

空间详细信息

关键字:	合作伙伴
名称:	LOMBARDI 外部合作伙伴
描述:	
创建者 (创建日期):	Idyer (2009 年 4 月 21 日)
上一次修改者 (修改日期):	Idyer (2009 年 11 月 14 日)

可用页面

- 汽车
 - 福特汽车公司
- 能源和公用事业
 - Enerplus Resources Fund
 - 大型独立石油和天然气生产商
 - 大型天然气和原油生产商
 - Midwest ISO
 - Mirant Energy
 - NextEra Energy Resources
 - WE Energies
- 金融服务 - 银行
 - Banco Espirito Santo (BES)
 - Kleinwort Benson
 - 加拿大国家银行
- 金融服务 - 贷款
 - Popular, Inc. - EVERTEC (商业贷款)
 - Pulte Mortgage
- 金融服务 - 证券
 - 领先的固定收入资产管理商
- 金融服务 - 特殊
 - Foreign Currency Exchange (FCE) Corp.
- 医疗保健
 - Strategic Healthcare Alliance
- 高科技和半导体
 - Applied Materials
 - Dell
 - 大型半导体芯片制造商
 - Spansion
- 保险 - 一般保险、财产和意外伤害保险
 - Allianz Russia - ROSNO Group
 - 澳大利亚一般保险提供商
 - Aviva Insurance
 - 加拿大财产和意外伤害保险公司
 - 美国大型财产和意外伤害保险提供商
 - West Bend Mutual Insurance

- Xbridge Ltd
- 保险 - 健康
 - 国际健康保险提供商
- 保险 - 人寿
 - Allianz Life - 北美
- 保险 - 补充保险、特殊保险和再保险
 - AFLAC (补充保险)
 - 全球再保险提供商
 - Mondial Assistance Group (特殊保险)
- 营销与促销
 - AOL - Platform A
- 非营利
 - LDS 教堂
- 制药与生命科学
 - 美国主要制药提供商
- 旅游
 - Maritz Travel

汽车

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [福特汽车公司](#)

福特汽车公司

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 11 月 25 日。

行业细分

汽车

公司描述

福特汽车公司是总部位于密歇根州迪尔本的全美汽车制造业领袖，其汽车制造及分销业务广泛分布于六大洲。该公司在全球拥有近 201000 名员工及 90 家工厂，旗下汽车品牌包括福特、林肯、水星和沃尔沃。

业务问题/挑战/流程领域

通常情况下，福特面临以下难题的困扰：

- 高价值的工程技术人员将 70% 的时间用于执行行政任务，而不是工程活动
- “权变措施”过多，导致了重复的工作，从而降低了工作效率和生产力
- 当前流程步骤及系统混乱、缺乏灵活性且缺少数据，造成交货期限延误

2006 年，福特对多家提供商的 BPM 进行了评估，经过完整的评估后，于 2007 年决定与 Lombardi 开展协作。这些项目揭开了福特的 Lombardi BPM 的序幕：

- **高级资源搜寻自动化流程 (Advanced Sourcing Automated Process, ASAP)** - 必须在新车生命周期的最初开展工作，以确定将供应部件的提供商以及部件的供应方式。ASAP 项目是面向流程的方法，旨在实现“规划好每个部件”的目标 - 这是前所未有的。该 Teamworks 项目率先投产于北美车辆计划，随后拓展至 EMEA。
- **企业发布与更改管理 (Enterprise Release and Change Management, ERCM)**- 对于部件进行的各项改良以及各部件在车辆上使用方式的变化将贯穿整个车辆的生命周期。ERCM 项目所提供的界面易于使用，可用于管理问题的识别、解决方案的定义和实施、始终保留后端记录系统中的数据。该 Teamworks 项目率先投产于欧洲福特车辆计划，随后拓展至北美、亚太地区以及非洲。
- **Blueprint** - 在开展这些初始的 Teamworks 项目的同时，一群福特业务高级主管使用了 Blueprint 来发现最高效的流程，并在全球各部门间广泛复制这些流程。他们能够在 10 天内识别、记录并审核通过 17 个全球核心流程。在此次峰会上，Blueprint 受到交口称赞，被认为是取得众多进步的根源之一。福特继续将 Blueprint 进一步用于识别改善流程的商机。

为何选择 Lombardi

- Ford 需要便于使用的全球通用 BPM 平台。
在 Teamworks 的 POC 和“技术证明 (Proof of Technology, POT)”中，Lombardi 均证明了这一点。福特选择了 Lombardi，原因在于 Lombardi 相比另外两家单一业务提供商拥有更高级别的易用性，尤其是诸如实时流程可视性和深度分析等能力。
- Blueprint 不仅是福特用于维持全球统一标准的工具，更重要的是它为主管们提供的可视性。当我们与高级主管会晤时，许多主管早已通过使用 Blueprint 而对 Lombardi 有所了解。

解决方案/收益/成果

福特首先使用项目为整个企业的 BPM 计划奠定基础。他们创建了一个“卓越运营中心 (Center of Excellence)”及“职业定义框架 (Career Definition Framework)”，并继续开发和扩展 Lombardi BPM 的全球资源池。

Lombardi BPM 为福特提供了：

- 跨部门、汽车计划和部件提供商的标准化业务流程
- 划分向工程师所交付任务的优先级并对任务加以控制的能力
- 通过消除重复任务提高了生产力
- 通过集成后台应用程序和系统，形成单一用户界面
- 跨部门、部件提供商和供应商的实时可视性

其他信息/链接

能源和公用事业

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Enerplus Resources Fund](#)
- [大型独立石油和天然气生产商](#)
- [大型天然气和原油生产商](#)
- [Midwest ISO](#)
- [Mirant Energy](#)
- [NextEra Energy Resources](#)
- [WE Energies](#)

Enerplus Resources Fund

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 26 日。

行业细分

能源和公用事业

公司描述

Enerplus Resources Fund 是一家开发自然资源（尤其是石油储备）的投资公司。Enerplus 是加拿大历史最悠久且最大的独立石油和天然气生产商之一。他们构建了均衡的多样化开采服务组合，覆盖加拿大西部以及美国，并专注于大型开采项目，在传统的石油和天然气生产以及加拿大的油砂环境中提供可预测开采以及可重复的低风险开发商机。

业务问题/挑战/流程领域

Enerplus 将 Lombardi Blueprint 和 Teamworks 用于其“人员生命周期流程（People Lifecycle Process, PLP）”。PLP 流程可管理 Enerplus 的员工入职流程 - 围绕使新员工了解其需要从何开始着手工作这一流程提供监管和自动化功能。

为何选择 Lombardi

- Enerplus 考虑了众多文档管理供应商的 BPM 产品，但最终认为 Lombardi BPM 更胜一筹。
- Lombardi 针对文档管理系统（例如 Documentum）的集成是关键。
- Enerplus 对于 Teamworks 通过使用 Microsoft Office 和黑莓/智能电话界面提供现场使用支持颇感兴趣。
- Lombardi Blueprint 作为流程记录平台的用途令 Enerplus 印象深刻。

解决方案/收益/成果

对于 PLP 流程，Teamworks 与 Enerplus 的招聘平台、工资支付系统以及 HR 人力储备相集成 - 提供集成平台以管理新员工入职的方方面面、减少手工操作并提供可视性，同时提高了管理能力。

其他信息/链接

大型独立石油和天然气生产商

本页最后由 [wchung](#) 修改于 2009 年 8 月 27 日。

行业细分

能源和公用事业

公司描述

该公司是全球领先的独立石油和天然气开采及生产公司之一。这家总部位于美国的公司主要在美国开展业务，并延伸至加拿大；该公司还在多个选定的国际区域内勘探并生产石油和天然气。同时，在美国众多生产区域中拥有天然气管道及处理设备，这使该公司成为了北美较大的液化天然气加工商之一。

业务问题/挑战/流程领域

- 该公司试图使其众多财务、管理及人力资源流程实现自动化。
- 例如，“签字权”流程，公司员工使用该流程通过已确定的电子邮件审核链来申请差旅。该流程基于电子表格：一旦由副总裁核准差旅申请，就会在公司内部网上更新电子表格并可供查看。

为何选择 Lombardi

- 该公司已在内部使用了 TIBCO。他们进行了完整的 POC 以比较 Lombardi 和 TIBCO 的 BPM 功能，并基于以下原因选择了 Lombardi：
 - 他们觉得 Lombardi 围绕流程建模、UI 开发、监控和报告以及优化的功能更胜一筹。
 - 他们认为企业用户通过使用 Lombardi 可在流程设计、开发和分析方面扮演更重要的角色。TIBCO 的工具含有更多代码，专为技能娴熟的技术用户设计。
 - Lombardi 展示了它可以轻松集成到基于 TIBCO 的 Web Service 和消息传递 - 保留对 TIBCO 的现有投资。
 - Lombardi 展示了与第三方 HR 系统（例如 Lawson）的集成能力。

解决方案/收益/成果

- 通过使用 Teamworks，“签字权”流程的自动化分为三个阶段：
 1. 第一阶段 - 财务团队使用 TW 指导来添加/更改/禁用永久的签字权，以及/或添加/更改/调用签字权的临时代表。当提交申请时，会更新“签字权 (SA)”数据库，所有员工均可通过内部网上的门户网站视图查看该数据库。单独的油井生命周期应用程序同样也使用此 SA 数据库。
 2. 第二阶段 - 将 SA 数据库与公司的电子发票应用程序集成。
 3. 第三阶段 - 扩展 TW 解决方案以包含任何人发起的申请以及审核流程和其他数据验证。
- 第一阶段的重心围绕准确性及可记帐性。
- 第二阶段通过将电子表格与公司的电子发票应用程序集成来提升效率。
- 第三阶段通过创建单一申请记录来提升效率（第一阶段 - 仍可接收并输入电子邮件）。它减少了管理层接收到的电子邮件数量，以及澄清委派时间表所需的后续操作数量。

其他信息/链接

大型天然气和原油生产商

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 27 日。

行业细分

能源和公用事业

公司描述

总部位于德克萨斯州沃斯堡的某天然气和原油生产商参与了经久耐用的天然气和原油制造设备的开发和收购。该公司被普遍认为是非传统天然气储备（包括煤层甲烷、页岩气和致密砂岩气）的开发和生产领跑者。

