

面向：企业架构专业  
人员



# Forrester Wave™ : BPM 套件 , 2013 年第 1 季度

作者：Clay Richardson 和 Derek Miers , 2013 年 3 月 11 日

## 重点提示

### **BPM 套件已成为数字化颠覆时代的焦点**

BPM 在推动后台效率、流程自动化及工作者生产效率方面扮演着基础性的角色。2013 年 11 月，BPM 担负起了到当时为止最具挑战性的角色：帮助企业利用技术、竞争和监管方面未知且无法预料的颠覆性变革力量。

### **BPM 套件经过演变涵盖了所有的业务流程场景**

尽管市场整合推动了 BPM 的更广泛采用及知名度，但该行业的从业者仍在纠结于是否需要采用多种 BPM 工具，以便涵盖不同的业务流程用例和场景，包括：构建端到端流程、支持客户体验计划、通过移动和社交渠道与客户和员工互动等。

### **BPM 仍旧在努力实现其在企业中的潜力**

最佳实践表明：若要实现较高水平的 BPM 投资回报，就必须要实现从小项目到大项目的转变。为了减少这一转变过程中的阻力，下一代 BPM 套件的主要目标是帮助业务架构师执行业务战略并将方法论方面的最佳实践融入到工作之中。

# Forrester Wave™ : BPM 套件 , 2013 年第 1 季度

10 大顶级供应商如何在下一代 BPM 套件方面发力

作者 : [Clay Richardson](#) 和 [Derek Miers](#)

协助 : [Alex cullen](#) 和 [Julian Keenan](#)

## 为什么阅读这份报告

在 Forrester 按照 59 项标准针对业务流程管理 (BPM) 套件进行的评估中, 我们找出了该领域 10 个最具影响力的软件供应商, 分别是: Appian、Bizagi、Cordys、HandySoft、IBM、OpenText、Oracle、Pegasystems、Software AG 和 Tibco Software, 并对这些供应商进行了逐个研究、分析和评分。本报告详细说明了我们在以下方面的调查结果: 每个供应商对评估标准的履行情况、在帮助企业架构师选择正确的解决方案来支持整个企业范围内 BPM 项目及计划的启动与拓展方面各个供应商的表现。

## 目录

### 2 BPM 套件已成为数字化颠覆时代的焦点

BPM 套件经过演变, 可支持所有的业务流程用例

但是 BPM 套件仍旧在努力扮演企业中的颠覆性角色

### 6 BPM 套件评估概述

评估标准以扩展 BPM 项目的广泛支持为重点

Forrester 根据产品范围及全球知名度选出了顶级供应商

### 11 评估分析

### 13 供应商概况

领先的供应商已开始消除体验设计与流程设计之间的界限

表现卓越的供应商采用独特的方法来克服 BPM 的复杂性

### 17 补充材料

## 注释和资源

Forrester 对 BPM 套件市场的以下 9 家供应商进行了产品演示、战略对话及样板客户访谈: Appian、Bizagi、Cordys、HandySoft、IBM、OpenText、Pegasystems、Software AG 和 Tibco Software。

## 相关研究文档

[Prepare For 2013's Shifting BPM Landscape](#)

2013 年 1 月 23 日

[Accelerate Business Change With The Right BPM Tools And Technologies](#)

2012 年 12 月 13 日

[The ROI Of BPM Suites](#)

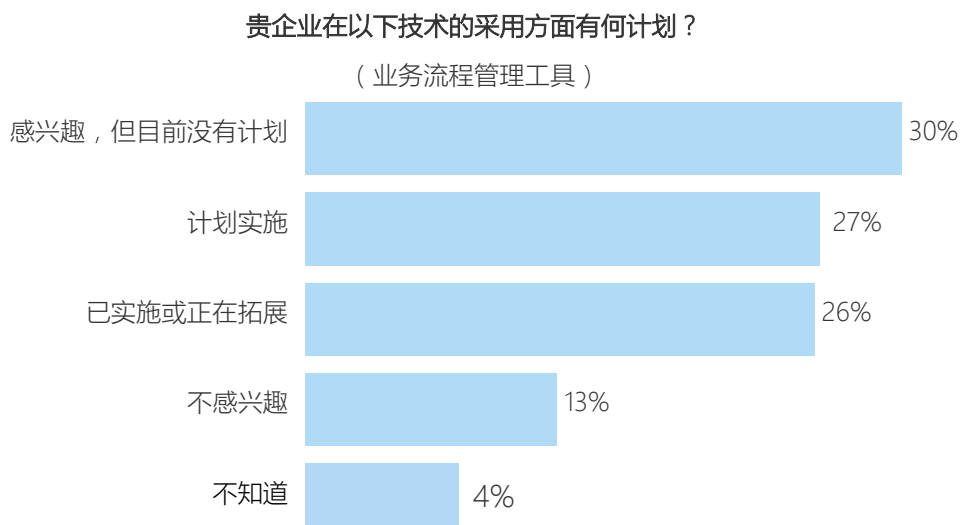
2011 年 8 月 22 日



## BPM 套件已成为数字化颠覆时代的焦点

如同一个经验丰富的演员一样，在过去的十年里，BPM 一直在企业中扮演着许多不同的角色。最初，BPM 与文档图像及工作流结合使用，旨在自动化并简化高度依赖于纸质文档的业务流程。<sup>1</sup> 从那时起，BPM 不断发展演变，用以解决最基本的业务挑战，尤其是致力于推动后台效率、流程自动化和工作者生产效率。2013 年 11 月，BPM 开始担负起到当时为止最具挑战性的角色：帮助企业利用并适应技术、竞争和监管方面未知且无法预料的颠覆性变革力量（见图 1）。

图 1 企业将继续加大在业务流程管理工具方面的投资



受访对象：520 位 IT 决策者

来源：Forrsights 预算及优先级跟踪调查 (Forrsights Budgets And Priorities Tracker Survey)，2012 年第 4 季度  
88581 来源：Forrester Research, Inc.

