

# IBM Cloud Pak for Business Automation

借助 AI 支持的自动化提升业务绩效

## 颠覆工作方式，简化运营流程

到 2022 年，通过将自动化与 AI 相结合，预计企业将释放 1340 亿美元的劳动力价值。绝大多数 AI 和自动化领军企业的营收增长也有望超越其竞争对手。将 AI 集成到运营流程中，通过让每一次互动、体验和流程变得更加智能化，可以加速创新进程。

为了充分发挥 AI 支持的自动化的全部潜能，企业需始终如一地利用成熟的自动化软件，并在所有工作流程中应用最佳实践，从创建更快的数字化客户体验到优化内部流程，实现全覆盖。然而，并非所有的解决方案都包含实现端到端运营自动化所需的全面技术，这就导致企业采用多点式解决方案，进而引发更高的成本，同时也无法进行扩展。

IBM Cloud Pak® for Business Automation 提供了一套专为任何混合云而构建的模块化集成软件，旨在快速为您解决最棘手的运营挑战。它包括一系列广泛的 AI 支持的自动化功能（包括流程挖掘、内容、捕获、决策、工作流程和任务），以及灵活的模式，可让您从小处着手，并随着需求的演变而扩展。您可以通过应用机器人流程自动化（RPA）来解放员工，利用运营智能来加速决策，并扩展为自动执行核心运营中的各类关键工作，从而开启数字化转型之旅。高度安全的环境为多方工作流程带来了信任与透明度，所有这些都可以根据量身定制，并与您现有的投资相集成。

凭借 AI 生成的可行建议、用于评估影响的内置分析，以及可加速创新的商业友好型工具，我们的软件已帮助客户将流程完成时间缩短了 90%，<sup>1</sup> 将客户等待时间减少了一半，<sup>2</sup> 同时还降低了风险，并节省了数千个工时，而这些工时随后则会被重新分配给更高价值的工作。<sup>3</sup>

### 摘要

- 发现改进机会
- 将自动化应用于关键领域，扩大业务影响
- 创建业务应用，迅速处理不断变化的环境
- 借助 AI 支持的自动化优化员工队伍

# 功能

IBM Cloud Pak for Business Automation 通过以下功能帮助您提高业务绩效：

## 利用流程挖掘和建模查明低效之处

利用流程挖掘来获取有关流程绩效情况的详细信息。

与关键利益相关者合作，利用模型原有流程达成共识。

## 应用运营智能获取关键洞察

对内容进行分类并理解内容。

- 利用智能分类，自动理解文档归类情况。
- 使用深度学习理解文档标签与值之间的关系，从而取代传统的基于区域的提取方法。
- 利用 IBM Watson® Knowledge Studio 从文本（例如，电子邮件与合同）中提取含义。
- 利用设备上的 AI 实现实时智能移动文档捕获，从而获取重要信息。

明确任务的优先级。

- 使用预测性分析，通过以下方式为员工列表中的每项任务评分：
  - 技能评分
  - 绩效评分
- 对任务列表进行排序，并将具有高价值、高技能和高绩效的任务放在列表顶部。
- 让员工为更高价值的任务优先安排时间。

作出预测性决策。

- 在低代码环境中，让业务分析人员能够访问机器学习（ML）模型。
- 通过整合 ML 模型，扩展基于规则的决策。
- 与 IBM Watson Machine Learning 预测性分析进行本机集成。
- 利用专为第三方 ML 供应商设计的广泛框架。

构建智能聊天机器人。

- 使用内置的 RPA 聊天机器人命令自动执行聊天功能。
- 利用交互式语音应答（IVR）进行语音合成与识别，简化客户支持功能。
- 结合使用聊天机器人和 RPA 命令，提供引人入胜的客户互动。

应用 AI 来处理运营数据。

- 从多个业务与运营来源中捕获事件数据。
- 将预先整理的运营数据输入数据湖中。
- 让数据科学家能够在 AI 和 ML 项目中使用运营数据。
  - 洞察流程执行情况。
  - 了解员工效率。
  - 提供建议。

