

# 融合管理软件： 提供 stronger 的业务洞察力

甲骨文白皮书

2006 年 3 月

## 注

下述内容是对我们总的产品发展方向的概括介绍。其目的仅用作提供信息，不应纳入任何法律文件。它不承诺提供任何资料、代码或功能，它不应作为制定采购决策的依据。甲骨文对其产品的开发、发布，及产品任何特性或功能的时间表拥有最终决定权。

# 融合管理软件： 提供 stronger 的业务洞察力

## 对洞察力驱动的管理软件的需要

对于 Oracle 融合管理软件来说，提供更强业务洞察力已经成为客户优先考虑的关键因素。甲骨文一直是商务智能（BI）市场上的领先提供商，在提供新一代信息驱动的管理软件方面目前处于独一无二的地位。甲骨文与客户的交流揭示出各个行业的小型 and 大型机构所面临的一系列明显的共同挑战。甲骨文新一代管理软件的构想和开发资源的承诺意味着客户借助 Oracle 融合管理软件可以取得惊人的成就。

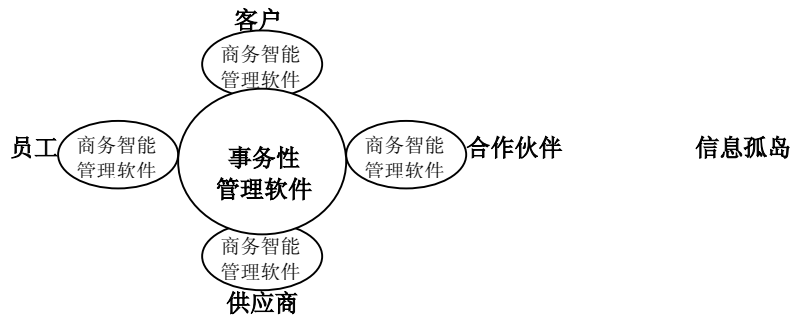
最重要的反馈意见是，当今大多数业务决策制定者还不能随时获取其公司的高质量、可靠、及时和有用的运营和财务绩效信息。数十年来，许多机构都投入资金部署前端和后端办公事务处理管理软件来实现业务流程自动化，但是，这些事务处理管理软件都不是按以信息为中心的方式设计的，因而客户不得不再部署一些商务智能管理软件来弥补这些系统的不足。实际上，商务智能是事后才想到的，而且在许多情况下专供那些有权访问记分卡类型管理软件的业务分析师或少数高级主管使用。对商务智能管理软件这种高度选择性的使用导致当今许多机构都面临着一系列严峻的业务和技术挑战。

### 业务挑战包括：

- 端到端的业务流程难以得到监视和优化，因为缺乏流程测评标准。
- 员工使用分散和过时的信息制定财务和运营决策。
- 由于客户信息不充分，导致无法优化客户交互，来改进销售和提高盈利能力。

### 技术挑战包括：

- 支持生产中使用的数个商务智能管理软件所用 IT 成本很高。
- 对最终用户而言，合并来自多个商务智能管理软件的信息十分困难，并且非常耗时。
- 关键信息和数据资产局限在数个相互独立的系统中。



## 更强业务洞察力的价值

融合管理软件是自基础而上进行设计的，以应对这些重要挑战。

融合方式围绕着三大主题提供业务价值：

挑战	融合方式
<p><b>部署智能的业务流程</b> 改进流程，减少部门间相互冲突的目标和利用局限在各个独立系统中的信息。</p>	<p><b>推动不断的流程改进</b> 管理整个机构的关键绩效指标，包括销售、服务、市场营销、财务和供应链。</p>
<p><b>发展更密切的客户关系</b> 保持与客户不断进行互惠互利的交流，以提供合适的服务和产品。</p>	<p><b>实现决策导向的思维方式</b> 轻松地使用说明性和预测性信息，包括总体趋势和基本细节。</p>
<p><b>提高员工的生产力</b> 为协作式决策制定提供及时的参考信息以及发现和解决关键问题。</p>	<p><b>促进整个企业的协调一致</b> 与事务处理系统无缝集成，从而能够将合适的信息及时地传送给合适的决策制定者，并促进其立即采取行动。</p>

