

北京西城卫生局：

客户感言：

“IBM公司作为系统构件的合作方，在项目策划、实施和后续工作中都发挥了重要的作用。尤其在前期的构架定位上，IBM充分体现了咨询方面的能力，从一开始就在总体定位上把关很准，保证了系统顺利实施，没有造成资源投入浪费。在实施过程中，IBM的服务力量帮助医院、开发商度过了系统衔接和运行上的最难一关。而且IBM积极参与到后续的项目梳理工作中，总结并推广系统成果，为多点对多点的区域医疗卫生体系的扩展打下坚实的基础。”

-朱树宏,北京市西城区卫生局信息中心主任

案例介绍：

完备、系统的社区建设需要建立完善、健全的医疗卫生服务体系。人民医院和社区诊所的内外部信息无法及时、有效共享为就诊带来诸多不便。

IBM SOA 的部署实现了社区诊所与医院之间检验、处方信息的整合与共享，充分提升 30%——40%的社区诊所利用率，使病人就诊时间由原来在中心医院的 3 个小时减少到社区医院的 30 分钟。

BP信息：北京宇信易诚科技发展有限公司

南京浦口区政府：

客户感言：

经过多年的 IT 建设，我们拥有了很多孤立的 IT 信息系统，这些系统间的连接和拓展性很差。因此，我们决定改变传统的模式，采用新的方法使得我们的投资回报最大化。我们最终找到了这个新的方法，那就是 IBM 的 SOA 架构。

SOA 并不仅仅是一个技术，而是一个先进的理念。通过与 IBM 及国研共同实施 SOA，我们的电子政务水平已经在整个城市取得领先。

——Mr. Wang Zuhong, Vice CIO of Nanjing Pukou District

案例介绍：

加快城区建设步伐，需要稳健提升服务质量。南京浦口区政府原 IT 系统异构环境导致信息孤岛产生，信息资源无法有效传输以实现共享，服务质量及效率迟迟得不到有效改善。

IBM SOA 整合原有异构系统，实现了浦口区政府发改、财政、统计、农林、卫生教育等 26 家单位的数据交换与共享，使服务流程时间缩短 2 个月，明显提升了服务质量及效率，年节约服务成本突破 80 万元！

BP 信息：国研科技

东风汽车：

客户感言：

东风汽车有限公司及其下属的若干个零配件生产商正在寻找一种可重用，并且灵活的技术架构来构建新的供应链平台。我们发现 SOA 能最大化的满足我们的要求，使我们的核心业务功能通过服务的形式暴露出来，这些服务可以服务于其他业务流程，并且为以后的应用开发提供重用服务。

——Mr. Zhao Lingfei, CTO

案例介绍：

东风汽车应用系统重用性差，供应链平台过于封闭，与新购进的模块不

能有效整合，导致生效率低下，无法满足快速变化的市场需求。

IBM SOA 帮助东风汽车有效整合现有及新购进的模块，实现供应链管理的优化升级，显著提升业务流程灵活性以应对不断变化的市场需求。IBM SOA 为东风汽车带来 3.77% 的年投资回报率；缩短 75% 的系统开发周期；利润提升过程中的新架构贡献率达到 12%！

BP 信息：武汉东浦

甘肃烟草：

客户感言：

项目的成功实施搭建了一个强有力的协同营销信息平台，打通工商间“信息高速公路”。现在商业可以从工业获取及时的生产销售和发货信息，工业也可以实时地获得详细的商业存销信息。使我们新的运营模式将从“按订单组织货源”向“按订单组织生产”进行转变，打通了工商信息系统壁垒，建立了工商电子商务雏形，促进了行业大品牌的快速形成。

——（暂无署名）

案例介绍：

创新的订单组织货源模式，迫切需要烟草企业提升整个供应链的安全、可靠及灵活性能，加速需求信息的有效呈现并能根据实际情况进行调整，从而消除企业间的信息壁垒，在烟草企业与商业企业之间建立起更有效的协同营销机制。

通过共同管理业务过程和共享信息来改善工业企业和商业企业的伙伴关系，利用 IBM SOA 明显提高了采购订单的及时性，市场预测的准确度以及全供应链运作效率得以大幅提升，帮助企业尽量实现按需供给，从而减少物流、仓储的时间及成本。

