

## 借助自动化重塑业务

数字业务自动化有助于您的业务规模化，  
改善客户体验并控制成本



### 亮点

- 运用自动化实现数字化转型和改善客户体验
- 实现业务运营规模化提高组织的灵活性和竞争力
- 借助任务和流程自动化、自动化数据捕获等技术，帮助提升后台和前台活动的工作成果

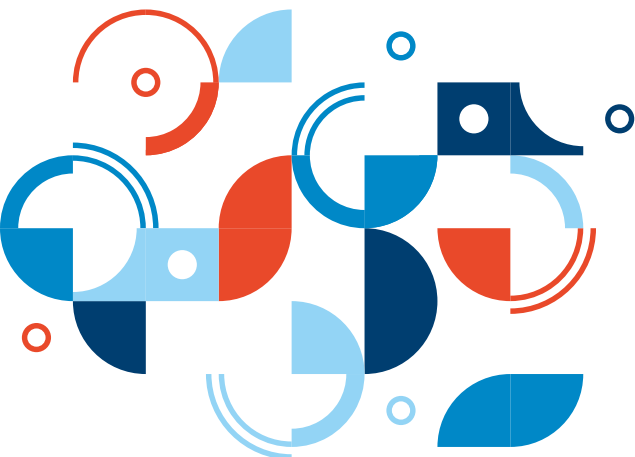
### 企业自动化呈现新面貌

在商业和技术领域，自动化如今能够简化功能，这在不久前似乎还是不可能实现的。更重要的是，业务运营的各个方面，从贷款发放和病人照护，到监管合规和客户服务，自动化能够提升公司的能力，实现业务规模化，提升业务质量和工作效率，而无需增加员工人数。

实际上，许多组织正从高接触的手动流程转向数字化运营，而且自动化正不断发展并呈现出全新面貌。自动化如今融合从人工智能到机器人流程自动化等多种新工具。这些工具能够提高员工的生产力，帮助制定更好的决策，且有助于优化系统。因此，如今的自动化是更值得在您的更多工作流程中投入的技术。

自动化在发展过程中，不只能节省成本和提高效率，还能形成以客户为中心的机制，重点改善每位用户的体验。自动化的能力也从机械自动化地处理重复任务，扩展到适应企业内更广范围的工作类型和领域。它已学会执行更多任务，而不再是单纯遵循制定好的流程。

本白皮书概述了企业向数字化组织转型过程中的自动化变化过程。本白皮书还审视了这些变化会影响到哪些用户（实际上是全部用户），以及这些变化为何有益（您能更好地工作）。本白皮书深入



探讨了自动化如何针对从管理工作流程到制定实时决策的特定业务运营提供特定功能。最后，本白皮书介绍了 IBM 提供的一款全面集成的 Digital Business Automation 平台，该平台整合了各种关键的自动化能力，支持企业进行大规模的数字化转型。

### 各行各业实现自动化的业务原因在不断变化

传统的业务自动化一度通过提高运营效率、速度和一致性帮助降低成本。但近年来，各组织迅速转变为利用自动化实现整个组织的数字化转型，这不仅能规模化运营，也能实现从改善客户体验到管理供应链工作量的目标。

Forrester Consulting 最近开展的一项关于数字化转型领导者的研究指出，在短短两年内，节省成本便从流程改进的最主要关注点下滑至第 4 名。<sup>1</sup>而现在备受瞩目的是数字化转型，提升客户体验紧跟其后，这些都成为业务改进的主要关注点。<sup>1</sup>

管理咨询公司麦肯锡也意识到了自动化的巨大潜力和发展势头，该公司近日指出，全球 60% 的职业，能实施自动化的活动比例高达 30 %。<sup>2</sup>

### 自动化目前的重点在于业务发展和工作量规模化

如今的自动化旨在改善公司能够处理的工作数量和质量。这对于员工人数相对固定的公司来说非常关键，因为必须通过工作量规模化，才能满足产品和客户的需求并应对季

节性波动。同时，保持竞争力也离不开规模化，尤其是当同行业其他组织通过数字化途径推出新的客户体验来获得竞争优势，并借助自动化流程轻松重复数千次时。

对于成功实现规模化的公司，尤其是完全采用数字化运作的行业（如电子商务或娱乐业），结果可能令人震撼。这类企业由于能借助自动化实现业务规模化，每位员工的收入从数十万增加至数百万美元。在这个过程中，质量通常都会得到提升。实际上，几乎在所有行业中，实施现代自动化都意味着利润率增长和质量提升是一个齐头并进的过程。