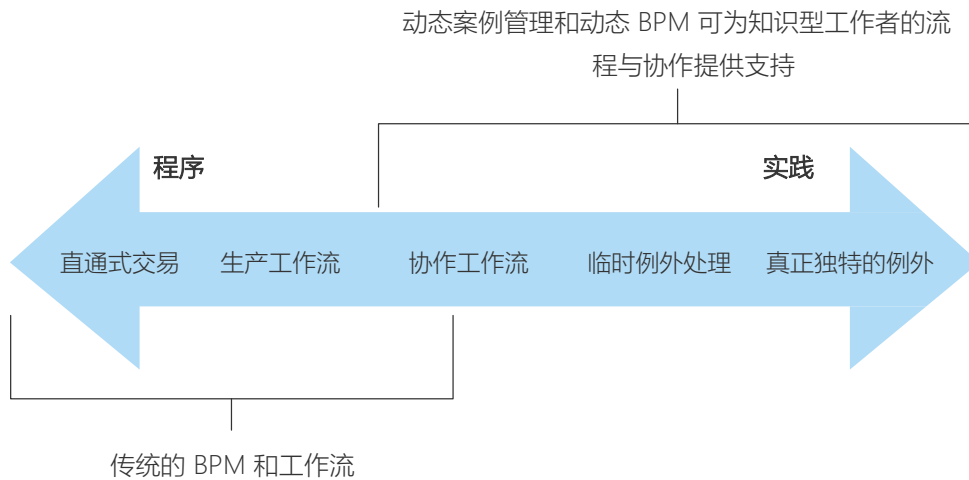
## BPM 套件经过演变，可支持所有的业务流程用例

在过去五年里，BPM 套件领域已经历了多次整合。最近一次的整合主要是“大鱼吃小鱼”，进而抢占了更多的 BPM 市场份额。尽管市场整合推动了 BPM 的更广泛采用和知名度，但企业架构师仍在纠结于是否需要采用多种 BPM 工具，以便涵盖不同的业务流程用例和场景，因为他们希望：

- **构建跨越 DCM、BPM 和直通式处理的端到端流程。**之前，Forrester 曾对三个不同细分市场的 BPM 软件进行了跟踪调查，这三个市场分别是：以文档为中心的 BPM 套件、以人工为中心的 BPM 套件以及以集成为中心的 BPM 套件。<sup>2</sup> 但是，经过市场整合，这三个细分市场正在合并为单个 BPM 套件产品，该产品涵盖了三个不同的工作范例，即：动态案例管理 (DCM)、人工工作流和直通式处理。<sup>3</sup> 目前，这种统一后的 BPM 套件提供了单个设计与开发环境，可用于构建和部署将多个流程范例与用例融入其中的端到端业务流程（见图 2）。

- **由外及内设计客户体验。**现在的 BPM 无需再提交至后台, 在客户体验计划中扮演着非常关键的角色。<sup>4</sup> 在这些计划中, 有的公司是希望转型客户服务流程, 有的公司则是希望将大数据分析和实时指导融入到服务流程中, 进而交付更佳的客户体验。领先的 BPM 套件供应商已开始消除客户体验设计与业务流程设计之间的界限。在一些情况下, 供应商允许企业架构师和业务架构师采取“体验优先”的方法来实施业务流程转型。<sup>5</sup> 这些解决方案并非以流程模型为先, 而是允许 BPM 团队基于客户体验定义流程更改。
- **通过移动和社交渠道与客户和员工进行互动。**在过去的几年里, 我们的工作方式已经发生了重大变化。工作者和客户越来越期望通过移动应用和社交渠道与企业互动。<sup>6</sup> BPM 套件充分利用这些数字颠覆因素, 几乎所有的供应商现在都可以提供一定程度的移动工作支持。此外, BPM 套件现在提供了社交工作界面, 通过该界面, 客户和员工可轻松“关注”特定流程, 并快速找到特定业务流程或任务对应的专家。

图 2 BPM 套件经过演变可支持所有的业务流程用例



## 但是 BPM 套件仍旧在努力扮演企业中的颠覆性角色

事实上，无论是在实践还是在技术方面，BPM 的投资都不是一个小数目。初始软件许可的平均启动成本在 25 万美元到 30 万美元之间，还包括培训和基础架构方面的预付投资。<sup>7</sup> 同时，始终假定：实现从小项目到大项目的转变是实现较高水平 BPM 投资回报的唯一方法。BPM 领域一直以来的信条是“从小处起步，从大处着眼，实现快速发展！”然而，大多数团队在“实现快速发展”阶段屡屡碰壁。尽管他们能够通过最先的两个或三个部门性项目快速实现成效，但由于仅将技术用作一种战术性工具，而无法将其转变为更具战略性的角色，因此导致 BPM 项目在整个企业范围内推广时通常都会遭遇阻碍。

一些企业架构师和业务架构师认为，BPM 套件软件在帮助 BPM 团队实现从小项目到大项目的转变方面作用非常有限。不过，为了消除从小项目转变到大项目过程中的阻力，下一代的 BPM 套件将（见图 3）：

- **在流程战略的设计和执​​行方面赋予业务架构师更多便利。** 业务架构师在推动业务变革计划方面的作用越来越广泛。在许多情况下，这些架构师专注于定义端到端业务流程的转型战略。以往，BPM 工具很少注重这些战略范围以及大规模变革项目的管理。战略与执行之间的这种脱节使得 BPM 套件与 CIO 办公室相互脱离，无法对企业战略带来积极的影响。
- **通过云模型扫清快速发展的前期障碍。** 在 BPM 套件部署的初期，通常会因为需要配置软件安全所需的新基础架构而遭遇阻力。现在，许多团队可以通过使用 BPM 套件供应商的云环境来部署初期项目，以此来扫清这些障碍（见图 4）。通过这种方式，BPM 团队不仅能够实现 BPM 的即时影响，还可以向业务利益相关者证明他们将会快速看到投资回报，同时技术也不会成为一种阻碍。
- **利用项目和方法上的支持来提供正确指导。** 我们从 BPM 团队处最常听到的抱怨是他们难以采用相关的最佳实践，无法将 BPM 从孤立的项目扩展为影响广泛的企业级变革项目。现在，领先的 BPM 套件供应商已经开始将小项目和大项目方面的最佳实践直接嵌入到他们的软件平台之中，而不是将所拥有的丰富知识埋藏在 5,000 多页的红皮书及在线知识库之中。如果没有这些嵌入的指导，BPM 团队最终往往会过度依赖供应商（或供应商的实施合作伙伴）来为其产品的正确实施提供长期支持。<sup>8</sup>

