

Westpac New Zealand Ltd.

使用 IBM Blueworks Live 软件，该银行创建了数以千计可复用的流程工件。

概述

需求

作为庞大的业务流程管理计划的一部分，Westpac New Zealand Ltd. 需要创建一个流程库。

解决方案

该银行使用基于云的 IBM® Blueworks Live™ 业务流程管理应用程序，记录流程并存储流程文档。

效益

在短短三个月内，该银行就通过 Blueworks Live 应用程序创建了超过 2000 个工件，显著提高了资产复用率。

Westpac New Zealand Ltd. 创立于 1861 年，为整个新西兰的客户提供各种小额银行业务、商业银行业务以及财富管理产品和服务。该银行运营 Westpac New Zealand、Westpac Life New Zealand、和 BT New Zealand 品牌，分行 ATM 机遍布新西兰全境。

致力于完善客户服务

在超过一个世纪的运营中，Westpac 形成了复杂的 IT 环境，在过去几十年间发展得更为庞大。因此，该银行启动了一项战略计划，旨在简化复杂的 IT 环境。这项简化计划包括检查现有业务流程，设法加以改进，以便为客户提供更出色的服务。Westpac 的流程转型高级经理 Sandra Moorhead 说道：“无论是运营企业还是开展项目，大家基本上都只会关注于流程中自己负责的那部分工作。所以很难获得全面的客户视角。很明显，在当今时代，如果不能将客户作为业务的核心，那么企业将很难实现长期发展。”

推广 IBM Blueworks Live 应用程序非常容易。用户在得知可以获得该应用程序之后，都迫不及待地开始使用。Westpac New Zealand Ltd. 流程转型高级主管 Sandra Moorhead 说道：“老实说，人们一旦开始接触 [Blueworks Live 应用程序]，访问请求就会纷至沓来。”



解决方案组件

软件

- IBM® Blueworks Live™
-

该公司目前使用 Microsoft Visio 软件和开源工具来处理流程文档，这种方法非常繁琐，经常导致重复工作。项目成员可能创建了一个项目文档，然后进行下一个项目。“你安排了人员记录当前状态，存入项目文档。”Moorhead 说道。“项目结束，人员离开，然后可能由另一个承包商接手，文档很可能就再也找不到了。过些时候，如果某人执行的项目会对同一流程产生影响，他们又会找主题专家问这问那，而主题专家非常忙，他们会想，我不是六个月前做过这个文档吗？”为了改进流程，该银行需要建立一个流程库。

IBM Blueworks Live 软件的大范围采用

该银行最近购买了一款 IBM 业务流程管理解决方案，其中包括基于云的 IBM Blueworks Live 业务流程管理应用程序。Moorhead 说：“在获得许可证之后，我立即花时间了解监管结构是怎样的。我还参加了 IBM Impact 会议，在那里了解到了更多信息。这为我了解这个应用程序的总体情况提供了很大帮助。我的团队都关注工具的监管。我拥有一个出色的团队，他们确定了构建方法、运行方式、谁拥有怎样的访问权限，以及如何与企业架构工具关联起来。”

Moorhead 和她的团队还开展了 Blueworks Live 应用程序试点项目，授予少数人员访问权限。Moorhead 说到：“老实说，人们一旦开始接触 Blueworks Live 应用程序，访问请求就会纷至沓来。这个应用程序很快完成试运行，正式进入生产环境，因为对于用户来说，它是一款非常出色的工具，是理想之选。”

目前，在 Westpac 有将近 130 名员工在使用 Blueworks Live 应用程序。用户包括业务分析师，负责制作流程图，为将来的业务流程自动化做准备；主题专家 (SME)，负责创建流程文档和培训材料；以及运营风险与合规经理，他们需要了解流程的运转方式，以便发现风险领域并确保实施适当的控制。用户反映 Blueworks Live 软件非常易于使用。“通过使用 Blueworks Live 中的发现图视图，一切都变得非常简单。只需创建一个步骤列表，然后按下按钮，该应用程序就会在你的面前创建一个流程。”Moorhead 说道。

提高效率 and 协作水平

Westpac 过去一直以低效方法记录流程。Moorhead 说：“我们将流程文档存放在存储库中，但是需要别人用电子邮件将文档发送给我们，才能将文档放入存储库。”有了 Blueworks Live 软件，用户可以直接在 Blueworks Live 应用程序中创建文档。Moorhead 说：“不需要额外的步骤将文档移入库中；它本身就是库。换句话说，在哪里创建就在哪里存储。”在 Blueworks Live 应用程序中直接创建流程文档非常便捷，这使得可用工件的数量大量增加。Moorhead 说：“在过去两年中，我们的存储库中只有 900-1000 个工件，而现在，三个月的时间我们就已经在 Blueworks Live 中创建了超过 2000 个工件。”可用文档的大量增加有助于提高文档的复用率。现在，员工接手新项目时，要做的第一件事就是在 Blueworks Live 存储库中查找哪些文档已经存在。Moorhead 说：“人们不用再从零开始。在处理任何工作之前，无论是 IT 项目、业务项目、战略性工作或者其他，都无需从零开始，可以在一个地方获得工作需要的一切。我们将所有流程都存储在 Blueworks Live 之中，为银行业务提供强大支持。”

因为 Blueworks Live 应用程序基于云，所有它能够提供近乎实时的协作功能，促进不同地点的团队成员开展合作。Moorhead 说：“因此，作为企业用户，可以与主题专家、业务人员、团队主管以及同一办公室里的同事，一起在 Blueworks Live 中执行所有流程。此外，远程员工同样可以从中获益。一间办公室里的员工可以创建一个流程文档，同时另一间办公室里的员工可以近乎实时地关注这个文档。用户可以通过接入互联网的任何设备（包括平板电脑和移动设备）访问该应用程序。这种协作可以帮助银行员工更深入地洞察总体状况，最终改进客户服务质量。Moorhead 说：“让所有人对现状达成一致观点，大家就会清楚地了解自己在大环境所处的位置。”这样的深入洞察帮助该银行在实施流程自动化之前就对流程进行了优化。

成功案例

备注

了解更多信息

要了解有关 IBM Blueworks Live 软件的更多信息，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站：

ibm.com/software/products/us/en/ibmbluelive



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2014 年 8 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Blueworks Live 是 international Business Machines Corp. 在全球许多司法管辖区的注册商标。其他产品或服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 地址 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

此处讨论的性能数据和客户示例仅供演示。实际性能结果可能因特定配置和运行状况而异。

本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是默示的）的保证，包括适销性、适用于特定目的和非侵权的保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。

客户应遵守适用的法律法规。IBM 不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品会确保客户符合法律法规的规定。



请回收再利用

WSC14518-CNZH-01

[点击此处，免费试用 Bluewoks Live Introduction](#)