## 利用 RPA 和数字化员工扩充您的员工队伍

执行重复性任务，让员工腾出时间去更高价值的工作。

利用文本和语音应答，与聊天机器人交谈。

处理从非结构化文档中提取的数据。

## 利用核心自动化功能实现运营自动化

捕获内容并进行数字化处理。

- 从多个渠道获取多种格式的文档。
- 使用 ML 和 AI 工具，从文档与图像中提取数据并进行分类。
- 通过使用跨存储库的强大搜索功能和联合功能，存储和管理业务内容。
- 采用高度精细的安全控制和基于角色的修订。
- 利用移动支持，执行协作内容共享与同步。
- 通过生命周期和记录管理，对跨组织数据保留进行信息管理。

管理工作。

- 通过灵活的搜索和过滤功能，执行实时流程指标。
- 集中管理数百个流程应用的开发。

自动制定决策。

- 使用高度可扩展的微服务架构，快速检验、模拟和执行决策
- 使用执行跟踪来实现可审计性。

构建低代码应用。

- 使用核心用户界面（UI）构建器，拖放所有核心功能的自动化组件。
- 使用由开发人员创建并由业务用户应用的工具包来组装应用。
- 利用内置治理和生命周期管理。

监控与报告。

- 跨多项自动化功能关联事件。
- 通过使用预定义的用户可配置仪表盘，实时查看运营状况。
- 根据 AI 生成的洞察进行调整，从而改善业务运营状况。

## 技术需求

- Red Hat® OpenShift® Container Platform
- 了解适用于您的系统的动态需求详细信息：  
[ibm.com/support/pages/node/1079007](https://ibm.com/support/pages/node/1079007)

## 部署选项

借助本地任何现有基础架构中的 IBM Cloud 上由 Red Hat OpenShift 软件所支持的容器，通过私有云和公共云或由 IBM 以“软件即服务”（SaaS）形式进行管理，您可以在任何地方更轻松地运行自动化软件。通过旨在提高易用性的完全模块化方法，使用所需的各项功能。

作为 IBM 自动化平台的一部分，IBM Cloud Pak for Business Automation 在通用集成层之上包含容器化的 IBM 中间件和通用的软件开发和管理服务。

有关安装选项的更多信息，请访问：[ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8\\_20.0.x/com.ibm.dba.install/op\\_topics/con\\_install\\_options.html](https://ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8_20.0.x/com.ibm.dba.install/op_topics/con_install_options.html)

## 安全与支持

### IBM Security and Privacy by Design

本产品的设计以安全性与隐私性为核心。IBM Security and Privacy by Design 是一套精简而敏捷且侧重于安全性与隐私性的实践，有助于我们兑现将安全性与隐私性嵌入到产品服务设计中的承诺。IBM 会同时进行网络和隐私威胁评估。我们使用标准的行业威胁模型和隐私影响评估概念，帮助确保从一开始就实现数据最小化和充分的数据保护。除了渗透测试和手动的道德黑客测试之外，还执行系统、代码和应用安全性测试。通过将测试集成到 DevOps 管道中并使之自动执行，以支持敏捷实践和持续部署的方式实施测试。在全面上市之前，对最终的个人团队和公司级别的产品进行审查，帮助确保已完全满足关键的基本安全要求。

IBM Cloud Pak for Business Automation 符合以下标准：

- ISO/IEC 27001:2013 (27017, 27018)
- GDPR/IBM

IBM Cloud Pak for Business Automation 基于六边形架构模型，这意味着每个组件都以一个自相一致的服务提供商与使用者形式实现，其中业务逻辑被封装到私有访问内部组件中。所有网络通信均基于 HTTP 协议，并使用 HTTPS TLS 1.2 加以保护。默认情况下，外部访问仅限于使用 HTTPS TLS 1.2。内部通信也可以配置为仅使用 HTTPS TLS 1.2。

# IBM Cloud Pak for Business Automation

## 功能与优势

功能	优势
流程挖掘与建模	将流程映射、建模和挖掘应用于核心业务流程中，准确了解当前现状。通过查明低效之处和热点问题，您可以确定自动化将带来最大收益的关键领域。
RPA 与数字化员工	采用混合型员工队伍来提高生产力。使用 RPA 实现任务自动化，并卸载重复性活动，从而让员工能够专注于更高价值的工作与创新。
运营智能	AI 支持的员工与绩效管理仪表盘会提醒您出现的问题，并为快速解决和持续改进提出下一步建议。您可以通过创建具有 AI 和深度技术专业知识的员工，缩小员工队伍中的技能差距。
核心自动化	凭借一组全面的功能，IBM Cloud Pak for Business Automation 支持您自动执行多种不同类型的工作。通过将多方内容服务、智能信息提取、业务流程管理以及 AI 支持的决策结合在一起，实现更直接的处理。

