



IBM 2010 新锐洞察高峰论坛

心·睿 掌控制胜先机





IBM BAO 及对客户在业务分析与决策优化方面的价值

区泽华 (Jack Ou)

全球企业咨询服务部 (GBS)

高级咨询经理





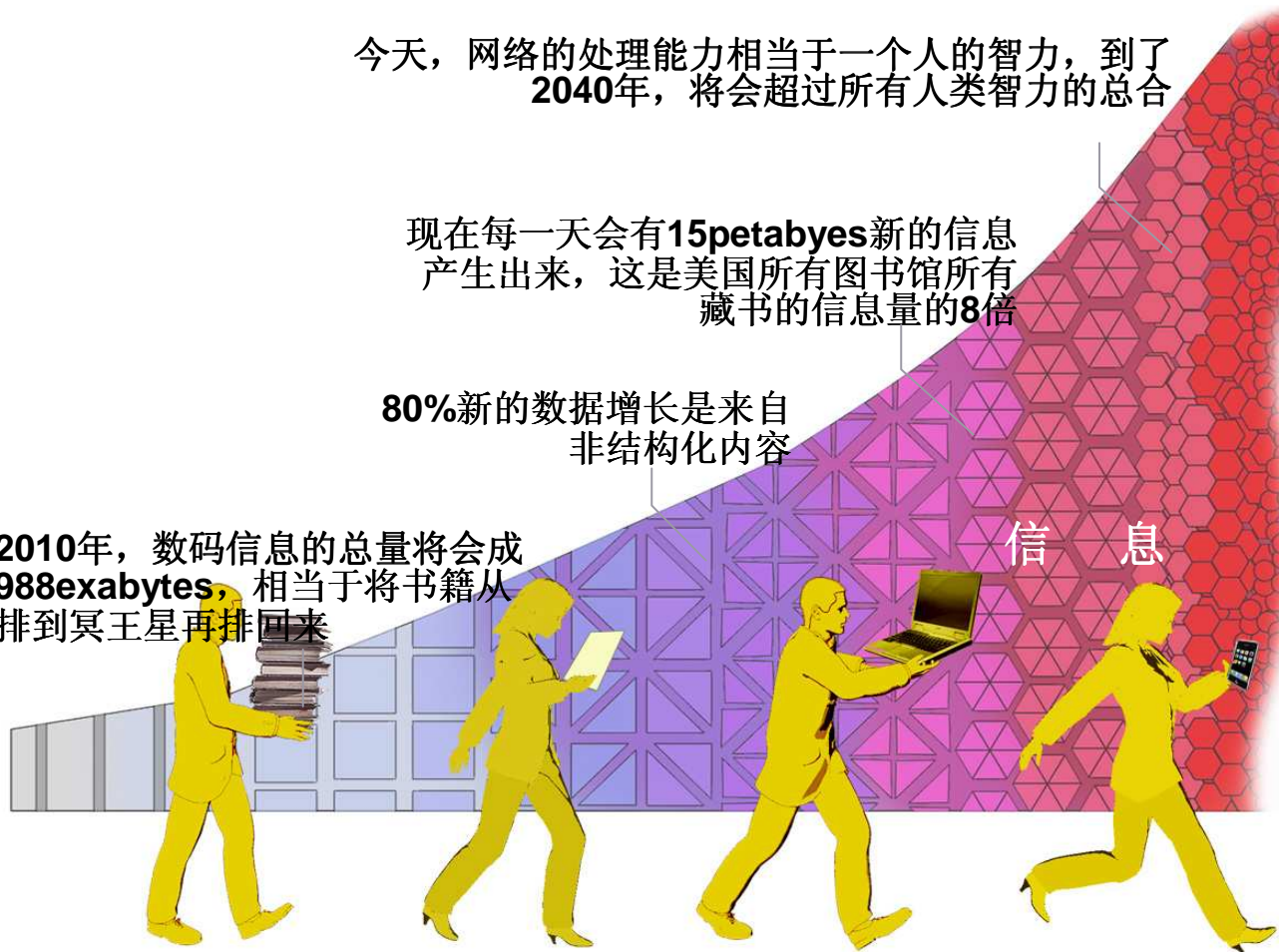
信息在数量、差异、粒度的成长速度正引起新的、不可预期的复杂度

今天，网络的处理能力相当于一个人的智力，到了
2040年，将会超过所有人类智力的总合

现在每一天会有**15petabytes**新的信息产生出来，这是美国所有图书馆所有藏书的信息量的**8倍**

80%新的数据增长是来自非结构化内容

到了**2010年**，数码信息的总量将会成长到**988exabytes**，相当于将书籍从太阳排到冥王星再排回来



问题变得更难解决

期限被压缩到无法及时回应

能快速适应的企业将可以生存并成长，反之则将被淘汰





如何结合企业运营，善加利用这些信息正面临了巨大的挑战

不断增加已“退出”的
业务用户的负担

多个信息“孤岛”

未执行保留与处理策略

未建立索引

不完整、不可信
或不可接受

无法查找

无法管理且毫无条理

缺乏背景环境

日益增加的
诉讼风险和成本

信息泄露

电子邮件、文档和图像
...还有纸张

信息
爆炸式增长且彼此隔离
数量 - 格式 - 位置

产生可靠信息的
危险度不断增加

信息
无法复用

大量副本

无法查找

无法跟踪

不可靠

未分门别类

挑战：无控制力、高昂运营成本、高信息风险、不具备可视性

组织需要采取新的方法来提高洞察的速度和对冲击响应的速度



为何现在就要改变？

信息环境正处在转折点上	为了生存，企业领导 必须采取行动	当前的企业已经落后 而且不可能赶上
<p>传统的交易和人工处理的企业数据正快速的成长</p> <p>非结构化数据正成几何倍数成长，但是几乎没有拿来分析</p> <p>工具和传感器正永无休止不断的产生新的数据</p>	<p>任何级别的人都需要更好的信息，而领导要更快的做出决策</p> <p>决策要建立在以更完整、更丰富的信息为基础的事实之上</p> <p>心智能力要调整到能做出更艰困、更紧迫的决策</p>	<p>决策是基于本能、主观、而且往往是错的信息之上</p> <p>现有的工具无法有效的获取及分析增长中的数据，而且无法处理数据洪流</p> <p>大量的数据被忽视、不当管理、或是没有善加利用</p>

