





这是一场永无终止战斗——您刚刚应对完一次挑战，下一个挑战又接踵而至。除传统竞争外，现在又出现了新的非传统的竞争威胁。成本压力、不断变化的商业模式——在这些挑战之上，您还要达到各种内部和外部规定或法规的强制性要求。

最终，您终于认识到自己必须走在竞争的前面：对各种业务流程和活动进行优化，更好地了解和服务自己的客户，提高效率。最重要的是，您必须通过创新来区别于自己的竞争对手。既然如此，您应该从何处开始呢？这一问题的答案就是以随需应变的方式确保能够在正确的时间为正确的人员提供正确的信息。

IBM信息随需应变 (IBM Information On Demand) 就是为了能够在需要的时间为人员、流程和应用提供可信赖的正确信息，进而优化企业的活动和业务流程。信息是仅次于员工的第二大资产。您可以通过信息随需应变夺回对信息的控制权并开始实现信息的业务价值。

### 隐藏潜力

大多数企业正淹没在大量的数据、表格、纸面文档、电子邮件和即时消息之中。事实上，分析人员估计2005年仅制造的电子邮件就已经超过了600亿封。<sup>1</sup>这些数据都怎么样了呢？如果将其全部存储起来，将会被存放在基于纸面的人工文件系统之中，锁定在不同的操作系统之中或分散在多个孤立的内容资料库之中。

在缺乏统一、可靠的消费者、产品和客户信息的情况下，工作人员需要一遍又一遍地不断搜索和重复创建相同的信息。最终，多个系统中会出现多个关键业务信息的视图，同时伴随各种不准确和错误的发生。成本将出现上升，客户服务的质量和收入出现下降，而您在竞争中区别于竞争对手的能力也会下降。

另一方面，如果拥有一种允许您将孤立的单位连接在一起并形成更大规模整体系统的信息管理战略，拥有一个单一且有企业视图的IT环境（可随时提供与业务难题相关的所有信息），在您需要的时候可以获取一致而又安全的信息（无论这些信息来自何方或存放在任何地方），事情又会如何呢？以



一个典型的呼叫中心流程为例，其中的客户服务代表可以访问最新的完整客户视图，不仅包括客户的姓名和地址，而且还可以通过一个保单系统访问客户的保单历史余额和交易记录，以及最近的电子邮件贷款申请及过去保单和索赔表格的图像信息。如果能够轻松获得这些实时信息，客户服务代表将可以提供优秀的服务，增加客户满意度，寻找潜在的向上销售和交叉销售机会，从每个客户身上实现更好的收入。这就是所谓的信息按需应变。

信息按需应变可以帮助您：

- 通过推动信息在您企业中的自由流动来改进核心流程，帮助您从自己已经拥有的信息中获得新的见解。
- 发现创新的市场进入新方法，更好地了解和服务客户。
- 通过改进决策来提高效率。
- 通过更有效的信息全寿命管理来简化各种一致性指标。
- 提供可信赖的客户和产品信息。

几乎所有行业中所有规模的组织机构都需要一个有关可信赖客户、产品和帐户信息的统一视图，例如：

- 银行中的一位客户经理需要统一的客户信息视图才能提供更好的服务以及发现潜在的向上销售和交叉销售机会。
- 电子产品制造商需要单一的产品信息全球视图来帮助加快跨地区和渠道的产品开发，并在内部和交易合作伙伴之间的实现供应链优化。
- 信用卡供应商应该能够看到所有的客户信息，这样才能防止在其它帐户出现拖欠的情况下却扩大某一帐户信用额度的风险。
- 为更好地识别犯罪，税务当局主管私人事务和公司事务的部门应该拥有统一的税务信息。
- 警察局需要来自多个系统的信息综合视图来帮助处理犯罪，包括来自911报警电话、假释、缓刑和最新犯罪文件的信息。