IBM 在其客户中发现，数字化转型的增长和自动化所带来的优势之间存在紧密关联。

- [美国 PNC 金融服务集团](#)借助业务流程和规则自动化，将需要人工审查的贷款申请减少了 80-90%。
- [英国国家血液与移植中心 \(National Health Service Blood and Transplant\)](#)借助基于云的自动化解方案，在不到 6 个月的时间里，对超过 40% 的 96 步严密心脏移植分配过程实现了自动化。
- [丹麦嘉士伯集团 \(Carlsberg Group\)](#)借助自动化将后台人员处理订单的时间减少了 90% 以上，同时还切实消除了订单错误。
- [Ferservizi](#) 是意大利主要铁路运营商的后台服务供应商，该公司利用数字化流程取代了每年超过 40 万张发票和一百多万工资单的人工操作。

## 自动化能为各类业务运营提供优势

最常被重新设计以使用数字化技术的业务运营当属为客户体验提供支持的领域。Forrester Consulting 指出，根据其研究结果，实际上，“数字化转型和客户体验是流程改进的主要关注点”。<sup>1</sup>

前台流程自动化能改善与客户和合作伙伴体系的外部接触，而后台流程自动化则能改善非面向客户的内部任务。最终，各行各业的业务运营都将得益于自动化所能发挥的规模化能力，包括以下领域：

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

## 集成的自动化能力有助于取得更好的工作成果

成功的组织在了解员工的工作类型后采取自动化，然后借助数字化技术对这一见解加以应用。从文本、图片或其他非结构化内容提取信息的能力与眼睛收集信息的方式类似，协调不同性质的重复性工作和知识工作的能力则与中枢神经系统处理不同信息的方式类似。

然而，企业内员工的数字劳动力也从个人任务扩展到巨大的工作量以及广泛的工作类型。各种工作类型实现自动化有助于企业完成更多任务，取得更好的工作成果。

工作转型的有效方法是围绕这两个基本特点实施自动化：工作量和工作的独特性。大容量的工作通常为以类似方式处理的重复性任务，每天要进行数千次甚至数十万次。独特性较高的任务通常是一次性工作，任务数量较少，但通常需要更加专业的知识。