我们正在趋近不做就死亡的时刻：能掌握机会的企业就能存活并成长，
否则将被淘汰

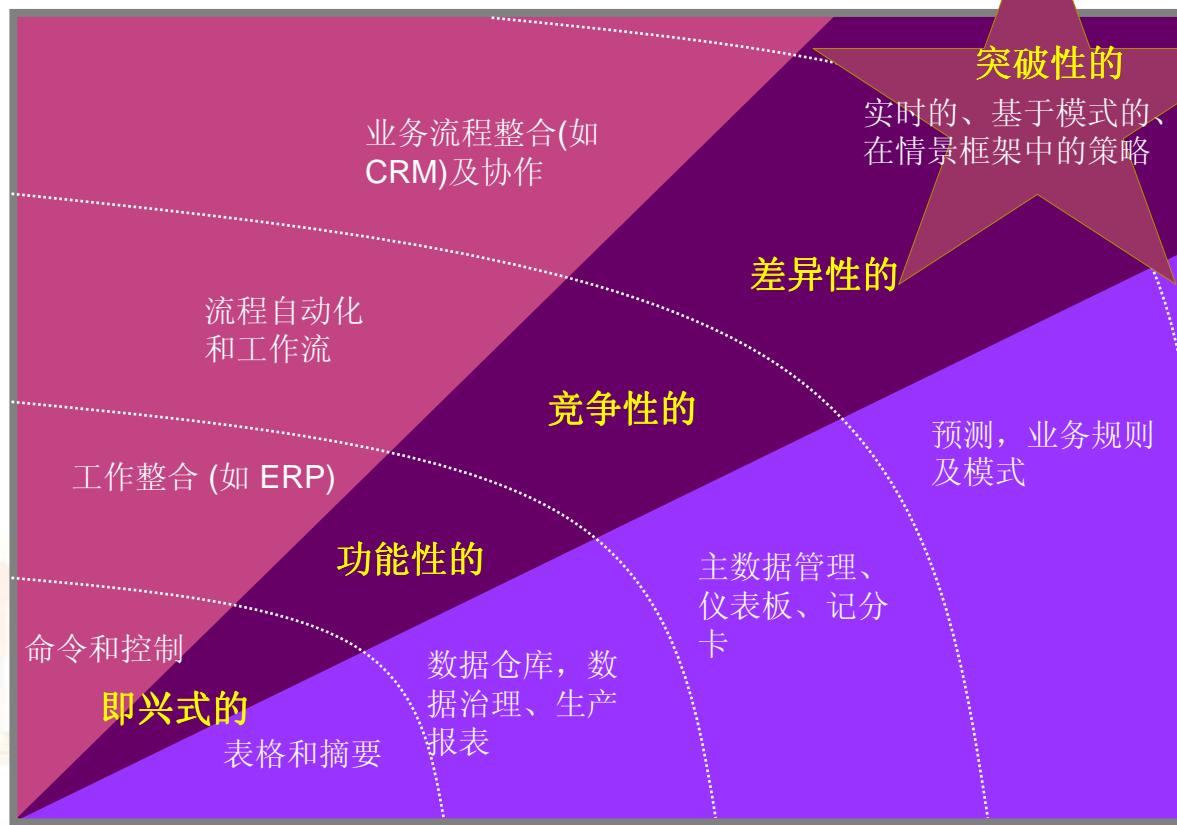


智能企业将信息整合入商业决策，将洞察力融入日常运营

业务优化成熟度

企业如何应用信息来达成目标

- 政策
- 业务流程
- 组织



业务分析成熟度

企业如何管理信息并从中学习

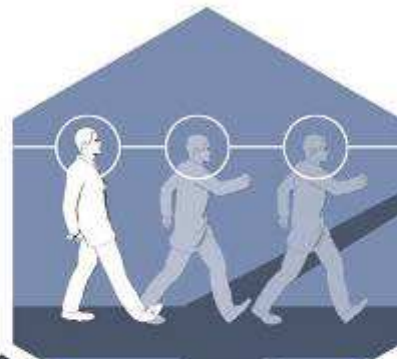




新的智能企业是...

