局部问题，比如，职能部门B的浪费现象减少了，职能部门M的缺陷降低了，某一流程更加稳定了，职能部门T的处理时间缩短了，等等。但是很多设想中的收益实际上并未达到底线收益的标准。

本书中的人物，艾米·基奥拉若和她的同事，以及在世界各地形形色色的企业和机构任职的经理或主管领导，都遭遇了这些问题。各大企业实

现持续改进的需求都十分迫切，所以，上面提到的这些问题都至关重要。有些产业的经济现状要求管理者的组织行为有显著的提升，这一点在过去就非常重要，在我们现在的时代更是如此。那么，管理者和推广改进法则（如精益生产和六西格玛）的专家应该发挥什么样的作用呢？有许多企业和组织都在精益生产和六西格玛及其他改进理念，以及机械设备、器材和科技方面进行了大手笔的投入，却往往事倍功半。如何才能扭转这种局面？我们究竟应该怎么办呢？

本书正是为力图解决这些问题而编写的。本书主要着眼于三大持续改进法则——精益生产、六西格玛及制约理论，探讨如何结合这三种法则，使整个企业取得系统性的利润，最终提高底线收益。这三大法则对很多人来讲都是耳熟能详的，虽然这些人可能不是大多数，但是绝对占相当大的比例。但是，考虑到那些不熟悉这些法则的人，我们还是需要做一下简单的介绍。

精益生产实际上是由丰田生产方式所确立的概念发展而来的，强调消除各种形式的浪费。六西格玛则是源于全面质量管理及其他质量改进方法，它的长处在于能够减少变量。制约理论是由 AGI-高德拉特学会的创始人艾利·高德拉特创立的。制约理论认为，系统约束是管理复杂系统最可靠的方法；一旦系统的稳定性和可预见性得以确立，系统约束就成了实现系统性改进的重点。而“速度”这个概念则是一种方式，企业正是通过这种方式，才能合理运用所有的资源及三大改进法则，在实现战略性目标的进程中，保证方向正确、速度提高。我们认为，这种方式是完成组织改进的有力手段。《速度》一书包含三大支柱理论，分别是决定本书体系结构的制约理论（TOC）、精益生产（Lean）和六西格玛（Six Sigma）；三者相结合，构成了聚合改进流程（TOCLSS）；而 SDAIS（战略、设计、启动、改进、保持）理论则充当部署框架。只要应用得当，这一方式会使你和你的公司或机构实现主要收益，我们对这一点深信不疑。

那么最后一个问题就是，我们在探讨这个题目的时候为什么选择商业小说这种方式？首先，因为我们已经有了一个成功的先例。《目标》一书是由我们的创始人高德拉特博士与杰夫·考克斯这位颇具创新精神的作家携手完成的，这本书现在已经被奉为商业文学中的经典之作，全球销量高达

几百万册。如今，考克斯先生又重回这一主题，延续原来的风格，与 AGI 共同打造《速度》一书。

其次，我们应该发现，小说相较于传统意义的商业著作有着不可比拟的优势。战略、科技、有形资产、物质资源及其他林林总总的要素是一个企业正常运作所不可或缺的因素。但是客观地讲，人力才是每个企业真正的核心力量。通过小说的形式，读者可以身临其境地体会各个商业概念。我们也可以准确表达矛盾是如何发展，以及如何解决的。故事这种形式更加引人入胜，而且又能使读者设身处地地去探讨相关概念。除此之外，小说可以使你的企业中的所有成员在阅读过程中都会觉得津津有味。

所以，我们希望你能够喜欢《速度》，能够通过阅读此书使自己和自己的企业“百尺竿头，更进一步”。

目 录



第 1 章	危机来袭	1
第 2 章	临危受命	13
第 3 章	生产部门的问题	29
第 4 章	精益六西格玛项目	45
第 5 章	研发部门的苦恼	60
第 6 章	找到制约因素	78
第 7 章	节拍时间	88
第 8 章	双重含义的水晶球会议	101
第 9 章	亲临生产车间	124

