

IBM Решения на базе продуктов компании IBM

IBM.1 Управление бизнес-процессами
на базе продуктов
IBM WebSphere Lombardi Edition
и **IBM BPM Blueprint**
d h e b q _ k l \ h - q Z q b k e h k l j - Z 9) b p

IBM.1

Программное обеспечение IBM
Управление бизнес-процессами

Управление бизнес-процессами на базе продуктов IBM WebSphere Lombardi Edition и IBM BPM Blueprint



Содержание

- 2 Разумные бизнес-процессы для разумного бизнеса
- 8 IBM WebSphere Lombardi Edition
- 12 IBM BPM Blueprint
- 15 Каковы перспективы для компаний, использующих решение по управлению бизнес-процессами на базе IBM WebSphere Lombardi Edition и IBM BPM Blueprint?
- 16 Специальные программы и инициативы
- 18 Контакты IBM в России и СНГ

Разумные бизнес-процессы для разумного бизнеса

Введение

В условиях сегодняшнего рынка высокие запросы клиентов и давление конкуренции заставляют организации становиться более эффективными, прозрачными и адаптивными. Для удовлетворения этих потребностей многие организации разворачивают оптимизированные бизнес-процессы, позволяющие объединять изолированные ресурсы, повышать гибкость используемых ИТ-систем и лучше управлять всеми элементами своих бизнес-сетей. Кроме того, разумные, а следовательно, эффективные бизнес-процессы позволяют им укреплять взаимоотношения с клиентами, разрабатывать новые модели ведения бизнеса, осваивать новые рынки и оперативно выпускать инновационные продукты и услуги. Руководители предприятий постоянно подчеркивают значимость бизнес-процессов.

К сожалению, несовершенство процессов продолжает приводить к потерям, ошибкам, переработкам и снижению эффективности работы во многих компаниях. Например, иногда процессы плохо документируются или даже неправильно понимаются. Наличие узких мест в процессах приводит к потере производительности, отклонениям и ошибкам. Использование разрозненных, не интегрированных инструментов еще больше снижает эффективность и приводит к несогласованным и незапланированным изменениям в процессах. И несмотря на все эти проблемы, многие пользователи не хотят осваивать новые, незнакомые процессы, которые могут потребовать обучения или повлечь значительные изменения в их работе.

Решение по управлению бизнес-процессами

Решение по управлению бизнес-процессами (IBM Business Process Management, BPM), должным образом разработанное и развернутое, позволит организации оптимизировать свои бизнес-процессы для повышения конкурентоспособности. Решение IBM BPM, основывающееся на программных продуктах, методиках и экспертных знаниях, обеспечивает повышение эффективности, прозрачности и динамичности бизнес-процессов. Особое внимание необходимо обратить на то, что BPM – это больше, чем программное обеспечение. Успешное развертывание

решения поддерживается надежной методологией и привлечением внешних ресурсов, таких как интеграторы и консультанты. Они должны быть экспертами в BPM, способными эффективно использовать свои знания и опыт в области проектирования и развертывания решений для управления бизнес-процессами.

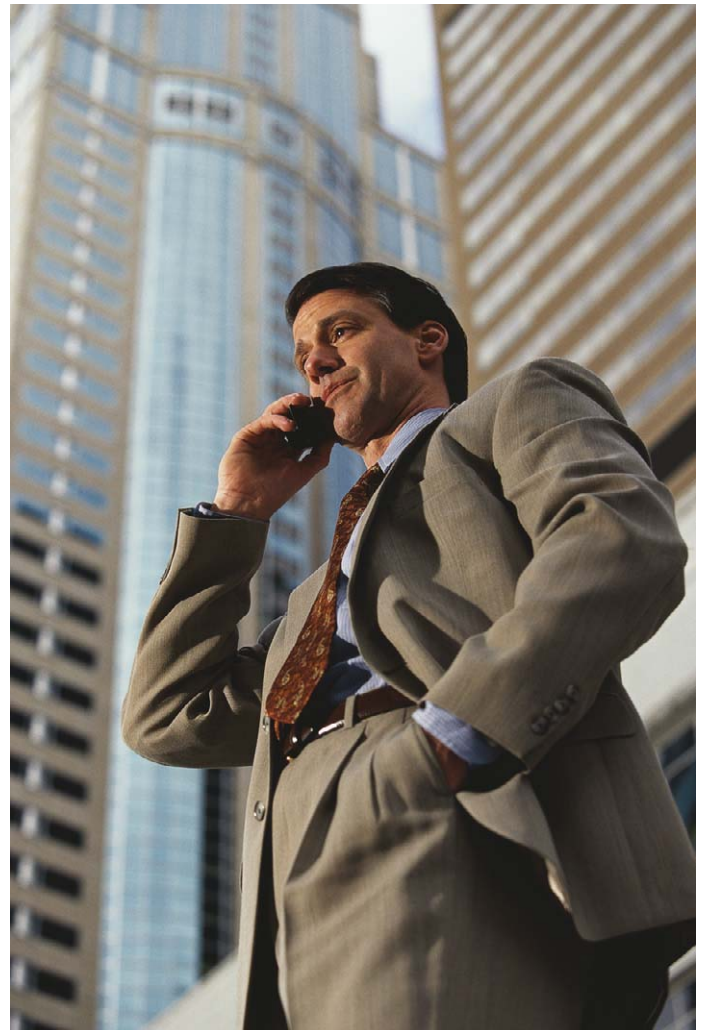
Поддерживая непрерывное совершенствование ключевых бизнес-процессов, решение позволяет:

- Оперативно реагировать на меняющиеся ожидания клиентов и требования бизнеса.
- Предоставлять сотрудникам возможность работать в реальном времени, обладая детальной информацией о функционировании процессов.
- Совершенствовать процедуры принятия решений благодаря более глубоким знаниям, которые основаны на точных, актуальных данных.
- Автоматизировать и расширять бизнес-процессы, чтобы легко находить и использовать лучшие ресурсы в любое время и в любом месте.
- Упростить использование согласованных, оптимизированных процессов.

«Начиная с уровня совета директоров и ниже к ИТ-подразделению предъявляется требование делать больше меньшими усилиями. Это главное требование к ИТ-руководителям. Я называю это концепцией «Быстрее, лучше, дешевле».

BPM – это инструмент проектирования, которому мы придаем большое значение и который предоставляет решения типа «Быстрее, лучше, дешевле». По своей сущности BPM – это не только ИТ-дисциплина, но и методика, которая трансформирует взаимодействие ИТ с бизнесом в интерактивный подход к построению решений, организующий работу по принципу множественных итераций. BPM переводит инструментарий ИТ на язык бизнеса, решая тем самым одну из самых острых проблем в корпоративной среде: отсутствие взаимопонимания между бизнесом и ИТ».

Тоби Редшоу (Toby Redshaw),
ИТ-директор группы страховых компаний Aviva plc.¹



Еще одним преимуществом развертывания BPM является отсутствие требования «все или ничего». Многие компании делают первый шаг к управлению бизнес-процессами, реализуя небольшой, хорошо определенный проект, обеспечивающий значительные выгоды. Преимущества такого подхода заключаются в оперативности развертывания, минимальном нарушении операций и ускоренной окупаемости инвестиций. Основываясь на первых успехах, компании могут затем продолжить развертывание BPM-решения, охватывая все больше подразделений. Получая выгоды от реализации первого проекта, организации могут масштабировать и расширять BPM до общекорпоративного уровня.

