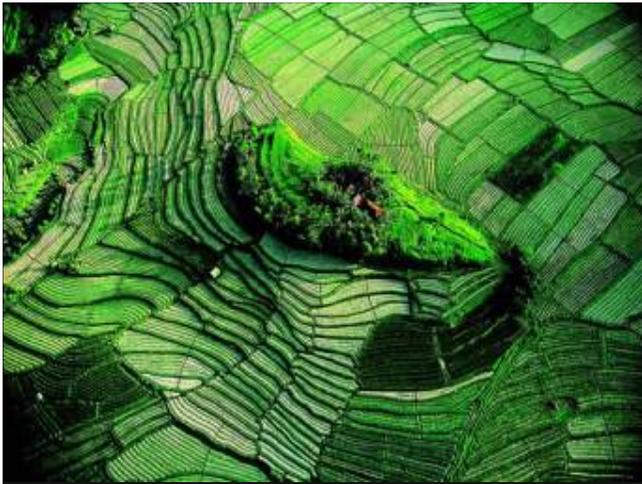


# 智慧运作和动态业务流程管理

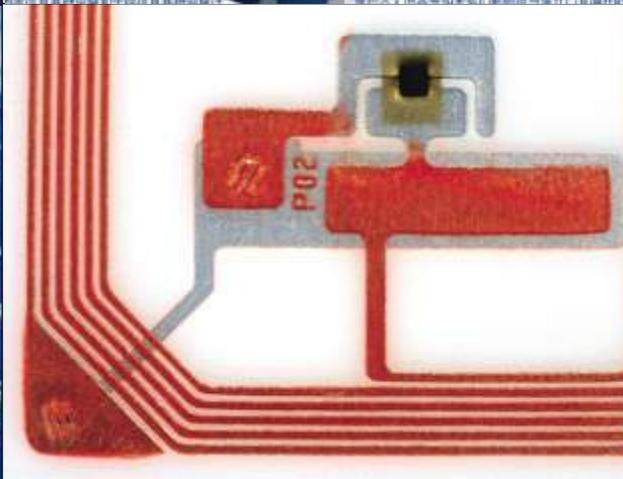
王阳博士  
IBM全球副总裁  
兼中国开发中心总经理



全球每个人将平均占有10亿个晶体管



与互联网连接的数量正在到达一万亿大关

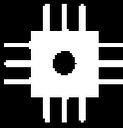
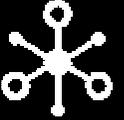


到2010年，全球生产的射频标识 (RFID) 数量可望达到300亿个

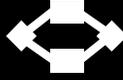
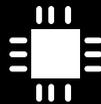