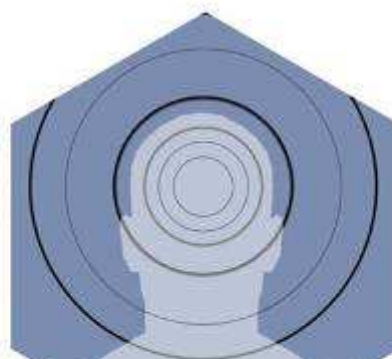
预测

预测和未雨绸缪，不只做出反应或者调整行动计划，还会驾驭和评估折衷方案



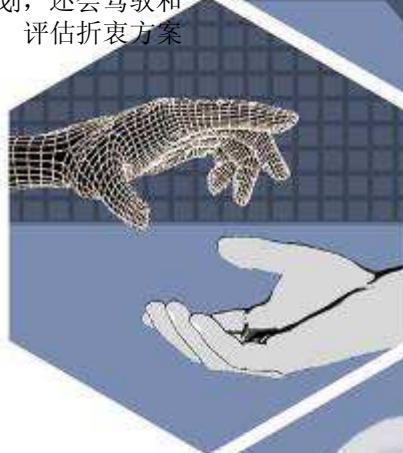
警觉

收集、感知和使用来自环境中的每个节点、人、传感器的结构化和非结构化信息



赋能

支持和扩展员工的记忆力、洞察力和活动范围，以及决策和行动的权力



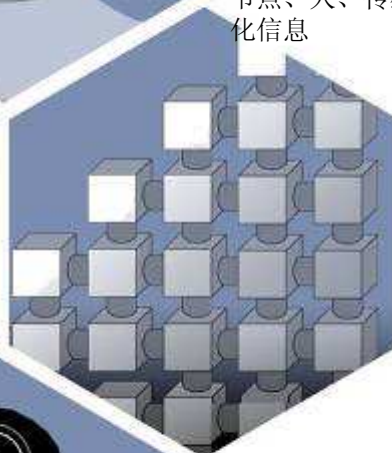
Intelligent profitable growth

Cost take-out and efficiency

Proactive risk management

联系

以对应于所想要的业务结果的方式从前端到后端跨地区连接内部和外部职能



质疑

保留通过质疑现状以变得更聪明的权利，同时创造新的机会



精确

仅使用最相关的信息来支持更接近影响和结果点的及时决定/行动



多数的企业领导意识到使用分析工具的机会，但是仍然处于非常初始的阶段

3 in 4

企业领导认为更具预测性的信息有助于更好的决策

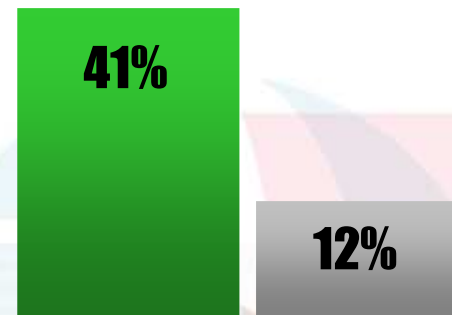
2 in 3

企业领导看到了借助并发挥信息效益的机会，并且正展开行动

1 in 5

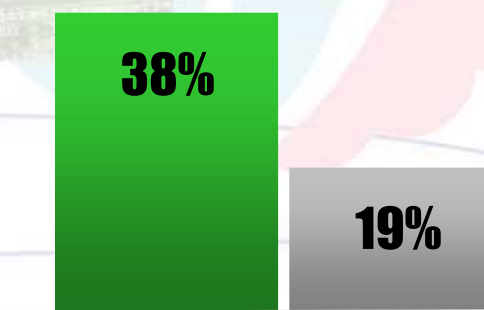
企业的领导者还没有开始思考如何来使用信息，以获取新的优势

理解风险



采用分析工具的领导者 未采用的领导者

预测的能力

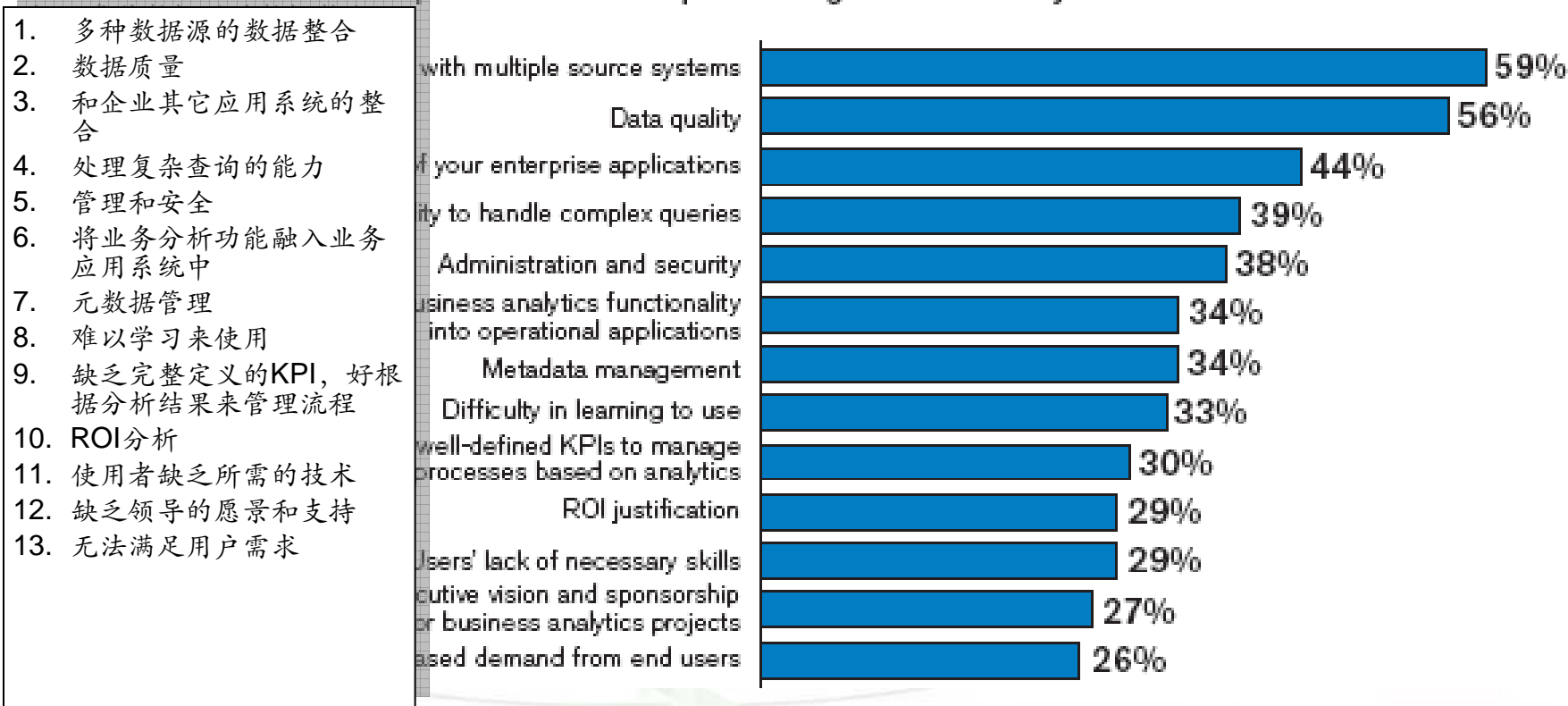


采用分析工具的领导者 未采用的领导者



进行分析时所面临的挑战

What are the key technology or business challenges your organization has faced or expects to face in implementing business analytics software?

