

2010 企业人员与流程转型现状调查报告



概述

由于企业分支多，流程繁琐，分工不清晰导致用户所在的各个重要部门出现响应需求慢、人员效率低下等情况，这些情况严重影响了企业的进一步发展。虽然用户已经拥有较好的加强流程、人员及信息管理，以提高企业敏捷性，提升工作效率的意识，但是同时也存在着对如何实现人员与流程转型的偏见和误解。

单独的、鼓励的流程管理软件很难真正吸引用户的关注，也很难真正解决一个企业的人员与流程管理问题。用户需要一种更整合的，集成了行业先进管理经验的人员与流程管理软件，帮助他们满足不断变化的业务需求，实现业务敏捷。

调查发现，企业在人员与流程转型中，面临的两大难题分别是

- ✓ 不断变化的业务需求对既有业务流程管理的破坏。
- ✓ 由于缺少信息，或者安排不得当，造成流程执行效率低，其中最突出的是涉及多部门协作的流程，需要大量人工干预。

调查背景

全球进入信息化时代，企业的竞争已完全体现在企业信息化水平方面，企业的经营活动围绕核心业务流程展开，而提高业务流程的管理水平成为企业信息化的焦点。业务流程管理，就是一门关注业务流程的企业管理的科学，它的目的在于，一方面确保业务流程的完整合理和被正确地执行，另一方面确保业务流程朝着正确的方向变化，实现企业的“成长”。

当今的企业面临着新的挑战，它们需要提高灵活性、敏捷性和响应能力，否则就会完全丧失各种机会。由于业务流程要依赖于许多关键业务应用，而这些应用可能散布在整个企业的各个部门中，因此应用整合是提供这种敏捷性，并将企业转变为按需应变企业的基本步骤之一。

本次调查，由 IBM 与世界经理人网、畅享网共同开展。通过网络调研的方式，共收集有效问卷 1014 份，其中 84.42% 在企业中担任部门/项目/团队负责人。涉及金融、电信、医疗、制造、零售等 21 个行业，生产运营、IT 部门、项目管理等 14 个部门。

企业信息化程度

在被调查人员中，仅有 13.12% 的用户认为当前自己所在企业已经实现高度信息化，21.1% 的用户认为所在企业信息化刚刚起步。从行业来看，电信属于信息化程度较高的行业，而石油石化、教育、制造和零售是相对信息化相对较弱，有很大的发展潜力。

业务流程成熟度

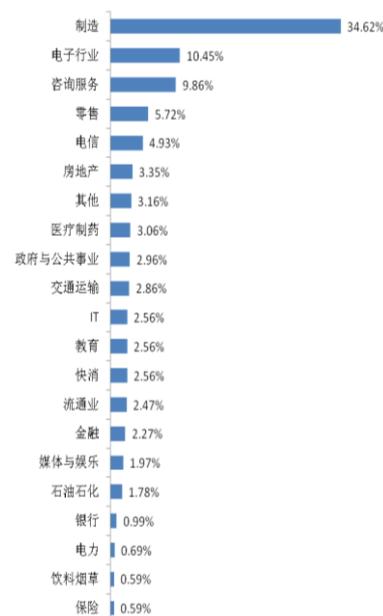
20.71% 的人认为业务流程有待进一步规范，仅有 8.28% 的人认为企业当前业务流程成熟。其中教育行业是所调查中业务流程成熟度相对较低的行业，仅有 3.85% 的该行业被访者认为业务流程较为成熟。

业务自动化程度

仅仅 6.41% 的用户倾向于认为所在企业自动化程度较高。总体来看，被调查者普遍认为自己所在企业的自动化程度不足，需要大量人工操作。这一点，在零售、制造和电子行业表现尤为明显。

随着劳动力成本的上升，以及全球化的竞争，中国正在经历一场从粗放型生产到集约型生产的变革。大量传统行业正在尝试以科技，尤其是 IT 技术提高生产效率，转变生产模式，虽然已经取得了较为明显的进步，但是对比世界先进水平，还有较大差异，尤其是在零售、制造等相对劳动密集型的行业，存在巨大的可发展空间。

