

# “信息引领变革”之旅

发现新锐洞察



未来将会怎样？如果您展望未来，您能看到什么？要实现美好的未来，就需要在今天创建更好的路线图。您能想象一个更美好的世界将会是怎样的吗？

**智慧食品。**在挪威，零售商和饭店每年依赖 Ringnes（Carlsberg Group 的子公司，挪威最大的酿造厂）提供约 5 亿升饮料，包括啤酒、软饮料和瓶装水。Ringnes 正在使用 RFID 技术跟踪每瓶饮料的发出、到达、装货和卸货。智慧传感器捕获链接到该工厂的 40 个装载平巷的所有数据，因此，Ringnes 能够快速定位并解决其物流运营中的瓶颈，从而提高送货速度。<sup>1</sup>

**智慧医疗。**在智慧的世界中，您可以随时随地获取您的医疗保健信息。Merit Foundation 发现没有统一的方法来捕获和共享患者治疗信息，于是他们决定创建一个全欧患者信息数据库。来自全欧洲的顾问研发了 METEOR（Measurement of Efficacy of Treatment in the Era of Outcome in Rheumatology），它是一个基于 Internet 的解决方案，该方案允许临床医生在 PC 屏幕上的一个视图中检查患者的治疗和反应，并在几分钟之内与数千名其他患者进行比较。<sup>2</sup>

**智慧交通。**城市拥堵是全世界许多城市都面临的挑战。仅美国一个国家，每年的拥堵成本就接近 2,000 亿美元。Stockholm 市实现了一个智慧交通系统，它使用诸如拥堵收费和实时交通预测之类的智慧交通解决方案来

帮助缓解交通拥堵问题。经过 7 个月的试运行，该市的全局拥堵减少了 20%，尾气排放减少了 12%，乘坐公共交通的人数增加了 40,000 人。<sup>3</sup>

将信息技术嵌入到交互设备中的成本每天都在降低。鉴于此，您将把智慧技术用于何处？您还有什么服务不能提供给客户、居民、学生或病人呢？还有什么设备您连接不上呢？还有什么信息您无法获取来制定更英明的决策呢？

信息对于实现智慧的未来至关重要，如何获取、共享和应用信息也十分关键。信息是制定智慧的决策、拟定智慧的计划、创建智慧的社区以及最终实现智慧的地球的支柱力量。

## 信息引领变革

一场从简单自动化到业务优化的变革正在进行，而信息位于这场变革的核心。当调整业务战略时，一定要抓住信息这把钥匙，推动能够带来丰厚利润的增长，降低成本并进行前瞻性的风险管理。但是，尽管信息大幅增加，多数组织的运营仍存在大量盲点，并受到与应用绑定的筒仓的限制。

业务领导已经就一点达成共识：要实现增加利润和收入、降低成本和风险等目标，特别是在当今经济环境中，过去的运营方式已经行不通了。他们意识到：简单的业务自动化已经是强弩之末，只有通过更好地管理和使用信息——可能已经拥有或可以轻松收集的信息——他们才能消除阻碍他们制定科学决策并更好地优化他们的业务的盲点。

这些具有远见的组织正在进行一场以信息为主导的变革，以便实现业务优化。随着他们将信息转变为战略驱动力来加速创新、业务优化和持续的竞争优势，这场以信息为主导的变革通过帮助他们实时制定科学的决策，从而创建更智慧的组织。有些组织正致力于规划自己的信息战略，向组织内的各个层级提供无处不在的、实时的预测性业务分析以及设计一个可扩展的信息平台，这些组织能够实现更高的收入，降低成本和风险，并提高未来业务成果的预见性。

通过构建一个可以作为战略资产应用、共享和重用的可信信息基础，这些组织正在发现一种新锐洞察并实现更高的效率，而这一切都是在最重大的时刻提供洞察的结果。这样，他们能够逐步实现短期价值和长期价值，朝着创建一个能够持续制定科学决策（无论是日常工作还是重大战略决策）的智慧企业的目标迈进。