这些特征在图形上用 x 轴和 y 轴表示，它们展示了随着工作量和独特性的增长，企业处理的 5 种工作类型的变化。这些工作类型以及自动化能为它们带来的优势包括：

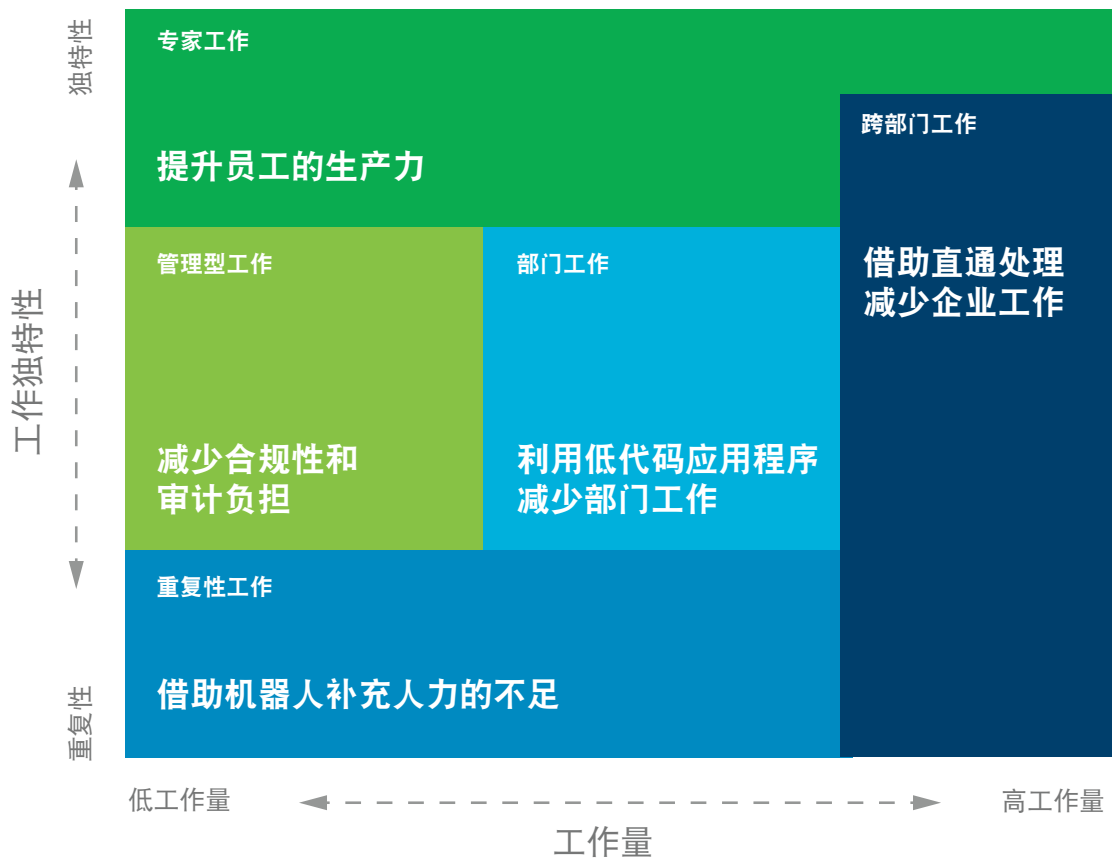
- **重复性工作：**此类工作只需极少或不需人为判断和技巧，但对于公司的运营非常重要。不论是常规任务（如处理发票和付款）还是制定基本决策（如确定保单是否有附加条款）等，都可以使用机器人进行自动化，以替代员工的工作，将他们解放出来执行其他工作。
- **管理型工作：**该中间类型工作一般任务较轻，仅具有中度独特性。它包括各项业务中的日常任务，如查看和批准文件和保单，这两种过程都能借助自动化减轻工作量。其他管理型任务部分（如遵守监管政策以确保监管合规）也可以实现自动化。
- **部门工作：**此类工作为管理型工作的分支，处理对于特定部门可能十分重要的任务，但这些任务并不会影响整个公司的运营。由于此类工作具有特定重心，因此员工常常会尝试创建电子表格，或对部门特定应用使用电子邮件来进行处理。自动化不仅能更快速轻松地处理工作量，还能确保组织内部的一致性。

• **跨部门工作：**这些任务不仅包括高容量和独特性较高的工作类型，还会对公司内部多个其他部门造成影响。诸如批准贷款申请等需要企业内多个职能部门参与的工作也可能对利润率造成重大影响。然而，任务的独特性越高，员工手动完成工作的成本就越高，难度也越大。自动化有助于加快流程，以获得更大的收益。

• **专家工作：**该类别包括公司通常开展的需要最高技能水平、最独特也最重要的任务。不过，即使是专家工作也可以通过自动化进行改进。自动化通过个人无法单独实现的速度和工作量对数据进行收集和解读，进而提高生产力。

数字自动化的终极目标是让公司里的每位员工都能提升能力，也能有效发挥这些能力，进而更加接近于专家水平。

### 各种工作类型自动化



自动化能满足并扩展每种工作类型的能力，大大改善整个公司的运营情况。

## 自动化软件提供工作变革能力

企业范围内业务运营的数字化和自动化专注于 5 个关键领域：任务、内容、工作流程、决策和数据捕获。这些领域存在于每个公司，并可以从数字化转型和新的自动化能力中受益。

### 任务

每个组织所开展的工作随着时间的推移变化甚微，项目之间的变化也甚微。这些重复性任务以及后台运行的任务（如帐户查询），可以使用机器人流程自动化软件实现自动化。当软件开始接手这些任务时，员工便可以转向能提供更高价值的工作。与此同时，这些重复性任务能够更快完成（在某些情况下，人工处理起来需要 20 分钟，而使用软件处理只需短短 1 分钟），且出错率几近于零。<sup>3</sup>

