

管理企业 SBM 安装的设计变更

目录	页码
总结	1
SBM - 专为适应和集成而设计	1
SBM 流程应用程序开发	2
SBM 的使用职责和人员配备	4
协调迭代和长期开发工作	8
获取讯息价值	14

SBM 是基于流程的工作管理产品，让企业可以指导、跟踪和监视自身从事的工作。

总结

本文档介绍如何组织您的 OpenText™ Solutions Business Manager (SBM) 维护和开发流程，以在您的业务需要变更时，简化流程应用程序的长期维护。

SBM - 专为适应和集成而设计

SBM 是基于流程的工作管理产品，让企业可以指导、跟踪和监视自身从事的工作。虽然可纯粹在部门使用，但我们最成功的客户发现，它可应用到整个组织中，以提供众多业务流程的组织形式和可见性。例如，IT 组织经常使用 SBM 管理其咨询台。整个公司的用户使用 OpenText™ Request Center 提交票据，然后 SBM 流程引导票据进入相应部门的履行流程。新员工入职、福利和休假请求将路由到人力资源部；IT 收到电子邮件；而基础设施问题和费用报告路由到财务部。SBM 中内置的报告和审计功能让负责监督这些流程的人员可了解更广泛的趋势，同时向下钻取到任何级别，以便了解任何事务或票据的详细信息。

为了满足我们客户所在动态组织的需要，我们在设计 SBM 时考虑了许多基本前提。

变更是基本状况

变更是企业的基本状况。市场状况、业务目标和业务需求总是不断变化，而成功的企业持续适应这些变化。这些业务流程的自动化必须能够跟上这些变化的步伐，同时在发现优化机会时持续改善。

SBM 专为快速适应新出现的和不断变化的用户需求而设计。流程变更可使用熟悉的拖放界面实现，此类界面设计简单，可供熟悉所管理的业务流程的非开发人员访问。

我们的目标是在新需求出现时,让日常流程的管理人员可调整此类流程,并且以满足现有需求的方式发现效率低下的情况。SBM 简化了流程变更,从而让流程可适应不断变化的和新发现的业务需求,而非强制企业适应僵化的流程。

系统也参与流程

IT 环境具有许多不同的工具和系统。流程自动化软件必须与当前系统协调工作,而非只是并行工作。如同人员参与流程那样,其他的记录系统也应参与。流程设计人员可以识别系统之间的接触点,并且将其纳入最高级别的流程设计中。SBM 专为支持此类集成而设计。例如,您可以使用 SBM REST Web 服务支持、SOAP Web 服务支持、编制工作流程、AppScript,甚至是我们的 C++ API 来弥补 SBM 和 IT 环境中其他系统之间的差距。

如果购买了基于 OpenText SBM 的解决方案,您的首要目标可能是让现有流程应用程序适应业务环境的独特情况。

SBM 流程应用程序开发

流程应用程序开发最好采用迭代方式完成,其中需要了解自动化流程的业务拥有者的密切配合。业务拥有者了解参与流程的人员、此类人员扮演的角色、必须收集的数据,以及流程监督人员需要的报告。业务拥有者还了解工作目标,因此可以指导开发,以便确保实现工作效率、效益、质量、风险降低和可见性目标。

如果购买了基于 OpenText™ SBM 的解决方案,您的首要目标可能是让当前流程应用程序适应业务环境的独特情况。这通常仅涉及数据模型的简单更改(即更改流程执行期间收集的信息)及工作流程图的修改,以便反映流程状态和流程工作流的差异。

OpenText 建议您确定流程所有者：从流程参与者收集反馈信息，并且确保 SBM 流程不断改善来满足这些反馈。

开发新的流程应用程序

与必须提前完整定义需求的单纯自定义实施不同，SBM 让您可从指导参与者完成其工作的简单流程入手，然后随着时间推移以迭代方式进行改善。

开发期间，流程设计人员可以直观地定义：

1. 流程需要收集、呈现和处理的数据。
2. 反映组织中的工作移动的流程工作流。
3. 流程参与者的角色和职责。
4. 为流程参与者呈现的用户界面。
5. 为负责监视流程运行状况的人员提供可见性的报告。

流程应用程序达到足够的成熟度级别时，经业务所有者验证后，可将其向最终用户推出。

推出后优化现有流程应用程序

借助 SBM 解决方案，初始推出不是尾声，而是持续改进的起点。OpenText 建议您确定流程所有者：从流程参与者收集反馈信息，并且确保 SBM 流程不断改善来满足这些反馈。

