

让内容产生价值

使用IBM企业内容管理解决方案



您一定听过谚语“知识就是力量”。而且，随着新信息正以指数级的速度生成，如今的组织比以往更加强大，这似乎再合理不过了。但是信息并不等于知识。事实上，除非得到了恰当的组织、管理和分析，信息不会实际地向任何人传达讯息。尽管每天在创造大量的信息，但一半的业务主管都表示他们无法访问执行工作所需的信息。¹而且1/3的业务主管常常基于他或她没有或不信任的信息来制定业务决策。²

企业信息包含数据(可在数据库中有效存储和访问的结构化信息)和内容(本身不适用于数据库存储和检索的非结构化信息)。纸张文档、电子表格、电子邮件、文本消息、wiki、博客、扫描的图像、音频文件和视频文件都是属于此非结构化类别的企业内容的例子。如今在大部分组织中，内容(估计占有所有企业信息的80%以上)正在爆炸式增长。³这一增长受到两个因素的驱动：对纸张密集型流程的长久依赖，以及用于个人和协作用途的数字内容的快速、杂乱的蔓生。

许多著名组织都在采用IBM企业内容管理

全球30大**银行**中的24家

全球16大**电信**公司中的15家

全球23大**保险**公司中的19家

全球27大**零售**公司中的21家

全球58家最大型的**政府**机构中的56家

尽管内容是目前企业信息中最大且增长最快的组成部分，但内容的管理通常没有数据那么严格。尽管大部分组织都至少采取了初期步骤来管理他们的企业内容，例如部署内容存储库、执行基本归档或实现企业记录管理，但许多组织都发现这些步骤不足以充分解决企业内容的爆炸式增长和对有效访问、分析、共享、处理和控制在内容的巨大需求。

所有这些内容来自何处，又去向何方？

内容创建者creators

- 员工
- 合作伙伴
- 供应商
- 提供商
- 客户
- 潜在客户

内容类型

- 社交媒体
- 文档
- 图像
- Web表单
- 视频和音频
- 电子邮件
- 移动应用
- 业务应用
- 结构化数据

内容存储

- 存储库
- 文件柜
- 文件服务器
- 电子邮件归档
- 企业资源规划(ERP)系统
- Web服务器
- Wiki和博客
- 数据库
- 存储设备

内容使用者

- 员工
- 合作伙伴
- 供应商
- 提供商
- 客户
- 潜在客户

传统的内容管理平台将内容锁在多个孤立的存储库中，导致了不受控制的蔓延，不一致的访问以及巨大的成本和风险。而且，即使您已对企业内容管理(ECM)解决方案投入了大量资源，您仍然难以跟上内容创建者、使用者、格式、来源和位置的变化和加剧的动荡。大部分已部署ECM的环境都仅解决了所有改进内容管理的机会中的一小部分，为更加系统化、战略性和整合的方法留下了许多性能差距和机会。

杂乱的内容真的那么糟吗？



对于72%的员工来说，找到他们已经拥有的信息比找到他们没有的信息更加困难。⁴



接近2/3的组织依靠手动流程来捕获其大部分(75%)客户通信数据。⁵



部分财富200强公司的平均诉讼费用在2008年接近1.15亿美元，相比2000年的6600万美元增长了73%。⁶

幸运的是，创新性的新模型和模式正在诞生。未来的企业内容管理平台在上下文内向指定的用户和流程提供组织内容，帮助获得了能够迅速转换为行动的快速业务洞察。这些新兴的模型必须强化并以您组织现有ECM功能为基础。认识到这一点，IBM提供了能够跨广泛的内容环境操作和灵活扩展的增值解决方案。我们与数千家客户进行了合作，他们已经认识到有效利用他们的企业内容来促进决策制定、协作、流程执行和治理的收益。