BP 信息：山东浪潮集团有限公司

长安铃木：

客户感言：

“IBM 的 SOA 是我们整个 IT 系统的基石。采用 IBM 的 SOA，仅 10 名 IT 工作人员就可以成功地管理内外部的信息交换及信息整合

—— Dong Bin, CIO of System Center, Changan

Suzuki

案例介绍：

为在日益激烈的市场竞争立于不败，企业必须加速新产品的上市时间，长安铃木作为经济型轿车的领先制造企业尤须如此。随着销售量不断增长、业务规模不断扩大，使 IT 应用的不断扩充导致其应用日益复杂；异构系统、信息孤岛导致跨部门之间的信息资源无法充分、有效、及时搜集共享，业务流程管理因得不到整合系统的灵活支撑而无法灵活应对市场变化及需求，延误企业的决策时机。

IBM SOA 帮助长安铃木实现业务流程、尤其是关键业务流程的重组、优化、整合及自动化，大大缩短新产品开发时间，提高了对市场需求的反映速度；使不同部门之间的协作有效性提高了 50%，异构系统之间的数据共享从 3-4 天缩短为实时，整体实现业务及 IT 灵活性，为公司未来的项目管理及实施提供了坚实的基础。

BP 信息：重庆斯欧（SOA）信息技术有限公司

莱芜商行：

客户感言：

IBM ESB (企业服务总线) 解决方案能够帮助用户快速的建立基于 IBM SOA 整合理念的企业服务总线整合系统 , 能够有效的重用现有系统的服务实现复杂的业务流程 , 加速新的业务推向市场的时间 , 并降低成本。

—— (暂无署名)

案例介绍：

莱芜商业银行现有的业务系统涵盖了几个相对独立的系统 , 其中银行卡系统与核心业务系统分离 , 导致银行卡系统必须通过前置与核心系统交互。而在前置上的相关定制缺乏灵活性 , 导致开展新的业务非常困难。考虑到未来网银系统、客服系统将会陆续的建设 , 它们与现有系统的交互关系将变得日益复杂 , “莱芜大前置” 恐怕难以胜任。

IBM SOA 帮助莱芜商行建立 ESB (企业服务总线) , 现有独立系统经过整合使应用、管理更加简化 , 降低了服务时间及成本 , 实现现有系统的重用并灵活应对业务需求 , 显著提升了响应效率 , 为未来系统的整合奠定了基础整合规范。

BP 信息：

IBM 中国软件开发实验室服务部

江苏联通公司：

客户感言：

除了项目管理系统 , 目前该平台还有效整合了江苏联通 OSS 系统的部分独立功能 , 如人力资源系统和业务资源管理系统等 , 预计在 2007 年 , 江苏联通将逐步将企业 OSS 系统所有应用整合到新平台上。待 2008 年江苏联通的 BSS 系统

改造完毕之后，企业 MSS，OSS 和 BSS 三大系统将完全整合到目前的平台，该平台将成为企业的统一的业务流程管理平台，全面实现企业信息、人员和业务流程的贯通。

——江苏联通信息化部副经理顾和平

案例介绍：

江苏联通公司为了给用户提供更多的增值服务，建设了多套业务支撑系统。目前，增值业务维护共有 30 多套业务支撑系统，其共同的特点是硬件设备品牌型号多样、运行环境不一、业务系统独立，没有完善整合的项目管理系统，致使江苏联通工作效率低下，数据实时性差，管理范围不全面也不能灵活支撑业务发展壮大、系统安全存在隐患等问题，不符合 IT 内控的要求。

IBM SOA 帮助江苏联通公司实现灵活、可扩展的 IT 基础架构，为业务发展构建了宽广的灵活空间，其整体项目管理能力、办事效率以及省公司与各城市的协同和互动得到了显著提高，使以往至少需要一周才能协同完成的事项，如今一两天就能完成。SOA 良好的 IT 扩展架构，为江苏联通的 IT 长远发展、业务不断壮大奠定了基础。

BP 信息：浪潮乐金信息系统有限公司

苏宁电器：

客户感言：(暂缺)

