

数字业务自动化快速 实用指南

IBM 自动化专家 Brian Safron 与 Cheryl Wilson 合著

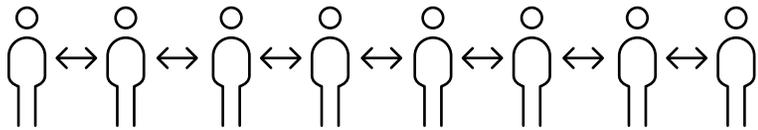


目录

为什么要阅读本指南?	02
自动化工作：自动化的含义及其为何如此重要	03
您可以在哪些方面有效利用自动化?	07
自动化成功具有哪些特点?	10
从哪里着手?	11
您拥有哪些解决方案选项?	12
IBM 提供什么	14
八项重点	16



2017 年，一家大型保险公司的大型理赔部仍在通过 100% 的人工纸质系统处理索赔。从上报索赔到开具支票的整个过程，每一步都需要至少一次人工操作。该企业的整个部门都错没有跟上自动化革命的步伐。



您是否应该关注？

尽管自动化技术取得了巨大进步，但企业仍然可以坚持采用和二三十年前相同的人工操作，并以“足够好”的水平运营。您是否应该关注自动化取决于您的企业是否能在当今世界蓬勃发展。如今，竞争对手通过采用自动化，能够以比您的企业更轻松更快速的方式运营。

为什么要阅读本指南？

自动化革命就像工业革命一样，影响深远，发展不稳定，有时混乱不堪却又不可避免。自动化革命的意义不仅仅在于提高效率和削减成本，同时，各行各业的企业都在利用自动化来推动增长。

无论您怎么看待自动化，它都在不断发展，并逐渐渗透到各种工作之中。作为首席执行官、首席信息官、首席运营官，或类似职位的人，您需要清楚了解自动化能够帮助企业完成哪些工作，不能完成哪些工作。

本指南有助于您真正了解自动化工作的紧迫性、价值，带来的机会以及相关局限性。本指南还提供了选择合适技术解决方案的技巧。

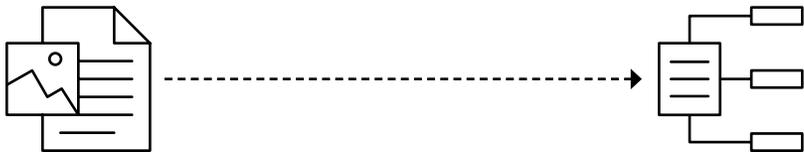
第 1 章

自动化工作:自动化的含义及其为何如此重要

如果您在 10 年前或 20 年前购置房屋，申请抵押贷款可能需要一个月左右。在这个过程中，您需要填写一堆纸质表格，打几十通电话，然后还得担心何时才会通过审批以及利率是多少。现在，您有了其他选择。

下一代抵押贷款公司推出了相关应用。这些应用界面简洁，方便您随时随地使用，可使严格的监管流程自始至终都自动化进行。

因此，客户通常会选择这类应用也就不足为奇了。有了这类应用，他们能够享受自动化带来的便捷性、即时性和透明性，包括编程到系统中的报警、与信贷监控公司和贷款机构建立的数据连接以及旨在消除不必要步骤的工作流等。



自动化工作意味着能够在速度和规模上提供更佳体验，让您从大局着眼：处理多阶段多任务流程时，如果采用手动方式，不仅速度缓慢、成本昂贵，还会令您的企业和客户感到沮丧。



传统抵押贷款流程

- 填写一堆纸质表格
- 打几十通电话
- 需要等待数周才能完成审批、确定最终利率及签订合同



现今通过应用完成的抵押贷款流程

- 数分钟即可获取贷款金额、利率和按揭年限选项
- 按需接收贷款进度的更新
- 节省沟通时间—只有在特殊情况下才需要与人沟通

自动化工作：自动化的含义及其为何如此重要

自动化的商业价值

让我们回到引言部分的保险公司示例。客户需要尽快解决理赔问题，而理赔部处理一桩理赔案件却需长达三周的时间。考虑到众多的行业规定与条件，自动化是一项重大投入。企业投入了时间和资金。