根据IT行业的估算，超过30%的知识工作者的时间都花费在信息搜索上！

### 挖掘事实

数据质量是信息超载最早的牺牲品之一。随着更多的文档被制造出来，现在已经越来越难以确定哪一版本以及哪些数据是正确的。公司的几乎每一个领域都会感受到由此而产生的后果——即使很简单问题也无法获得令人信赖的答案，客户关系管理工作被不知不觉地破坏，新产品的推出被无限期地延迟。在一致性方面，不准确的信息会令一家公司面临重大的法规一致性挑战。另外，了解与您打交道的客户的能力在今天也非常重要。这是帮助公司防范犯罪或洗钱这类风险的关键一步。

IBM信息按需应变采用了整体性的信息管理方法。通过将企业中所有类型的信息整合为与当前业务难题相关的单一、统一且一致和可信赖的信息视图，您可以更加准确和完整地了解您企业中的信息，从而令您能够发现新的业务机会，更好地控制和支持个体员工、应用和业务流程，通过必要的工具和信息来做出更好、更及时和更明智的业务决策。



### 案例研究#1：Wachovia 挑战

与今天的很多公司一样，美国主要的金融服务公司Wachovia通过最近的收购和兼并实现了急剧的增长。每次进行兼并之后，信息的孤岛都会增加，公司拥有的多个业务线中的每一个都要求进行大量的IT投资，从而令情况变得更加严重。为帮助克服不断增加的成本和孤立的信息，Wachovia需要跨不同的资料库和系统提供一幅集成的客户信息视图。

### 解决方案？

Wachovia没有进行可能费时和高成本的转换，而是选择保持文档不动并实现对现有资料库的虚拟访问。通过将信息与任何特殊的流程分隔开，可以轻松为任何现有流程或新流程提供信息。同样重要的是，Wachovia增强了自己管理非结构化信息如表格、报告、文档和电子邮件的能力。

### 结果

作为实现IBM信息按需应变的成果，这家公司迅速获得了提供单一、集成客户帐户信息视图的能力。用户对这些信息的信任和需求快速增长，公司最终在两年后实现了近230万美元的节省（实现了64%的投资回报）。另外，项目实现的长期节省也十分重要；通过使用同一信息，Wachovia可以跨非常多样性的子公司实现决策和运行的同步，需要同一信息的每一新业务单位都可以因此而节省时间和资金。

## 案例研究#2：松下 挑战

作为世界上最大的电子产品制造商之一，松下 (Panasonic) 需要提供一幅统一的产品信息视图。公司拥有大量产品，每种产品都需要提供给很多不同的市场，这些市场拥有不同的语言、价格水平、购买者偏好和渠道合作伙伴。但是，因为产品数据分散在多个系统和数据库之中，产品经理、供应商和制造商在进行更具创新性决策时面临着很难通过及时、准确的方式对信息进行访问的挑战。另外，不同地区的产品经理经常在重复着同样的活动，减少了可用于高价值销售活动的时间。

## 解决方案?

松下的重点是提供覆盖各制造地、区域和渠道以及一系列一致流程的产品信息统一服务，维护与产品相关的信息。这种战略实现了跨多个来源和目的地的信息完整集成和同步。此外，松下还在新产品推出这样的关键流程中采用了主流程模板。

## 结果

通过将重点放在关键信息域——产品数据的管理上，松下获得了显著的效果。IBM信息按需应变主数据管理解决方案帮助松下公司在新产品推出方面实现了30%的大幅效率增长。另外，松下公司还减少了20%的错误，从而帮助提高了客户和零售商支持的质量。

### 通过优化基础设施降低成本

因为信息成本和IT复杂性与灵活性直接相关，所以应该考虑优化新的信息基础设施。虽然不存在一种必须使用的信息管理方法，但信息架构的重要性越来越高，而且支持信息随需应变计划的基础设施必须足够灵活才能够满足不断变化的需求，这一点毋庸置疑。IBM提供的解决方案基于包括服务器和系统存储在内的可灵活拓展的硬件系统和集成的软件平台，拥有包括数据和内容服务器、信息集成、主数据管理以及高级分析和灾难恢复在内的丰富功能。