智慧  
Smart

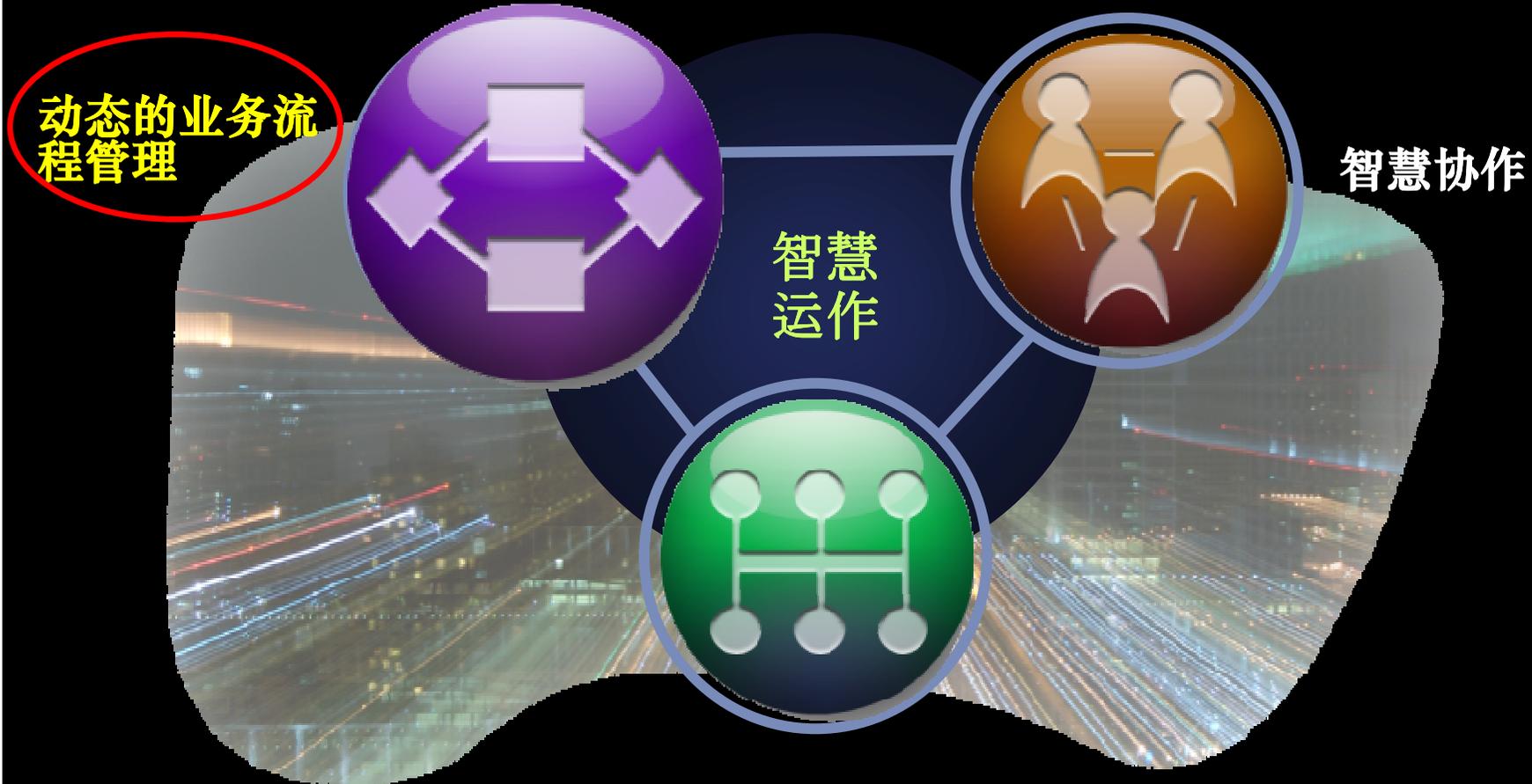
运作  
Work

-  更透彻的**感应和度量**
-  更全面的**互联互通**
-  更深入的**智慧洞察**



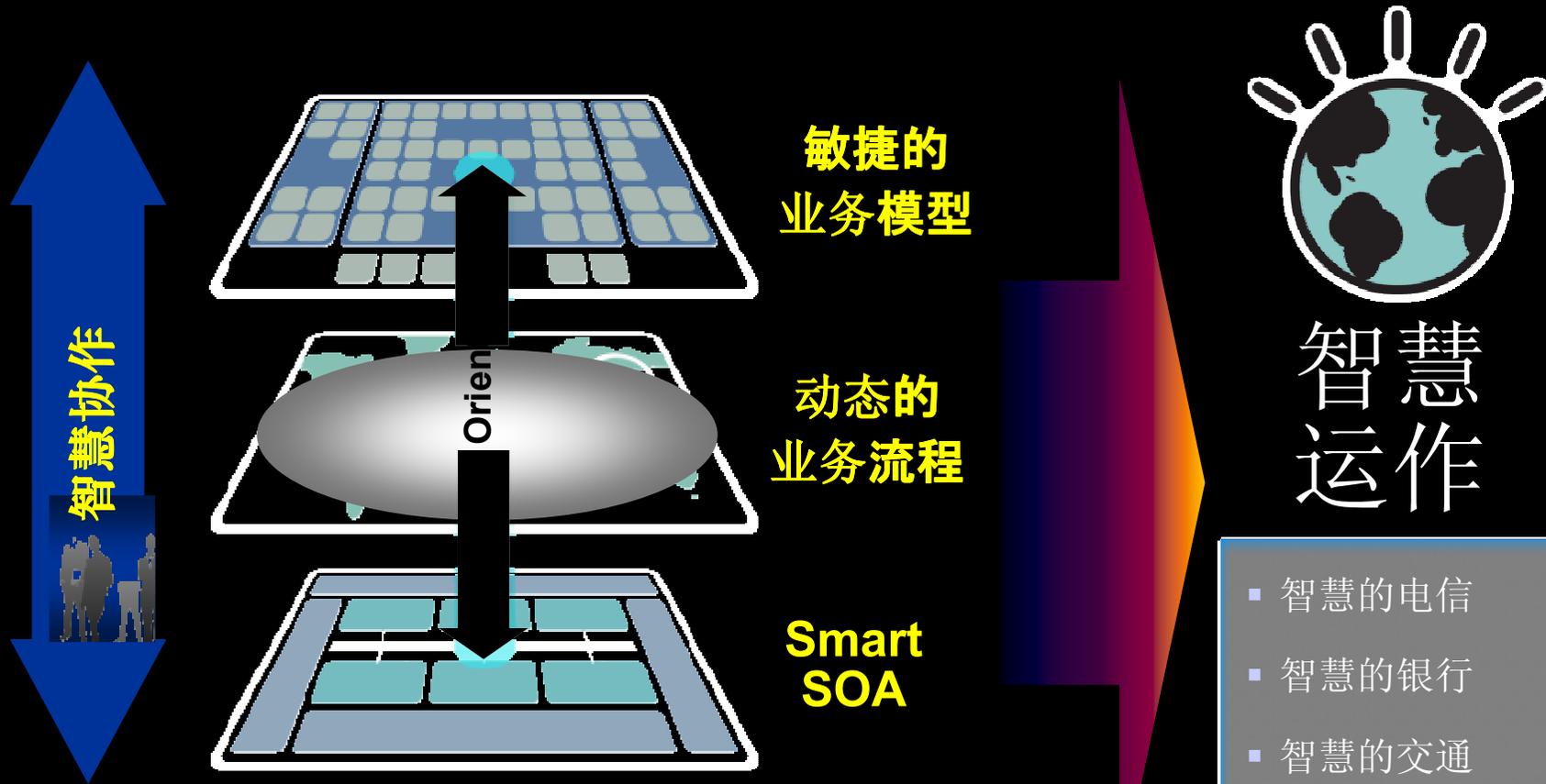
-  人
-  流程
-  技术
-  业务和IT的融合

# 实现智慧运作的三个要素



Smart SOA

# 动态的业务流程管理促进实现智慧的企业



- 智慧的电信
- 智慧的银行
- 智慧的交通
- 智慧的物流
- 智慧的医疗
- ...

# 动态的BPM促进实现智慧的企业的关键点

**1. 敏捷性指标 KAI**  
(Key Agility Indicator)

**2. 智慧自动化**  
(Smart Automation)



**3. 智慧洞察**  
(Smart Insight)

**4. 智慧规则**  
(Smart Policy & Rules)

# 1. 敏捷性指标 : KAI

更多企业的CEO们担心市场的变化，希望有更好的敏捷性

**IBM 全球CEO 2008  
调查发现:**