图 3 将 BPM 从小项目转变为大项目时的常见阻力

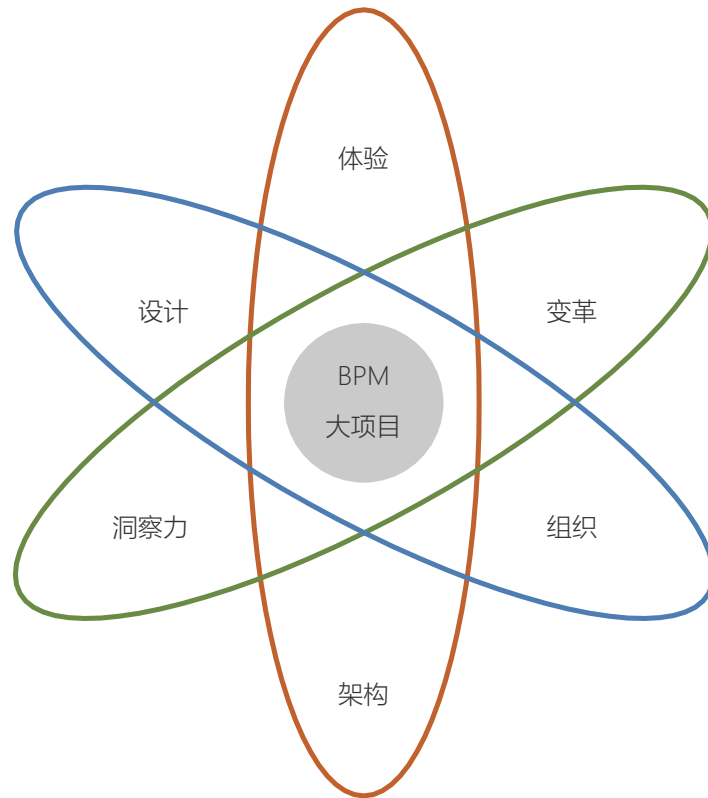
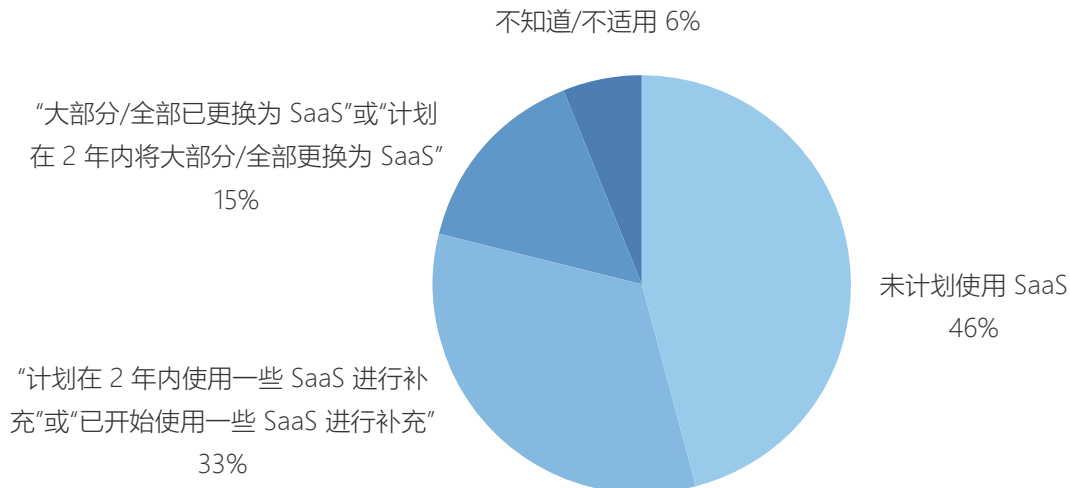


图 4 许多大型 BPM 项目要么计划使用软件即服务要么已使用了软件即服务

“贵企业在使用软件即服务 (SaaS) 来补充或替代当前的业务流程管理软件方面有何计划？”



受访对象：520 位全球业务决策者

来源：Forsights 业务决策者调查 (Forsights Business Decision-Makers Survey), 2012 年第 4 季度

88581

来源：Forrester Research, Inc.

### BPM 套件评估概述

即便经过了市场整合，但 BPM 套件领域的竞争依然激烈。根据最新统计结果，Forrester 从中找出了参与 BPM 市场（包括 BPM 套件、DCM 和集成套件）竞争的 52 家不同供应商（见图 5）。由于可供选择的供应商数量众多，因此企业在评估 BPM 套件时应投入足够的时间来评估自身的独特业务需求，进而列出候选的供应商名单。

图 5 业务流程管理市场的竞争依然非常激烈

Forrester Wave™:业务流程管理套件，2010 年第 3 季度

该报告主要关注的是之前属于“以人工为中心的”BPM 套件范畴的 BPM 套件供应商。

Forrester Wave™：综合集成解决方案，2010 年第 4 季度

该报告主要关注的是之前属于“以人工为中心的”BPM 套件范畴的 BPM 套件供应商。



来源：2013 年 1 月 23 日的 Forrester 报告：“Prepare For 2013’s Shifting BPM Landscape”

88581

来源：Forrester Research, Inc.



## 评估标准以扩展 BPM 项目的广泛支持为重点

在查看过往研究、数百次客户问询以及供应商和专家采访后，我们开发了一组广泛的评估标准。我们基于 59 项标准对供应商进行评估，并将这些标准分成了三组：

- **当前产品。**在该类目中，我们主要评估的是产品架构、工作管理、编写环境、支持的工作范例（动态案例管理、人工 workflow 和直通式处理）以及对业务架构和项目管理的嵌入式支持。
- **战略。**在该类目中，我们对每个供应商的产品战略和路线图、项目支持方法及公司整体战略进行了详细评估。我们重点评估了哪些供应商的路线图除了投资改善产品的整体设计和可用性之外还专注于消除 BPM 实施方面的复杂性。
- **市场表现。**在该类目中，我们评估了 BPM 套件产品的客户群规模、供应商通过 BPM 套件产品/服务所获得的收入、产品专用研发 (R&D) 资源的水平以及有能力实施 BPM 产品的合作伙伴生态系统的规模。

## Forrester 根据产品范围及全球知名度选出了顶级供应商

为了便于列出候选供应商名单，Forrester 分别评估了领先 BPM 套件供应商的优势和劣势。之后，我们根据他们对所有业务流程用例和范例的支持情况选出了 10 大顶级供应商进行进一步评估，包括动态案例管理、人工 workflow、直通式处理（见图 6）。此外，我们还根据产品在实现从小项目到大项目的转变方面的支持来选择供应商。最终，我们选出了 9 家供应商，并对他们的产品进行了详细评估，分别为：Appian、Bizagi、Cordys、HandySoft、IBM、OpenText、Pegasystems、Software AG 和 Tibco Software。