## 每个决策都需要信息

作为业务领导，制定决策是您的日常工作必不可少的一部分。为了更自信地制定决策，您应该考虑企业中已经发生、正在发生和即将发生的方方面面。

您能够定位关键模式吗？

您能够从数据中获得关键洞察吗？

您能够迅速决策并降低决策的制定和实现成本吗？

无论如何衡量，这些问题都能够获得比以往任何时候更加准确的答案。但随着信息量和信息种类的增加，回答上述问题的风险不断增加，关于智慧地球的决策制定速度也不断降低。

**信息量。** 每天增长的数字信息量大约是美国所有图书馆拥有的所有数据量的 8 倍。<sup>4</sup>

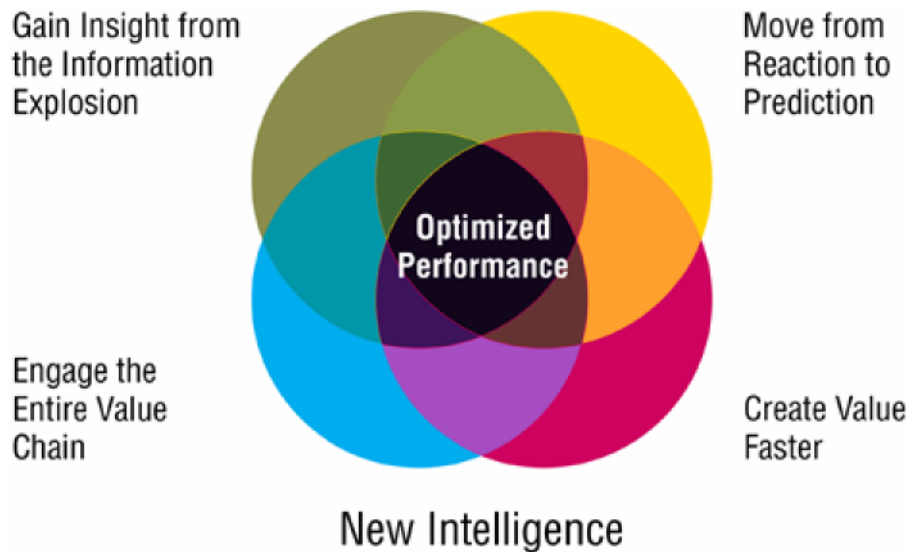
**信息种类。** 几十亿人正在不断创建信息，这些信息来自数万亿台智能设备、传感器和形形色色的仪器仪表。80% 的新数

据完全是没有经过组织的内容：电子邮件、文档、图像、医疗记录、视频、音频等等。<sup>5</sup>

**信息处理速度。** 要跟上今天的交易速度，系统必须实时接收各种类型的事件信息，关联并分析这些信息，然后以每秒 60,000 多次操作的速度采取行动，这个速度比蜂鸟的翅膀扇动速度还快 300 倍。

难道您只能对不断变大的盲点无能为力吗？难道您注定会在更大的数据堆栈中的更多数据中迷失吗？难道您注定会因为知识过时而错失良机吗？

幸运的是，事实并非如此。当今的技术能够帮助您捕获并处理这些数据，不仅将数据转变为经过组织的信息、甚至知识，还将其转变为实际的智能。我们能够以前所未有的细节来定位一些模式。我们能够以比以往更快地速度捕获并分析市场、趋势和消费者喜好的变化。现在，高度复杂的系统和大型组织能够以全新的方式优化。



新锐洞察正在向智慧企业提供全新的优化业务流程、协作和驱动创新的能力。

图字：（1）gain insight form information explosion: 从信息爆炸中获取洞察；（2）engage the entire value chain: 处理整个价值链；（3）optimized performance: 经过优化的绩效；（4）new intelligence: 新锐洞察；（5）move from reaction to prediction: 从反应到预测；（6）create value faster: 更快地创造价值