- 83% 的企业预期会有大的变化
- 98%的企业计划其业务模型会变化



# 企业成功指标 = KAI + KPI

**KAI:** 企业敏捷性指标 (企业成功的新度量指标)

**The New Metrics: Agility**

How companies measure success now and in the future

**Key Performance Indicators (KPIs)**

KPIs Measure:

- Costs
- Efficiencies
- Quality



+

**Key Agility Indicators (KAIs)**

KAIs Measure:

- Time from technology concept to market deliverable
- Time to reflect market shift into marketing program
- Time to leverage ecosystem collaboration

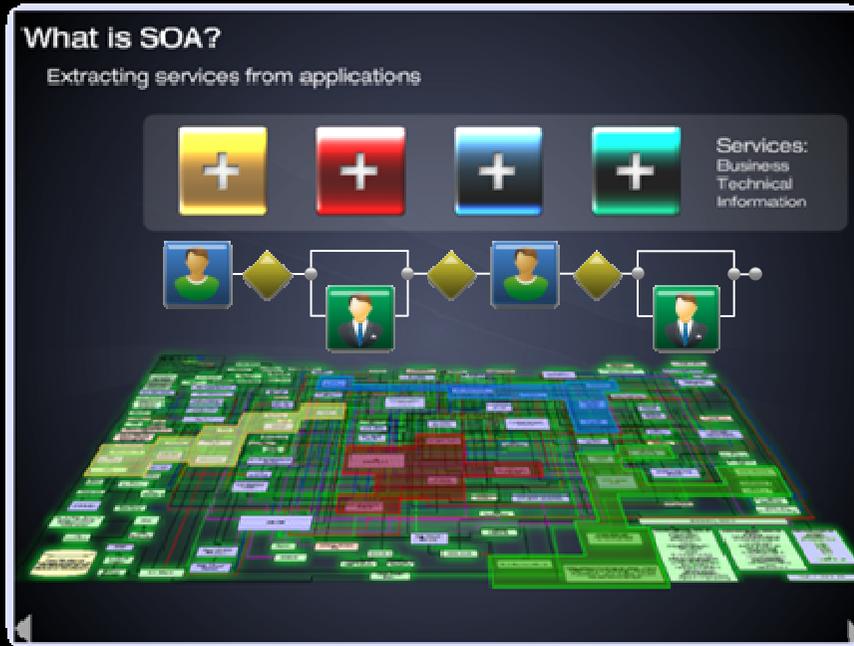


KAI的度量:

- 从新技术和新商业模式到市场实现的速度
- 适应市场变化的速度
- 协调周围生态圈的速度

IBM有300多个在各个行业领域的KAI

# 基于SOA的动态流程管理是敏捷性指标的关键



需要具备下列能力:

- 根据市场的情况快速的改变企业方向,动态调整业务流程
- 迅速连接所需信息和调用服务,重用已有资产
- 监控并优化现有业务流程

真正释放出企业自身的价值...  
...充分利用人力资源  
...充分利用已有服务  
...充分利用已有架构平台资源

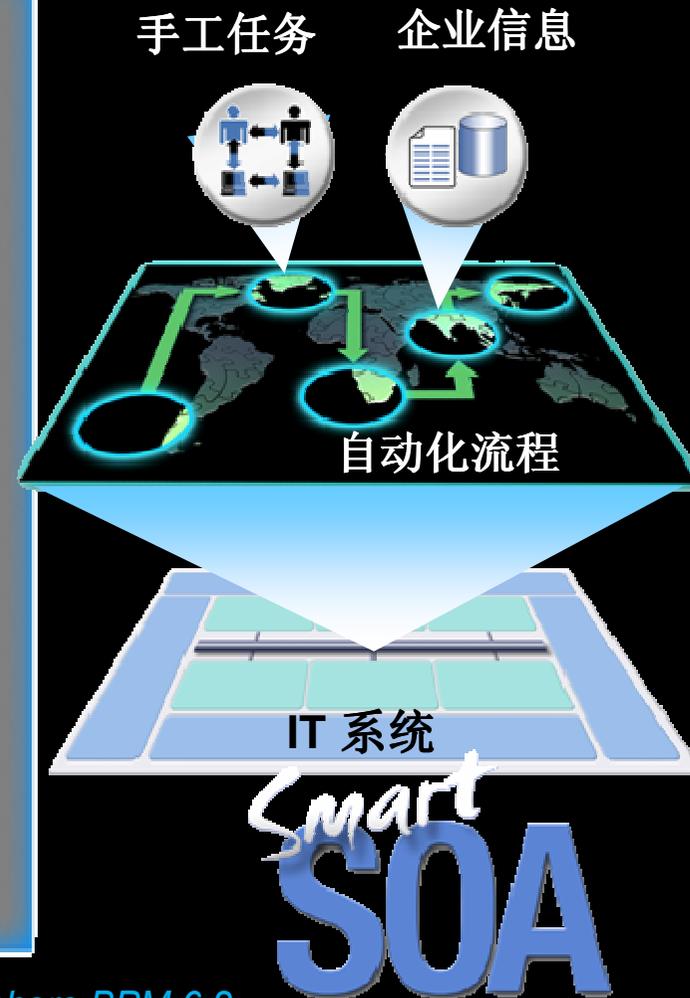
WebSphere BPM 6.2

Enhanced!

- ✓ 服务网关 (Service gateway)
- ✓ 端到端BPM, 面向业务用户
- ✓ BusinessSpace 业务页面灵活定制
- ✓ 更快的性能

## 2. 智慧自动化：通过流程自动化降低成本

- 业务处理过程数字化、标准化、透明化、自动化、智能化，全局化
- 降低对人力资源的需求
- 降低人工处理环节的成本
- 支持业务的动态实时变化
- 服务的重用，降低开发新业务的周期