尽管 Oracle 选择了不参与此次 Forrester Wave 评估，但我们还是根据我们之前的分析结果以及已公布的相关信息评估了 Oracle 的 BPM 套件产品，以便为读者呈现一个完成的 BPM 市场竞争格局。从广义上说，入选的所有供应商均满足以下所列的全部资格标准：

- **对 DCM、人工 workflow 和直通式处理的支持。**此次评估中的所有供应商均支持 BPM 的三大常见用例，即：动态案例管理、人工 workflow 和直通式处理。不过，这并不表示每个供应商均必须或能够提供完全相同的方法，或者提供相同的用例深度。
- **对从小项目扩展到大项目的嵌入式支持。**BPM 团队越来越依赖于供应商的知识传输，以期能够快速提升技能水平、获得最佳实践，进而构建可持续发展的 BPM 计划。若要加速提供大型项目支持，BPM 套件必须提供正确的指导，以帮助 BPM 团队设置和执行他们的大型项目。简言之，BPM 套件经过演变已开始支持更广泛的 BPM 项目，而不仅限于 BPM 的开发和分析。

- **全球交付记录及能力。**全球共划分了 7 大区域, 分别为北美、南美、中美、欧洲、非洲、中东、亚太地区; 只有至少在其中 4 个区域有过客户项目实施经验的供应商才能入选。同时还必须在北美和欧洲拥有一定数量的客户项目。这种资格标准可确保参与此次评估的供应商不仅能够提供具有竞争力的产品, 而且能够实现全球范围内的交付。
- **在 Forrester 客户群中的意识占有率。**入选的供应商都是那些在 Forrester 的客户问询及其他形式的互动中经常被客户提及的供应商。

图 6 评估的供应商：产品信息及选择标准

供应商	评估的产品	评估的产品版本	版本发布日期
Appian	Appian 7	7	2012 年 11 月
Bizagi	Bizagi Go	10	2012 年 12 月
Cordys	Cordys Business Operations Platform	4.2	2012 年 10 月
Handysoft	BizFlow Plus	12	2012 年 6 月
IBM	IBM Business Process Manager	8	2012 年 12 月
OpenText	MBPM	9.2	2012 年 8 月
Oracle	Oracle Business Process Management Suite 11g	11.1.1.6	2012 年 2 月
Pegasystems	Pega BPM	6.3	2012 年 12 月
Software AG	webMethods BPM Suite、ARIS Enterprise、ARISalign	8.2、7.2、1.0	2011 年 4 月 2013 年 3 月 2010 年 3 月
Tibco Software	ActiveMatrix BPM	2	2012 年 11 月

### 供应商选择标准

**对 DCM、人工工作流和直通式处理的支持。** 此次评估中的所有供应商均支持业务流程管理 (BPM) 的三大常见用例，即：动态案例管理、人工工作流和直通式处理。不过，这并不表示每个供应商均必须或能够提供完全相同的方法，或者提供相同的用例深度。

**对从小项目扩展到大项目的嵌入式支持。** BPM 团队越来越依赖于供应商的知识传输，以期能够快速提升技能水平、获得最佳实践，进而构建可持续发展的 BPM 计划。若要加速提供大型项目支持，BPM 套件必须提供正确的指导，以帮助 BPM 团队设置和执行他们的大型项目。简言之，BPM 套件经过演变已开始支持更广泛的 BPM 项目，而不仅限于 BPM 的开发和分析。

**全球交付记录及能力。** 全球共划分了 7 大区域，分别为北美、南美、中美、欧洲、非洲、中东、亚太地区；只有至少在其中 4 个区域有过客户项目实施经验的供应商才能入选。同时还必须在北美和欧洲拥有一定数量的客户项目。这种资格标准可确保参与此次评估的供应商不仅能够提供具有竞争力的产品，而且能够实现全球范围内的交付。

**在 Forrester 客户群中的意识占有率。** 入选的供应商都是那些在 Forrester 的客户问询及其他形式的互动中经常被客户提及的供应商。

来源：Forrester Research, Inc.

