

# 使用灵活、优化的业务流程， 把握机遇和竞争优势

面对当今世界不断攀升的成本、全球竞争压力和飞速的变化节奏，组织需要能够使业务流程持续适应不断变化的业务需求并优化之，以实现更好的业务绩效和更大的竞争优势。

业务流程管理(BPM)使您能够有效地管理、监控和优化业务流程，从而灵活地利用新的商机、战胜竞争对手并实现可持续的竞争优势。

通过提供一个支持在各个业务流程间进行协作的公共框架，BPM还能帮助弥补业务和IT之间的隔阂，从而使您能够做出更明智的决策、更快地变更流程。

利用全面的持续流程改进功能，IBM Business Process Management Suite (IBM业务流程管理套件)能够帮助您发挥业务流程的全部潜力。这些功能包括：

- 可用来促进业务涉众和IT涉众双方合作的图形化流程建模工具。
- 可在部署更改之前预先运行“假设”场景的流程分析和流程模拟。
- 中断时间最短的流程快速变更和直接部署功能。

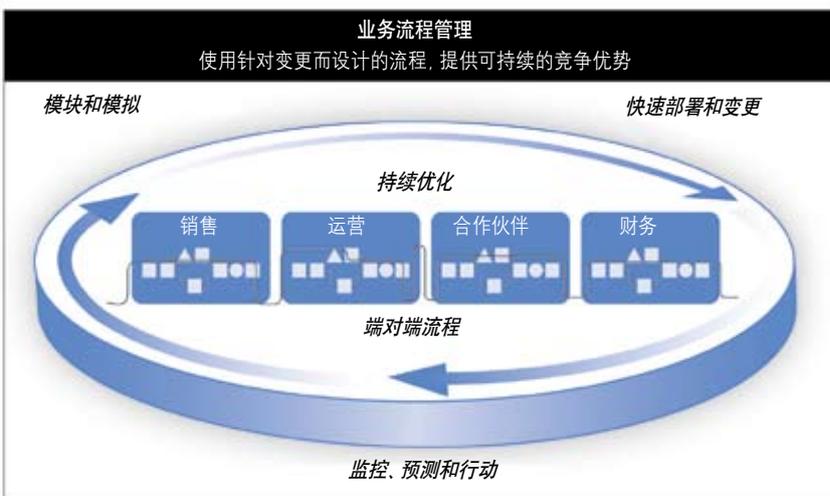
- 可获取实时信息以迅速做出明智决策的流程监控功能。
- 有助于协调业务和IT并持续改善流程的基于角色的功能。

## IBM业务流程管理构想

BPM包括许多通用功能，客户可以用多种方法开始他们的BPM之旅。IBM的策略是提供支持增量改进和投资收益率(ROI)的BPM，使您能够根据自己的节奏循序渐进。IBM对BPM的构想是使您能够立即创

建灵活、动态和优化的流程，从而为将来更大的创新奠定基础。这样，您可以将BPM作为协调业务和IT的催化剂，并保持这种协调工作的灵活性和持续性，以便更加迅速地适应不断变化的需求。

基于此构想而提供的IBM BPM Suite与面向服务架构(SOA)相结合，可更为有力地改进业务流程。共同使用时，由SMART SOA™支持的BPM可提供最高级别的灵活性和流程优化，而不必在每次流程变更发生时重新设计流程。



IBM Business Process Management Suite帮助持续优化业务流程，包括从简单的部门工作流程到高度复杂的全球流程等

“这个系统使我们能够遵从SOX (萨班斯法案)的控制、以更少错误更快地处理货单并定位自己,从而无需增加人手就可以处理工作量增长。这些都是使用旧的处理系统无法办到的。”

—— Skechers (美国)公司应付账款经理

## 优化您的业务成果

IBM BPM Suite能够解决任何规模、任何复杂程度的流程的所有业务需求,无论这些流程是高度结构化的还是临时的。可以通过以下方法使用IBM BPM套件来提高业务绩效:

### 通过流程自动化来提高效率并降低成本

自动化手动步骤以实现直接处理,这能够提高生产率、降低成本并减少对异常处理、内容管理、兼容和其他常见任务的人工干预。在业务流程中实现自动化具有以下益处:

- 简化业务活动。
- 更有效地管理手动任务。
- 简化或消除异常。
- 保证流程的一致性和兼容性。
- 灵活地结合信息和流程。
- 任意伸缩并保持流程完整性。

### 实现可视化以便快速感知和响应

企业需要对其运营情况具有更明确的洞察。如果能够了解流程内部的运营情况,就能制订灵活而明智的决策。

IBM BPM Suite通过高度自定义的、基于角色的仪表盘提供可视性,并提供汇总实时流程性能信息和其他相关数据的提醒。

使用IBM BPM Suite,可以监控范围广泛的外部业务事件,使它们和流程性能数据相关联,与相关的KPI进行比较,到达阈值时发送警告通知,并根据该信息迅速采取行动。

### 可持续的性能优势和连续的流程改进

使用BPM实现的流程为应对变化而设计和构建。IBM BPM Suite进一步利用了这种益处,它使用一种闭合循环方法持续改进业务流程,从而帮助业务实现可持续的性能优势。这种方法包含多种功能,用于在流程生命周期中对流程进行管理,从建模、模拟到部署、监控和变更,然后再返回来从建模开始,如此循环往复。

