

## IBM Quote-to-Cash

利用 IBM 混合式雲端低成本打造全球極具效率的銷售流程

### 概述

#### 需求

Quote-to-Cash (報價到收款) 應用程式需要支援全球數千個內部使用者和外部業務合作夥伴，所以它需要一個高度可用的基礎架構。原有的內部部署 (On-Premises) 已不能滿足日益增長的全球使用者需求。

#### 解決方案

藉由混合式雲端架構以及 Bluemix 上的各項服務，加速 Quote-to-Cash 應用程式的開發。

#### 優勢

- 節省了數小時的管理工作時間，有助於銷售人員專注於客戶需求。
- 第一年節省了 270 萬美元，第二年的目標是在第一年的基礎上再節省 960 萬美元。
- 採用混合式雲端部署模型之後，成本節省了 22%。

IBM 總部位於美國紐約州的阿蒙克市 (Armonk)，1911 年創立至今已有一百零五年的歷史。作為全球規模最大的科技公司之一，IBM 管理了包含數千位商業和技術專家、支援人員，以及 IBM 大量獨立的業務合作夥伴在內的全球銷售團隊。

### 彙集全球買家，積極改進零散的銷售流程

與大部分商業組織一樣，IBM 也意識到了流暢的銷售流程在滿足客戶需求時的重要性。不過，隨著組織規模的發展，銷售流程的複雜性也幾何式地遞增，而且錯誤或延遲的風險也可能相應地增加。IBM 傑出工程師 Murali Vridhachalam 解釋道：「零散的銷售流程和應用形式，在很多大型公司都經常為人所詬病。這對 IBM 也不例外，我們在世界各地有不同的工具和流程，但是銷售人員經常在需要支援時，不知道應該向誰求助，也不瞭解如何監控其支援申請的狀態。」Vridhachalam 如此說道。

為了打造一個統一的銷售應用程式平台，加快建立端對端的銷售流程，Vridhachalam 團隊使用一種可組合服務方法，建構了一個 Quote-to-Cash 銷售應用程式，該銷售流程主要是在各個步驟對每項交易進行管理：建立報價單、設計解決方案、定價和融資、擬訂合約、進行協議並簽名、提交和管理訂單，以及由應收帳款團隊收取款項。該流程有大量人員參與，這些人員可能是 IBM 員工或 IBM 業務合作夥伴，也可能是銷售支援人員等等。

圖示：Quote-to-Cash 流程



---

「我們估計混合式雲端  
架構可將我們的總體擁  
有成本 (TCO) 降低  
22%」

- IBM 傑出工程師 Murali Vridhachalam

---

## 利用混合式雲端減少 IT 營運成本，打造極具效率的銷售流程

Quote-to-Cash 應用程式需要支援全球數千個內部使用者和業務合作夥伴，所以它需要一個高度可用的基礎架構。其最初是從一種內部部署 (On-Premises) 模型開始部署。該模型使用了一個包含三個 Web 應用程式伺服器的垂直叢集、一個包含 HTTP 伺服器的負載平衡器（用於處理靜態內容）、一個雙鏡映資料庫（用於災難回復），以及一個與其他記錄系統整合的非管制區 (DMZ)，這些都受到 IBM 防火牆的嚴密保護。剛開始，這種部署架構已夠用，但隨著業務需求、全球規模和使用者的增長，Vridhachalam 團隊意識到，選擇 Bluemix 混合式雲端平台可支援 Quote-to-Cash 全球統一平台應用程式的所有要求，比起之前的多位置內部部署 IT 能夠大幅減少營運成本。具體原因如下：

### 敏感性資料的隔離

因為所有記錄系統都部署在企業防火牆內，在隔離敏感性資料方面混合式雲端是企業首選。

### 法規遵循

歐盟的一些國家/地區和美國要求加密儲存在歐洲或美國境內之資料庫等的資料。

### 業務合作夥伴和客戶從防火牆外的存取

為了允許對應用程式進行外部存取，需要設置一個新的 DMZ 和一個額外的防火牆來保護內部網路。可能導致總體擁有成本增加。

### 可調整性

由於新的業務需求和使用者的數量的快速增長，迴避部署此項目的 IT 可能需要在環境中增加更多的資源（記憶體、磁片、頻寬）或新伺服器。這會反覆增加成本。

### 減少擁有成本

多地區伺服器代管帶來了巨大的 IT 基礎架構和勞動成本。採用混合式雲端，可協助減少此成本。

### 減少了上市準備時間和快速創新

Quote-to-Cash 應用程式必須快速回應全球變化，Bluemix 中的服務生態系統和 DevOps 工具可協助快速創新並減少應用程式的上市準備時間。

---

## 解決方案元件

- IBM® Bluemix™
  - IBM® Bluemix Dedicated™
  - IBM® Cloudant
  - IBM® Content Foundation™ on Cloud
  - IBM® Content Navigator™
  - IBM® FileNet™
  - IBM® DB2™ on Cloud
  - IBM® SoftLayer
- 