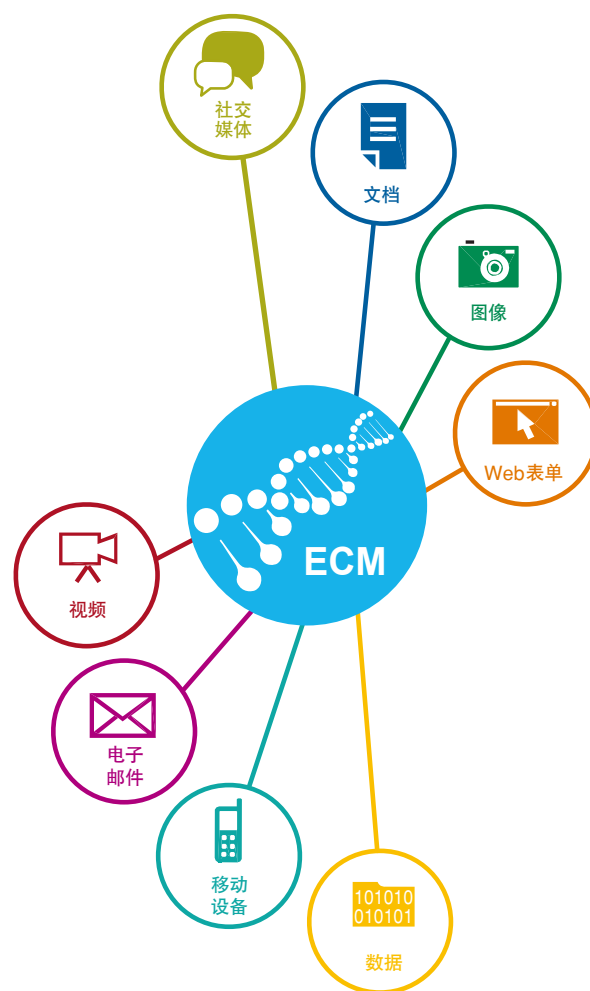


图 1: 企业内容管理是连接所有内容的纽带。

我们的企业内容管理解决方案使客户能够:

- 在整个企业实现内容可视化和可控化
 - 最小化与企业内容相关的成本和风险
 - 将孤立的内容管理系统链接在一起
 - 自动化和简化文档成像和捕获
 - 管理协作和社交内容
 - 改进信息生命周期治理
 - 优化客户和案例成果
 - 从企业内容获取快速的洞察
-



使用IBM企业内容管理解决方案管理内容, 以实现价值

投资企业内容管理的组织可实现具体、切实的投资回报。IBM的企业内容管理解决方案旨在帮助用户显著减少与生成、存储和检索内容相关的成本, 还可帮助减轻与恰当管理整个信息生命周期相关的风险。

除了解决这样的挑战, ECM还可帮助众多行业的组织解锁新的价值来源。例如, 医疗服务提供商可利用索赔模式来优化治疗方法。电信公司可分析“客户语音”洞察来降低杂音。银行可动态调整贷款规程以考虑风险影响。企业可删除业务记录, 同时改善合规和风险状态。实际上, 每个行业都可以通过更有效的内容管理获得更高的组织优势。

通过与我们的客户紧密协作, 我们确定了一组切入点, 组织通常可从这些点开始从其企业内容中释放价值。当然, 通过从一个切入点转向另一个切入点, 任何组织都可动态地增加其初始投资的价值。这些切入点是文档成像和捕获、社会内容管理、信息生命周期治理、高级案例管理和内容分析。



通过文档成像和捕获来捕获、管理和共享内容

尽管进行了广泛且持续的投资，但许多组织仍然难以应对捕获、扫描、存储和检索大量企业内容的基本挑战，无论这些

内容来自纸张还是数字格式。陷入内容泥潭中的组织将很可能承受过高的内容存储和检索成本、混乱、低效的工作流，以及甚至客户满意度问题。作为高度可扩展、企业级文档成像和捕获解决方案的行业领先提供商，IBM已帮助无数的组织掌控了他们的内容。我们一流的捕获技术与我们的内容管理和成像功能无缝整合，实现了对内容及其相关元数据的端到端处理。而且，企业记录可通过IBM广泛用于企业记录管理的平台来数字化、存储、检索和“电子显示”。IBM文档成像和捕获解决方案包括文档捕获自动化、生产成像和企业记录管理。



通过社交内容管理充分利用社交商务

如今的组织正在“社会化”，协作和社交商务工具的日益快速地得到采用和认可，充分证实了这一点。这些工具隐含的承诺是，

释放并汇集组织中各成员的集体智慧。然而，对于ECM实施者来说，社交商务工具的出现还可能带来令人痛苦的新挑战和负债的可能性，因为呈指数级增长的内容(来自呈指数级增长的创建者)必须通过ECM来管理。

IBM正通过提供解决方案来将人们与社交内容和可信的文档联系起来，帮助我们的客户掌握这一陌生的新领域，促进整个组织内的协作。我们知道重要的是，要让业务用户在协作环境中创作内容，从而满足他们的新需求，利用wiki、个人档案和富媒体等社交工具来实时充实业务内容。我们的解决方案旨在在后台静默地操作，使用基于开放标准的全面平台，管理办公文档以及Web和社交内容的完整生命周期。

