



WebSphere. software

立即实现业务敏捷：通过高度敏捷、互
联的流程建立动态业务网络。

目录

- 2 *我们身处动态业务的世界—您的组织能否跟上步伐？*
- 3 *立即实现业务敏捷 — 更新流程和基础设施*
- 6 *发现支持创新的远见*
- 10 *提升业务交互的价值*
- 13 *优化生产力和资源*
- 16 *IBM BPM FastPath — 90 天从零到 BPM*
- 16 *为何选择 IBM 的动态业务解决方案？*

我们身处动态业务的世界——您的组织能否跟上步伐？

与十年前相比——甚至与五年前相比，我们所处的世界更加智慧化。我们的系统和流程比以往更加智能化、受监测和互联化。物理和数字基础设施的整合改变了我们的工作和生活。我们可以与来自全球各地的人协作，就像他们身处隔壁一样。我们可以访问和使用信息预测乃至控制结果。每一个系统和设备都可以数字化和联网。这改变了我们开展业务的方式，并给我们带来了机遇和挑战。

随着员工、客户、合作伙伴和供应商之间的关系变得更加动态，业务网络也发生了改变，所有这些方面都在不断变化、不断被重新评估。创建智慧地球的技术也在驱动着对更加动态的业务网络的需求。您的客户需要高速的响应能力和更高水平的服务个性化。无法满足客户需求将导致客户流失。您的竞争对手和合作伙伴不断涌现，或者改变着业务模型，或者很快退出历史舞台。法规和遵从性要求不断塑造和重塑日常业务的开展模式。

接受调查的 CIO 中，九成人希望在未来几年适应业务模型、预算和宏观经济因素的重大改革。¹

为了实现更为动态的业务网络，企业需要敏捷性。但您的组织是否能胜任这一任务？遗憾的是，尽管业务网络需要更加动态、流畅，但大多数组织、流程和系统并未以同样的步调前进。传统的筒仓式应用程序阻碍了流程绩效，限制了企业中的信息流。死板的 IT 系统和通信网络使人们无法顺利访问完成工作所需访问的其他人员和信息。我们需要更加敏捷、更加互联的业务流程，使组织能够建立动态的业务网络，并充分利用智慧的地球。

立即实现业务敏捷——更新流程和基础设施

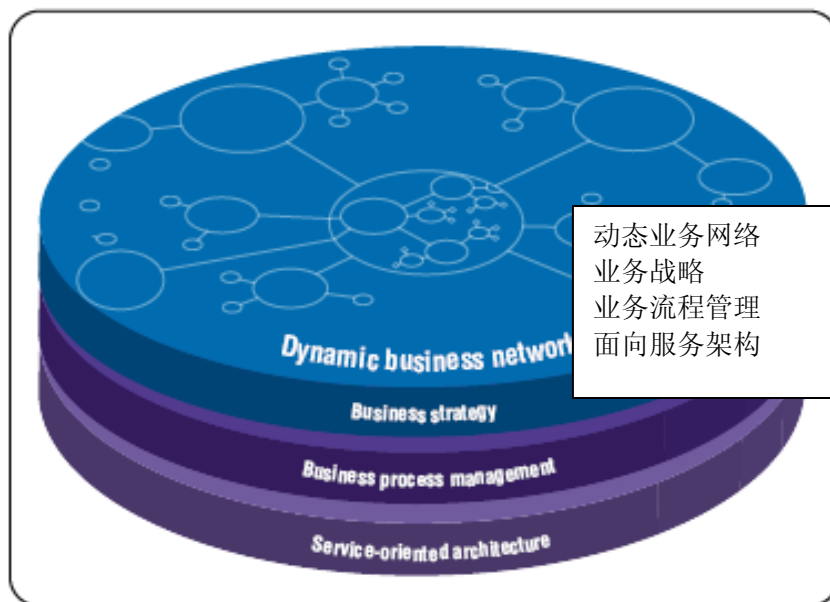
全球的许多组织越来越清晰地意识到改造其流程和 IT 基础设施以提高敏捷性的需求。怎样才能使业务流程变得更加敏捷？首先，敏捷的业务流程是清晰的——经过归档、得到理解、达成共识。它们也是可见的，使流程功能实时可用、可测量、可执行。敏捷的业务流程还可以随着任务、活动和端点的敏捷、快速调整轻而易举地做出相应的调整。最重要的是，企业要实现敏捷性，其流程信息应按照角色溶入事件背景中，并可扩展到所有涉众，且易于管理，可以确保其符合业务和合规要求并按计划执行。