## 评估分析

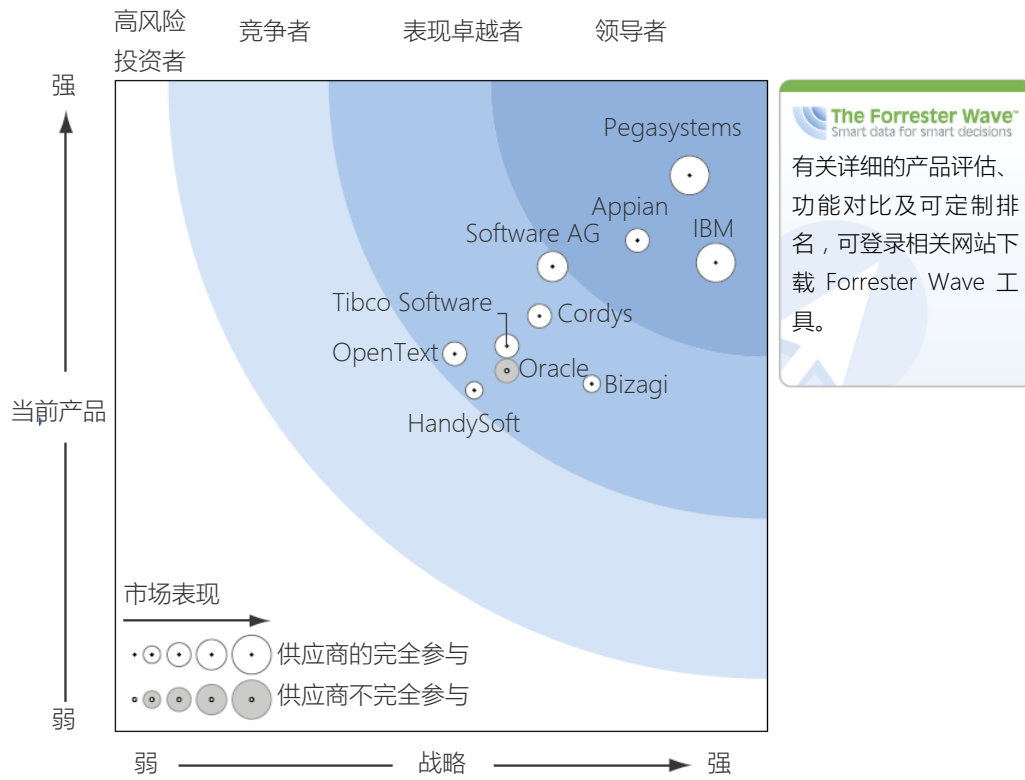
经过评估发现，在 BPM 市场领域（见图 7）：

- **Appian、IBM 和 Pegasystems 名列前茅。**“观感”在选择 BPM 套件时可能并不是主要因素。不过，所有的领先供应商都会在不同的套件组件之间提供统一的用户界面，这种方式非常有助于 BPM 团队拓展 BPM 套件在整个企业范围内的覆盖面和影响力。此外，这些供应商还将 BPM 方法和项目支持功能嵌入到他们的产品之中，而且在这方面做得非常好。在动态用例管理、人工 workflow 和直通式处理场景的建模和执行方面，Pegasystems 和 Appian 均可提供本地支持。
- **Bizagi、Cordys、HandySoft、OpenText、Oracle、Software AG 和 Tibco 都极具竞争优势。**表现卓越者类目中包含有一系列供应商。Software AG 和 OpenText 都是可弥补战略与执行之间差距的 BPM 套件平台的大型供应商。Cordys 和 Bizagi 采用创新型的方法来融合并同步业务流程与传统源系统之间的主数据。

Oracle 和 Tibco Software 可提供一流的集成业务流程功能，还配备有后台系统和以服务为导向的架构。HandySoft 的 BPM 套件可帮助 BPM 团队以极具吸引力的价格起步，还能够不断扩展，以支持高级用例，包括 DCM、人工 workflow 及直通式处理。

这个针对 BPM 套件市场开展的评估仅旨在成为一个起点。我们鼓励客户查看具体的产品评估，并根据其个体需求，通过 Forrester Wave 基于 Excel 的供应商比较工具，改变标准加权。

图 7 Forrester Wave™ : BPM 套件, 2013 年第 1 季度



来源：Forrester Research, Inc.

图 7 Forrester Wave™：BPM 套件，2013 年第 1 季度（续）

	Forrester 的加权	Appian	Bizagi	Cordys	Handysoft	IBM	OpenText	Pegasystems	Software AG	Tibco Software
当前产品	50%	3.77	2.67	3.19	2.62	3.60	2.90	4.27	3.57	2.96
架构	30%	3.94	2.82	3.32	2.85	3.59	2.80	4.38	3.91	3.30
工作管理	20%	3.71	2.41	2.89	1.89	3.61	2.72	4.50	2.43	3.34
编写环境	20%	3.51	3.21	3.35	2.39	3.72	2.47	4.31	3.62	2.34
工作范例	15%	4.20	2.90	3.40	4.20	2.90	2.90	4.50	3.40	3.50
方法支持	15%	3.42	1.76	2.92	1.90	4.18	3.90	3.48	4.52	2.04
战略	50%	4.00	3.65	3.25	2.75	4.60	2.60	4.40	3.35	3.00
产品战略	40%	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	3.00	3.00
项目支持	35%	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00
公司战略	25%	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
产品成本	0%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
市场表现	0%	2.60	1.47	2.29	1.93	4.73	2.68	4.30	3.74	2.38
客户群	30%	3.00	1.90	1.80	3.10	4.10	3.10	4.00	3.80	1.60
收入	20%	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00
服务	15%	3.00	1.00	3.00	3.00	5.00	2.00	5.00	4.00	2.00
员工	20%	2.00	2.00	3.00	1.00	5.00	2.00	4.00	3.00	2.00
技术范例	15%	3.00	1.00	2.00	1.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00

所有项目都在 0（弱）到 5（强）之间打分。

来源：Forrester Research, Inc.

## 供应商概况

### 领先的供应商已开始消除体验设计与流程设计之间的界限

- Appian 的亮点在于社交和移动互动方面的强大愿景。Appian 的 BPM 套件平台提供了一个完全基于 Web 的环境，可用于建模、设计和开发业务流程解决方案。自我们的 2010 BPM 套件 Wave 评估以来，Appian 已不断巩固了其在移动和社交互动方面的领导地位。<sup>9</sup> 该公司的产品以社交工作流的形式紧密集成了社交互动功能，允许用户“关注”流程实例、活动及其他流程相关事件。Appian 社交工作流的一个独特之处在于：用户可以直接针对工作流事件采取流程相关的行动，诸如完成或重新分配任务。此外，在最新的 Appian 产品中，还提供了一个“记录”视图，用户可通过该视图查看不同的业务对象（即记录）以及与这些对象相关的流程。用户还可以针对特定的记录或业务对象执行流程相关的行动。

- **IBM 交付统一的企业级项目构建体验。**就在几年以前, IBM 的 BPM 产品还是由大量工作流、集成、业务规则和分析产品拼凑而成。但在最新的 BPM 发布版中, IBM 将这些不同的组件集成到单个产品之中, 从而在整个 BPM 堆栈中提供了统一的“观感”。因此说, IBM 的产品不仅能满足所有的功能需求, 而且还为构成 BPM 项目的不同角色之间的协作提供了一个良好的基础。

在最新的发布版中, IBM 构建了社交协作功能, 重点在于提供专家定位及实时工作协作方面的一流支持。借助专家定位功能, 用户可以根据特定的流程实例或工作项目查看相应的专家列表。用户可以请求专家协助完成特定的工作项目。一旦与专家建立联系后, 用户便可与专家实时协作填写表格, 或了解最佳的任务完成步骤。此外, IBM BPM 还可提供一个集中式资料库, 用于管理和复用流程相关的开发工件。

- **Pegasystems 将“为变革而构建”的理念灌输到业务利益相关者的思维之中** Pegasystems 继续坚持其基于 Pega BPM 平台交付水平和垂直框架的战略核心理念。尽管该公司的核心 BPM 环境仍旧需要在培训和认证方面进行大量的前期投资, 但毫无争辩的是, 他们的平台确实兑现了他们实现一流业务敏捷性的承诺。自从于 2010 年收购了 Chordiant 以来, Pegasystems 便开始专注于合并客户体验软件与流程转型软件。实现这一转变的关键在于 Pegasystems 产品的“下一步最佳行动”功能, 该功能使用一个高级关联引擎来预测和推荐用户下一步应采取的步骤。<sup>10</sup> 在大多数情况下, Pegasystems 都会使用下一步最佳行动来推动客户服务交互, 以实现预期或最优的结果。