### 推动不断的流程改进

最成功的企业都在改进业务流程方面不断进行投资。在一个快速发展的全球化市场中，能够构建和部署更明智和更动态化的工作流是极为重要的。业务洞察力和流程执行的紧密结合可弥补不断促进流程改进所缺少的一环。例如，订单受理流程中的每一步，从获取订单到履行该订单和装运产品，都占用一定的时间，如果这些步骤中的一步或多步形成该流程中的瓶颈，那么应该自动通知管理人员，从而使他们能够在问题对盈利水平造成实质影响之前采取纠正措施。自动优化这类流程，或根据流程信息调整业务流，是信息驱动的管理软件的一个重要特点。

### 实现一种决策导向的思维方式

保证相关和及时的信息易于使用可促进决策导向的企业文化。对信息的访问有助于缩短发现问题和实施纠正措施所需的时间。决

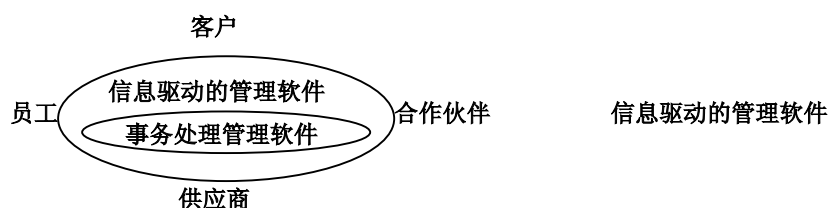
策导向的一个很好的例子是用户对当今典型的在线经纪业务的体验。当你登录到你的在线经纪业务账户时，你看到的第一个画面会包括你的投资组合汇总、当前余额和包含你需要知道的信息或需要采取行动的通知。当你进行一笔交易时，你会自动获得可能影响该交易决策的关键信息，如过去的业绩或与某一指数比较的结果。最后，在获得了有关的参考信息之后，你便可以决定是否进行这笔交易，并相应地完成你的事务处理。在这个例子中，整个事务处理过程中提供的信息是经过特别设计的，以使客户能做出有充分依据的决策。在该工作环境下，至关重要的不仅是向个别人提供信息，而且还要使员工能够轻松地共享业务分析结果并且使其参与决策流程。

## 促进整个企业的协调一致

当今大多数企业是矩阵驱动型机构，有多种共享资源。通过确保责任落到实处和系统地解决关键问题可促进整个机构的协调一致。例如，甲骨文在内部部署了一个“费用最高的 10 个人”列表作为 Oracle PeopleSoft Enterprise 费用管理软件的一部分。一旦某个人出现在该列表中，他或她通常会改变自己的行为，以避免再次出现在该列表中。

类似地，销售主管可以根据业绩查看自己离获准加入“销售俱乐部”还有多远，从而更大可能地激励他们去实现或超过预先的销售定额。

甲骨文管理软件高级副总裁约翰·伍基极好地概括了信息驱动的管理软件的第 3 种定义方法：“洞察力改变人们的行为方式，而企业洞察力则促进企业协调一致”。



## 预先集成的解决方案的优点

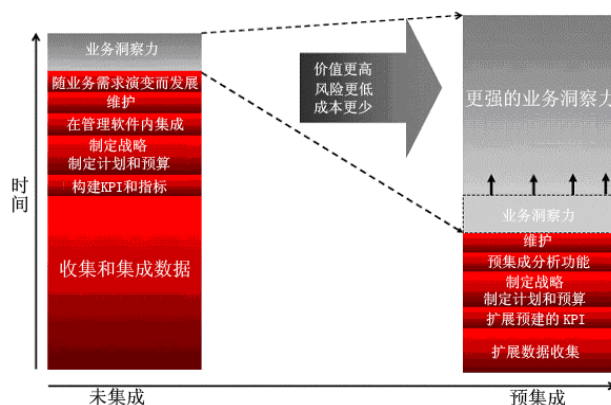
为了实现商务智能的全部潜能，分析的使用必须普及到机构内的所有用户，而不仅仅是专家。除结果报告外，此数据还需要提供有助于提高业务流程效率的实时预见性洞察力。而且，此环境需要随业务需求的演化进行快速调整。为了满足不断变化的业务需求，同时接受 IT 挑战以成功应对这种变化，你需要一个构建在单一基础架构上的预先集成的分析解决方案。

尽管在很多情况下都要求从头开始构建分析管理软件，但实施与事务处理管理软件预先集成的解决方案有很多优点。构建商务智能管理软件或数据仓库需要许多不同的工具、专业技能和广泛的资源。预先集成的分析管理软件除了具有一个经适当优化的数据模型来存储底层事务处理系统的深层语义信息外，还能够充分利用这些信息。这种类型的分析管理软件将与相应的工具进行预先集成，以

