

SAS? 智能企业背后的动力

目录

简介.....	1
独一无二的业务价值主张.....	2
持续的竞争优势.....	2
创建您可以利用的智能.....	3
智能企业和SAS?智能层.....	4
从现有的运营基础中创造更大的价值.....	5
了解您的企业.....	6
了解您的供应商.....	7
了解您的组织机构.....	8
了解您的客户.....	9
提供统一、优质的信息.....	10
关于 SAS.....	12

简介

今天，像大多数企业一样，您的企业采用多种方式作为衡量成功标准，而且行业之间衡量成功标准也极不相同。但对于各行各业中的所有企业来说，收入增长仍旧是最根本的衡量指标，也是迄今为止最关键的指标。遗憾的是，今天不稳定的市场经济这一事实使得实现收入目标难上加难。

在这样一种脆弱的环境中，如果您能够将遍布企业各个角落的稀有资源集中并用于最有可能实现成功的战略和战术上，那么您将获得丰厚的回报。为了实现这一目标，企业必须将最大化收入、最小化风险和实现竞争优势需要的知识融入到战略和战术决策中。

获得这一重要知识的钥匙在于您企业已经收集的如山的原始数据中。通过将这类原始数据转换成智能，您可以创建在整个价值链中实施成功的战略需要的知识。

借助于SAS，您的企业可以通过SAS智能层来成功创建智能。SAS智能层通过SAS行业领先的智能架构的组件来联合，它是一套利用现有的运营数据和系统的集成的数据管理和分析解决方案，可以帮助您的企业加速上市；密切与客户、供应商和员工的关系；管理风险；获得竞争优势。

通过SAS智能层，您的企业可以在整个企业中开发和实施智能战略，包括：

- 企业智能战略，定义整个战略方向和评测企业在实现战略目标中的进度。
- 供应商智能战略，从供应商关系中创造最大价值。
- 组织机构智能战略，优化关键内部职能部门的绩效。
- 客户智能战略，洞悉客户和最大化客户盈利。

这些智能战略可以帮助您将您的企业塑造成一个新的实体：智能企业。

通过根据过去、现在和预测/建模的信息来积极开展工作，企业智能的关键概念使您的企业能够战略管理各项活动。

智能层是SAS提供的基础设施(解决方案和服务)，旨在帮助您的企业创建智能。

智能企业通过将智能层付诸实施来自觉、主动的发展您企业的智能战略。

独一无二的业务价值主张

智能是企业获得竞争优势的一个真正来源。您的企业可以凭借它来增加收入、管理成本和实现统一的盈利。智能企业是高效、迅速并有明确的发展方向的企业。用事实说话，很少基于猜测、假设来制订决策。智能企业能够更好地预测未来的经济和市场变化将如何影响业务的运营，以及在面临这些情况时能够更好适应和茁壮成长。

竞争激烈的市场或全球经济的不景气并没有丝毫降低智能的价值。实际上，经济环境趋于恶化，但智能的价值在不断提升，因为它是使您的企业能够迅速采用战略来应对任何挑战的唯一资源。

持续的竞争优势

今天，市场的发展让开展业务的传统方式成为过时。曾经可靠的收入增长源已经消失。大多数企业在越来越商品化的市场中运作，在这样一种环境中，数天内市场上就可以克隆出新的产品和服务。合并和并购对于增加市场份额或收入来说已经远远不够。技术的发展——如Web、无线设备和宽带通信——在重写游戏的规则。与以往任何时候相比，客户拥有更多的主动权，以及更多的信息、更多的选择和更高的期望值。

一成不变的是增加股东价值的压力——进入新市场并取得成功、增加盈利和降低成本。面对“最靠地面的水果”已经荡然无存的情况，您的企业必须找出得以生存和继续发展的新方法。实现这一目标的唯一途径是细察企业的方方面面和确定如何优化每个职能部门，从而能够更智能的工作、更迅速地响应挑战和实现企业最关键的目标。

更智能的工作意味着什么？它是指：

- 利用对供应商的全面了解——他们是谁，他们相互之间购买什么产品——来协商签订更有利的合同、精简供应链和最小化风险。
- 评测IT服务提供水平，确保尽可能有效部署您的IT资源，以支持商务智能。
- 评估财务绩效、揭露财务风险，为企业创造未来价值，而不是简单的了解过去。
- 了解您的HR政策和决策如何确保人力资本与企业的战略目标相联合。
- 预测流程、产品和设备性能变化，以更好地协调监视、控制和改进工作。