尽管长期以来都是 BPM 套件市场的领导者之一, 但该供应商的产品一直都被打上了“以开发者为中心”的标签, 很少提供专门针对非技术性用户及业务架构师的功能。2012 年冬, Pegasystems 发布了一个新组件“Business Profiler”, 该组件专为业务架构师而开发, 旨在帮助 BPM 团队定义、跟踪并管理 BPM 的交付战略。在该公司向 Forrester 展示的产品初始版本中, Pegasystems 设立了一个新标准, 旨在帮助业务架构师设计并执行业务变革项目。

### 表现卓越的供应商采用独特的方法来克服 BPM 的复杂性

- **Bizagi 提供了一种独特的业务流程与结构化数据匹配方法。**尽管 Bizagi 已在 BPM 套件市场角逐了 10 多年之久, 但这次是该供应商首次入选 Forrester 的 BPM 套件 Wave 评估名单。最初, Bizagi 主要专注于拉丁美洲市场, 不过现在已经将其客户群扩展至北美和欧洲市场。该供应商的 BPM 套件环境在所有组件之间提供了统一的“观感”, 而且在交付 BPM 解决方案加快价值实现时间方面表现一流。

Bizagi 的关键优势在于其独特的数据建模方法, 该方法能够使流程设计人员创建虚拟化的数据模型, 从而提供了一种统一的方式来实现业务流程模型与源数据和传统应用之间的管理和同步。借助这种方法, 流程分析师和设计人员能够最大程度地降低流程模型的复杂性。在该方法中, 并未嵌入不必要的流程活动来统筹安排和同步数据更新, 因此可将大部分复杂性转嫁到虚拟化的数据模型之中。

此外, Bizagi 的设计环境可为业务流程及移动设备所用表单的个性化定制提供高级支持。具体来说, 该环境允许设计人员创建移动化的自定义小部件, 这些小部件可在业务流程和 Web 表单之间复用。

- **Cordys 提供了一个专注于私有云配备的可靠平台。**对于寻求以开发者为导向的环境, 以便快速构建和部署业务流程解决方案的 BPM 团队而言, Cordys 是个非常不错的选择。该供应商的 BPM 套件产品提供了一个统一的 Web 设计环境, 该环境支持设计和开发传统的流程模型及动态案例模型。在此次评估中, 仅有很少数的供应商支持构建将各种流程范例融入单个流程解决方案之中的单个流程模型, 而 Cordys 便是其中之一。

对于希望并行运行多个 BPM 项目, 或者需要容纳不同区域或业务单元的多个业务流程环境实例的 BPM 团队而言, Cordys 绝对是最佳之选。该供应商的 BPM 套件环境支持多租户配置, 使得客户能够通过平台即服务 (PaaS) 配置快速配备和管理多个流程实例。<sup>11</sup>

此外, Cordys 还作为其 BPM 套件的一部分提供了运营智能组件。该组件可以帮助非技术型用户构建基于业务数据 (包括大数据来源) 的流程智能应用。用户可以对这些应用进行建模, 以监控数据来源并基于检测到的范例及相关事件发起业务流程并与之进行交互。

- **HandySoft 可交付比其排名更一流的强大功能。**从 BPM 套件的角度来说, HandySoft 提供了一些市场上最为强大的功能。HandySoft 的 BizFlow 产品定价合理且部署速度快; 对于希望 BPM 项目避免传统 BPM 套件价格高、发展周期冗长这些弊端的团队而言, 该产品绝对是最佳选择。

HandySoft 目前继续为自助式分析和动态表单开发提供强大支持。该供应商基于 Web 的表单开发环境 Webmaker 允许开发人员构建堪比定制开发的 J2EE Web 表单的交互式表单。此外, HandySoft 的自助式分析环境可为非技术型用户提供一个直观的界面, 使其能够构建自定义报告和仪表盘, 用以分析和报告流程数据。

在最新的发布版中, HandySoft 推出了一个全新的轻量级流程设计环境 Quick Process。尽管 Quick Process 依赖于和之前产品相同的基础性流程引擎, 但它能够使非技术型开发人员构建向导驱动的流程解决方案, 此类解决方案仅需最少的流程建模或编码工作。用户只需勾勒出基本流程阶段和输入表单, 流程便可准备执行。

HandySoft 的产品路线图专注于扩展移动设备支持、云部署及针对混合式结构化/非结构化业务流程的支持。



- **OpenText 专注于智能流程应用市场。**2011 年，OpenText 收购了 BPM 套件领域的两个主要供应商：Metastorm 和 Global 360。自此以后，OpenText 致力于融合这两款产品，进而形成其自身的蔓延式技术产品组合。在此次 BPM 套件评估中，OpenText 在市场上的主打产品是 MBPM 产品（该产品主要基于从 Metastorm 收购的关键技术资产）。

MBPM 保持了之前在即开即用的工作区域和任务管理功能方面的一流用户体验。这些即开即用功能支持社交协作，允许用户通过拖放各种组件来定制自己的工作页面。自上一次 BPM 套件 Wave 评估以后，OpenText 增强了 MBPM 的内容集成功能，同时还与 OpenText 的内容库、客户通信管理及镜像组件紧密集成一体。OpenText 计划致力于将 MBPM 打造成构建垂直和水平应用（即 Forrester 所称的智能流程应用）所需的基础性组件。<sup>12</sup>

- **Oracle 的 BPM 套件是充分信赖 Oracle 技术堆栈的客户的不二之选。**自从于 2009 年收购了 BEA Systems 以来，Oracle 已在提供融合了 BPM 及以服务为导向的架构 (SOA) 组件的统一环境方面取得了重大进展。尽管该供应商最初对此次收购颇为犹豫，但从目前的发布版来看，两者的功能融合相当不错，兼顾了业务分析师和技术开发人员的需求。

目前的 Oracle BPM 套件可提供一个基于 Web、以业务为导向的建模环境，该环境允许 BPM 团队就流程设计展开协作。此外，Oracle 还可提供基于其 BPM 套件平台而构建的垂直和水平解决方案加速器。垂直加速器主要用于金融服务和公共领域，而水平加速器主要用于旅游和服务请求用例。

当然，Oracle BPM 套件产品的真正优势在于其能够与 Oracle 堆栈的其余部分集成，包括 Oracle Fusion Applications、Oracle SOA 套件及其他应用等。Oracle 未来在 BPM 套件产品上的投资重点是深化对动态案例管理的支持，以便构建对业务架构师的支持，提高产品的移动和社交功能，并继续改善对业务分析师与非技术型设计人员的支持。