## 总结

IBM Cloud Pak for Business Automation 可以帮助客户提升业务绩效。该解决方案旨在帮助业务与 IT 团队快速实现自如伸缩，从而满足不断变化的客户需求，快速创建新产品服务，最终赢得竞争优势并提高员工生产力。它包括一系列广泛的 AI 支持的自动化功能（包括内容、捕获、工作流程、决策和任务），以及灵活的模式，可让您从小处着手，并随着需求的演变而扩展。

IBM Cloud Pak for Business Automation 是 IBM 自动化平台的一部分。利用 IBM 的共享自动化服务来洞悉流程运行方式、直观呈现热点和瓶颈，并使用财务影响信息理清问题的轻重缓急。

## 了解更多信息

要了解有关 IBM Cloud Pak for Business Automation 的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，也可以访问以下网站：[ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation](https://ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation)

## 为何选择 IBM?

IBM Cloud 通过下一代混合云平台、先进的数据和 AI 功能以及横跨 20 个行业的深厚企业专业知识，为企业提供最开放、最安全的公共云。

通过利用 IBM 广泛的领域知识和行业经验，快速开启 AI 支持的自动化之旅，最终实现您的自动化愿景。IBM 拥有 14000 多名自动化从业人员、5000 个自动化客户，部署了约 4000 个机器人和运行时脚本，在帮助企业实现卓越运营方面拥有坚实的基础与悠久的历史。要了解更多信息，请访问：[ibm.com/automation](https://ibm.com/automation)

国际商业机器中国有限公司  
北京市朝阳区北四环中路27号  
盘古大观写字楼25层  
邮编：100101

IBM 主页网址是：  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM、IBM 徽标、IBM Cloud、IBM Cloud Pak 和 IBM Watson 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他产品和服务可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 地址 [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark) 上提供了 IBM 商标的最新列表。Red Hat 和 OpenShift 是 Red Hat, Inc. 或其子公司在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

用户负责评估并验证与 IBM 产品和程序配合使用的任何其他产品或程序的运行。本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议的条款和条件获得保证。

良好安全实践声明：IT 系统安全性涉及通过防御、检测和响应来自企业内部和外部的不正当访问来保护系统和信息。不正当的访问可能导致信息被篡改、破坏或盗用，或者导致您的系统遭到误用而攻击别人。任何 IT 系统或产品都不应被认为是完全安全的，而且没有任何单一产品、服务或安全措施在防止不正当的使用或访问方面是完全有效的。IBM 系统、产品和服务旨在成为合法、全面的安全方法的一部分，它必定涉及额外的操作程序，并且可能需要其他系统、产品或服务配合才能获得最好的效果。IBM 不保证任何系统、产品或服务免受任何一方的恶意或非法行为侵扰，或帮助您企业免受任意一方恶意或非法行为的攻击。

客户负责确保对适用的法律和法规的合规性。IBM 不提供任何法律咨询，也不声明或保证其服务或产品将确保客户遵循任何法律或法规。

© Copyright IBM Corporation 2020

- 1 “Banco Popular: Decreasing process completion times by 90% with robotic process automation”, *IBM 案例研究*, 2018 年 10 月, [ibm.com/case-studies/banco-popular](http://ibm.com/case-studies/banco-popular)
- 2 “Brownells Inc.: Automating business rules to improve customer service with IBM Operational Decision Manager software”, *IBM 案例研究*, 2017 年 8 月, [ibm.com/downloads/cas/YZN10GWK](http://ibm.com/downloads/cas/YZN10GWK)
- 3 “TTI, Inc.: Using IBM Robotic Process Automation to increase workforce efficiency”, *IBM 案例研究*, 2019 年 2 月, [ibm.com/case-studies/tti-inc-dba](http://ibm.com/case-studies/tti-inc-dba)

PJMOJZ53