为使信息随需应变成为可能，IBM花费了大量的时间和资金来开发和购买必要的技术。

### 使用集成信息管理方法

通过帮助您夺回对信息的控制权，信息随需应变可以令您的业务经营方式发生革命性的变化。根据IBM为数以千计企业提供解决方案的经验，仅有技术本身并不能解决您面临的最大挑战，还需要制订相关的战略、重视管理并与拥有可靠成功记录的伙伴进行合作。

IBM信息随需应变解决方案系列提供了一种集成的信息资产使用方法，融合了通过数千个客户合同开发的各种技能、方法、行业知识和信息技术。

这一解决方案系列包括：

- **信息战略和计划**——这些产品提供了量身定制的路线图，可以帮助一个企业提高自己的创新能力，通过将重点放在与各种业务目标、行业特点和企业保持一致的战略和管理、信息架构路线图以及阶段性实现方法来实现企业的目标。
- **数据管理**——这些解决方案包括了一系列创建和支持数据管理基础设施所需的规范和技术，包括企业、策略和过程、流程和IT规则、信息标准和数据质量管理。
- **信息集成**——这些基于IBM信息管理专家知识的解决方案主要是通过使用统一的软件基础、方法和工具对信息进行集成。这些解决方案可以提供高质量的信息，而这些信息可以被转化为对信息用户有意义的格式。
- **业务分析和发现**——这些解决方案超越了静态报告和信息访问的范畴，通过支持信息在整个企业范围内的流动提供了一个高级分析和发现引擎。
- **主数据管理**——主数据管理是客户智能、客户数据集成、产品、服务及供应链和产品信息管理的核心。这些解决方案为向企业内外的所有相关方创建和维护一致而又准确的业务数据提供了一系列完整的技术和服务。另外，这些解决方案还提供了最佳管理实践，以确保信息的长时间价值。
- **风险和一致性**——风险管理覆盖了业务风险和法规一致性这样的领域以及特殊的行业和地区法规，如Sarbanes-Oxley、IAS和Basel II法案。这些解决方案可以帮助您更好地规划、评估和监控各种法律和运行风险，另外还提供了多种技术风险纠正服务，如内部人攻击检测和以数据为中心的安全架构服务。





- **威胁和犯罪智能**——通过一系列完整的服务和集成技术，为实时管理各种犯罪、威胁和违规提供综合性的分析功能。这些解决方案可以帮助识别潜在的威胁和非法活动，保护您的资产和企业，并提供增强的隐私保护功能。
- **业务性能管理**——这些解决方案为高级管理人员提供了监视和主动管理业务战略和运行所需的关键信息，其中包括了计分卡、控制面板以及指标开发和管理功能，并与运行智能解决方案紧密相连。
- **运行智能**——运行智能解决方案在具有实时、灵敏和响应特性的框架基础上创建，基于对内置在业务流程中的企业运行指标、报警信息和事件信息进行及时的内部采集、分析和发送。

## 实现信息按需应变的好时机

技术、知识和业务需求的集中为信息管理开创了一个新的时代。现在是夺回信息控制权的好时机，IBM已经为帮助您开始这一过程做好了准备。

通过数以千计的客户合同以及有组织的开发和有目的收购，IBM为帮助客户利用自己的信息并从中获得更多业务价值而开发了所需的知识、方法和最佳实践。很多企业已经在使用这一张开双臂拥抱各种成熟、强大和开放的标准以及灵活架构(包括SOA)的平台。

## 更多信息

IBM本身就可以提供相关的经验和集成信息管理产品系列，不仅能够实现信息按需应变，同时还可以保持和扩展您现有投资的价值。

如需为您的零售企业了解有关IBM信息按需应变产品的更多信息，请联系您的IBM销售代表或IBM业务业务合作伙伴。或访问IBM中文网站：

[ibm.com/software/data/ondemandbusiness](http://ibm.com/software/data/ondemandbusiness)

© Copyright IBM Corporation 2006

IBM Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

Produced in the United States of America  
12-06  
All Rights Reserved

IBM and the IBM logo are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both.

Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others.

<sup>1</sup> Farrell, Nick. "You have mail: 31 billion a day."  
9/30/2002. <http://www.vnunet.com/vnunet/news/2120233/mail-31-billion-day>

TAKE BACK CONTROL WITH **Information Management**