对于私人企业来说，也许最重要的是“更智能的工作”意味着：

- 洞悉客户，从而您可以开发有效的战略来挽留这些客户、向他们交叉销售和高效利用所有可用的营销渠道。

事实上，任何努力让自己从竞争对手的包围中脱颖而出的企业，其真正的差分因素在于建立每位客户的单一视图的能力上。根据在每个客户联系点获得的信息，智能企业可以预测客户将如何响应产品，决定如何将企业资源集中于提供更大的客户价值。

今天，只有通过这些实践，如了解企业全方位成功的驱动因素、预测关键因素变化的影响、评测实现部门和企业目标的进度，您才可以统一地提供股东们需要的价值。而且，只有借助于智能，您的企业才可以将这些实践成功集成到您开展业务的方式中，从而实现整体战略构想。

创造您可以利用的智能

承认智能的价值是一件事；而实际上创建您可以利用的智能是另一件事。传统的信息技术应用仅提升了操作效率，例如，更有效的处理事务，较少的人工干预；或改进企业中部门之间，有时企业与企业之间的通信。但这些运营系统，如企业资源规划(ERP)系统、销售人员自动化系统、客户交互系统和采购系统，简单来说，并不能够创建企业让自己脱颖而出和维持竞争优势需要的知识。

分散的自成体系的信息的扩散形成了企业中知识成功创建的另一个障碍。因为各个部门历来运行相似、独立的业务，每个部门都自由地追求自己的IT基础设施。这样做的结果是企业中出现了各式各样的硬件、平台、系统和数据库——从而使建立和评测实现企业目标的进度难上加难。

这种复杂性引发了对可以克服这些障碍和履行智能承诺的软件解决方案的巨大需求。反过来这一需求导致了长长的软件供应商名单的出炉。对于寻求帮助的企业来说，选择正确的供应商成为他们的首要任务。不完整、低效生成的智能的成本是天文数字—它不仅存在于错过的收入机会中，还存在于真正的现金流中。企业在小型软件产品和不兼容的应用程序身上已经浪费了大量的资本，它们：

- ？ 非常昂贵的集成和维持成本
- ？ 不提供统一的视图
- ？ 让决策者不放心他们的决策

智能企业和SAS ？ 智能层

与其它承诺提供真正的智能但未能成功的解决方案供应商不同，25年来，SAS不断创新并成为数据管理和分析领域的领导者。借助于SAS，您的企业可以在整个企业中成功地开发和实施智能战略。

什么是智能战略？它是从您企业中的运营数据创建战略知识的发展规划。帮助您操纵和收获这一发展规划回报的是SAS智能层— 一组集成的数据管理和分析解决方案，它利用现有的运营数据和系统。这种关键智能可以帮助您的企业加速上市；密切与客户、供应商和员工的关系；管理风险；在您的目标市场上赢得持续的战略优势。

SAS 智能层以The Power to Know?为中心：

- ？ 您的企业
- ？ 您的供应商
- ？ 您的组织机构
- ？ 您的客户

这一功能通过智能架构来实现，它提供低风险的架构，以获得统一、可靠、优质且采用可实施的格式的信息。

SAS 智能层的组件密切协作，一同支持集成智能战略的发展。

借助于SAS智能层，最初企业可以选择将精力集中在与供应商、内部组织机构流程或客户相关的特殊业务问题上，它还提供在整个企业中无缝扩展这一智能战略的灵活性。如果您准备收获可衡量的企业级战略的回报，那么SAS智能层可以促进拱形的战略绩效管理架构的建设。由于目标智能解决方案在企业中逐步部署完成，因此，凭借智能层内在的集成特性，决策者可以钻取到特殊的关键绩效指标、调查结果和采取纠正措施。而且考虑到所有的SAS的解决方案都依赖于一个骨干网 - 智能架构，企业保证，单独的解决方案可以轻松集成，而且在所有职能部门，业务术语都代表相同的意义。

图1显示了SAS智能层，以及运营基础，它作为智能创建的原始材料。现在我们来详细介绍每个元素。

图1： SAS 智能层

企业

供应商、组织机构、客户

智能架构

运营基础

运营应用程序、运营数据库、基础设施

从现有的运营基础中创造更大的价值

SAS 智能层实际上可以与任何平台、硬件、应用程序或数据库系统协作，因为它利用称为运营基础的运营环境并与之集成。运营基础由三个部分组成：基础设施、运营数据库和运营应用程序。

