

## 流程自动化

欧洲的一家保险公司做了一个可行性调查，调查表明通过采用 **BPM** 解决方案来提高它们的理赔处理流程，估计能够增加收益多达 1 亿瑞典克朗（SEK）。通过使用 **BPM** 解决方案来自动化理赔处理流程，公司不仅每年能够增加约 2 千万美元的收益，还提高了客户的满意度。具体表现在，使用 **BPM** 解决方案后，客户能够通过 **Internet** 提交理赔，公司也能够更快地对理赔做出响应。

**BPM** 的一个核心组件能够流水化和自动化业务流程，提供了公司要在当今这个复杂、快节奏的环境中保持竞争优势所需要的灵活性。

在保证结果一致的情况下，将人工的支离破碎的活动转变成流水化的可重复使用的活动，不仅能够节约时间、优化成本，还使各个组织运作更加智慧。流程自动化通过重组和重用现有的资产来快速地交付新方案，使筒仓式的应用变得功能更强大，用途更广泛，使用户具有更大的灵活性。

**IBM BPM** 支持一系列的连续流程改进和治理方法，如 **Six Sigma** 和 **Lean Six Sigma** 同时能够实现从 **STP** (straight-through processing) 到整合专家技术解决方案的自动化。

# 只有 3%

的企业认为它们的流程已经得到了优化。

消息来源：2008 年 **AIIM** 市场情报  
大部分企业不太了解流程优化的好处，所以从未考虑过优化业务流程。

## 流程自动化

IBM 流程自动化功能包括：

- **全流程自动化** – 无需人工干涉，所有工作全部自动化，此举使您能够快速获得可观的 ROI，消除劳动力，缩短周期时间。
- **协作式的人员流** – 工作需要一些人机互动，通过流程引擎对其进行控制。流程引擎能够路由相关的流程信息，更新后端系统，并为人员用户呈现数据
- **异常/复杂的案件处理** – 这些任务通常指需要进一步分析的任务、明确的个人审批或者体力劳动，但是具有一定的灵活性，允许员工去干涉和规避流程。

### 将人工作业转变成自动化作业，提高效率

流程自动化有助于减少或消除冗余或不必要的工作，以达到最大可能的 STP 率。对于需要人工干涉的情况，如异常处理，IBM 流程自动化通过一个独特的方法为 Human Task（人工任务）提供了广泛的支持。此方法是对待人类就像对待其他服务一样，将其作为面向服务架构 (SOA) 的一部分。

每个 Human Task 都有一个 Service Interface（服务接口），此接口描述此任务输入了什么数据（如贷款原始数据）和输出了什么数据（如是否得到审批）。此方法有一些优势：

- 任何事情（不仅仅是业务流程）都可以调入 Human Task。
- Human Tasks 能够轻松地被自动化的任务所取代，而无需改变业务流程。

### 将不一致性转变成遵从性

当流程没有真正实现自动化时，组织很难确保它们所提供的服务能够达到服务水平协议（Service Level Agreement, SLA）、审计和法规的目标。IBM 流程自动化有助于确保流程能够被始终如一的执行，且是可衡量和可审核的。

### 将无效率转变成整合

流程自动化与 Smart SOA 方法相结合，能够帮助您避免花费高成本编码整合组织内部和供应商或客户的应用。

## 流程自动化

另外，它提供了能够适应各种变化的灵活性，以及将 IT 资产整合到复合业务应用中以帮助更快地实现价值和降低运作成本的敏捷性。

### 业务规则管理系统

**您如何利用决策自动化？** BPM 系统能够标准化和整合关键的业务流程，从而创建一个更高效且响应更快的 IT 环境。业务规则管理系统 (BRMS) 增加了智能的维度。

IBM BRMS 能够帮助各大企业简化它们存储、执行和维护业务规则的方式，实现敏捷的决策制定。此系统使用户能够捕获、增加、修改和测试规则（而不是依靠编程语言捕获规则），将其快速地转变成巨大的市场收益。一个新产品的上市只需要几天，而不是几个月。由于遵从性和法规要求在不断地增加，所以在各种报告都可以看到 IBM BRMS 产品在各种报告中都遵守了法律规章制度。

ILOG 业务规则管理系统的加入完善了 IBM BPM，两者能够很自然的协同工作。通过结合使用 IBM ILOG BRMS 和 IBM Smart SOA 支持的 BPM，IBM 创建了综合性的解决方案，能够帮助实现全面自动化和 STP (straight-through processing)。IBM BPM 产品推动了自动化和连通性，而 IBM ILOG BRMS 产品能够在整个流程中自动化地制定决策。

## 流程自动化

© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589 U.S.A.

在美国印刷 2010 年 2 月  
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。及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家注册的商标或约定俗成的商标。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](http://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。本文档中所包含的任何信息并不打算也将不会对 IBM（或它的供应商、品牌授权商）的任何保证或陈述产生任何影响，或者对管理 IBM 软件使用的许可协议条款的修改产生任何影响。

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。