结果：处理一桩理赔案件的时间从三周缩短至一天。



还有很多自动化案例研究能够提供此类证明，但有时候，这并不能证明购买新产品的合理性。

效率与业务转型

在过去，很多关于自动化的争论都归结于简单的投资回报率计算，主要是为了节省成本。例如，如果我们公司投资 100 万美元用于实现部分业务的自动化，结果可以节省 150 万美元，那么这对于企业来说就很划算。就这么简单。

然而，对于较大规模的自动化项目（以增长而不是节省成本为目标的项目），计算投资回报率更具挑战性。

虽然自动化可能是通过提升速度、扩大规模和改善客户体验来推动收益增长的最佳方式之一，但改变企业的运营方式涉及到有形和无形因素，其结果并不总能独立地进行衡量。这使得我们更难量化自动化（而不是转型的其他方面）所实现的增长额。

不过，也可以做到这一点。您可以构建一个自动化商业案例，列出预期的可量化和不可量化的收益。

自动化工作：自动化的含义及其为何如此重要

自动化带来的有形和无形收益的示例

一家大型零售银行业组织通过自动化软件管理其大部分消费信贷流程。通过自动化，其 80% 的贷款都无需进行人工审核。工作人员只需要审查存在异常情况的贷款。

然而，这种可测量的效率提升不过是自动化投资回报率案例的一部分。对于该银行而言，它拥有以下机会：

管理增长

该银行从另一家银行收购了很多分行。自动化使其能够在不增加员工的情况下处理增加的工作量。

避免隐性人为偏见

自动化有助于增强对非歧视规定的遵守并改善整体客户体验。

“免去对 80% 的贷款申请进行人工贷款审查相当于每年节省数十万小时，预计会带来近 830 万美元的生产收益。”

– [IBM 数字业务自动化平台的总体经济影响™](#)，
Forrester Consulting 2019 年 3 月开展的委托研究

尽管有些收益无法进行简单的计算，但以下问题有助于集中您的投资和调整可衡量的关键绩效指标 (KPI)。

1. 自动化是否会更便于客户与我开展业务？ 如果有更便捷、更快速的流程，客户不会选择或坚持采用麻烦而耗时的流程。

2. 自动化是否会推动增长？ 自动化的关键优势在于能够轻松扩张。如果您能吸引并留住新客户，那么您的自动化投资将为您带来更高的回报。

3. 自动化是否会削减成本？ 这个问题最接近可轻松量化的投资回报率。削减成本通常可以通过自动化实现。但要记住的是，您可以从这个更好、更现代的系统获得更多价值，从而增加收益，提高整体净收益。

4. 自动化是否有助于减少错误并提升一致性？ 错误的代价是昂贵的，但有时候无法计算其代价。提升一致性和减少错误具有重大价值，尽管这种价值难以通过数据精确化。

5. 自动化是否会让合规工作变得更加简单？ 您必须遵守各种规定，所以如果自动化能够减少您在合规方面所需的资源，那么这是一种商业成功。

自动化工作的七大事实

- 1 自动化的成功取决于您是否能够专注于正确的商业驱动因素。**自动化的重要性及影响与您使用的技术关系不大，无论是机器人流程自动化 (RPA)、自动化决策管理还是人工智能 (AI)，都没有太大影响，重要的是您经营企业的方式及原因。如果您的关注点不正确，那么自动化不太可能产生您想要的效果。
- 2 自动化使您能够为客户提供比以往更多的选择。**相较于自动化程度较低的系统，自动化系统提供的选择通常会高出一个数量级，而且不会给系统带来压力。想想拼车应用。拼车应用属于全球性的应用，可针对不同价格水平提供不同级别的服务。而这一切都基于同一数字自动化平台构建。您可以根据需要添加任意数量的选项，只需将其添加到自动化中即可。
- 3 自动化是实现扩展的最佳方式之一。**就像选择题一样，如果您想要大规模地拓展业务，就需要实现自动化。例如，前面提到的大型零售银行业组织就通过自动化很好地实现了扩展，能够在无需雇用更多员工的情况下为更多客户提供服务。
- 4 如果您想要业务增长，就难免需要进行自动化。**这并不是一时兴起的潮流。对于有些公司和行业而言，自动化必不可少。您可以考虑将自己经常处理的工作，以及可明显改善客户或员工体验的事项进行自动化，以推动增长。
- 5 自动化并不能一蹴而就，而是一个渐进的过程。**有时候，企业将大型软件开发当作是新大楼的落成典礼一样。他们会举行大型发布会和典礼，邀请大家前去使用产品，然后人们又回到工作中。

