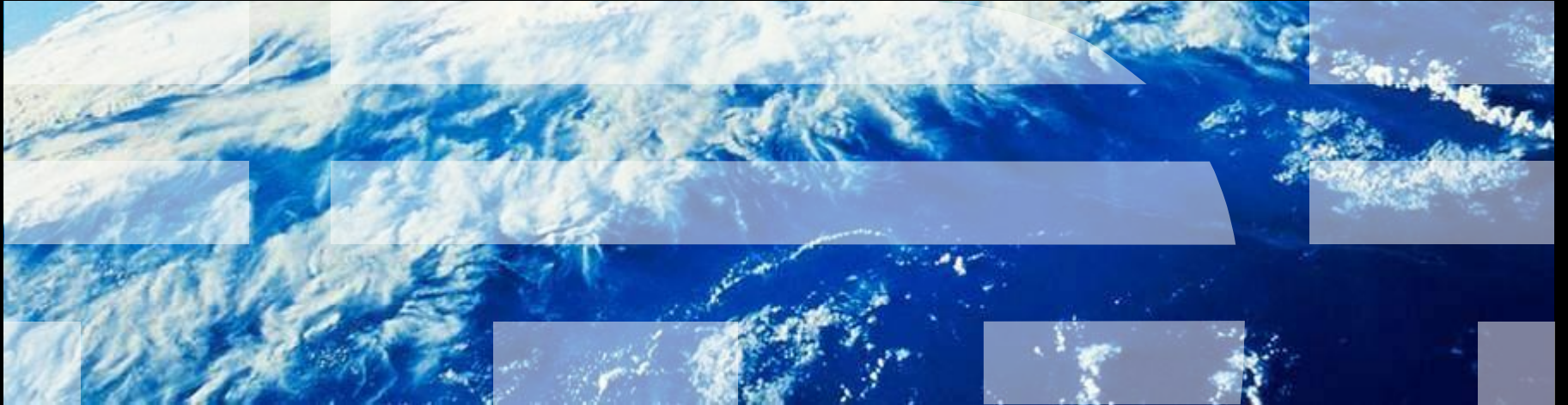


# 现在就来实现业务灵活性！

## 助您踏上智慧运作之路



我们正身处于全新的格局中

# 智慧的地球

更透彻的感知和度量  
更全面的互联互通  
更深入的智能洞察

人  
企业、机构及各行各业  
人造系统  
自然系统



瞬息万变的形式。全新的竞争。前所未有的商机。

努力工作还不够

采购更多资源也无济于事

必须实现智慧运作



## 市场瞬息万变 挑战万分严峻

- 消费者期望值越来越高，企业必须加速前进，改善产品和服务的个性化程度
- 经济形势急速变化、商品市场反复无常，企业无法适应
- 数字化的扁平世界正在逐步形成，新崛起的竞争对手能够在全球各地轻松快速地开展业务

企业该采取何种发展策略，  
以实现动态适应和响应？





# 我们的业务网络...

保险公司



## 构建动态业务网络 直面重重困难

3%

的企业宣称其已实现“**流程优化**”