第 10 章	骰子游戏与平衡生产线	140
第 11 章	项目遭遇瓶颈	169
第 12 章	令人不安的财报数据	190
第 13 章	消极结果树 (UDE 树)	219
第 14 章	重玩骰子游戏	239
第 15 章	加速前进	265
第 16 章	曙光初现	274
第 17 章	齐心协力	306
第 18 章	事业与生活全速前进	314
第 19 章	未来增长战略	320
第 20 章	每个人都找到自己的速度	330

第 章

危机来袭

人们或是神色匆匆地在走廊上交头接耳，或是躲在门后窃窃私语，或是隔着桌子中间的隔板低声谈论，或是手掩着话筒一言不发地听着对方的小道消息——就这样，在悄无声息之中，消息开始不胫而走，直到一个愚蠢至极的笨蛋居然用邮件将这一消息公之于众。虽然他并不是泄露天机的始作俑者，但是最后却因此而大祸临头，不得不卷铺盖走人。总之，情况就是这样——在公司正式宣布消息的前两天，本应该只有某些董事、行政人员及几个他们甚为器重的下属知道的内部消息，几个小时之内便在 Hi-T 公司总部闹得人尽皆知了。

艾米·基奥拉若并不属于那些位高权重的知情者。她刚刚和自己手下负责营销与销售的团队开完周三例会，回到办公室。她已经 41 岁了，却还是身姿绰约，梳着沙褐色的中长发，有时候把头发梳到脑后，有时候干脆让大卷自然地垂在棱角分明的脸颊，就像今天一样。她手里发着短信，步履轻扬地穿过一间间办公室，卷发时不时地垂下来挡住脸庞。刚走进了办

公室，秘书琳达也跟着进来了。她转身关上门，用身体挡在门前，仿佛害怕有什么不速之客贸然闯入，听到她要说的天大秘密。

“你听说了吗？”琳达问道。

“听说什么？是伊莱恩和比尔的事儿吗？本来就没有人看好他们。看看吧，他们真的玩完了！”

“不是这件事！”琳达压低了声音惊呼，“我们公司要被某个大公司收购了！”

艾米绿色的眼睛凝视着琳达的面容，目光逐渐变得锐利。

“这是真的吗？”琳达追问道。

“琳达，我不知道。就算我真的知道，公司也不允许我向任何人透露任何消息。顺便问一句，这消息谁跟你讲的？”

“没人跟我讲。只是有一封邮件在同事之间传来传去。我一会儿转发给你。”

“别转发！”艾米说道，“我不希望电脑里有这样的邮件。还是打印一份给我吧！”

琳达溜出门，向自己的办公桌走去。几分钟后，她又回到艾米的办公室，手里拿着一张纸。艾米接过打印的邮件，匆匆地扫了一眼，然后轻声吹了下口哨。

“哇，这家伙有麻烦了！”艾米低声说了一句，然后转向琳达，“看，这很可能就是些流言飞语。你不必为了它而惊慌失措！”

“但是博比刚刚丢了工作，而我现在也怀着五个半月的身孕！如果我们公司再赶上裁员，我们可怎么办啊！”

“即使真的是这样，那也是很久以后的事儿。明白吗？不管怎么说，博比是个聪明人，他一定能找到别的工作。你们两个都会平安无事的，不，应该是你们一家三口都会平安无事的。现在，我需要你帮我做几个旅行预订……”

听了这番话，琳达终于安下心来，恢复了平时的干练。虽然怀着身孕，也手脚利落地把一件件要做的事处理妥当。这时，艾米大步流星地向走廊深处走去，拿着打印的邮件走进了公司总经理 B·唐纳德·威廉姆斯在走廊一角的办公室。她关上门，靠在门上，就像琳达刚刚那样。

“出什么事儿了？”B·唐纳德问道。

“你听说了吗？”

他眨了眨眼睛，一副漠不关心的样子，然后缓和了表情，和颜悦色地问道：“没错，我确实听说了。坦白地说，我一点儿都不惊讶！”

“你不惊讶啊？”

“不，不惊讶！”

艾米吃惊地张大了嘴巴。

“这都是在大家预料之中的。”唐纳德说道。

“我就没预料到。”