自动化开发不是这样的。您会发现首次部署通常是一种学习经历。当您顺利完成第一部分的部署后，会根据了解的有效方式开始进行下一部分的部署，并不断发展和改进系统。
- 6 您能够实现比预期程度更高的自动化。**您可能发现一旦自动化某个流程后，与第一个流程相关的三个或四个不同流程都将成为自动化目标。这就像是，学习一种基础技能后，您就能够更轻松地学习其他相关技能。
- 7 自动化从来都不是在全面自动化和零自动化之间的选择。**每家企业都会实现部分自动化，没有企业能够实现全面的自动化。您要确定现在或以后需要实现多大程度的自动化，以达成企业目标。

第 2 章

您可以在哪些方面有效利用自动化?

“自从[蒸汽机]发明以来，最大的改进之一由一个想要节省自己劳动的男孩发现了。”

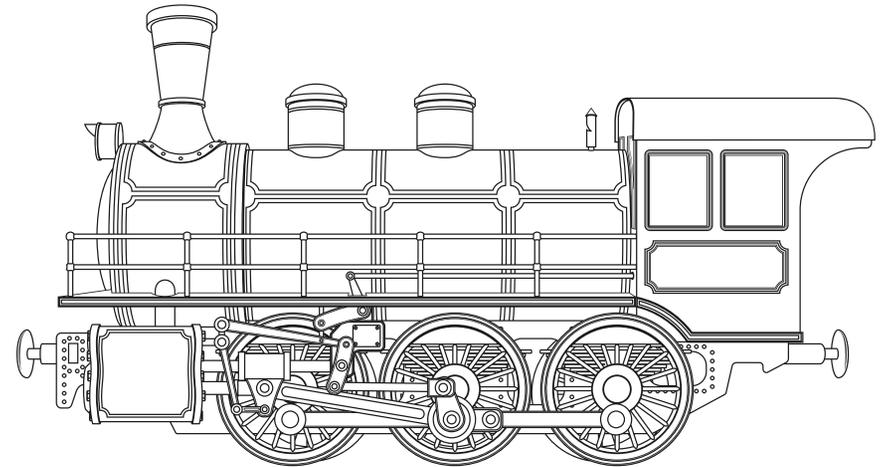
亚当·斯密在其 1776 年所著的《国富论》一书中，提到了一个负责开关蒸汽机阀门的小男孩。男孩发现，如果将一根绳子从阀门的手柄连接到蒸汽机的另一部分，阀门就会自行打开和关闭，然后他就可以去玩耍了。

自 1776 年以来，自动化已经取得了很大的进步，但是良好的自动化仍然需要利用技术的最佳特性来节省人力，从而提高生产效率。区别在于可以自动化的工作范围。

工作范围与自动化

每家企业都存在简单重复和复杂独特的任务。实际上，您几乎可以在所有类型的工作中有效利用自动化。

参见下一页的图表



您可以在哪些方面有效利用自动化?

下图展示了大多数组织常见的五种工作。



您可以在哪些方面有效利用自动化?