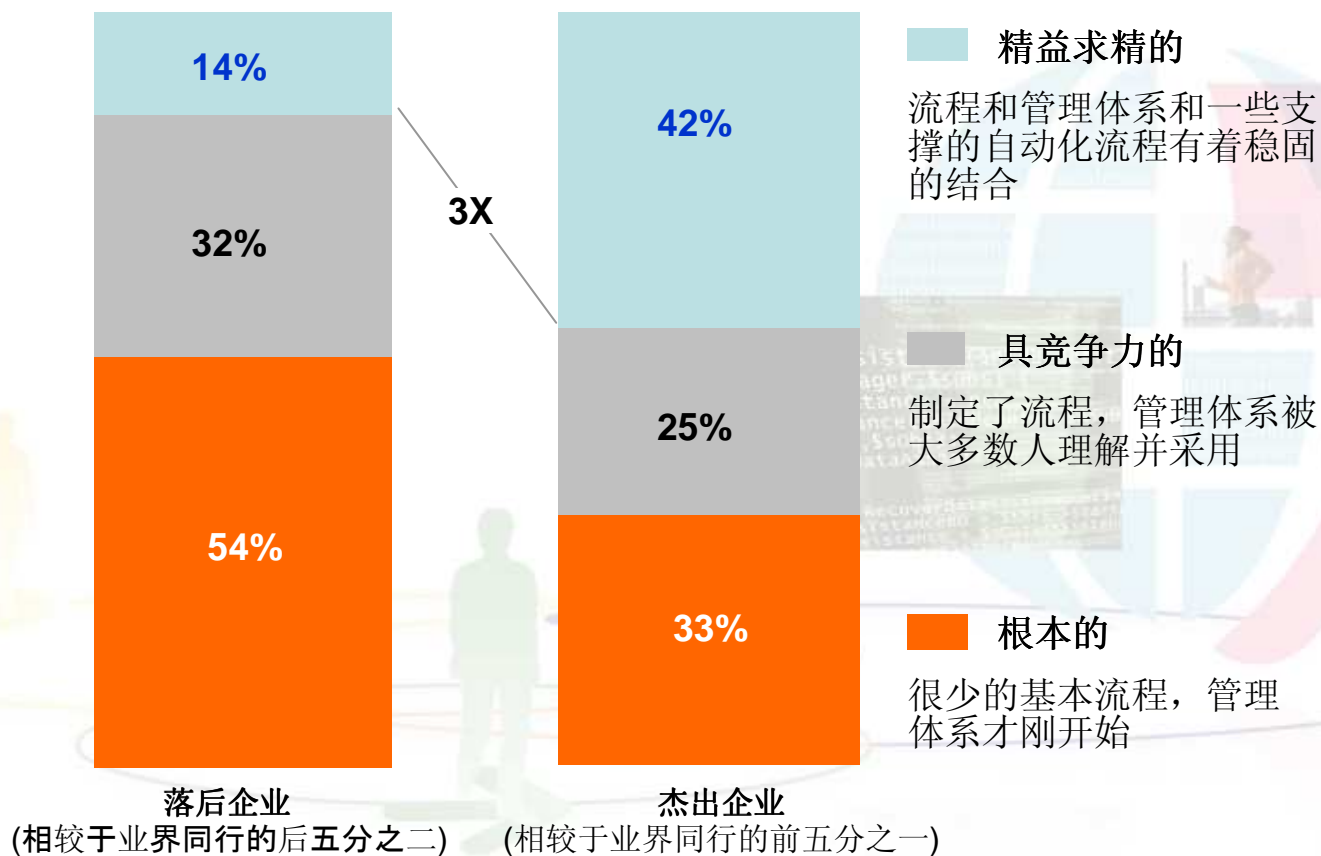


来源: COMPUTERWORLD, Defining Business Analytics and Its Impact on Organizational Decision-Making, Feb 2009



稳固的数据治理机制让优秀企业行动的更快而且协作的更容易

数据治理水平





业务分析与优化 — 核心能力（数据、信息、知识、洞察、智慧）

4 企业内容管理

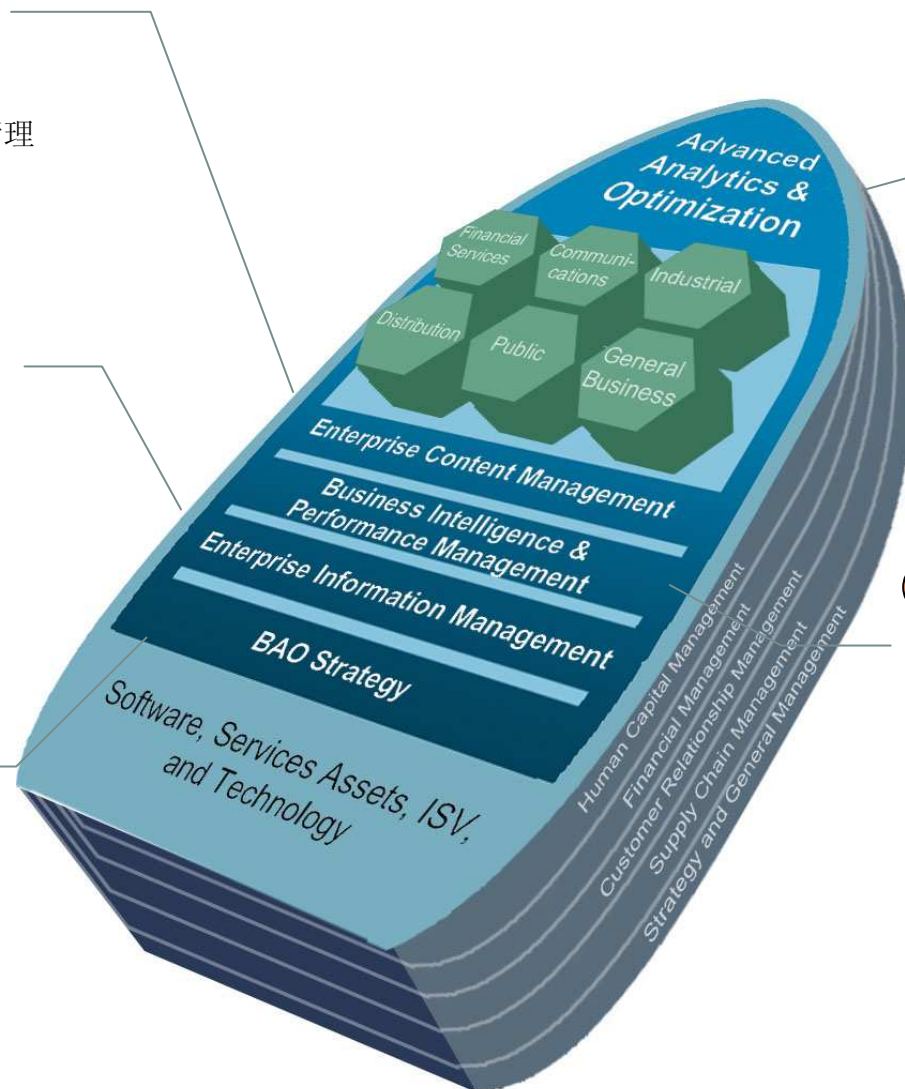
- 文件及记录管理
- Web 2.0 / Web 内容管理
- 数码资产及权利管理
- 信息存档管理