68%

的主管表示**整合难题**会阻碍其与合作伙伴建立协作关系

85%

的首席执行官希望**提高其业务可见性**

**互不关联的组织结构以及呆板的IT系统严重阻碍了业务的发展。**

## …把握无限商机

某家大型银行将冗余的流程活动减少了

60%

某家空运公司将与合作伙伴的整合时间缩短了

50%

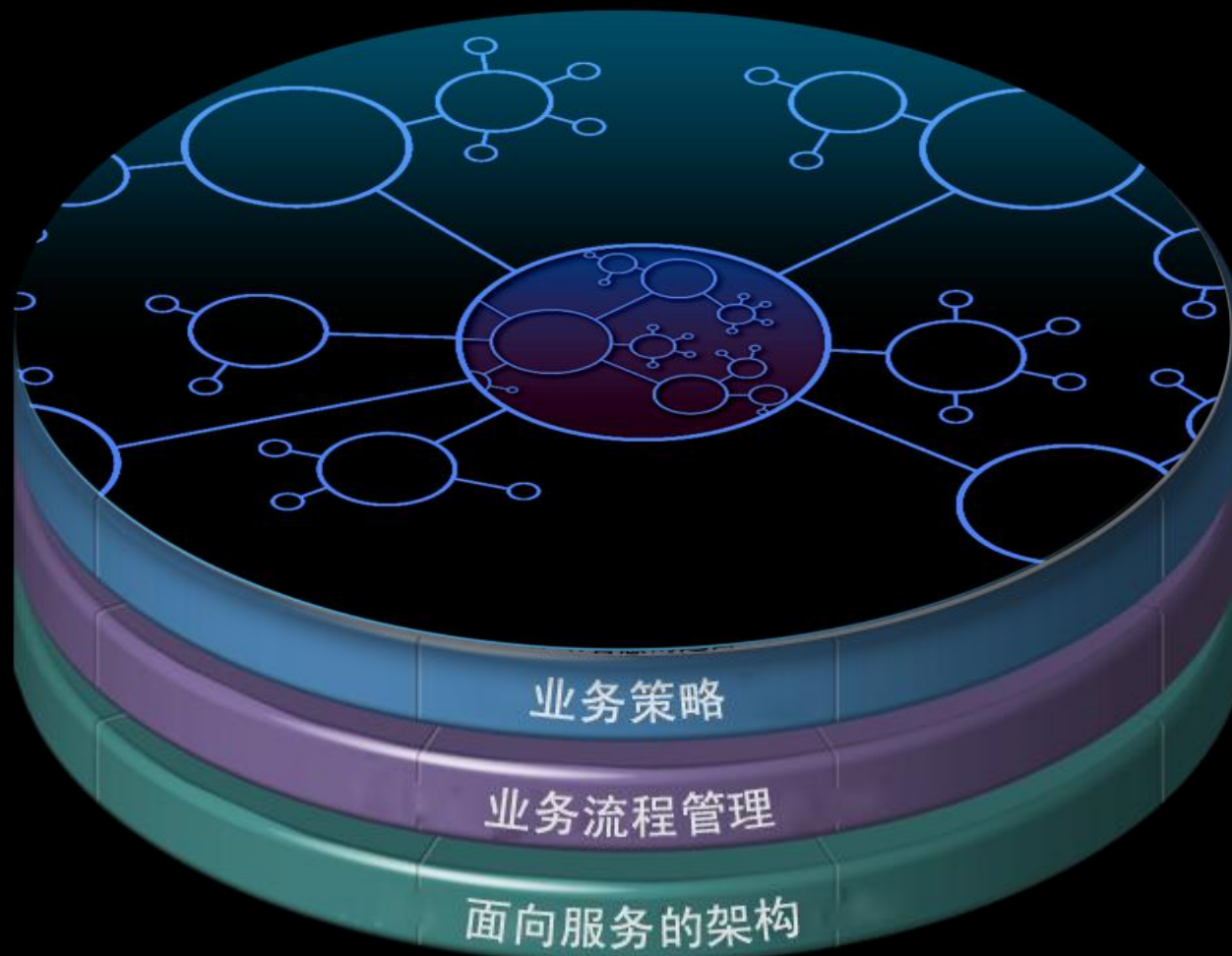
某个零售企业实现了其500多家门店之间的实时库存可见性，并将数据整合成本降低了

20%

实现互联互通，整合业务和技术管理，  
从而提高业务灵活性

# 实现业务灵活性，以构建动态网络

## 现今的业务灵活性引擎 — 零售业示例





# 现在就来实现业务灵活性...

## 不断探索，实现创新

加深对流程和系统的认知和了解

## 使业务合作实现最大价值

在适当的时间和适当的情况下访问大量的信息和应用程序

## 优化生产率和资源

持续灵活地管理流程并实现流程自动化



