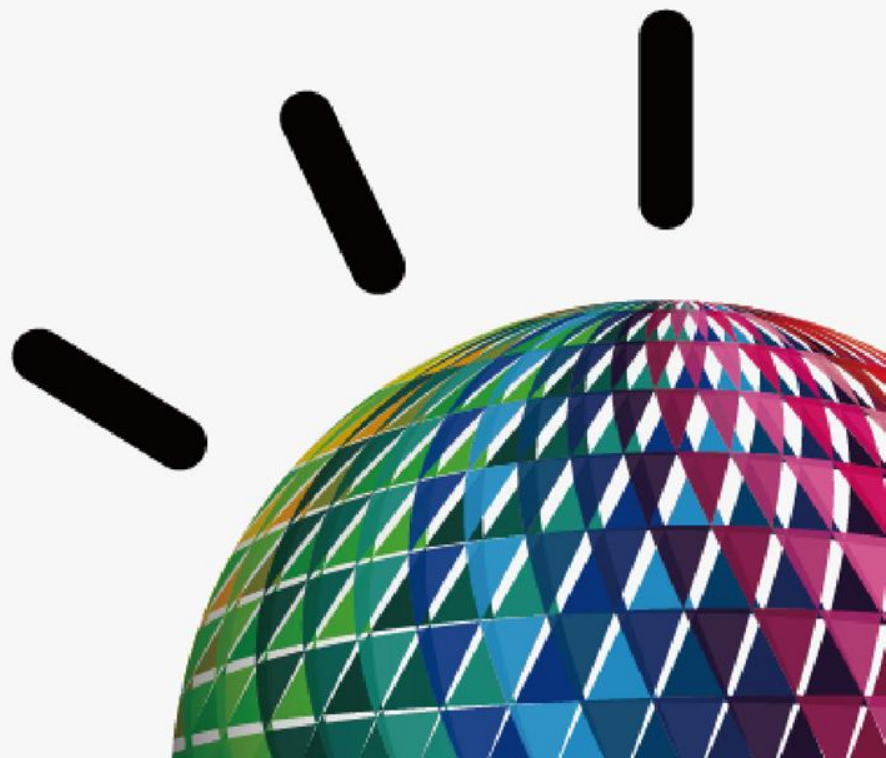




# IBM IMPACT 2012 高峰论坛

创新 ▶ 转变 ▶ 成长



# 流程创新·业务敏捷

周艳

资深软件开发经理

BPM & Decision Management



# 业务流程的有效性是高管们优先级最高的事项

麦肯锡(McKinsey) 的全球技术调查

( Global Technology Survey ) 发现

“提高业务流程的有效性” 在高

层主管优先关注的事项中排名

# #1



麦肯锡McKinsey 全球技术调查，2011年12月，IT 如何管理新的需求

[https://www.mckinseyquarterly.com/High\\_Tech/Strategy\\_Analysis/A\\_rising\\_role\\_for\\_IT\\_McKinsey\\_Global\\_Survey\\_results\\_2900](https://www.mckinseyquarterly.com/High_Tech/Strategy_Analysis/A_rising_role_for_IT_McKinsey_Global_Survey_results_2900)

# 有效的和高效的流程带来**显著的成果**.....

Horizon Healthcare **加快向会员和供应商付款**，同时实现**超过 300%** 的投资回报率



马德里市通过协调应急事务和市政服务各个环节，**将应急响应时间缩短了 25%**

Globe Telecom 通过改善客户体验和更有效的营销活动，**将与促销相关的销量增加 112%**





.....但流程缺陷也可能整垮大型全球公司



“从**现在到2014年底**,被忽视但易于察觉的业务流程的缺陷会**整垮10**家全球**2000强企业**”