图一：被调查人员行业分布



图二：被调查人员部门分布

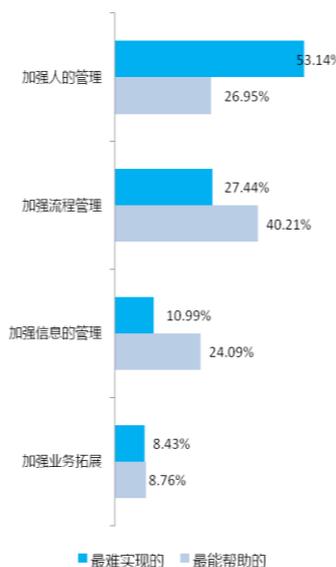


现有业务流程不能满足业务需求，响应需求慢是当前企业人员与流程转型中面临的最重要的问题之一。除此以外，较为突出的问题还有：

- ◆ 在流程沟通过程中，对方不能及时响应，你是否经常需要用“腿”、用“电话”等其他手段去推进；
- ◆ 当涉及到多部门间的协调配合时，团队合作显得复杂繁琐，力不从心；
- ◆ 流程内部各个环节或者岗位传递信息的过程所花费时间占了整体消耗时间的绝大多数；

要改善以上问题，除了明晰部门与岗位分工，增加业务知识培训，明确人员岗位配置外，更需要增强人员、流程以及信息管理，以更敏捷的业务运作方式，将更多的人力与资源投入到拓展企业业务的方向上来，才能带来企业长久的发展与成功。

图三：最难解决的问题以及改善问题的重要程度



亟待解决的问题

调查发现，53.14%的受调查用户认为，加强人的管理，提升业务人员的能力、效率和协作是最难实现的，但与此同事，40.21%的受调查用户认为改善流程管理，提高其对业务敏捷性的支持，优化响应速度、透明度和可控性，是帮助解决当前面临问题的最佳途径。

IBM解决方案帮助您

以人员与流程转型为基础的智慧工作已然发生。行业领先企业正在迅速适应变化，更加高效的使用资源并进行内部和外部整合、协作，以全新方式支撑和管理业务。

BPM（业务流程管理） 能为您的企业带来极大的收益，但是这种愿景是建立在对业务流程加以改造并充分发挥其潜力的前提下。**IBM** 能帮助您规划和实现这种愿景，通过应用 **BPM（业务流程管理）** 软件、服务和专业技术来改变您的业务流程，使组织能够实现承诺的流程优化目标和业务目标。

IBM作为市场上领先的业务流程管理咨询和技术提供商，为企业提供卓越的解决方案，帮助企业实现敏捷运作。

- ◆ **IBM® WebSphere® Process Server** 是一个高性能的业务流程自动化引擎，可帮助编排业务流程，达成您的业务目标。它能够以开放式标准为基础，部署和执行业务流程，在您的面向服务的架构（SOA）或非 SOA 基础设施内汇集服务（包括员工、信息、系统和贸易合作伙伴）。
- ◆ **WebSphere ILOG** 业务决策管理系统让企业管理者、分析师、架构师和开发者使用正确的工具，来自动做出业务决策，并且提供简洁、安全以及可测的控制。**ILOG**融合十年以上开发创新经验，对项目解决方案具有独特的洞察，能帮助企业实现业务的优化和可视化。
- ◆ **WebSphere Lombardi Edition** 提供一种快速部署的以人为核心的流程管理解决方案，可以满足企业在集成，流程协同设计，KPI 或报表，以及流程优化的四大核心要求，并提供完善的功能支持，让流程的建置变的非常简单，并基于开放的平台，能够迎合企业快速调变的要求。

进一步了解 **IBM** 业务流程管理解决方案相关内容，请登录

ibm.com/cn/smartwork

或致电

800-810-6688 转 2316

010-82456688 转 2316