一些客户使用具有流程参与者代表参加的定期举办的论坛，藉此确保收集此类反馈并据以采取措施。在此阶段，反馈可用于改善自定义表单，使用表单操作自动执行 UI 行为，使用 REST 网格访问外部数据，以及提供可获取相关数据的嵌入式报告。随着附加报告需要的出现，可向此类数据的消费者提供更加丰富的报告。这些类型的变更可由没有深厚技术或编程技能的人员完成。熟悉 SBM Composer 和了解要建模的流程是唯一的前提条件。

例如，通过用户反馈，可发现用户被迫滚动到过渡表单底部才能访问所需字段。因此，实施 SBM 既可以实现流程对管理功能的需求，又能发现可以解决且应该立即解决的效率低下情况。通过使用 OpenText™ SBM Composer 将字段拖到表单顶部，可以在数分钟内修复此疏忽。

SBM 的使用职责和人员配备

要充分利用 SBM，需要配备专门人员。要实现流程的快速迭代改进，最重要的要求是熟悉要自动化的业务流程。变更周期过长会削弱流程随业务变化的能力。另一方面，对于集成方面及技术性更强的创建和维护 SBM 系统方面，应该在开发开始前慎重定义需求，然后可在较长的开发周期中实施，而无需密切考虑业务变化。本部分讨论实施和管理 SBM 系统所涉及的各种职责。*

要充分利用 SBM，
需要配备专门人员。

安装和系统配置

系统管理员通常执行与 SBM 相关的安装、升级和系统配置任务。这些职责通常是负责公司物理和软件基础设施维护的 IT 人员的职责。

SBM 管理

相比系统管理员，SBM 管理员管理 SBM 流程的日常操作。SBM 管理员使用 SBM Application Administrator 管理 SBM 用户和用户组、权限、通知、项目和管理工作流程覆盖。用户可以根据需要定义报告，而管理员通常定义各种可满足流程参与者和观察者需要的报告。管理员需要熟悉 SBM 中实施的业务流程，以及 SBM 用户群的需要。

SBM 流程设计维护

与 SBM 管理紧密相关的是使用 SBM Composer 对流程设计进行增量变更的附加职责。通过参与解决方案论坛，SBM 管理员或设计人员可以与用户和流程拥有者配合，了解不断变化的需求，以及快速实施会给流程参与者带去最大价值的变更。通过让靠近可用流程的人员在短期内进行迭代设计变更，可以充分利用 SBM 的“专为变更而构建”功能。

*根据规模和复杂性，SBM 系统可以让多人承担某些角色或者让一人承担多个角色，或者执行 SBM 角色及非 SBM 职责。

SBM 中的每个应用程序都具有一个主表,用于定义在流程中的整个生命周期内,其在某一项目中收集的信息。随着新需求出现,流程设计人员通常将修改数据模型,方法是将字段添加到主表以收集附加信息。

下面几部分讨论在 SBM Composer 中完成的设计工作类型,以及每种类型需要的技能水平。

工作流程设计

工作流程定义某个项目在参与流程时在组织中走完的路径。在最高级别,它包含一组静止点(状态)和在状态之间移动项目的过渡操作。活动状态具有当前负责项目的拥有者。用户可以在状态之间过渡项目,以将职责传递给其他用户。可以定义决策节点,以使用业务规则确定如何根据所收集的信息来路由项目。工作流程的各种属性根据查看项目的用户角色来控制数据的过渡和可见性的访问权限。流程设计人员可修改工作流程,具体体现为添加或删除状态或过渡;更改用于管理决策行为的业务规则;或者更改工作流程、状态或过渡级别的数据可见性。随着流程随时间推移而发展,这些类型的变更很典型,而且对业务流程和 SBM Composer 有基本了解即可进行变更。

数据设计

SBM 中的每个应用程序都具有一个主表,用于定义在流程中的整个生命周期内,其在某一项目中收集的信息。随着新需求出现,流程设计人员通常将修改数据模型,方法是将字段添加到主表以收集附加信息。例如,如果流程设计人员需要将“紧急”字段添加到数据模型,他们会将“选择”字段从“表格”面板中拖到主表,将其命名为“紧急”,然后将“低”、“中”、“高”和“严重”等选择值添加到字段属性。通过使用字段“表单”选项卡上的**添加到表单...**功能指定相关字段和相对位置,可以轻松将新字段添加到任何自定义表单。如同工作流程变更,数据设计变更相对简单,无需特殊技术或编程技能即可进行。

