

将洞察力转变为行动

一家大型财产和意外（P&C）保险公司需要某种方式提高其客户转换率，每天有许多潜在客户访问他们的网站并咨询报价，但是从来没有完成整个交易。

他们使用 BPM 解决方案帮助市场营销团队获取更多信息，有效地关联客户网站活动以获得更准确的资讯，将洞察力转变为行动。一旦确定了“热门资讯”，营销团队就可以采取相应的行动——直邮、优惠券、电话拜访等等。

通过将洞察力转变为行动，客户能够在 2 周内部署新的客户购买流程，并在投入生产的第一个月就实现了一年的 ROI，有效地将它们变成了 P&C 市场中的标准。

随着我们的星球联系越来越紧密，工具越来越多，越来越智能，公司应该注意学习本示例，抓住机会，避免风险，尤其要关注最近业务流程、交易和事件数量的急速上升趋势。



85%

的 CEO 需要更多业务洞见，
该结论来自 IBM 最近对全世界 1000 多名 CEO 的调查。

消息来源：IBM Global CEO Study, 2008 年

将洞察力转变为行动

这些数据非常惊人：

- 地球上每个人拥有 10 亿个晶体管¹
- 全世界共计 300 亿个RFID标签²
- 连接互联网的物件多达 1 万亿³
- 一家大公司的事件超过 1 万亿⁴

缺少洞见和缺乏及时采取行动的能力的证据发人深思：

- 无效率的供应链每年让公司损失 400 亿美元⁵
- 全世界的市场中有 10% 药物是假药⁶
- 仅在美国拥挤的公路每年就会造成 870 亿美元的损失⁷

将洞察力转变为行动

在当今的全球市场中，业务敏捷不再是一个竞争优势的问题，而是生死存亡的关键。推动敏捷的主要动力是组织利用 **BPM** 将洞察力转变为行动的能力。

“将洞察力转变为行动”的含义是，从业务需求中获取对操作流程、事务和事件的简明扼要的视图，以便组织能够及时果断地采取行动。这样一来，组织便能够持续改进操作，从新出现的机会中受益，随时避免未来的风险。

明晰您的业务重点

业务活动监控（**Business activity monitoring, BAM**）可以实时查看正在进行的流程。流程可见性最大的价值体现在，它可以为业务用户和决策制订者提供相关上下文。**BAM** 通过多个基于角色的自定义面板提供该功能。

BAM 允许业务主管监视关键的业务目标，预期运营风险，减少响应决定性行动所需的时间。该系统可以帮助定义关键的业务指标，即关键绩效指标（**Key Performance Indicators, KPI**），该指标反映了所需的业务或特定业务流程的健康状况，在出现问题时提供提前通知。度量绩效是持续流程改进方法（比如 **Lean Six Sigma**）的关键部分，还可以在确定机会时帮助降低流程变动，以便将来分析。

将洞察力转变为行动

实时感知和响应

知识和洞见包含在企业内部每天流动的事件中。

RFID 信号、网站点击、雪天天气预测等等，这些事件看起来都毫无价值，但是合并在一起它们可能会表示公司需要重新制订重要航线，可能导致延期罚款。在一家大型企业中，每天都会发生许许多多事件，能够感知和响应关键的业务事件非常重要。

业务事件处理（Business event processing, BEP）可以从大量事件中筛选出那些重要且需要采取行动的事件。BEP 可以筛选事件并将其变为可以理解的模式，帮助公司把握重要机会，或者在威胁初具端倪时进行防范。通过关键的事件感知功能，BEP 可以让您的公司更加智慧。

停下，看，听，立即开始转变（将洞察力转变为行动）！

BPM 客户已经能够将洞察力转变为行动，他们反映：

- 将旅游和交通公司的联合作业时间降低了 50%
- 一家创新的医疗公司将成本降低了 90%
- 将一家汽车制造商的收货过程压缩为一个步骤

将洞察力转变为行动

参考资料:

¹ IBM Global Technology Outlook, 2005。

² “RFID Tags And Chips: Opportunities in the Second Generation: Cellular & Wireless Broadband Technology”, *In-Stat*, 2005年12月。2006年1月18日发行

<http://www.instat.com/press.asp?ID=1545&sku=IN0502115WT>

³ Pereira, Jorge, “From Autonomous to Cooperative Distributed Control: Towards the Internet of Smart Things”, *Second ERCIM Workshop on eMobility*, WWIC, 2008年5月30日

⁴ Joe McKendrick博文 “Is anyone ready to process a trillion events per day?”: ZDnet.com©CBS Interactive, 2008年5月11日
<http://blogs.zdnet.com/service-oriented/?p=1102>

⁵ Gurram Gopal和Eric McMillan, “Synchronization: A Cure for Bad Data. Inaccurate, incomplete, and inconsistent data is derailing supply chain improvement efforts”。*Supply Chain Management Review*, ©Reed Business Information, 2005年5月1日
http://www.scmr.com/article/330806-Synchronization_A_Cure_for_Bad_Data.php

⁶ Cockburn R, Newton PN, Agyarko EK, Akunyili D, White NJ (2005) “The Global Threat of Counterfeit Drugs: Why Industry and Governments Must Communicate the Dangers”。*PLoS Med* 2(4): e100. doi: 10.1371/journal.pmed.0020100

⁷ Schrank, David和Lomax, Tim. *Urban Mobility Report 2009*. Texas Transportation Institute, The Texas A&M University System, 2009年7月
http://tti.tamu.edu/documents/mobility_report_2009_wappx.pdf

将洞察力转变为行动

© 版权所有 IBM Corporation 2010

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

在美国印刷
2010 年 1 月
保留所有权利。

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 WebSphere 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。如果这些商标和其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标注了商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家/地区注册的商标或普通法规定的商标。及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家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普通法规定的商标。可在网络上获取 IBM 商标的最新列表，请查看 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。

本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只根据现状提供，没有任何隐含或者明确的担保。此外，本文包含的信息根据 IBM 当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM 不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文档中包含的任何内容都不得、也不应该影响或作为 IBM（或者其供应商或许可证）的任何保证，也不能改变管理 IBM 软件使用的应用程序许可协议。

本文中 IBM 产品或服务的参考不代表 IBM 将在其运营的所有国家提供这些产品和服务。