IBM社交内容管理解决方案包括办公文档管理和协作内容管理。



使用信息生命周期治理有效治理信息的整个生命周期

如今，几乎所有内容都是“以数字形式生成的”，少量最初是纸面上的内容通常也会经过多次扫描、存储、复制或数字

化。另外，所有内容(无论最初是纸张形式还是数字形式)都具有一个自然寿命，它们的寿命通常在内容不再具有任何有用的用途时终止。重要的挑战是定义和实施依据内容生命周期来实际治理内容的策略和系统。解决这一挑战也至关重要，因为将内容保存至超出其有效寿命，将在多个重要领域带来不必要的成本和风险，这些领域包括IT、法律和记录信息管理(RIM)等。

IBM使用全面的解决方案组合解决了信息生命周期治理的挑战，这些解决方案解决了这些领域的独特需求。总之，我们的解决方案正在帮助客户最小化成本和减轻风险，实现围绕归档、文档保留、电子查询和遗留事务管理以及防御性内容处理的更有效策略和实践。

IBM信息生命周期治理解决方案包含针对IT部门的智慧归档、针对法律部门的电子查询管理、针对RIM的记录和保留管理，以及针对CIO的处理和治理管理。



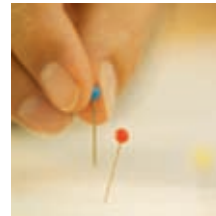
使用高级案例管理优化客户和案例成果

大部分组织都广泛、深入地参与到了优化业务流程和工作流的工作中,而且许多组织选择利用业务流程管理(BPM)软件

和解决方案,比如IBM所提供的软件和解决方案。ECM和BPM在某些用例中日渐融合在一起,在这些用例中,动态访问企业内容以及临时、非线性的决策制定是端到端业务流程或“案例”执行的核心。银行中的贷款批准,保险公司中的索赔处理,以及公共部门中的福利案例管理,都是“案例”的示例,它们通常具有较长且不可预测的生命周期,严重依赖于上下文中的内容和在案例执行期间代表不同执行者的特殊角色。

我们如何管理这样的案例及其所有相关内容?过去的模式是在文件柜中放着纸质文的件袋,随着人们不断打开并向其中添加内容,文件袋逐渐膨胀。如今,我们可以在此模式上进行显著的改进。IBM的高级案例管理平台旨在使用户能够统一信息、流程和人员,以获得360度的案例视图。除了内容和流程管理,高级案例管理还依靠高级分析、业务规则、协作和社交软件来帮助实现更成功、优化的案例成果。

IBM高级案例管理提供了一种强大、一体化的用户体验,包括快速的应用设计、内容分析、业务规则、协作工具和直观的用户界面,以实现动态、端到端的案例管理。



使用内容分析迅速获取业务洞察

尽管如此多的组织淹没在信息的海洋中,难以掌控杂乱的内容,大部分组织仍然全身心投入在企业搜索和分析等富有

潜力的技术上。如今所谓的知识工作者常常不得不采用“搜索和希望”的方式,在相应的内部网系统中输入随机的关键词,并希望出现与他们的遭遇或努力相关的信息。事实证明,这些努力往往无济于事,因为他们的搜索要么返回了太少的相关信息,要么返回太多缺乏任何有意义洞察的信息。

IBM ECM解决方案如何帮助您的组织变得更加智慧?

消除纸张

一家美国联邦机构通过消除纸张,每年节省了超过13亿美元。

治理信息并以可防御的方式处理信息

JM Family Enterprises通过减少呼叫中心劳动成本,每年节省了210万美元。

改进以内容为中心的工作流

J.B. Hunt通过更准确地向客户收费,每年增加了870,000美元收入。

获取内容洞察

一家大型美国银行使用内容分析在7个月内实现了100%的ROI。

降低法律风险和成本

BASF实现了更加经济高效的治理。



领先的组织认识到他们的企业内容并不是需要控制的重大开销，而是有待“开发”或“挖掘”的异常宝贵的资产，蕴含着应对业务挑战和创造组织优势的洞察。IBM正帮助我们的客户在广泛的内容存储上采用高级搜索和分析功能，以用于提取有意义的洞察和获取迅速、常常在意料之外的业务洞察。这些客户有能力找到围绕组织问题的底层模式和根源，这些模式和根源与客户满意度、欺骗或犯罪行为、产品缺陷以及员工流失一样复杂和关键，这样的例子不在少数。