可视设计

除非定义自定义表单,否则 SBM 会针对状态和过渡自动生成所谓的“快速表单”。如果要使用快速表单,则通过使用字段上的**横跨表单上的整理**和**权限部分**等属性,可有限控制表单上的字段布局。通过更改工作流程、状态或过渡属性中的字段权限顺序,可以控制字段显示顺序;通过更改状态上的过渡属性,可以控制过渡按钮顺序。

但是,虽然快速表单可用于设计系统或者不常用状态或过渡的原型,但自定义表单具有更高的数据呈现灵活性,提供在表单中定义活动行为的能力,以及允许使用嵌入式报告、HTML 框架和 REST Web 服务的简单集成。利用自定义表单,可以优化视图和数据输入表单,以更好地满足最终用户的需求。

设计自定义表单轻而易举。OpenText™ SBM Composer 可视表单编辑器让您可使用熟悉的拖放方法添加和移动字段。您可以从基于快速表单的自定义表单开始或者从头开始设计表单,从而添加字段、容器、操作按钮、图像、链接、报告、REST 网格等。使用自定义表单,可完全控制表单上的过渡按钮布局,以及所有工具栏和标题的操作和显示。

可视设计的下一个级别涉及将行为添加到表单。例如,如果要根据严重性自动选择详细信息选项卡,可以添加读取以下信息的表单操作:

When

此表单被加载

Or **严重性** 字段更改数值

If

严重性 字段显示“紧急”

Then

激活**详细信息**选项卡

Else

激活**标准**选项卡

可用于创建动态表单操作的表单操作很多且各种各样,涵盖了大多数事件、条件和您要在表单上执行的操作。对于我们未提供的条件,可以参照业务规则。作为回退,可以编写 JavaScript 片段来实施更复杂的条件。同样,如果要执行的操作不可用,可以编写较小的 JavaScript 片段在发生事件并且满足对应条件时执行操作。

设计自定义表单轻而易举。SBM Composer 可视表单编辑器让您可使用熟悉的拖放方法添加和移动字段。

在部门系统中使用 SBM 后, 我们最成功的客户大胆针对其组织中的各种流程创建全新的流程应用程序。

流程设计人员几乎可以完成所有自定义表单工作, 而无需任何特殊技能或编程知识。您可选择采用可视设计器给您的用户创建更好的可视体验, 但很少需要这样。

SBM 流程设计创建

流程应用程序创建类似于上述维护工作, 只是流程设计人员与流程拥有者配合来设想和设计总体流程应用程序, 而非考虑对现有流程进行增量变更。在部门系统中使用 SBM 后, 我们最成功的客户大胆针对其组织中的各种流程创建全新的流程应用程序。他们发现手动流程将从自动化、控制、审计和报告功能中受益。与流程拥有者合作, 他们可定义流程步骤和过渡、要收集的数据和参与者的角色。他们接着可使用 SBM 快速创建流程应用程序来解决业务问题。大多数工作在 SBM Composer 的应用程序编辑器中完成, 此编辑器提供用于设计流程布局的熟悉隐喻和易于使用界面。流程设计人员可以在表格编辑器中设计数据模型, 使用工作流程编辑器设计工作流程布局, 分配角色来实现流程自动化, 以及立即在开发环境中启动和运行流程。他们接着可以采用迭代方式改善设计, 直至成为适合向最终用户推出的最小可行产品。

负责流程设计创建和维护的人员可能拥有业务分析员头衔, 而且应该熟悉 SBM Composer。流程设计人员不需要专门的软件工程或开发人员培训, 但应该具有与使用 Microsoft Excel 和 PowerPoint 等企业生产力工具相当的技能。

设计和实施集成

相比流程创建和优化, 与外部系统集成通常是耗时的工作, 需要详细规划、复杂实施和全面测试。复杂性取决于集成类型和涉及的第三方产品。在最简单的情形下, 集成可使用自定义表单上相对简单的 REST 网络实现, 只需要第三方 REST Web 服务界面的知识, 以及了解如何在 SBM Composer 中构建自定义表单。如果外部系统支持业务逻辑精细级别的 SOAP Web 服务, 则可能需要更复杂的 SBM 编制开发任务才能实施集成。在最复杂的情况下, 可能需要编程才能访问外部系统中的数据。