您可以利用自动化为每种工作带来令人满意的结果。

自动化工作就是将自动化流程和人工流程混合在一起，从而推动增长，并让员工专注于无法自动化的工作。

工作类型	重复性工作	管理型工作	部门工作	专家工作	跨企业工作
定义	<p>常规的低技能重复性任务，该类任务不需要人为判断，但可能产生人为问题，如高错误率和低落的士气。</p> <p>示例：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 行政工作 - 复制粘贴输入 - 人工数据输入 <p>通过用机器人补充人力，自动化可以帮助提高日常工作的准确性和速度。</p>	<p>支持企业核心业务的其他工作。此类工作风险高但通常只需一般的技能。</p> <p>示例：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 合规 - 用于各种监管系统的文档 <p>通过数字化和管理各类文档，自动化可以帮助减轻文书工作和法规遵从方面的负担。</p>	<p>维持部门平稳运行，但通常不接触企业核心产品。</p> <p>示例：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 费用跟踪和审批 <p>自动化可以利用低代码应用处理各个流程，从而帮助减少部门工作，否则这些流程将涉及通过电子邮件发送的难以管理的文档和电子表格。</p>	<p>需要进行人为判断。自动化可以消除工作的常规部分，通过跟踪重要细节并使必要数据触手可及，使专家的工作效率更高。</p> <p>示例：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 个性化咨询 <p>自动化可以帮助专家获得更深入的见解和行动建议，从而提高其工作效率。</p>	<p>多个部门参与经营工作。</p> <p>示例：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 处理保险理赔。 - 审批贷款 <p>自动化可以通过直通式处理提供从头到尾的客户体验。自动化能够将整个企业的各个业务集成到一个客户觉得简单的定制流程中。</p>

注意：无论您在流程中采用多大程度的自动化，都需要人的专业知识、创造力和人际交往能力。例如，您的自动化可能会遇到异常情况，这时就需要人的专业知识进行处理。异常情况总会出现，即使自动化的目标就是最大程度地减少异常情况，并最大化实现无需人力参与的直通式处理。另外，如果没有人力，谁来设计和更新您的自动化呢？

第 3 章

自动化成功具有哪些特点？

成功的自动化并不是单一的，并不是针对一个项目或解决方案而言。它是针对您不断变化的业务需求进行调整的一个迭代过程。

成功实现自动化的企业通常具有以下特点：

- 他们专注于客户的需求。
- 他们在认识到可扩展性的重要性的同时，仍能为每个客户提供个性化体验。
- 他们通过在可扩展平台上构建自动化系统，并在业务和 IT 之间保持良好的一致性，从而尽可能地保持自动化系统的灵活性。
- 他们采取了一切可以提高效率的措施，并使其高效运行。

要成功实现自动化，必须认识到这是一个过程，并不能一蹴而就。另外，根据您想要自动化以推动增长的工作类型，您可能需要具备以下功能：

- 通过机器人自动化任务
- 共享、管理和协作处理内容
- 设计和管理从头至尾的工作流
- 通过业务规则自动化决策执行
- 从文档中获取和提取数据

什么可能会阻碍您实现自动化？

自动化并不是一个快速简单的过程。

以下选择可能存在隐患：

1. 试图一次性完成所有事情。正如我们早前提到的一样，试图通过一次大行动来实现您的所有自动化目标，可能会遇到问题。逐步推进并不断改进，给自己尝试的空间，然后修复不能发挥作用的部分。

2. 认为打包应用会解决所有问题。承诺提供一揽子自动化的打包应用可以满足您的某些需求。但当您将其用于解决它们并不擅长解决的问题时，问题就出现了。

3. 没有及早地让业务人员和 IT 人员参与进来。当您部署自动化时，需要尽力协调业务和 IT 之间的关系，以便顺利地展开工作。

- 企业需要从一开始就让 IT 人员参与进来，进行现状检查，从而帮助确保成本、时间计划和项目范围切实可行。
- IT 有助于防止采购错误。例如，在与技术供应商的会议上，IT 专家可以识别那无法实现的美好承诺。

第 4 章

从哪里着手？

如果您想要投入自动化技术，通常建议您从试行项目着手，其能够快速展现成效且实施风险非常低。这种方法有助于提供充分证据，证明该自动化项目是否有必要扩大规模，但同时请考虑以下建议：