IBM的内容分析解决方案结合了企业搜索、高级文本处理和注释，以及强大的可视化工具来从企业内容提供快速洞察。

IBM: 您企业内容管理的战略供应商

IBM投入了超过25年和几十亿美元来提供得到广泛认可的领先的企业内容管理解决方案组合。作为回报，您可以自信并安全地投资以IBM为其核心的ECM战略。作为IBM客户，您可以迅速实现价值，采用IBM业务合作伙伴基于IBM ECM平台而构建的数百种商业解决方案中的一种或多种，这些解决方案适用于广泛的行业、角色和用例。您也可以通过在数据管理、分析、协作和BPM领域对IBM中间件功能的现成扩展，以及通过与SAP等流行业务应用平台以及第三方ECM存储库的预先整合，扩大您的收益。IBM还是定义和实现内容管理互操作性服务(CMIS)等行业标准方面的领导者。最后，IBM一流的服务、支持和培训产品可帮助您从ECM投资获得迅速和长久的价值。

“Hertz每天会收集大量的客户洞察。……我们希望利用这些洞察在战略上和局部上都能促进操作改进。与IBM–Mindshare团队紧密合作，我们能够更好地专注于我们客户所关注的改进。”

— Joe Eckroth, CIO, Hertz Corporation

没有其他任何供应商能提供IBM企业内容管理解决方案的深度、广度、扩展性和创新。下面将介绍IBM如何帮助您创建(或改进)您组织需要的内容管理战略和环境。

加速实现您的ECM软件投资的价值

借助我们拥有深厚产品知识和全球经验的全球技术专业团队的指南和专家经验，从您的IBM ECM软件投资中获取最大价值。IBM Software Services和Support for Enterprise Content Management可帮助您探索、设计和部署满足您组织的独特业务和技术需求的软件解决方案。进一步了解现有的解决方案和技术咨询、培训、支持和软件增值计划服务的信息，以帮助您使用IBM ECM解决方案加速成功。关于更多信息，请访问：

ibm.com/software/data/content-management/services



更多信息

要了解关于IBM企业内容管理的更多信息和探索切入点, 请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴, 或者访问:

ibm.com/software/data/content-management

加入使用IBM ECM产品套件取得成功的对话。访问全球IBM ECM社区: ibm.com/community/ecm

您也可以在社交媒体空间中关注我们:

facebook.com/pages/IBM-ECM/68137638032

linkedin.com/e/gis/1754167

twitter.com/ibm_ecm

youtube.com/ibmecm

尾注

- 1 IBM商业价值研究院, "Business Analytics and Optimization for the Intelligent Enterprise", 2009年12月
- 2 IBM商业价值研究院, "Business Analytics and Optimization for the Intelligent Enterprise", 2009年12月。Ibid。
- 3 Doculabs, "Making the Case for Developing an ECM Strategy", 2008年10月。
- 4 AIIM, "Content Analytics: Research Tools for Unstructured Content and Rich Media", 2010年3月。
- 5 AIIM, "Adaptive Case Management—Comparing Document-Centric and Customer-Centric Approaches", 2010年8月。
- 6 Northwestern Law, "Litigation Cost Survey of Major Companies", 2010年5月。

© 版权所有IBM Corporation 2011

IBM Corporation

Software Group

3565 Harbor Boulevard

Costa Mesa, CA 92626-1420

U.S.A.

在中国印刷

2011年8月

保留所有权利。

IBM、IBM徽标和ibm.com是国际商业机器公司在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是IBM或其他公司的商标。可在网络上获得最新的IBM商标列表, 请访问ibm.com/legal/copytrade.shtml上的“Copyright and trademark information”部分。

本出版物中对IBM产品或服务的引用, 不代表它们可用于所有IBM运营的国家。。

本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性, 但它只根据“现状”提供, 没有任何隐含或者明确的担保。此外, 此信息基于IBM当前的产品规划和战略, IBM随时可能更改这些产品规划和战略, 恕不另行通知。IBM不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文中包含的内容不打算, 也不应该作为IBM或其供应商或其许可证销售商的担保或表示, 或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

每个IBM客户应负责确保遵守从法律要求。对于可能影响客户业务的任何相关法律和规定要求的标识和解释, 以及为符合这些法律读者可能必须采取的行动, 客户自己负责获得合适的法律咨询。IBM不提供法律建议, 也不表示或担保它的服务或产品将确保客户遵守相关法律。

所描述的所有客户示例仅用于演示客户如何使用IBM产品和他们可能已实现的结果。实际环境成本和性能特征可能因客户不同而异。



请回收利用