Выбор процесса на основе четко определенных целей, показателей и выгод

ВРМ-решение начинается с четкого понимания стратегических целей организации и того, как оценивать успешность достижения этих целей. Первые ВРМ-проекты должны быть направлены на повышение ключевых показателей эффективности (Key Performance Indicator, KPI), которые связаны с целями бизнеса, и должны предоставлять значительные преимущества клиентам.

Участники проекта должны учитывать ценность процессов для бизнеса в плане поддержки роста доходов, сокращения затрат и повышения прибыльности. Они должны рассматривать длительность циклов воспроизводства и другие факторы, оказывающие влияние на окупаемость инвестиций и предоставляющие возможности для немедленного повышения эффективности бизнеса. Показателями также могут быть уровни производительности, сдерживаемые выполнением задач вручную, наличием узких мест и другими факторами.

На уровне бизнеса оптимальным выбором является процесс, который:

- Явным образом включает проблему, оказывающую негативное влияние на деятельность организации или ее взаимодействия с клиентами.
- Позволяет последовательно вносить усовершенствования.
- Является достаточно значимым, чтобы обеспечить заинтересованность в усовершенствованиях других организационных областей.
- Может быть понят достаточно хорошо для оперативного решения проблем.

«Что действительно имеет значение в сегодняшнем мире с ограниченным бюджетом, который действует по принципам «идите, и чтобы все было сделано» и «сделайте больше с меньшими усилиями»? Простое соотношение стоимости и функциональности. И действительно, никто и никогда не использовал всех функций какого-либо пакета программ или приложения. Ужасная вещь, которую ИТ-отрасль совершила в секторе поставщиков программных продуктов, – это введение контрольных списков «характеристики/функциональность». «Продукт этого поставщика имеет на четыре функции больше, чем продукт того поставщика, поэтому мы присуждаем ему больше баллов». Это полная ерунда, эти три или четыре функции по большей части бесполезны, бессмысленны или даже расточительны. Кто использует – или хотя бы знает – все функции Excel? Что вам действительно необходимо сделать, так это получить ответы на следующие вопросы: «Что этот продукт реально делает для меня?» и «Какие компоненты являются наиболее важными?». Применяя принцип «лучший по полезности», вы выбираете ВРМ-платформу в соответствии с ее реальной полезностью для ваших специалистов и с привязкой к цене. В данном случае полезность определяется соотношением характеристик и цены. Если я в состоянии приобрести продукт типа «лучший по полезности» за 65% от стоимости продукта типа «лучший в своем классе», то это значит, что за те же деньги я смогу сделать на 50% больше. Именно в эту игру я и играю: «Возьмите деньги, предоставьте решение, повлияйте на соотношение «доходы/убытки», а затем переходите к выполнению следующего задания. Если я смогу сделать на 50% больше, то это принесет большую пользу бизнесу. Естественно, в некоторых областях действительно следует выбирать лучшие в своем классе продукты. Например, средства защиты периметра, некоторые средства для обеспечения безопасности и управления рисками. Однако в большинстве случаев ИТ-задачи по своей сложности не эквивалентны хирургии головного мозга, где одна ошибка способна убить пациента. 85% – это хороший уровень для многих ИТ-областей, если вы сможете получить вышеуказанный ценовой разрыв».

Тоби Редшоу (Toby Redshaw),

ИТ-директор группы страховых компаний Aviva plc.²

Поддержка со стороны руководства

Успех BPM-проекта зависит от поддержки со стороны руководителей от первоначальных дискуссий до завершения проекта. Такая поддержка будет более активной, если руководители четко понимают преимущества BPM для конкретного подразделения и всего бизнеса. В то же время руководителям необходимо предоставить реалистичную оценку времени, затрат и ресурсов, необходимых для развертывания решения.

Понимая выгоды и требования проекта, руководители смогут стать его активными сторонниками и более четко и скоординированно поддерживать освоение сотрудниками технологий BPM.

Использование рекомендаций экспертов при проектировании и внедрении решения

Следование известной поговорке «планируй работу и работай по плану» может повысить шансы на успех первого BPM-проекта. Используя свой богатый опыт, IBM разработала руководство, основывающееся на лучших методиках проектирования и развертывания BPM-решения. Не являющееся методологией, это руководство может дополнить или расширить существующие методологии BPM.

Руководство IBM охватывает пять областей деятельности. Эти области являются последовательными только в общем смысле. Иногда они пересекаются в графике проекта, и каждая область может поддерживать текущее сотрудничество, итеративность, совершенствование и проверку решения.



1. Изучение реальных целей

Руководители и бизнес-аналитики определяют цели и сопоставляют их с возможностями и процессами. Затем определяются и приоритизируются различные варианты. При разработке первых проектов необходимо использовать инструменты моделирования для понимания текущего состояния процесса. Это та область, где с помощью показателей KPI могут быть обнаружены узкие места и выявлены скрытые возможности.

2. Сценарий взаимодействия с пользователями

Ответственные за процесс и бизнес-аналитики определяют текущее и будущее состояние процесса. Средства моделирования и анализа используются для его совершенствования и оптимизации. Определяются бизнес-показатели и KPI, симулируется работа экранных форм для проверки и визуализации взаимодействий с пользователями.

3. Испытания и визуализация решения

Ответственные за процесс, пользователи и бизнес-аналитики могут «видеть» оптимизированный процесс через разработку и оценку критериев и показателей KPI. В будущий процесс могут добавляться операционные характеристики, а разрабатываемый процесс может интерактивно проверяться в средах ИТ-моделирования.

4. Управление эффективностью в реальном времени

Бизнес-пользователи могут настраивать показатели KPI и уведомления с учетом меняющихся условий ведения бизнеса. Значимые данные, такие как KPI и уведомления, могут предоставляться в соответствии с различными ролями в процессе. Получение в реальном времени данных об эффективности позволяет бизнес-пользователям предпринимать немедленные действия для оптимизации результатов.

5. Развертывание решения

ИТ-специалисты настраивают программные и аппаратные среды, готовят и развертывают компоненты решения, тестируют решение и поддерживают мониторинг его функционирования для обеспечения целостности процесса. Все ИТ-операции на производственном уровне должны осуществляться параллельно с бизнес-операциями.

Получения общего представления о потенциальных преимуществах BPM.

Следующий контрольный перечень можно применять для получения общего представления о потенциальных преимуществах BPM.

Контрольный перечень преимуществ BPM

Рациональность

- Устранение ручного ввода данных
- Уменьшение продолжительности цикла процесса
- Сокращение объема ручного анализа/маршрутизации

Эффективность

- Ускорение и улучшение обработки исключений
- Улучшение принятия решений
- Единообразное исполнение

Динамичность

- Ускорение обеспечения нормативного соответствия
- Поддержка новых бизнес-моделей

BPM – это самая лучшая инвестиция, которую компания может осуществить в формирование платформы для непрерывного совершенствования. Многие компании испытывают трудности при обосновании инвестиций в BPM вместо использования традиционных способов для решения проблем с процессами, таких как приобретение соответствующего пакетного приложения или создание заказного приложения.

Рассмотренный здесь контрольный перечень преимуществ BPM может помочь вооружить организацию информацией, необходимой ей для выбора BPM в качестве наименее рискованных инвестиций в совершенствование своих процессов. И эти инвестиции демонстрируют исключительно высокую окупаемость.

Преимущества BPM-продуктов от корпорации IBM

Решение IBM BPM основывается на программном обеспечении, которое предназначено для того, чтобы обеспечить повышение эффективности, прозрачности и динамичности бизнес-процессов.

