

2009 **IMPACT**
IBM SMART SOA 高峰论坛 6.10 · 北京

IBM

WebSphere

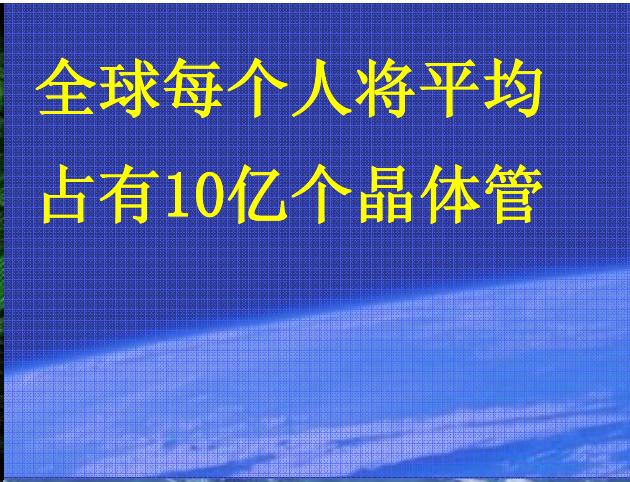
智慧运作和动态业务流程管理

王阳博士
IBM全球副总裁
兼中国开发中心总经理

智慧运作 · 赢未来
Smart Work for Smarter Planet



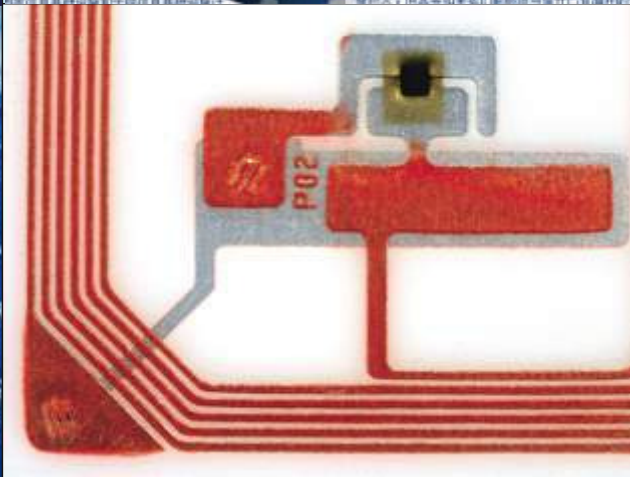
全球每个人将平均占有10亿个晶体管



与互联网连接的数量正在到达一万亿大关



THINK



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**