- 选择一个重要但不是关键任务的项目。找到值得付出努力且在完成后能够展示价值的项目。但不要选择会破坏一切工作的项目。
- 规划目标。确保第一个项目是对企业很重要的前台或后台操作，您已为其构建理想状态或体验。

工作往往是混乱而有机的，但变化会以您无法预料的方式影响工作。关注每个项目如何服务于您的整体自动化目标。然后，您可以制定路线图以克服困难，并不断取得进步。

观察您所在行业的领导者是一种不错的做法，特别是那些发展快速的领导者，去了解什么可行。请记住，您要观察的是他们的整体工作情况，其中可能包括数十个单独的自动化项目，这些项目加起来形成了一种变革性方法。

所以，选择一到两个项目作为起点。关键在于使每个项目都具有其各自的价值，要知道，构建项目并使之互相联系后，收益会显著增加。

六个问题可帮助您决定从哪里开始

在一家大型企业中，您可能面对几十个潜在的自动化项目，这样您会觉得无从下手。以下问题并不详尽，但它们可以帮助您及您的团队专注于合适的起点：

1. 您能以多快的速度响应客户请求？
2. 与业内其他领导者（包括您无法避免的数字竞争对手）相比，您的客户体验如何？
3. 您的员工是否花了大量时间完成可以实现自动化的手动工作？
4. 您的竞争对手是否针对特定的利基市场提供比您更多的产品和服务？
5. 随着客户预期和政府法规发生变化，您能否快速修改前端和后端软件应用？
6. 有多大比例的客户交易会产生产必须手动处理的例外情况？

第 5 章

您拥有哪些解决方案选项？

如果您已经准备好开始购买自动化解决方案，通常会有以下四种选项，很多企业会混合搭配购买：

1. 您可以从头开始编写所有代码。

- **利：** 您拥有并控制一切。

- **弊：** 这就像一个黑盒子，业务端看不到代码，或者说无法理解代码。此选项需要大量的 IT 专业知识和时间来了解代码的作用以及如何更改代码。

2. 您可以购买一系列点应用。

- **利：** 您可以选择从多个不同的供应商处购买应用。

- **弊：** 当您从不同的公司购买不同的自动化应用时，需要将这些应用集成在一起。这些产品有时不能很好地兼容，并且没有进行分析等操作的底层基础。

3. 您可以购买打包应用。

- **利：** 此选项是现成的，一些小众应用可满足特定需求，例如计费或数字营销。

- **弊：** 如果您的企业不适合打包应用的模式，则无法实现您希望的所有功能。打包应用缺乏灵活性，因此您在使用时会受到诸多限制。

4. 您可以采用自动化平台。

- **利：** 此选项集成了一组基础应用，以便您构建任何自动化解决方案。

- **弊：** 您不用针对每种应用选择不同的供应商。通过此选项，您可以依赖于单个供应商为整个平台提供支持。

将 AI 直接应用于自动化仍处于早期阶段，但很快就会得到普遍应用。因此，您最好现在就开始了解如何将 AI 应用到自动化项目中，并借此机会进行实验和培养相关技能，以领先于竞争对手。

以下是领先企业如何利用 AI 的三个示例：

- 1. 在自动化中使用 AI 提升决策质量。**例如，保险公司想了解索赔具有欺诈性的概率，即使没有容易辨别的欺诈证据。经过不断的训练，AI 系统能够更有效地识别欺诈行为，帮助公司更快地支付索赔，同时降低风险。

想象一下这种情况：两项类似的医疗手术索赔，两项索赔都符合所有保单规则。

第一个保险索赔示例

- AI 没有检测到相关模式
- 公司可以支付第一笔索赔，而不会因为进行更多调查而浪费时间和成本，从而提高客户满意度并降低成本

第二个保险索赔示例

- AI 检测到表明存在可疑欺诈行为的隐藏模式
- 公司可将第二桩索赔提交进一步审查

- 2. 在自动化中使用 AI 获取智能数据。**例如，公司需要在无人力参与的情况下将多种随机格式的发票数据标准化。通过 AI 捕获数据，系统“知道”每张发票上的哪些数字和字段代表哪条所需信息，例如商品编号、数量、单价、折扣百分比、州税和总价。