Программные продукты для управления бизнес-процессами (BPM) от корпорации IBM помогают организациям:

- оптимизировать функционирование бизнеса посредством выявления, документирования и автоматизации бизнес-процессов, а также их непрерывного совершенствования с целью повышения эффективности и сокращения затрат;
- рационализировать работу;
- добиться оперативности, необходимой для инновационного развития, оптимизации производительности и ресурсов, максимально эффективного делового взаимодействия.

Независимо от того, в какой отрасли работает ваша организация, вы сможете уже сегодня обеспечить оперативность работы и рост благодаря программным продуктам для управления бизнес-процессами:

IBM WebSphere Lombardi Edition – быстрое внедрение и усовершенствование процессов;

IBM BPM Blueprint – инвентаризация и отображение процессов по требованию.

IBM является самым известным в мире поставщиком BPM-решений, которые используют более 5000 компаний в более чем 30 странах.

IBM WebSphere Lombardi Edition Платформа для управления процессами

Сократите расходы. Быстрее реагируйте на отклонения показателей. Сосредоточьтесь на проблемных зонах. Совершенствование процесса – это основа любой инициативы в области управления бизнес-процессами (BPM). Однако для совершенствования процессов требуется, чтобы люди в масштабе всей компании согласованно работали при выполнении таких функций, как проектирование, управление, мониторинг и оптимизация процессов. Продукт IBM® WebSphere® Lombardi Edition предоставляет необходимую платформу для совершенствования процессов.

Основные моменты

Упрощение проектирования:

- Унифицированная среда проектирования помогла госпиталю Lee Memorial осуществить внедрение менее чем за 90 дней.

Контролируемость:

- Благодаря возможности отслеживания и контроля показателей компания Pfizer смогла сократить продолжительность цикла с 33 до 7 дней.

Оптимизация:

- За счет непрерывного совершенствования процессов компания Hasbro добилась повышения продуктивности на 250%.



Трудности совершенствования процессов

Потенциальные преимущества решения «Управление бизнес-процессами» (BPM) ясны: улучшение понимания процессов и контроля над ними помогает достичь лучших результатов. Однако практическая реализация этого потенциала является гораздо более сложным делом.

Возможности этого продукта не сводятся к интеграции первой версии нового процесса в систему бизнес-отношений, он предоставляет возможности для непрерывного совершенствования процесса. Для этого требуется, чтобы все участвующие в процессе сотрудники могли его полностью отслеживать. Эти сотрудники нуждаются в адекватных инструментах для выявления проблем и тенденций, а также для быстрого принятия соответствующих мер. BPM не сводится к автоматизации. Содействие работникам и менеджерам в концентрации их усилий на результирующих показателях процесса, а не только на первоочередных задачах, имеет огромное значение для достижения конечной цели оптимизации.

Кроме того, бизнес-процессы часто изменяются. Для поддержания конкурентного преимущества требуется, чтобы компания располагала возможностями для быстрой адаптации своих процессов. Однако получение знаний о том, что именно нужно менять с целью оптимизации показателей, является трудной задачей даже для организаций, наиболее искушенных в этой области.

Наконец, выход за пределы нескольких процессов с целью создания возможностей для совершенствования процессов в масштабе всей компании является еще более трудной задачей. И действительно, многие организации так и не смогли преодолеть это препятствие при проведении своих корпоративных инициатив по совершенствованию процессов. Для успешного решения этой задачи требуется, чтобы несколько групп эффективно сотрудничали в рамках сотен процессов и по всем аспектам жизненного цикла каждого процесса.

Преимущества продукта WebSphere Lombardi Edition

Продукт WebSphere Lombardi Edition был специально создан для того, чтобы помочь компаниям в преодолении трудностей при выполнении таких операций с процессами, как проектирование, контроль, оптимизация и управление на протяжении всего жизненного цикла каждого процесса и в масштабе всей организации.

Мы полагаем, что проектирование процессов должно осуществляться в графическом виде: это упрощает сотрудникам построение процессов и облегчает понимание этих процессов всеми участниками команды. Проектирование должно быть совместным. С этой целью мы встроили в продукт WebSphere Lombardi Edition унифицированную среду авторинга, охватывающую проектирование всех аспектов процесса. Не существует более быстрого или более совершенного способа для проектирования процессов.

Мы уверены в том, что технологии управления бизнес-процессами должны помогать работникам и менеджерам не только работать более эффективно – они также должны помогать им в предвидении проблем. Именно поэтому мы встроили в продукт WebSphere Lombardi Edition Portal рабочий портал, который не только улучшает организацию работ, но и автоматически выявляет потенциальные проблемы процесса.

Во многих случаях важные тенденции и проблемы бизнеса скрываются в данных вашего процесса. «Просеивание» столь большого объема информации с целью выявления областей для изменения является весьма трудной задачей. Мы встроили в продукт WebSphere Lombardi Edition средства оптимизации процесса, которые помогают аналитикам находить вышеупомянутые тенденции и тестировать потенциальные изменения на предмет отыскания наилучшего решения.

И наконец, средства управления бизнес-процессами должны обеспечивать совершенствование процессов в масштабе всей организации. Компонент WebSphere Lombardi Edition Process Center – это концентратор всей BPM-программы, управляющий всеми аспектами проектирования и построения процесса, а также внесения в него необходимых изменений в ходе его применения.

Среда авторинга

Продукт WebSphere Lombardi Edition предоставляет графическую среду для совместного описания процессов. С целью создания благоприятных условий для повторного использования и коллективной деятельности компонент Process Center организует имеющиеся активы процесса в виде отдельных приложений и общих компонентов типа Toolkit («Инструментарий»). Инструмент Process Designer позволяет задавать в графическом виде любые артефакты –



Продукт WebSphere Lombardi Edition получил широкое признание в качестве одного из самых инновационных BPM-решений. Каждая инновация WebSphere Lombardi Edition – от архитектуры Shared Model Architecture до хранилища Performance Data Warehouse и инструмента Process Optimizer – служит одной общей цели: упростить достижение успеха группам, занимающимся совершенствованием процессов.

от диаграммы процесса до входных форм и низкоуровневых Web-сервисов, – что существенно сокращает сроки проектирования. Для валидации проекта процесса достаточно нажать на кнопку Playback («Воспроизведение»). Представление «Оптимизация процесса» помогает аналитикам выявлять проблемы процесса, проверять вносимые изменения и сравнивать результаты при использовании имитируемых и реальных данных о производительности.

«Компании Allianz Life требовалась адекватная BPM-платформа для оптимизации корпоративных процессов с целью поддержания ее дальнейшего роста. Платформа IBM WebSphere Lombardi Edition стала очевидным выбором.»

Том Бауэр (Tom Bauer), вице-президент по прикладным ИТ-сервисам, компания Allianz Life

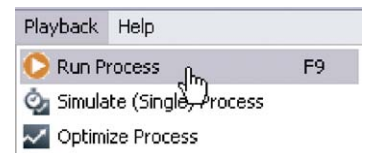
Рабочий портал

Продукт WebSphere Lombardi Edition помогает существенно улучшить характеристики процессов. Входящий почтовый ящик портала (Portal Inbox) обеспечивает пользователям консолидированное представление всех значимых задач. Гибкие функции поиска и фильтрации помогают пользователям эффективно управлять рабочими нагрузками. Встроенные средства для поддержки коллективной деятельности в составе групп, в т.ч. потоки обсуждений и подключаемые документы, упрощают получение помощи. Более 50 встроенных отчетов помогают менеджерам отслеживать показатели процессов, рабочих групп и отдельных сотрудников. Средства управления в реальном времени помогают менеджерам динамически перераспределять рабочие нагрузки, устанавливать приоритеты и менять поведение процесса.