“艾米！每个人都知道比尔是个笨蛋——而讲到伊莱恩，虽然我非常佩服她的职场表现，但是生活中的她简直让人难以忍受。”

“不！我说的不是他们！是这个！”

她把那张纸递给桌子后面的B·唐纳德，然后坐在一把已经被太阳晒得褪了色的旧椅子上。

这位业务总经理戴上花镜，仔细地读着纸上的文字，惊奇地瞪大了眼睛。

“哦！天啊！”他叫道，“这到底是从哪儿来的？”

“据琳达说——当然琳达与此事毫无关系——公司上上下下都知道了，或者是认为自己知道了。不管怎样，大家都在谈论这个消息。顺便问一句，这是真的吗？”

B·唐纳德靠在椅背上，摘下眼镜，扔到一边，眼镜落在了办公桌上的皮面记事本上。他闭上眼睛，捏了捏鼻梁。

“你能回答我吗……还是你不能这样做？”艾米问道。

“你”，唐纳德加重了语气，“不要对任何人讲。”

“但是大家都已经知道了。”

“但是你不能参与进去。好吗？”

“好。”

“任何人都不能讲，明白吗？”

“嗯，当然明白。但是琳达说，这件事早就传得满天飞了！”

“这个笨蛋写的内容大部分是空穴来风。但是，不幸的是，基本内容被

他言中了，公司确实会被收购。这就是为什么我在这几个月里总往圣路易斯跑，因为我要和董事会及收购者开总部会议。”

“收购者是哪家公司？”

B·唐纳德前倾身子，小声地告诉艾米。

“真的吗？”

“没错。”唐纳德答道，“我告诉你这个秘密可能会让我丢了饭碗，甚至还可能让我进监狱，所以说……”

“我一个字都不会说出去的，你知道。”

这位总经理靠在椅背上，摇摇头，不知道是在叹气，还是在苦笑。

“艾米，我真的不想在你面前说粗话……”

“B·唐，没关系，那些粗话我也都说过。”

“但是，最让我生气的是，我们终于搞清楚了。我们找到了生产问题的症结所在。我们发现了贺比。”

“什么？”

“我们发现了贺比。”

“发现了什么？”

“瓶颈，就是系统的局限。我们发现了，就是这个部分出了问题。但是就在这个时候，这些家伙要掺和进来，然后把事情搞得一团糟！我就知道肯定会这样。他们会趾高气扬地进来插一脚，然后再把事情搞得乱七八糟！”

“唐，对不起，我真的不知道你在讲些什么。”

“哦，对，你只是做营销和销售的。我在讲的是供应链问题……”

“供应链问题也会波及营销工作，更不用说销售问题了。”

“不管怎样……就这样吧。人总要量力而行。”唐说道，“艾米，遣词造句你比我强多了。帮我写点儿东西，发给全公司，摆出一副迎击谣言的姿态，尤其是要小心应对谣言中真实的部分。说白了，我就是想让你帮我撒一个弥天大谎，但是不能让我在几天后真相大白的时候颜面尽失。”

5个月之后，股东和监管机构都批准了收购，一切都已经尘埃落定。Hi-T公司成了Winner这家总部设在纽约的国际公司旗下的一家子公司。琳达和博比生了个女儿，取名叫霍丽。博比确实找到了一份工作，但是薪

水大不如前，所以他正准备着要另觅高枝。让所有人都大跌眼镜的是，比尔和伊莱恩居然重修旧好，还搞了个二次蜜月（他们第一次的蜜月仅仅是两年以前的事），虽然回来的时候，伊莱恩还在抱怨他们上飞机去哥斯达黎加之前就开始吵个不停。

所有权转让结束之后，B·唐纳德·威廉姆斯去了纽约一趟，汇报了Hi-T的经营战略，同时也和Winner的管理高层变得更为熟识。回来的时候，B·唐纳德和员工开了几次会议，大力宣扬纳入Winner旗下的好处，对于未来可能出现的问题，却尽量地轻描淡写。但是艾米·基奥拉若总是能看透他，因此认定他一定有所保留。

一天傍晚，大部分人都下班了，但是艾米还待在办公室里。B·唐纳德走过来，站在门口问：“有时间吗？”