2 企业信息管理

- 数据整合
- 数据质量
- 数据架构
- 主数据管理

1 业务分析与优化策略

- 业务分析与优化策略及路线图
- 业务分析与优化流程改进
- 业务分析与优化治理



5 高级分析与优化

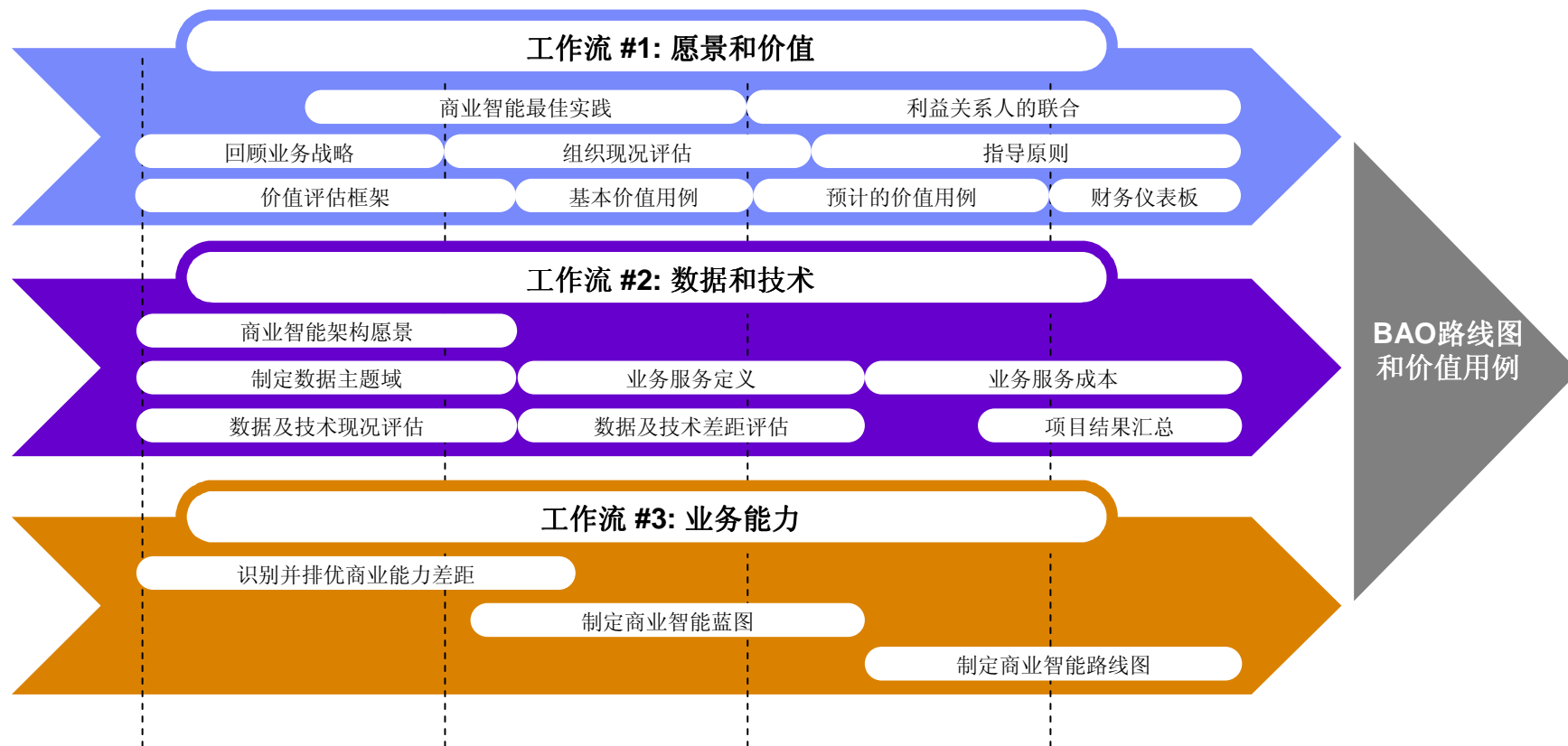
- 高级分析
- 分析应用
- 预测模型
- 业务优化
- 可视化

3 商业智能与绩效管理

- 仪表盘及评分卡
- 计划、预算、及预测
- 业务分析与报表



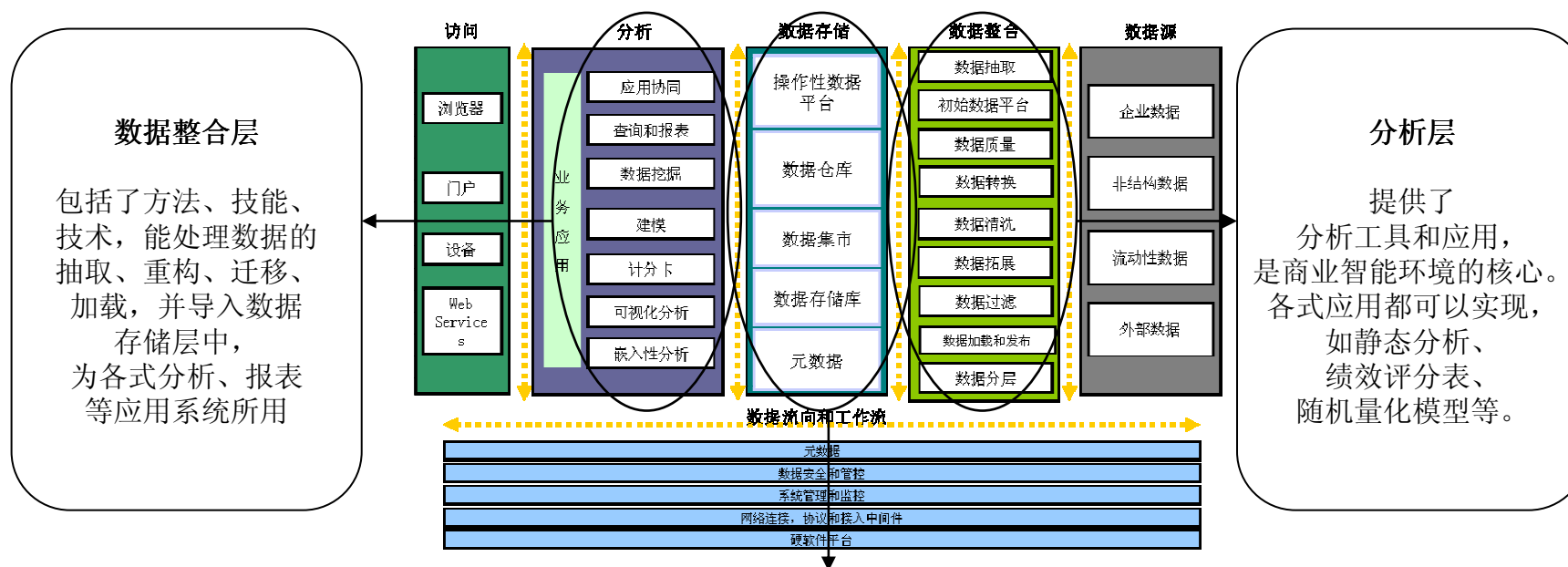
1 以价值用例框架来制定业务分析与优化策略



2 IBM商业智能参考框架提升了可扩展、坚实、易于维护、可重用的企业信息管理解决方案

IBM商业智能参考框架包含了一组技术，能获取、清洗、整合不同的数据源，导入有用的数据结构中，为产生企业业务不同视野的洞察力的分析应用来使用

IBM商业智能参考框架



数据存储层包括了数据库和相关组件，提供了企业商业智能的数据存储空间。这些存储空间不是业务系统数据库的替代品或是复制，而是为了存放决策和业务管理所需要的重构的数据。

