

1亿订单的从容应对， 这个数字化平台功不可没

中国邮政集团公司是依照《中华人民共和国全民所有制工业企业法》组建的大型国有独资企业，依法经营各项邮政业务，承担邮政普遍服务义务，受政府委托提供邮政特殊服务，对竞争性邮政业务实行商业化运营。

同时，中国邮政集团公司将在政府依法监管和企业独立自主经营的体制下，按照完善现代企业制度的要求，全面深化改革，加快转型发展，逐步发展成为治理规范、管理科学、运营高效、服务优良、拥有知名品牌和显著竞争实力的大型现代服务业集团。

资料来源：中国邮政官网

原文链接：<http://www.chinapost.com.cn/html1/folder/181312/8228-1.htm>



→ 订阅 IBM 《首席视野》期刊获取更多行业实践分享

业务挑战

物流业是支撑一个国家的国民经济发展的基础性、战略性产业。随着中国经济的高速成长，中国物流行业进入高度竞争、迅速增长的阶段，业务种类多样，业务变化快，对需求变化的反应速度要求高。物流企业急需通过数字化转型，改进物流管理和运营流程，优化整体运营成本，提升业务协同性和规模效应，并实现管理标准化和服务质量的全面提升。

IBM 解决方案

中国邮政在 2016 年与 IBM 达成合作，旨在打造一个以提升客户服务与体验为核心，面向邮件全生命周期的现代化核心业务系统。

在项目的第一阶段 IBM 基于中国邮政的私有云环境，设计了一体化寄递业务信息平台，整合了邮政、速递两个业务板块在同一个平台中运作，实现收寄网点、呼叫中心、网站、移动 APP 等全渠道业务接入，多模式揽收，端到端的邮件跟踪、时限管理、异常处理及质量控制，为客户提供全渠道寄递和一体化运营支持。

IBM 在平台设计上采用厚平台+薄应用的设计理念，使用业界最先进的分布式微服务架构，这种相对模块化的架构可以通过不断横向扩展，突破节点性能极限，从而满足应用不断增长的资源与性能需求，充分发挥云计算弹性伸缩的优点。在做新的业务调整时，能实现快速开发与改进，给整个业务系统带来更大的弹性和延展性。

为了实现中国邮政端对端的数字化流程与整合，IBM 还从可视化、自动化、智能化等方面进行规划和设计，全面升级端到端客户服务及体验，提升整体运营效率和全网的智能管理水平。

业务收益

- 整个平台上线后运营效率显著提升，在 18 年双十一寄递业务再创新高的情况下，新一代寄递业务信息平台，经受住了一个又一个“洪峰”，在菜鸟物流指标排名上，双十一当天，中国邮政的信息传递及时性升至前列，信息系统安全性也位列 13 家物流企业前茅。
- 在数字化转型过程中，中国邮政面临业务种类多样且变化快、系统复杂、IT 资产庞杂的挑战。由 IBM 规划与设计的新一代寄递业务信息平台帮助中国邮政实现了核心业务系统的升级，不仅为邮政和速递业务的整合奠定了良好基础，也为未来的业务增长和战略整合提供了很好的支撑。

资料来源：IBM 中国官方微信 2018 年 12 月 18 日

原文链接：<https://mp.weixin.qq.com/s/v5747hgHZGFBCO-jM3sQGg>



即刻致电：IBM 业务咨询顾问 **高杨**
400-810-1818 转 2396
服务时间：9:00-17:00

官网：<https://www.ibm.com/services/cn-zh/digital-reinvention/case/index.html>