# 灵活地执行订单 不断探索，实现创新



**Jennifer**  
生产经理

供应商

外包装配商  
订单执行

满足客户需求：为期 3 天的交货时间，越的服务水平，为时 1 天的订单变更周期

**Jennifer**  
生产经理

使流程实现高度灵活性，以缩短订单变更周期，并能快速调整生产或更换供应商

在内外系统之间进行信息交互，以实现运营情况的实时可见性

销售

财务

策略

客户

BPM

SOA



# 不断探索，实现创新

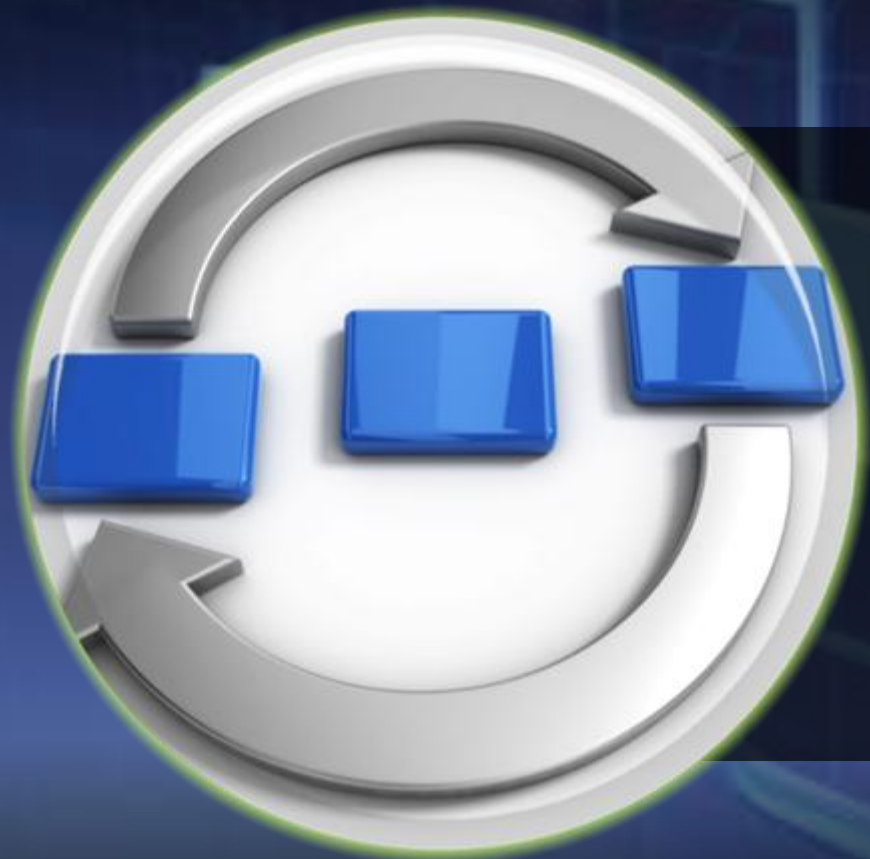


- 深入了解并不断改进业务流程，以推动创新
- 提高组织内外的网络可见性
- 向人们呈现已整合且可操作的业务活动视图

**64%** 的实现了高增长的首席信息官正在积极地整合各项业务和技术，以推动创新



# 了解并改进流程有利于业务创新



- 加强协作，寻找改进流程的机会
- 利用业务流程推动创新