## 为什么要采用新锐洞察？为何要在现在采用？

企业要处理的信息比以往多得多，他们深知赶不上信息增长的步伐。

- 如今，企业面临的首要问题就是浪费、不准确和错失机会，这些问题的根本原因是信息超出了控制范围。
- 与此同时，从道路到设备再到服装，现在几乎所有事物都可能通过数字方式来感知并相互关联。技术和网络资源丰富、成本低廉，这意味着可以从相互互联的设备衍生出巨大的价值。
- 来自更多设备的更多信息的风险增加了复杂性。  
能够破译并预测正在出现的趋势的组织将获得竞争优势。
- 仅仅基于事务工作中的生产力提升和成本降低的竞争优势是难以为继的——简单的自动化只是桌面赌注，不能提供竞争优势。

实际上，可用的信息更多了，但只有更少比例的信息（更少被实时创建的信息）被有效地捕获、管理、分析并提供给了需要它们的人。我们正在超越自身的能力极限，以便以更新、更深入的方式捕获、处理、建模、估算、汇总、排序、预测和分析这个世界的主要经济、社会 and 物理系统的工作方式。为了在我们的组织中有效利用这种能力，我们需要一个智能的、健壮的信息基础架构。

新锐洞察将关注点转向优化、情景感知和预测，转向安全、可用、遵从法规、持久、精确、可预测和可感知的信息。这种信息是可伸缩的战略资产，其伸缩性比任何肌肉的伸缩性都要强。

## 纽约警察局（NYPD）

“NYPD 的创新性警察策略依靠我们收集、共享和处理信息的能力。IBM——它的员工、合作伙伴和技术——已经帮助我们重新定义了如何使用信息来打击犯罪。”

James Onalfo, 首席架构师兼 CIO, NYPD

### 业务挑战

这个国家最大的警察局认识到，要有效打击和预防犯罪，需要将信息全面提供给关键用户——从分局侦探到犯罪分析师再到局领导，以便提高他们将各种信息片段合成可执行的情报的能力。

### 解决方案

为制定并执行其变革战略，NYPD 聘请了 IBM Global Business Services。其解决方案称为 Crime Information Warehouse (CIW)，对纽约 5 个分区发生的几乎所有犯罪数据提供一个简便易用的访问点。使用 IBM Cognos® 商业智能软件，该中心的警官和分析师能够在犯罪模式形成时探测它们，从而允许分区警长在这些趋势出现之前预先采取措施——并阻止犯罪行为发生。

### 好处

- 通过在犯罪趋势发生时发现它们来支持更具前瞻性的警察策略
- 通过更有效的犯罪数据收集和分析来缩短结案时间并提高结案率

## 智慧企业需要新锐洞察，以信息为主导的变革将帮助您获取新锐洞察

以信息为主导的变革是可以在组织使用信息的任何成熟度阶段开始（并立即提供价值）的旅程。这种变革不需要重大的时间或资源投资就能提供价值。您可以在任何时点开始，具体情况取决于您在变革中所处的位置。

- **计划一个信息议程**——您需要一个计划来协调您的信息和业务目标，包括理解信息如何最好地应用于您的行业或领域的特定情况。
- **应用业务分析来优化决策**——您需要能够通过计划、监控、报告和分析您的信息来更好、更快地制定更准确的决策。
- **建立一个灵活的信息平台**——您需要拥有必要的技术平台和基础架构来支持您的需求，并确保信息能够用作可信的资产，这些资产能够在需要它们的任何时间和地点被需要它们的所有人共享和安全访问。

无论您首先计划一个策略、改进底层基础架构和解决一个特定业务需求还是首先进行战术性修改，都有可能从一开始就看到业务优化方面的改进——以及有形的 ROI。与此同时，您可以奠定一个基础和一组标准的信息服务，以便将来更好地利用它们。