高达 68% 的高级管理人员表示，IT 集成挑战妨碍了他们与合作伙伴的协作。²

但是，要真正实现流程的敏捷性，给现在的业务带来利益，必须将其整合到一个可再度利用的 IT 基础设施之中，并和组织的整个业务网络互联。只有当信息能够在流程内和流程间自由流动，人们能够在正确的时间访问正确信息时，组织才能够提供一个动态的业务网络。敏捷、互联的业务流程将允许您的组织通过增强的跨流程和业务网络感知发现支持创新的远见。有了在组织内外自由流动的信息，它们就能够支持更具价值的业务交互活动和更加智慧的决策。它们能够通过高度优化的工作流程和基础设施帮助企业实现时间和成本节约。通过改造业务流程，可以提高敏捷性：

- 组织可以发现能带来更好业务成果的新洞察。例如，一家货运和航运企业在其跟踪和计费流程中利用业务流程管理（BPM）模型驱动的方法，使效率提高到原来的六倍。考虑到美国 75% 的商品均需使用货运，这显然是一项可观的收益。
- 通过更好地访问信息，企业可以提高业务交互的价值，例如，欧洲的电信企业利用 BPM，在五年期间将总体拥有成本（TCO）降低了 31%，使构建时间加速了 64%。
- 组织可通过优化工作流程和 IT 基础设施，节约资金、提高生产率。以一家领先的专业高级宠物用品零售商为例，这家零售商利用 BPM 解决方案将开具发票流程的时间从数个小时缩短到短短几秒钟，并使从开发到生产的周期缩短了 30%。

要点



IBM 的动态业务网络模型采用“夹心蛋糕”状的结构——业务战略层位于业务流程管理层之上，面向服务架构支持业务流程管理层，整个结构使您能够更智慧地工作。

业务战略、BPM 和 SOA 相结合，构成了推动业务敏捷性的引擎。

更加智慧地工作并建立动态业务网络的第一步就是将业务流程和 IT 基础设施与业务战略相互协调，以确保满足业务目标。组织必须跨业务和 IT 开展协作，以确保业务网络的所有元素都以正确的方向为目标。业务战略、BPM 和面向服务架构（SOA）（特别是与连接和集成业务网络各部分有关的部分）相结合，构成了推动业务敏捷性、支持您实现动态业务网络的引擎。在今天创建敏捷、动态、优化的流程可以为未来创新奠定基础。让我们来看看敏捷的业务流程能给您的业务带来怎样的帮助，以及 IBM 如何帮助您实现这一目标。

要点

Mark's Work Wearhouse 通过执行 BPM 解决方案实现了显著的成本节约并带来了额外的销售收入

发现支持创新的远见

Mark's Work Wearhouse 是加拿大的一家服饰零售商，这家公司运用的跨商铺定位产品并将其运送至客户的“购买与发货”流程极为复杂——涉及电话、传真和表单。可能需要花上几个小时的时间来处理一份订单，而在整个流程生命周期内跟踪这些订单也极为麻烦。为了改进这一流程，Mark's 公司与 IBM WebSphere 软件服务中心合作开发了一种由 SOA 支持的 Fast Find, BPM 解决方案。Fast Find 基于 IBM WebSphere® 软件套件和业务流程执行语言（BPEL）代码，使 Mark's 公司能够自动化从初始购买请求到商品发运和跟踪的大部分流程。下属的零售店铺使用基于 Web 的界面来定位、分配商品，并将另一家店铺中的商品直接发运给客户。该解决方案无缝地整合了后端系统，可以进行准确的客户订单跟踪。