虽然 OpenText 已努力使得创建外部系统集成功能尽可能简单,但这通常是 SBM 客户面临的最复杂任务。如果要集成的系统具有丰富的业务级别 SOAP 和 REST Web 服务界面,则无需在表单上使用 SBM 编制和 REST 集成即可完成此类集成。但即便如此,工作复杂性也可能让业务分析员不舒服。虽然集成开发人员需要的技能集取决于现有任务,但它们似乎更接近于软件工程师的技能。

由于集成需要较长时间、较大工作量、涉及更详细规划,因此其开发与现有业务的关系不需要像上述增量流程变更那样紧密。可以利用 SBM 独立于应用程序的编制等功能来隔离开发工作,并且在完成后使其可供流程开发人员交付和使用。

您只需了解并接近业务流程,并熟悉 SBM Composer 和 Application Administrator。

协调迭代和长期开发工作

如上所述,使用 SBM 开发需要两种差异非常大的工作类型。大多数工作涉及管理和可视设计,而且无需深厚的技术或编程知识即可实现。您只需了解并接近业务流程,并熟悉 SBM Composer 和 Application Administrator。另一方面,编制和集成工作通常需要应用不同级别的专业技能。相比迭代维护,这些更复杂的工作倾向于需要更长期工作和更加慎重。那么,您将如何在更长期工作中协调 SBM 流程的这种快速移动、迭代和自适应变更?本部分介绍 SBM 中解决此问题的各种方法和对应功能。

虽然使长期工作中使用的接口保持稳定可简化所完成工作的集成,但首要事项是保持 SBM 流程随用户和业务需要而进行改变和动态发展。

迭代变更

通常而言,只要明确定义工作并且按如下方式相应封装,迭代变更无需与长期工作细致协调即可继续。例如,如果要开发的编制依靠当前应用程序的某些方面,如存在某些字段、状态和过渡,这些应该在迭代变更后保持不变。但是,虽然使长期工作中使用的接口保持稳定可简化所完成工作的集成,但首要事项是保持 SBM 流程随用户和业务需要而进行改变和动态发展。如果封装正确,将这些长期工作纳入流程可快速、轻松完成。

《企业 SBM 生产路径》白皮书中详细介绍了迭代变更的典型流程。

长期开发工作

在 SBM 中进行长期开发工作时,中心目标是组织您的工作,以便使用明确定义的简单接口使其与相关流程应用程序实现连接。它们应封装起来而非暴露复杂性。这些开发工作可以在 SBM 内部和外部进行,并且通常超出典型流程设计人员的技能或舒适级别。涉及这些工作的开发人员需要一种 SBM 系统开发实例,该实例应独立于用于迭代开发、模拟和生产的主要 SBM 系统。

SBM 外部开发

这种开发类型的示例是以可显示在 SBM 自定义表单 REST 网格上的方式,创建可显示第三方业务线软件中的数据的 REST 服务。根据具体情况,这可能涉及编写与外部系统上的 API 连接的代码模块,以及涉及服务的托管。同样,还可能涉及创建和托管以业务粒度显示外部系统功能的 SOAP Web 服务,此类服务适用于 SBM 编制或用作过渡 Web 服务操作。需要一个开发 SBM 系统,这样才能确保所开发的接口兼容 SBM 需求。在上面的示例中,这意味着使用 SBM 测试所开发的 REST 和 SOAP Web 服务。根据其性质,这种开发工作将被封装,因为将向 SBM 呈现明确定义的高级接口。

SBM 内部开发

这种开发类别涉及使用 SBM 提供的各种技术性更强的集成技术。一个示例是开发含相应故障处理和补偿功能的编制。开发用于调用 SBM C API 的复杂脚本或软件也属于此类别。这些工作通常与 SBM 外部开发结合进行。例如，外部系统可能仅显示很低级别的 API。此 API 需要与业务级别 Web 服务封装，接着即可供 SBM 编制使用。

SBM 开发封装方法

应用程序工作流程中的过渡操作提供可与封装的开发工作交互的大多数接口点。例如，同步工作流程、异步工作流程、AppScript 和 Web 服务全都从过渡操作启动。另一个主要集成点是最终用户可查看的表单“透明”即时集成。下面几个部分介绍各种类型的集成，并且讨论创建相应隔离和封装以方便后续与主要 SBM 系统集成的开发实践。