如果您推行一个以信息为主导的变革，您将能够实现一种新的智慧。

### 什么是新锐洞察？

新锐洞察能够解决以下问题：我们如何利用从多个来源实时提供的信息财富来制定更科学的决策？具体来说，新锐洞察适用于这样的情况：某个公司正在部署一个解决方案，该解决方案跨以下一个或多个领域提供价值。

- **信息管理**——有效地管理和使用海量且种类繁多的历史和实时信息。
- **预测能力**——通过实时的预测分析识别和预先应对机遇和威胁。
- **处理价值链**——从整个价值链收集信息并将其提供给所有需要该信息的人。
- **快速运营**——通过将可信、准确和及时的信息提供给组织内各个层级的适当决策者来加速价值实现。

## 新锐洞察领域

### 信息管理

业务领导知道，他们必须利用可用的信息财富来制定更科学的决策。企业需要新的信息管理和分析方法来支持免费、开放的信息流，这样，企业才能从海量数据中实时发现洞察并采取行动，否则他们将淹没在数据的海洋中。信息管理的要求包括：

- 协调有关各方的要求并试用可视和协作技术将这些要求转换为应用基础架构。
- 使用新服务和应用暴露遗留数据。
- 创建系统的系统：从多个完全不同的系统提取并合并数据，以提供更高的价值。
- 通过集中并关联非结构化数据来改进决策。
- 通过自动化确保质量并管理复杂性。

### 预测能力

业务领导知道，准确性更高的机遇、威胁和风险预测能力是一种战略需求。智慧企业需要通过业务绩效的实时可见性来管理变化，需要非常准确地预测市场、政治、法规制度、社会趋势、货币、技术趋势、未来技术要求以及人才来源方面的事件。预测能力的要求包括：

- 从被动适应环境转变为预先采取行动。
- 使用实时和历史数据更好、更快地制定考虑了可能后果的决策。

## 处理价值链

业务领导知道，他们在以下两种能力上的差距越来越大：动态地处理他们的价值链的集体智慧的能力，利用社会媒体的优势和与信息丰富的新型客户、员工、合作伙伴和其他有关人员进行持久协作的能力。处理价值链的要求包括：

- 开发智能系统以连接人员、流程和设备。
- 跨支持产品生命周期和软件开发（包括需求管理）的学科、团队、供应商、流程和资产实施自动化和协作。

## 快速运营

业务领导知道：实现可持续竞争优势的最佳途径是通过业务模型创新，而不是简单地提供更多产品和服务。他们意识到，他们必须快速整合完全不同的数据和系统，以便对现在的新客户洞察，而不是几个月前的客户反馈采取行动。快速运营的要求包括：

- 将准确、及时和可信的信息提供给适当的决策者，并根据他们在决策制定过程中的具体角色进行个性化定制。
- 跨不同的数据筒仓关联可信信息，以获取独立于数据位置的洞察。

## 信息议程

与企业的业务流程和应用不同，多数企业缺乏一致的战略来获取信息的最大价值。他们需要一个信息议程来更有效地使用信息并将他们的信息转化为战略资产。

信息议程是一个全面的企业级规划，解释如何获取组织内外生成的信息并将其用于更好地运营业务。在为组织建立信息议程的过程中，CIO 与业务同事相互合作，利用信息来实现短期和长期的战略转变。

有效的信息议程可帮助组织实现多个关键目标：

- 确定对组织很重要的数据和内容。
- 确定数据应在何时、何处、以何种方式公开。
- 确定数据管理流程和治理实践。

- 确定可带来最大回报的信息项目，并为之划分优先顺序。
- 协调信息使用，以适应组织的业务战略。
- 创建和部署满足当前需求和未来需求的信息基础架构。

**IBM 的信息议程™** 是将企业的关键成员集中到一起，帮助他们制定以信息为中心的企业路线图的可靠方法。信息议程基础工具和特定于行业的优化图将帮助组织重点关注关键 IT 投资，将数据转换为可信的战略资产，企业可以跨应用、流程和决策利用这种战略资产，实现持续的竞争优势和更好的业务成果。