Воспроизведение – ключ к успешному проектированию процесса

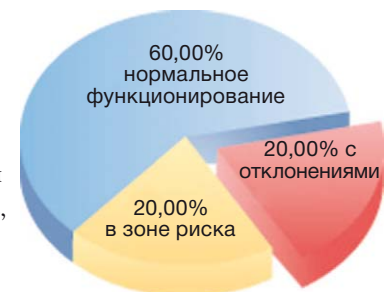
Полный проект процесса включает большое количество различных элементов – от высокоуровневой диаграммы этого процесса до отдельных бизнес-событий, форм для ввода информации пользователями и системных взаимодействий. Каждый элемент вносит свой вклад в общий

процесс, поэтому крайне важно, чтобы все участники проектирования процесса хорошо понимали, как это все работает. Связывание и согласование всех вышеупомянутых элементов процесса осуществляется с помощью таких компонентов продукта WebSphere Lombardi Edition, как архитектура Shared Model Architecture и унифицированная среда проектирования. Тем не менее единственный способ получить все необходимое на одной и той же странице состоит в том, чтобы запустить процесс на исполнение. Продукт WebSphere Lombardi Edition поддерживает функцию Playback («Воспроизведение»), которая позволяет в любой момент осуществить пошаговое прохождение по проекту процесса или по его определенному элементу. Нашли проблему? Выявили новое требование? Внесите соответствующие изменения и снова нажмите на кнопку Run Process («Запустить процесс»). Ничего не надо компилировать. Ничего не надо экспортировать. Все внесенные изменения видны немедленно. В природе не существует более быстрого способа для достижения согласия относительно будущего процесса между всеми участвующими в его проектировании сотрудниками.



Концентрация на результирующих показателях, а не только на текущей деятельности

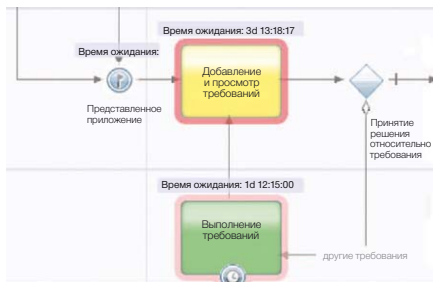
Одно из ключевых отличий при использовании портала WebSphere Lombardi Edition состоит в ориентации на повышение конечных показателей процесса. Платформа WebSphere Lombardi Edition непрерывно предоставляет работникам, менеджерам и руководителям обратную связь о состоянии всех задач и процессов, а также о степени достижения корпоративных целей. Знание того, какая из работ выполняется нормально, а какая находится в зоне риска, позволяет руководителям оперативно менять приоритеты и перераспределять ресурсы в соответствии с заданными целевыми показателями. В случае необходимости менеджеры могут в режиме реального времени менять пороги принятия решений для устране-



ния узких мест или для реагирования на увеличение масштабов процесса. Мгновенный доступ к текущим и прошлым показателям сотрудников и групп помогает менеджерам прогнозировать будущие потребности в персонале в случае увеличения масштабов процесса или объемов работы.

Содействие в оптимизации процессов

Выявление проблемных областей внутри процесса может оказаться непростой задачей. Продукт WebSphere Lombardi Edition автоматически выделяет проблемные области. Что еще важнее, WebSphere Lombardi Edition предлагает рекомендации по устранению проблем и предоставляет бизнес-аналитикам пошаговые инструкции по внесению необходимых для этого изменений. Таким образом, бизнес-аналитики могут быстро реализовать рекомендуемые изменения, а затем провести сравнительный анализ, чтобы убедиться в том, что эти изменения будут обеспечивать ожидаемый уровень совершенствования процесса.



Ретроспективное управление версиями

Процессы должны быть адаптированы к изменениям потребностей бизнеса. Функции Snapshots («Моментальные снимки») и Back-in-Time («Ретроспективный анализ») предлагают простой механизм для управления всеми изменениями, которые авторы вносят в ходе его применения. При этом нет необходимости экспортировать какой-либо код во внешнюю систему или управлять несколькими копиями одних и тех же компонентов. Бизнес-аналитики могут в заданные моменты времени быстро делать моментальные снимки всех артефактов процесса, а затем в любой последующий момент времени применить функцию Back-in-Time, чтобы буквально одним щелчком мыши просмотреть и исполнить любую ретроспективную версию процесса.



Управление всей BPM-программой, а не только первым проектом

Управление масштабной BPM-программой сопряжено с определенными сложностями: сотни авторов, тысячи компонентов в каждом процессе, эволюционное изменение этих процессов и т.д. В таких условиях компонент Process Center становится главным концентратором BPM-программы, который предоставляет организации и ее менеджерам все артефакты и все приложения процессов, созданные в ходе проектирования и разработки, а также функциональные возможности для их многократного использования.



Компания Росно внедряет IBM Websphere Lombardi

Уже около полутора лет в группе компаний РОСНО эксплуатируется система управления бизнес-процессами (Business Process Management, BPM) фирмы Lombardi, одного из ключевых игроков мирового рынка программных решений класса BPM. В конце 2009 года Lombardi была приобретена компанией IBM, и теперь ее флагманский продукт, который используется в РОСНО, входит в программное семейство IBM WebSphere и носит название IBM WebSphere Lombardi Edition.

IBM WebSphere Lombardi Edition представляет собой полномасштабное решение для управления бизнес-процессами и включает в себя все обязательные компоненты систем такого класса: средства для моделирования процесса, автоматизации его выполнения, мониторинга и оптимизации. В РОСНО используется вся функциональность Lombardi, причем все этапы BPM от описания процессов до их оптимизации реализуются силами специалистов компании.

По словам Стефана Шмида, реализация методологии BPM и автоматизация процессов на базе системы Lombardi фактически сформировали у сотрудников компании новый образ мышления в отношении бизнес-процессов. Выполнение процессов стало прозрачным не только для руководителей, но и для специалистов всех уровней. Теперь они видят свой реальный вклад в обеспечение эффективной работы процесса и становятся равноправными участниками непрерывного совершенствования бизнес-процессов в компании, что, собственно, и является главной задачей BPM.

По материалам журнала «Инновации в технологиях и бизнесе», 2/2010: ibm.com/software/ru/mag/2-2010/ibm_2_2010.pdf

IBM BPM Blueprint

Совершенствование процесса – задача каждого сотрудника.

Каждой компании необходимо понимать и документировать свои процессы, так как документация процесса – это важнейший аспект его качества. Это особенно важно для оптимизации работы, обеспечения наблюдаемости процесса или обучения новых сотрудников. Но почему задача документирования настолько трудна? Это объясняется следующим: при разработке применяемых сегодня инструментов не ставились такие задачи, как простота применения, структурированность и пригодность к использованию сотрудником со средним уровнем знаний. Инструмент IBM BPM Blueprint меняет эту ситуацию: с его помощью документирование осуществляется точно так же, как составление планов в среде PowerPoint или Word. Инструмент IBM BPM Blueprint предоставляет простой и беспрепятственный метод для выявления процессов и работы с документацией.

Основные моменты

Документирование:

- Документирование процессов, подобное составлению планов в среде PowerPoint.
- Автоматическая генерация диаграмм для потоков работ.
- Структурированная входящая информация для упрощения документирования.