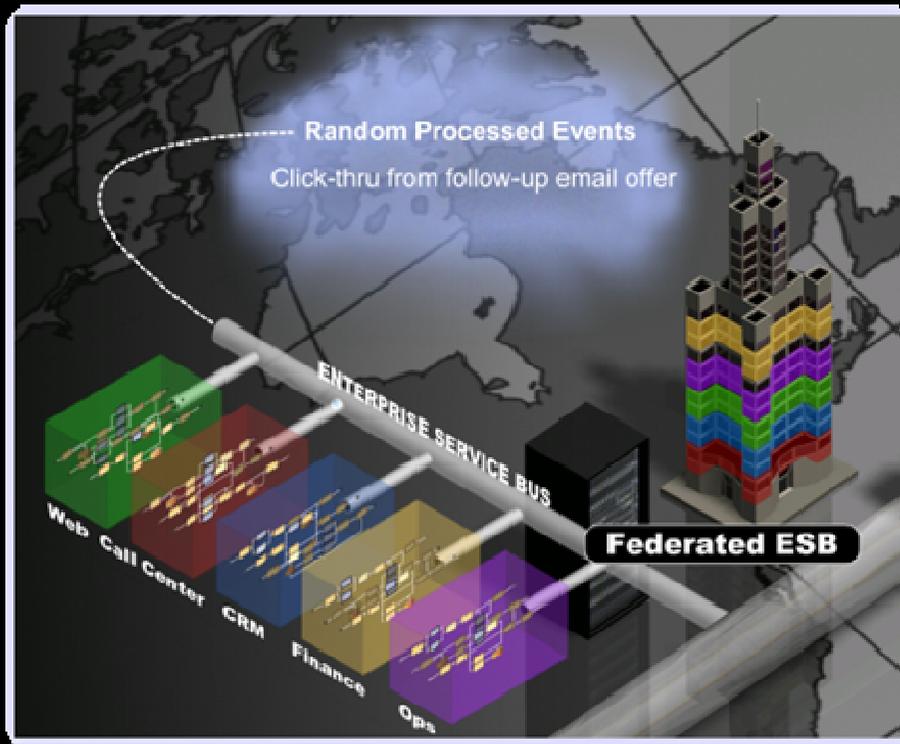
WebSphere BPM 6.2

- ✓ 支持BPMN业务流程语言，直接部署
- ✓ 动态 workflows

### 3. 智慧洞察:

从大量繁复的业务事件中捕获有价值的内容

业务事件捕获系统



- 捕获有价值的事件
- 利用已掌握的监控信息做出更智慧的决定
- 迅速找到商机并迅速反应
- 减少判断失误



WebSphere Business Events

WebSphere Business Monitor 6.2

✓ 捕获关联事件, 触发响应流程

## 4. 智慧规则：

业务人员在不需要IT参与的情况下动态改变业务逻辑

- 快速改变业务系统，使其响应市场需求
- 降低企业应变成本，增加收入

### 业务分析

例如：及时发现销售风险



Enhanced!

缩短 市场需求和  
技术实现的时间

WebSphere Business Services Fabric & ILOG  
Business Rules Management

- ✓ 动态调用服务
- ✓ 规则引擎工具管理复杂规则
- ✓ 实现规则的可调整性和易用性

### 业务规则

迅速改变产品搭配

### 商业政策

动态改变销售策略

直接部署

Business Processes



# BPM BlueWorks: 企业高管进行BPM协调、建立BPM社区

What's New?