## GSMS

“借助 IBM 的医药品跟踪解决方案，GSMS 得以处于行业前列。”

Jim Stroud, GSMS, Inc., CEO

### 业务挑战

由于新规定要求医药品的可跟踪性，GSMS 公司希望通过赶在其他公司之前遵守这个规定来获取市场优势。GSMS 需要一个经验丰富、一站式技术供应商来帮助他们实现一个系统来跟踪所有运输和交货——在单个项目层面上。

### 解决方案

GSMS 在它的包装工厂和分发中心实现来自 IBM 的 Pharmaceutical Track & Trace Solution，使用二维条形码和无线射频识别 (RFID) 以及其他传感器来跟踪产品移动。这个系统允许 GSMS 识别进入药品的保管信息的来源和信息链，并为发出的货物提供唯一的序列号。

### 好处

- 帮助验证产品真伪并提高产品安全性 (患者安全)
- 减少与药品接收验证和协调关联的人工流程 (针对召回等操作)
- 通过使 GSMS 成为首位遵守新规范的分销商使其取得竞争优势

IBM 的信息议程方法汇集了软件中的独特功能和支持基础架构服务的最佳实践方法，它基于丰富的行业知识和成功的客户实现。这些资产将数据迅速转换为可信战略资产，产生巨大的信息价值并加速业务进展。如果没有一致的信息管理战略，组织将发现它们面临更高的 IT 运营成本和更大的业务风险。

### 信息基础架构

信息是一种资产，如果客户能够及时解密信息的业务价值以制定更科学的决策并提供有价值的基于信息的服务，则信息就有可能成为一种竞争优势。信息也可能是一种风险。如果没有正确的安全措施、遵从性和保持策略，不必要的费用和债务将分散组织对其使命的注意力。组织需要权衡信息的利用和风险管理。

多年来，IBM 一直在使用满足信息可用性、数据保持和安全要求的解决方案来帮助客户管理他们的信息基础架构。IBM 提供了行业领先的产品和服务来支持客户解密信息的业务价值。IBM 帮助客户在信息可用性、信息保持、信息安全和信息遵从性方面改进了服务水平。

借助支持您的环境的 IBM 信息基础架构解决方案，您的流程能够提高效率并降低成本，同时降低您的总体碳排放。IBM 提供的解决方案包括存储虚拟化、信息生命周期管理、归档以及广泛的专注于提高运营、能源和冷却效率的 IBM 服务器、存储器、中间件和管理软件。通过广泛的 IBM 服务解决方案，企业可以建立自己的策略，以更高的精确性在基础架构中移动信息。

## Rabobank International

“使用来自 Virgil 和 IBM 的解决方案，我们相信我们能够对荷兰的可用金融数据提供最快捷的访问。”

Theo van Koningsveld, 经理, Electronic Distribution Wholesale, Rabobank International

### 业务挑战

Rabobank International 拥有 174 家当地银行, 1100 家分支机构, 向荷兰企业和客户提供广泛的金融服务。为了向客户提供最好的利率、价格和建议, Rabobank 必须以最快的速度访问证券市场数据、利率和汇率以及其他信息。但与市场中的大多数大型银行一样, Rabobank 使用单独的内部应用来利用各种数据源。这种方法使员工在几个界面之间来回切换, 才能找到一个客户的所有相关数据, 难以迅速提供高质量的服务。为了更好地服务客户, Rabobank 需要更有效地提供金融数据。

### 解决方案

Rabobank 是荷兰市场上第一个将金融数据源整合到一个可定制的中央门户中的银行。基于来自 IBM 和 IBM 业务合作伙伴 Virgil 的软件, 该门户允许员工更快地提供更准确的建议, 允许客户通过 Web 实时跟踪相关数据。Virgil 的 One 产品利用 IBM WebSphere® 软件直接整合多个数据供应商和数据源, 无需多个应用就可以随着金融数据的变化提供数据流。