业务问题/挑战/流程领域

- 陈旧的手工流程难以跟上快速发展的步伐。但是，公司内部的“守旧派”抵制变革 - 变革意味着烦恼随之而来。他们需要能够更轻松更改流程的新方法。
- 目前，要使新的油井投入生产耗时太长。他们希望缩短准备和规划阶段所需时间，以便更快实现收益。
- 钻井管理是其业务的生命线。越快将钻井投入使用，从这些钻井获取收益也就越早。

为何选择 Lombardi

- 备选方案是使用传统的基于代码的平台构建定制的解决方案。开发成本过高，且灵活性有限。
- 他们看好使用 Lombardi BPMS 作为快速开发平台的前景。
- 他们对于 AFE（支出授权）的定制演示以及新钻井完成流程赞叹不已。这些均是石油和天然气生产商的关键流程。新钻井完成是投入使用前完成油井所需的最终步骤。
- 他们看好 Lombardi 的 Microsoft 集成功能。

解决方案/收益/成果

- 他们将 Teamworks 用于钻井管理流程。

其他信息/链接

Midwest ISO

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 26 日。

行业细分

能源和公用事业

公司描述

Midwest Independent Transmission System Operator (ISO) 是一家独立的非营利性组织，它为美国 13 个州以及加拿大马尼托巴省的不间断电力供应提供支持。它通过以下方式履行了这一职责：确保近 94000 英里的互连高压电缆可靠工作，支持中西部超过 10 万 MW 的能源传输；通过管理世界最大的能源市场之一；通过展望并发现针对批发批量电力基础设施的改善措施，以最为高效地满足不断增长的电力需求。

业务问题/挑战/流程领域

- 作为公用事业，Midwest ISO 受到联邦能源管制委员会（Federal Energy Regulatory Commission, FERC）以及北美电力可靠性公司（North American Electric Reliability Corporation, NERC）的严格管制。
 - 北美电力可靠性公司 (NERC) 被 FERC 指定为全国的电力可靠性组织（Electric Reliability Organization, ERO），负责制定和实施一整套可靠性标准。NERC 的 83 条可靠性标准提供了超过 1000 项单独的需求，自 2007 年 6 月 18 日起生效。Midwest ISO 及其他 1500 家公司必须遵守现有的以及新的可靠性标准，这些标准对注册于 NERC 的所有公司均适用。
- 对于违反 NERC 的可靠性标准的罚款范围从 1 万美元/天/事件至 100 万美元/天/事件。联邦政府自 2008 年 6 月起对违规组织处以惩罚。
- 为证明遵守 FERC 和 NERC 标准，Midwest ISO 必须记录 100 余项关键流程。
 - 他们过去使用传统的 Word 和 Visio 文档来进行记录。但是，这种方法冗长乏味且易于出错，当然也难以扩展。
- Midwest ISO 购买了 Lombardi BPM 平台以提供高级别的可记帐性、透明性以及流程控制，旨在支持其实时运作，并同时保留证明其符合多项法规法令所需的各种合规性工作。

为何选择 Lombardi

- Midwest ISO 的合规性主管及其业务团队与几位重要的 IT 成员牵头组织评估工作。他们从众多产品中选择了 Lombardi，主要是因为：
 - Teamworks 在单一工具中提供了他们所需的全部 BPMS 功能，这使他们印象深刻；
 - 他们认为 Teamworks 提供了非常强大的易用性；
 - 他们为 Teamworks 所提供的出众可视性激动不已；
 - 可能最重要的原因在于改变。FERC 和 NERC 标准会定期更改，因此，流程也会发生更改。他们需要可以轻松进行更改的系统，而 Teamworks 可交付这一能力；
 - Lombardi 曾与 Paisley Consulting 合作过，这也产生了一定的影响，因为 Midwest ISO 同样关注监管、风险及合规性 (GRC) 工具。他们对 Lombardi 感觉不错，这是因为他们知道 Paisley 曾选择了 Lombardi 作为其合规性解决方案中的流程技术；
 - Teamworks for Office 则是锦上添花。

解决方案/收益/成果

- Teamworks 用于将 Midwest ISO 从文档驱动的合规性转变为流程驱动的合规性，从而：
 - 持续管理违规风险
 - 提供“内置”的合规性证据产生渠道
 - 时刻确保公司处于可审计、可辩护的地位。
- 除了合规性，Midwest ISO 还希望提升其业务效率。
 - 以其流程记录工作为基础，Midwest ISO 计划使用 Lombardi Teamworks 实施选定的流程。这将使其在可能的情况下自动执行一些流程、监控流程的绩效并响应异常状况。
 - 随后，可以使用 Teamworks 分析工具来优化流程。
- Midwest ISO 正在将 Lombardi Blueprint 用作为可扩展的流程记录平台，使众多流程利益相关方能够参与流程记录活动。

其他信息/链接

Mirant Energy

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 26 日。

行业细分

能源和公用事业

公司描述

Mirant Corporation 是一家多样化的能源公司。它经销电力、天然气及其他商品，并在北美提供天然气输送和储藏服务，它拥有 13 家发电厂，可提供 10300 兆瓦 (MW) 的发电量，这足以供 1 千万户家庭供电。它还拥有商业运营中心，可为其能源服务提供物流、风险管理、市场营销以及能源贸易活动。该公司拥有 1700 余名员工。

业务问题/挑战/流程领域

他们选择 Lombardi 来为其合规性核心流程提供帮助。Mirant 每天必须遵守各种联邦强制报告法规。Teamworks 被选中来帮助其履行实现全面的合规性所需的大量流程执行及报告义务。Teamworks 将帮助 Mirant 避免违规/不全面的合规性所导致的罚款。

为何选择 Lombardi

Mirant 的企业服务主管指出了之所以选择 Lombardi 的一些原因：

1. 在为期 3 天的 POC 中，Lombardi 借助 Teamworks 超越了我们所面临的所有竞争对手
2. 他们认为 Lombardi 的 Microsoft 集成功能是其正在评估的其他备选方法所难以企及的
3. Gartner 向我们进行了推荐，认为非常适合解决该公司的问题
4. 没有任何竞争对手可以提供类似 Blueprint 的产品

解决方案/收益/成果

- Mirant 正在使用 Blueprint 来盘点和记录其关键流程。
- 已经开始 Teamworks 流程开发。

其他信息/链接

NextEra Energy Resources

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 27 日。

行业细分

能源和公用事业

公司描述

NextEra Energy Resources 专门从事电力批发和零售、项目开发和建造，并专注于清洁能源。它们是北美最大的提供风力和太阳能发电的电力公司。该公司是 **FPL Group, Inc.**，的子公司，后者还拥有 **Florida Power & Light Company**，这是一家为佛罗里达州提供服务的附属公用事业公司。**NextEra** 在 25 个州及加拿大拥有近 90 座设施，运营中的发电量近 17000 兆瓦。

业务问题/挑战/流程领域

- **NextEra** 是北美最大的风力发电能源生产商。对于每一座“风力发电厂”，该公司必须确定风车的放置位置、建造风车、发电、销售电能并维护风车。
- 每个案例的流程路径均不尽相同 - 可能存在大量的“反复”。
- 该流程以特殊且低效的方式执行，使用电子表格和旧的遗留系统。
- 流程状态中仅极小的一部分被保留在单一的记录系统中，因此项目状态的可视性极低。项目可能被搁置数日，而无人知晓其位置或原因。

为何选择 Lombardi

- 没有适合于风力发电厂开发的现成的应用程序。该公司考虑使用某些第三方报告软件包以实现可视性，并考虑使用第三方企业项目管理工具进行案例管理。但是这些工具均只能够应对部分需求。
- 使用传统基于代码的工具定制的开发由于其高成本及需要较高技术水平而被排除出局。
- 使用 **BPMS** 平台的定制开发被最终选为构造端到端应用程序以管理风力发电厂开发项目的最佳方法，它拥有适当的工作流程、跟踪及报告功能。
- **Lombardi** 被选为 **BPMS** 供应商，这是因为：
 - **Teamworks** 具有出众的报告和优化功能
 - **Teamworks** 中的“关键途径 (**Critical Path**)”功能非常强大，适用于以截止时间为驱动的项目流程
 - **Lombardi** 在了解和展示风力发电厂开发流程中的表现出类拔萃

解决方案/收益/成果

- **NextEra** 是 **Lombardi** 最新的客户之一，其最初的 **Teamworks** 项目工作目前正在进行。
- 其首个 **Teamworks** 项目专注于风力发电厂开发 - 确定风车位置并进行建造。这是复杂的项目管理流程，随着时间推移，会涉及大量参与者：一旦启动了新的风力发电厂开发“案例”，就会并行启动多项活动，包括确定地产位置、分析风力及气候、调整融资、签订开采权使用费合同等。
- 缩短周期时间和增强可视性是关键 - 鉴于对能源的大量需求.....及房地产市场的激烈竞争，开发新的风力发电厂并尽快投入使用至关重要。

其他信息/链接

行业细分

能源和公用事业

公司描述

WE Energies 为威斯康星和密歇根上半岛的 110 万电力用户，以及威斯康星的一百余万天然气用户提供服务。同时，他们还还为密尔沃基北部郊区的 2500 位水资源用户以及密尔沃基市中心区的 500 位水蒸气用户提供服务。

业务问题/挑战/流程领域

- 该公司将实施的首个流程为一个试点项目，这是为具备由州政府资助的“家庭能源辅助计划 (Home Energy Assistance Program)”资格的低收入居民而启动的。
- 在该任务中，WE Energies 向低收入市民提供能源补助，但是面临着以下挑战：
 - 现有的基于传真和纸张的流程涉及多种参与者 - 州代理机构、非营利机构、调节机构、管理者以及信贷与征收，这导致流程可视性不佳。
 - 多位具备资格的用户由于延迟注册或者提供所需记录，以及流程中的缺陷，而无法参与该流程。
 - 调节机构会经常性地对合规性进行评估 - 我们需要维护由公共服务部门委托的适当的记帐过程。
- Teamworks 将在其“客户服务操作”小组中实施注册/登记流程。
- 三年试点必须快速实施，以便该公司可以满足法规最后期限，向低收入能源用户提供经济援助。
- 该首个项目的目标是成功实施流程改进，方法是通过使用 BPM 软件来提高客户满意度和收入，并通过以下方式巩固低收入流程(LIP)，进而成为永久性计划：