~ Gartner

<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1530114>

创新 ▶ 转变 ▶ 成长

# 新兴的角色在实现流程创新的需求中涌现

IBM

*以客户为中心:*

**首席客户官 (Chief Customer Officer)**

确保客户与业务的沟通是无缝顺畅的，并最大限度提高客户盈利能力

*风险管理:*

**首席风险官 (Chief Risk Officer)**

管理运营、财务、战略、合规性和声誉风险

*医疗保健服务:*

**首席医疗信息官 (Chief Medical Information Officer)**

通过精简患者看病流程，提高医师的效率和医院的利用率

*端到端的产品交付:*

**首席商务官 (Chief Commercial Officer)**

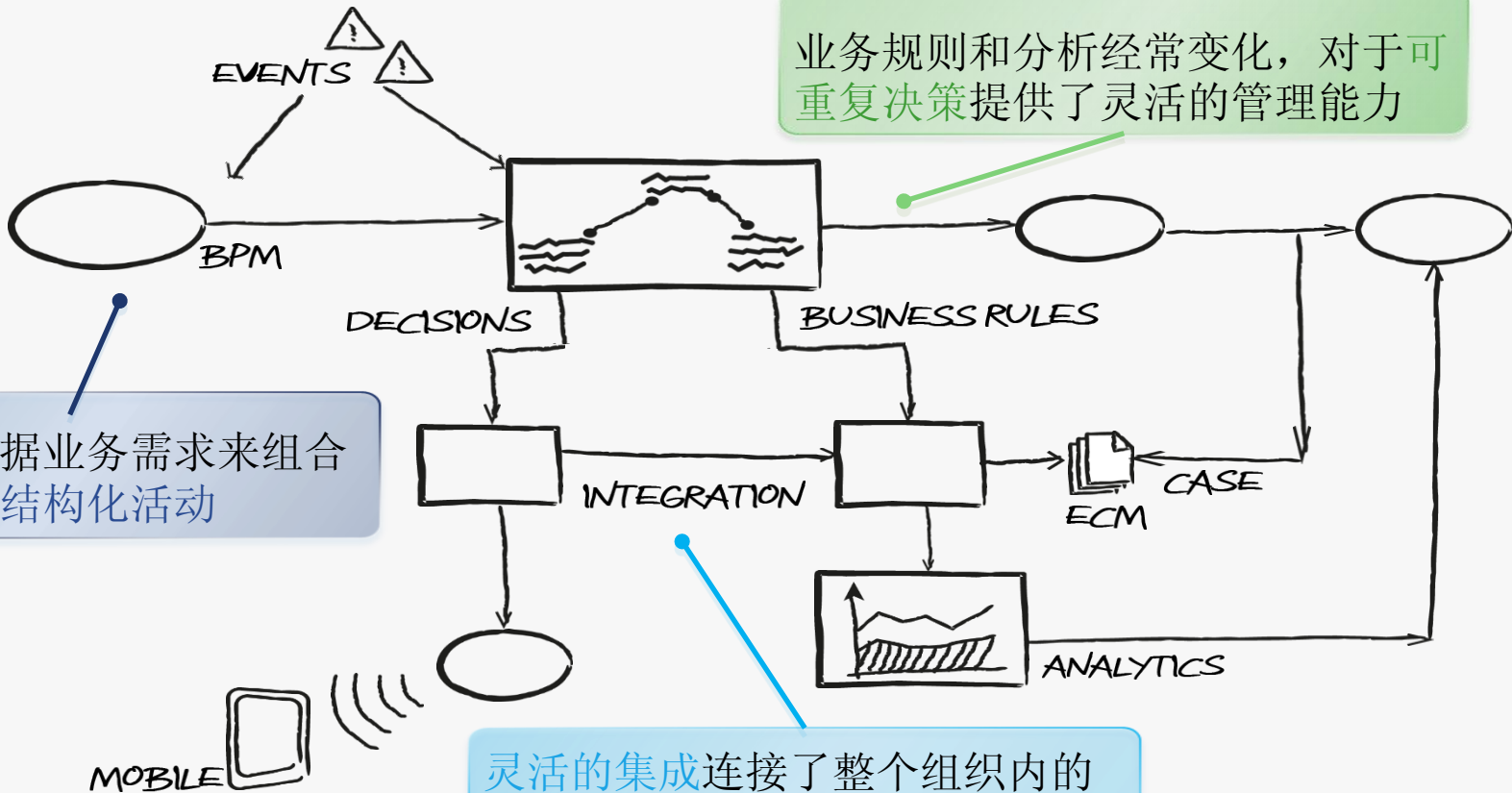
协调管理产品开发、市场营销和销售各个环节，将某一理念推向市场

*业务流程必须相互关联，为组织的共同利益服务*

创新 ▶ 转变 ▶ 成长

# 实现流程创新的构建基石

帮助业务和 IT 用户轻松地管理变更



业务规则和分析经常变化，对于可重复决策提供了灵活的管理能力

流程可以根据业务需求来组合结构化和非结构化活动

灵活的集成连接了整个组织内的不同应用和服务



# 鼓励和促进改变

让普通业务人员  
能够便捷，安全地更改业务操作



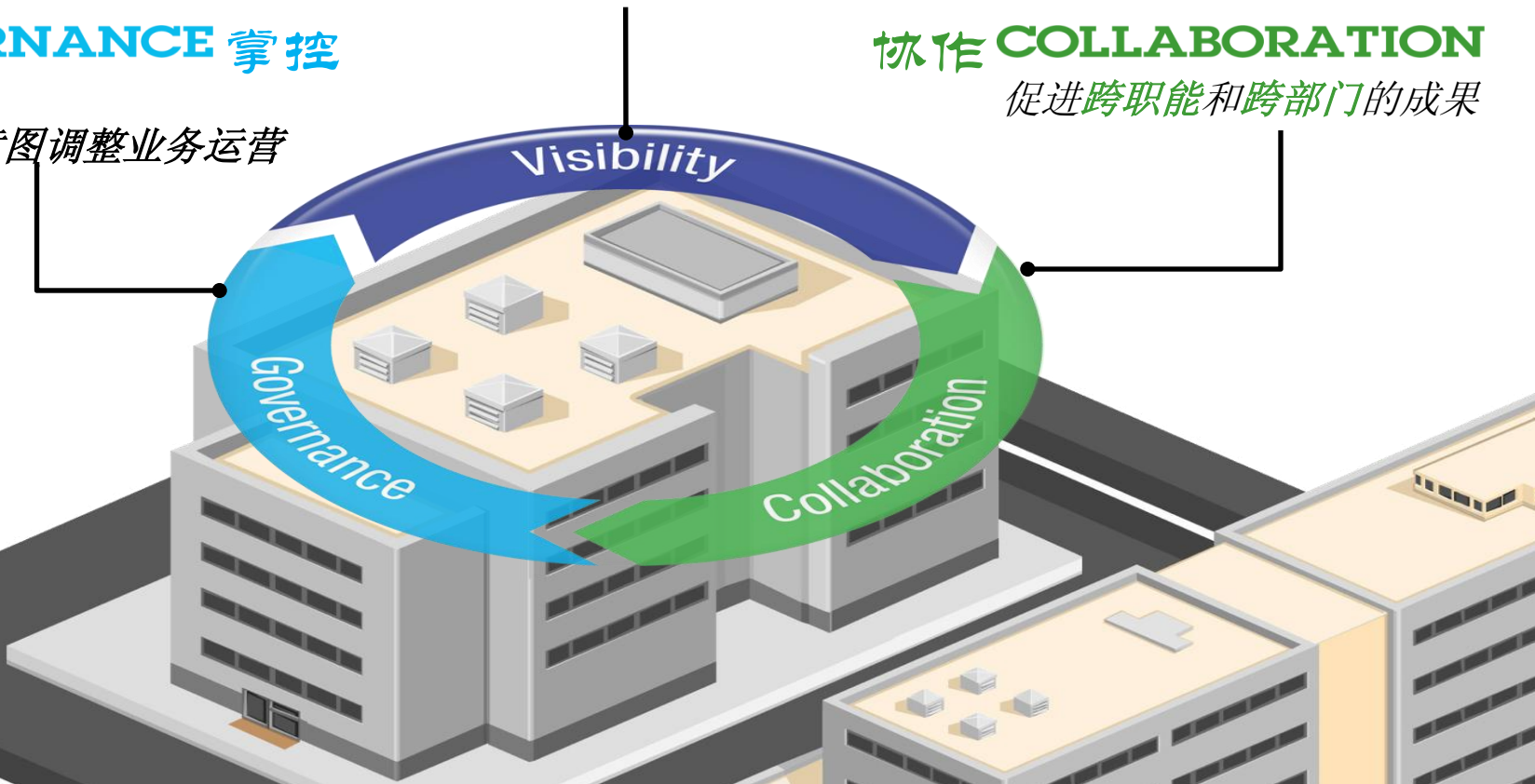