自从新的解决方案实施以来，Mark's 公司已经节约了可观的成本，并实现了额外的销售收入。这家企业提高了效率、改进了通信和订单管理。

仅仅了解流程无法正常运作并不够——组织需要能够控制流程并理解这个流程为什么无法正常运作，Mark's Work Wearhouse 正是如此。此外还存在改变业务开展方式的机遇。您还需要了解一个流程会给业务网络中的其他小组和系统造成怎样的影响，如何整合这些元素来实现智慧工作。您也需要能够随着业务的发展和变化实现连续的流程改进。

“如今，CIO 们将 55% 的时间花在增值活动上面，如创建和生成对创新计划的支持、实现新技术和业务计划以及管理非技术业务问题上。”³

来自 IBM 的多种动态业务网络解决方案可以帮助您解构跨不同组织级别的流程，从而帮助您发现新业务远见。然后，您就可以利用新远见在动态业务网络中改造这些流程，提高其敏捷性和效率——从而使您的企业能够在瞬息万变的环境中不断创新。最后，您可以将这些业务流程拓展至整个业务网络——整个组织，并外扩到您的客户、合作伙伴和供应商，将其与业务应用程序和流程相整合，而不必担忧行业特定数据、消息和通信要求。

BPM BlueWorks

理解业务流程的第一步就是流程发现与设计。IBM BPM BlueWorks (bpmbueworks.com) 是一款面向业务用户、基于云的 BPM 产品，是 BPM 的入门级产品——提供的流程和战略工具能够帮助组织开始业务敏捷性的旅程。业务主管可利用预先构建的 BPM 以及行业特定内容和来自全球的同行、BPM 专家与用户的共享资源，快速从战略规划转向流程执行。该站点包含一个内容库，提供了关于战略、趋势、功能和最佳实践的信息；一个使用工具和加速器设计和捕捉 BPM 业务设计的专区；一个供参与者分享设计、建议和理念的社区。

要点

IBM WebSphere Business Modeler 软件能帮助您查看、归档和建模业务流程，以改造旧流程或从零开始创建新的敏捷流程。

IBM WebSphere Dynamic Process Edition 软件支持全面的 BPM 功能，包括建模与模拟，以及快速部署和实时业务流程监控与分析。

IBM WebSphere Industry Content Packs 提供了预先构建的资产，帮助加速和增强 BPM 解决方案的交付。

IBM WebSphere Business Modeler 软件

IBM WebSphere Business Modeler 软件是用于归档和理解现有流程的工具。它能够帮助您查看、归档和建模业务流程，以理解和执行流程，使您能够将旧业务流程改造为更加敏捷的业务流程或从零开始创建新的流程。这款软件使用户能够制定明智的决策，使用基于建模和实际数据的先进分析和模拟功能进行部署。业务分析人员可以查看和识别瓶颈问题，以便更好地优化流程。这种强健的建模工具随后即可将这些流程模型转化为可执行的业务流程，实现自动化。

IBM WebSphere Dynamic Process Edition 软件

为了发挥业务流程的全部潜力，具有异构且不断演进 IT 环境的组织需要综合性的 BPM 功能，包括建模和模拟、快速部署和实时业务流程监控与分析。IBM WebSphere Dynamic Process Edition 软件包括所有这些功能，可将 SOA 和 BPM 基础设施组织为可共享、可重用的智能化业务服务，从而全面实现架构敏捷性和重用的 SOA 愿景。

IBM WebSphere Industry Content Pack 资产

IBM WebSphere Industry Content Packs 提供了预先构建的资产，可加速和增强 BPM 解决方案交付，从建模、部署到监控，包括地图和模型、服务模式 and 界面、关键绩效指标（KPI）、业务术语表和端到端的解决方案示例。以行业标准为基础，这些内容包可帮助降低风险，并在企业的不同业务线之间促进一致性和重用，可用于银行、医疗保健、保险、工业产品生命周期管理和电信行业。行业内容包是 IBM 行业框架的核心组成部分，这一框架结合了屡获殊荣的 IBM 软件与行业特定资产和专为满足一个行业的特定挑战和需求而设定的最佳实践。