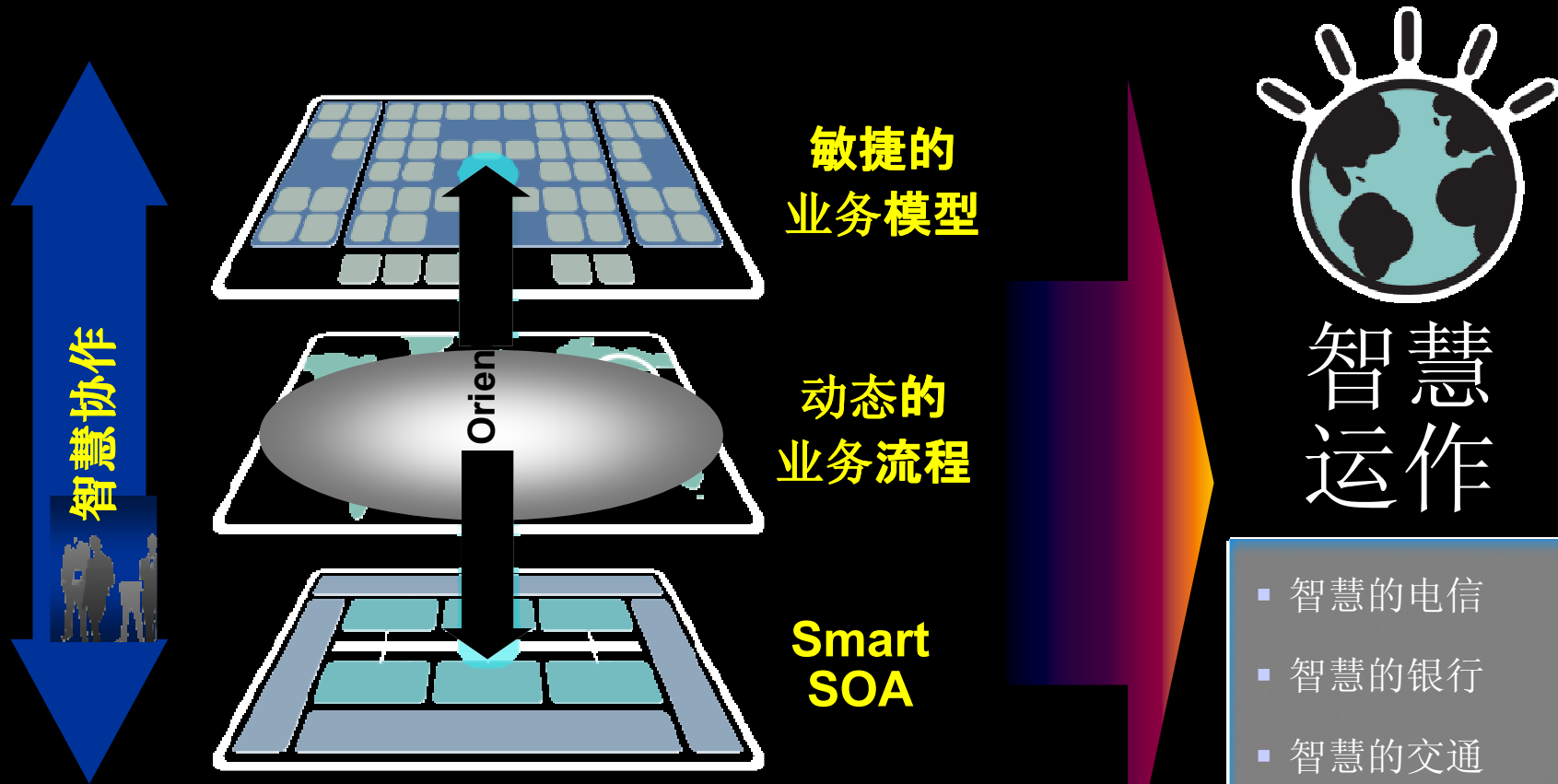
-  人
-  流程
-  技术
-  业务和IT的融合

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)

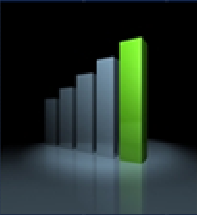
The New Metrics: Agility

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

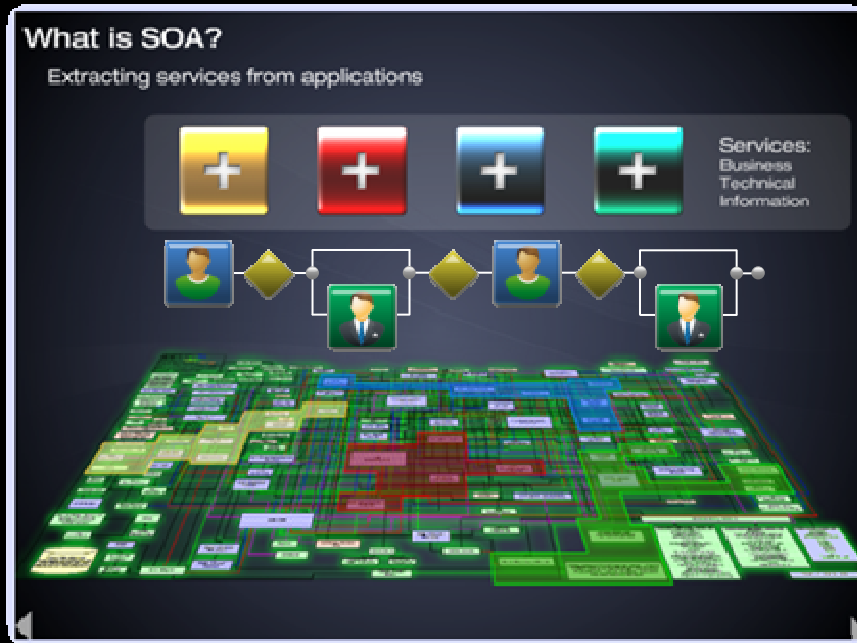


KAI的度量:

- 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

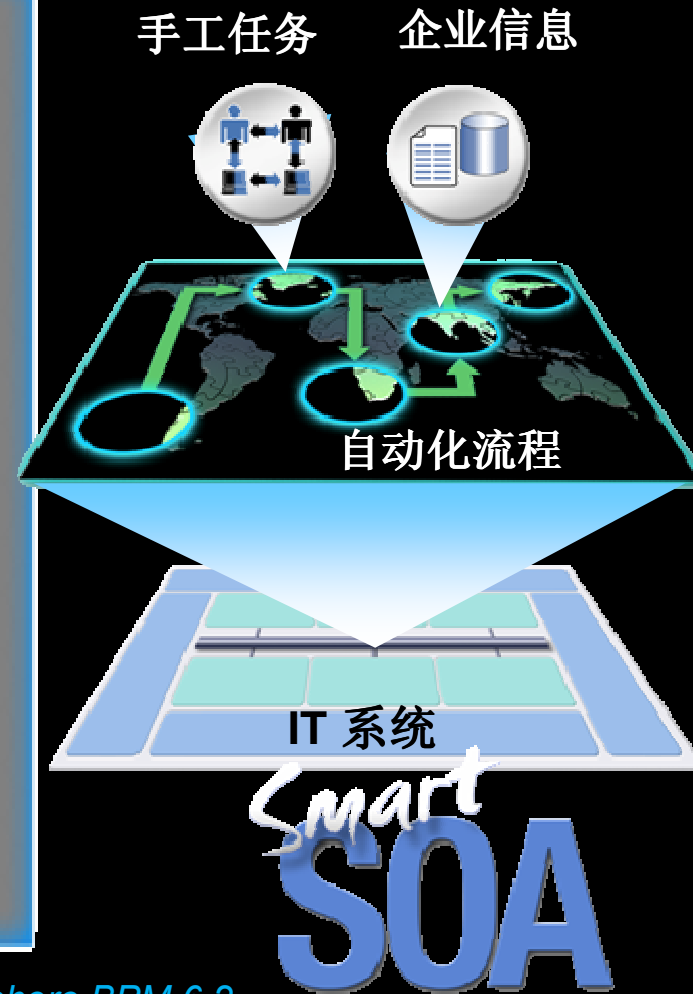
WebSphere BPM 6.2

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



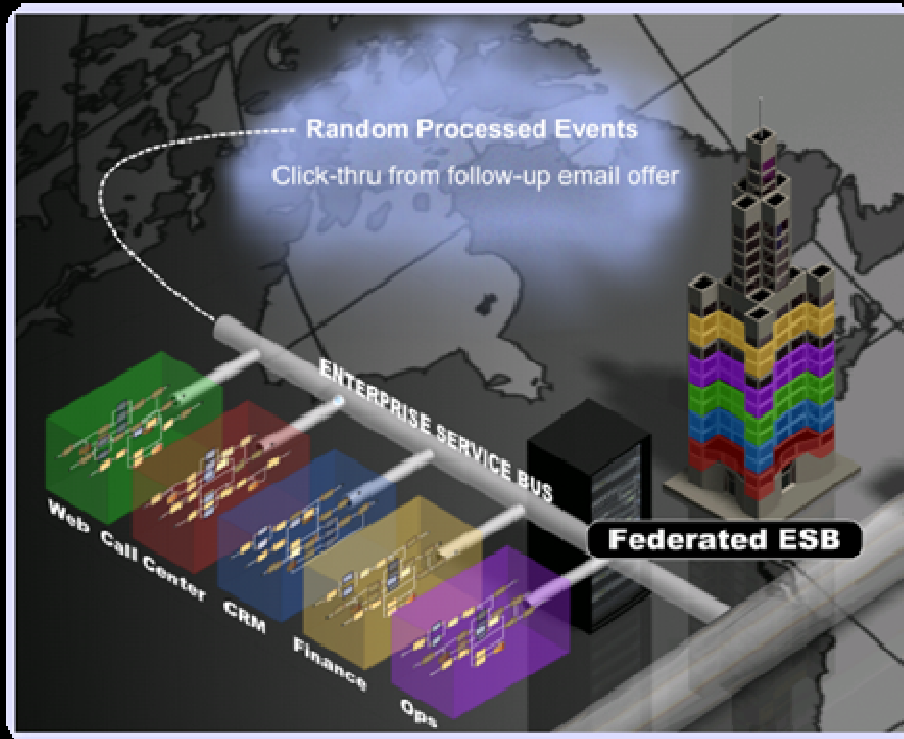
WebSphere BPM 6.2

- ✓ 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

Enhanced!

