

方案标准建议书

客户需求概述

面对高带发展的业务需要和日益激烈的市场竞争，一流的企业必须加速企业内部的运转速度，提高竞争力，跟上国际化标准，所以各企业试图利用各种手段来辅助提高企业的竞争力。毫无疑问，电子信息化技术的发展是现代型企业的左右手，信息化建设在企业的发展中起到了举足轻重的作用。

信息化在中国已经风风火火地进行多个年头，从 CAD、MIS 到后来的 MRP、MRP II，再到炒得近乎神话的 ERP 等，中国企业走过的第一步都充满了艰辛和困惑。然而不论是 ERP、CRM 还是 SCM，特定的软件只能解决特定层面的问题，方便了具体的作业操作，提高的只是个人的生产力，但是还是不能解决传统企业许多弊端，如协作流程混乱、部门间沟通不灵、分公司间活动脱节、机构臃肿、笨拙、管理刻板、反应迟钝等等，同时企业 CIO 也发现很多系统之间的业务数据根本无法整合，看着已有的资源无法利用只能顿足可惜。

那么有没有一套解决方案能够利用电子化技术手段帮助企业提高整体协作效率，让先进，优秀的作业流程引导着企业生产，生产力的提高？

为何选择 BPM

企业的发展，社会的发展，现代化信息技术的发展是 BPM 登上舞台的推动者。

- 自然发展——桌上去处技术逐步进化，从支持个人到部门，以致于整个企业，甚至跨地域。
- 快速响应需求——竞争压力迫使企业不断寻找能快速作业，迅速调整步伐且减少失误的方式。

- 内嵌式工作流程失灵——客户关系管理（CRM）和企业资源规划（ERP）等应用软件中内嵌式工作流程及文件管理的自动化流程，仍无法达到企业管理的需求。
- 先进管理理念的冲击——工业经济向知识经济的转变推出了更好的管理经验和经营理念。
- 前期的信息化建设孤立——早期的信息化建设创立了大量的信息资料，但各业务系统无法整合，信息形成孤岛无法实现价值最大化。

LinkeyBPM 的商业价值

“企业内部的运转就像接力赛跑，交接棒是很重要的一环，选手首先要弄清该把接力棒交给谁。这要求企业内部的业务流程透明、合理，这也是我们为企业打造信息平台希望能看到的结果”

-----Linkey

- ▶ 提高效率 - 许多流程在自动化实现过程中会去除一些不必要的步骤。
- ▶ 较好的流程控制 - 通过标准的工作方法和跟踪审计，提高了业务流管理的管理。
- ▶ 改进客户服务 - 因为流程的一致性，提高了对客户响应的可预见性。
- ▶ 灵活 - 跨越流程的软件控制，使流程可以按照业务的需要重新设计,达到重业务轻技术的效果。
- ▶ 业务流程改进 - 对流程的关注、改造，使它们趋向于流畅、合理和简单。
- ▶ 改进客户服务 - 因为流程的一致性，提高了对客户响应的可预见性。
- ▶ 精兵简政-通过对组织架构的规范、设计和改造，使企业人事更加精简。

- ▶ 数据利用 - 宏观的流程设计贯穿整个系统的业务系统，抽取价值数据。
- ▶ 理念先进 - 符合先进的 SOA 架构体系，满足信息化建设的长远需求。
- ▶ 更易管理和调整 - 把管理事务与业务逻辑分离。
- ▶ 提高工作效率 - 提升管理的自动化和流畅化。
- ▶ 突出集成和协同 - 转变成以过程为中心的扁平化组织。
- ▶ 以创造价值为目的的业务流程 - 用于改善企业的核心资产和竞争力。

