

IBM软件
门户和混搭

通过卓越的web体验吸引和取悦更多客户

通过市场领先的软件解决方案来超越网络万事
通用户的期望值



IBM

超越在线受众的期望值

网络在企业及个人领域的普遍应用创造了希望获得卓越在线体验的日益庞大的网络万事通用户 — 客户、员工、合作伙伴及供应商。“卓越的”web体验需要在功能与形式之间达成均衡 — 也就是说，既要引人入胜，又要准确提供用户所需的信息和资源。简言之，当网络能够满足甚至超越目标受众的期望值时，便视为实现了卓越web体验。顾名思义，这应该是具有吸引力的、中肯的、值得信赖的、可移动的、始终追随在受众身边的体验。

但是，对许多公司来说，交付此类体验都是极为艰巨的任务。手机、社交网站和电子邮件等不同渠道之间的品牌宣传与通信很难做到一致性。依据受众或客户行为提供个性化在线体验即便是对于最资深的营销人员来说，也是一件困难的事情。若无法分析数据和信息的话，则了解在线营销活动的效力几乎是无从谈起。即便是修改网站内容这样的简单工作，也需要IT部门的全面介入。

公司若能通过固有的社交能力和移动设备支持来提供更具吸引力的下一代体验，无疑将会吸引和维系更多客户。公司若能轻松管理内容、支持实时通信并且分析数据的话，将能够改进客户服务、提供更加个性化的体验并且获得更加丰厚的投资回报。但是，迄今为止，要想达到这个能力水平，大多数公司除了部署大量的单独解决方案、然后通过特殊方式将它们集成在一起，想当然认为它们能够良好协作以外，根本没有其他的选择。

为向前发展开辟新路径

公司业务是以公司与客户的关系为基础的。这种关系日益通过网络发展壮大，您能否使用在线渠道来吸引、维系和取悦客户、员工及合作伙伴变成决定公司生死存亡的大事。为了帮助您为日益塑造自身品牌的客户提供有意义的互动与体验，IBM推出了“IBM Project Northstar” — 旨在帮助客户创建下一代在线体验的愿景和多年路线图。

IBM Project Northstar为您向前发展开辟了新路径，内含公司吸引和维系客户、提高品牌忠诚度、提高客户满意度及降低运营成本所需的全部功能。



图1：IBM Project Northstar定义了公司创建卓越的在线客户体验以及提高品牌忠诚度、提高客户满意度及降低运营成本所需的全部功能。

通过卓越的web体验取悦您的客户

IBM Customer Experience Suite是灵活全面的产品，将多项基本特性与功能结合在一起，可通过定制来帮助您提供卓越的、具有吸引力的在线客户体验。通过web内容管理、丰富的

社交和实时通信、搜索、商务与分析支持、个性化、丰富媒体管理、移动设备支持及全面集成功能，您可以快速自信地响应用户需求和期望。此外，您还支持客户通过多个在线渠道与您联系，从而帮助提高客户忠诚度、品牌知名度和收益率。

IBM Customer Experience Suite的功能

IBM Customer Experience Suite允许您将强韧的功能与特性结合在一起，从而创建差分web体验：

- Web内容管理
- 丰富的社交和实时通信
- 搜索
- 分析集成支持
- 个性化
- 丰富媒体管理
- 移动设备支持
- 全面的集成能力
- 混搭

IBM Customer Experience Suite设计用于为访问网站的每个人都提供独特的愉快体验，从而帮助公司：

- 通过在线社区开展用户会话
- 通过固有的工具来创建微型网站、门户和混搭应用并且管理内容、丰富媒体和文档
- 基于身份、点击的内容、设备、浏览器、社交网络、位置甚至一天中的时刻来提供个性化的用户web体验
- 使用固有的社交功能来提高客户忠诚度并且加速解决问题，包括用户个人档案、维基、博客、论坛、社区、评分、发表评论、轮询、调查和即时消息传递等
- 增加交叉销售和向上销售机会并且发布动态报价和内容，从而帮助优化销售机会并且捕获新线索
- 修改内容使其适用于移动设备，包括普遍使用的智能电话，将内容组织到社交网站中