要点

IBM WebSphere Transformation Extender 软件能使 SOA 应用程序和服务扩展到组织边界以外，从而提高速度和可靠性。

IBM WebSphere Transformation Extender 软件

IBM WebSphere Transformation Extender 软件能使 SOA 应用程序和服务扩展到组织边界以外的合作伙伴、供应商和客户，从而提高速度和可靠性。对于行业特定数据解决方案，企业可利用预定义的 WebSphere Transformation Extender Industry Packs，包括医疗保健、金融服务、保险和电子数据交换（EDI）。复杂的行业改造可迅速而相对轻松地完成部署，从而有助于提高事务处理量，同时提供更高的灵活性、鼓励适应行业改革。WebSphere Transformation Extender 软件能帮助消除管制机构或行业服务提供商要求严格遵从规范和指导原则的项目的风险。

IBM WebSphere Business Monitor 软件

如果业务主管能够将运营指标与业务战略相联系，其决策制定能力也会得到提升。WebSphere Business Monitor 软件提供了对业务流程的实时洞察，以易于阅读、基于角色的业务仪表盘的形式呈现出来。用户可将现有业务活动监控功能与其他 BPM、企业资源规划（ERP）和遗留应用程序一起集成到 WebSphere Business Monitor 仪表板中，实现更加全面的流程管理。这款软件提供了一个内嵌的指标库，其中有超过 800 种开放标准 KPI。

要点

Atlas Air Worldwide Holdings 与 IBM 合作创建了一个 SOA，通过将业务职能映射到 IT 服务为改造和优化其流程奠定了基础。

提升业务交互的价值

Atlas Air Worldwide Holdings 是一家领先的外包货运机和全球空运行业运营解决方案提供商，这家企业在调整运营以适应动态、多变的空运业务时遇到了难题。Atlas 需要使其业务流程更加灵活，从而提高敏捷性。这家企业与 IBM 合作创建了 SOA，通过将业务职能映射到 IT 服务为改造和优化流程奠定了基础。其 BPM 解决方案利用了一系列 WebSphere 产品，使 Atlas 提高了响应能力，并更加敏捷地满足客户需求。如今，这家企业能够编排其人员、飞机和货物的复杂调动。利用这种 BPM 功能，这家企业得以将资源关注点从支持应用程序转向改进业务流程，并实现了显著的业务获益，包括：

- 与战略交付合作伙伴整合的预期成本降低 80%。
- 与战略交付合作伙伴整合运营所需的预期时间缩短 50%。
- 预期运营成本实现显著的降低。
- 新业务服务的上市时间缩短。
- 通过提高 KPI 透明度实现更强有力的决策支持。

83% 的 CIO 表示，商业智能和分析在其提高竞争能力的愿景规划中最为重要。4

洞察力是改善业务决策的关键所在。高级管理人员和经理需要运营绩效的可见性。通过整合整个组织内的系统、应用程序、人员和流程，通过跨异构环境统一消息交付，您就可以在正确的时间、正确的背景下为业务主管提供丰富的信息和应用程序。能够检测业务信息中的模式和事件将使员工能够更有预见性地响应变更，而不是被动响应变更。通过可靠、强健的连接，信息即可得到释放并在正确的背景下在动态业务网络内外自由流动，从而丰富业务交互。以易于阅读的方式实时显示的信息能为您的员工提供运营可见性，这是他们将业务战略联系到运营指标时必不可少的。

IBM WebSphere Business Events 软件

所有业务都是在彼此连接、彼此关联的事件构成的复杂生态系统中运作的。从波动的利率到看似简单的客户交易，所有一切都对您的业务有着一定的影响。有些时候，这些模式易于识别，但在更多的时候，模式难以检测和关联。IBM WebSphere Business Events 软件能帮助企业检测、分析和实时响应这些事件，以利用新出现的机遇、处理意料之外的异常或重新定位资源。WebSphere Business Events 软件通过一个直观、非编程性的用户界面为业务用户提供业务事件处理能力。与来自 IBM 的消息处理和充实解决方案相接合，WebSphere Business Events 软件即可帮助企业在正确的位置和事件访问正确的事件。