基础设施为其它两个部分的建立提供基础，它包括确保在整个企业中建立可靠、可维护的信息技术和通信系统需要的所有资源：IT员工、配置了冗余电源和冷却系统的机房、计算机系统 and 子系统(存储、打印等)、操作系统、中间件、网络和交换硬件和软件等。

运营基础的第二部分由运营数据库组成，它由运营应用程序创建和维持。例如，银行的客户交互系统应捕获关于个人客户的所有信息并将其保存到一个或多个数据库中。这些交易数据库应可以用于支持在线查询—来自于出纳员、客户服务中心或ATM。它们还包含生成月账户报表需要的信息。今天，大多数企业已经部署了利用运营基础这些部分的关键的运营系统。

运营基础的第三部分由运营应用程序组成，它帮助企业迅速运行其关键业务流程—如企业资源规划(ERP)、销售人员自动化、客户交互和采购系统。

将这些运营应用程序和 SAS 智能层—以及其全面的数据管理、一流的分析功能、有针对性的业务解决方案和在整个企业中建立和评测关键绩效指标的能力—融为一体，一同创建可以真正促使成功的企业智能。

了解您的企业

企业战略由SAS智能层的拱形部分组成。它解决企业面临的定义和实施整体战略的关键挑战。在规范企业战略期间，借助于SAS，企业可以迅速确定和评测备选战略中变更的影响和价值。一旦部署了战略，SAS确保企业中所有级别的运营都向同一目标努力。实际上，企业战略的制订很轻松；但战略的执行却经常出错。考虑到这一高失败率，许多组织机构讨厌使用传统的工具来评测战略，它们认识到需要将精力放在无形资产，如品牌、关系和知识，如何创造实实在在的价值上。没有任何一种会计或财务系统可以评测这些无形资产，但绩效管理架构可以，如均衡记分卡。

Gartner 报告说40%的财富1000强企业正在使用均衡记分卡方法来管理企业绩效。有数百种哲学可以帮助企业实施战略和评测无形资产的价值，但每种哲学有自己的目标或专业领域。一些哲学—如Baldrige、Six Sigma、TQM 和EFQM (欧洲质量管理基础)—涵盖的领域与均衡记分卡中涵盖的领域类似，但更适合质量标准而不是取得突破性的绩效。

这一差距引发了可以轻松适应于任何这些绩效管理架构的软件需求，从而为企业将战略付诸实施的能力。借助于SAS提供的企业智能，企业可以获得联合传统的业务评测方法和无形资产，如供应商关系的健康状态、组织机构中明智的协作以及客户的盈利性，需要的战略构想。由于所有SAS智能解决方案都旨在提供协作，因此，在您的企业中可以轻松应用SAS的功能，以实现独一无二的企业全方位视图。这样，您可以传达和全面评测与战略目标的联

合水平。通过提供所有战略上重要的领域如何相互联合以及它们的发展方向的均衡视图，SAS 将帮助您的智能企业成功制订和执行战略。

了解您的供应商

单独的供应商有可能向企业多个不同的部门提供产品或服务—例如，一个地区、独立的职能部门和产品部门。但如果每种供应商关系在不同且分散的平台上的不同系统中反映，那么企业将缺乏供应商的唯一视图。这种有限的视图不利于企业洞悉在供应商身上花费的成本、每种供应商关系的范围、以及特定供应商可以节省的领域。

这种有限的视图还不利于供应商绩效（及时供货、交付件质量等）总视图的创建，它限制了与最适合的供应商协作来实现战略采购目标的机会。如果没有这一视图，全面评估和管理供应商风险不可能实现。例如，在当今极具代表性的实时生产环境中，供应商不能提供特殊的产品，从而导致装配流程中断的风险是什么？这些问题经常由于公司的合并和并购而进一步恶化，它将导致同一供应商至少有两个单独的视图。

企业可以采用SAS的供应商智能来为每位客户创建企业级集成的视图。为什么？通过向您的采购系统添加数据管理和分析功能。在这个基础之上，联合与整个企业提供的财务信息的集成，您可以准确描述每位供应商身上的总开销，从而使您能够充分利用数量折扣。财务信息与购买、场房、库存和其它类型的信息集成，以支持供应商绩效的详细评估。一旦创建了这个统一的供应商视图，借助于钻取技术，企业可以对供应商进行全面比较。当这一智能与业务目标相联合时，可以根据按时供货和缺陷等参数来评测每位供应商的绩效。您还可以评估风险，需要时为关键的设备建立备选的供应商关系。