“有。快进来！”

他走了进来，关上门，说道：“我要说的这些可都是机密。”

“明白。”艾米答道。

“我想告诉你点儿事。只告诉你和其他几个人，几个不会出问题的人。这些事我不想让大家都知道。”

B·唐纳德顿了顿。他看了会儿窗外，想了想，然后把椅子挪到艾米的桌旁，坐了下来。

“艾米，这次转让的结果比我想的要糟糕。Winner的那些人……”他轻轻摇了摇头，“他们的企业文化和我们习惯的文化大相径庭。他们非常注重竞争，比原来圣路易斯那些管理层更强调竞争。实际上，我甚至可以这样说，Winner公司内部讲求的就是适者生存。”

“哇！这很不错！”艾米说道，“实际上，这听起来似乎很有意思！”

“确实。但是，这和你想的不是一回事。比如说，Winner旗下的各个生产商之间都要按照同样的标准进行竞争。其他职能部门也是如此。你的营销和销售团队需要和Winner内部所有的营销和销售团队一决高下。”

“到底争些什么呢？”

“资源、人才、奖金、员工优先认股权、附带福利、晋升机会、上级认可，这些都要竞争。当然，有奖就会有罚。那些表现不佳的会被通通开除。公司对此不会有一点点儿容忍。”

“我认为我们能够经受住考验。”艾米说道，“我不怕这点儿竞争。只要告诉我规则，我就一定能达到公司要求。”

“艾米，这就是问题的关键所在。”

“什么？你是说没有任何竞争规则可言吗？就像是在酒吧里斗殴一样毫无章法吗？”

“哦，他们确实有很多规则！”唐纳德低笑道，“这家公司有很多规定，包括成文的和不成文的，这些规定你都要严格遵守。听我说，艾米，我一点儿也不怕竞争。我们 Hi-T 的团队比起任何对手都毫不逊色，大家总会有点儿立足之地。”

艾米靠在椅背上，她很清楚，唐纳德会话锋一转，她猜得没错。

“但是另一方面，我也很清楚 Winner 用来衡量制造部门、服务部门、行政部门以及任何其他部门采用的标准。他们的大多数标准不会带来任何实质性的贡献。实际上，我不认为他们的制度能够创收——我怀疑他们的很多制度会影响公司创收。艾米，你可以去看看他们的年终报告，他们真正实现业务发展的部门并不多，即使那些正在扩展业务的部门也收效甚微，而且资金紧张，有些部门简直被榨干了。Winner 的公司数据，他们的收入增长、每股收益增长及其他指数看起来相当可观，但是如果你仔细研究的话，很快就会发现，Winner 实现增长的唯一方法就是并购。这就是为什么他们不断地收购像我们这样的企业，应用杠杆作用的同时却债台高筑。因为他们的内部运作状况决定了他们别无选择。虽然他们极力标榜竞争精神，实际上却毫无竞争性！”

艾米虽然努力想要全神贯注，但还是心烦意乱，在椅子上动来动去，玩着手中的钢笔。她一紧张或焦虑起来就是这样。

“所以，”唐接着说，“后面的日子会不太好过。”

她僵硬地挤出一丝笑容，说道：“唐，你知道这句谚语吧——环境越艰险，硬汉越吃香。”

“没错，我就是这么打算的。”唐答道。

“你说什么？”

“我会急流勇退，离开这家公司，全身而退，洗手不干。”

“什么时候呢？”

“具体的时间还没有定。但是我很清楚，Winner 并不想长期养着我。如果我咬牙坚持的话，可能会在一番讨价还价之后，得到丰厚的回报。但是我不知道自己是否能忍受这种煎熬。我已经 59 岁了，就算现在想要退休，我的钱也够花了。如果航海、打高尔夫或环游世界我都玩腻了的话，还会有猎头公司找上门来。”

艾米的眼睛有些湿润，接着叹了口气说：“B·唐，我一定会想念你的。”