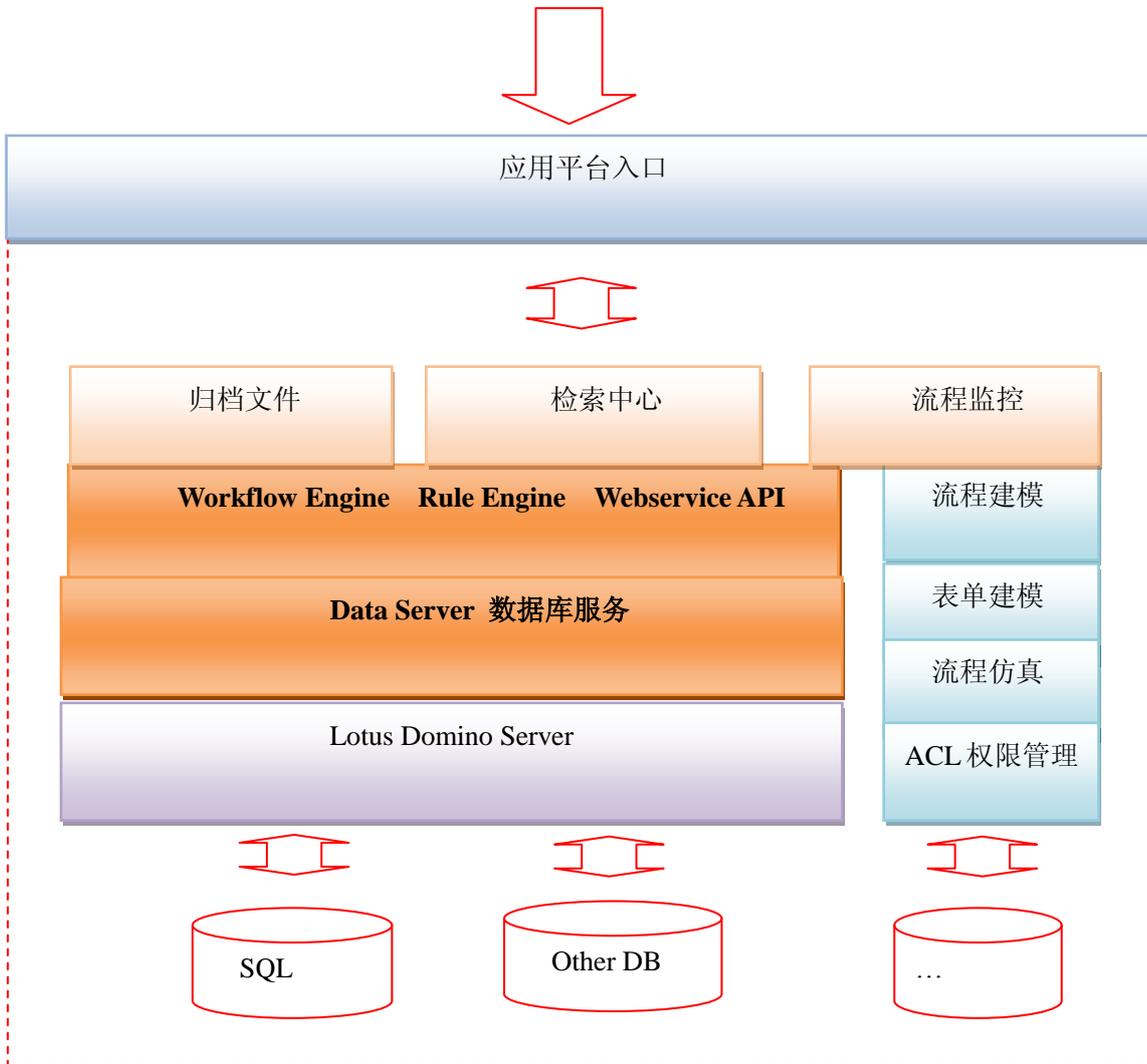
总结

BPM 的范畴涵盖企业营运的各项层面，如研发，生产，行销，业务，人事，财务等企业营运活动，甚至往上下游扩展到供应商与经销商，以及客户端的客服活动。其诉求是企业应以流程化的思考方向，串连原本各自独立而未的营运活动，使串连后之劳动活动成为具有步步增值效果的企业营运流程，并辅以各项管理手法使其落实运行，达成企业流程管理目标。

BPM 是现代化企业信息化建设的必然选择。结合 CRM 及 ERP 的概念，它将解决功能性鸿沟的问题，跨越部门，使用组织之间的障碍，大幅提升企业的运转速度，解决企业发展的瓶颈。BPM 奠基于已达成的个人使用者和部门生产力之优势，加以延伸至组织的层次。

BPM 是针对今日企业环境量身订造的策略。客户无须再忍受冗长的等候响应时间，恶劣的服务或片面的信息，企业也不可能耗费数年部署系统，双双再花数年达成效果。同时，企业落实执行 BPM 之后，可协助企业建立模型及进行企业流程自动化，管理及最佳化，以提供持久，具竞争优势的系统架构。

一、系统总体结构



(BPM 业务流程管理平台总体架构图)

二、系统模块构成

- 系统管理
- 流程建模
- 表单建模
 - 1) 主表单设计; 2)子表单设计; 3)共享代码设计; 4)表单模板设计; 5)数据字典;
- 规则建模
- 流程仿真

- 流程监控
- BPM工作流引擎
- 归档文件

三、系统功能与需求匹配

- 流程建模
- 表单建模
- 规则建模
- 流程监控
- 流程仿真
- 归档文件

四、实现方法

BPM 业务流程管理系统主要采用 IBM 的 Lotus Domino Server 作为运行平台及 HTTP 服务器。

- 采用LotusScript作为BPM引擎的主要的编程语言和规则模型语言
- 在WEB端则采用JavaScript以及Ext的Ajax框架进行开发
- 用户端的GUI考虑使用Domino8.5的xpage进行部分界面的开发
- 部分LS无法达到要求的功能采用Java语言进行编写
- 业务流程的图形展现采用VML进行编写
- 在数据交互格式上采用XML和JSON等数据格式
- 在数据编码方面统一采用UTF-8进行编码
- 数据存储统一存储在Lotus的NSF数据库中同时也支持存入到RDB中
- 用户端支持IE6.0及其以上版本