常规注意事项 - 内部名称：下面讨论的许多集成方法使用 SBM Web 服务、AppScript 或 C API 与 SBM 应用程序中的工作流程进行交互。由于字段名称可以更改，因此与字段交互的所有 Web 服务均应使用字段数据库名称，而且此名称无法在初始部署后更改。任何工作流程、状态和过渡引用都应使用其完全限定的内部名称，因为这些项目的名称属性可能会模糊不清，或者会在修改应用程序以满足不断变化的需要时进行更改。

编制：本部分将考虑四种类型的编制。如果要在长期开发工作中开发编制，应该尽可能在单独的流程应用程序中开发编制，以方便以后的集成。下面将讨论各种类型的编制。

- **同步编制工作流程：**这些编制工作流程可通过过渡操作从 SBM 应用程序调用。项目数据将映射到编制工作流程的输入，并且通过编制工作流程的输出进行更新。同步编制必须存在于相同的流程应用程序（与调用它的应用程序相同）中。因此，开发此类编制后，必须使用 SBM Composer 的比较/合并功能将其合并到主要 SBM 系统上的流程应用程序中。同步编制工作流程的规格应该定义同步编制的输入和输出，并且这些字段在开发工作期间应保持不变。

SBM 编制的四种类型

包括：

- 同步编制工作流程
- 依赖应用程序的异步编制工作流程
- 不依赖应用程序的异步编制工作流程
- 外部启动的异步编制工作流程

依赖应用程序的异步编制工作流程是从 SBM 应用程序启动的最常见编制。

- **依赖应用程序的异步编制工作流程:**这是从 SBM 应用程序启动的最常见编制。它们将通过使用过渡操作引发事件来执行。事件数据与该应用程序的主表中存在的数据相对应。这些编制可调用外部系统和 SBM 应用程序中的 Web 服务。您始终应该注意在编制开发期间保持应用程序和此编制之间的接口不变。您应该确保应用程序中的无答复事件编制链接启用了“锁定定义”复选框,以防在重命名主表中的字段时更改与编制的接口。SBM 2009 R4.02 和更高版本中提供此机制。

这些编制不需要成为与调用应用程序相同的流程应用程序的一部分。要在单独流程应用程序中创建兼容的编制,请从初始化应用程序中导出名为无答复事件的编制链接,然后在单独的空流程应用程序中添加编制。在应用程序资源管理器的“应用程序链接”项目下,右键单击并选择添加新事件定义...菜单项。在显示的对话框中,选择从事件定义中创建文件选项,导航到导出的事件定义,然后即可继续开发。您始终会想让 SBM 系统引发用于测试的事件。

- **不依赖应用程序的异步编制工作流程:**这是封装外部系统且可在多个 SBM 应用程序之间重用的异步编制工作流程。这些工作流程的事件接口与应用程序无关,而是由编制开发人员定义,以向外部系统提供足够指令。可以将这些工作流程视为常见可重用外部系统接口的定义,其中每个工作流程都代表一个命令。它们可使用过渡操作从 SBM 应用程序调用。它们会因依赖应用程序的异步编制工作流程而异,因为可以将应用程序的项目数据映射到事件接口,而应用程序项目数据将自动定义依赖应用程序的事件接口。

要创建不依赖应用程序的异步编制工作流程,请创建新流程应用程序并添加编制,方法是在应用程序资源管理器中单击流程应用程序,然后选择新增 -> 编制菜单项。在应用程序资源管理器的“应用程序链接”项目下,右键单击并选择添加新事件定义...菜单项。在显示的对话框中,选择创建新的自定义事件定义选项,然后定义对象类型和事件类型。事件管理器将使用这些值确定引发事件时要运行的编制。现在定义将在事件中传递的自定义数据。这些值将作为使用此事件运行的编制工作流程的输入值。

- 要引发此应用程序链接定义的事件, 请先将其导出, 方法是单击 **导出事件定义...** 按钮, 然后将其保存为 .mtd 文件。现在, 在初始化应用程序中, 右键单击应用程序资源管理器中 **编制链接** 下的 **外部事件** 项目, 选择 **添加新外部事件...** 菜单项, 导航到事件文件, 然后将其导入应用程序中。最后, 要使用此项, 请创建过渡操作, 选择编制工作流程, 然后在第一个向导页面的步骤 2 中, 单击本地事件并将其更改为外部事件。完成向导操作, 选择刚导入的外部事件, 然后单击数据映射, 以将应用程序中的项目数据映射到事件中的输入。仅 SBM 10.1 和更高版本中提供此机制。