- 3. 在自动化中使用 AI 检测操作系统收集的数据中的隐藏模式并对其进行操作。**此“操作数据”可提供传统数据源无法提供的新见解。想象一下，有一个这样的产品开发应用：其中隐藏的见解表明对特定部分的更改很可能导致生产延迟。这些隐藏的含义可以基于一个复杂的相互依赖网络，在没有 AI 的情况下就无法发现这种隐藏的含义。

通过帮助回答以下问题，操作数据几乎可以为每个行业提供见解：

- 开设新账户需要多长时间（以及原因）？
- 我多久会错过一次我的 SLA（以及原因）？
- 需要进行多大程度的返工（以及原因）？

您可以通过利用这些独特的见解来改善自动化，从而加快面向客户的流程、缩短交付时间并减少返工。

第 6 章

IBM 提供什么

IBM® 提供的自动化平台基于通用分析层构建，可让您深入了解操作数据和工作效率。

IBM 数字业务自动化平台是一套集成的灵活功能，可帮助您自动化工作，从而推动增长：

1. [使用机器人自动化常规人工任务](#)

消除复制粘贴和数据输入错误，让员工专注于处理具有更高价值的工作。

2. [分享、管理和协作处理内容](#)

支持即时访问内容，将内容连接到数字业务应用，帮助确保治理和合规性。

3. [设计和管理从头到尾的工作流](#)

编排人工和自动化活动的顺序，以提升各流程和案例的一致性，增加直通式处理。

4. [通过业务规则实现决策自动化](#)

实现快速适应变化，提高决策的一致性和可审计性，实时检测值得注意的情况。

5. [从内容中捕获和提取数据并进行分类](#)

快速提取数据，减少数据输入错误，从非结构化文档中获取见解。

了解关于 IBM 自动化平台的更多信息

[观看演示](#)

此演示时长 5 分钟，利用发票处理场景来展示集成平台的各个功能如何协同工作，帮助您自动化从头到尾的操作。

[开展投资回报率研究](#)

IBM 委托 Forrester Consulting 调查企业通过实施 IBM 数字业务自动化平台可实现的潜在投资回报率 (ROI)。阅读全部收益与成本分析。

[安排有自动化专家在场的 30 分钟咨询](#)

“Forrester 采访了银行业现有的一个 IBM 自动化平台客户，之后的财务分析发现，三年时间内，受访组织获得了近 2390 万美元的收益……投资回报率为 675%……”

– [IBM 数字业务自动化平台的总体经济影响™](#)，
Forrester Consulting 2019 年 3 月开展的委托研究

IBM 提供什么

平台是否适合您？

自动化平台适用于任何企业，但是根据您是大型企业还是小型企业，是面向客户还是面向内部，是严格监管还是轻度监管，是针对某个部门还是整个企业，您的使用方式会有所不同。

一般而言，自动化平台适用于以下情况：

- 1 您需要一定程度的自定义，但不想从头开始编写所有代码。
- 2 您尝试了打包应用，但其无法实现您需要的功能。
- 3 您需要快速进入市场并快速做出更改。
- 4 您想要集成各种功能，而不是由不同供应商提供不同产品。

自动化平台旨在为自动化各种工作提供一套完整的集成功能。想象一下，这些热门办公平台将多个程序连接在一起，让用户能够根据需要轻松混合搭配各种功能。

自动化平台可以通过单个集成软件包提供其他解决方案选项的优势，包括定制编写代码，打包应用快速上市，点解决方案的最佳功能。

虽然每个用户案例都是技术选择过程中独特且关键的起点，但以下场景可能脱颖而出，成为平台解决方案的候选者：

- 贷款发放和服务
- 福利和资格管理
- 保单承保和索赔处理
- 客户、员工和供应商培训
- 监管和合规管理
- 运输与物流管理
- 病人照护管理
- 欺诈和风险管理
- 客户服务
- 贸易融资