要点

来自 IBM 的 ESB 消息处理与充实解决方案能帮助解决与点对点集成相关的 IT 复杂性。

来自 IBM 的企业消息处理和充实解决方案

支持可见性更高、有效性更高的交互的最初步骤之一就是帮助信息更有效地在您的组织内传递。来自 IBM 的企业服务总线（ESB）消息处理和充实解决方案能帮助解决与点对点集成相关的 IT 复杂性，帮助您提高系统性能、统一平台，并帮助交付可靠性接近 100% 的业务服务通信。

利用 ESB 消息处理与充实解决方案，您的企业即可改进组织内的消息流，将其定位为适应动态的业务需求、降低维护和集成成本，并无缝地接合新技术，从而创建 SOA 基础设施。

IBM WebSphere MQ 软件提供了久经考验、可靠的传输，有助于确保所有服务和资源都接收到未经更改、无数据丢失或损坏的数据，并降低因数据丢失而造成的损害。它交付了一种灵活的基础设施，更迅速、更经济地连接新 Web 服务和应用程序，而无需编写复杂的通信代码。

要点

通过实现自动化工作流的电子邮件处理解决方案，Wüstenrot & Württembergische AG 使邮件投递时间缩短了数个小时。

IBM WebSphere Message Broker 软件能帮助您的组织降低成本，它提供了一种统一的解决方案，实现了跨异构 IT 环境下有保障的消息交付。

企业服务总线解决方案提供了路由、仲裁、传输和事件处理功能，支持跨异构或给予标准的业务应用程序、服务和流程的集成。IBM WebSphere Enterprise Service Bus 解决方案实现了快速而灵活的应用程序集成，降低了集成成本并接入了新一代的互联能力。

优化生产力和资源

Wüstenrot & Württembergische AG (W&W) 是德国的一家大型金融服务企业，其急需一个自动化、无纸化的邮件分发系统，以节约成本。其客户通常通过邮件发送重要文档。在企业内收集和分发邮件延长了企业完成一项简单的业务事务所需的时间，缺乏自动化使成本居高不下，多个平台上存在无法更改或与内部应用程序集成的手动流程。IBM 团队构建了一种电子邮件处理解决方案，利用 IBM WebSphere Process Server 和 IBM WebSphere Business Modeler 软件来自动化工作流，使员工能够通过展示未来任务的时间敏感型视图的电子工作篮访问职责列表。在 W&W 公司，曾经需要花费四到七个小时的时间才能投递给正确收件人的邮件如今只需不到两个小时的时间即可送达。工作负载和员工管理也得到了简化，可重用的 SOA 环境为开发未来自动化项目奠定了基础。

要点

高度敏捷、互联的业务流程可通过广泛、灵活、连续的自动化与重用帮助组织优化生产率，管理对资源的访问。

当今的组织必须实现最高的业务绩效，同时还要降低成本。它们需要具备建立迭代式过程并遵从与业务相关的标准、法规和政策的能力。但在整个流程生命周期内手动编排每一项活动的成本极为高昂。利用规则来动态自动化业务流程，能够帮助您将手动、脱节的活动改造为流线化、可重复的流程，以支持法规遵从性和策略并实现一致、有效的成果。

高度敏捷、互联的业务流程可以通过广泛、灵活、连续的自动化与重用帮助组织优化生产率，管理对资源的访问。这使得组织能够将关注的重点保持在动态业务网络中的员工、客户、合作伙伴和供应商的业务需求上。

例如，欧洲的一家医疗保健机构通过改进资产跟踪优化了治疗流程，从而缩短了患者的等候时间，提高了患者的安全性和企业的投资回报率。更高的客户满意度与更好的医疗保健法规和标准遵从性帮助这家机构实现了成功的流程。

IBM WebSphere Process Server 软件

IBM WebSphere Process Server 软件是在 SOA 或非 SOA 基础设施内部署和执行流程的流程自动化引擎。它通过自动化跨人员、流程和生态系统的复杂流程提高效率和生产率。它通过以可重用的资产实现灵活的业务流程和消除跨多个应用程序硬编码资产的需求来帮助企业优化成本。它能集中流程，以便在整个企业内共享这些流程，而不再是为组织的不同部分提供彼此独立的筒仓式流程。它还允许您自动化手动任务，与 WebSphere Business Monitor 软件相结合，能跟踪工作组和个人的生产率。