此外，这个解决方案还设计用于利用您的现有IT和网络资产与资源，允许您利用现有投资创造价值，不会影响灵活性、可

扩展性或安全性。例如，现成的连接器和可靠的服务允许您将解决方案与企业桌面应用、商务解决方案、基于云的服务、社交和丰富媒体网站、数据库、web服务、widgets、portlets及分析系统等现有数据源平滑集成在一起，以便用户获得更加个性化的一致体验，从而起到维系客户的作用。

通过强大的分析能力来了解并且适应客户需求

IBM Customer Experience Suite无需任何调试便能与领先的web分析产品集成在一起，从而提供强大有用的信息。您可开展A/B测试来决定内容差异，或者开展多变量测试来了解网站中不同板块的效力。高级个性化功能补充了分析支持功能，允许您根据每名访客的喜好、行为、位置、购买史、所用设备和情绪来修改战略与战术。IBM Customer Experience Suite允许您轻松提高客户转化率和用户吸引力，同时了解并且跟踪哪一块网络投资收益率最大。

通过更多功能开展更多工作

全面的IBM Customer Experience Suite解决方案提供您所需的功能来帮助您满足每名用户的期望值、吸引更多客户并且提供卓越的体验。这个灵活的、可扩展的解决方案能够帮助您开展以下工作：

- **创建。**通过固有的支持功能来开发并且管理动态内容和丰富媒体，然后将它们交付给种类繁多的渠道，借此帮助公司提高对访客的响应能力并且降低web运营成本
- **锁定目标受众。**创建更加精准的营销计划并且基于用户的行为和喜好来动态修改内容与提议，从而培养更加稳固的合作关系并且增强公司对客户的吸引力
- **开展社交活动。**允许用户更加轻松地与您互动并且分享他们的观点和看法，从而提高客户忠诚度并且更加充分地利用客户互动来创造价值
- **接触更多客户。**利用移动设备、其他网站、社交网站、信息台和电子邮件等多个渠道将接触面扩展到现有客户范围外，以便发现新的潜在客户
- **实现目标。**通过扩展功能来更加充分地利用web和业务投资。这些功能允许您创建基于表单的应用来支持轻量级业务流程；将多项商务功能集成在一起；通过扩展解决方案来满足新受众、营销活动、会议及产品发布等事件的需求

使用门户来增强用户体验

希望为员工、合作伙伴或供应商部署网站的公司应该考虑IBM WebSphere® Portal软件 — IBM Customer Experience Suite的核心组件 — 及相关软件。每个IBM门户产品都提供种类繁多的创新技术和增强特性，允许用户从单一位置接入他们所需的应用、内容、业务流程和其他人员。

增强型IBM WebSphere Portal软件产品包括：

- **IBM WebSphere Portal Server Version 7.0软件**
- **IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0软件**
- **IBM Mobile Portal Accelerator软件**
- **IBM Dashboard Accelerator**
- **IBM WebSphere Portal Enable Version 7.0软件**
- **IBM WebSphere Portal Extend Version 7.0软件**
- **IBM WebSphere Portal Express Version 7.0软件**

IBM WebSphere Portal Version 7.0软件

IBM WebSphere Portal软件能够帮助您通过丰富的界面快速构建可控制的门户，以便您的用户更加轻松地访问他们所需的工具、信息、流程和其他人员。此外，通过将公认的、可扩展的

、基于标准的平台与提供通用服务的基本框架相结合，WebSphere Portal软件允许您快速轻松地复用基于web的现有资产和IT资产。

IBM WebSphere Portal Server Version 7.0软件

IBM WebSphere Portal Server软件是WebSphere Portal系列解决方案的基础。通过提供基于角色的应用和内容访问、搜索、个性化、及安全特性和Web 2.0功能等核心门户服务，WebSphere Portal Server软件允许您创建能够满足特定业务需求的门户。此外，与其他的WebSphere软件解决方案一样，WebSphere Portal Server软件提供可扩展的架构，允许您灵活接入现有的企业数据和应用，并且能够与公司的其他协作、安全性、web分析和扩展搜索系统相集成，从而保护您的现有IT投资。