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



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

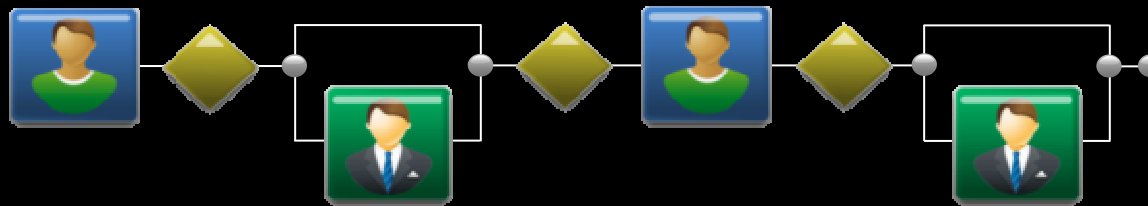
动态的业务流程管理案例：

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

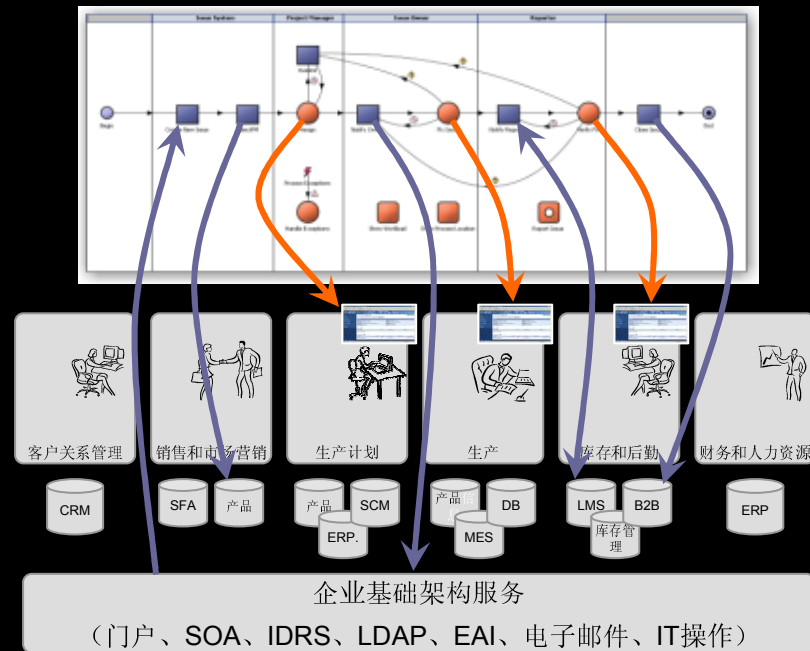


案例：智慧的汽车制造

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：

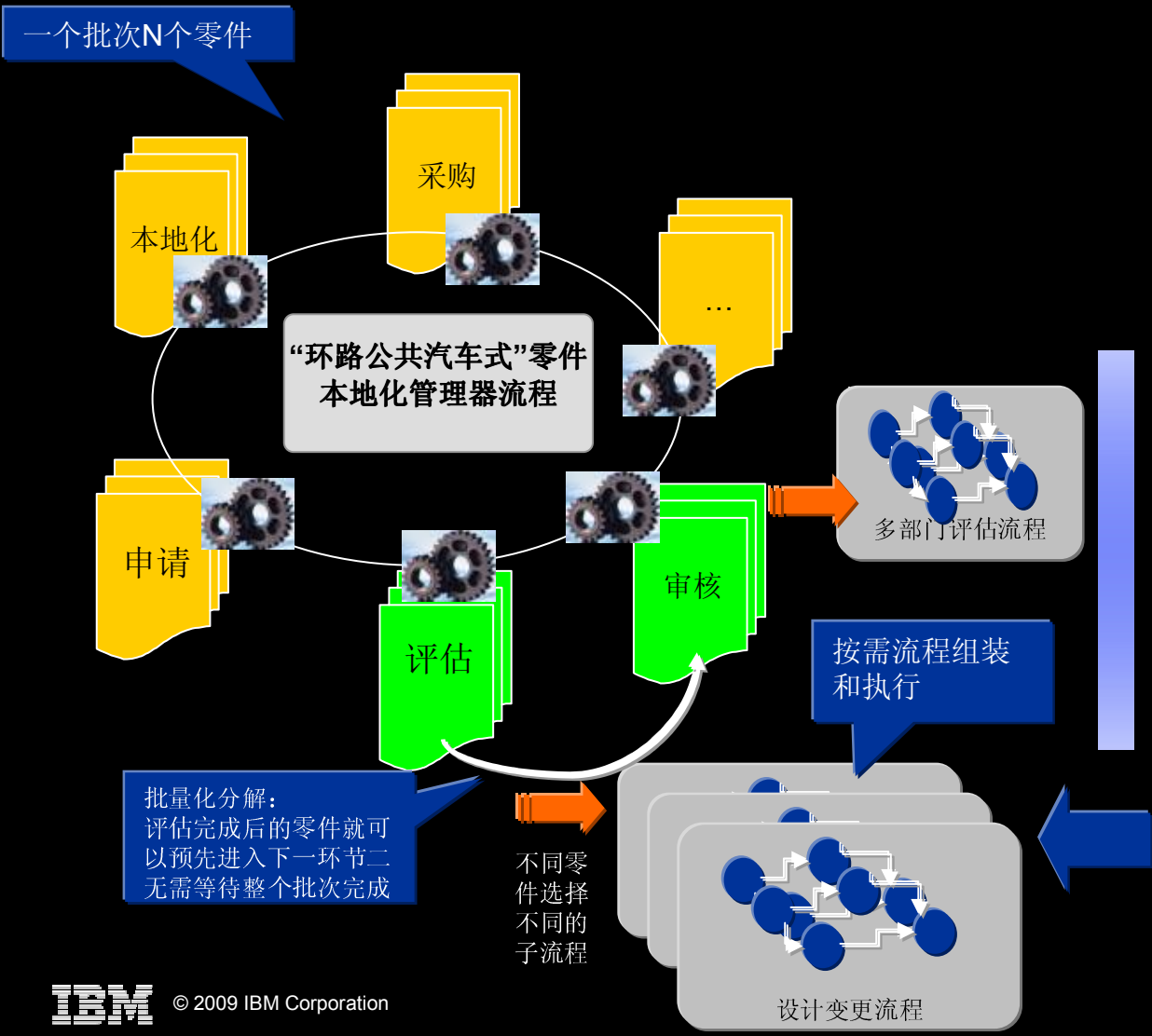
- 如何应对企业的动态变化，加速新产品的上市时间
- IT的不断扩充使得应用日益复杂，异构系统，信息孤岛

