

# 雷诺公司采用 Business Ware 方案优化订单处理

## 雷诺公司采用 Business Ware 解决方案优化订单处理

### 解决方案概述

在汽车购买流程中，有一些相关的工作有可能延缓零售自动化的进程，比如账务、交货、零件调配和订货，雷诺公司正借助于英特网技术的威力，将它们简化这些进程的，从而促进汽车购买流程。为了帮助实现上述目标，雷诺公司选择了 Vitria 公司的 BusinessWare。雷诺公司采用 BusinessWare 成功地优化了整个公司范围的内部流程，将其自动化，并实现其许多操作支持系统的上网操作，在这个竞争激烈的汽车零售市场改进了对客户的服务。

### 背景

雷诺正雄心勃勃地引导全球汽车零售业的转型，努力给消费者一种积极欢娱的购买经验，同时也帮助经销商和制造商更接近消费者，并尽量降低附加费用，消除无市场效果的因素。

雷诺努力改良代理权操作，加强与汽车公司的关系。公司的服务包括全方位的零售和企业管理系统、网络和支持、电子商务应用、Web 服务、培训和咨询服务、客户关系管理方案、文件管理和租赁服务。

### Reynolds and Reynolds

115 South Ludlow Street

Dayton, Ohio 45402 USA

Tel: 937-485-2000

[www.reyrey.com](http://www.reyrey.com)

雷诺公司总部设在俄亥俄州达顿市，有超过 70 年的汽车行业经验，在 19 个国家中有分支机构。

---

## 解决方案事实

部署时间: 每个项目 3 个月

集成 Oracle, Sybase, Ingres, Engage Media-Bridge 和沿用系统

硬件: Sun 平台

操作系统: Solaris

BusinessWare

雷诺公司是集成化解决方案首屈一指的供应商，它帮助汽车零售商管理变动，增加它们的收益。得益于其 75 年为汽车零售业服务的经验，雷诺公司使汽车厂商和零售商能够协同工作，实现它们对客户的终身价值。

员工: 4,600 人

营业额: 9.92 亿美元

股票代码: NYSE: Rey

行业: 汽车

区域: 全球

## 业务挑战/目标

为在汽车零售业的服务方面维持它的竞争优势，雷诺公司计划大量吸纳业界最好的、现代化的应用系统，用于其正在进行的重塑设计，以及其系统和流程开发的一部分。公司希望有一个灵活的应用集成工具，将其沿用系统和新近部署的应用系统有效率地连接起来。“在选择集成服务器的时候，能够快捷而有效率地部署我们需要的应用系统，是最基本的条件。”雷诺公司项目经理盖瑞·海斯评介说。

一个主要目标是要加速订单处理的周期，增加雷诺的后端系统在任何设定时刻能处理事件的数量。随着因特网的空前扩充，更多的公司交往实现了电子化。“通过面向 Web 的应用系统进来的订单数量持续增长，计划在明年至少要多到两倍，”吉利希·巴尔萨瓦指出。“我们需要的集成服务器，应该能方便地处理数量逐渐增加的订单，以及相关的业务事务。”

而在雷诺的沿用系统中，订单需要用人工一一输入到各异的后端系统中去。为将这些流程自动化，并最大限度地利用可得资源，公司制定了以强大的业务流程管理 (BPM) 功能为特色的集成方略。“业务流程自动化是我们部署集成平台所要完成的另一个主要目标，”海斯评论道。“重新设计我们的业务流程，以便成功地适应

---

**B2B 通讯或硬件设备将来变化的能力，在我们选择平台的时候是很看重的。”**

以往客户自行开发解决方案以连接不同的系统，这严重地影响了现在部署基础应用的速度。“我们希望采用集成服务器来使我们的集成方略标准化。” 巴尔萨瓦评介说。“开发点对点的解决方案既浪费时间，有浪费金钱，因为每个连接都必须各别地设置。我们所要的集成方案，应该能尽量减少上面说的那种复杂的软件开发，而当我们将应用系统集成时，做到流程标准化。”