- **外部启动的异步编制工作流程:** 这是通过外部系统引发的事件启动的异步编制工作流程。这些编制工作流程的事件接口根据外部系统的需求定义。这些编制工作流程通常调用 SBM Web 服务来操纵特定应用程序中的项目。

要创建可以从外部系统启动的编制, 请执行上面介绍的用于创建编制和定义新自定义事件定义的相同步骤。不要导出事件定义, 而是单击“导出外部事件 WSDL”按钮, 以创建用于指定适合引发事件的 Web 服务的 WSDL 文件。本文档提供更多详细信息和解释。

其他高级开发方法: 其他类型的高级开发包括 AppScript 开发和 C API 开发。虽然有许多利用这些接口的 SBM 安装, 但如果您可以使用表单操作、Web 服务和编制功能实现您的需要, 最终能够打造出可维护性更强的系统。

作为独立于主要 SBM 系统的开发工作完成后, 所有这些开发类型的主要关注点是接口点能否被很好地理解且保持稳定。SBM 10.1 中推出的内部名称功能已使这些担忧比以往轻松很多。以前, SBM 工作流程模型 (包括工作流程、状态和过渡) 的任何引用均按名称实现。由于状态和过渡名称在表单上可见, 因此工作流程的普通维护和发展可能会更改名称并中断集成。现在, 通过 AppScript、Web 服务 API 或 CAPI 引用这些项目时可以使用内部名称, 而内部名称在流程应用程序的初始发布后保持不变。

将长期变更合并到开发、暂存和生产系统中

长期项目的开发完成后, 需要将该工作重新集成到主要 SBM 系统中。

长期项目的开发完成后, 需要将该工作重新集成到主要 SBM 系统中。

单独系统中完成的任何开发都可以使用 Composer 比较与合并功能合并到主要 SBM 系统的流程应用程序中。

编制

对于在单独流程应用程序中开发的编制,此流程非常简单。如果通过外部系统启动编制,只需部署包含编制的流程应用程序,然后其将在外部系统触发事件时予以执行。对于其他异步编制类型,只需将调用应用程序修改为引发用于调用编制的事件。如果使用外部事件定义编制,则需要将调用应用程序中的数据映射到编制输入中。如果根据应用程序数据模型定义(依赖应用程序的编制),只需在过渡操作中引发事件。

对于同步编制或保留在与相关应用程序相同的流程应用程序中的编制,需要使用 Composer 比较和合并工具,将编制及其编制链接从开发流程应用程序蓝图复制到主要 SBM 系统的流程应用程序中,然后从将要完成工作的过渡中调用编制。

合并 APPSCRIPT

AppScript 可以作为文件在流程应用程序中复制。只要应用程序脚本同与之交互的应用程序之间的接口保持稳定(例如,通过使用内部名称),它将在复制到主要系统后继续工作。

合并其他变更

最后,在单独系统中完成的任何开发都可以使用 Composer 比较与合并功能合并到主要 SBM 系统的流程应用程序中。使用该功能,可以将流程应用程序相异版本中所做的任何变更重新复制到主要系统流程应用程序中。您几乎可以将此项功能用于所有类型的设计元素,包括编制、表单、工作流程、AppScript、规则、角色、字段和辅助表格。如果您更改设计元素,比较功能将向您提供差异概述报告,并且在熟悉的 SBM Composer 环境中直观地高亮显示差异。

虽然此方法允许您将任何单独开发工作纳入主要系统,但应该尽力封装单独设计元素中的任何长期项目,以便可以作为一个整体将其移入主要系统,而不会面临整理现有项目的不同属性的困难。

获取讯息价值

通过让流程适应不断变化的业务，而不是强迫业务适应僵化的流程，可从 SBM 获得价值。

随着时间推移改变和改善流程所需的大多数变更在使用 SBM 时都将变得轻松而直观。SBM 旨在允许精通业务的非技术人员进行迭代式流程变更。只需要让这些人员接近流程。

委派一名流程拥有者负责定期召开论坛，其中包含流程参与者代表 - 提交者、履行者和流程观察者及流程拥有者。召开的此类论坛应该讨论如何使用解决方案和了解可改进之处。根据团队提供的反馈以迭代方式改进流程。

集成等部分工作最好由开发人员作为长期项目完成。采用让独立开发可行，以及轻松集成到主要 SBM 系统的方式封装这些工作。

不要将可给贵组织带去即时优势的小项目与较大的开发工作捆绑。这样做会削弱专为变更而构建的 SBM 价值主张。

如需了解更多信息，请访问
www.opentext.com

与我们联系