### 好处

- 员工和客户访问所需数据的速度提高了 35%
- 更低的应用成本降低了 15% 的 TCO, 实现了 18 个月的 ROI 周期
- 最快的市场访问速度提高了客户满意度

支持以最快的速度访问最需要的信息是提高基础架构效率的关键。IBM 信息基础架构解决方案支持更精细地控制信息的创建、捕获、修改、路由、审批、发布、归档和销毁方式。这些解决方案与适用于您的应用和信息生命周期的所有阶段。

IBM 能够帮助您创建一个由信息基础架构支持的信息议程, 这个信息基础架构包含存储、软件、服务器和网络的适当整合并经过优化, 以向企业提供安全的信息。IBM Global Technology Services 能够帮助您创建有关策略和设计, 从而确保信息可用性和信息安全, 法规遵从性并在信息生命周期中有效保持信息。

### 业务分析与优化

当今的商业环境与以前完全不同——新兴经济体、全球化、大规模互联互通、高风险以及信息爆炸。每天都在执行关键决策的业务领导知道, 他们的决策存在重大盲点, 他们处在这样一个时间点: 错误的边界已经减小到几乎不存在, 系统成本必须降低, 制定决策的速度正在呈指数级增长。主要由个人经验驱动的直觉和勇气已经不够用了。

### 市场领先企业的新锐洞察行动

- **注重价值。**美国田纳西州的 BlueCross BlueShield 将他们的供应商满意度提高到 90% 以上。
- **利用机遇。**Moet Hennessy Louis Vuitton 的日常供货量提高了 100%。
- **迅速行动。**HSBC 警察局将定位新趋势的时间从 7 星期降低到 7 秒。

面向更智慧、基于事实的企业根本变革很关键，而且可能基于更广泛的高级分析应用来获取更丰富的、整合的信息集合。通过将基础商业智能和绩效管理与高级的分析功能、世界一流的软件解决方案、能够加速实现客户价值的可靠模型以及利用了 IBM 无与伦比的研究功能的预测性建模工具聚集起来，IBM 能够使这种变革成为现实。

IBM 的业务分析和优化服务线将来自 IBM Research 的高级分析功能、市场领先的软件平台、深入的行业洞察和业务咨询专业技术聚集在一起，能够帮助客户从他们制定的每个业务决策中获取更大的精确性和预见性。借助 IBM 的业务分析和优化服务线，客户现在可以理解所有业务决策的后果，从而能够在一个远远超越感知和响应的新的智能水平上操作。

### 业务分析和优化能力

- 商业智能和绩效管理
- 高级分析和优化
- 企业信息管理
- 企业内容管理
- 分析和数据优化
- 高级客户洞察
- 风险和欺骗分析

### Information On Demand 软件

Information On Demand 是一组综合的信息管理解决方案和相关联的服务，能够帮助您利用信息实现更智慧的业务成果。Information On Demand 软件和解决方案支持创建一个信息议程，管理数据的整个生命周期，优化内容，管理流程和法规遵从性，创建可信信息并优化业务绩效。

除了信息技术和特定于行业的解决方案之外，Information On Demand 还整合了最佳实践、全面的战略和规划功能、久经考验的模型与方法、参考架构以及经验丰富的人力资源，以全面满足客户的业务优化需求。

关键在于要能够实时访问、分析和控制信息并使用信息来：

- 更好地操作和维护其资产
- 提高员工生产力
- 深入了解客户
- 引入新产品
- 改善法规遵从方面的质量和成果
- 改善客户服务

## Repsol

“我们将 IBM 的技术和专家经验作为石油勘探领域的新方法，因为这些技术能够实现新的分析洞察级别，能够适应我们的成本效率、可持续性和快速上市的需求。”

Francisco Ortigosa, Geophysics 主管, Repsol YPF

### 业务挑战

Repsol 是一家一体化的石油和天然气公司，业务遍布 30 多个国家或地区。为提高公司的石油勘探业务的成本和时间效率，该公司需要扩大其地震带成像能力，降低钻探“干洞”的风险并缩短发现“第一桶石油”的时间。