## 解决方案

在评估一些厂商后，雷诺选择 Vitria 的 BusinessWare 作为自己的集成服务器，雷诺看中的是其卓越的 EAI 功能、业务流程自动化能力，以及 Vitria 的市场领导地位。“与竞争者的解决方案比较，BusinessWare 的基础架构的设计要好得多。” 海斯认为，“流程自动化部件显然是能市面上最先进的业务流程建模和管理工具，而 Vitria 丰富的连接器库超过了它在 EAI 领域的所有对手。”

雷诺现在将 BusinessWare 用在四种产品/应用解决方案上，在未来两年的发展计划中，有许多其他项目都会使用它。依托 BusinessWare, 公司已经实现了在其汽车和信息方案部门的订单处理和供货流程的自动化。另外两个计划也已经完成，它们是专为现有顾客设置的 Reynolds Advantage 和专为现有顾客设置的 ReySource。这两个计划让客户能使用不同的 Web 界面，从雷诺的库中调出汽车零售的通用文件，像发票样板、订单表格，这样做避免了涉及多个代理商的处理，优化了采购程序。

虽然 Reynolds Advantage 和 ReySource 是基于不同 Web，采用不同前端的应用项目，但它们都连接到同样的后台系统，这些系统以 Vitria 连接器相互连通。经由这两个应用项目进入 Reynolds 系统的订单，直接发布到一个 BusinessWare 通道，它将面向 Web 的应用系统连接到 Reynolds 沿用的数据库——Sybase 的 Ingres 和 Avalon。订单一旦进入 BusinessWare 通道，流程模型中相应的业务处理原则就被采用来处理这个订单。每个订单被分成四个不同的部分或称业务事件，比如关于满足订单顺序的库存位置，以及发票信息。Reynolds 沿用的数据库处理这些事件，并使业已自动化的目录更新。数据一经处理并记录，来自数据库的信息经由 BusinessWare 频道送到前端应用，将订单的处理状态提醒客户。附加的订单认可书以电子邮件方式自动发送给客户。

ChoiceParts 是一家由雷诺、Automatic Data Processing(ADP)和 CCC Information Services 合作开设的，提供在线汽车零部件查询和订单系统的独立公司，它也以 BusinessWare 为基础。BusinessWare 的 HTTP 连接器用来和将面向 Web 的前台办公

---

室 ChoiceParts 应用与 Reynolds 的后台 ERA 零售管理系统相集成, 并和公司的合伙人连接, 创建自动化的汽车零部件交易网络。“BusinessWare 的连接使我们的前端应用系统和后端的数据库能实时地连接,” 海斯说。“使用 ChoiceParts 应用系统的零售商即时查询并订购他们所需的汽车零部件, 节省时间和资源。”

利用 BusinessWare 极具灵活性的应用集成功能, 雷诺已经将构成其 F&I Forms Subscription 的应用系统连接起来。这个服务的订户, 主要是一些汽车零售商, 得以查找、取得为汽车市场设计的各种文件和表格, 诸如法定的表格和经济合约。订户通过基于 Web 的应用软件连接到系统。雷诺公司依托 BusinessWare, 将基于 Web 的接口与后台的基本应用连接起来。“使用 BusinessWare, 我们将新近使用的两个现代化系统都连接到我们自行开发的应用系统。”海斯说。“如果没有 BusinessWare 带来的, 从各应用系统分享数据的能力, 这个系统不可能有效地工作。”

## 结 果

“我们现在有能力以前所未有的速度和效率购置并部署新的应用项目。”巴尔萨瓦评介说。“BusinessWare 灵活的 EAI 能力给人非常深刻的印象, 它已经对我们电子商务的发展产生了积极的推动力。由于部署了 BusinessWare, 雷诺公司实现了集成策略的标准化。”不再需要部署费时、劳力密集型的点对点解决方案, 来将各应用系统连接起来。

雷诺也因采用了 BusinessWare 的流程自动化部件 Automator 而获得了相当的效益。通过业务流程的自动化和优化, 时间和资源都得到合理应用, 人工的数据输入减少了, 内部的操作得以最佳化。业务流程自动化是 BusinessWare 的特色, 未来我们将在整个公司范围采用它。”巴尔萨瓦说。“眼下, Automator 部件已经使用在我们新的发展计划中。通过对现有的人工业务流程的自动化, 我们已经达成较高的操作效率。”