在五年内，61% 的高成长型 CIO
希望执行完全标准化、低成本的业
务流程。⁵

IBM WebSphere ILOG JRules 业务规则管理系统

业务规则管理系统通过自动化基于流程的决策使企业能够动态适应和响应环境与信息。但用户也需要能够轻松地维护和部署规则，以实现更快的业务响应。

IBM WebSphere ILOG JRules 业务规则管理系统 (BRMS) 产品能帮助企业简化存储、执行和维护业务规则的方式，从而实现敏捷的决策制定。该软件提供了在用户友好界面中以业务语言呈现决策逻辑的工具，从而为业务决策制定者提供了自动化、管理和维护业务决策的能力。企业可在短短几天内将新产品引入市场，而不再是几个月的时间。由于遵从性和法规要求不断增加，WebSphere ILOG JRules BRMS 产品提供了在多种报告中提供遵从性证明的可能性。

IBM WebSphere Service Registry and Repository Advanced Lifecycle Edition 软件

对服务信息的访问能够提供可见性，促进治理，并能够帮助企业加速 ROI。

WebSphere Service Registry and Repository Advanced Lifecycle Edition 软件可以迅速、可靠而灵活地发布并找到整个组织内的可用应用程序、服务和文档，并帮助企业确保对它们的感知。它为所有相关各方提供了综合性服务信息和文档的无缝视图，从而帮助突破组织筒仓。组织还可以通过帮助管理和自动化服务升级与服务水平预期，将严重损耗和效率低下降低到最低。



IBM BPM FastPath ——90 天从零到 BPM

如果您有兴趣通过以人为本的 BPM 解决方案加速组织创造价值的进程，BPM FastPath 能够帮助您快速实现目标。为期 90 天的 BPM FastPath 计划囊括了 BPM 解决方案的发现、故事板、体验、管理和部署。

为何选择 IBM 的动态业务解决方案？

作为 BPM 的行业领先者（在 30 个国家和地区内拥有超过 5,000 位客户）和 SOA 连通性和集成解决方案的行业领先者（超过 10,000 个项目），IBM 拥有丰富的跨学科经验，能够帮助企业设计和部署敏捷的业务流程，以支持当今的动态业务网络。IBM 一直是 BPM 和连通性领域的硬件、软件和服务先锋，具有为构建在开放标准而非专属框架上的业务标准提供支持的长久传承。借助庞大的 IBM 业务合作伙伴网络和对第三方应用程序与多种操作平台的支持，IBM 能帮助您利用现有投资创建互联的业务流程，帮助您立即实现业务敏捷性，并支持为未来而扩展。

更多信息

如需了解 IBM 业务流程管理、连通性和集成解决方案的更多信息，或 IBM BPM Fast Path 执行的更多信息，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：

ibm.com/smartwork/businessagility

© 版权所有 IBM 公司 2009

IBM Corporation
Software Group
Route 100

Somers, NY 10589
美国

2009 年 10 月在美国印刷

保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 WebSphere 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。如果这些商标和其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标注了商标符号（® 或 TM），均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家/地区注册的商标或普通法规定的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取 IBM 商标的最新列表，请查看

ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用，不代表它们可用于所有 IBM 运营的国家或地区。

本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只根据“现状”提供，没有任何隐含或者明确的担保。此外，本文包含的信息根据 IBM 当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM 不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文中包含的内容不打算、也不应该作为 IBM（或其供应商或其许可证销售商）的担保或表示，或者修改适用于 IBM 软件的许可证协议的条款和条件。

1.3, IBM, *The New Voice of the CIO: Insights from the Global Chief Information Officer Study*, 2009 年 9 月, <http://www-935.ibm.com/services/us/cio/ciostudy/>

2 IBM, *The Enterprise of the Future: Global CEO Study*, 2008 年 5 月, <http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/html/ceostudy2008.html>