

IBM 近日宣布其[业务流程管理 \(BPM\) 软件](#)和专业咨询服务，已帮助林肯信托公司(Lincoln Trust)提高了客户满意度、扩大了业务并几乎完全淘汰了纸质文档。

林肯信托公司 (Lincoln Trust) 是美国领先的信托服务提供商，业务范围涵盖个人养老金账户，并面向 401(K) 计划和其他固定供款计划提供记录保存、管理及托管服务。该公司之前已开始与现属 IBM 旗下的 Lombardi 公司开展合作项目，目标是令林肯信托公司更好地处理其邮件中心每月收到的 10 万多份关于退休账户服务和事务的文档。

通过使用 Lombardi 版 [IBM WebSphere 软件](#)、[IBM Blueworks Live](#) 的蓝图规划功能以及 IBM 的咨询服务，林肯信托公司成功建立了一个单一系统来提供带图文档，以此替代纸质文档。上述项目令林肯信托公司受益良多，公司第一年投资回报率高达 120%，客户投诉率降低了 90%，处理耗时减少了 75%，整体工作效率提高 25%，并杜绝了文档丢失的风险。

最近，林肯信托公司采用了 IBM 软件来应对一个更大的挑战 —— 增长。为了帮助公司的“企业退休服务”部门把握全新的业务机遇，该公司需要迅速建立一个系统，以便将战略伙伴的新业务顺利纳入其中。这项新业务对林肯信托公司的盈利至关重要，因为它所带来的商机能让该业务部门的制定新方案的效率提升 1000%。对于合作伙伴的客户而言，纳入过程是第一个接触点，所以这个过程应该以一流的方式加以实施。

借助 IBM 技术以及其他技术业务伙伴，林肯信托公司以服务面向架构为基础，为这项新业务的纳入过程构建了可重复使用的基础架构。曾经繁琐而容易出错的任务，现在可以自动化无缝执行了。新的系统完全符合美国劳工部关于企业退休计划的各项条例，系统中包含 150 多项具体任务和关键事件。

林肯信托公司执行副总裁兼首席信息官 Helen Z. Cousins 表示：“业务流程变革令林肯信托公司在市场上脱颖而出，通过自动化和流程简化，我们凭借客户纳入和客户服务方面的出色能力超越了规模更大的竞争对手。”

为了确保所有的利益相关者都能参与制定新流程，林肯信托公司把 IBM 的 [Lombardi Blueprint](#) 流程描绘产品用于一系列的会议中，这些会议涉及所有的流程参与者，包括销售人员、处理人员、客户关系经理、部门管理人员、IT 人员及部门主管。利用 [Blueprint](#) 产品，公司得以将现有流程连同所有相关问题、问题的严重性以及发生的频率全部记录在案。新的设计由一个较小的工作组完成，然后展示给所有流程参与者以及高级管理层人员查看并提出意见。

借助以 IBM 软件和服务为支撑的 BPM 计划，林肯信托公司目前已收到了下述成效：

1. 节省了三百至四百万美元的成本。
2. 目前每年节约 325000 美元，而且这个金额将会随着林肯信托公司的业务增长而不断提高。
3. 缩短了文档处理时间，有些情况下甚至能从几小时缩短到几分钟。
4. 由于改善了客户服务而提高了收益。
5. 减少了出错带来的财务风险。

IBM 软件集团应用和集成中间件总经理 Marie Wieck 指出：“林肯信托公司为那些努力通过流程转型来提高效率和盈利能力的公司树立了更高的标准。通过与 IBM 开展协作，该公司在短期内成功简化了流程，削减了纸张用量，并实现了业务增长。”

林肯信托公司在业务流程转型上取得的成就为其赢得了众多荣誉，包括 InfoWorld 100 业务流程管理和商业智能大奖、《计算机世界》2009 年杰出领导表现奖之商业智能大奖、BOPMFocus 2009 年业务流程管理和工作流程全球金奖，以及科罗拉多州科技协会 2010 年优秀 IT 项目登峰奖。

本案例使用的 IBM 产品：

[IBM 业务流程管理 \(BPM\) 软件](#)