# 洞察，协作和掌控 - 有效地帮助我们管理变更

**VISIBILITY 洞察**  
业务运营的清晰视图和深入洞察

**GOVERNANCE 掌控**  
面对变化  
根据战略意图调整业务运营

**协作 COLLABORATION**  
促进跨职能和跨部门的成果



# 从最需要的地方开始

## 实现流程创新的典型切入点



### 产品开发

- 缩短新产品及服务上市时间
- 精简采购渠道选择过程

### 上市

- 动态定价
- 利用目标市场的客户洞察

### 从订单到现金

- 开户过程自动化
- 自动订单处理及履行



#### 保险

- 自动处理索赔
- 改进的欺诈检测



#### 医疗保健

- 改善患者护理
- 健身与营养



#### 能源和公用事业

- 电网管理
- 能耗



#### 零售

- 零售分销供应链自动化
- 客户忠诚度计划



#### 银行

- 缩短贷款处理时间
- 风险与法规遵从性



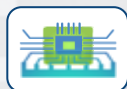
#### 政府

- 海关和边境控制
- 公共安全



#### 旅游与运输

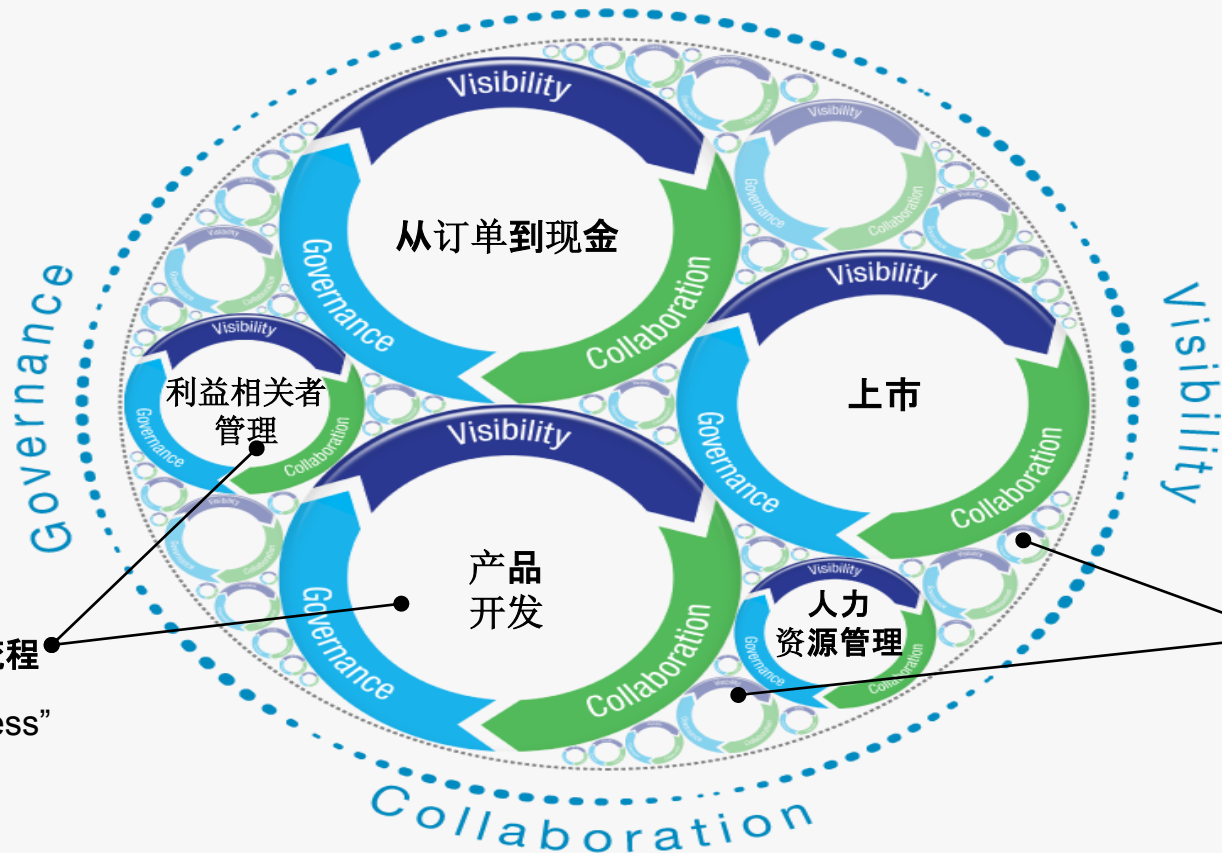
- 在线购票及预订
- 旅游和酒店的定价管理



#### 制造业

- 制造业的生产质量和控制
- 缩短制造业的生产时间

... 但是记住最终的整体目标



核心流程

“Run the business”

次要流程

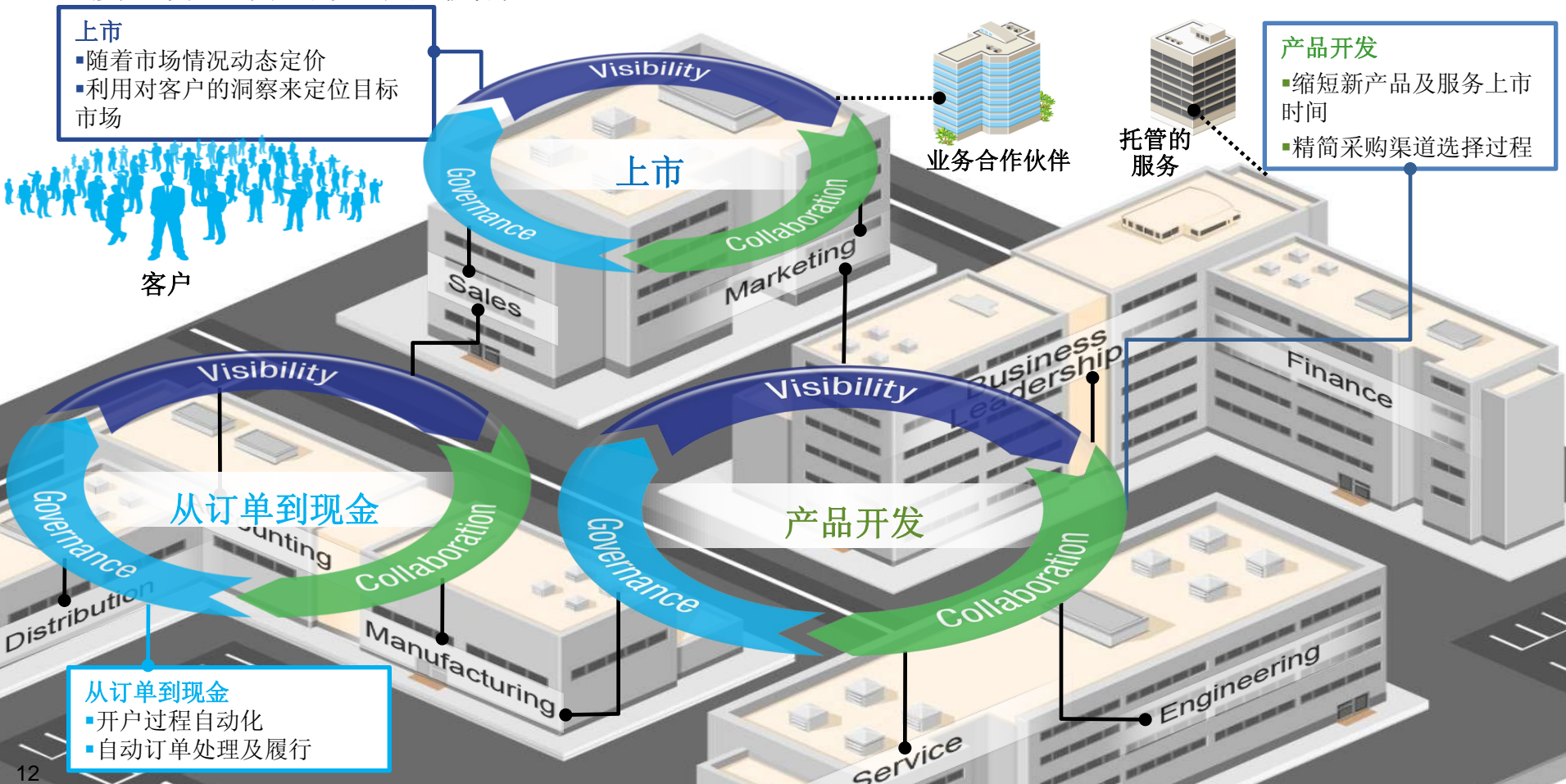
“The long tail”