### 成功案例

#### 挑战

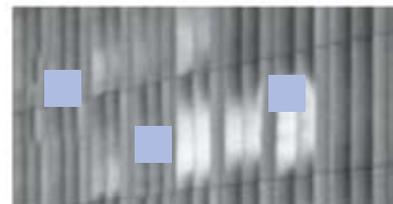
国际性保险公司AMB Generali希望在全球范围内优化其索赔流程并增加信息共享,从而加速其运营的改进、发展、创新和市场化的步伐。

#### 解决方案

IBM与AMB Generali通力合作,创建了一个灵活的企业级索赔流程。此流程使用BPM和SOA,利用了可重复使用的资产和增强的可视性。

#### 结果

新的自动流程减少了人员需求,消除了手动任务并缩短了索赔周期,从而提高了客户满意度。运营成本极大减少,而业务监控有助于优化运营控制,同时促成了持续的流程改进。





这些工具帮助业务涉众和IT涉众找出流程改进的新领域、有效地共享新的优化理念并进行合作；通过在部署前设置各种“假设”场景，迅速模拟这些理念对流程的影响。

### 通过授权业务用户而提高响应速度

瞬息万变的市场环境要求业务用户有权对业务流程直接进行改进。IBM BPM Suite 允许业务用户在关键涉众设置的管理方针基础上自行适当地变更流程，而不依赖IT人员执行每个功能。对业务用户授予根据业务情况自行快速响应的权限，将使IT人员集中精力处理更重要的问题并提供更大的益处。

- 更快地利用新的商机并降低风险。
- 战胜竞争对手，以获取市场份额或提高收入。
- 减少制定变更所造成的中断和所需要的IT资源。

流程在受到敏捷性使能技术(agility enabler)的支持时，可更迅速地响应不断变化的需求。



IBM BPM Suite很独特，它支持所有6种敏捷性使能技术。



在您的业务流程管理中，IBM Business Process Management Suite中的一个公共用户界面连接多个产品以增加基于角色的价值。

### 激活流程上下文中的内容

业务流程涉及人员、系统和内容。IBM BPM Suite帮助无缝地管理、存储和共享作为业务流程一部分的内容和文档，在适当的上下文和适当的时间，向适当的人员显示适当的信息。

激活内容、管理工作流和信息流决定了决策制定的速度、灵活性和质量，最终将影响业务目标的实现情况。另外将记录保持活动合并到业务流程中，这能够提高生产率、简化遵从性。

### 协作可协调业务和IT

要实现最优的业务绩效(并使您在竞争对手中脱颖而出)，IT和业务线必须严格瞄准相同的目标，即使目标容易变化也应如此。IBM BPM Suite包含基于角色的协作功能，以便业务涉众和 IT涉众能够更快、更有效地考虑、管理、共享、协作和实现流程变更，不必在各个产品之间切换。因此，员工可更好地理解流程目标，可更智慧地协同制定决策，业务流程的改进和优化得以加快。



## 利用服务、加速器和其他

IBM BPM Suite包含两个基础产品以供选择,这使您可以轻松开始使用BPM。这两个基础产品可以单独部署或同时部署,用于应对涉及系统、应用、内容、人员和决策的广泛客户情况。可选的增值产品包括高级分析报告、BPM资产库、加速器、适配器以及兼容和协作工具,这扩展了IBM BPM Suite的价值。

## 选择IBM解决方案,管理并持续改进业务流程

IBM特别定位于向您的组织提供业务流程管理。

IBM是业务流程管理市场的领导者,其市场领先的BPM产品获得包括Gartner和Forrester在内的市场分析公司的认可。IBM提供无与伦比的BPM和SOA一流产品和服务,以及最大的BPM合作伙伴系统。

另外,IBM为保险、医疗、银行、零售、工业、电信和其他行业提供深入的行业知识和最广泛的行业解决方案加速器。事实上,IBM已经帮助30个国家的超过4,600家客户改进了业务流程,而且这个数字每天都在增长。



© IBM, IBM徽标, ibm.com, FileNet, SMART SOA 和WebSphere是International Business Machines Corporation (国际商业机器公司)在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果这些或其他IBM商标词汇在本资料中第一次出现时使用了商标符号(®或™),则表示在本资料第一次发布时IBM拥有这些在美国注册的商标或普通法承认的商标。这些商标也可能是在其他国家注册的商标或普通法承认的商标。最新的IBM注册商标列表可以在ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information(版权和商标信息)”页面获取。

其他产品、公司或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

免责声明:客户有责任遵守相关法律要求。至于对客户业务和对读者为遵守相关法律而必须采取的行为造成影响的相关法律的确认和解释,获取胜任的法律顾问的意见是客户自身的责任。IBM不提供相关法律意见,也不表示或保证其服务或产品保证符合任何法律或法规。



IBM是业务流程管理市场中的领导者,提供一系列产品、增值服务以及大量的服务和加速器。

## 更多信息

如欲了解更多关于如何使用IBM Business Process Management Suite以更有效管理业务流程的信息,请联系您的IBM代表或IBM业务合作伙伴,或者访问ibm.com/websphere/integration