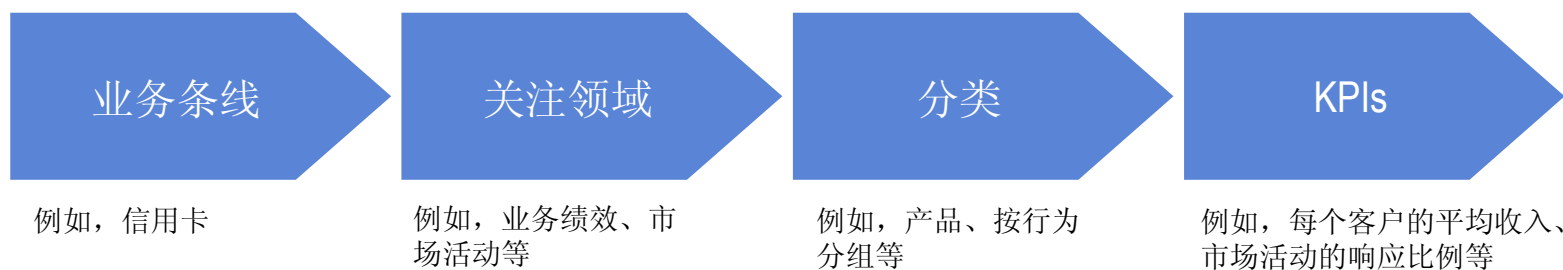
3 示例：通过设计KPI框架跟踪业务绩效并识别问题领域

定义与客户业务目标相关的KPIs



总体 市场活动相关

设计KPI框架并定义下列结构

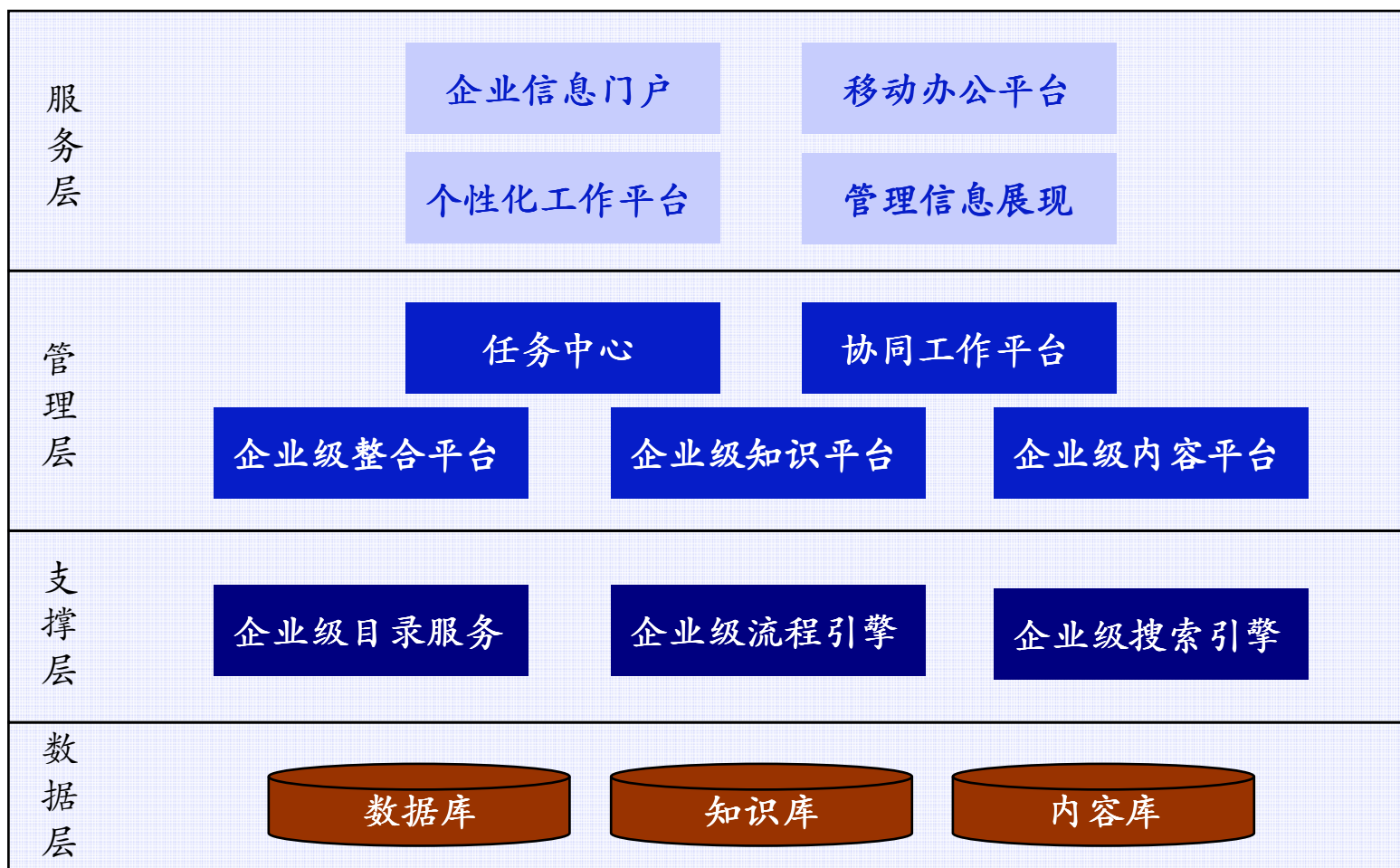


按不同角度分析





4 IBM企业内容管理框架让数据能为企业提供更好的服务



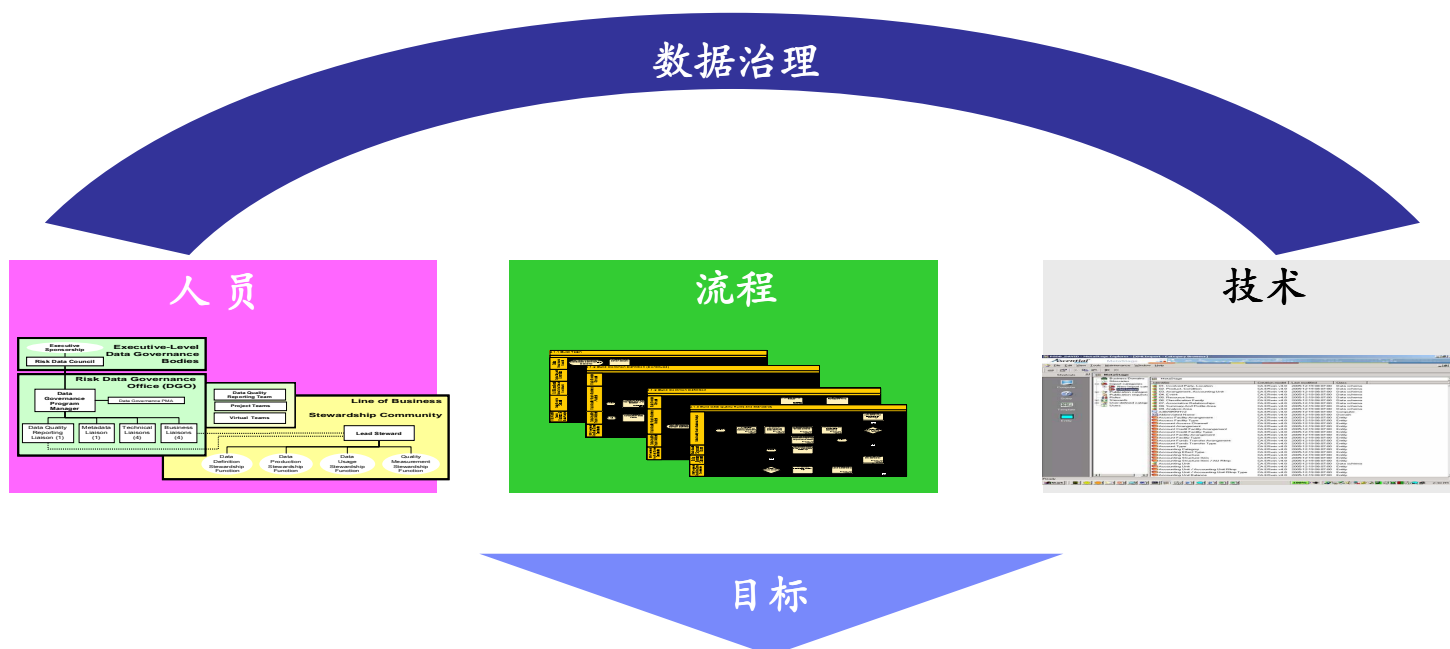


5 示例：客户管理分析解决客户生命周期全过程中的需求





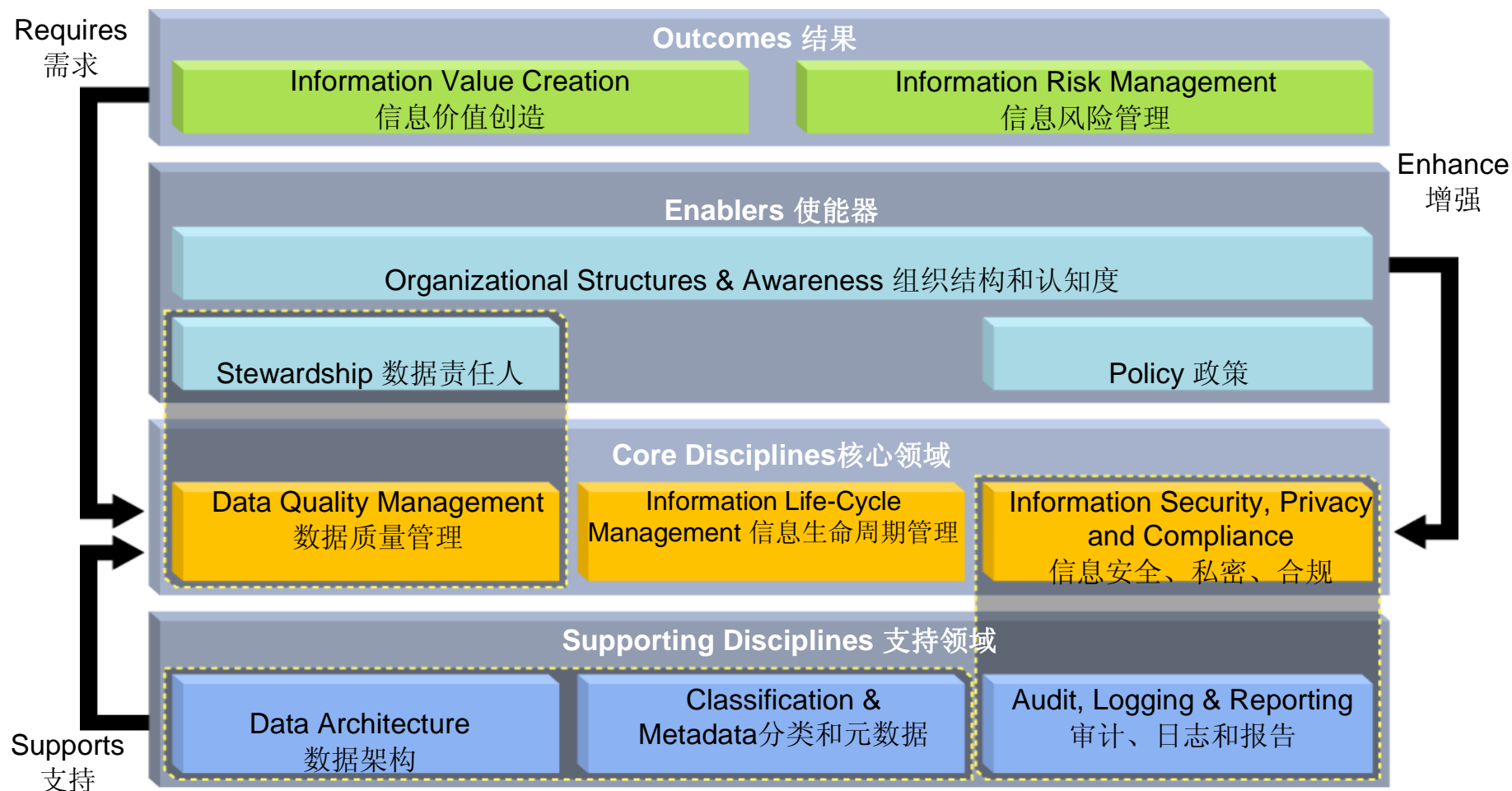
数据治理——统筹管理并协调人员、流程以及技术等要素，使得企业能将信息作为企业的重要资产从而更为有效地利用



- 开发共用的、标准的信息定义
- 定义持续开展信息管理所需的业务过程与规则
- 建立可持续的信息管理的架构、技术与组织
- 指导信息管理决策
- 确保信息的定义一致和理解准确
- 基于统一的过程识别并消除数据质量问题
- 监控、管理与报告数据质量
- 增加信息作为企业资产的使用率和信任度