## BPM BlueWorks

协作

企业战略方向  
流程设计

优化

管理、监控、  
动态改进流程

加速

预置常用的  
BPM知识库，  
加速BPM开发

链接

IT和业务部  
门的合作



贴近用户，容易使用



# BPM BlueWorks 演示： 针对企业高管层的BPM

# 演示



Introducing



# BPM BlueWorks

For Business Leaders

Available 2Q 2009

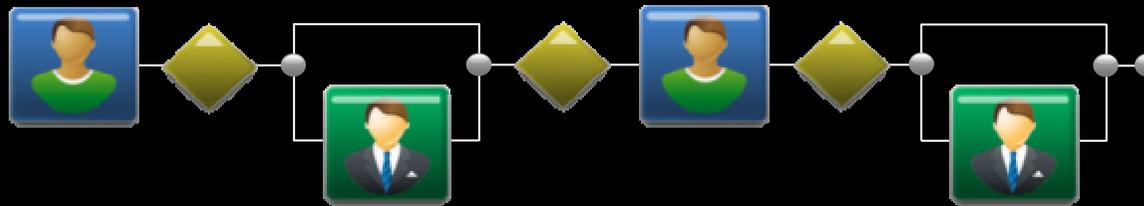
# 动态的业务流程管理案例：

IBM “Smart SOA” 在全球市场上已有7000多个成功案例

智慧自动化



智慧规则

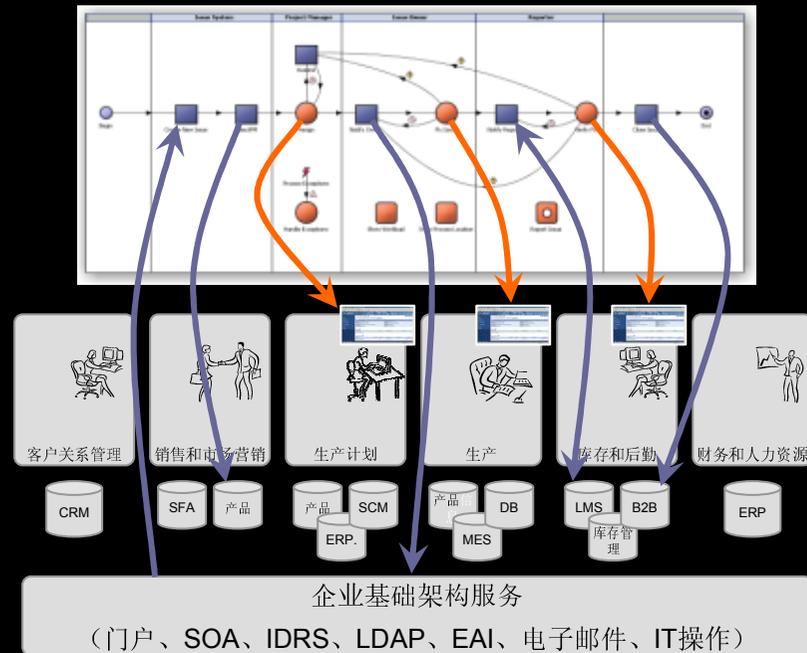


# 案例：智慧的汽车制造

## 长安铃木：解决动态系统带来的挑战



### 零件本地化开发管理流程



建模、模拟、执行、管理、监视和优化这些业务流程。

#### 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信息交换及信息整合。”

### 业务挑战：

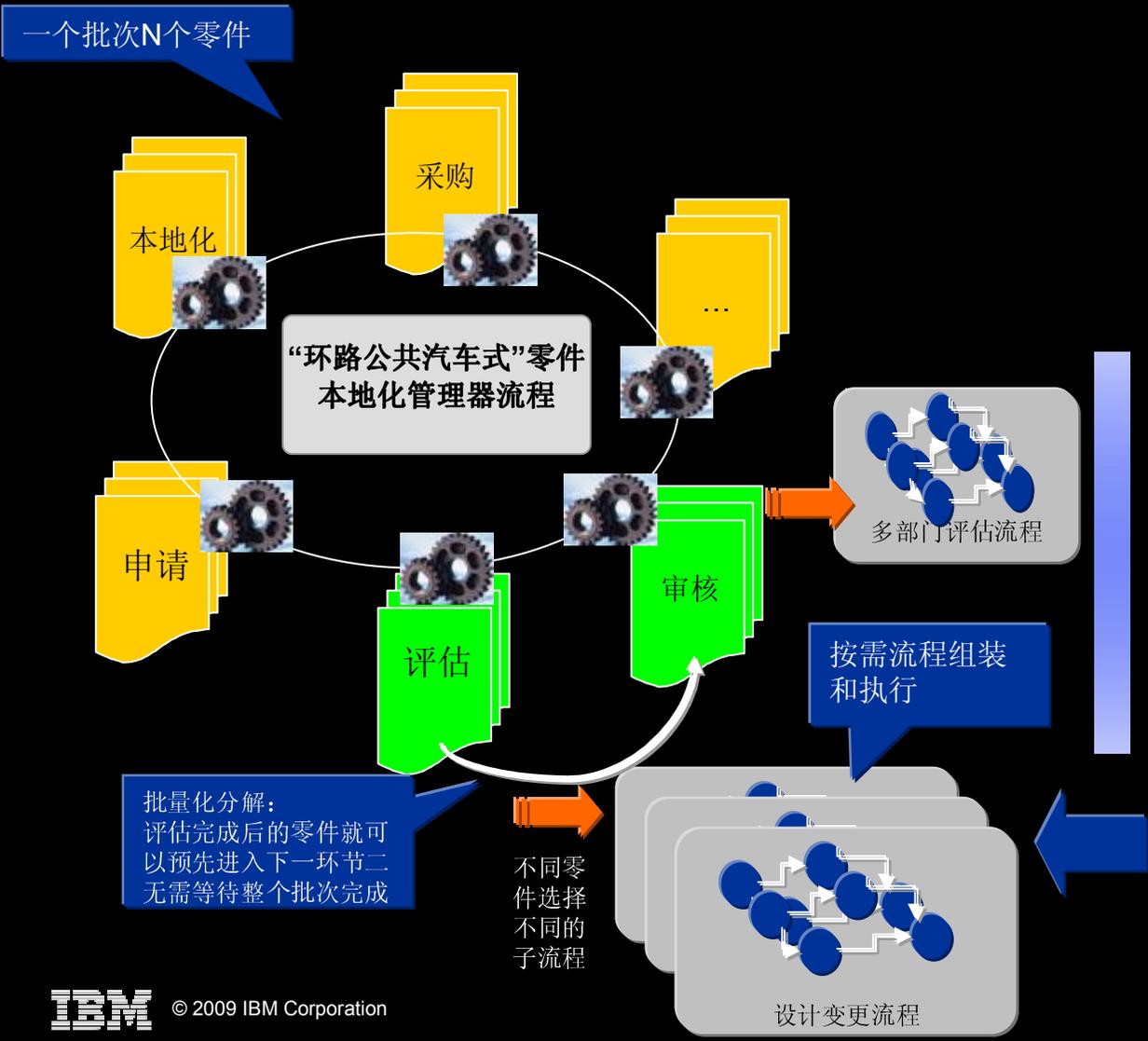
- 如何应对企业的动态变化，加速新产品的上市时间
- IT的不断扩充使得应用日益复杂，异构系统，信息孤岛