- **Software AG 实现了小项目与大项目之间的适当平衡。**Software AG 涵盖了 BPM 套件的所有方面，可提供可靠的流程开发环境、直观的流程智能化功能，以及领先的业务流程分析解决方案。尽管这三个环境并未集成到单个统一的产品之中，但 Software AG 通过巧妙的设计使这三个环境相互关联，进而确保了流程模型与数据的可用性和可互换性。在此次评估中，Software AG 是唯一一家能够为“建模到执行”提供完全支持的供应商；这种完全支持可确保流程模型在 Software AG 全功能业务流程分析环境 (ARIS) 与其全功能业务流程开发环境 (Web 方法) 之间的共享与更新。Software AG 将继续通过其单独的资料库 CentraSite 为流程工件的管理和复用提供一流的支持。

2012 年秋季，Software AG 宣布即将在流程设计协作方面推出一款全新的基于云的产品，即 ARIS Connect。<sup>13</sup> 这种新环境实际上是该供应商的全功能业务流程分析平台 (ARIS) 的轻量级 Web 版本。这种轻量级的在线版本的适用对象是负责监督 BPM 卓越中心及变革项目的业务架构师和流程架构师。

- **Tibco Software 的主打产品是面向事件驱动型企业的 ActiveMatrix BPM。**2010 年，Tibco Software 推出了 ActiveMatrix BPM，替代了该公司之前的 BPM 套件旗舰产品 iProcess。尽管表面上看 ActiveMatrix 与 iProcess 具有许多相同的功能，但实际上 Tibco Software 已经完全更换了底层的引擎和架构。Tibco ActiveMatrix BPM 产品目前主要针对的还是采用以开发者为中心的 BPM 方法的 IT 部门。

该产品采用开放式架构，可帮助流程开发人员构建可充分利用其他 Tibco 组件的高级流程解决方案，这些组件包括该供应商的复杂事件处理环境（即业务事件）和业务分析环境（即 Spotfire）。ActiveMatrix BPM 的关键亮点在于其组织建模功能。该功能允许设计人员以可视化的方式对层级组织结构进行建模，并向用户分配不同的劳动力相关属性，如技能、成本和竞争力等。之后，流程开发人员可以使用这些属性将劳动力优化场景嵌入到流程模型之中。

2011 年，Tibco 收购了 Nimbus Partners，这是一家业务流程归档供应商。Nimbus 的平台主要针对的是专注于对运营业务流程的标准运行程序进行归档化的业务团队。通过收购 Nimbus，Tibco 能够迎合非技术型流程团队和用例的需求。尽管 Tibco 对 ActiveMatrix BPM 和 Nimbus 进行了部分集成，但这两个平台仍将继续作为两款独立的产品。

在未来，Tibco 计划进一步提升对案例处理的支持、与其社交平台 (tibbr) 的集成，同时进一步发展 Nimbus 平台，使其能够为业务架构师提供支持。

### 补充材料在线资源

图 7 的在线版本是一个基于 Excel 的供应商比较工具，提供具体的产品评估和可定制分级。

### 本 Forrester Wave 报告中使用的数据源

Forrester 采用了三种数据源的组合来评估每种解决方案优势和劣势。

- **实验室评估。** 供应商与分析师团队共处一天的时间，由分析师使用基于场景的试验方法对产品进行评估。我们使用相同的场景和标准对每个产品进行评估，创建了一个公平竞争的评估环境。
- **产品演示。** 我们要求供应商执行产品功能演示。我们利用这些产品演示结果，验证每种供应商产品功能的细节。
- **拜访样板客户。** 为了验证产品及供应商资质，Forrester 还从每个供应商的当前客户中选择了 2 个样板客户进行了拜访。

### Forrester Wave 方法

我们开展了一系列初步研究，并根据我们的标准，寻找一组满足纳入评估标准条件的供应商。我们从为数众多的供应商中圈定了最终名单。我们选择这些供应商的标准是：1) 产品拟合度；2) 客户成功度；以及 3) Forrester 客户需求。对于客户引用有限，以及产品与我们评估的范围不拟合的供应商，我们都进行了排除。

在查看过往研究、用户需求评估及供应商和专家采访后，我们开发了初步评估标准。为了根据我们的标准评估供应商及其产品，我们通过实施实验室评估、问卷调查表、演示和/或客户引用讨论等一系列手段，对产品资质细节进行了收集。我们将评估发送至供应商供其审核，并据此对评估进行了调整，以提供最准确的供应商产品和策略视图。

我们设置了缺省加权，以反映我们关于大型用户企业需求的分析 - 和/或 Forrester Wave 文档中概述的其他场景 - 随后基于定义清晰的级别对供应商进行评分。这些缺省加权仅旨在成为一个起点，我们鼓励读者根据自身的个人需求，通过基于 Excel 的工具对其进行调整。根据最终分数，基于当前产品、策略和生产表现生成了市场的图形描述。随着产品功能和供应商战略的更新换代，Forrester 将定期更新供应商评估。

在 Forrester 的 2012 年第 3 季度全球业务架构现状在线调查 (Q3 2012 Global Current State Of Business Architecture Online Survey)，调查对象是 337 名熟悉所在公司的企业架构或业务架构项目的 EA 专业人员。我们将调查结果发送至我们的持续 IT 研究小组成员，还使用了读者报告并将调查结果发送至可接受电子邮件的联系人。在本文档中，我们仅仅披露了部分调查结果。该小组由凭兴趣参与且熟悉特定 IT 话题的志愿者组成。为了确保质量，小组成员需要提供联系信息，并回答一些与公司收入和预算有关的基本问题。

Forrester 于 2012 年 9 月进行的此项调查。作为奖励，受访者可以免费访问预发布的洞察力。在本报告中，每个问题均列出了精确的样本规模。该小组并不保证达标所有人群。除非另有规定，否则统计结果仅用于描述目的，而非推断目的。

在 Forrester 的 2012 年第 4 季度 Forrsights 预算与优先事项跟踪调查 (Forrsights Budgets And Priorities Tracker Survey, Q4 2012) 中，调查对象是来自澳大利亚、巴西、加拿大、中国、法国、德国、印度、印度尼西亚、日本、马来西亚、墨西哥、菲律宾、新西兰、俄罗斯、新加坡、英国及美国中小企业 (SMB) 及员工数量在 100 及以上企业的 3,753 名 IT 主管和技术决策者。此项调查是在 2012 年 8 月到 2012 年 11 月期间进行的 Forrsights for Business Technology 调查的一部分。该项调查由 LinkedIn Research Network 代表 Forrester 以在线的方式进行。受访者的奖励包括礼品券和调研报告。在本报告中，我们列出了每个问题的精确样本规模。