- 使执行情况与业务策略保持一致，以提高效率

为关键业务流程  
建模并进行模拟



不断改进流程，  
提高业务灵活性





# 提高整个业务网络的可见性，实现业务创新



实现各个应用程序、员工、合作伙伴及客户之间的实时可见性



客户



合作伙伴



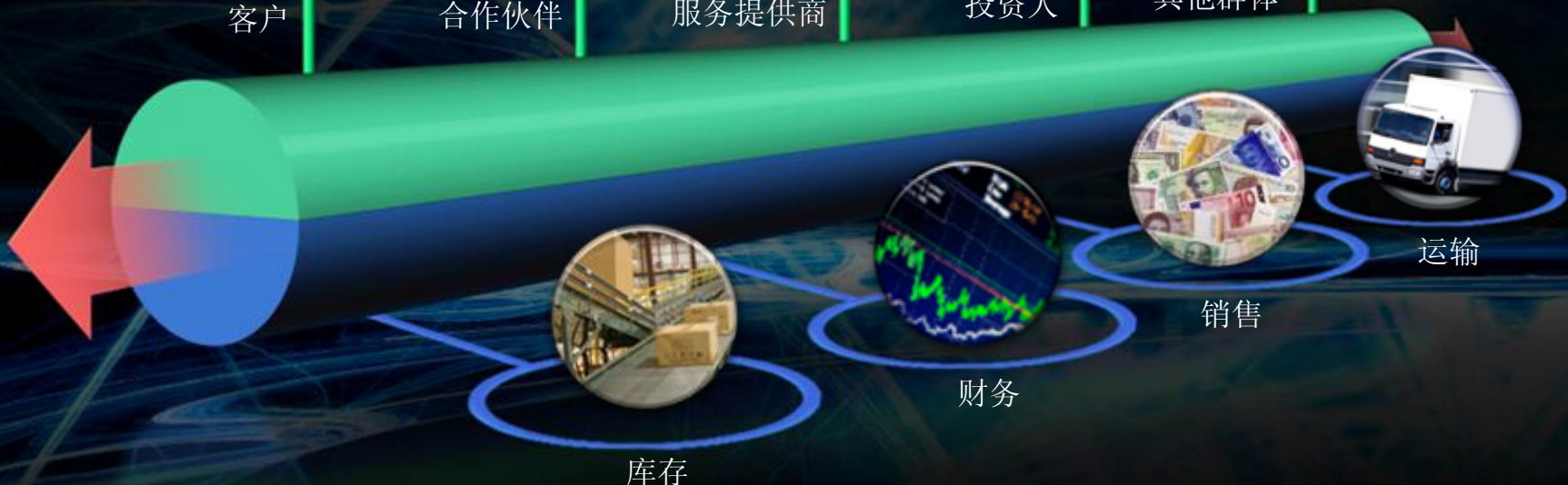
服务提供商



投资人



其他群体



轻轻松松即能满足并适应不断变换的行业标准



# 单一的业务网络视图便于用户进行深入了解

各流程及系统之间的可见性

...已整合到基于角色的仪表板中



可实现对于全新业务形势的快速响应



可监控关键生产指标，以在对客户造成不良影响之前做出响应



# 不断探索，实现创新 在您所从事的行业中



**保险业：** 实现端到端赔偿处理的可见性，以降低骗保率并减少在不合格赔偿上的支出



**运输业：** 实现资源和位置信息的实时可见性，以提高预测准确度并实现 