如果从企业的角度来看待供应商智能，您可以轻而易举的确定潜在的成本整合领域。您可以预测跨所有渠道的最佳的采购战略。此外，您还可以轻松制订和跟踪部门、分公司和/或企业级的供应商评测目标，作为关键绩效指标（KPI）的一部分。如果发生合并，借助于SAS 供应商智能，您可以迅速集成和分析供应商的信息，以创建在新成立的公司优化供应商关系需要的智能。

了解您的组织机构

今天，规模越大的企业面临的状况就越复杂：在多个国家开展业务，面对多种货币、语言、市场、法制体系和管理环境。而且，现在多个行业中正在开展的整合和重组进一步使这一状况复杂化。创建组织机构绩效的企业视图、制订明确的目标和联合资源来实现这些目标、以及评估和预测风险难上加难，这一点也不奇怪。同样，生成反映准确的数字的统一财务报表受到阻碍，预算和预测也不能幸免。

信息技术成为企业基础设施的重中之重。正因为如此，它必须统一的提供需要的服务水平。在人力资源领域，当没有公司级视图可用时如何有效的评估工资政策、招聘决策和员工调动的基本影响？此外，许多企业不能确定和评估将对产品性能产生最大影响的因素。

今天，借助于SAS的组织机构智能，在变革时企业可以积极地使用智能来有效管理内部流程。您可以实施智能战略，围绕共同的目标来联合整个企业：人员、流程、技术和企业文化。您可以集成来自异构平台、系统和数据库的财务信息，将应用先进的分析功能来优化成本和财务绩效，以及测量和管理风险。您还可以联合员工和其它人类资本信息来提供员工动态的洞

察力。

跨整个企业收集的其它信息提供统一的IT服务质量视图。您可以对从不同数据源集成的产品信息进行分析，以洞悉流程的变化和产品可靠性。

在上述关键领域集成信息可用的基础上，企业可以建立关键绩效指标——不仅仅是建立和管理财务评测标准，还包括为IT服务提供、员工道德规范、产品质量、竞争优势、风险等规定标准。您可以选择这些KPI，帮助评估与企业战略的联合。

了解您的客户

今天的企业面临众多的客户挑战，尤其是确定哪类客户对您的经济效益贡献最大。确定和挽留您最重要的客户（在线和离线）带来了另外一种挑战。今天，许多企业缺乏跨所有客户联系点的完整、准确的客户视图。如果没有这一综合的视图，您的组织机构——或任何企业——如何洞悉客户当前和未来的需求，在正确的时间，通过正确的渠道来提供正确的产品？

营销战略和活动经常无据可依，因为从以前的客户响应获得的数据并不能转换成您可以应用的知识。同样棘手的是两家公司合并或一家公司被另一家公司收购形成的新环境。当两家合并前的公司的IT系统不兼容时，新成立的企业如何确定和挽留最具盈利性的客户？正如我们看到的，运营应用程序不能解决这些问题；事实上，这些挑战继续存在，并不因许多企业正在对运营客户关系管理系统进行重大投资而改变。

事实上，创建智能的障碍仍旧存在，阻碍您满足客户需要。但是，通过实施客户智能战略，您的企业可以解决所有这些挑战。SAS客户智能允许您将来自企业各个角落的信息的数据无缝集成，以创建一个综合的全方位视图。SAS还解决了合并和并购带来的挑战，允许您迅速集成独立、截然不同的客户群——创建唯一的客户视图，提供立即开展活动的智能，以挽留新成立的公司的客户。

企业可以使用SAS客户智能来创建从众多分散的客户数据库来提取数据的数据集市。从而开始关注单一、集成的企业级客户视图——您可以进行分析以了解跨不同联系点的客户行为的视图，包括网站、营业网点联系、电子邮件等。这样做的结果是企业可以直接了解客户的行为和偏好，从而能够预测未来的客户行为。

企业还可以使用SAS智能层的分析和数据管理功能来集成客户和财务信息，从而您可以找出最具盈利性的客户，然后向他们推行向上销售和交叉销售，或展开新的活动以进一步让他们满意。