### 内容

精通数字化的公司需要依靠内容，包括数据库中的结构化内容，以及业务文档、图片、电子邮件、音频/视频文件及社交媒体中不断增多的非机构化内容。生成的所有数据和信息必需得到妥善管理、分发和存储。内容生命周期中的每个环节都可以采用不同的自动化要素。内容的使用方式也是如此。利用以前未利用的数据并促进员工协作，就是将业务数据派上用场的最重要方面。确保信息访问、隐私和安全也是非常重要的方面。业务自动化能解决所有上述问题。

### 工作流程

尽管任务侧重于特定的工作项目，而内容决定着开展业务所使用的数字材料，但工作流程能将这些步骤组合在一起以创建端到端流程。例如，贷款申请可能包含数十个步骤，任何一个步骤可能很小且只是常规任务，但工作流程的最终结果将为客户提供非常重要的结果。自动化该工作流程中的步骤能提高数百个过程正常运转所需的效率、可见性和一致性，公司和客户都能从中受益。此外，自动化还能挖掘能加以改善的工作流程、产品和服务中的模式。

### 决策

企业每天需要制定数千种运营决策，但纯粹基于个人判断的决策相对较少。多数决策需要依照企业政策或行业规定实施详尽的重复性工作，并运用审慎制定的业务规则。这些可重复的业务决策能够进行捕获和自动化，以改进您的响应能力，将合规风险降至最低，并简化工作流程。将业务规则与您的应用领域分离开来，可提供快速应对客户和市场变化的灵活性。

### 数据捕获

内容的有用性在于其包含的信息，但不少组织拥有的信息太多，却无法从中发现或提取他们需要的信息。随着公司不仅依靠打印文本和数字文本，也开始依赖视频、音频、照片和图像，挑战会变得更加严峻。从全部内容或其中部分内容提取信息并获得见解，对于业务的成功至关重要。在数据进入企业时采用文件数据捕获自动化，就能以人类无法达到的速度提取相关信息。

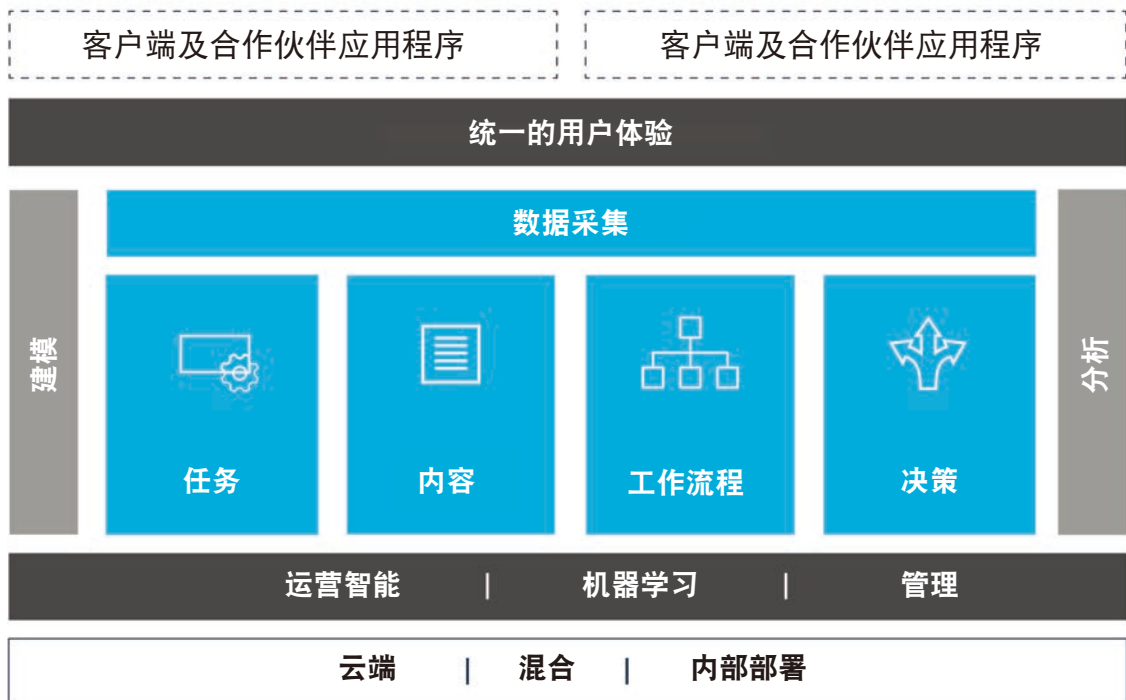
### IBM Digital Business Automation 平台简介