在 Forrester 的 2012 年第 4 季度 Forrsights 业务决策者调查 (Forrsights Business Decision-Makers Survey, Q4 2012) 中，调查对象是来自澳大利亚、巴西、加拿大、中国、法国、德国、印度、印度尼西亚、日本、马来西亚、墨西哥、菲律宾、新西兰、俄罗斯、新加坡、英国及美国中小企业及员工数量在 100 及以上企业的 3,616 名 IT 主管和技术决策者。此项调查是在 2012 年 8 月到 2012 年 11 月期间进行的 Forrsights for Business Technology 调查的一部分。该项调查由 LinkedIn Research Network 代表 Forrester 以在线的方式进行。受访者的奖励包括礼品券和调研报告。在本报告中，我们列出了每个问题的精确样本规模。

Forrester 的 Forrsights for Business Technology 每年都会在超过 17 个国家/地区范围内进行一次 B2B 技术调查, 覆盖范围遍及北美、拉丁美洲、欧洲以及亚洲的发达地区和新兴地区。为了确保质量, 我们根据职位及职责对受访者进行了仔细筛选。Forrester 的 Forrsights for Business Technology 可保证最终的受访人群仅包含曾深入参与过 IT 产品和服务的规划、融资及采购的人士。此外, 我们还会询问公司规模 (员工数量) 和行业情况, 以此来控制数据的分布并确保与 Forrester 分析师计算得出的 IT 开支保持一致。Forrsights 仅使用优质的数据来源和高级数据清理技术, 确保最优的数据质量。

在本文档中, 我们仅仅披露了部分调查结果。如要付费购买完成的数据结果, 请登录 [Forrsights@forrester.com](mailto:Forrsights@forrester.com) 或联系您的 Forrester 客户经理。

## 尾注

- <sup>1</sup> 有关该趋势的详细信息, 请参与 2010 年 1 月 6 日的报告: [“TechRadar™ For Business Process Professionals:Human Resource Management Apps, Q1 2010”](#)
- <sup>2</sup> 有关更多信息, 请参阅 2009 年 9 月 4 日的报告: [“The Importance of Matching BPM Tools To The Process”](#)
- <sup>3</sup> 有关此次 BPM 市场整合的更多信息, 请参阅 2013 年 1 月 23 日的报告: [“Prepare For 2013’s Shifting BPM Landscape”](#)
- <sup>4</sup> 有关更多信息, 请参阅 2011 年 8 月 30 日的报告: [“Focus On Customers And Business Architecture For Greater Business Process Maturity”](#)
- <sup>5</sup> 来源: Clay Richardson. “Design Thinking Blurs The Line Between Experience And Process Design”. Clay Richardson 的博客. 2012 年 12 月 17 日. ([http://blogs.forrester.com/clay\\_richardson/12-12-17-design\\_thinking\\_blurs\\_the\\_line\\_between\\_process\\_and\\_experience\\_design](http://blogs.forrester.com/clay_richardson/12-12-17-design_thinking_blurs_the_line_between_process_and_experience_design)).
- <sup>6</sup> 有关更多信息, 请参阅 2012 年 3 月 26 日的报告: [“Mobile Is The New Face Of Engagement:An Executive Summary”](#)
- <sup>7</sup> 有关更多信息, 请参阅 2011 年 8 月 22 日的报告: [“The ROI Of BPM Suites”](#)
- <sup>8</sup> 有关更多信息, 请参阅 2011 年 8 月 22 日的报告: [“The ROI Of BPM Suites”](#)
- <sup>9</sup> 有关更多信息, 请参阅 2010 年 8 月 24 日的报告: [“The Forrester Wave™:Business Process Management Suites, Q3 2010”](#)
- <sup>10</sup> 有关更多信息, 请参阅 2011 年 5 月 31 日的报告: [“Best Practices:Next Best Action In Customer Relationship Management”](#)
- <sup>11</sup> 有关平台即服务关键供应商的更多信息, 请参阅 2011 年 5 月 19 日的报告: [“The Forrester Wave™:Platform-As-A-Service For Vendor Strategy Professionals, Q2 2011”](#)
- <sup>12</sup> 有关智能流程应用对市场的影响的更多信息, 请参阅 2012 年 8 月 8 日的报告: [“Smart Process Applications Fill A Big Business Gap”](#)
- <sup>13</sup> 来源: “Software AG’S ARIS 9.0 Brings The Power Of Social To Business Process Improvement”. Software AG 新闻稿. 2012 年 10 月 15 日. ([http://www.softwareag.com/corporate/Press/pressreleases/20121015\\_Aris\\_9\\_0\\_page.asp](http://www.softwareag.com/corporate/Press/pressreleases/20121015_Aris_9_0_page.asp)).

# 关于 Forrester

作为一家全球性研究和咨询企业，Forrester 赋予领导者灵感，提供信息以改善决策，帮助世界顶级企业将改变的复杂性转变为企业优势。我们提供基于研究的洞察力和客观的建议，让 IT 专家在 IT 行业内取得更大的成功，同时也帮助他们将自身影响扩展至传统的 IT 组织之外。我们的资源根据您的个人角色量身定制，让您首先专注于重要的业务问题——利润、速度、增长，同时也兼顾技术。

## 有关更多信息

欲知 Forrester Research 可如何帮助您在每一天实现成功，请联系您附近的办公室，或访问我们的网站 [www.forrester.com](http://www.forrester.com)。如需世界各地的完整位置列表，请点击 [www.forrester.com/about](http://www.forrester.com/about)。

## 客户支持

如欲了解硬拷贝或电子重印的相关信息，请联系客户支持，电话：+1 866.367.7378，+1 617.613.5730，邮箱：[clientsupport@forrester.com](mailto:clientsupport@forrester.com)。我们为学术和非营利性机构提供数量折扣和特价。

## Forrester 专注于企业架构专业人员

通过强化业务线之间的沟通与协作并构建强大的前瞻性 EA 项目，有助于实现企业的业务技术战略转型，进而推动未来的创新及灵活性。Forrester 拥有主题专门知识，且对您的角色具有深刻的理解，这些将帮助您缔造前瞻性的战略；在机会和风险之间进行权衡；证明决策的合理性；优化您的个人、团队和企业性能。

« Eric AdAms，企业架构专业人员代表