便从底层系统中提取、转换和加载所需的数据。具备了这一基础，机构在需要新的数据源时，便能够更加轻松地扩展项目数据的收集面。预先集成的解决方案提供角色特定的分析功能，这些分析功能适用于各个用户群体，并且完全集成到这些用户群体所使用的管理软件中，以便为他们提供有价值的流程内决策。并且，由于集成紧密，因此可以更好地控制持续维护成本和根据业务发展需要进行更改的能力。

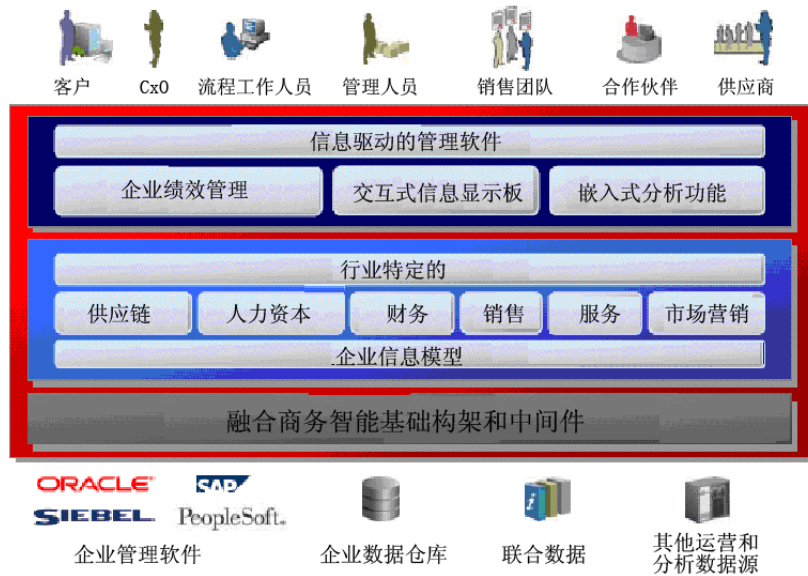
如下图所示，构建定制解决方案往往花费大，耗时长，且最终结果无法达到预期的业务洞察力。

而甲骨文管理软件则通过将分析与事务处理流程的执行紧密结合，可提供更深入的业务洞察力。因此，机构将受益于更快速的部署、更低廉的总体拥有成本，以及与其他商务智能解决方案相比更大的业务价值。



## 信息驱动的管理软件的蓝图

信息驱动的管理软件的蓝图基于多层技术和功能，这些技术和功能层可提供适应性强且能立即见效的解决方案。各层有组织地搭建起来，从而增强事务处理管理软件，而且为各类角色和用户提供业务洞察力。企业绩效管理功能与交互式信息显示板以及嵌入式分析功能相结合，有助于根据企业战略目标把资源和措施与相关的实时信息协调起来。



## 企业绩效管理

企业绩效管理通过促进战略决策，在整个企业沟通可衡量的业务目标和根据目标不断监视运营结果来提高企业绩效。这些管理软件提供企业所需的战略协调、计划和预算、合并、盈利能力管理以及分析功能。通过将合适的信息和资源与战略目标协调一致，公司可以把战略性信息的使用范围从高层管理人员扩展到业务部门的员工，从而实现更强的业务洞察力，使他们能够制定更加协调一致的运营决策。例如，客户盈利能力目标可以直接提供给客户服务代表，使他们能够根据盈利能力概况迅速确定向客户提供哪一级别的服务水平。

## 交互式信息显示板

交互式信息显示板有助于根据企业目标和战略跨流程、角色和机构管理业务执行。这些信息显示板的目的是让管理人员和一线员工关注特定职能领域（如销售或服务）或特定的业务流程中呈现的趋势和详细信息。用户还能够更加深入地了解底层事务处理的详细信息，从而发现可能出现问题的领域。

例如，银行经理在Oracle财务分析器中使用信息显示板可能会发现这样一种趋势，即银行正在经受不利于其季度计划的贷款引发的绩效问题。他可通过查看其他指标来进一步研究此问题，或深入到事务处理流程细节来找出问题所在。

## 嵌入式分析功能

嵌入式分析功能为每个角色提供完美地完成或管理业务流程所需的关键信息，并将这些信息直接传送到事务处理管理软件。这些信息有助于制定决策，监视运营结果，报告财务绩效和了解整个公司治理情况。下面是满足这些信息需求的一些例子。