借助 BusinessWare, 雷诺公司已经看到了生产力的明显进步。“当我们使用 Vitria 来启动一个集成项目, 我们预计的完成时间实际上只是几天, 而不像以前那样, 动辄几星期, 有时甚至几个月。”巴尔萨瓦又说。“有许多次, 我们在三、四天内就能拿出完整的集成方案, 而在过去, 这个过程怎么说也要好几个星期。”

## 端对端的集成

仅仅运转了十个星期, ReySource 的销售额超过了三百万元美元。

---

由于集成了雷诺的销售能力及其遍布全国的仓库网络，ReySource 为零售商提供了一个快捷的途径，借助因特网技术，为其客户简化订单和供应管理事宜。

除了基于因特网的汽车零售采购解决方案，ReySource 还提供每日更新的汽车新闻，股票市场剖视，以及包括 22,000 个以上的汽车相关连接的目录。

ReySource2.0 将让零售商作为代理，订购客户化的产品，它也向零售商提供更详尽深入的订单，以及交货细节、在线的订单状态查询。将来，雷诺计划使用 Vitria 的 Process Analyzer（流程分析部件）来监测通过它系统的数据流。分析经由 BusinessWare 处理的信息，以及其业务流程建模的效率，雷诺公司将能重新设计和开发它的 IT 基础架构。

“Process Analyzer 部件将让我们改变业务流程，确保系统资源的最佳化使用。”海斯的结论是。“随着对相关数据和统计资料的实时查询，我们将会进一步改良自己的基本业务流程。”

## 业务挑战/目标

- 部署能处理大容量订单和企业事务的电子商务解决方案
- 将多种多样的、面向网络的前端应用系统,和后端的沿用系统相连接，尽量减少对点对点解决方案的需求
- 部署以功能强大的业务流程自动化为特色的集成平台，使内部操作——特别是订单完成周期——条理化、最佳化，
- 将公司的集成策略标准化，促成新应用系统的有效部署

## 解决方案

- 通过 BusinessWare 渠道，将 Reynolds Advantage, Print Player 面向 Web 的应用软件，与 Ingres 主机和 Avalon 数据库连接起来。
- 依托 BusinessWare 实现订单的部件化，每个部件触发不同的业务事件
- 采用 Vitria 的 HTTP 连接器将面向 ChoiceParts 的网络和雷诺经销商管理系统集成
- 以 Track A 业务流程集成必需的应用系统

## 结 果

- 使客户能通过 Web 订取必要的文件和表格，并开发闭环的详细目录更新和确认流程实现了包括订单满足和交货流程的基本业务流程的自动化，优化后端

---

## 系统的数据流和改良操作效率

- 工作效率明显提高，比如能在几天，而不是几周或几个月的时间内实现新应用的集成
- 部署 **ReySource** 集成了雷诺公司的销售能力和遍布全国的仓库网，提供简化的在线账单和供应管理，在部署 **ReySource** 后的十周内，就实现了超过三百万美元的销售
- 创建了汽车零部件贸易网络，联系汽车零部件资源和订购方面的合作伙伴
- 形成了标准化的集成策略，消除开发点对点解决方案的需求，现在，具有了几天内创建一个连接模型并传送数据的能力
- 为雷诺公司在整个组织范围内分析并检测数据流作好了准备

## 专业人员的评语

自从采用了 **Vitria** 的 **BusinessWare**，我们将集成新的应用系统的周期从几星期或几个月缩短到几天，这使我们的生产力得到飞跃式的进步。雷诺自信其 **IT** 系统基础架构和集成流程有足够的灵活性，来方便地添加或改动应用系统。使用 **Vitria** 卓越的业务流程自动化部件和 **BusinessWare** 的能力来处理大容量的交易，我们相信自己能成功地适应因特网，把电子商务介绍到汽车零售业来。

雷诺公司软件工程应用服务副总裁史蒂夫·汉根

## 更多信息

请联络麒麟远创软件（北京）有限公司。地址：100738，北京市东方广场东一楼16层，电话：010-85185728，传真：010-85185736，电子邮件：[info@qilinsoft.com](mailto:info@qilinsoft.com)。  
欢迎访问麒麟远创公司网站 [www.qilinsoft.com](http://www.qilinsoft.com)。