由统一的平台提供合理的起始点，并且能够可持续地把所有不同的业务流程和业务决策管理做起来



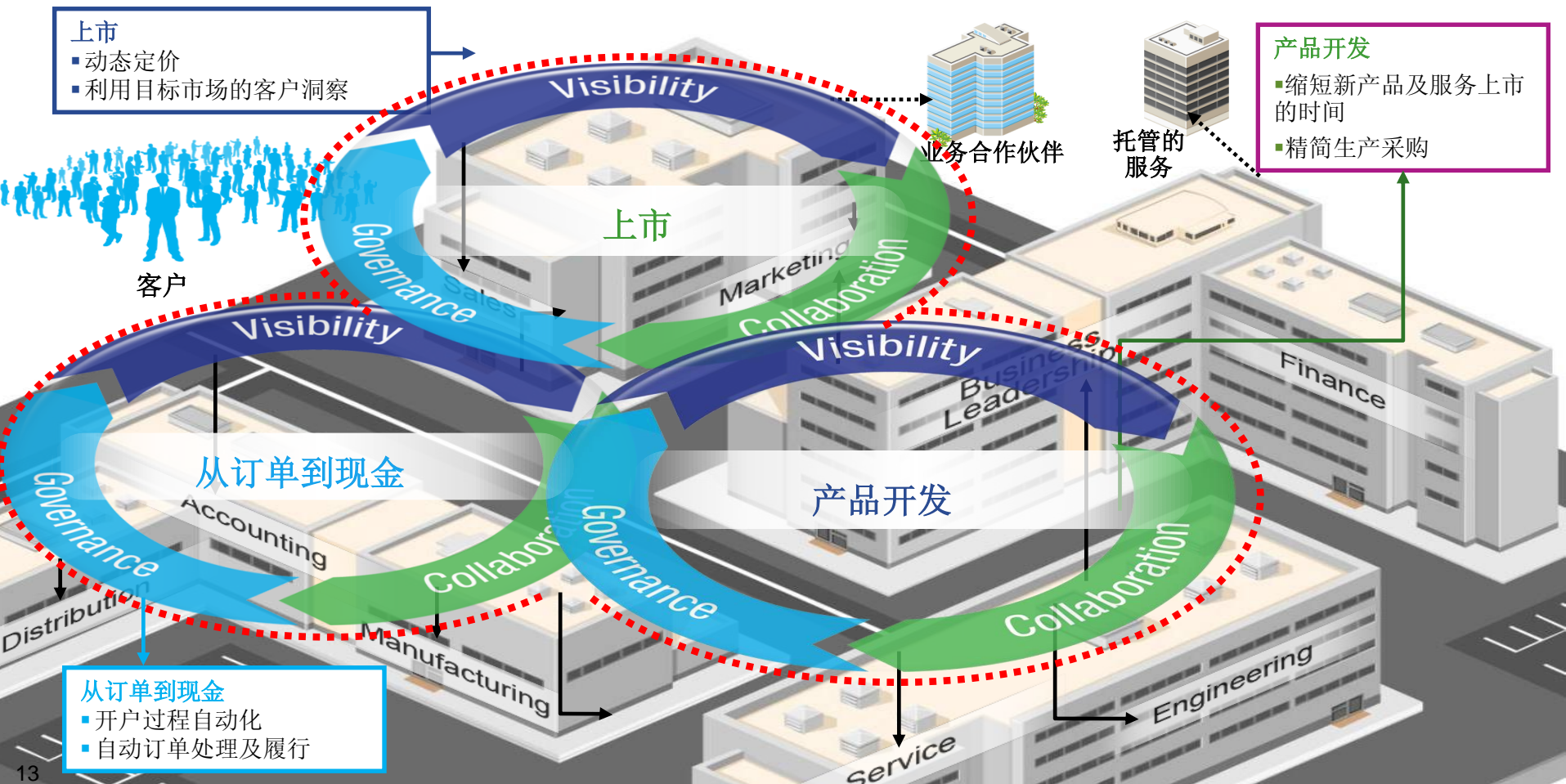
# 实际的流程创新

## 连接业务运营的设计和和执行





# 企业整体协调一致的业务运营视图



# 渥太华医院实现了流程创新

## CEO 任务

在针对患者服务质量和安全方面成为北美排名前

10% 的机构

新角色：首席医疗信息官

## 之前

- 需要以患者为中心的流程，需要更好的可视性提高服务质量
- 在看病和跨各个部门时工作人员缺乏患者的及时信息
- 一些关键指标需要改进：患者等待时间、出院率、复发的案例



## 之后

- 通过完整的电子流和方便的患者信息访问来改进患者看病流程
- 可视化的完整的患者看病流程界面，提高医护人员的沟通和协作
- 衡量流程执行情况，使用历史和实时数据制定更好的患者治疗方案