IBM 通过自动化数字业务运营来帮助企业实现规模化的方法，就是创建一个集成软件平台，支持企业从中实现多种功能的数字化并进行协调。IBM 能通过自动化带来的优势满足所有上述核心领域的需求：任务、内容、工作流程、决策和数据捕获。通过这种方式，客户能使用上述任何领域之一作为利用该平台功能的切入点，并根据公司所面临的问题，补充并配备所需要的技术。

IBM Digital Business Automation 平台集成了各种能力，可以与用户的现有基础设施协调新功能，例如，利用数据捕获和内容管理以满足保险公司的案例管理需求，搜索文件中的相关数据，管理完成索赔和根据公司政策制定决策的必要业务流程。

业务运营可以自动完成，无需人工干预或补充员工的能力。其目标是获得最佳效率、速度、准确性、客户服务和收入，以便在当下的商业竞争环境中立于不败之地。

## IBM Digital Business Automation 平台



IBM 提供的这款全面集成的 Digital Business Automation 平台旨在提高员工的生产力，让业务运营变得更加智能。

这种集成的 IBM 平台提供比单点解决方案自动化更重要的优势，包括具有运营一致性的统一用户体验、可重复使用的技能和资产，以便用户分享平台产品、平台服务，借助运营智能推动分析并获得见解。

## 结语

数字化正在改变工作性质、工作队伍、工作流程乃至整个公司。通过将自动化作为重要元素纳入这一转型过程，企业就能在业务运营中获得速度、准确性和成本效益方面的重要优势。重要的是，企业可以实现必要的自动化规模，从而在如今的商业格局中保持竞争力——将自动化应用于从机械的重复性工作到专家知识工作等任何工作类型的能力。无论是从非结构化内容中捕获数据，还是制定确保监管合规的基于政策的决策，现代自动化方法涵盖的范围远不止节省成本和减轻工作量。他们通过能补充并扩展员工能力的集成平台帮助优化员工与收入的比率，从而更有效地开展工作，并帮助创建更具竞争力的企业。

## 了解更多信息

如需了解有关 IBM Digital Business Automation 平台的更多信息，请访问：[ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

此外，IBM Global Financing 提供诸多支付选项，帮助您获取发展业务所需具备的技术。我们提供 IT 产品和服务购置到处置的整个生命周期的管理。

如欲了解更多信息，请访问：[ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)





---

© 版权所有 IBM Corporation 2018

New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

美国印制  
2018 年 1 月

IBM、IBM 徽标以及 [ibm.com](http://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。最新 IBM 商标列表参见“版权和商标信息”网页：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://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。

援引的性能数据和客户实例仅供说明之用。实际性能结果可能因具体的配置和运行环境而有所不同。

引用或描述的所有客户实例被列举出来以说明一些客户使用 IBM 产品的方式，以及他们所取得的成果。根据客户各自不同的配置和条件，实际的环境成本和性能特点会有所变化。联系 IBM 看看我们能为您做些什么。

本文所载信息按“原样”提供，不做任何明示或暗示的担保，包括对适销性、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。

<sup>1</sup> Forrester Consulting, “客户数字时代的流程优化：从业务流程管理向数字流程自动化的转变”，Forrester Consulting 代表 IBM 于 2017 年 11 月执行的调查。  
[https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)

<sup>2</sup> McKinsey Global Institute, “技术、工作和未来工作新模式”，麦肯锡公司 2017 年 5 月。  
<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

<sup>3</sup> 根据 IBM 客户体验编写。



请回收再利用

---