- 向员工和代理机构提供客户信息的单一视图。
- 在代理机构与公司间创建始终如一的客户体验。
- 有效管理注册流程。
- 在公司与参与计划的低收入援助代理机构之间创建始终如一策略和记录协作决策。
- 促进州公用事业委员会进行适当评估，使其通过审核成为永久性计划，并确保第三方托管记帐得以继续。
- 增加能源援助应用数目，并允许代理机构通过使用 BPM 工具来公布补助，以增加收入。

为何选择 Lombardi

- 通过完整的评估，Teamworks 被选为该公司 BPM 的企业平台。
- 业务评估团队认为 Lombardi 因强调业务与 IT 的协作而与众不同，尤其是使用 Blueprint 以及 Teamworks 中的“重放”概念。
- 我们详细描述了 Lombardi 的服务和方法如何可以帮助他们在其组织内部开发 4 个核心的 BPM 功能（例如，策略、监管、文化和技术），这令该公司赞叹不已。
- 该公司对于演示和 POC 中使用 Teamworks 快速方便地构建流程的能力啧啧称奇。

解决方案/收益/成果

- 有效执行低收入流程是 WE Energy“为善者诸事顺”的关键
 - 与开关电源以及信贷和征收活动相关的成本明显高于通过社区计划进行的维护服务的成本。
 - 提供对流程的更透彻地感应和度量及可视性可显著降低对呼叫中心的需求。（预计呼叫次数将减少 10 万次）
 - 低收入用户在整年中均可享受始终如一的服务。
- 在每次重放时，由企业主控整个脚本 - 由多位参与者以多种角色叙述故事。除了澄清，Lombardi 的团队从未发表任何言论。
- 该公司的信贷和征收团队之前从未遇到过 90 天内即投入使用的应用程序！这令他们惊叹不已。
- 由于 Teamworks 应用程序的启动，近 500 位客户已加入了低收入试点计划。由于处理时间缩短，客户加入的速度较往年更快。
- 来自能源援助代理机构的呼叫量已从 80% 下降至 50%，原因在于项目实施后事务得以简化。

其他信息/链接

金融服务 - 银行

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Banco Espirito Santo \(BES\)](#)
- [Kleinwort Benson](#)
- [加拿大国家银行](#)

Banco Espirito Santo (BES)

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 4 日。

行业细分

金融服务 - 银行

公司描述

Banco Espirito Santo (BES) 是葡萄牙第三大财务机构，资产超过 516 亿欧元。其业务集中于零售及私营银行、资产管理、企业银行以及投资银行。除了在葡萄牙的主要业务外，它还在西班牙、安哥拉及巴西开展了作为补充的国际业务。

业务问题/挑战/流程领域

- Teamworks 将自动执行和管理 BES 的信用卡申请、客户服务、企业财务及个人信用业务流程。
- Banco Espirito Santo 已经将流程的手动执行确定为 BES 的主要风险。这主要源于质量及客户服务问题（响应时间长且质量差）以及缺乏可记帐性（书面文件过多，缺少控制/可视性），BES 认为手工流程是获得更大市场份额的主要障碍。

为何选择 Lombardi

Lombardi 赢得该业务的原因有很多，包括：

- TeamWorks 具备结合 IT 与企业以开展协作的能力。
- Lombardi 的流程管理解决方案可与开发工具紧密集成。
- TeamWorks 具备在流程内管理用户界面的能力，而不是在与流程无联系的独立工具中进行管理。
- 全面的易用性，更重要的是易于定制。
- 相比其他提供商的产品，可更快推向市场。

解决方案/收益/成果

通过实施 Teamworks，BES 预计将大幅减少质量问题以及客户服务问题（例如，响应时间长和质量差以及缺乏可记帐性）。

其他信息/链接

[新闻稿](#)

行业细分

金融服务 - 银行

公司描述

Kleinwort Benson 是领先的私营投资银行，主要为英国的私人客户、企业及慈善组织提供各种金融服务。通过其母公司 Dresdner 银行，他们可以访问全球专家网络，这些专家可向私人客户提供最佳的财富管理建议及服务。企业客户可从资金管理 & 保管受托人服务中受惠，这些服务由该公司在海峡群岛设立已久且由专家组成的部门提供。Kleinwort Benson 以客户为中心的方法最终使其多次被授予“最佳私营银行”。

业务问题/挑战/流程领域

- 大笔资金市场交易的结算是 Kleinwort Benson 业务的关键和基本部分。每天，他们以经纪人身份安排数十笔高价值金融交易 - 包括贷款、外汇、定期存款和存单 - 日总价值平均超过10 亿英镑。
- 每一笔交易的结算均涉及在启动和发放款项前于有限的时间内验证所有交易说明和需求是否完整和正确：每个营业日均无一例外。高额的货币价值和有限的时间压力使交易结算成为高风险/高影响力的过程。
- 出于以下原因，导致结算过程不必要地复杂、低效且风险巨大：
 - 该过程原先涉及 5 个应用程序和 3 个不同的团队。
 - 每天多达 30% 的交易会遇到数据输入错误，需要在整个流程中的多个点进行手动干预和纠正。
 - 缺乏端到端的可视性：其应用程序的审计级别各不相同，而应用程序之间的“空白区”则不进行审计。

为何选择 Lombardi

- 原先使用工作流程工具构建的点应用程序无法发挥作用。企业内部 IT 的可靠性很低。该企业缺乏流程改进的经验。资源约束使得无法为有风险的项目安置员工。
- 因此，公司 CTO 组织了一次“臭鼬工厂”试点，以向该企业具体展示 BPM 如何解决结算过程中的实际问题。Lombardi Teamworks 被用于实施管理结算的任务管理门户网站。

解决方案/收益/成果

- 此次试点即刻提供了业务价值，并且被迅速投入生产。
- 使用 Lombardi Teamworks 实施的流程管理门户网站可提供每笔交易的集中化视图。
- 可捕获所有交易说明、修改和撤销，并且在流程期间随时可见 - 已进行端到端的审计。
- 实时管理和可视性避免了日终对帐报告和返工需求，将每天的最后几小时用于进行更多交易。
- 过程复杂性降低达 30%（就更少的系统集成、人员交互及业务规则而言）。
- 交易耗用时间减少 60%。
- 避免或尽早纠正了错误及数据重复，从而可以重新分配 FTE。

其他信息/链接

[Kleinwort Benson 消除了私营银行流程中的风险](#)

加拿大国家银行

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 4 日。

行业细分

金融服务 - 银行

公司描述

- 加拿大国家银行 (Banque Nationale du Canada 或 BNC) 是一家综合性集团, 它向整个加拿大的消费者、中小型企业及大型企业提供广泛的金融服务。
- BNC 具有 1200 亿美元资产, 连同其子公司, 共雇佣了 16908 名员工。

业务问题/挑战/流程领域

- Teamworks 被用于自动执行和简化一系列称为“中级办公室交易”的流程 - 这些是银行的核心业务流程。
- 由于任务的复杂性, 这些核心的“辅助区域”功能无法轻易地在分行级别完成。
- 在记录了所希望达成的核心流程功能后, BNC 选择使用 BPMS 来实施并管理这些功能。BPM 的工作基于为期 3 年的 SOA 计划而构建。

为何选择 Lombardi

- BNC 一直在考虑用于业务的单独建模工具以及用于 IT 的 SOA 工具。但是, Lombardi Teamworks 为其提供了一个 BPM 平台, 企业及 IT 用户可以使用此平台来开展协作。

解决方案/收益/成果

- Teamworks 还可维护每笔交易的完整生命周期审计跟踪。
- Teamworks 为该银行的管理层提供实时仪表盘, 用于监控关键的业务事件

其他信息/链接

[新闻稿](#)

金融服务 - 贷款

本页最后由 msmith 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Popular, Inc. - EVERTEC \(商业贷款\)](#)
- [Pulte Mortgage](#)

Popular, Inc. - EVERTEC（商务贷款）

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 11 月 28 日。

行业细分

金融服务 - 贷款

公司描述

- Popular, Inc. 是波多黎各的领先金融机构，拥有超过 280 个分支机构及办公室，其业务覆盖波多黎各、美国、加勒比海地区及拉丁美洲。 Popular, Inc. 通过其银行业子公司 Banco Popular de Puerto Rico 提供零售及商业银行业务。
- Popular, Inc. 使用其技术及电子银行业务方面的专长作为竞争优势，通过位于波多黎各的金融交易处理公司 EVERTEC 在加勒比海地区和拉丁美洲扩展业务。

业务问题/挑战/流程领域

- Popular, Inc. - EVERTEC 在其商业贷款业务部门中实施了 BPM。重点关注通过在后端系统中预约贷款，从分支机构接收商业贷款请求（贷款发放）的业务流程。最初用于小额业务贷款（< 5 万美元），但最终用于处理任何规模的商业贷款。主要问题在于：
 - 缺乏对于端到端流程的可视性及控制能力。
 - 在开发及部署业务应用程序上耗费大量时间及开支。
 - 改变传统业务应用程序的高额成本和繁杂工作使该公司难以满足不断变化的业务需求。

为何选择 Lombardi

- 可视性：实时监控和仪表盘。
- 易于更改流程且方便管理。迭代开发的方法可以更迅速地以递增的成本（相比传统的主要发布周期）交付递增的价值。
 - EVERTEC 选择了 Lombardi 来替换维护成本高昂的现有 BPM 平台。

解决方案/收益/成果

- 分支机构的人员通过收集现有客户的信息启动了“贷款发放流程”，并将“贷款申请”及支持附件递交给集中的“贷款审核小组”。该小组可以“核准”、“拒绝”贷款申请或者提出“还盘”。
- 核准贷款申请后，会生成 PDF 格式的“本票”并交付给客户，同时生成 PDF 格式的“贷款核准表”并交付给“贷款预约小组”。将来可能会以电子形式向“贷款预约小组”提交通过审核的贷款申请。
- 如果可能，可从记录系统（大型机）检索先前记录的客户信息，以预先填充贷款申请表。
- 贷款申请中随附了支持文档以供审核。这些附件通常为由客户提供的经过扫描的文档（格式为图像、PDF 等）。该项目的主要需求是保留所有贷款申请及相关附件，以供该客户之后提交贷款申请时使用。在贷款核准流程中，将会审查任何归档的贷款申请。
- 贷款核准流程包含通过由 Fair Isaac 的 Liquid Credit® 提供的服务，审查该客户及任何担保人（共同签字人）的信用。