“我们所做的是把流程的梳理，建模做到位，从而可以真切地看到医院系统运作过程中的方方面面……然后你可以影响和改变它。”

Dale Potter, 高级 VP 兼 CIO, 渥太华医院

# 百安居实现了业务流程管理



## 客户简介

◆百安居是世界500强企业之一的英国翠丰集团（Kingfisher Group UK）的子公司，目前已成为国内建材连锁超市的第一品牌，在中国拥有数十家店铺，能够提供一套全方位的、具有竞争力的家居设计、装潢和供应服务。



## 客户难题

- ◆复杂流程导致各方沟通不畅，不利于交易的达成
- ◆希望订立合同的流程更加简单高效，能够对问题做出及时反馈，并使新产品的登记和管理更加高效

**客户：百安居中国有限公司**

**地点：中国上海**

**行业：家居零售业**



## 业务成果

- ◆1. 通过密切协作，共同完成了一份具有信服力的业务流程管理（BPM）方案
- ◆2. 对客户提出的复杂问题快速给出了应对策略并成功实施,充分展现了BPM产品的优势及BPM团队的业务流程优化能力
- ◆3.邀请很多Executive参与，获得了客户的信任。



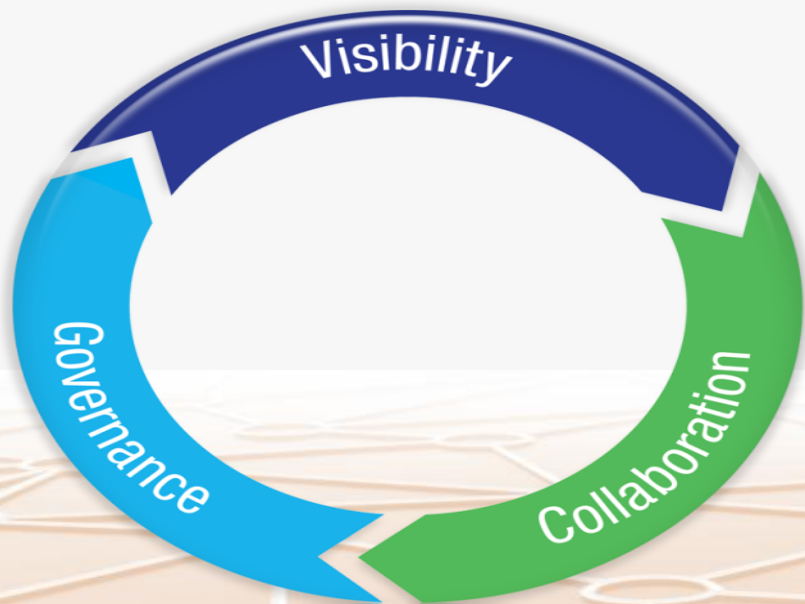
## 客户收益

- ◆实现了标准化的业务流程，显著改进个人生产力，有效的缩短流程执行时间。
- ◆为产品促销、价格定位和方案定制建立更灵活的业务规则。



## Why IBM

- ◆IBM BPM解决方案是成熟、完备且低风险的解决方案
- ◆WebSphere Lombardi 为客户留下了深刻的印象
- ◆IBM 服务和产品团队对解决方案的大力支持



**VISIBILITY**

洞察

**COLLABORATION**

协作

**GOVERNANCE**

掌控

*in Action...*

IN ACTION...



# 洞察 (Visibility)

清晰地了解业务运营的流程和情况



Process Center 提供了企业流程的清晰视图



“What’s New” 快速展现新部署的制品 (assets)

The screenshot shows the IBM ODM Decision Center interface. The 'What's New' section is active, displaying a list of new business rules and updates on followed rules. The 'Stream' section shows a list of comments in the activity stream.

**What's New**

- New Business Rules
  - An old car surcharge
  - Aquisition Promotion for NJ
- New Updates on Followed Rules
  - SUV Surcharge NJ
  - Airbag Discount NJ
  - Anti-lock Brakes Discount for NJ
  - Liability Price Table DE
  - Comprehensive Price Table VA
  - Collision Price Table NY
- New Comments in Activity Stream
  - Rachel created a new post: Brandon, can you check if you can extend Adam's NY collision pricing discount to higher value cars to retain more customers? 4/23/12 at 7:01 PM
  - adam created a new post: I've updated the NY collision pricing, reducing base premiums for low value cars. 4/23/12 at 6:08 PM

实时的报表反映正在进行的流程的状况



# 洞察 (Visibility)

清晰地了解业务运营的流程和情况



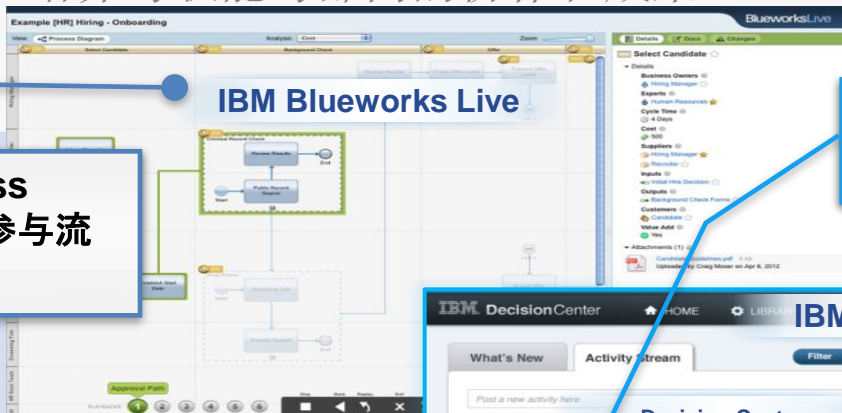
A screenshot of the IBM BPM Process Portal interface. The top navigation bar includes "IBM.", "WORK", "ACTIVITY", "DASHBOARDS", and "IBM BPM". Below this, there are tabs for "My Tasks", "Claimed Tasks", and "Custom Views". The main content area is titled "Process Portal" and features a search bar. The tasks are categorized into sections: "Overdue (3)", "At Risk (2)", "Due Today (9)", and "Due This Week (4)". Each task entry includes a status icon (e.g., exclamation mark, warning triangle), the task name, a dropdown menu, and the due date. A blue callout box points to the search bar, and another blue callout box points to the task list. On the right side, there are notification cards: "You received a new task titled Create Order.", "Underwriter group received a new task titled Initiate Credit Check.", and a social media-style notification from Benjamin Short regarding a home loan application. Below these notifications is a list of process categories such as "Home Loan Application", "Initiate Mortgage Refinancing", etc.