案例介绍：

作为中国电器连锁企业的第一品牌，苏宁电器在不断发展的过程中谋求企业自身与业务合作伙伴及企业分部之间的内、外部应用整合，建立强大、统一的 B2B 平台以有效管理相互之间的交易流程，使越来越丰富的交易流程及时应对变

化需求，增强企业快速响应市场的能力。

IBM SOA 为苏宁电器提供完善的 B2B 供应链解决方案，有效整合内、外部异构系统，使信息传输、搜集更为及时、可靠，实现业务流程自动化以建立起一种以消费者需求和市场竞争为导向的协同工作关系。实现物流配送一步到位、信息反馈准确到位、服务维修及时到位三个“到位”，有效的降低了各门店对相关产品的库存成本，显著缩短产品交付时间，极大提高产品周转效率和客户满意度。

BP 信息：寰通科技

泰康人寿：

案例介绍

基于对市场的不断开拓，业务数据对泰康人寿的发展有着不可估量的价值。随着企业规模的持续壮大，IT 平台不断增多，导致分公司之间的异构系统无法实现信息资源的有效整合，更多有价值数据资料无法及时共享，使企业难以灵活应对不断变化的业务及市场需求，迫使服务效率滞缓、服务质量下降，服务流程耗时过长，服务成本居高不下，阻碍了企业的进一步发展。

IBM SOA 帮助泰康人寿将原本封闭、独立应用模块有效整合，实现了系统重用，以充分利用各项资源，从而显著降低开发成本；实现数据整合的周期减少到 30 分钟，使信息更新及其相互之间的传输、共享更加及时、可靠，提升了对业务变化、市场需求的响应速度、灵活程度。确保企业在激烈的市场竞争中为客户提供更优质的服务，从而实现信息技术带给泰康人寿更快、更好的发展。

BP 信息：无

客户感言：无

峨眉山：

客户感言：

“SOA 为“数字峨眉山”项目注入了显著的优势，它以整合景区管理和业务流程为中心，成功实现了景区的人力与信息大集中，从而为景区管理层提供了高效的精细化管理工具。IBM 提供的 SOA 实施方法和技术，不仅有效保护了我们的旧有 IT 投资，还可以支持景区 IT 系统的未来的灵活扩展，成为我们不断实现创新的助推器。”

——峨眉山景区管委会副主任兼副书记冯庆川

案例介绍：

伴随峨眉山旅游业的愈发兴旺，为做好环境资源和文物资源的保护工作，峨眉山景区先后投资建设了多个 IT 应用系统，但由于这些系统相互独立，导致信息不能有效、及时共享，使景区人员与管理流程脱节、服务效率低下，维护及管理成本居高不下的现状得不到明显改善，游客从各景区应用系统中得不到快捷、方便的理想咨询服务，严重影响了景区服务、管理质量。

IBM SOA 为峨眉山景区打造了一个高效、灵活和易扩展的企业 IT 基础架构，成功地整合了原有异构系统，成功创建了办公自动化、生态保护、酒店管理、门禁、旅游咨询、地理信息管理、文物保护等 33 个领先 IT 子系统，实现景区相关部门的 4000 名工作人员可以通过 IBM 提供的身份定制化技术进入统一的 IT 系统，实时共享景区相关信息，景区各部门的工作流程得到有效整合，系统有效重用大大降低维护及部署成本，方便游客的同时大大提升了景区管理及服务效率。

小肥羊：

客户感言：

“将整个过程部署在 SOA 架构的信息平台上，一方面起到了减轻中间单据的人工传输环节所造成大量时间成本，提高效率。更重要的是这其中的任何一个环节，包括小肥羊的店面，所属的区域，物流配送，以及生产基地都能够得到及时控制，一个提货的需求进行到了一个什么样的程度，店面库存的状态，物流是否已备货，是否需要进行某一材料的统一采购，统一订货全部实现了透明化，这样标准化、规范化的系统管理让更多的人有精力去了解市场现状，经营情况以及投入到创新产品的研制中。”