其他信息/链接

Pulte Mortgage

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 11 月 28 日。

行业细分

金融服务 - 贷款

公司描述

Pulte Mortgage, LLC 是 Pulte Homes, Inc. (财富 500 强公司) 的独资子公司, 并且是美国最大的房屋建造商之一。

Pulte Mortgage 为 Pulte Homes 的买家提供首选的贷款服务, 并力争提供最优质的客户服务。

业务问题/挑战/流程领域

- Pulte Mortgage 于 2003 年制定了一份企业计划, 以期通过着力于客户服务, 在 18 个月内实现 300% 的增长。为实现此目标, Pulte 致力于改善其贷款发放流程, 方法如下:
 - 使 Pulte Mortgage 的贷款在 Pulte 住宅销售中的渗透度增加 10%。
 - 将 JD Power 客户满意度评级从 87% 提升至 95%。
 - 缩短结算到支付现金的周期时间。
- 抵押贷款的处理和管理效率低下, 需手工交接大量纸质文件, 并且需要在三个不同的后台系统中进行手工数据输入。
- 在各工作人员及 3 个系统之间, 进行中的贷款申请状态的可视性极低, 甚至不具有可视性。
- 由于缺乏可视性, 因此几乎无法在住房建设状态发生变化或者在截止日期临近时重新划分案例优先顺序。
- 由人工以各种方式处理过程中发生的异常状况。

为何选择 Lombardi

“TeamWorks 使我们首次得以直观地查看整个端到端的贷款流程, ”Pulte Mortgage 的 CIO 如是说, “现在, 我们可以清楚地了解流程绩效, 并就如何提升效率作出更好的决策, 最终交付更高级别的客户服务。”

解决方案/收益/成果

Pulte Mortgage 能够交付 Teamworks 流程以在最初的 90 天内实施自动化的贷款跟踪流程。经过简化的流程可提供:

- 由事件驱动的流程编排, 创建无缝式交接;
- 在 40 个关键的流程里程碑上监控端到端的贷款申请流程;
- 实时仪表板和警报, 实现最新的贷款状态及个人业绩的可视性;
- 由截止时间驱动的流程优先级划分和警报;
- 主动发送电子邮件以确保结算时的文档及资金正确。这避免了在结算时出现异常状况, 并改善了客户体验。

Pulte Mortgage 能够将其已较高的客户满意率提升至 92%。

其他信息/链接

[Pulte Mortgage 案例研究](#)
[Pulte CIO 网络研讨会](#)

金融服务 - 证券

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [领先的固定收入资产管理商](#)

领先的固定收入资产管理者

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 11 月 28 日。

行业细分

金融服务 – 证券

公司描述

该公司是全球顶尖的固定收入资产管理商，在全球各地都设有办事处。公司为客户提供多种本地和跨界的固定收入产品。由于在此方面投入了大量的资源和精力，公司业绩非常优秀，可帮助客户实现优异的固定收入投资管理。这种专注的方法让许多产品收益良好，同时还降低了风险。

业务问题/挑战/流程领域

公司首席业务应用架构师表示需要新平台来实施可扩展的业务流程：

- 自主研发的异构遗留应用程序实施和维护的费用十分高昂
- 业务逻辑和用户界面混杂在一起，要变更应用程序很难
- 点到点应用架构非常不利于扩展应用程序，添加新应用程序时尤为如此（兼并和收购的副作用）

公司决定使用以基于新的 SOA 而构建的 **Lombardi BPM** 为基础的快速应用程序构造平台（基于 **Progress Sonic ESB**）

为何选择 Lombardi

公司对多个单一业务 BPM 和大量供应商进行了深入的调研和评估，最终选择 **Lombardi** 是因为：

- 评估记分卡能力领先（最佳产品）
- 方便实施和变更
- 事件或消息驱动的处理
- 与现有技术平台标准和新的 **ESB** 都兼容

解决方案/收益/成果

公司利用 **Teamworks** 实施了一些业务流程，例如：

- **信用等级监控**：**Teamworks** 流程可随着信用等级的波动监控固定收入资产的情况，并在资产低于客户预设的风险水平时向产品组合经理发出警告。这样，资产经理就能快速主动地进行调整，将产品组合调至正常水平，并确保符合金融服务级别协议。这样能避免昂贵的罚款，并确保客户满意。
- **客户账户转变（Client Account Transition, CAT）流程**：**Teamworks** 流程可帮助 CAT 团队开发不同的投资工具（分账户），审查并批准相关的法律文件，审查具体的客户准则，了解管理人的信息，设置和维护资产，在流程中设置各种其他系统，进而与新账户进行交互，最终确保交易和供资能正常进行。
- 新账户设置、维护和关闭

其他信息/链接

金融服务 – 特殊

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Foreign Currency Exchange \(FCE\) Corp.](#)

Foreign Currency Exchange (FCE) Corp.

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 11 月 28 日。

行业细分

金融服务 – 特殊

公司描述

Foreign Currency Exchange Corp. (FCE) 是爱尔兰银行集团的子公司，它为美国和加拿大的银行和酒店提供多样的外汇产品和服务。公司为北美 450 多家金融机构提供服务。它提供的产品包括 90 多种外币的兑换，旅行者的支票，收发外国汇票，以及国外电汇付款等。

业务问题/挑战/流程领域

FCE 为全球各大银行提供外汇服务。公司几种业务流程有问题，直接影响了客户满意度。

- 大部分流程都通过纸质文件处理，需要大量劳动力。
- 自主研发的应用程序需要高昂的开发和维护费用。
- 为新客户提供服务延迟导致收入也受到影响。

他们决定采用以 BPM 为核心的方法来解决这些问题。

为何选择 Lombardi

FCE 充分享受到了 BPM 这一削减开支的工具带来的收益，因此现在可用更短的时间、更少的人力处理更多的交易。这样能推动企业发展，而 Teamworks 的审计能力也被利用起来以加强监管和履约效益。

- FCE 的 CIO Vincent Yue 说：“金融服务业竞争非常剧烈，对全球经济有着举足轻重的影响。我们觉得 BPM 这一备选应用程序开发工具可帮助我们更好地设计和简化业务流程，使我们能更快、更好、更有效地提供服务。我们查看了很多产品，最终发现 Teamworks 使用起来非常便捷，而且是目前能帮助我们实现这些目标的最强大的产品。”
- FCE 的高级经理 Valerie Bell 说：“*Blueprint* 和 *Teamworks* 帮我们节省了至少一半的时间和精力。之前用传统办法一年多才能开发出来的项目现在只需要不到 3 个月的时间，这其中还包括培训和交付的时间。”

解决方案/收益/成果

- FCE 在 Teamworks 项目初期顺利完成了一项外汇现货交易预订流程，其中使用了 Lombardi 的快速启动培训和指导软件包。
- 实施 Teamworks 的交易确认流程后，FCE 预计每天可将全部交易的周期时间缩短一小时。同时，公司的交易处理能力得以加强并避免了与手工处理相关的风险
- FCE 另一流程名为“直通式处理 (STP)”，用于处理非常个人化和针对特定客户的交易。之前的过程繁琐而且非常耗时，这些交易中出现了诸多异常情况，需要大量人力去解决问题。使用 Teamworks 后，异常情况直接自动交给专家处理，而正常交易则无需经过流程中的多个步骤，这就大幅降低了总体的处理时间。
- FCE 将 Lombardi Blueprint 用于前端的流程分析和业务案例。

其他信息/链接

[FCEC 新闻稿](#)

医疗保健

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Strategic Healthcare Alliance](#)

Strategic Healthcare Alliance

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

医疗保健

公司描述

它是美国最大的医疗保健战略联盟之一，主要为 1600 多家非营利性医院提供集体采购和绩效改进服务。它的目标是提供工具和服务改善医疗保健服务的质量和交付效率，以更好地与其成员合作。

该联盟的临床对比数据库是美国规模最大的，它利用对比分析工具帮助成员更好地制定决策改善医院的临床、财务和运营业绩。

业务问题/挑战/流程领域

- 大多数流程都关注于缩短周期时间，以及改善医疗保健服务提供商和设施的运营、患者、临床以及采购数据的采集、处理和出版。
- 目的是提供高质量的数据，以帮助诊所判断最有效的治疗手段并帮助业务经理制定有效的削减开支采购战略。

为何选择 Lombardi

概念验证的一些小结要点：

- 流程控制/端到端数据采集和验证流程的服务编排
- 流程模型与实施有关，并不只是文档（类似 Visio）
- 内置的流程活动监控
 - 获得专利的 **Process Performance Server™**
 - 自动关联进行中的流程事件
 - 通过标准的 RDBMS 视图展示性能数据
- 模型驱动和硬编码性能跟踪
 - 提供最大的灵活性，方便调整和更改流程跟踪情况
- 时流程可视性
 - 细粒度跟踪进行中的流程
 - 整体了解流程关键业绩指标
- 积极的流程管理
 - 自动的：如，逐步上升
 - 临时的：实时管理门户
- 流程优化
 - 流程优化数据直接链接回流程模型
 - 流程优化程序会直接通过模型图提供瓶颈“热图”和详细的下探报告
- 流程绩效数据可作为产品/服务，对该联盟非常重要

解决方案/收益/成果

该联盟利用 **Teamworks** 来编排流程，收集客户医疗数据、验证和转换数据，并将获认可的数据发布至报告以及/或政府监管机构。

其他信息/链接

高科技和半导体

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Applied Materials](#)
- [Dell](#)
- [大型半导体芯片制造商](#)
- [Spansion](#)

Applied Materials

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

行业细分

高科技和半导体

公司描述

Applied Materials 是全球半导体行业最大的产品和服务供应商，也是顶尖的信息基础设施供应商。

业务问题/挑战/流程领域

Applied Materials 寻求平台来帮助管理他们的全球人力资源流程。

为何选择 Lombardi

解决方案/收益/成果

Lombardi 最终将会替代现有的九种定制的 HR 应用程序，以使整个公司的 HR 流程更加一致并具有可视性。

其他信息/链接

行业细分

高科技和半导体

公司描述

Dell 公司是一家跨国技术公司，主要业务是开发、制造、销售和支持个人电脑、服务器和其他计算机相关产品。它是全球最大的计算机系统公司之一。

业务问题/挑战/流程领域

Dell 利用 BPM 来处理其供应链中的关键业务流程。以下是两个示例：

1. **挽救未能顺利交付的货物** - Dell 需要采用某种方法来快速判断和挽救未能顺利交付的货物，例如由于多种原因未能如期向客户交付的货物。公司需立即采取行动，尽力防止客户取消订单。（退货一般不能当作新产品销售。）这样每笔订单能为公司节省数百美元，并能极大地提高客户的满意度。