WebSphere Portal Server Version 7.0软件大大增强了面向数据库密集型应用的数据保护力度及可扩展性和性能。

WebSphere Portal Server Version 7.0软件基于IBM DB2®

软件技术，允许您更加高效地管理数据。除增强了分析集成能力、更新了配置向导、以及提供更加具体的错误报告和消息外，该软件还添加了多个创新功能，包括：

- **IBM universal hub integration** — 使用portlets、iWidgets、馈送和HTML页面等不同工具和框架开发的呈现组件，提供统一页面展示服务
- **标签和分级特性** — 赋予用户权力，允许他们使用标签和分级特性在page builder主题中组织和评估内容
- **虚拟化支持** — 利用VMware或IBM WebSphere CloudBurst™ Appliance支持来复制通过WebSphere Portal软件配置的运行环境
- **多配置文件支持** — 允许管理员更加快速轻松地创建门户池或群集环境，从而提高可扩展性
- **简化迁移流程** — 可将迁移作为现场软件升级进行处理，从而简化从WebSphere Portal Version 6.1到version 7.0的迁移流程

案例研究：杜克大学医学中心

需求：

杜克大学医学中心(杜克)一直梦想成为一家继续教育医疗保健运营商。根据这个战略，杜克认为他们需要提高病人对医疗保健转型计划的支持，以便充分挖掘其全部潜能。杜克希望通过强大的分析解决方案来帮助他们提供更加深入的个性化服务。

解决方案：

杜克实施了IBM健康分析解决方案以便深入到数百万个临床记录的内部，从而发现慢性病患者并且通过初级护理指导来支持他们自己管理疾病。这个框架为医院提供了强大的工具，例如允许他们指导临床医生基于实际跟踪结果采用最佳业务实践来处理特定情况。

成效：

- 通过主动健康管理提高了对病人的吸引力和满意度
- 通过公认的最佳临床实践来提高了临床疗效和病人安全性
- 通过个性化健康指导提高了病人自己管理慢性疾病的能力

IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0软件

通过创新的工具和技术，IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0软件能够加速并且简化应用开发流程，允许您更加轻松地创建、定制、部署和维护portlets、widgets及web和丰富

客户端。开发人员无需重新编码，只需利用现有的企业应用和IT资产便可创建基于Java™ Platform, Enterprise Edition (Java EE)技术的动态的、强韧的portlets，并且能够修改这些portlets来满足业务需求或者由用户做出实时修改。通过WebSphere Portlet Factory软件，您可以显著提高开发人员生产力、降低开发成本、并且允许所有开发人员构建基于IBM Customer Experience Suite或WebSphere Portal软件的多页的复杂应用，与他们的技能水平无关。

除全新和增强型直观应用开发特性之外，与WebSphere Portal软件主题的紧密集成以及新添加对IBM ILOG® JViews绘图组件的支持，使WebSphere Portlet Factory Version 7.0软件能够提供：

- 由于扩展了Dojo工具包用户界面的widgets、自动化和控制功能，因此能够支持更加丰富的应用
- 通过皮肤定制功能来提供高级互动应用，智能应用刷新可提供无闪烁页面的用户体验
- 通过高级用户界面功能提供吸引眼球的应用
- 最高水平的应用自动化，允许您在几秒钟内创建全面的应用
- 云优化，自动热部署支持远程运行时，可实现速度更快、更加经济高效的解决方案交付

IBM Mobile Portal Accelerator软件

IBM Mobile Portal Accelerator软件允许开发人员经济高效地轻松设计和部署移动解决方案并且向移动设备交付门户内容和应用。通过现成的移动门户样本和工具以及能够为了每个移动设备而修改内容的智能多信道服务器，开发人员可以一次性编写个性化的web内容并且快速将其交付给移动工作人员。只要移动团队能够轻松接入企业服务和信息，公司便能更好地响应商机、改进客户服务并且获得市场优势。