Управление:

- Неизменно актуальная документация.
- Централизованный репозиторий процессов.
- Контроль доступа: формирование представлений с полномочиями «Автор» или «Участник».

Совместное использование:

- Автоматическая генерация презентаций PowerPoint.
- Уведомления об обновлениях.
- Интеграция с IBM® WebSphere® Lombardi Edition.

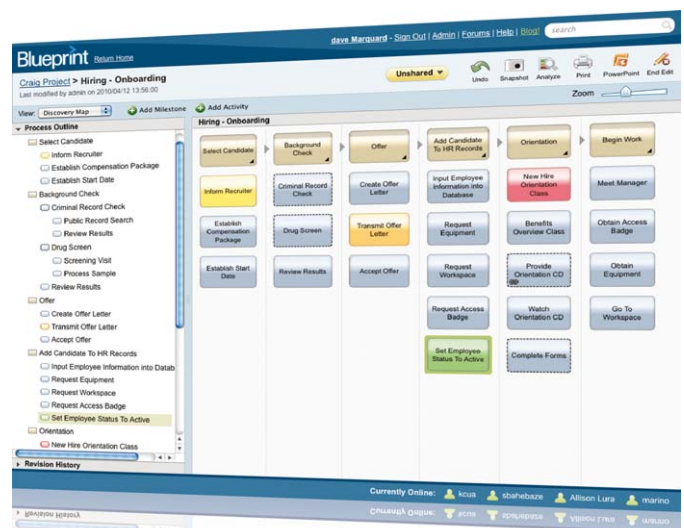
Простое и масштабируемое документирование

Инструмент IBM BPM Blueprint был разработан таким образом, чтобы любой сотрудник компании был в состоянии документировать процессы. Пользователи могут создавать общие наброски процессов с той же легкостью, с какой они составляли планы в таких хорошо знакомых им инструментах, как PowerPoint и Word. Серьезного обучения не требуется: использование структурированной информации на входе помогает пользователям сосредоточиться на самом документировании, не занимаясь выбором соответствующего материала. Диаграммы

WWW.:KBDLJN

потоков работ генерируются автоматически, что избавляет пользователей от необходимости изучения соответствующих методик по потокам работ или по процессам. Инструмент IBM BPM Blueprint основан на Web-технологиях, что упрощает его развертывание и доступ к нему пользователей в масштабе всей компании: для этого достаточно наличие подключения к Интернету и браузера.

Кроме того, IBM BPM Blueprint служит репозиторием процессов – центральным архивом для хранения всей документации компании. Это избавляет компанию от необходимости управления электронными письмами, документами или версиями, поскольку со всеми этими задачами справляется одно решение. Используя простой в освоении инструмент, вы теперь можете масштабировать свои усилия по документированию, вовлекая в процесс пользователей в масштабе всей компании. Теперь для получения согласованного представления какого-либо процесса компании больше не требуется специальная центральная группа, которая осуществляла бы консолидацию документов этого процесса, находящихся у нескольких людей и групп. Теперь компания может положиться на своих специалистов по предметным областям, поручив им самостоятельно документировать свое понимание соответствующего процесса, а вышеупомянутую центральную группу использовать для внедрения наилучших методов и стандартов. Простота инструмента IBM BPM Blueprint позволяет документировать процессы даже без выделения задач специальных ресурсов.



«IBM BPM Blueprint – это наилучший инструмент среди тех, которые мы применяли для выявления и документирования процессов. Мы использовали его при выполнении одного из наших контрактов по преобразованию процессов. Этот инструмент отлично дополняет наши методики, а также предоставляет нам новый и более совершенный способ для взаимодействия с нашими клиентами при выявлении процессов».

Стивен Хэмилтон (Stephen Hamilton), исполнительный вице-президент, компания Gordian Transformation Partners

Выявление процессов существенно упрощено

Ваша компания желает внедрить систему управления бизнес-процессами (BPMS), сервис-ориентированную архитектуру (SOA) или планирует иную масштабную инициативу? Залогом успеха любого из этих проектов является эффективное выявление процессов, а IBM BPM Blueprint идеально подходит для решения этой задачи. Всего за нескольких часов вы сможете развернуть этот инструмент и обучить пользователей, после чего они смогут приступать к документированию своего процесса. В IBM BPM Blueprint реализованы передовые Web-технологии, что обеспечивает малое время развертывания и высокую скорость регистрации новых пользователей. Поскольку IBM BPM Blueprint не представляет сложностей в работе и требует минимального обучения, компания может задействовать всех сотрудников, имеющих отношение к соответствующему процессу, включая руководящий персонал, специалистов по предметным областям и архитекторов по процессам. Начните с создания высокоуровневой карты процесса, а после ее готовности переходите к детализированной диаграмме потока работ. После того как выявление процессов будет закончено, экспортируйте диаграмму потока работ с использованием таких отраслевых стандартов, как XPD L и BPMN 2.0. Для пользователей

WWW. : K B D L J N

продукта WebSphere Lombardi Edition доступна прямая интеграция посредством подписки на процессы IBM BPM Blueprint непосредственно из среды WebSphere Lombardi Edition.

Разные представления для удовлетворения различных потребностей

Каждый процесс имеет несколько различных уровней информации. С помощью IBM BPM Blueprint пользователи могут быстро добраться до нужной им информации, используя четыре различных представления. Инновационное представление «Карта процесса» – это высокоуровневое представление для просмотра менеджерами или для быстрого обзора всего процесса. «Диаграмма потока работ» предоставляет детализированную информацию процесса тем сотрудникам, которые интересуются каждым его шагом, каждой деталью или исключением из общего порядка. «Документация» – это представление в стиле Microsoft® Word, которое идеально подходит для рассмотрения детализированной информации (например, при проведении аудита или проверки на нормативное соответствие). Представление «Анализ», обобщающее сведения по проблемам, идеально подходит для выявления потенциальных возможностей для совершенствования процесса. Изменения, внесенные в любое из вышеперечисленных представлений, автоматически реализуются во всех остальных представлениях.

Репозиторий процессов, доступная документация

IBM BPM Blueprint предоставляет единое центральное место хранения всей документации по процессу. Он позволяет компании избежать скопления бумажных носителей и электронных писем, а также исключить ситуации, когда нужные документы находятся в неизвестных местах или у единственного сотрудника. Для получения доступа ко всей документации по процессу достаточно войти в инструмент Blueprint. Более того, IBM BPM Blueprint сохраняет не только текущее состояние документации, но и каждую ранее созданную версию. Уровень доступности, обеспечиваемый инструментом Blueprint, поощряет пользователей применять, обновлять и улучшать документацию процесса, а не «забывать навсегда» про ранее созданные версии. Как результат, документация является всегда актуальной.

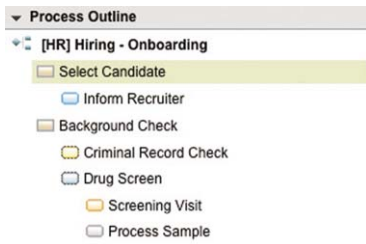
IBM.M ij Z\ e _ g b _ [b a g _ k ij h p _ k k Z f b g Z [Z a _
IBM WebSphere Lombardi Edition
bIBM BPM Blueprint

Быстрое документирование процессов

В инструменте IBM BPM Blueprint применяется подход на основе т.н. общего наброска (Process Outline), который обеспечивает быстрое доку-

ментирование бизнес-процессов. При этом у пользователей нет необходимости в изучении новых языков или инструментов моделирования. IBM BPM Blueprint

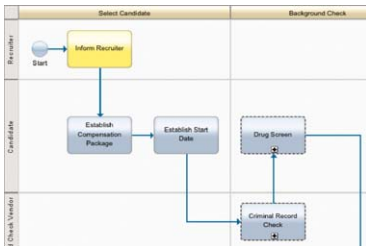
автоматически создает высокоуровневую карту процесса и диаграмму потока работ. Структурированные входы помогают фиксировать такие детали процесса, как участники, входная и выходная информация, расширенная документация и известные проблемы. Не имеет значения, где именно внесены изменения: IBM BPM Blueprint поддерживает общую синхронизацию и автоматически обновляет другие представления.



