



德州联通

德州联通 基于 PDA 审批的 BPM 平台



电信行业案例

德州联通在基于新一代 AWS BPM 开发平台的支撑下，开启手机门户，实现德州联通 BPM 系统与手机审批的对接，并借助 BPA 商业流程绩效分析套件大幅提升在流程绩效管理方面的能力

德州联通

德州市联通公司是目前德州市网络规模最大、通信综合能力最强的基础电信运营商，隶属于中国联合网络通信有限公司，承担着德州 550 万人口的通信服务和党政专用通信、应急通信等任务。截止 2006 年底，固定电话、小灵通、宽带等各类用户总数超过 150 万，“固话随身行”、“悦铃”、“视频监控”、“网上传真”等信息化新业务层出不穷，满足了用户多方面的通信需求。

业务挑战

德州联通在 2004 年就通过流程再造实现了企业流程化管理，随着业务规模的迅速扩大流程系统在企业内部的地位不断提升。为了在激烈的市场竞争环境中能为客户提供更好的服务，真正实现企业向业务流程规范化，向管理体制、向 IT 信息技术、向优质服务要效益的目标，德州联通决定启用新的更为先进的流程管理系统。德州联通 BPM 系统一期目标将完成对现有的 OA 办公系统、CRM、ERP 系统和门户系统进行集成，同时对未来不断扩展的应用预留集成接口。将原 LiveFlow 流程系统数据迁移到新的 BPM 系统中，把分散在各业务系统中的信息进行有效的整合。为了更好的提升工作效率，新系统还将实现对业务流程的手机审批功能。

客户收益

- ✓ 实现对现有的 OA 办公系统、CRM、ERP 系统和门户系统进行集成，使信息有效整合
- ✓ 实现了业务流程的手机审批
- ✓ 对未来扩展预留集成接口，避免再次出现信息孤岛

行动

“德州联通 BPM 项目”于 2010 年 3 月启动，由炎黄盈动和德州联通信息中心共同组成项目实施团队，基于 AWS BPM 平台提供的对业务流程的梳理、建模到运行、监控、优化的全周期管理帮助德州联通迅速构建内部应用。一期主要实现对现有的 OA 办公系统、CRM、ERP 系统和门户系统的集成，预留扩展应用的集成接口，同时实现业务流程的手机审批功能，一期系统预计 2010 年 6 月上线投入使用

BPM IN Action