他点了点头，说道：“嗯……谢谢。我们毕竟曾经一起驰骋沙场，对吧？力挽狂澜，拯救企业于危难之中，让公司重回发展的轨道。我们保证为本地提供了大量的工作岗位，虽然没有雇用所有的人，但还是成为当地就业的重要保障。同时，我们还为飞机提供替换零件，使它们重新一展雄风……这些都是事实。就算是在为了提高市场份额而降低价格的时候，我们的利润依然相当可观。现在，新一代的复合材料又粉墨登场，风力涡轮机也应该能在新型能源领域大展宏图。我会想念这所有的一切；我会想念你，还有其他并肩作战的同事；我会想念这些充满挑战的工作！但是，收山的时候到了……”

唐向前倾了倾身子。艾米以为他要站起来，给她一个告别的拥抱，但是他没有。他只是直视着她的双眼，然后压低了声音：“艾米，接下来的这番话，你就当我没说过。我很讨厌这样说，但是如果我是你的话，我会准备好自己的简历，准备另觅高枝了。”

她摇了摇头：“不行。除非我还能在这个小镇上工作，或离这里很近，我要像现在一样照顾我的父母。”

“他们应该已经年近古稀了，是吧？我记得，他们到了中年才生下你。”唐笑着说。

“没错，当时他们根本没想到还会有小孩。但是，唐，你知道我家的状况。爸爸有老年痴呆症。如果搬到别的地方的话，他根本就搞不明白。妈妈现在终于在镇上找到了好医生，不再对她的顽疾束手无策。我不能硬生生地把他们拖走，让他们跟在我身边；也不能把他们留在这里，因为真的需要有人隔三岔五地去看看他们。还有我的孩子，他们会失去所有的朋友。我真的无法向大家宣布这个噩耗，然后堂而皇之地去寻找自己梦寐以求的工作。所以说，我基本上就困在这里，无法抽身了。”

“我明白。但是，艾米，有一件事，我觉得我要提醒你，如果你要留在公司的话，要记得这件事。你原来曾经私下里和我抱怨，说圣路易斯总部有所谓的晋升限制。”

“而你每次都坚持说根本没有这种东西。”

“嗯，我并不是否认这种限制的存在。我只是觉得那些真正精明能干的女人能够打破这种限制。至少在圣路易斯总部是这样的。但是，我在纽约曾经听到人们谈论一些事情，这些事情是你自己根本打听不到的。他们说，这种限制在 Winner 是存在的。但是不要把这想得有多黑暗，这可能是他们竞争体系中的一部分。”

艾米目瞪口呆了一会儿，然后抿了抿嘴唇，挤出了一个微笑：“嗯……B·唐，你真的让我很开心，你过来坐坐，我很高兴！”

他笑了笑，站起来和她道别。他伸出手，艾米握了握，然后绕过自己的办公桌，给了他一个拥抱。

“艾米，”他说，“你一定要照顾好自己，知道吗？”

几个月之后，B·唐离开了公司，全身而退，很快和妻子黛西订购了一年的环球之旅，从迈阿密驶向了一片阳光之中。

接替 B·唐的男人据说是 Winner 的后起之秀，是上升势头最猛的一颗新星。他叫兰德尔·杜兰多斯（Randal Tourandos），但是大家背地里都叫他“为所欲为的旋风”（Random Tornado）。事实上，他像个苦行僧一样，带着旋风般的经历，经常早上四点半就到了 Hi-T 坐落在商业区的办公室，仔细审阅关于前一天工作的数据。这些数据是由他自己的 IT 团队整理的，他们兢兢业业，采用轮班制的方式，每天都马不停蹄地帮他整理好这些数据，很快，他就得了个“小旋风”的绰号。不久之后，艾米和她的同事刚到办公室就会发现邮箱里已经有五六封邮件等在那里，那是兰德尔早上在检查数据时发现的问题，要求他们马上解决。还有更糟糕的情形，可能一进办公室就会看到椅子上贴着兰德尔超大号的便签，上面是兰德尔那几乎无法辨识的字迹。但是如果你的椅背上贴着一张这样的便签，你就要风驰电掣地办完兰德尔交代的事情，其他一切工作都要退居其次。当然，正确解读出便签上的信息往往才是最大的挑战。