### 基于Smart SOA的流程解决方案：

- 实现业务流程重组、优化、整合
- 实现自动化，提高对市场需求的反应速度
- 动态响应流程变化，减少库存和流通成本
- 协作效率提高50%
- 异构系统数据共享从三天缩短为实时

# 智慧的汽车制造： 长安铃木：解决动态系统带来的挑战

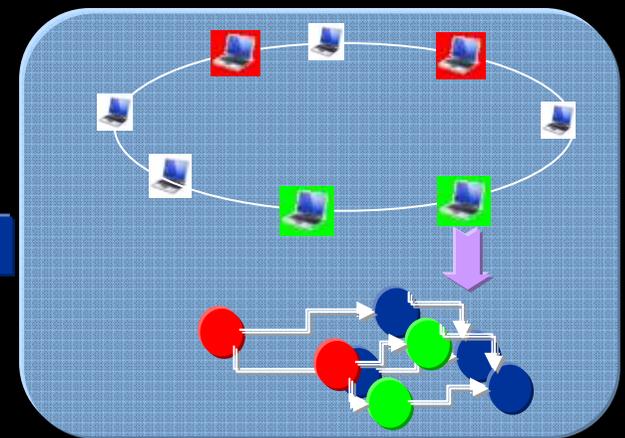
## 零件本地化开发管理流程



### 动态流程

- “环路公共汽车式”的流程
- “任务容器式”的控制环节
- 各系统动态同步
- 实时的系统监控

### 流程监控



# 案例：智慧的电信



## 广东移动：智慧的客户关系管理系统



### 业务挑战：

- 集团业务拓展时间长，渠道协同关系复杂；
- 集团业务开通涉及部门多，流程长，跨越多个系统；后台系统不能随时适应客户需求的变化，对集团客户服务不足；
- 几千名集团客户经理/电话客户经理，平均每月与客户服务营销接触几十万次，接触信息几乎全部丢失；
- 没有客户接触统一管理，客户行为分析就无从下手，难以进行完整的客户需求认知与产品营销。