95% 的按时送达目标



**公用事业：** 将计费系统与智慧仪表整合起来，以便灵活地定价并提供计费准确性





# 实时可见性可推动销售



从根据实时库存进行产品采购转换为  
自动选择货源位置



## 客户的困扰

- 各门店之间的库存可见性有限，产品采购流程的效率低

## 实际成效

- 销售额增加了 **360 万美元**
- 每月节省了 **22.5 万美元** 的开销
- 重复利用率 **升高**，开发成本 **降低**





# 不断探索，实现创新 支持公告

已增强！

- 业务模型创新服务
- 组件业务建模服务

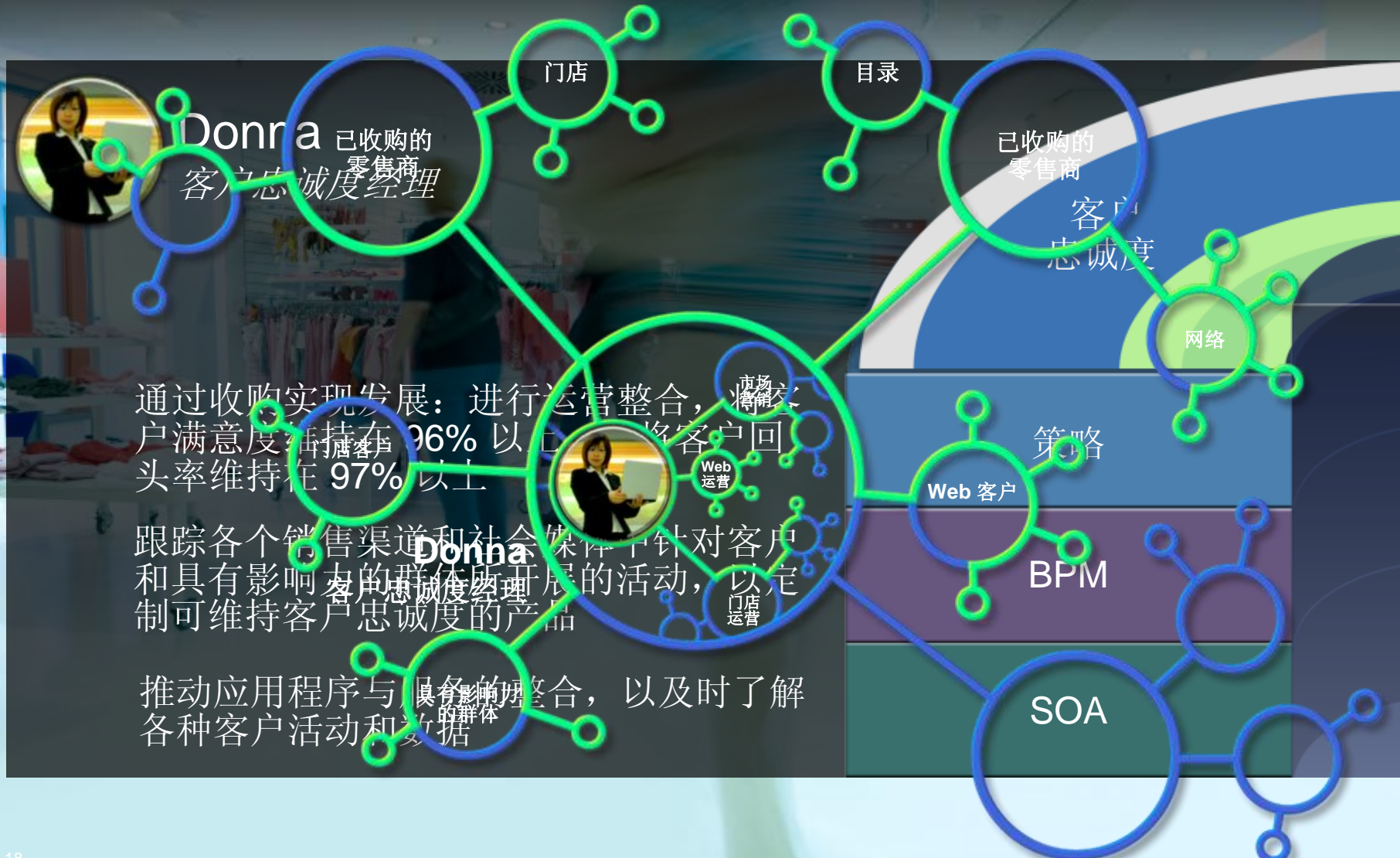
- BPM BlueWorks
- WebSphere Business Modeler & WebSphere Business Compass
- WebSphere Business Monitor