2. **自动化产品退货流程** - Dell 需要采用某种方法来简化客户退货流程。之前，客户会将所有不需要的商品退还给 Dell，Dell 会将产品拆开并把各部分返还给相应的配送中心。这一流程耗时耗力，而且易造成信贷方面的延迟和误差。

为何选择 Lombardi

- Dell 意识到公司不能购买现成的商务应用程序来解决这些问题，也不能自行开发足够灵活的自动化解决方案。
- 有了 Lombardi，Dell 能更好地促进和管理客户服务代表 (CCR)、送货商和客户之间的沟通，以确保能及时交换并协调退货的运输。

解决方案/收益/成果

1. 未能顺利交付的货物

- Dell 使用 Teamworks 来管理未能及时交付的货物。一旦送货合作伙伴发送电子消息表明一笔订单货物未能按期交付，Teamworks 流程就会启动。Dell CCR 会启动流程发现客户并尽力交付订单货物。
- Dell 通过避免未能如期交付的货物，每季度能节省至少 200 万美元。
- Dell 将挽救率从 5% 提高至 70%。

2. 自动化退货

- Dell 利用 Teamworks 来调整退货流程。会有人指导客户将要退的货物分类寄回相关的配送中心。Teamworks 会跟踪退货流程并简化信贷流程。
- Teamworks 每月处理 10 余万笔退货。

其他信息/链接

[减少未能如期交付的货物](#)

大型半导体芯片制造商

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

行业细分

高科技和半导体

公司描述

该公司是全球最大的半导体芯片的制造商和供应商，因其卓越而先进的芯片设计和制造能力而举世闻名。

业务问题/挑战/流程领域

- 公司有一个自主研发的规划系统需要取代，因为系统很不稳定，很难变更，而且所基于构建的服务器平台也即将不能使用。
- 该规划平台用于管理公司主要合作伙伴和客户的所有产品预测及订单，这些都是在产品实际生产出来之前进行的。
- 因此必须尽快地替换该系统，公司希望在平台上实施全新的系统，以方便他们在有需要的时候能对系统进行调整。他们认为 **BPMS** 能比传统的基于代码的开发和服务器平台更好地满足这一需求。

为何选择 Lombardi

客户解释了他们为何选择 Lombardi:

- **Teamworks** 的实用性远远优于其他供应商，各个工作角色之间的流动（如从业务分析至过程工程师）令人满意。
- 与评估的其他供应商产品相比，**Teamworks** 中的自定义代码很少。
- **Teamworks** 使用起来非常方便。
- 如果需要代码，在 **Teamworks** 中使用 **Java** 脚本作为标准也很有竞争力。这能很好地满足客户基于标准的环境。其他供应商只是进行扩展或利用自己的产品作为标准。
- **Teamworks** 这一整合环境中所有人都可非常方便地合作，这不同于其他供应商的产品。
- 与 **MS Office** 集成也是一大优势，可便于客户基于 **MS Office** 实现标准化。
- **Lombardi** 用很短的时间就完成了 **POC**，这表明 **Teamworks** 能帮助产品更快地推向市场，这也是一大优势。

解决方案/收益/成果

- 与购买不灵活的 **ERP** 系统或开发基于代码的新应用程序相比，节省了几个月的时间和几百万美元。

其他信息/链接

Spansion

本页最后由 [wchung](#) 修改于 2009 年 7 月 11 日。

行业细分

高科技和半导体

公司描述

Spansion 是闪存解决方案领域最大的公司。公司主要关注整合的闪存市场，其解决方案被使用在原始设备制造商 (OEM) 的电子产品中，包括十家全球顶尖的手机、消费者电子产品和汽车 OEM 的产品中。

业务问题/挑战/流程领域

- 起初，美国的一种实验室设备需替代一种自主研发的实验测试和管理系统。现有的实验管理系统是数年前由 AMD 构建的，目前它已不能满足业务需求，而且由于浪费工程时间而耗资巨大。Spansion 预计如果能用更灵活的系统取代该系统，每年可带来 70 万美元的 ROI，而且他们能对当前的流程周期有更好的可见性。

新的实验管理系统带来了如下收益：

- 降低了实验设置时间
- 改善了实验设置，减小了实验缺陷
- 降低了实验对生产效率带来的负面影响
- 提高了对实验和其成果的可见性

为何选择 Lombardi

- BPMS 是替代内部基于代码的开发的最佳方案。
- Teamworks 能快速灵活地构建实验和测试管理应用程序。
- Teamworks 支持日文文本。

解决方案/收益/成果

- 初期实验管理系统评估和部署成功后，公司决定使用 Teamworks BPMS 作为企业基础架构工具之一，开始用于日本一家新开办的加工厂。

其他信息/链接

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Allianz Russia - ROSNO Group](#)
- [澳大利亚一般保险提供商](#)
- [Aviva Insurance](#)
- [加拿大财产和意外伤害保险公司](#)
- [美国大型财产和意外伤害保险提供商](#)
- [West Bend Mutual Insurance](#)
- [Xbridge Ltd](#)

Allianz Russia - ROSNO Group

本页最后由 [wchung](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

公司描述

ROSNO Group 是俄罗斯最大的保险公司，也是安联保险公司 (Allianz SE) 的全资子公司之一。

业务问题/挑战/流程领域

ROSNO Group 的 CIO Artem Natrusov 说道：

- “公司业务发展很快，但是索赔系统太过复杂，远远落后于公司的发展。为此我们也不能根据业务需求发展其他特色产品。”

为何选择 Lombardi

ROSNO Group 的 CIO Artem Natrusov 评价说：

- “我们选择 Teamworks 来设计和管理下一代的索赔流程，因为它使用起来很方便，有强大的分析和监控功能，而且方便我们使用本地语言的经验丰富的团队。这些都对我们的决策非常关键，而且使我们能尽快实现成果。”

解决方案/收益/成果

- ROSNO 使用 Teamworks 来自动执行并管理其保险索赔流程，以适应未来的业务发展并维持现有的员工人数。
- ROSNO 通过自动执行常规任务、简化决策制定流程、消除重复工作和优化活动，有望大幅减少花费的时间和资金。
- 流程记分板和绩效衡量工具使用户能向客户提供如一的服务，并能向管理层提供衡量标准和其他有用的可见性信息，以评估满意度。
- 利用 Teamworks，ROSNO 能根据业务用户的请求更快地发展新能力，如 SMS 索赔通知，以及为实现汽车事故跟踪目的而整合 GIS 系统。
- ROSNO 与 BI Telecom、Lombardi BPM 俄罗斯的咨询和服务伙伴合作，帮助设计和交付新的索赔流程。
 - “Teamworks 为 ROSNO 提供了全新的 BPM 平台，帮助公司更好地管理索赔流程并根据业务需求进行扩展，BI Telecom 整合和业务流程管理总监 Mikhail Turilin 如是说道。

其他信息/链接

[ROSNO Group 选择使用 Lombardi 的 BPM 解决方案](#)

澳大利亚一般保险提供商

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

公司描述

公司有两百多万个人投保人，它是澳大利亚第四大一般保险提供商。它还为一百家最大公司中的一半公司提供业务服务，是澳大利亚雇员人数最多的五个公司之一，也是澳大利亚最大的工人赔偿保险商。

业务问题/挑战/流程领域

初期两个项目：

1. 第三方责任法定 (CTP) 保险的分配、处理和索赔管理。这是一个主要由手工处理的流程。主要目的是：

- 在 CTP 部门开创“无纸化办公”的先例。
- 改善索赔管理的质量。
- 降低索赔周期时间和运营成本。
- 为日后的工作流程奠定基础。

2. 特定保险产品的经纪人和代理自动化。这也是一项主要由手工处理的流程，主要在 Excel 表格上进行。目的是：

- 处理更多的保单销售报价，以推动业务增长。
- 实现全部特定业务线的自动化和标准化（一致性）
- 重复报价时进行版本控制（不可能在 Excel 表格中实现）

为何选择 Lombardi

Lombardi 在与母公司或姐妹公司合作时取得了出色的业绩。

解决方案/收益/成果

1. CTP 索赔流程收益：

- 大幅减少了纸质文件的使用
- 能更快地应客户需求检索索赔文件
- 降低了运营成本
- 提高了生产力
- 提高了索赔处理量

2. B&A 特定产品自动化收益：

- 减少了后台应用程序中重复数据输入
- 提升了端到端流程的效率
- 跟踪收到的全部报价版本
- 提升一致性，防止针对同一业务风险提供不同报价

其他信息/链接

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 7 日。

行业细分

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

公司描述

Aviva Insurance 是全球第五大保险公司，也是英国最大的保险服务提供商。它是欧洲顶尖的健康和养老产品提供商，近期着力在亚太和美国发展长期存款业务。Aviva 旗下有 Commercial Union、Hibernian、Norwich Union、Morley Funds 和其他诸多非常有名的品牌。公司的保险经费收入和投资规模为 492 亿欧元，管理的资金共达 3590 亿欧元。公司共有 57000 余名员工，为全球 27 个国家或地区的 4500 万客户服务。

业务问题/挑战/流程领域

- Aviva - 在 CIO Toby Redshaw 的带领下 - 希望能有平台支持其全球流程改进计划。
- 初期项目在以下公司中执行：
 - Aviva Group Centre (负责 Aviva 英国总部的运作) - 改善管理“新加入者、工作调动者和离职人员 (JML)”的人事流程
 - Morley Fund Management 子公司 - 管理账户设置的流程
- Aviva 需要将多种分散的流程整合到一起，主要是具有有限系统支持的手工流程。