信息可以是像通知订单管理人员哪些订单被暂缓执行这样的基本信息，也可以是一个测评指标，如总采购额或某位客户的生命周

期价值；它还可以是针对某一用户的综合分析数据，例如一份现场服务案例清单，它清楚地指明哪些客户已签定合同服务水平协议，其中明确规定了他们的服务请求必须在一定的时间内得到响应。在管理人力资源时，为制定奖励决策的管理人员提供相似角色员工的整体薪酬趋势以及平均薪酬和加薪情况将会提供制定最佳决策所需的业务洞察力。类似地，招聘经理应该能自动获悉他们的当前预算情况以及招聘将会如何影响其目标的信息。

从公司治理的角度看，业务流程的风险和控制环境是动态变化的，并且需要监视，以便确保始终遵守法规。这包括提供关于财务控制、业务流程认证和纠正措施状态的信息，用以进行法规遵循认证。

## 信息驱动的管理软件示例

企业绩效管理管理软件：

- ☐ 计划、预算和预测
  - 劳动力计划
  - 资本计划
  - 需求计划
  - 公共部门预算
  - 金融服务预算
- ☐ 基于角色的记分卡
  - 财务/首席财务官
  - 员工
  - 客户
  - 供应商
- ☐ 收益管理和优化
  - 基于活动的管理/基于活动的成本核算
  - 转移定价
  - 客户行为建模
- ☐ 财务整合与法规遵循
  - 财务整合
  - 遵循萨班斯-奥克斯利法案
  - 国际财务报告标准、新巴塞尔协议
  - 项目组合管理

交互式信息显示板和嵌入式分析功能：

- ☐ 供应链
  - 订单履行
  - 物流
  - 制造
  - 计划
  - 成本计算
  - 维护
  - 产品生命周期
  - 费用管理
  - 收入管理
  - 损益管理
  - 现金流管理
  - 项目管理
- ☐ 市场营销
- ☐ 采购管理
  - 商品管理
  - 供应商管理
  - 采购运营
  - 采购到支付
- ☐ 财务管理
  - 法规遵循
  - 应付账款管理
  - 应收账款管理
- ☐ 人力资源管理
  - 劳动力筹备
  - 总体薪酬管理
  - 福利管理
  - 劳动力计划
  - 人才管理

- 营销活动
- 电话营销
- 法规遵循
- ▣ 销售管理
  - 预测
  - 管道
  - 销售收入
  - 订单受理
  - 销售合同
- ▣ 服务
  - 呼叫中心
  - 帮助中心
  - 服务合同
  - 现场服务
  - 返厂维修

### 企业信息模型和特定行业的扩展

在任何机构中都有许多为分析解决方案提供其所需的必要数据的不同数据源，如打包的 ERP 和 CRM 管理软件、原有系统、来自服务提供商的外部数据甚至是电子数据表。只有以包含传统业务功能和打破信息孤岛的综合型企业信息模型为基础时，才能使企业绩效管理、交互式信息显示板和嵌入式分析功能的价值得以实现。企业信息模型提供必要的元素和关键绩效指标，可轻松扩展这些元素和指标来满足机构的需求。该模型还提供合并来自必要数据源（无论该数据源是 Oracle 数据源还是第三方数据源）的数据所需的物理映射。

分析解决方案必须进行调整才能满足其所服务的不同行业的独特需求。甲骨文的分析模型被改进为包含特定行业的数据元素和关键绩效指标，因此可以满足不同行业的独特需求。从而减少了实现收益所需付出的努力。

### 融合商务智能基础架构和中间件

使用 Oracle 融合中间件的单一、集成的商务智能基础架构降低了这些类型的项目的技术复杂性、风险和成本。这种通用框架将使机构受益于快速的部署、更快的获益和更有保证的业务成功。该商务智能基础架构使机构能够随时根据业务需求的变化进行轻松维护和调整，从而减少总拥有成本。甲骨文提供可热插拔的解决方案，使机构能够继续利用现有投资，如商务智能工具或中间件，并支持它们与分析管理软件进行完全集成。

## 使业务洞察力成为甲骨文管理软件核心的一部分

### 提供一个共用的信息基础

信息基础提供一个跨整个机构的整合的数据源层。信息驱动的管理软件的一个关键益处是其能够为不同的独立业务职能部门，如供应链、财务和销售等部门，提供分析功能，以及深入到底层事务处理管理软件的功能，以帮助企业更好地了解问题的根源或立即采取措施。这两大功能在为信息驱动的管理软件提供业务背景方面是至关重要的。