SAS 对显示了类似特性的客户进行分段和描述，从而推行可以最大化客户终身价值的更智能的营销活动。客户数据分析还有助于您了解哪类渠道是最有可能实现最佳成果的渠道。在网站上实时开发最有可能购买的方案、向客户的服务中心实时通信以更好地满足客户需要、将客户信息反馈到产品营销以确保新产品的质量。此外，您可以建立和跟踪部门、分公司和/或企业级客户评测目标，作为关键绩效指标的一部分。

提供统一、优质的信息

实践证明，智能架构是可以智能层所有功能网关的架构。它为在企业中提供统一、优质的信

息奠定了基础。借助于智能架构，企业可以轻松收集数据，而不考虑数据的来源、将这类数据转换成优质的信息、分析并通过网站或任何其它方式安全、轻松地向最终用户提供。智能架构可全面进行扩展，企业可以灵活的支持数千位用户和数TB数据。

而且，智能架构支持可以实现解决方案轻松共享和集成的开放行业标准，从而在企业中提供统一、智能的商业信息。这种开放方法最大限度地使用现有的硬件、软件、数据和人员。它有利于跨不同系统流程自动化的实施。通过利用对现有技术的投资，这一开放方法还有助于您的企业迅速、轻松地移植到全新的企业架构中，例如，Web或移动无线计算。借助于智能架构提供的互操作性，您的IT部门可以迅速响应瞬息万变的商业和技术需要，最大限度地缩短实现目标的时间。

借助于智能架构，您可以：

让股东放心

增强您的组织机构，基于通过定义、监视和安全的环境获得的统一、优质的信息来制订决策。管理层可以研究组织机构关系、洞悉动态、评估预测结果和预测市场发展方向。每位决策者都可以根据统一、可衡量的优质信息获得全面的业务知识— 让组织机构更加自信。而且，您将获得股东和管理机构要求的可审核、可跟踪的结果，确保让股东放心和提高公司绩效— 两者都有助于提高股值。

通过共享的公司目标和知识来最大化效率

通过基于事实的评测标准，它可以生成可衡量的合格的结果，准确监视实现共享的公司目标的进度；使用记分卡格式(Kaplan 和Norton认证)— 显示成功和失败，以及提供统一的视图的早期检测标志，可以轻松处理这类信息；可以集成来自所有业务部门的异构信息，如财务、运营、人类资源、销售和电子商务；由于智能架构允许进一步调查、分析和评估信息以得出结论和创建洞察力，从而信息在整个企业中的价值逐步提升。

利用当前投资和资源

为公司创建新的知识，向现有的业务增加价值。智能架构集成来自多个数据源的信息，包括内部流程、第三方数据源、Web等，允许您获得企业的历史、统一视图，同时利用对现有的传统技术和资源的投资。

让SAS作为您的战略合作伙伴，转移风险和最大化回报

SAS市场领先的分析功能基于过去和现在的数据来提供企业的全新洞察力，允许您积极进行规划。25年来，商务智能、分析和数据仓库领域公认的领导者和创新者SAS与客户建立了战略合作伙伴关系。在我们98%的客户维系率中充分体现了从现有的技术投资创建长期业务价值取得的成果。

迅速响应瞬息万变的业务需要

借助于智能架构，企业可以迅速响应瞬息万变的业务和IT需求，从而最大限度地缩短实现短期目标的时间，同时规划和准备未来业务目标。解决方案可以轻松共享和集成；可以从堆积如山的数据提取信息，创建企业可以在各个级别应用的洞察力。这种开放的方法可以最大限度地使用现有的资源，包括硬件、软件、数据和人中，同时促进跨不同技术的流程的精简和自动化。

实现统一的视图

智能架构可以确保跨部门和在整个企业中信息的统一性。它将战术数据转换成有用、富有见解的业务信息。对这类信息进行分析，您将获得独一无二的洞察力和新的知识，作为公司知识资产的一部分。而且您可以与适当的决策者以他们喜欢的格式安全共享这类信息。

关于SAS

在SAS的帮助下，数千家企业正在向建立企业智能迈进。借助于SAS智能层为您提供的软件和支持，我们邀请您加入其中，共同实现这一目标。SAS 拥有丰富的行业专业知识，25年来大家公认为业绩稳定和以客户为导向的智能供应商。我们履行我们的承诺：The Power to Know?。

欲了解详细信息和预订我们的在线时事通讯，请登录 www.sas.com 或与最近的 SAS 办事处联系。