为何选择 Lombardi

- Aviva 选择了 Lombardi 获奖的 BPM 产品组合支持公司的全球战略流程改进计划。
- 针对 Aviva 选择 Lombardi 的产品，CIO Toby Redshaw 评价说，“我认为现代的 BPM 是一项突破性的技术，能带来很明显的短期效益影响。当前所有 IT 企业都希望能花更少的时间和精力多做事，Lombard 的解决方案对我们帮助很大。日后，BPM 定会成为主流的 IT 构造技术，我们相信与 Lombardi 合作能帮助我们更快更好地实现目标。”

解决方案/收益/成果

- Teamworks 提供的管理信息、控制、KPI 和汇报功能正好满足了 Aviva 管理层的需求。
- 初期的项目使公司能更加遵守联邦安全署（政府机构）的审计规定。
- JML（人力资源入职/离职）流程还提高了：
 1. 新进员工的工作效率
 2. 全部相关人员支持流程的效率，包括直线经理、人事部负责人和 IT 人员
 3. 资产跟踪和资产恢复使用率

其他信息/链接

- [Aviva 选择 Lombardi 作为战略 BPM 软件供应商](#)

加拿大财产和意外伤害保险公司

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

公司描述

这家加拿大财产和意外伤害保险公司直接通过电话向客户销售汽车和家庭保险。由于公司有先进的报价系统，因此能够为客户提供多重折扣和颇有针对性的服务。此外，公司还提供多种旅行保险产品以满足客户的需求。

业务问题/挑战/流程领域

- 公司的成像系统使用的是 1998 年安装的伊士曼成像系统。从那之后多次进行了调整和升级。但是它依然无法支持应用程序，因此需要采用全新的解决方案。
- 公司曾对成像系统和流程进行了 GAP 分析，发现他们使用多种软件应用程序来支持家庭和汽车保单索赔文件的创建、记录和处理。但是这些流程利用的是独立的工具，无法实现整个流程间的连接、可视性和管理。因此流程效率很低，而且经常会出现重复的工作。
- 为实现索赔部门更高效整合地自动化流程的目标，客户选择使用 BPM 作为解决方案。

为何选择 Lombardi

公司认为 Lombardi 是最佳的供应商，因为其产品非常便于开展业务。此外，Teamworks 基于标准的开放式架构也非常令其满意。

解决方案/收益/成果

其他信息/链接

美国大型财产和意外伤害保险提供商

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

公司描述

该公司是美国顶尖的财产和意外伤害保险公司，提供多种个人险、商业险和特殊险种。美国许多非常著名的地标建筑和事件都用该公司的产品投保，公司的灾难管理经验非常丰富。它通过 4000 多名独立的代理人和经纪人销售保险。

业务问题/挑战/流程领域

- 最初的一项流程改进应用程序使用的是 **Blueprint** 和 **Teamworks**，以将公司四千多名独立代理人用网络联系起来。同时还使用了 **Agency Port**（保险代理人门户网站供应商），这样 **Lombardi** 就能将保险公司直接与其代理人联系起来，进而提高效率并改善客户体验。
 - 通过减少代理人和员工所需的手工劳动，保险公司希望能扩展业务，提高市场占有率，最终提高收入。
- 另外一项流程应用程序使用 **Teamworks** 实施了一项新系统，以记录和处理客户投诉。
 - 此举是遵照公司母公司的一项战略实行的，以期实现全部子公司投诉处理流程的标准化。（大多数子公司目前还在使用表格。）

为何选择 **Lombardi**

技术战略主管告诉我们 **Lombardi** 产品的独特价值是：

- **Teamworks** 能推动更充分地参与业务流程
- **Teamworks** 能更快推动业务发展
- 使用 **Teamworks** 后无需进行其他个性化设置，因为它专门针对这些涉及多重人员和批准的流程类型而设计
- **Teamworks** 致力于提供流程可见性和优异的性能，这也是促使管理层选择该产品的原因之一
- 开展尽职调查时，公司与姐妹公司的一个 **BPM** 团队合作。该公司利用 **Teamworks** 实施流程改进应用程序实现了巨大的成功

解决方案/收益/成果

- 使用基于网络的代理人门户网站系统，四千多名保险代理人就能更好地为客户服务 - 提供报价，完成订单和修改现有账户等。
- 使用投诉管理系统后，客户就可通过 **Teamworks** 记录投诉情况。流程应用程序会根据投诉的具体特征，将投诉转向相关部门和个人。共有 100 人专门处理投诉。
- 投诉管理流程还可与公司的 **BI** 工具 (**Cognos**) 实现整合，以推动将投诉数据传向用户仪表盘，并帮助管理层判断相关产品或地区面临的问题。
- **FileNet** 被用于流程应用程序中的文件管理。

其他信息/链接

West Bend Mutual Insurance

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

公司描述

West Bend Mutual Insurance 在美国的中西部提供个人保险和商业财产/意外伤害保险，包括汽车保险、房屋保险、工人补贴以及其他全面的保险。其特殊险部门提供多种专业的保险，包括为儿童保育中心、制革店、非盈利组织和运动协会提供保险。全球有 450 多家独立机构销售该公司的产品。

业务问题/挑战/流程领域

- **West Bend** 正在全面替换其现有的大型机保险流程，首先从商业业务线开始，即向企业销售的保险产品。
- **Teamworks** 被用来实现保险流程中手工步骤的自动化，从投保请求、允许独立代理人选择合适的险种，到判断潜在客户是否承担风险、在多个后端系统中确定赔偿责任以及向代理人提供报价等。
- **West Bend** 最近选择使用 **BPM** 降低业务开支并使其能更快地向市场推出新产品。现在，他们可以处理之前从未遇到的业务群。

为何选择 Lombardi

- **Teamworks** 有能力充分支持迭代开发。IT 和业务间的重复有非常高的业务价值。
- **Teamworks** 有能力扩展其当地的规则能力，并与 **West Bend** 的 **InRules** 规则引擎实现整合。
- 能与 **MS Office** 整合也是巨大优势。**Teamworks** 有能力同时使用 **Outlook** 和 **SharePoint**，这令公司非常满意。
- **Lombardi** 主张将业务和 IT 和业务紧密联系起来，这令公司很满意。

解决方案/收益/成果

- **Lombardi BPM** 使 **West Bend** 能够高效地一次完成商业保单，无需使用其遗留大型机系统。这样就能吸引更多的中小规模商业客户。
- 利用 **Blueprint** 的基于网络的高协作性的流程对应做法使 **West Bend** 能加快验证流程设计并快速实施 **Teamworks**。
- IT 利用 **Lombardi BPM** 完成“卓越之路”公司计划。
 - **CIO** 有意重新调整 IT 结构，以整合相互隔离的资源 and 工具
 - **Blueprint** 在核心 IT 流程的协作方面非常重要
 - 4 周内重新设计了 14 个流程，而且预计实施将在几个月内完成

其他信息/链接

[网络研讨会：利用 BPM 打开新的保险市场](#)

行业细分

保险 – 一般保险、财产和意外伤害保险

公司描述

Xbridge Limited 是英国领先的在线保险和金融经纪人。公司提供业务保险和商业金融产品，包括公共责任险，业主保险和代理服务。Xbridge 每年处理近 80% 的英国线上保险业务，帮助 50 多万家英国企业找到合适的保险商或贷款方。

公司通过战略合作伙伴关系和强大的在线搜索能力，每年为成千上万家企业提供报价。

业务问题/挑战/流程领域

- 多个在线分配渠道使提供商业保险变得更为容易，其中既有最主要的品牌 **Simply Business** (www.simplybusiness.co.uk)，也有一些合作伙伴品牌（如 AOL、MSN、moneysupermarket 和 Yahoo! 等）。
- 之前，支持保单销售和管理流程完全是手动的，工作流程则由 Excel 电子表格报告和通知邮件负责推进。
 - 每天都会运行报告和 Excel 宏，以明确需进一步联系的线索并查找需更新的保单。
 - 这些线索和保单随后会由人工通过电子邮件分配给合适的员工。
 - 这样，管理者根本无法了解每位员工具体负责的工作和销售线索。
- 由此，他们认为 **BPM** 是处理问题的最佳方式。

为何选择 Lombardi

David Brakoniec 是公司的运营主管，也是 IT 和金融部的负责人，他说：

- Teamworks 的功能“即取即用”，远远优于曾评估的其他供应商的产品。
- “Teamworks 使用起来非常方便和灵活，这是非常重要的因素，因为当前我们的业务发展很快。”
- “我们发现 Lombardi 的流程优化和模拟能力远远优于我们评估的其他同类产品。”

解决方案/收益/成果

Xbridge 利用 Teamworks 来协调业务流程，以支持商业保险的销售和管理。

- Teamworks 管理合同中心的工作流程，以明确需进一步联系的线索以及需要更新和其他后续行动的保单。
- Teamworks 还会在保单的生命周期全程进行审计，并向管理层提供每日报告和实时通知，以确保能及时监控关键的业务活动。

其他信息/链接

[Xbridge Limited 正在部署 Lombardi 的 BPM 套件来进行保单管理](#)
[BPM article with Xbridge - TechDecisions Nov08.pdf](#)

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [国际健康保险提供商](#)

国际健康保险提供商

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 健康

公司描述

该保险公司主要为全球各地的员工、个人及其家属提供国际健康保险。

业务问题/挑战/流程领域

- 当前的索赔流程大多由手工处理，而且涉及诸多纸质文件。
 - 管理人员会根据索赔额度和涉及的语言将索赔分类给不同的团队。
 - 还有“分批索赔”渠道。
 - 索赔由一个中央数据库统一管理，但员工间的交接还是手工进行的。
- 公司一直在执行一项无纸化办公战略，为用户提供自助服务的门户网站。
- BPM 在实施此类解决方案方面处于领先地位，而 Lombardi 的产品能很好地满足其战略需求。
- 效率不是最终目标，因为他们当前已能确保全部索赔当日处理完毕。
- 相反，他们有意扩展客户切入点和整体业务量，确保全部业务都能利用同一平台进行跟踪和管理。

为何选择 Lombardi

- 由一家姐妹公司推荐，该公司在一个 BPM 项目中使用了 Teamworks 技术
- 在多供应商 POC 中，“Lombardi 产品的创新和整合程度最高。”
- Lombardi 基于 Java 的技术与公司现有的在线服务架构吻合
- Lombardi 其他客户对产品的评价很高