例如，P&L 经理可以像 Oracle 人力资本管理软件中规定的那样按业务部门和按经理查询信息。类似地，测评市场营销对公司收入的贡献一直是人们寻求优化市场营销投资的手段。信息基础汇集了来自财务、市场营销和销售管理等各应用模块的数据，以便计算由市场营销驱动的已结账的总交易额来确定市场营销对收入的影响。另一个例子是发现和消除订单履行中的瓶颈。供应链信息使人们能够从未结订单的财务价值的角度——而不仅是从产品和过期订单的角度了解未结订单、退回的订单、过期的订单等情况。

### **创建一个丰富而又一致的用户体验**

一个丰富的用户界面对于信息使用者了解趋势、研究各种情况、提高洞察力、得到通告和立即采取行动解决问题至关重要。通过一个智能引导用户采取后续步骤的界面可以实现快速响应。实际上，会根据最紧迫的信息向用户提供多种导航选项。这种洞察力驱动的用户选项菜单，或商务智能菜单，是融合管理软件最主要的导航方式，并将提高机构内所有角色的生产力。此外，它还允许用户以个性化、透明的自适应方式在各个事务处理和分析管理软件内以及它们之间导航。而且，在整个用户体验过程中提供一种一致的方式来实现数据可视化和具有屏幕控制能力的交互，易用性将会大大提高。

### **提供强健的可扩展性和管理工具**

用于开发、配置和管理分析管理软件的基本工具必然会促进一种“购买并扩展”模式。通过提供一个应用开发环境，将分析组件作为设计流程的一部分包括进来，能够很好地实现这一点。这可以确保信息需求被有机地构建到事务处理管理软件中，并将提供一个轻松扩展融合管理软件的业务洞察力的基础。这种方法能够实现整个事务处理和分析管理软件中进行影响分析和数据来历追溯。例如，一个修改了基本事务处理表的开发人员可以检查其对分析页面的后续影响。

此外，与底层管理软件的有机集成将允许使用一个共享的安全模式——从认证到授权再到审计——加强整个机构的数据和访问安全性。

### **实现总体拥有成本最低**

信息驱动的管理软件的最重要的目标是满足数以千计的客户的需要，为他们提供一系列信息使用形式要素和访问大量企业数据的能力，同时控制这种广泛可用的系统的部署成本。实现总体拥有成本最低的关键是利用 Oracle 融合中间件。它为部署面向服务的架构提供了一个全面的、开放式和基于标准的方法，以实现业务流程自动化和更好地集成来自 Oracle 和非 Oracle 系统的数据。此外，在本文中阐明的原则方法会内在带来额外的节省，因为共用的信息基础和开发方法会促进设计投资的重复利用和降低维护费用。

“商务智能正逐步融入业务流程之中，它不但使用户的信息体验更有效，还使业务流程得以优化。”

—IDC：软件宏观趋势：重塑企业软件，2005年9月

## 总结

实现企业的战略目标永远都需要部署更智能和更具适应能力的业务流程，这些流程能够提高员工的生产力并与客户建立持久的关系。从多个数据孤岛构成的系统环境迁移到信息驱动的管理软件将提供一种集成化的方法，它能够

- 推动不断的流程改进
- 实现决策导向的思维方式
- 促进整个企业的协调一致

企业对信息驱动的管理软件投资可实现和保持自己具有竞争力的独特优势、市场份额和股东价值。甲骨文管理软件提供在快速变化的经济环境中获得成功所必需的业务洞察力和敏捷性。



融合管理软件  
提供更强的业务洞察力  
2006年3月

甲骨文公司  
全球总部  
500 Oracle Parkway  
Redwood Shores, CA 94065  
U.S.A.

全球咨询：  
电话：+1.650.506.7000  
传真：+1.650.506.7200  
网址：[oracle.com](http://oracle.com)

版权© 2006 归甲骨文公司所有。未经允许，不得以任何方式和手段进行复制和使用。

本文只作提供信息之用，其内容如有变动，恕不另行通知。

本文不保证没有错误，也不遵循任何其他的无论是口头表达的还是法律默示的保障和条件，包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。我们在此特别声明不承担有关本文的任何责任，本文不直接或者间接形成任何合同义务。未经书面许可，不得为任何目的，以任何电子或机械形式或手段复制或转载本文。

Oracle、JD Edwards 以及 PeopleSoft 是甲骨文公司和/或其子公司的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。