Process Portal 提醒业务用户需要处理的业务

全文本的类似Google的查询帮助快速查找到相应的任务

# 协作 (Collaboration)

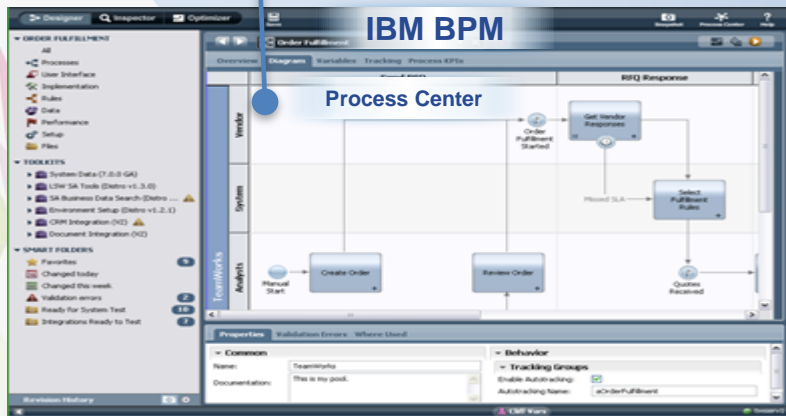
培养跨职能跨部门的协作和成果



IBM Blueworks Live

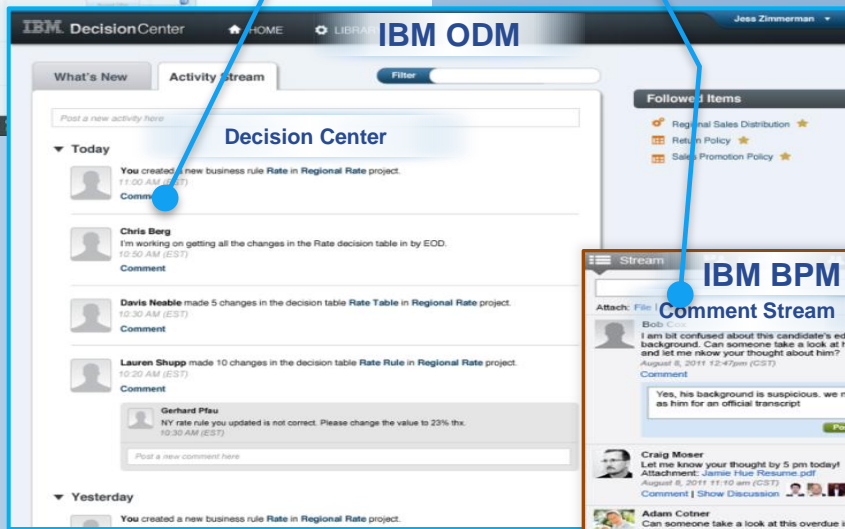
Blueworks Live 和 Process Center 让相应的人员共同参与流程设计

追加评论的功能让各个参与者方便地协作



IBM BPM

Process Center



IBM ODM

Decision Center



IBM BPM

Comment Stream

# 协作 (Collaboration)

培养跨职能跨部门的协作和成果



决策中心(Decision Center) 使得感兴趣的资料与更改通知在参与者之间很好地分享和讨论

A screenshot of the IBM Decision Center web interface. The top navigation bar includes "IBM DecisionCenter", "HOME", "LIBRARY", and "IBM ODM". Below the navigation bar are tabs for "What's New", "Stream", and "Decision Center". The main content area shows a post by "Nicolas Carre" with a comment section. A blue line points from the "Decision Center" tab to the "Comment" section of the post.

IBM DecisionCenter

HOME LIBRARY IBM ODM

What's New Stream Decision Center

Post a new comment here

Expand All | Collapse All

Today

Nicolas Carre created a new post  
Laure, could you take a look at New Jersey pricing policy and see if we can find some ways to retain good drivers?  
5:18:55 PM

Comment

You added a comment  
Yes. We can apply some discount for good driver. I'll add a discount rule in the spring release.  
5:21:45 PM

Post a new comment here

Nicolas Carre created a version in Young Driver Surcharge rule in Pricing project  
5:16:15 PM

Comment

Ryan Yheng created a version in SUV Surcharge rule in Pricing project  
5:09:09 PM

Comment

- Airbag Discount ★
- Airbag Discount ★
- All Experienced Drivers Discount ★
- Anti-lock Brakes Discount ★
- Anti-lock Brakes Discount for NJ ★
- Collision Price Table ★
- Collision Price Table ★
- Comprehensive Price Table ★
- Comprehensive Price Table ★
- Driver Ed Discount ★

#### Rules Recently Worked On

You have not worked on any rules yet.

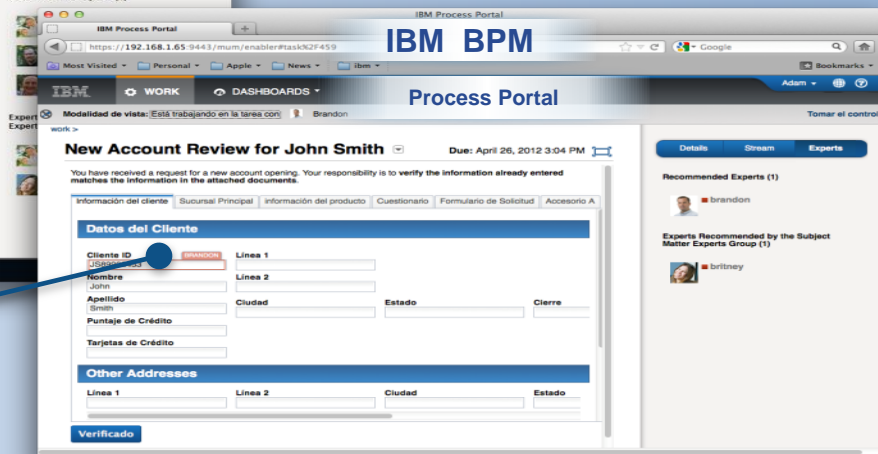
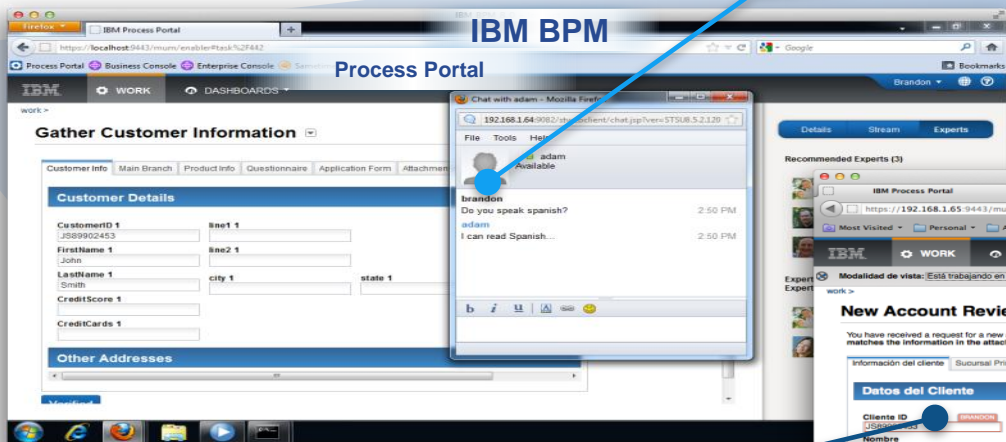