Построение детальной диаграммы потока работ

Диаграмма потока работ автоматически создается на основе вышеупомянутого общего наброска процесса.

Контрольные точки, участники процесса и низкоуровневые действия автоматически переносятся из высокоуровневой карты процесса в модель потока работ, что устраняет затраты времени и труда на повторный ввод данных и рисование. Схемы генерируются автоматически, что избавляет от необходимости какого-либо рисования; тем не менее в случае необходимости они могут быть отредактированы в ручном режиме. Диаграммы потоков работ соответствуют отраслевому стандарту BPMN (Business Process Modeling Notation). Изменения могут быть также внесены непосредственно в диаграмму потока работ.



Права доступа – авторы и участники

IBM BPM Blueprint предлагает представления, ориентированные на две роли: Author («Автор») и Participant («Участник»). В качестве автора пользователь имеет возможность создавать и изменять процесс, а также открывать его для коллективной работы. В качестве участника пользователь имеет возможность только просматривать и комменти-

ровать процессы, но не может изменять или создавать их. Благодаря наличию механизмов управления доступом пользователь может быть автором одного и участником другого процесса. Инструмент IBM BPM Blueprint позволяет ИТ-администратору устанавливать данному пользователю уровень доступа (автор или участник) для каждого отдельного процесса. Для сотрудников, которые будут только комментировать процессы и выдвигать различные предложения по процессам, но не будут непосредственно заниматься их созданием/изменением, предусмотрена специальная лицензия Participant.

Коллективные рабочие пространства и средства контроля версий

IBM BPM Blueprint позволяет всем участникам рабочей группы взаимодействовать в режиме реального времени.

Браузер поддерживает коллективное рабочее пространство, в котором каждый участник имеет мгновенный доступ к любому процессу.

Представление каждого участника обновляется автоматически с целью оперативного отражения происходящих изменений. Участники группы даже могут одновременно редактировать один и тот же процесс. IBM BPM Blueprint отслеживает каждое изменение посредством автоматического создания версий, что упрощает обеспечение нормативного соответствия благодаря поддержанию т.н. аудиторского следа по каждому процессу. Это позволяет рабочей группе принимать или отклонять изменения, а также документировать процесс согласованным всеми участниками способом.

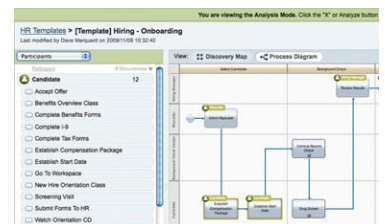


Анализ проблем

В режиме анализа инструмент IBM BPM Blueprint строит тепловые карты вашей диаграммы на основе информации, которую вы собрали о своем процессе. IBM

BPM Blueprint немедленно выделяет области потерь, области высоких расходов, области с большой продолжительностью цикла и т.д., а также

возможности для улучшения. Этот режим позволяет пользователям анализировать процессы и выявлять области для улучшения. Этот режим позволяет пользователям анализировать процессы и выявлять области для улучшения.



зователю без каких-либо затруднений и немедленно заглянуть внутрь своего процесса и проанализировать его.

Непосредственное подключение к средствам исполнения и оптимизация

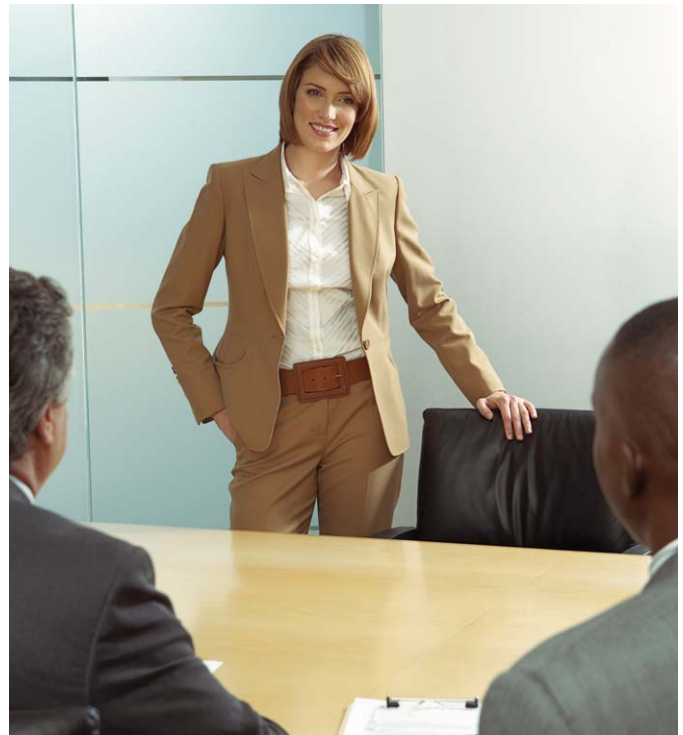
Когда придет время сделать следующий шаг в направлении оптимизации деятельности, IBM BPM Blueprint обеспечит совместное использование ваших процессов непосредственно с продуктом WebSphere Lombardi Edition – системой управления бизнес-процессами (BPMS). В результате бизнес-подразделения смогут воспользоваться такими преимуществами, как улучшение контролируемости и наблюдаемости ключевых процессов, а ИТ-подразделение получит возможность для масштабирования своих мероприятий по выявлению процессов. Это позволяет полностью проанализировать весь маршрут от выявления процесса до его выполнения и выяснить, где цели по совершенствованию были выполнены, а где еще есть пространство для дальнейшей оптимизации.

Каковы перспективы для компаний, использующих решение по управлению бизнес-процессами на базе IBM WebSphere Lombardi Edition и IBM BPM Blueprint?

Организации по всему миру работают над перестройкой своих процессов и ИТ-инфраструктур в соответствии с задачами современного рынка. Используя свои взаимодополняющие сильные стороны, компании IBM предлагает продукты, услуги и возможности обучения, позволяющие усовершенствовать процессы при помощи комплексных систем управления бизнес-процессами (BPM) – в том числе обеспечивающие возможность быстро автоматизировать и усовершенствовать процессы для удовлетворения меняющихся требований бизнеса в рабочей среде, которая становится все более ориентированной на совместную и групповую работу.

Портфель решений IBM для управления бизнес-процессами помогает заказчикам рационализировать работу и добиться оперативности, необходимой для инновационного развития, оптимизации производительности и ресурсов, а также максимально эффективного делового взаимодействия. Управление бизнес-процессами основывающееся на программных продуктах и экспертных знаниях, обеспечивает повышение эффективности, прозрачности и динамичности бизнеса.

WWW.:K B D L J N



Успешно развернув требуемое BPM-решение, организация может объединить изолированные источники информации, рационализировать потоки работ и предоставить сотрудникам возможность действовать более эффективно, используя механизмы коллективной деятельности.