选择适合您的解决方案

WebSphere Portal软件是公认的市场领导者，同时适用于大型企业和小型企业。Portals允许您的合作伙伴、员工及客户基于角色、上下文或喜好来个性化他们的web体验并且接入所需的信息和应用。通过利用其他的IBM门户解决方案，您甚至可以开展更多工作 — 管理内容、共享和组织文档、提供协作功能和电子表单等。

更加高效地管理web内容

IBM WebSphere Portal Enable Version 7.0软件中包含WebSphere Portal Server软件的全部特性外加集成web内容管理、文档库和高级门户搜索功能。此外，Version 7.0还通过现成的博客和维基内容模板支持常用的社交特性。

利用硬件整合计划

IBM WebSphere Portal Enable for z/OS®软件允许您通过门户轻松共享、查看和组织文档及电子数据表。这个解决方案专为IBM z/OS平台而设计，提供全套的门户服务；集中文档存储；及安全性丰富的后端系统、数据和应用访问功能。

开发和部署提供全面功能的协作门户

以WebSphere Portal Enable软件功能为构建基础，IBM WebSphere Portal Extend Version 7.0软件允许您开发和维护更强韧、更动态的门户。通过面向协作和电子表单的服务，该软件允许您、您的同事和员工就项目展开协作并且交流观点；通过即时消息传递功能与其他的门户用户进行交谈；并且允许员工、客户及合作伙伴通过电子方式填写、查看和保存表单。

在您的中小型企业中使用门户

IBM WebSphere Portal Express Version 7.0软件专为中小企业设计，允许您轻松创建提供单一人员、数据和应用视图的门户，以便满足您日常业务需求。通过全套的现成和就绪性门户、文档管理及协作特性，WebSphere Portal Express Version 7.0软件允许您共享信息、响应客户需求并且开展商业交易。IBM WebSphere Portal Express Version 7.0可与IBM WebSphere Portal NOW开发工具结合在一起构成一揽子门户解决方案，在三周内投入正常运行。

提高内容管理水平

内容是创建令人满意的卓越web体验的关键要素。从理论上说，web内容的目标应该是为用户提供个性化的相关信息，无论此人是客户、合作伙伴、供应商还是员工。此外，内容还要允许业务人员根据需要轻松使用和编辑网站信息，无需IT人员介入。Web内容管理解决方案应允许您基于营销人员的能力来轻松交付优化内容，以便他们轻松了解客户行为并且据此来修改内容，以便提高营销活动的效力。

IBM Lotus® Web Content Management 7.0软件能够帮助您更加轻松地创建内容、为营销对象提供相关内容、通过分析访客行为来优化网站上的内容交付——等等。Lotus Web Content Management 7.0软件将客户需要的主要功能和特性结合在一起——如易用的界面、全新和增强型社交特性、增强型内容支持、改进后的搜索和搜索引擎优化功能、简化后的数字媒体的编辑和发布、以及与Flash等丰富互联网应用相集成等——从而增强web体验。全面而灵活的Lotus Web Content Management 7.0软件是许多公司赖以快速轻松创建丰富的动态网站、响应瞬息万变的客户需求和期望、以及提高客户满意度的解决方案。

更加充分的利用内容管理解决方案

IBM Lotus Web Content Management 7.0软件提供version 6.1.5的全部强大功能外加：

- 改进了创建和编辑界面来提高生产力
- 增强了编辑表单，以便轻松创建内容
- 通过预测简化了变更管理功能
- 增强了分析集成支持，以便了解用户行为并且提高用户的转化率
- 标签、评级功能及改进后的博客和维基允许您利用用户社区的知识
- 全新和增强型网站模板能够加快创收速度
- 通过与IBM Lotus Symphony™软件相集成而简化了往返内容编辑流程
- 面向平台优化的虚拟化支持
- 增强了可服务性以便降低拥有成本