- WebSphere DataPower XB60
- WebSphere Transformation Extender





# 灵活地维持客户忠诚度 使业务合作实现最大价值



Donna 已收购的零售商  
客户忠诚度经理

门店

目录

已收购的零售商

客户忠诚度

网络

通过收购实现发展：进行运营整合，<sup>市场</sup>将客户满意度维持在 96% 以上，<sup>Web 运营</sup>将客户回头率维持在 97% 以上



跟踪各个销售渠道和社交媒体中针对客户和具有影响力的群体所开展的活动，<sup>客户</sup>以定制可维持客户忠诚度的产品<sup>具有影响力的群体</sup>

推动应用程序与服务整合，以及时了解各种客户活动和数据<sup>具有影响力的群体</sup>

策略

Web 客户

BPM

SOA

市场

Web 运营

门店运营



## 使业务合作实现最大价值



- 让所有渠道中的客户都参与进来
- 通过支持服务的应用程序来整合信息，并在合适的情况下提供各种产品和服务
- 利用各种服务和事件信息对流程进行动态更改

**87%** 的首席信息官希望其组织能够获取各种由客户提供的有效信息





# 让各个渠道中的客户参与进来可提高忠诚度

电子商务



社交媒体



实体门店



客户服务



加强与客户的沟通，以提高忠诚度并赢得支持者





# 面向服务可以无缝整合



可快速地整合新收购的应用程序



# 支持服务的应用程序可简化整合过程





# 适当业务背景下开展业务事件可使其实现最大价值

“装运延迟”

“可疑交易”



RFID 信号



大额的信用卡购物

可捕获和了解到重大的客户活动，并对其做出响应







# 使业务合作实现最大价值 在您所从事的行业中



**医疗卫生业：** 利用事件处理技术实现从挂号到出院的患者跟踪，以优化治疗过程并缩短等待时间



**电信业：** 整合多个系统中的声音、数据和内容，以加快交付全新的高价值服务的速度



**银行业：** 快速部署新的在线、移动和 ATM 存款功能，以提高客户满意度并降低开发成本





# 开放式应用程序可提高客户满意度

**Kingdee**  
金蝶, 企业管理专家

通过无缝整合客户数据来改进客户服务

## 客户的困扰

- 客户信息散布在各个系统中
- 数据不一致对客户支持造成了不良影响

## 实际成效

- 客户响应时间 **缩短了 50%**
- 客户投诉 **减少了 60%**
- **大量地重复利用** 各种信息资产, 从而提高了灵活性



# 使业务合作发挥最大价值 支持公告

已增强!

- 业务流程管理服务
  - WebSphere Business Events
  - WebSphere Commerce
- 
- WebSphere Message Broker
  - WebSphere ESB
  - WebSphere MQ LLM / Front Office