# 协作 (Collaboration)

培养跨职能跨部门的协作和成果



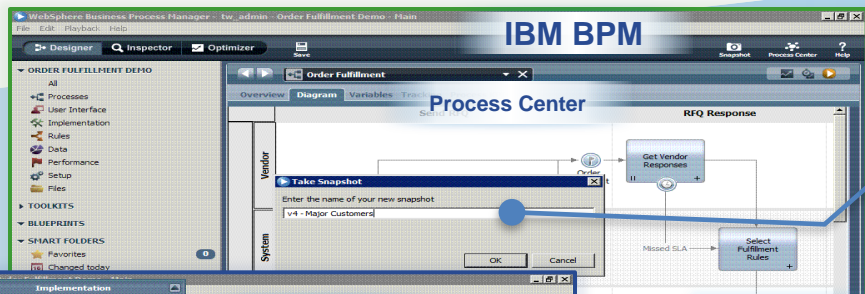
在流程中方便地联系相关的专家答疑解惑



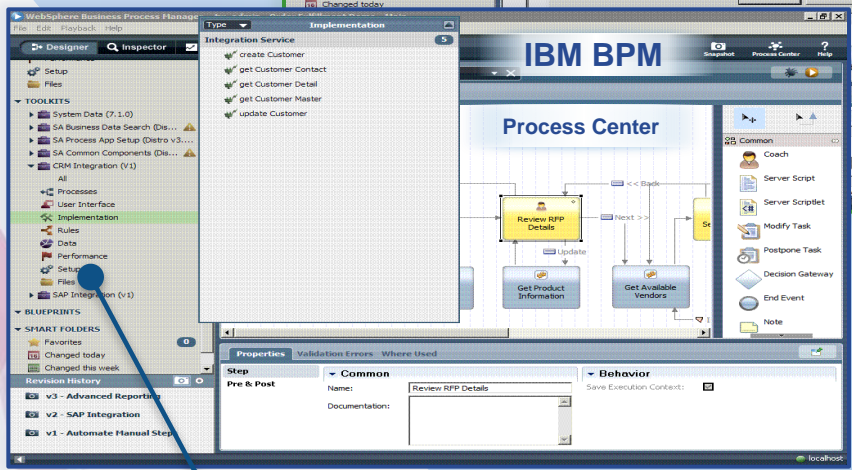
在多语言的情况下, 可以看到别人直接编辑输入了其他语言的文字

# 掌控 (Governance)

业务运营紧密配合战略方向来应对变化



快照 (Snapshots) 提供了可靠的版本管理



流程中心 (Process Center) 统一集中管理流程

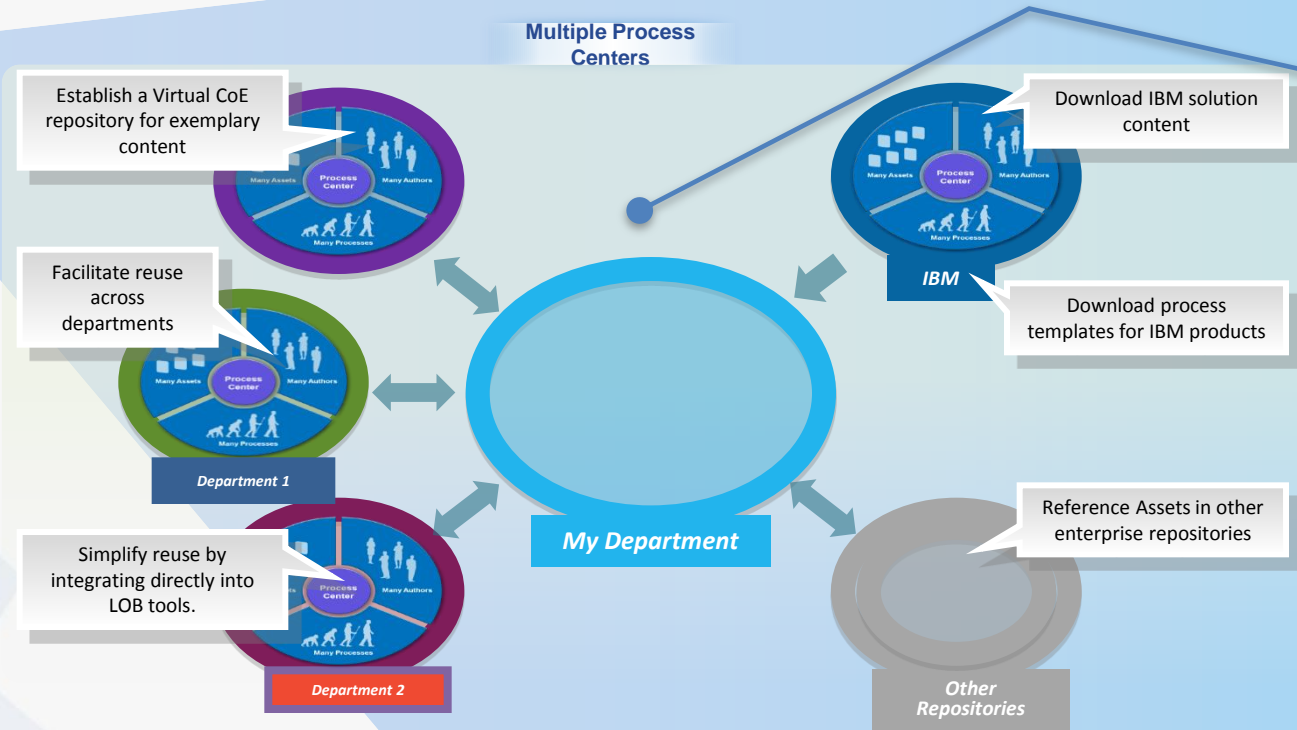
修改日志的记录体现相应的审批已经完成



决策中心 (Decision Center) 共享的制品库可满足同步的需要

# 掌控 (Governance)

业务运营紧密配合战略方向来应对变化



多个联合的流程中心 (Process Center) 可以共享企业内多个部门需要的流程内容

# 掌控 (Governance)

业务运营紧密配合战略方向来应对变化



The screenshot shows the IBM ODM Decision Center interface. At the top, there is a navigation bar with "IBM DecisionCenter", "HOME", "LIBRARY", and "IBM ODM". Below this, the breadcrumb path is "Pricing > main > Good Driver Discount". The main content area is titled "Decision Center" and has two tabs: "Current" and "Timeline". The "Timeline" tab is active, showing a vertical timeline for the year 2012. On the left side of the timeline, there is a date selector showing "2012" and "Today". The timeline contains three version entries:

- Version 1.2** (highlighted in blue): Created by Nicolas Carre - Mar 22, 2012. Description: "Added a condition on the number of traffic tickets received." A blue dot on the timeline points to this version.
- Version 1.1** (highlighted in light grey): Created by Laure Boyer - Mar 22, 2012. Description: "New discount rule for good drivers in New Jersey."
- Version 1.0** (highlighted in light grey): Created by Laure Boyer - Mar 22, 2012.

At the bottom of the timeline, there is a date selector showing "2012".

Time线(Timeline) 可快速查看历史版本





BPM for Mobile  
Available on the  
App Store

**移动 (Mobile): 流程创新  
更方便地到达用户**



**云计算(Cloud): 减少流程  
创新的时间**

New!

**新的移动和云计算功能  
加速流程创新**

# 为什么选择 IBM 实现流程创新?



## 无与伦比的专业知识和投资

- 专家咨询和实施服务，**快速实现**业务价值
- 行业专业知识，为您特定的行业**定制解决方案**

## 最大的客户群 (5000+)

- **#1** 业务流程管理 (BPM) 市场占有率，依据为所有领先的分析师
- **#1** 业务规则管理系统 (BRMS) 市场占有率，依据为所有领先的分析师

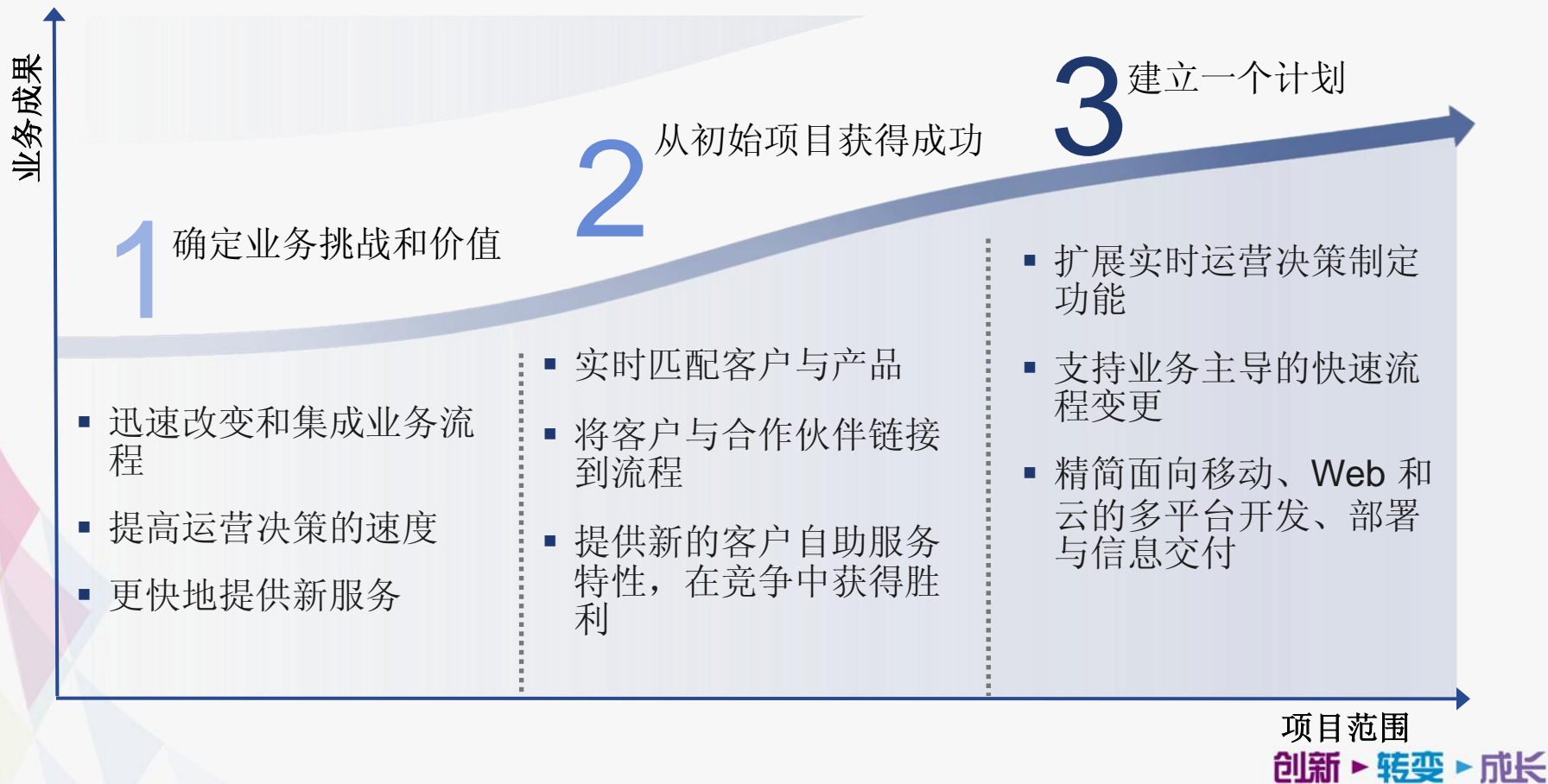


## 最强大的生态系统与合作伙伴网络

- **800+** 授权和认证的业务合作伙伴，为客户提供支持
- 最强大的全球生态系统，包括大型的全球性和区域性系统集成商，可熟练提供**全面的解决方案**



# 建立您实现流程创新的路线图



产品开发 产品专家

技术支持

(SWAT)

软件服务

全球产品开发团队600+



中国开发实验室

BPM120+人团队

一起帮助您成功

CDL 上海



CDL 北京