Lotus Web Content Management 7.0软件能够帮助您确保跨越多条渠道提供卓越的web体验——智能电话、网站、社交点、信息平台 and 电子邮件等——并且帮助提高客户满意度、品牌知名度和收益率。该软件强韧的特性和功能还能帮助您利用网站内容开展更多工作。

通过全套的创作、编辑、共享、设计、管理和交付特性，以及强大的分析集成支持，您将能够了解访客行为，更改网站最重要的组件 — 内容。

Lotus Web Content Management 7.0软件能够帮助您开展以下工作：

- **创建。**增强功能允许业务用户轻松创建和发布多种语言的内容版权创建引人入胜的社交网站，从而提高生产力
- **设计。**提供面向微型网站、博客和维基的预构建模板以及行业特定的模板和主题定制特性，从而加快创收速度
- **协作。**充分挖掘现有工作团队的潜能，提供顺序和并行工作流、审计跟踪及变更追踪特性，能够在内容创建期间提高协作水平
- **锁定目标受众。**跨越多个渠道设计和实施精准营销活动，从而增加收入、增长市场份额、提高品牌知名度。您也可利用可复用的内容向网站访客开展精准营销、通过基于角色的内容来制作个性化的网站、并且使网站内容与访客的喜好相匹配
- **优化。**分析集成支持和报告功能使您能够更加有效地了解访客行为、查看网站访客和内容使用模式、创建搜索引擎优化的内容、管理和跟踪在线营销活动，从而最大限度地利用投资并且提高客户转化率

案例研究：温布尔登网球赛

需求：

温布尔登是享誉全球的职业网球公开赛，主办方希望创建丰富稳定的网站来增强球迷体验。他们希望web内容管理系统能够简化文本、图片和视听内容的发布流程。

解决方案：

IBM全球企业服务部实施了IBM Lotus Web Content Management解决方案，这个灵活易用的发布系统帮助非技术主题专家轻松创建互动内容并且将其发布到网站上。

成效：

- 获得灵活的工作流来支持和控制网站内容的创建、审批和发布工作，无需IT提供支持
- 允许非技术人员发布的媒体内容，以便打造引人入胜的赛事网站

自动运行基于表单的流程

鉴于有太多的业务流程需要填写表单，因此填写表单时出现任何错误都将是您的公司浪费大量时间和金钱。电子表单能够帮助解决这个问题。IBM Lotus Forms软件设计用于自动运行基于表单的业务流程，从而能够减少错误并且加快事务处理速度，帮助您提高效率、降低成本、减少硬拷贝浪费、改进客户服务。

满足任何行业的需求

不同的行业拥有自己的特殊流程，基于Lotus Forms软件的解决方案已经帮助政府、保险、银行、零售、制造和医疗保健等行业成功解决了问题。对于每个行业来说，Lotus Forms软件都提供安全性丰富的表单。这些表单不仅能够利用现有IT资源，而且还能与后端系统相集成，从而帮助确保数据准确性。此外，这个软件还能创建可审计的、支持数字签名的业务交易记录，允许所有用户创建、保存和路由电子表单，与他们的技能水平无关。Lotus Forms软件能够帮助您简化工作流、提高生产力、降低成本。

实现并且超越您的业务目标

IBM Dashboard Accelerator能够帮助您将赖以实现业务目标的人、流程、系统和技术互联在一起，从而实现业务目标。记分卡和显示板组件能够帮助您的员工了解绩效目标，并且帮助您基于当时的状态和风险来优先处理高优先级事务，从而允许您发现并且响应潜在问题，以防它们演变成严重问题。

通过IBM Dashboard Accelerator，您可以为移动设备、丰富客户端、协作、即时消息传递客户端及混搭应用构建和部署显示板，以便员工快速接入所需信息。此外，商务智能构建工具可以员工角色为上下文来交付数据，从而帮助您做出更加明智的决策。通过这个灵活强韧的平台 — 采用面向服务的开放架构 — 以及ILOG JViews Enterprise 软件提供的一套现成工具和高