“平台标准化有望为更多的自动化工作打开大门。投入 IBM 数字业务自动化平台后，更多的业务经理和管理人员可以根据需要扩展平台，而无需从头开始。”

- IBM 数字业务自动化平台的总体经济影响™，
Forrester Consulting 2019 年 3 月开展的委托研究

八项重点

- 1 如果您想要业务增长，就难免需要进行自动化。** 这并不是一个一时兴起的潮流。对于很多公司和行业而言，自动化必不可少。
- 2 选择从哪里开始自动化需要花费精力，但制定计划可以使选择更容易。** 您可以考虑将自己经常处理的工作，以及可明显改善客户或员工体验的事项进行自动化，以推动增长。
- 3 实现自动化并不能一蹴而就，而是一个渐进的过程。** 每次扩展自动化范围时，您都会学到新的东西。
- 4 规划目标。** 确保第一个项目是重要前台或后台操作的一部分，您已为其构建理想状态或体验。
- 5 自动化能够提升员工的工作效率。** 您可以利用自动化为员工提供支持，并将自动化流程和人工流程混合在一起，从而在无需雇用更多员工的情况下推动增长。
- 6 复杂的工作需要集成自动化。** 跨企业工作（例如贷款发放、索赔处理和运输物流）会带来复杂的问题。集成自动化可以简化这些操作，从而带来巨大收益。
- 7 自动化可实现可扩展性，而可扩展性可实现增长。** 扩展意味着数据增大，例如客户更多，事业部门更多。但通过自动化，扩展也意味着各种选项，更多贷款类型，更多政策类型，更多目的地，更多选择。当您提供更多选项时，就能接触到原本未考虑向您购买产品的客户。
- 8 AI 正开始改变自动化。** 不要等太久再去尝试，而是现在开始将人工智能 (AI) 应用于自动化。不过，这并不是成功自动化的成败特征——暂时还不是。



© 版权所有 IBM Corporation 2019

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美国印制
2019 年 3 月

IBM、IBM 徽标以及 ibm.com 是国际商业机器公司在全球多个管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。当前的 IBM 商标列表请见网站的“版权和商标信息”版块：www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。本文档包含截至发布之日的最新信息，IBM 可能随时更改。并非所有产品或服务在 IBM 开展业务的所有国家/地区均有提供。

本文所述的性能数据是在特定操作条件下得出的，实际结果可能有所不同。本文所载信息按“原样”提供，不做任何明示或暗示的担保，包括对适用性、特定目的的适用性的任何担保，以及针对非侵权的任何担保或条件。IBM 根据产品交付协议中规定的条款和条件为产品提供担保。客户应遵守适用的法律与法规。IBM 不提供法律建议或声明或保证其服务或产品能够确保客户遵循所有法律或法规。良好安全实践声明：IT 系统安全性涉及通过预防、检测和应对来自企业内外的不当访问以保护系统和信息。不当访问可能导致信息被篡改、销毁、盗用或不当使用，也可能导致系统受损或被盗使用，包括被用于攻击他人。不应认为任何 IT 系统或产品是绝对安全的，任何一种产品、服务或安全措施都不能完全有效地防止不当使用或访问。IBM 系统、产品和服务被设计为合法的综合安全性方法的一部分，必然涉及其他操作过程，可能需要其他系统、产品或服务配合才能发挥最大效用。IBM 不保证任何系统、产品或服务不受任何一方的恶意或非法行为影响，也不保证您的企业不受任何一方的恶意或非法行为影响。

了解更多

免费立刻拨打免费咨询 IBM 专家：**400-668-0529**（工作日9:00-17:00）有关更多信息，敬请关注IBM Cloud 官方微信号，及时获取 IBM Cloud 最新资讯：



IBM云公众账号



访问IBM Automation主页