目前 IBM 在全球各地擁有超過 50 個雲端資料中心，創新的雲端平台 Bluemix 更是完全符合以下所有標準：可確保透過十分安全的管道連接公用雲端與專用雲端；支援彈性的運作時間、儲存器和虛擬機器；擁有龐大的 API 目錄；提供快速部署的 DevOps 工具服務；為開放程式碼，支援多樣的運作時間和技術。所以 Quote-to-Cash 採用了建構於 SoftLayer 上的 Bluemix 公用雲端和單租戶環境的 Bluemix Dedicated（專用）雲端，以及雲端上的 DB2、雲端上的 FileNet 和 API Management 平台等功能，力求打造 IBM 全球統一的銷售應用程式，加速結單效率。

## 無縫銷售流程節省數百萬管理成本

以混合式雲端為基礎的 Quote-to-Cash 應用程式，可為 IBM 員工和 IBM 業務合作夥伴提供統一的平台，該平台能夠協助他們在銷售的整個生命週期中管理並監控每個銷售機會。現在，該解決方案已幾乎在 IBM 所服務的每個地區都進行推廣（計劃於 2017 年初在日本進行最後的推廣），而且現在可供每天提交 1,000 多項申請的 7,000 多位使用者進行使用。

「全球各地的銷售人員都提供了非常專業且令人滿意的回饋。」 Vridhachalam 如此說道。「我們聽說，在以往非常耗時的銷售流程階段（如合約登記），每筆交易可節省 30 分鐘。」

「能夠追蹤並監控每項支援申請的現行狀態也非常重要，因為這讓銷售人員和銷售經理能夠充分瞭解每筆交易目前的狀態。如果發現問題，銷售人員和銷售經理可立即予以處理，並繼續往前進行銷售流程。這意味著我們能夠更快地達成交易，並快速交付能夠滿足客戶業務需求的解決方案。」

Vridhachalam 預測道，「我們估計混合式雲端架構可將我們的總體擁有成本 (TCO) 降低 22%。」實際執行後的效果如何？該解決方案不負眾望，在執行該解決方案的第一年，新應用程式就節省了 270 萬美元，而且預計在第二年將可望節省 960 萬美元。

## 瞭解相關資訊

如需 IBM Bluemix 產品如何為您提供協助的相關資訊，請聯繫您的 IBM 代表或 IBM 業務合作夥伴，或造訪以下網站：

<https://www.ibm.com/cloud-computing/bluemix/zh-hant>

## 為何選擇 IBM Cloud ?

採用雲端運算，為競爭優勢加上致勝手段。IBM Cloud 可確保無縫地整合到公有和私有雲端環境。基礎架構安全、可擴展而且靈活，可提供自訂的企業解決方案，這些都使 IBM Cloud 成為混合雲端市場的領導者。

立刻撥打 **0800-016-888** 按 **1**，預約 IBM Cloud 運算專家！如需更多相關資訊，請造訪：<https://www.ibm.com/cloud-computing/tw-zh/>



造訪 IBM Cloud 官方網站



瞭解 IBM Bluemix 平台



免費試用 IBM Bluemix



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation

台灣印刷

2016 年 11 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 及 IBM Bluemix 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法轄區的註冊商標。[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 網站上的「著作權與商標資訊」(Copyright and trademark information) 網頁中包含了 IBM 商標的最新清單。

其他公司、產品或服務名稱可能是第三者的商標或服務標記。本文件中所含資訊僅供參考之用。儘管出版時盡力對本文件所含資訊的完整性和準確性進行了驗證，但所有資訊均依現狀提供，不對其作出任何明示或暗示的保證。此外，此類資訊根據 IBM 現行的產品計劃和策略，如有更改，恕不另行通知。由於使用本文件或其他資料或由於其相關事宜而造成的損害，IBM 不負任何責任。本文件中的任何資訊均不表示 IBM 或其供應商或許可方作出任何保證或陳述，也不會更改對 IBM 軟體的使用具有約束力的條件和條款。

本個案研討說明了所述 IBM 客戶使用 IBM 產品的方式。我們不保證您使用時會出現同等的結果。在本出版品中，只要提及 IBM 產品或服務時，並不表示 IBM 可以在 IBM 業務所涉及的所有國家或地區予以提供。



請回收利用