级显示功能，IBM Dashboard Accelerator能够帮助您的公司充分利用现有技术并且响应瞬息万变的市场环境。

请求专家提供帮助

IBM Industry Toolboxes for WebSphere Portal软件是您利用IBM Customer Experience Suite及WebSphere Portal软件的信息、资源和可复用资产的源头。这些工具箱可将专业技术知识与行业思维领导力相匹配，从而就特殊业务为您提供最佳业务实践指导。

这些行业工具箱面向政府、医疗保健、银行、保险、零售、电信、工业、旅游和交通等行业。每个工具箱中都包含种类繁多的应用简介、案例研究、解决方案简介、演示及白皮书等内容来帮助您完成以下工作：

- 探索同行业中其他公司的解决方案
- 规定并且测量投资回报和商业价值
- 演示解决方案模式
- 通过可下载的代码资产来快速开始实施流程

此外，某些行业工具箱中还包括面向IBM Customer Experience Suite及WebSphere Portal软件的模板，包括内容、布局和portlets等单元的行业特定的样本，您可通过定制和配置这些样本单元来满足特定需求。

如想了解更多信息，请访问：

ibm.com/websphere/portal/industry

加速实现软件投资回报

IBM面向Lotus及精选IBM业务伙伴的软件服务能够帮助您更好地了解您的技术观点以及如何利用Lotus协作解决方案来降低IT的总体拥有成本并且提高组织生产力。如想详细了解技术咨询、培训及“软件加速创收服务”如何能够帮助您利用IBM技术快速取得成功，请访问：

ibm.com/software/lotus/services

更多信息

如想详细了解IBM Customer Experience Suite Version 7.0软件，请与当地的IBM业务代表或IBM业务伙伴联系，或者访问：ibm.com/northstar

如想详细了解 IBM WebSphere Portal及相关解决方案，请与当地的IBM业务代表或IBM业务伙伴联系，或者访问：ibm.com/websphere/portal

如想详细了解IBM Lotus Web Content Management 7.0软件及其他IBM Lotus解决方案，请与当地的IBM业务代表或IBM业务伙伴联系，或者访问：ibm.com/lotus/webcontentmanagement

此外，IBM全球融资部提供的融资解决方案可提供有效的现金管理、防止技术被淘汰、降低总体拥有成本并且提高投资回报。我们的全球资产回收服务提供更加能源高效的解决方案来帮助您消除环境顾虑。如想了解有关IBM全球融资部的更多信息，请访问：ibm.com/financing



IBM公司2010年版权所有

Lotus Software
IBM Software Group
One Rogers Street
Cambridge, MA 02142
U.S.A.

本文2010年9月在美国制作
保留所有权利

IBM、IBM标识、ibm.com、Lotus和WebSphere是国际商用机器公司在全球多个国家注册的商标。其他商标和服务名可能是IBM或其他公司的商标。关于IBM商标的最新列表，请访问：ibm.com/legal/copytrade.shtml，参见“Copyright and trademark information”。

Java和基于Java的所有商标和标识都是Sun Microsystems, Inc. 在美国及/或其他国家的商标。

本文提到的IBM产品或服务不代表IBM打算在其开展业务的所有国家都提供它们。

客户成功故事的链接：ibm.com/software/success/cssdb.nsf

本文中包含的信息只用作信息目的。虽然我们已对这些信息的完整性和准确性进行了验证，但它们仍是“按原样”提供的，不包括任何明示或暗示的保证。此外，这些信息基于IBM现在的产品计划和战略，未来定将有所变动，恕不另行通知。由于直接或间接使用本文或任何其他文件导致的任何损失，IBM不承担任何责任。本文绝非打算提供IBM（或其供应商和许可颁发机构）的保证或陈述，也不应对他们的保证或陈述产生任何影响，或者更改现行IBM软件许可协议的任何条件和条款。

IBM客户自己负责确保自己对法律的遵从。客户自己全权负责就与其业务相关的任何法律的识别和解释向合格律师请求建议，并全权负责为达到此类法律的要求而采取的行动。



请循环使用