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

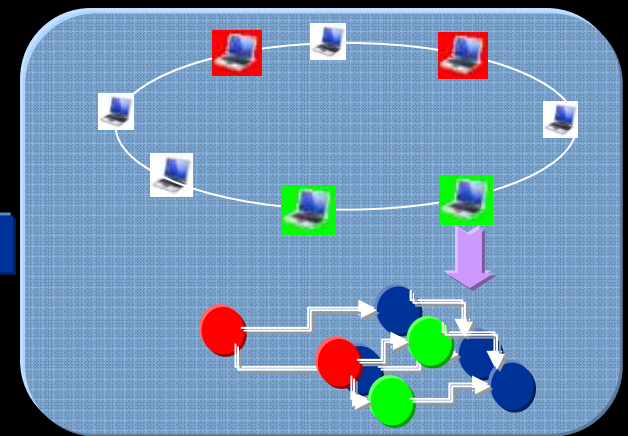
零件本地化开发管理流程



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

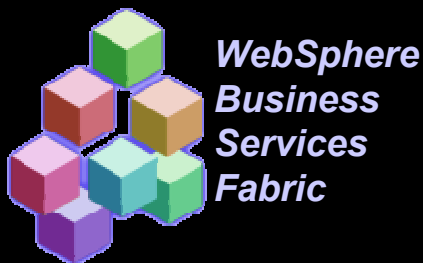


业务挑战：

- 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。

