

业务流程效率的提升迫在眉睫

回望 100 年的时代变迁，智能技术在改变生活的同时，也在改变消费者对于企业业务能力的重视度，高效敏捷的业务系统成为在激烈竞争中保持领先的利器。IBM 公司在制定 2015 华尔街路线图时也清楚的发现，**业务流程效率的提升迫在眉睫**。在面对市场转型时，IBM 与很多企业一样，都在疲于处理陈旧的企业流程管理与快速响应市场需求之间存在的各类差异。如何应对繁冗的业务流程、如何解决全球各地不同业务流程和规则的差异等都是企业在发展中值得深思的问题。为了支持迅速扩展的业务需求，IBM 内部系统在保留某些典型业务流程的同时，也在不断创建和梳理新兴的业务模块。快速敏捷的服务要求，简易迅速的服务理念对 IBM 内部错综复杂的管理方法和模式都是很大的挑战。

因为面向市场和用户的不同，每种业务模式都有其鲜明的特点；长时间以来经过不断开发或改善的各种流程、系统及工具也都有独特的运行方式；甚至各地不同的法律、规章和环境要求，组织机构和个人的习惯思维，这些都是 IBM 全球业务精简工作的挑战。例如，硬件部门在硬件设备签收后即可完成交付，而服务部门必须在工程师处理完客户需求后，进入系统确认，最终得到客户认可才能完成部分交付，两种业务的流程存在本质上的区别，即使同一业务，在不同国家流程也不尽相同。有效的统一和整合是处理这个难题的关键所在，各单位、跨区域间的协作也必不可少。

引入“Blue Harmony”，提升业务的敏捷力

为了帮助 IBM 应对公司业务敏捷的需求和市场模式的变化，IBM 利用自身深厚的技术背景和资金支持，在全球范围内推出“Blue Harmony”项目。Blue Harmony 项目基于 SOA 架构，集合了 IBM WebSphere、Tivoli、Information Management 以及第三方的多款产品和解决方案，通过建立一个统一的业务系统来实现公司运营，从而推动业务的标准化和简化进程。

IBM 计划分别对“商机到订单”、“订单到现金”和“财务”三大业务流程环节都进行完整的部署，通过精简业务流程中的重复应用，建立标准化运营流程，提升处理业务的敏捷力。

在“商机到订单”流程中，已有的系统内数据能够实时同步而无需人工输入，从而帮助客户支持团队获得最新数据，实现快速响应，抓住商机；基于一个 SAP 实例整合了所有旧系统，将系统内部数据进行统一管理，实现快捷查询。

通过“Blue Harmony”整合后，“订单到现金”流程能够被快速访问，实现了系统间的优化互联；由于 54% 的交易能够实现自动化，取代了原有 100% 需要人工操作的状况，促使收账应用系统得以自动化，将业务部门精力集中在提升生产效率上，同时减轻销售人员面对业务流程的压力，将更多的工作重心投入到客户服务领域。

统一的业务流程还帮助整合“财务”流程中的各类数据，实现所有业务数据的实时访问、即时修改，能够有效地减少重复资源的耗费，避免竞争优势的降低。例如，原有的系统只能每周或者每天运行两次数据系统，导致需要耗费较大的工作量来纠正或者完善相关问题。标准化运营流程系统后，运营和财务系统被完全地整合进入同一平台，业务数据也即时进入财务系统，从而降低错误数据的出现概率。

作为 IBM 全球的整合项目，2011 年 1 月“Blue Harmony”首先在中国实施了 0.5 版本，并计划 2012 年 7 月在中国和德国同时实施 1.0 版本。“Blue Harmony”每个版本都有当地专门成立的蓝图、测试和开发团队提供支持，具备完整功能的模板将在德国实施 1.0 后全球正式发布。在完成部署“Blue Harmony”项目之后，IBM 的后台将会实现完全转型，进而提高生产率和工作效率，实现 ROI 的明显提升，使客户跟 IBM 的业务合作变得更加容易。到目前为止，“Blue Harmony”已经带来了重要的精简，现已取消了 50 多个现有应用。根据规划，在 2015 年全球正式上线时，将会精简 900 个应用，为 IBM 带来累计约 39 亿美元的成本节约。

成效

IBM 全球业务服务部交付项目总监岳扬先生表示：“通过‘Blue Harmony’的成功整合，IBM 将为每一个客户、业务伙伴，以及面对客户的员工带来价值，一个全面的产品目录、一张跨品牌的发票、一个通用的订单系统，

从报价到合同再到订单的数据一致性等都将是全新的业务体验。‘Blue Harmony’不仅为 IBM 自身带来了利益，在自我部署的同时，IBM 也在帮助一些客户根据其自身的业务特性进行整体的评估和项目准备等。通过了解客户真正的需求，帮助实现其企业整合运营流程的目标，‘Blue Harmony’项目会给全球各行业带来更多、更有效的经验价值。”

本案例分析中使用的 IBM 产品

[WebSphere Service Registry and Repository \(WSRR\)](#)