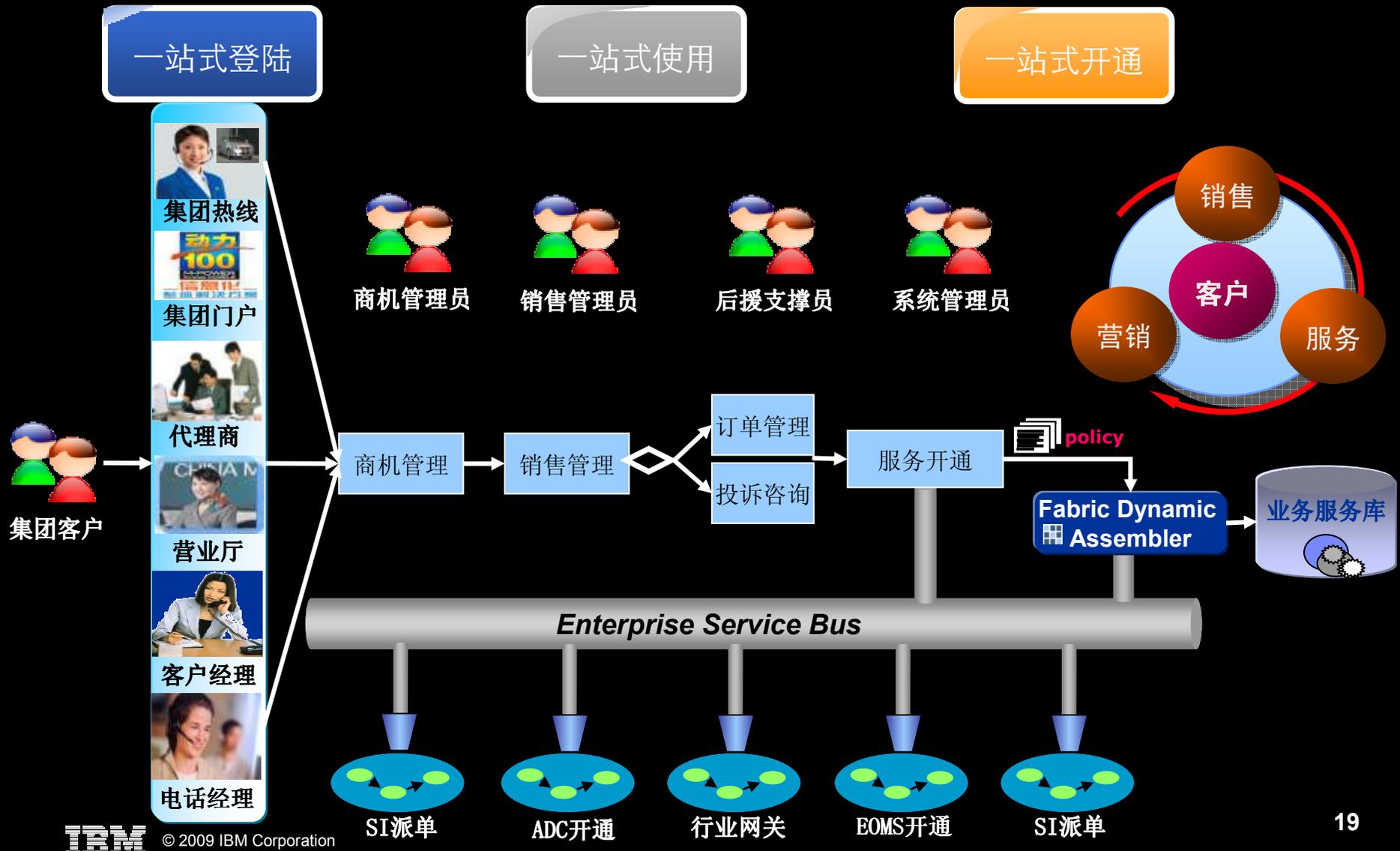
### 基于SOA的流程解决方案：

- 引入业务规则引擎，使得业务人员可以灵活动态改变业务，满足集团客服需求
- 用流程穿越企业部门边界和专业分工界限，建立和规范业务处理流程，提高营销能力
- 一站式集团客户CRM管理平台的建立，整合资源，优化流程



# 案例：智慧的电信

一站式的集团客户订购开通支撑系统。打通与其他支撑系统的接口，动态匹配运营组织模式，动态实现前后台的业务协同和专业化分工



# 总结一： IBM的BPM解决方案使得企业能够响应业务的动态变化

人员组织角色的动态变化

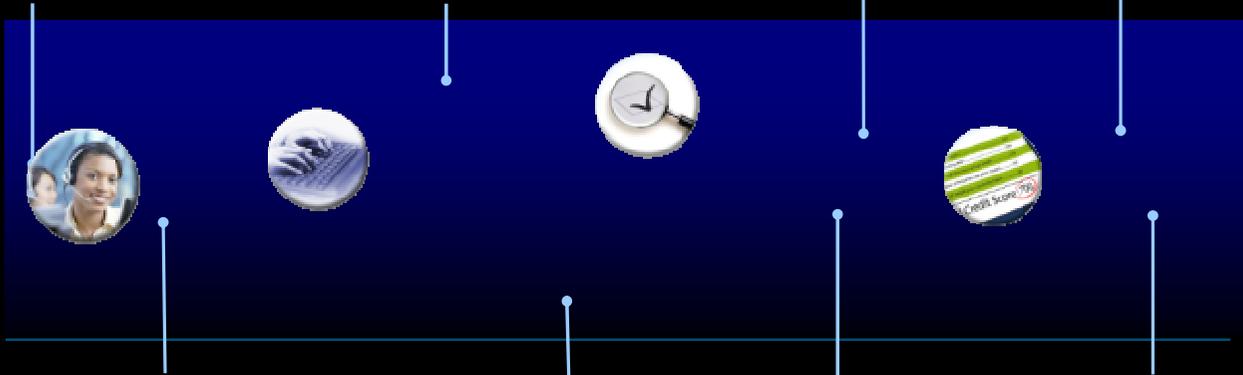
业务逻辑的动态变化

可监控的流程

业务人员可定制

业务流程模拟

业务逻辑变化



有效的管理  
人工任务

自动和内容  
管理相整合

监测业务中的  
问题并实时响应

流程穿越各个  
不同的系统

前端页面的动态变化

周围系统的动态变化

信息结构的动态变化

## 总结二：IBM一整套BPM解决方案使得企业更聪慧

### 更智慧的用户



- 从日常流程和事件中  
捕获深层的商机
- 个性化定制工作页  
面，各取所需。
- 实时，准确，灵活的  
信息反馈和响应

### 动态变化



- 设计上允许变化
- 架构上支持变化
- 审计上管控变化
- 全方位拥抱变化

### 业务创新



- 云计算的BPM充分  
利用集体的智慧
- 充分利用已有的知识  
库
- 预配置的行业解决方  
案加速开发

*没有其他厂商能提供如此完备的解决方案！*

THANK YOU