——小肥羊信息中心总监李颖风

案例介绍：

伴随餐饮行业高速膨胀，小肥羊规模日渐壮大、逐步走向全球化经营的同时，亦面临越来越激烈的市场竞争，服务质量成为提升市场竞争力的关键要素之一。企业迫切需要通过提高企业信息化程度，希望藉此提供更快、更准、更全面的收集汇总信息以实现会员集中统一管理、服务能力整体提升，并通过在线集中采购进一步降低成本，从而有效增加投资收益。

面对业务发展过程中的种种挑战，IBM SOA 自动汇总统计小肥羊各经营店面的经营数据，并生成有利于决策制定的报表作为参考，提升了信息共享效率，使业务发展状态、客户信息一目了然、直观呈现，有利于增强业务流程性，减少库存、流通、信息传输、原材料采购的时间及资金成本；客户信息的及时共享有利于服务质量进一步优化升级，实现对业务流程对市场变化的灵活响应，从而显著

提高客户忠诚度。

BP 信息：双子星科技有限公司

国泰航空：

案例介绍：

激烈的市场竞争和快速变化的外部环境，要求航空公司必须提升业务灵活性和服务效率。国泰航空每周会发出 1,250 架航班，因此效率是确保国泰获得持久成功的关键。而提高业务效率主要依靠灵活、有效的运用信息技术，这给国泰航空的 IT 部门带来了巨大的挑战：传统的应用开发、升级和变更模式相互独立，维护成本居高不下，效率反而迟缓，无法灵活满足业务需求。

针对公司发展过程中出现的种种难题，IBM 为国泰航空乘客服务系统（包括预定、座位控制系统、销售与分销以及离港控制系统）成功构建 SOA 平台，实现各异构系统有效整合，简化了 IT 环境，节省 20% 应用维护及升级成本，提高 20% IT 交付效率，显著提升 IT 部门投资回报；业务效率方面，国泰航空向客户推出新产品和服务的速度加快了 25%，提升了客户满意度。

BP 信息：无

客户感言：“总体而言，SOA 帮助我们加快了市场响应速度，提高了客户满意度。增强了国泰航空的竞争能力。到目前为止，IBM 成功地满足了我们的期望。

— Mr. Cam Ng, Manager IT, Airline Operations, Cathay Pacific Airways Limited

北京市西城区卫生局：

案例介绍：

完备、系统的社区建设需要北京市西城区卫生局建立完善、健全的医疗卫生服务体系，人民医院和社区诊所的内外部信息无法及时、有效共享为就诊带来诸多不便。

IBM SOA 的部署实现了社区诊所与医院之间检验、处方信息的整合与共享，充分提升 30%——40% 的社区诊所利用率，使病人就诊时间由原来在中心医院的 3 个小时减少到社区医院的 30 分钟。

业务合作伙伴：北京宇信易诚科技发展有限公司

长安铃木：

案例介绍：

为在日益激烈的市场竞争立于不败，企业必须加速新产品的上市时间，长安铃木汽车有限公司作为经济型轿车的领先制造企业尤须如此。随着销售量不断增长、业务规模不断扩大，使 IT 应用的不断扩充导致其应用日益复杂；异构系统、信息孤岛导致跨部门之间的信息资源无法充分、有效、及时搜集共享，业务流程管理因得不到整合系统的灵活支撑而无法灵活应对市场变化及需求，延误企业的决策时机。

IBM SOA 帮助长安铃木实现业务流程、尤其是关键业务流程的重组、优化、整合及自动化，大大缩短新产品开发时间，提高了对市场需求的反映速度；使不同部门之间的协作有效性提高了 50%，异构系统之间的数据共享从 3-4 天缩短为实时，整体实现业务及 IT 灵活性，为公司未来的项目管理及实施提供了坚实的基础。

业务合作伙伴：重庆斯欧（SOA）信息技术有限公司

甘肃烟草：

案例介绍：

创新的订单组织货源模式 ,迫切需要甘肃烟草工业有限责任公司提升整个企业供应链的安全、可靠及灵活性能 ,加速需求信息的有效呈现并能根据实际情况进行调整 ,从而消除企业间的信息壁垒 ,在烟草企业与商业企业之间建立起更有效的协同营销机制。