解决方案/收益/成果

- Teamworks 将完全实现索赔流程的自动化。Teamworks 将为最终用户任务管理提供最主要的用户界面（不包括批量输入渠道）。Teamworks 还将与现有的在线门户网络实现整合。
- Teamworks 还将使用监控和模拟功能帮助公司规划能力。
- 此外还包括与 Oracle Forms 系统 (OPUS) 和图像/文档索引创建的整合（通过 Canon）。

其他信息/链接

保险 - 人寿

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Allianz Life - 北美](#)

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 人寿

公司描述

Allianz Life 是安联集团 (Allianz Group) 最大的子公司之一，通过近 25 万独立的保险代理人、注册代表和经纪人为美国客户提供人寿保险、养老保险和长期医疗健康保险产品。

业务问题/挑战/流程领域

- Allianz Life 希望 2010 年能在增加员工不超过 25% 的前提下将公司收益翻一番。为此，公司必须简化流程并整合 IT 服务。
- Allianz Life 的运营流程计划旨在多个业务部门和支持部门间支持保险、索赔处理和汇款。
- 业务问题：
 - 管理通过公司独立经纪人网络处理的订单。
 - 管理订单量的变化以避免出现瓶颈。

为何选择 Lombardi

- Allianz Life 需要一个 BPM 平台来满足其企业流程改进计划的需求，同时还需具有扩展能力。
- Allianz Life 经过了大规模的概念验证阶段，直接试用了多个备选的 BPM 产品。最终 Lombardi 得分最高。

解决方案/收益/成果

Allianz Life 在第一年实施了七个流程应用程序：

- 三月 - 证券应用程序处理（工作流程和 BAM）
- 六月 - “Money In”保险费处理（异常情况处理）
- 七月 - 非正式的人寿保险（工作流程）
- 八月 - 客户满意度调查跟踪（批量自动化）
- 八月 - 新产品设置（单个切入点）
- 十一月 - 新保单应用程序文档 - 分类/发送/搜索（基于技能/专长发送）
- 十二月 - 投诉管理/服务恢复（工作流程和 BAM）

以下是“Money In”流程的详细介绍：

- 每月有 7000-8000 笔固定人寿保险和养老保险支付通过流程。
- 每个部门都有各自的解决方案和不同的流程。
- 员工需要努力查找意外情况。
- 使用 Teamworks 能实现流程自动化，从银行提取钱款或支票后可直接分配给合适的保单。这还包括在多项保单和后台系统中使用单项存款。
- 流程运作情况如下：
 - Allianz 在当地银行的存款箱中收到支票和汇款单。
 - 银行会以电子方式将保险费和图像发送给 Allianz。
 - BizTalk 接收文件并对比业务规则以核实这些账号。
 - 如果一切正常，那么钱款会自动被转到相应的地方，而无需用户干预。
 - 如果运行有问题，那么 Teamworks 会生成一项任务，以便职员进一步地审查和手工处理。
- 使用 Teamworks 后，Allianz 的自动处理率从 52% 提高到 85%。也就是说，之前员工需手工处理大部分交易，而现在只有 15% 工作的需要人工处理。
- 成功运作后，项目进入第二阶段，Money In 应用程序开始处理转让和交换业务。这样 Allianz Life 可逐步淘汰其现有的应用程序（保险费自动化），一改之前全部由手工处理的状况。

其他信息/链接

[Allianz Life 与 Lombardi Software 签署了企业 BPM 协议](#)
[Gartner BPM: Allianz 选择使用 BPM 的原因及方式, Tim Roling](#)

保险 – 补充保险、特殊保险和再保险

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [AFLAC \(补充保险\)](#)
- [全球再保险提供商](#)
- [Mondial Assistance Group \(特殊保险\)](#)

AFLAC（补充保险）

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 补充保险、特殊保险和再保险

公司描述

- Aflac 是美国顶尖的工人补充保险供应商。
- 当前 Aflac 为 30 多万家公司的 4000 万人提供保险，其中大多是小企业。Aflac 全部保单都是集体保险。

业务问题/挑战/流程领域

- Aflac 制定了一项业务量变革计划，希望在不增加员工的前提下在未来四年内将业务量翻一番。
- 初期关注点：减少更改发票错误和争议所需的手工劳动。
- 每个月约有 50 万份发票需处理并发给客户。
- 确保工作团队能根据状况达成共识并非易事，因为有人入职，有人离职，而且会经历不同的事件，也会对保单进行修改。每月发出的单据中，约有 30% 会有某种程度上的争议。
- 发票中的任何错误应在 30 天内解决，即在下一个发票周期开始前完成。
- 手工发送、研究和审查效率很低。管理层可见度也很低，无法有效地安排工作优先次序。

为何选择 Lombardi

- 企业 IT 架构师认为 Lombardi 产品能很好地满足现有的企业架构，而且能提供日后发展所需的 BPMS 和 BAM 组件。
- Aflac 经过了大规模的概念验证阶段，直接试用了多个备选的 BPMS 产品。最终 Lombardi 得分最高。

解决方案/收益/成果

- Aflac 利用 TeamWorks 流程在前三个月内简化了发票争议的解决过程，将所需的手工处理量减少了 80%。简化后的流程可提供：
 - 自动将扫描文档发送至分配给每位客户或每个地区的解决团队。
 - 根据发票周期截止期限和争议的规模划分优先次序。
 - 互动式的批准控制，为自动批准设置额度（适用于较小的争议）
 - 主动向前推进 20 多天仍未结束的工作条目。
 - 实时业绩报告，及时显示未完结项目的状态

其他信息/链接

[Aflac 部署 Lombardi 软件以改善保单流程](#)

[Lombardi 推动 Aflac 服务相关的 BPM 工作](#)

[大型保险提供商自动解决票据争议](#)

全球再保险提供商

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 补充保险、特殊保险和再保险

公司描述

该公司是全球十二大再保险公司之一，世界保险公司五百强中有很多都是它的客户。

业务问题/挑战/流程领域

- 公司在 2008 年中期开始实施一项业务转型计划，主要围绕核心的保险和索赔业务。
- 公司委托埃森哲咨询公司 (Accenture) 负责领导此项计划的实施，并提供了所需的人力、流程和技术服务。
- 公司希望能支持团队做如下工作：
 - 在整个转型项目开展期间始终如一地构建业务流程模型。
 - 在项目初期集中管理和查看流程模型。
 - 在应用程序替换项目开展期间，利用商机提供流程执行平台。

为何选择 Lombardi

- Lombardi 为业务建模和流程执行提供了综合平台。
- Lombardi 为业务架构师举行业务建模研讨会，这样不仅能确保建模保持一致，还能推广最佳实践。
- Lombardi 的 Blueprint 产品为业务模型提供了通用的平台，可提高和支持一致性。
- Lombardi 对产品进行了适当调整，以更好地满足企业和架构团队的需求：
 - 对研讨会内容进行初始定制
 - 根据反馈和需求不断进行调整
 - BA 团队开展后续分析，针对有待改进的领域提出建议
- 公司已使用了 Provision 和 Metastorm，但还是决定投资 Lombardi，因为 Blueprint 和 Teamworks 之间可方便地进行基于标准的整合。

解决方案/收益/成果

- 公司目前有一组业务架构师，主要负责采用通用的方法为业务转型构建当前和日后的各种流程。
- 公司目前有 40 名 BA 使用 Blueprint，而且使用人数越来越多。
- 公司已将 500 多个 visio 图表转为 Blueprint 格式。
- 公司制订了计划，以：
 - 区分流程改进商机的优先次序
 - 分析流程，以决定选择使用 Teamworks 还是传统的开发工具来实施改进

其他信息/链接

Mondial Assistance Group (特殊保险)

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 8 日。

行业细分

保险 – 补充保险、特殊保险和再保险

公司描述

Mondial Assistance Group 是全球顶尖的援助服务和旅行保险供应商，在五大洲 28 个国家或地区开展业务。最著名的服务包括汽车道路救援、旅客紧急医疗救援、旅行事故保险、事件和票据保护以及管家服务。公司业务量很大，每小时处理上千份旅行保单，每年处理上千万个案例。公司业务处于领先水平主要得益于既有广阔的市场覆盖率，又能在所服务的每个国家或地区提供本地知识和现场支持。

业务问题/挑战/流程领域

- **Mondial Assistance** 意识到公司的成功和发展与高质量的客户服务及满意度密不可分。因此，公司内部正在不断促进分享和推广各种最佳实践、最佳流程和技术知识。
- 几年前，公司发起了 **SOKE** (“知识分享”) 项目，以在最活跃的 16 个业务部门中找到最佳流程，记录这些流程，并与其他部门分享以推广实施。
- 起初，员工只是用便签贴在墙上，以便发现流程 - 由于无法用电子手段操作以及缺乏一致的表示法，在整个企业扩大知识分享这一做法就变得不可行。

为何选择 Lombardi

公司发现 **Blueprint** 是最适合流程发现、记录和共享的平台。

- - 它使用方便，价格较低，没有任何准入限制，更方便非技术用户的广泛参与。
 - **Blueprint** 是一个托管平台，用户可以随时随地利用最新的流程知识。
 - **Michael van den Brandt** 是 **SOKE** 项目和公司运营部门的主管，他说：“**Blueprint** 非常适合干实事的人，可致力于解决流程问题。”

解决方案/收益/成果

- 在初期九个月内，**SOKE** 项目能够在关键业务部门中发现、共享和实施各种最佳流程。
- 到 2008 年年底，公司共节省了上百万欧元，比预期至少高出 50%：
 - 提升运营流程的效率
 - 降低内外部开支
 - 降低差旅保险的索赔率
- 2009 年，**SOKE** 项目将转变为持续的公司计划，以在未来几年内推动公司实施流程改进并加快获得收益。

其他信息/链接

[Mondial Assistance Group 共享最佳流程，提升服务质量和效率](#)

营销与促销

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月9 日。

- [AOL - Platform A](#)

AOL - Platform A

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 8 月 31 日。

行业细分

营销与促销

公司描述

AOL 的 Platform-A 提供多种数字营销和广告服务，包括展示、视频、移动、文案式和搜索式营销。Platform-A 是由 Advertising.com、受众洞察和行为公司 TACODA、基于内容的在线广告公司 Quigo 以及其他 AOL 广告部门组合而成的。客户包括 T-Mobile USA（推广 G1 手机）、FreeCreditReport.com 和 TurboTax。其他 Platform-A 客户包括 ADTECH（在线广告服务）、buy.at（电子商务营销）以及 Third Screen Media（移动广告服务）。该公司在美国、欧洲和日本的 20 多个办事处开展业务。

