

# 实现竞争优势的最新报道

1 / 2005 • ISSN 1611-2539

**Logicon**®



来自咨询与研究实践的报道：

## 事件驱动的商务智能：时间规划就是一切

今天我们经营的过程中几乎所有事件中都有**加快的紧急部分**。几乎所有业务改进的初衷看起来都是在**提高交易的速度**。电子商务，客户关系管理（CRM），供应链管理，减少库存，及时生产制（JIT）……这一切都是在压缩现存事件的时间隔并且受到人们期望用最少的人力资源完成最大工作量的思想的影响。

以下问题涉及到人们如何工作以及信息技术（IT）如何支持人们以获取商务智能（Business Intelligence）的需求

→ **人们需要更加快速的反应**；获取信息以及将信息提供给客户的时间差必须压缩。

→ **人们需要更加高效地作业**，人们应该花费最少的时间来搜寻信息——特别是重要信息，关注重要事件。

人们不应该再用以任务为导向的方法工作，商务智能

（Business Intelligence）需要更多的事件驱使。

### 客户关系管理系统（CRM-System）

一个好的客户关系管理系统提供一个**事件察觉警告**并且报告子系统也为危急时刻的决策提供提供人性化信息支持。

使用客户关系管理（CRM），商务智能（BI）的内容的变化将被监视。

→ **信息变得更加易于获取及使用**，因为被选择好的、高质量的、人性化的信息很容易被消费者注意，而不用他们费尽心机去寻找这些信息。这些信息不需要传播，因为他们已经被那些需要他们的人所关注。

→ **信息进一步的进入企业内部及外部结构**并且被众多的部门所共享，以迎合员工的流动。

→ **最后他为用户建立了一个时间竞争优势**——也就是说那些源于组织影响快速反应能力的竞争优势而不是竞争力本身。

事件驱动的商务智能

客户关系管理 (CRM) 应该监控以下三种事件

通告事件

对新的报告及分析的迅速感知

用户决定哪些商务智能 (BI) 报告对于他们是重要的, 客户关系管理 (CRM) 将在报告完成后通知他们。通告的电子邮件可以在附件中包含一个统一资源定位器 (URL) 和其他一些相关报告。

绩效事件

持续监视经营绩效的改变

用户可以通过定义一个时间来自动检测经营绩效尺度的方式来节约时间。一旦这些尺度发生变化, 电子邮件警报系统就会前瞻性地自动调整决策方法。用户可以定义报警系统: 尺度, 包含的范围, 电子邮件收件人, 或者有选择性地将一个统一资源定位器 (URL) 与整个报告相连接。

随机事件

监测经营风险和机遇

决策者可以监测和管理操作以及数据处理过程中所出现的经营风险和机遇。

欲获得更多关于这一主题以及我们的相关服务得更多信息, 请来信来电与我们联系。我们期待着您的意见和建议!



LOGICON 组织管理与技术咨询公司  
Am Priesterberg 11 · 13465 Berlin

电话: ++49 (0)30 / 437316-23 或 437316-24 传真: ++49 (0)30 / 437316-25

电子邮件: [info@logicon-europe.com](mailto:info@logicon-europe.com), [www.logicon.de](http://www.logicon.de)



德国企业管理咨询协会

版权所有 LOGICON 咨询公司, 未经书面许可, 不得公开发表!