IBM数据治理框架

从11个领域分解数据管理需要关注的内容，从中可以发现提高数据管理水平，不仅仅需要IT的大力投入，业务部门的积极参与和企业高层领导的重点关注也极为重要



IBM BAO解决方案及实施团队，能为运营环境创造并提供洞察力，以增进绩效和竞争优势

我们对您目标的理解

您当前所面临的挑战:

- 在做决策时缺乏适宜的洞察力：1/3的企业领导者在做关键决策时缺乏所需要的信息；53% 无法接触到工作上所需要的信息
- 在关键领域上有明显的信息差距，如营销、销售、日常管理、运营、财务、人力资源、IT管理
- 在识别对组织有意义的特别机会，该采取什么行动来实现其价值，如何设定务实的时程和投资期望，遇到了困扰
- 维护一个昂贵的数据管理基础架构（如，大量的数据存储的冗余）

我们如何达到您的目标

我们的解决方案可以协助您:

- 运用信息来做出更好的预测，同时在做决策和制定战略时能考虑多种可行的方案
- 从社会网络和RFID标签等多种信息渠道来获取洞察力
- 在组织中能容易地而且以合理的成本来分享信息
- 在并购的时候，能整合信息，创造出一个有效、完整、并且行动驱动的机会

所能带来的效益:

- 运用信息来寻求更好的、更聪明的、更省钱的做事方法，尽管现有的方式已经行之有效
- 和工作相关的信息，在需要的时候，是否就在手边，并且可用和全面，同时是按照所要的格式并轻易的使用

解决方案概览

解决方案特点:

- 采用以诊断为基础的方法，同时兼顾业务及IT的战略
- 对当前的情况、机会，以及对变革是否准备妥当，进行诊断式的评估
- 为合适于赞助方、在组织中可操作的推进方案提出务实的计划
- 提升组织文化和变革的准备程度，无论大小
- 包含洞察力和所需的工具，能改善绩效和增进员工的生产力

为何选择IBM?

IBM的优势:

- IBM在技能和经验上做了无与伦比的结合，包括了在商业智能方面的广度，绩效管理 with 先进分析的能力，以及世界级的软件解决方案和IBM研发中心
- 具备坚实的行业 and 业务流程的专业知识，能够很好地应用经过验证的行业模式
- 跨行业及特定行业专属的最佳实践，能够经由业务分析与优化来管理信息并且为未来创造价值
- 善用经过验证的机会与利益相关方评估技术
- 借鉴IBM具有专利的价值案例方法
- 是基于在全球各个行业无数次实践过的IBM商业智能和客户聚焦战略的技术