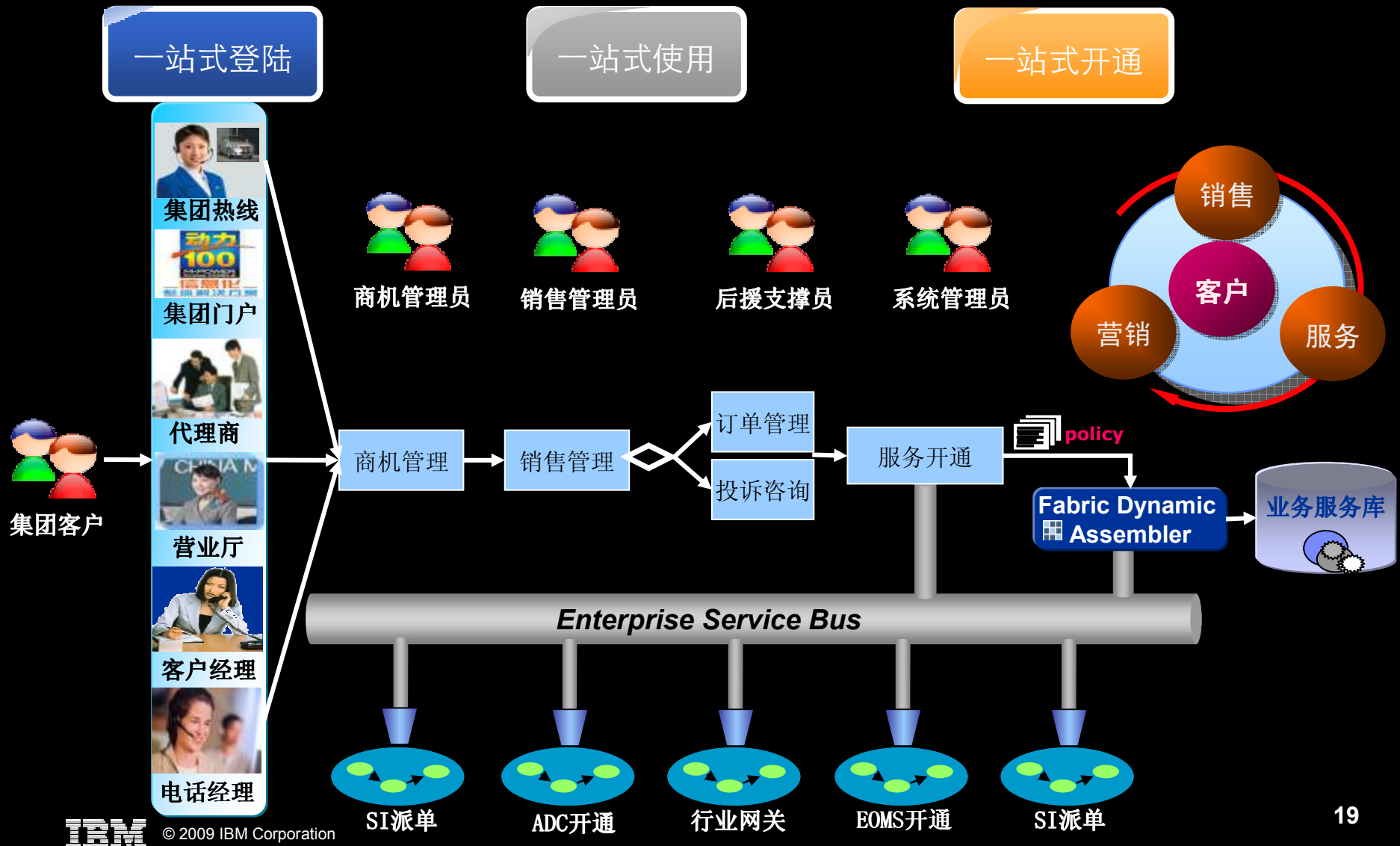
基于SOA的流程解决方案：

- 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

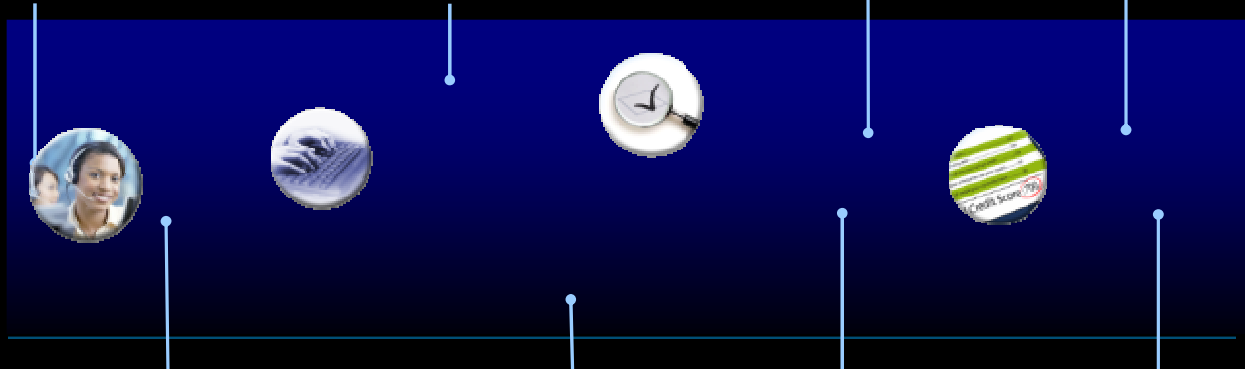
业务逻辑的动态变化

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