Для многих организаций первым шагом к эффективному использованию преимуществ BPM является развертывание решения, позволяющего исключить наиболее серьезные проблемы в функционировании процессов в одном подразделении. Первое решение по управлению бизнес-процессами, ориентированное на четко определенную область, позволит убедиться в его преимуществах и обеспечит ускоренную окупаемость инвестиций. Кроме того, должным образом разработанное BPM-решение впоследствии можно будет масштабировать до уровня нескольких подразделений, какой-либо функциональной области или всего предприятия в целом. Пользуясь решением для управления бизнес-процессами на базе продуктов IBM WebSphere Lombardi и IBM BPM Blueprint, организации могут обеспечить себе ускоренную окупаемость инвестиций, получать выгоды от управления бизнес-процессами.

IBM.MijZ\e_gb_[bag_kijhp_kkZfb_gZ[Za_
IBM WebSphere Lombardi Edition
bIBM BPM Blueprint

Специальные программы и инициативы IBM Passport Advantage – гибкая система лицензирования и ценообразования

IBM Passport Advantage – это простая в использовании комплексная программа IBM по приобретению лицензий на программное обеспечение и услуг по его сопровождению, предусматривающая единый стандартный набор соглашений, процессов и инструментальных средств.

Программа IBM Passport Advantage включает в себя две опции: Passport Advantage и Passport Advantage Express.

В лицензии IBM Passport Advantage и Passport Advantage Express входит возобновляемый сервис на техническую поддержку и подписку на обновления ПО IBM. Данный сервис служит гарантией успешного внедрения ПО в вашей компании.

При выходе новых версий самых популярных программных продуктов, распространяемых IBM (Lotus, WebSphere, Tivoli, Rational и Information Management, Business Analytics), вы получаете все необходимое для обновления и кросс-платформенной миграции.

Более подробную информацию можно найти на сайте: ibm.com/software/ru/passportadvantage/passport_advantage.html

Техническая поддержка и подписка на обновление программного обеспечения IBM

Сервис по технической поддержке ПО IBM (IBM Software Support) обеспечивает простой доступ к оперативной, не зависящей от программной платформы технической поддержке в любое время суток и в любой точке планеты. Кроме того, она гарантирует быстрые ответы на ваши вопросы: из любого места, где вы ведете свой бизнес, вы можете позвонить в соответствующее региональное подразделение IBM.

Служба технической поддержки IBM позволяет:

- Сократить эксплуатационные расходы и повысить эффективность работы.
- Повысить доступность систем и сократить время простоя.
- Уменьшить сложность ИТ-среды.

- Решить проблему нехватки ресурсов и квалифицированных сотрудников.
- Получить доступ по телефону к техническим специалистам для получения ответов на конкретные вопросы о самых разных аспектах – от установки до эксплуатации поддерживаемых в настоящее время программных продуктов IBM.
- Получить круглосуточный доступ к разнообразным техническим ресурсам IBM в «критических ситуациях 1-й степени». Если заказчик определил проблему как «критическая ситуация 1-й степени», IBM будет работать над ней 7 дней в неделю, 24 часа в сутки.
- Получить интернет-доступ к круглосуточной технической поддержке, включая расширенные возможности самообслуживания и поиска, доступные через Web-сайт IBM Software Support.
- Получить электронный доступ к базам знаний по технической поддержке IBM.

Сервис по подписке на обновления программного обеспечения IBM (IBM Software Subscription) – наиболее экономически эффективный для предприятий способ гарантировать, что их сотрудники будут использовать новейшие технологии.

Сервис по подписке на обновления программного обеспечения IBM позволяет:

- Уменьшить стоимость приобретения программного обеспечения.
- Получить гибкие возможности по обновлению ПО IBM с учетом потребностей заказчика.
- Рационализировать планирование бюджета на обновление программного обеспечения и миграцию.
- Повышать и поддерживать высокий уровень производительности труда.
- Уменьшать стоимость приобретения новых версий, предоставляя в распоряжение пользователей все новые версии и редакции продуктов при сохранении подписки и поддержки программного обеспечения.

Более подробную информацию можно найти на сайте: ibm.com/services/ru/
ibm.com/services/ru/index.wss/offerfamily/gts/ru027692
ibm.com/software/support

Программа поддержки бизнес-партнеров IBM PartnerWorld

Программа поддержки бизнес-партнеров IBM PartnerWorld – это всемирная программа для бизнес-партнеров IBM, в рамках которой предлагается инструментарий в помощь продавцам и специалистам по маркетингу, проводятся курсы по повышению квалификации и обеспечивается техническая поддержка. Все это призвано способствовать развитию бизнеса компаний бизнес-партнеров и повышению прибыли.

Для получения более подробной информации и регистрации в программе необходимо обратиться на сайт:

ibm.com/partnerworld/pwhome.nsf/weblook/index_ru.html

developerWorks

developerWorks – это основной Web-сайт корпорации IBM для всех специалистов-практиков в области аппаратного и программного обеспечения, занимающихся разработкой решений. Созданный и запущенный в конце 1999 года командой перспективно мыслящих сотрудников IBM, в настоящее время developerWorks представляет собой всеобъемлющий ресурс, которому доверяют технические специалисты по всему миру и с помощью которого они разрабатывают продукты и повышают свою квалификацию.

developerWorks предлагает широкий спектр инструментальных средств, программного кода и обучающих ресурсов, чтобы помочь вам максимально эффективно использовать платформу разработки ПО от IBM в мире бизнеса по требованию.

Предоставляя актуальную и точную техническую информацию, сайт developerWorks расскажет вам о множестве проверенных вариантов построения и развертывания приложений в гетерогенных системах.

Здесь же можно найти данные о системах DB2, IBM eServer, Lotus, Rational, Tivoli и WebSphere, а также о технологиях на базе открытых стандартов, среди которых: Java, Linux, XML, Web-сервисы, беспроводные коммуникации и многое другое.

developerWorks – открытый Web-сайт с техническими ресурсами IBM для разработчиков.

Более подробную информацию можно найти на сайте:

ibm.com/developerworks/ru/
WWW.: K B D L J N

Учебный центр IBM

Образовательная организация IBM – одна из самых значительных в мире. Первые учебные курсы IBM были созданы в 1928 году. В 1933 году был открыт первый учебный центр IBM. Учебный центр IBM в России основан в 1991 году и является частью глобальной системы обучения IBM, предоставляя авторизованные курсы в России и других странах мира.

Учебный центр IBM в России предлагает вашему вниманию:

- техническое обучение по аппаратным и программным платформам IBM;
- бизнес-обучение, включая авторизованные курсы по управлению проектами;
- технологии дистанционного обучения.

Более подробную информацию об учебном центре можно найти на сайте: ibm.com/ru/educ/ или получить по e-mail: ibmtrain-ing@ru.ibm.com

Сервисные услуги IBM в области программного обеспечения

Приобретение программного обеспечения является важнейшим аспектом в развитии бизнеса. Обладая лучшими в отрасли технологиями, вам необходимо быстро интегрировать мощные решения в ваши бизнес-процессы. Для ускоренного возврата ваших инвестиций вы должны выполнить оперативное развертывание и затем организовать эффективное сквозное управление вашим решением.

IBM Software Services предлагает комплексный портфель решений, которые могут быть сконфигурированы для максимально полного удовлетворения уникальных нужд вашего бизнеса.

Наши эксперты окажут вам необходимую помощь на каждой стадии развертывания вашего программного обеспечения – от оценки потребностей до реализации пилотного проекта и окончательного внедрения решения.

В зависимости от требований вашего бизнеса вы можете выбрать вариант применения нашего опыта и знаний в узкоспециальной области или разработку решения для более общих задач посредством интеграции услуг консалтинга, обучения и профессионального тренинга.

