

通过 workflow 自动化交付极具竞争力的客户体验

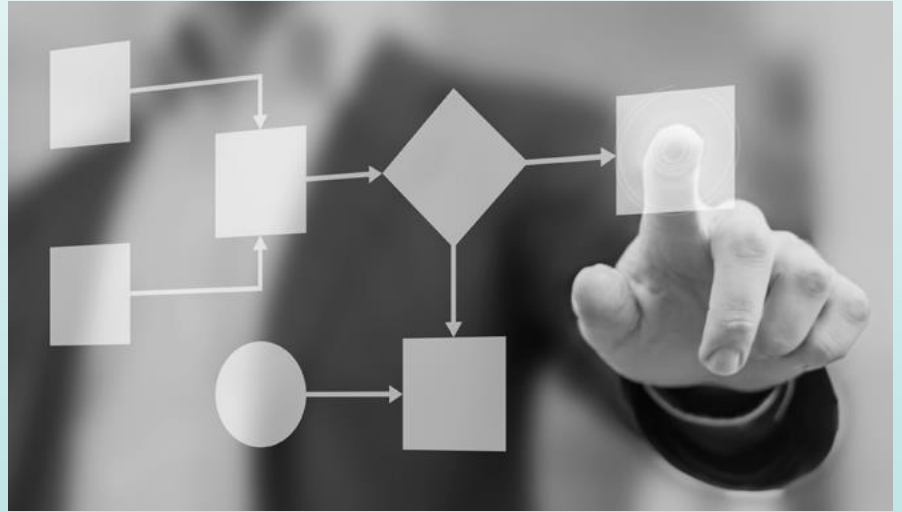
您的员工每天都在 workflow 中执行任务、作出决策并采取行动。

无论您是希望改善面向客户的工作流（如订购、索赔和注册）还是内部流程（如调查、事件管理和异常处理），每种类型的工作都有相应的步骤来执行或指导不同的活动。

如此一来，便带来了三方面的挑战：

1. 如何以最准确、一致且具响应性的方式优化和扩展活动以满足客户需求？
2. 如何找到满足各种需求的解决方案，例如用于创建结构化直接或人工辅助流程的低代码工具以及用于处理结构化程度较低的、以案例为中心的活动的工具？
3. 如何衡量绩效并确定有待改善的内容？

借助 IBM® Business Automation Workflow，您可以轻松地、以协作的方式检查当前工作流，从中发现实现工作自动化和扩展的新方法，从而将员工及其专业知识运用到最重要的地方，即：成功解决特殊问题并创造吸引客户的新机会。



IBM Business Automation Workflow 简化了任何业务类型的工作流

IBM Business Automation Workflow 可提供满足企业工作流各种需求所需的全部功能。通过结合业务流程和案例管理功能，它可以实现任务序列的整合和标准化，进而确保可重复性和可访问性，并在需要时实现灵活的、非结构化的、以案例为中心的工作。

通过结合使用这些自动化功能，您可以：

- 从流程模型开始着手创建和管理工作流
- 简化复杂的任务，以减少执行流程所需的成本和时间
- 创建由内容引发的工作流，如此一来，文档接收或文档状态更改等事件就会触发工作流
- 避免出现脆弱的、严重依赖纸张或基于电子表格的工作流组织
- 在确保最少 IT 参与的情况下重新配置工作流，实现灵活性和敏捷性
- 在构建并行流程时复用工作流组件
- 记录行动、内容和数据，以便进行审计准备
- 使用内置的报告、审计和治理功能来监控实时性能与合规性
- 使用基于组件的解决方案满足不断变化的业务需求

成功故事

某家金融公司通过内容合并提升效率

某家大型基金管理公司拥有大量与各种帐户相关的内容，这些帐户分散在他们的数据存储系统和管理界面中，无法确保随时可在每个帐户中访问这些内容。借助 IBM Case Manager，整合了内容，通过创建统一的电子记录简化了每个帐户。¹

自动执行 workflows 增益

您的收益

IBM Business Automation Workflow

可为您提供哪些帮助？

如果您希望解决以下问题，则可以考虑工作流自动化带来的以下收益：

- 打通业务战略与执行之间的纽带，以实现更好的成效
- 建模、设计、实施并监控更具竞争力的前台或后台工作流
- 实现大规模的操作自动化，提高直接处理率和案例解决率
- 整合分散的信息，构建按案例或按客户关联的统一数据记录
- 改善知识工作者在可能需要进行案例管理的异常、调查或事件等方面的交互
- 提高客户体验的质量、一致性和响应能力
- 提高满足和管理信息生命周期治理需求（例如保护客户数据并遵守数据保留法规）的能力
- 改善工作流的变更和治理流程

更大的成功

90%

某家大型啤酒酿造公司借助 IBM Business Process Manager 将满足客户对冰冻啤酒订单需求所需的时间缩短了 90%。²

IBM Automation Platform for Digital Business



自动化之旅

确保在竞争中脱颖而出所需的规模

工作流自动化是完全集成的 IBM Automation Platform for Digital Business 的核心功能之一。该平台使用一个或多个自动化功能（包括工作流自动化、数据捕获、内容管理、任务自动化和决策规则等），借助数字化劳动力扩展人工工作，从而帮助您实现数字化运营的转型。您可以从单个功能开始着手，然后随着业务需求的发展不断混合使用和匹配更多功能。

通过结合使用 IBM Business Automation Workflow 及其他平台功能，您可以：

- 使用机器人流程自动化 (RPA) 机器人减少工作流中的错误和活动执行时间，这些工作流一般是指涵盖多个涉及在应用之间复制和移动数据的重复性任务的工作流
- 降低工作流业务逻辑的复杂性，使业务用户能够更快地更改基于规则的决策（例如更新客户资格）
- 通过额外的数据捕获功能提高知识工作者对非结构化内容的理解，从而提高案例工作效率

有关 IBM Business Automation Workflow 的更多信息，敬请访问：

<https://www.ibm.com/cn-zh/automation/software/workflow>

有关 IBM Automation Platform for Digital Business 的更多信息，敬请访问：<https://www.ibm.com/cn-zh/automation>



© Copyright IBM Corporation 2018. All Rights Reserved. IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在美国的商标或注册商标。

1 “Quintillion 实现业务量翻番、提升投资者服务水平并维持精简的员工规模”。IBM Corporation. 2014 年。

2 “The Carlsberg Group—Denmark”。IBM Corporation. 2016 年。