通过共同管理业务过程和共享信息来改善工业企业和商业企业的伙伴关系 ,IBM SOA 帮助甘肃烟草明显提高了采购订单的及时性 ,市场预测的准确度以及全供应链运作效率得以大幅提升 ,帮助企业尽量实现按需供给 ,从而减少物流、仓储的时间及成本。

业务合作伙伴：山东浪潮集团有限公司

江苏联通公司：

案例介绍：

联通公司江苏分公司为了给用户提供更多的增值服务 ,建设了多套业务支撑系统。目前 ,增值业务维护共有 30 多套业务支撑系统 ,其共同的特点是硬件设备品牌型号多样、运行环境不一、业务系统独立 ,没有完善整合的项目管理系统 ,致使江苏联通工作效率低下 ,数据实时性差 ,管理范围不全面也不能灵活支撑业务发展壮大、系统安全存在隐患等问题 ,不符合 IT 内控的要求。

IBM SOA 帮助江苏联通公司实现灵活、可扩展的 IT 基础架构 ,为业务发展

构建了宽广的灵活空间，其整体项目管理能力、办事效率以及省公司与各城市的协同和互动得到了显著提高，使以往至少需要一周才能协同完成的事项，如今一两天就能完成。SOA 良好的 IT 扩展架构，为江苏联通的 IT 长远发展、业务不断壮大奠定了基础。

业务合作伙伴：浪潮乐金信息系统有限公司

峨眉山：

案例介绍：

伴随峨眉山旅游业的愈发兴旺，为做好环境资源和文物资源的保护工作，峨眉山风景区先后投资建设了多个 IT 应用系统，但由于这些系统相互独立，导致信息不能有效、及时共享，使景区人员与管理流程脱节、服务效率低下，维护及管理成本居高不下的现状得不到明显改善，游客从各景区应用系统中得不到快捷、方便的理想咨询服务，严重影响了景区服务、管理质量。

IBM SOA 为峨眉山景区打造了一个高效、灵活和易扩展的企业 IT 基础架构，成功地整合了原有异构系统，成功创建了办公自动化、生态保护、酒店管理、门禁、旅游咨询、地理信息管理、文物保护等 33 个领先 IT 子系统，实现景区相关部门的 4000 名工作人员可以通过 IBM 提供的身份定制化技术进入统一的 IT 系统，实时共享景区相关信息，景区各部门的工作流程得到有效整合，系统有效重用大大降低维护及部署成本，方便游客的同时大大提升了景区管理及服务效率。

业务合作伙伴：四川格瑞特科技有限公司

东风汽车：

案例介绍：

东风汽车有限公司应用系统重用性差，供应链平台过于封闭，与新购进的平台模块不能有效整合，导致生效率低下，无法满足快速变化的市场需求。

IBM SOA 帮助东风汽车有效整合现有及新购进的模块，实现供应链管理的优化升级，显著提升业务流程灵活性以应对不断变化的市场需求。IBM SOA 为东风汽车带来 3.77% 的年投资回报率；缩短 75% 的系统开发周期；利润提升过程中的新架构贡献率达到 12%！

业务合作伙伴：武汉东浦

国泰航空：

案例介绍：

激烈的市场竞争和快速变化的外部环境，要求航空公司必须提升业务灵活性和服务效率。国泰航空公司每周会发出 1,250 架航班，因此效率是确保国泰获得持久成功的关键。而提高业务效率主要依靠灵活、有效的运用信息技术。这给国泰航空的 IT 部门带来了巨大的挑战，传统的应用开发、升级和变更模式相互独立，维护成本居高不下，效率反而迟缓，无法灵活满足业务需求。

针对公司发展过程中出现的种种难题，IBM 为国泰航空乘客服务系统（包括预定、座位控制系统、销售与分销以及离港控制系统）成功构建 SOA 平台，实现各异构系统有效整合，简化了 IT 环境，节省 20% 应用维护及升级成本，提高 20% IT 交付效率，显著提升 IT 部门投资回报；业务效率方面，国泰航空向客户