业务问题/挑战/流程领域

- 创意批准流程列出了向 Platform-A 客户收取广告担保品并交付给合作伙伴发布站点的基本流程。该流程涉及多次批准和检查，这些都导致可能因各种原因而要求广告商提供其他创意。Platform-A 的发布商展示 Web 站点的页面浏览总次数以及出售的广告空间。公司客户包括有意刊登广告的机构和个人。广告创意是 flash 文件、图片或 HTML，有特定的尺寸，放置于这些客户站点上。
- 该创意批准流程旨在确保向系统添加创意时，质量、法律和绩效方面的要求能够得到满足。得到批准后，这些广告就能用在多个活动中，为客户带来收入。
当前公司使用的主要是手工流程，正面临以下问题：
 - 数据重复输入
 - 周期时间长 - 影响获得收益的时间
 - 无法提供流程审计或可视性
 - 目标是淘汰三个现有系统，并在整个流程中使用 Teamworks

为何选择 Lombardi

Platform-A 之前在内部使用了 Metastorm eWork，但对效果不甚满意。因此，他们一直在寻找可能的替代品，也评估了很多开放式源代码工具和软件。Lombardi 也参加了基于 POC 的评估。

评估团队列出了 Lombardi 取胜的主要原因：

1. 与内部使用的 Metasorm 产品相比，该产品使用起来更为方便
2. 流程改革无需大动干戈
3. Teamworks 提供强大的功能部件集和整合能力
4. 具有强大的报告和分析能力
5. 只有一个包罗万象的 BPMS 产品需要获得许可证

解决方案/收益/成果

- Platform-A 是 Lombardi 的新客户，现在开始实施其第一个项目。

其他信息/链接

非营利

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [LDS 教堂](#)

LDS 教堂

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 30 日。

行业细分

非盈利

公司描述

LDS 教堂或称“摩门教教堂”坐落在犹他州盐湖城。全球共有 1200 万名教友，其中 550 万人在美国。

LDS 教堂认为了解教友的家庭背景和父辈情况非常重要。因此，教堂成立了“家庭背景”部门长期收集资料，并向感兴趣的人提供资料供查阅。Lombardi 目前正在与该部门合作。

业务问题/挑战/流程领域

- 该部门管理 50 多亿份数字文档，其中有大量的宗谱信息，例如出生证明、婚姻状况、人口普查情况、遗嘱、死亡证明等。
 - 这些文档内包含 200 多亿个可搜索的人名，共有 1.9 万 TB (= 1900 万 GB)的信息。
 - 相当于国会图书馆信息的 132 倍，Google.com 所存储信息的五倍。
- 可搜索的信息量非常大，而且该部门每年还会添加 9000 万份数字图片。这项工作一直在进行：扫描各种已有的文件，以及每年新创建的各种记录。
- LDS 教堂已经有系统可扫描、编目和存储电子图片和文档。但是需要大量扩展和加快端到端流程。流程太慢，导致大量工作积压，原因是：
 - 原有的流程未被很好地利用，用户不太能够了解。
 - 多个相互隔离的系统未能充分的整合
 - 缺乏控制，有大量例外情况
 - 使用了电子表格，而不是集中的跟踪系统
- 流程应有有助于区分工作优先次序，帮助用户完成其中各个步骤，并处理异常情况。

为何选择 Lombardi

- LDS 教堂深入地调查了可帮助他们简化流程的各项技术：
 - 文档管理系统
 - 纯工作流程软件
 - 自主研发的工作流程系统
 - 其它 BPM 系统
- 最终他们选择的是 Lombardi BPM，原因如下：
 - BPM 方法使职员更细致地了解流程中效率低下的原因
 - Lombardi BPM 支持更好地控制流程和区分优先级
 - Lombardi BPM 通过报告和跟踪提供很高的管理可视性
 - 过程流使其能更好地捕获关键数据（有序地收集和储存）
 - Lombardi BPM 能整合相互隔离的后端遗留系统/数据库
 - Lombardi BPM 能推动变革，改进或替换遗留流程和系统
 - Lombardi BPM 能加强业务运营和技术开发团队间的合作，以加快提供解决方案
 - 与其他 BPM 供应商相比，Lombardi 能以更低的总体拥有成本提供更佳的整合技术方案。

解决方案/收益/成果

- 2005 年，LDS 教堂选择使用 Lombardi BPM 来简化和管理工作其“数字管道”项目。
- 首个项目完成后：
 - 数字化项目设置时间从几周减为几个小时。
 - 工程师无需设置新项目。
 - 客户接受度很高：“实施了第一个项目之后，用户的接受度令人惊喜不已！”
 - 业务客户能更充分地参与实施过程
 - 能帮助业务用户进一步融入团队。
 - 参与完成项目的整个生命周期。

其他信息/链接

[Gartner BPM 峰会案例研究陈述](#)

- [美国主要制药提供商](#)

美国主要制药提供商

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 28 日。

行业细分

制药业/生命科学

公司描述

该公司将顶级的制药服务与 6000 多家大型的连锁药店、诊所和在线药店结合了起来。公司每年至少为 10 亿份药方开药或进行管理。此外，公司还提供医疗津贴管理、邮递订单和其他专业医药服务。

Lombardi 初期工作是在公司的专业医药部展开的。

业务问题/挑战/流程领域

BPM 可提高按处方配药的准确性和效率。但除此之外，公司还希望利用 BPM 提升诊所的效益，加强对员工和计划方医疗保健费用的控制。

专业医药部使用的是 Lombardi Blueprint 和 Teamworks，主要用于患者登记和诊所病例管理。面临的挑战如下：

- 专业药物费用高昂，治疗慢性疾病，如癌症、艾滋病、血友病、丙型肝炎、多发性硬化、不孕症、克罗恩病、风湿和生长激素缺乏等疾病所需的药物非常昂贵。
- 治疗阶段药物的交付和利用应平衡，足够有效但费用也应控制在一定范围内。
- 专业性的药物往往有安全隐患，有效期较短。处理和配送需要特别的技能，也需加强诊所监控，减少副作用和其他合规性问题的发生率。

为何选择 Lombardi

起初，公司表示有如下 RFP 需求：

...“BPMS 应能通过业务规则引擎 (BRE) 支持流程内业务规则的管理。BPMS 解决方案应能利用内置的框架和组件支持患者和诊所管理需求.....”

在概念验证阶段，Lombardi 表示：

- 业务用户可轻松地配置 Teamworks 的当地整合规则管理能力，可推动灵活的用户界面行为；根据角色和技能分配任务；处理异常情况；以及进行 SLA 管理。解决方案中不需要独立的 BRE。
- “模型驱动的实施”比安装和配置预置的应用程序模板更快更便捷。使用 Lombardi 后，利用共享的可重复使用的组件组合而成用户所需的解决方案。相较而言，预置的框架功能很强大，远超出了预期的需求，因此在初期的解决方案上浪费了不少财力，此外还花费了额外的时间和精力来定制应用程序。POC 中体现了这一点 - 公司利用 Lombardi Teamworks 构建工作原型的时间远低于利用预置模板完成产品的时间。这样的模板不具有任何优势。
- “重放”驱动实施的优势。公司最终认为合适的 BPM 方法可通过“重放”将业务和 IT 紧密地联系起来，Teamworks 和模型驱动的实施是最为合适的平台。
- Teamworks 平台的收益率很高，可快速实现价值，而且总体拥有成本较低。

解决方案/收益/成果

Lombardi Teamworks 被用来确定和简化一整套流程，可在公司的专业医药部加以利用。它将以企业级应用程序和服务平台的方式交付。

计划的目标如下：

- 改进患者体验
- 改善诊所收益
- 降低运营成本
- 提升资产利用率

其他信息/链接

旅游

本页最后由 [msmith](#) 修改于 2009 年 7 月 9 日。

- [Maritz Travel](#)

行业细分

旅游

公司描述

Maritz Travel 是全球顶尖的会议、活动和激励性旅游管理公司。公司通过业务会议推动、特别活动、公司公关活动、用户会议和激励性旅游计划来帮助客户实现特定的业务目标。Maritz Travel 在 60 个国家或地区 1600 多处开展业务，总资产达 10 多亿美元。公司隶属 Maritz Inc.，后者是全球最大的业绩改善、旅游激励计划和营销研究服务提供商。

业务问题/挑战/流程领域

- Maritz 必须寻找方式实现业务创新和发展，在当前客户非常关注成本的情况下更应如此。
- Maritz 客户需要服务能有更高的水平。
- Maritz 选择使用 Lombardi 的 TeamWorks 来改革其提供旅游服务的方式。公司关注核心业务流程，如提案开发、采购、定价和人员管理，以期不断改善服务质量，提升公司信誉。
- Maritz 的提案生成流程对其旅游计划的制订非常关键，之前一直都是由人工完成。要提交提案，用户必须填写 45 种不同的纸质表格，并通过邮件发送给不同的支持部门。

为何选择 Lombardi

- Maritz 的 COO Rich Phillips 说，“很多供应商都兼营 BPM 业务。我们也了解了众多的供应商，但都无法满足我们的业务需求。”
- Maritz 也对另外一家专门的 BPM 供应商进行了评估，有意进行合作。但在最后一刻，他们获悉了 Lombardi 的产品情况，邀请参加最后为期两天的评估。经过细致的比较后，Maritz 团队最终选择 Lombardi 作为 BPM 产品。
- 技术并非唯一的因素。Maritz COO Rich Phillips 表示，Lombardi 能够明确地抓住企业战略问题。

解决方案/收益/成果

- Maritz 在九十天内推出了简化的提案生成流程。
- Maritz 的流程重塑帮助公司将日常管理费用降低了近 10%。公司 COO Rich Phillips 表示，“某些费用比率提升了 8% 到 24%。”
- Rich Phillips 说，“Lombardi 的 BPM 产品使我们能提高利润率，同时增加面向客户的资源在全部开支中所占的比重。”

其他信息/链接

[CIO 杂志: BPM 成功 - 旅游业巨头如何重振风帆](#)

[BPMEnterprise.com: Maritz Travel - 业务流程管理帮助应对不断发生的变革](#)