Более подробную информацию можно найти на сайте:

ibm.com/software/ru/services/
IBM.M ijZ\ e_g b_ [b a g_ k i j h p_ k k Z f b g Z [Z a _
IBM WebSphere Lombardi Edition
bIBM BPM Blueprint

Контакты IBM в России и СНГ

Общие контакты

- **Общие вопросы по работе компании IBM в России**
+7 (495) 775-88-00
- **Вопросы относительно продажи решений IBM**
+7 (495) 258-63-48
- **Бесплатные звонки по России**
8 (800) 200-69-00
- **Технические вопросы, связанные с использованием сайта IBM:** +7 (495) 775-88-00 #1715
- **PartnerWorld Contact Services:**
+7 (495) 258-63-83
(служба работает в будние дни с 09:00 до 17:30 MSK)
- **Техническая поддержка**
Единый телефон +7 (495) 258-63-00
Бесплатные звонки по России 8 (800) 200-63-00
- **Почтовый адрес**
IBM Восточная Европа/Азия
123317, Россия, Москва, Пресненская наб., 10
Тел.: +7 (495) 775-88-00,
факс: +7 (495) 940-20-70, +7 (495) 258-63-63
- **Схема проезда**
ibm.com/ibm/ru/ru/map.html
- **Поддержка заказчиков**
Контракты, заказы, отгрузка, оборудование, счета и платежи
Тел.: +7 (495) 775-88-00, факс: +7 (495) 258-64-67
- **Обратная связь**
Вы можете задать вопрос специалистам IBM

Северо-Западный регион

- **Санкт-Петербург,**
Наб. реки Фонтанки, 13, Литера А, бизнес-центр «Оскар»
Владимир Быков +7 (812) 928-87-07
Павел Захаров (представитель по работе с заказчиками)
+7 (911) 962-22-42
Николай Карпович (представитель по работе с заказчиками)
+7 (921) 788-94-00
Виктория Карначева (представитель по работе с бизнес-партнерами) +7 (921) 935-11-50
Алексей Кузнецов (представитель по работе с бизнес-партнерами) +7 (812) 926-37-32
- **Калининград**
Георгий Чуравцов (представитель по работе с заказчиками)
+7 (906) 21-21-204

Уральский регион

- **Екатеринбург**
Дмитрий Кротов (представитель по работе с заказчиками)
+7 (912) 243-02-41
Елена Григорьева (представитель по работе с бизнес-партнерами) +7 (912) 242-11-84
Дмитрий Клейменов (представитель по работе с бизнес-партнерами) +7 (912) 243-58-47
Илья Петухов (представитель по работе с заказчиками)
+7 (912) 247-77-81

WWW.: K B D L J N

• Челябинск

Наиль Шарипов (представитель по работе с заказчиками)
+7 (912) 478 13 57

• Пермь

Андрей Пономарев (представитель по работе с заказчиками)
+7 (912) 885-33-88

Сибирский регион

• Новосибирск

Виктор Овчаренко (представитель по работе с бизнес-партнерами) +7 (383) 286-41-19

• Красноярск

Виталий Знак (представитель по работе с заказчиками)
+7 (913) 837-34-35
Татьяна Бахун (представитель по работе с заказчиками)
+7 (913) 564-63-64

Волжский регион

• Самара

Олег Орлов (представитель по работе с заказчиками)
+7 (927) 656-52-52
Сергей Вадовский (представитель по работе с бизнес-партнерами) +7 (917) 107-56-43

• Нижний Новгород

Сергей Овсянников (представитель по работе с заказчиками)
+7 (903) 04-333-33

• Казань

Али Аухадеев (представитель по работе с заказчиками)
+7 (917) 853-18-19
Татьяна Кимерал (представитель по работе с заказчиками)
+7 (987) 296-51-25

• Уфа

Эрик Валиев (представитель по работе с заказчиками)
+7 (917) 345-08-66

Южный регион

• Ростов-на-Дону

Владимир Бондарук, +7 (918) 554-78-00
Алексей Токмин (представитель по работе с заказчиками)
+7 (918) 558-40-50, +7 (863) 298-40-50

• Воронеж

Иван Сагайдак (представитель по работе с заказчиками)
+7 (919) 230-56-88

Контакты IBM в странах СНГ

• **Офис IBM в Украине**

04050 Киев, бизнес-центр «Артем», ул. Глыбочицкая, 4
Тел.: +380 (44) 501-18-88, факс: +380 (44) 501-18-89

• **Офис IBM в Узбекистане**

100084, Узбекистан, Ташкент, ул. Амира Темура, 107Б,
бизнес-центр «Международный»
Тел.: +998 (71) 238-57-77, факс: +998 (71) 238-57-80

• **Офис IBM в Казахстане**

Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Панфилова, 98,
уг. Казы-бек би, бизнес-центр Old Square, этаж 7
Тел.: +7 (724) 244 69 44, (45, 47, 48), факс: +7 (727) 244 69 46



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Восточная Европа/Азия
123317, Россия, Москва
Пресненская наб., 10
Тел.: +7 (495) 775-8800
Факс: +7 (495) 258-6468

Все права защищены.

IBM, логотип IBM, ibm.com, WebSphere являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками International Business Machines Corporation в США и/или других странах. Полный перечень товарных знаков США, владельцем которых является IBM, можно найти по адресу: ibm.com/legal/copytrade.shtml.

UNIX является зарегистрированным товарным знаком The Open Group в США и/или других странах. Linux является зарегистрированным товарным знаком, принадлежащим Линусу Торвальдсу, в США и/или других странах.

Другие названия компаний, продукции и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих компаний.

Microsoft, Windows, Windows NT и логотип Windows являются торговыми марками Microsoft Corporation в США и/или других странах.

Другие названия компаний, продукции и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих компаний. Упоминание в этом документе продуктов, программ или услуг корпорации IBM не означает, что IBM предполагает предоставлять эти продукты, программы или услуги во всех странах, где она ведет свою деятельность.

Данная публикация носит исключительно информативный характер. Невзирая на проведенную проверку полноты и точности, информация, содержащаяся в настоящем документе, предоставляется по принципу «КАК ЕСТЬ», без каких-либо явных или подразумеваемых гарантий. Все заявления в данной публикации относительно намерений и перспективных планов IBM могут быть изменены без уведомления. Корпорация IBM не несет ответственности за возможный ущерб, причиненный в результате использования данной публикации или ее материалов. Никакая часть данной публикации не может рассматриваться в качестве гарантий или обязательств, накладываемых на IBM, ее поставщиков или бизнес-партнеров, а также не может быть использована для изменения условий и гарантий лицензионных соглашений для использования продуктов и услуг IBM. Вся информация о проектах, содержащаяся здесь, предоставлена описываемым заказчиком и/или бизнес-партнером. Компания IBM не удостоверяет ее точность.

¹ Мнение ИТ-директора: чтобы достичь успеха в области ИТ-технологий, необходимо достичь успеха в управлении бизнес-процессами, апрель 2010 г., стр. 2, http://public.dhe.ibm.com/software/dw/ru/download/WSW14115USEN_RU_s2.pdf.

² Мнение ИТ-директора: чтобы достичь успеха в области ИТ-технологий, необходимо достичь успеха в управлении бизнес-процессами, апрель 2010 г., стр. 5, http://public.dhe.ibm.com/software/dw/ru/download/WSW14115USEN_RU_s2.pdf.



Подлежит повторной переработке