推出新产品和服务的速度加快了 25%，提升了客户满意度。

泰康人寿：

案例介绍

基于对市场的不断开拓，业务数据对泰康人寿保险有限公司的发展有着不可估量的价值。随着企业规模的持续壮大，IT 平台不断增多，导致分公司之间的异构系统无法实现信息资源的有效整合，更多有价值数据资料无法及时共享，使企业难以灵活应对不断变化的业务及市场需求，迫使服务效率滞缓、服务质量下降，服务流程耗时过长，服务成本居高不下，阻碍了企业的进一步发展。

IBM SOA 帮助泰康人寿将原本封闭、独立应用模块有效整合，实现了系统重用，以充分利用各项资源，从而显著降低开发成本；实现数据整合的周期减少到 30 分钟，使信息更新及其相互之间的传输、共享更加及时、可靠，提升了对业务变化、市场需求的响应速度、灵活程度。确保企业在激烈的市场竞争中为客户提供更优质的服务，从而实现信息技术带给泰康人寿更快、更好的发展。

莱芜商行：

案例介绍：

莱芜商业银行现有的业务系统涵盖了几个相对独立的系统，其中银行卡系统与核心业务系统分离，导致银行卡系统必须通过前置与核心系统交互。而在前置上的相关定制缺乏灵活性，导致开展新的业务非常困难。考虑到未来网银系统、客服系统将会陆续的建设，它们与现有系统的交互关系将变得日益复杂，“莱芜大前置”恐怕难以胜任。

IBM SOA 帮助莱芜商行建立 ESB (企业服务总线), 现有独立系统经过整合使应用、管理更加简化, 降低了服务时间及成本, 实现现有系统的重用并灵活应对业务需求, 显著提升了响应效率, 为未来系统的整合奠定了基础整合规范。

业务合作伙伴: IBM 中国软件开发实验室服务部

南京浦口区政府:

案例介绍:

加快城区建设步伐需要稳健提升服务质量, 南京市浦口区政府原 IT 系统异构环境导致信息孤岛产生, 信息资源无法有效传输以实现共享, 服务质量及效率迟迟得不到有效改善。

IBM SOA 整合原有异构系统, 实现了浦口区政府发改、财政、统计、农林、卫生教育等 26 家单位的数据交换与共享, 使服务流程时间缩短 2 个月, 明显提升了服务质量及效率, 年节约服务成本突破 80 万元!

业务合作伙伴: 国研科技

苏宁电器:

案例介绍:

作为中国电器连锁企业的第一品牌, 苏宁电器股份有限公司在不断发展的过程中谋求企业自身与业务合作伙伴及企业分部之间的内、外部应用整合, 建立强

大、统一的 B2B 平台以有效管理相互之间的交易流程，使越来越丰富的交易流程及时应对变化需求，增强企业快速响应市场的能力。

IBM SOA 为苏宁电器提供完善的 B2B 供应链解决方案，有效整合内、外部异构系统，使信息传输、搜集更为及时、可靠，实现业务流程自动化以建立起一种以消费者需求和市场竞争为导向的协同工作关系。实现物流配送一步到位、信息反馈准确到位、服务维修及时到位三个“到位”，有效的降低了各门店对相关产品的库存成本，显著缩短产品交付时间，极大提高产品周转效率和客户满意度。

业务合作伙伴：寰通科技

小肥羊：

案例介绍：

伴随餐饮行业高速膨胀，内蒙古小肥羊餐饮连锁有限公司规模日渐壮大、逐步走向全球化经营的同时，亦面临越来越激烈的市场竞争，服务质量成为提升市场竞争力的关键要素之一。企业迫切需要通过提高企业信息化程度，希望藉此提供更快、更准、更全面的收集汇总信息以实现会员集中统一管理、服务能力整体提升，并通过在线集中采购进一步降低成本，从而有效增加投资收益。

面对业务发展过程中的种种挑战，IBM SOA 自动汇总统计小肥羊各经营店面的经营数据，并生成有利于决策制定的报表作为参考，提升了信息共享效率，使业务发展状态、客户信息一目了然、直观呈现，有利于增强业务流程性，减少库存、流通、信息传输、原材料采购的时间及资金成本；客户信息的及时共享有利于服务质量进一步优化升级，实现对业务流程对市场变化的灵活响应，从而显著

提高客户忠诚度。

业务合作伙伴：双子星科技有限公司