客户  
忠诚度

策略

BPM

SOA



# 灵活地进行索赔支付 优化生产率和资源



**Rob**

索赔主管

提供商

患者

索赔支付

降低成本：简化运营，使 80% 的数据收集工作实现自动化，并重复 90% 以上的信息资产

**Rob**

索赔主管

财务

审计

承保

策略

患者

BPM

实现端到端索赔流程的自动化，以消除重复任务和手动转发，并优化人员工作流程

金融机构

在各个流程间重复利用各种服务，并进行有效的管理，以确保合规性

外包服务提供商



## 优化生产率和资源



- 通过各种业务规则灵活地实现流程自动化并加以管理
- 有效地管理工作流程，以提高生产率
- 重复利用各种服务并加以管理，以提高效率并合规性

**70%** 的首席信息官表示业务流程管理是重中之重





# 灵活的自动化流程可提高灵活性并加快变革

- 对整个企业进行快速变革
- 实现流程决策的自动化并加以管理
- 让业务用户参与到规则制定过程中



可实现低级别索赔决策的自动化并轻松地对其进行各种管理

*业务规则有助于实现灵活的自动化流程*



## 自动化工作流程可提高生产率并实现人员优化



- 自动将各项任务分配给合适的人选
- 为用户提供全面的任务管理工具
- 简化工作流程，自动进行升级和异常处理



可轻松地进行索赔鉴定，并将索赔工作分配给具有相应专业知识的处理人员



# 重复使用可优化 IT 资产并实现投资效率最大化

- 通过共享服务实现流程的自动化
- 在中央存储库中组织和管理各种服务
- 轻轻松松就能找到合适的服务及信息



通过消除冗余的服务、应用程序和系统来管理成本





# 优良的管理可确保整个业务网络都符合规范



- 针对流程及共享的 IT 服务制定各种相应策略

- 快速实施策略转变



支付流程应时刻遵守各种隐私策略和标准





# 优化生产率和资源 在您所从事的行业中



**金融服务业：**快速处理订单，并降低违反企业策略和法规政策的风险



**零售业：**实现订单及供应链流程的自动化，以缩短交货时间并提高订单准确性



**政府：**协调各部门间的应急服务并实现其自动化，以提高效率



## 优化流程可提高效率



实现了无纸化邮件分发过程的自动化，从而改善了生产率及客户服务质量

### 客户的困扰

- 复杂的手动流程降低了客户书信往来的速度，并提高了管理成本

### 实际成效

- 处理时间缩短了 **70%**
- **改善**了后勤部门的效率
- **确保**了客户服务级别策略方面的合规性



# 优化生产率和资源 支持公告

已增强!

- WebSphere Process Server
  - WebSphere ILOG BRMS
  - WebSphere Dynamic Process Edition
- 
- WebSphere Registry & Repository Advanced Lifecycle Edition
  - WebSphere MQ FTE
  - WebSphere DataPower Appliances



# 全新的工具和预先构建的内容可加快实现动态业务网络的步伐



IBM BPM BlueWorks



预先构建的行业内容和加速器



# 与具有深厚流程和行业专业知识的合作伙伴进行合作

- 进行业务转型，以通过各种行业内容、最佳做法和措施来提高灵活性
- 加快市场领先的 **BPM** 及 **SOA** 解决方案的开发和部署



## IBM 了解您的企业

# IBM 是 SOA 领域的佼佼者

最广泛的客户基础，最智慧的成果

- **8002** 位客户

最强大的系统

- **7420** 个 SOA 社区
- 业务合作伙伴
  - 年增长率为 48%



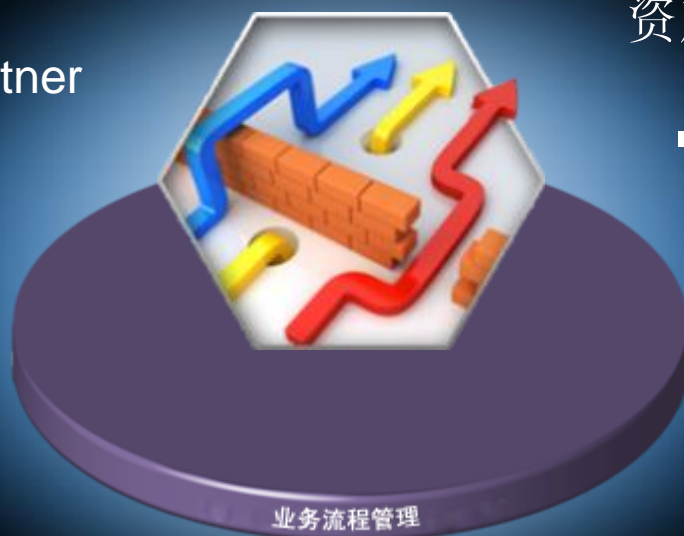
无可比拟的专业知识和投资

- **值得信赖**的创新思维和指导服务
- 10 万多个**已接受培训的 IBM SOA 社区**
- **最广泛、最全面**的产品服务组合

# IBM 亦是 BPM 领域的佼佼者

## 客户最多

- **5000** 多位 BPM 客户，而且这一数目还在不断上升
- 市场份额最大（Gartner Dataquest）



## 覆盖全球

- 最大的合作伙伴系统，共有 **2500** 多个合作伙伴
- 客户遍及 30 多个国家或地区

## 市场先锋

- 领先市场的产品
- 深厚的行业知识以及预先构建资产
- 带头制定各种行业标准

## 现在就行动起来，开始构建动态业务网络

- 从 [IBM Web 站点](#) 下载其他信息，包括白皮书和演示文档
- 使用 [IBM BPM Business Value Analyzer](#) 进行项目鉴定并确定项目优先级
- 与 IBM 联系，以参加[业务流程改进研讨会](#)