### 解决方案

Repsol 与 IBM 合作构建了一个强大的新系统，能够更准确地运行下一代地震带算法，其速度比行业其他公司都要快。利用高级的多核技术，Repsol 已经突破了此前一直制约着地震带探索的“准确性与速度”瓶颈。

### 好处

- 复杂的地下结构的详细成像，导致更少的“干洞”和资源浪费
- 由于地震带算法运行时间缩短了 85%，新石油和天然气上市的时间更快
- 由于计算效率提高，电能和冷却成本大大降低

只有通过一个信息管理平台才能应对这种级别的挑战和协调要求。Information on Demand 架构能够帮助您确保拥有适当的基础。

Information on Demand 平台能够为您提供坚实的基础来更有效地创建、捕获、管理和利用与客户、服务、产品和市场策略相关的信息。这个平台允许您：

- **管理信息的整个生命周期**——减少与管理信息相关的成本，同时控制访问、扩展信息的保留范围和提高遵从性。
- **将信息（数据和内容）用作整个企业业务流程的一部分**——通过将及时、可信的信息注入业务运营中来改善决策制定效果。
- **建立一个精确可信的、随时间变化的信息视图**——创建一个能够利用现有 IT 投资来生成准确可信的信息的灵活架构。在不同的信息源之间保持一致的信息能够促进更好的分析和科学的业务决策。
- **规划、理解和优化业务绩效**——利用可信信息和现有 IT 投资来构建计划，理解如何执行业务并在整个企业中关注绩效优化。

## IBM 如何帮助您

### 通过更好的信息管理实现更多价值

- 为您最小化探索新的商业机会和增长点商业风险
- 优化业务绩效和利润增长点
- 将信息转化为可信战略资产
- 有效保护、保持和共享信息

### 在整个价值链中捕捉机会

- 从整个价值链中的多个信息源收集并利用信息
- 抓住与合作伙伴、供应商、客户和员工的协作好处

### 预测结果并提高决策速度

- 更准确地分析并预测业务结果，从而更快地制定决策

## 为什么选择 IBM

IBM 拥有一个优良传统，即针对人类发展和科学研究提出的要求做出庄严承诺：真正理解我们的生态系统的运行方式，并努力使这个系统运行得更好。IBM 独一无二的基础科学、行业知识和专有技术的结合使其完全有资格承担使智慧的地球更好地运转这个重任。

IBM 是唯一能够将完整的世界级、端到端可靠解决方案整合在一起的公司，这些解决方案涵盖从策略到数据再到高级业务分析和业务优化的整个范围，支持客户业务需求和解决方案交付之间的无缝衔接。这些解决方案包含来自 IBM Services、Research、Software 和 Hardware 的最佳技术和洞察。通过其无可比拟的 Research Labs、Briefing Centers 和 Analytics Solution Centers，IBM 能够通过其深入的垂直业务经验提供广泛的卓越体验。

## 更多信息

要了解关于 IBM 智慧地球愿景的更多信息并找到收集、分析和使用信息的更智慧方式，请访问：

- [ibm.com/software/data/new-intelligence](https://ibm.com/software/data/new-intelligence)



© Copyright IBM Corporation 2009

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

在美国印刷  
2009年9月  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Information Agenda、Smarter Planet 和智慧地球图标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。如果这些及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记了商标符号 (® 或™)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国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约定俗成的商标。关于 IBM 商标的最新列表，请访问 [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/地区。

- 1 “Norway’s Largest Brewery Taps IBM to Reduce Bottlenecks in Logistics Operations”，2009年3月24日。
- 2 Innovation That Matters 白皮书，“Merit Foundation and IBM help rheumatologists revolutionise patient care across Europe”，2008年7月。
- 3 IBM How It Works 系列，“Driving Change in Stockholm”，2008年10月1日。
- 4 IBM Global Innovation Outlook，2006年。
- 5 Ibid。

LIW14011-USEN-01