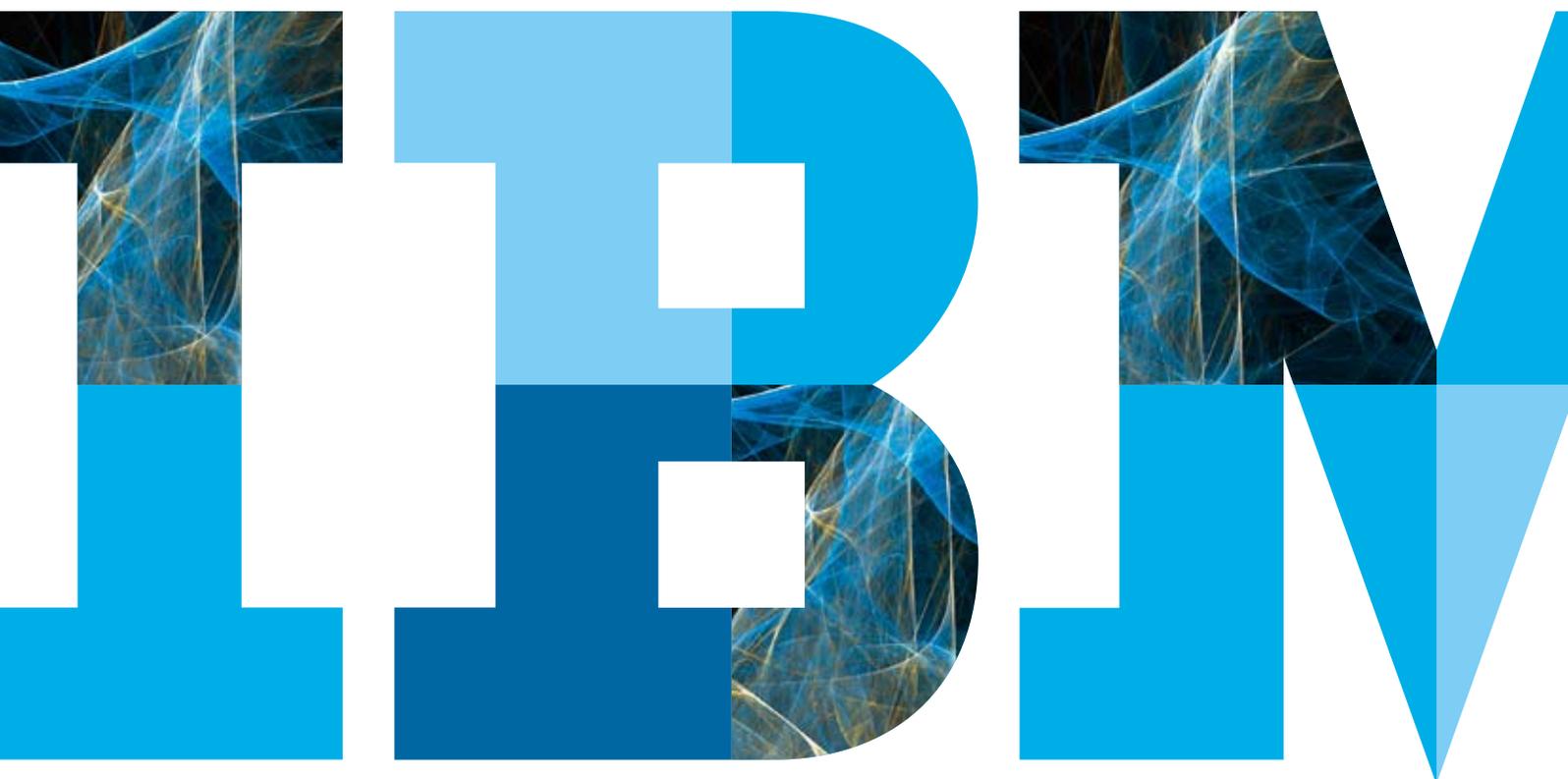


提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

通过企业内容管理实现产品、客户、员工、资产和供应链信息的更高效管理



目录

- 2 执行摘要
- 3 改善核心业务活动的效率、准确性和成本效益
- 4 员工生命周期管理
- 5 产品或服务生命周期管理
- 6 资产生命周期管理
- 8 客户生命周期管理
- 11 项目管理
- 12 企业法律和合规
- 13 供应链管理
- 14 合同生命周期管理
- 14 ERP事务
- 16 应付款
- 17 信息技术
- 19 IBM ECM: 增强整个企业中以核心内容为中心的业务活动
- 19 充分挖掘ECM潜力

本白皮书解决多个业务线的核心业务活动管理需求, 请使用目录确定与您的业务需求最相关的主题。

执行摘要

在如今互联化的世界里, 信息就等于机会。我们生活在智慧的地球上, 时刻被海量的数据包围。人员、设备和系统生成的每一个与您企业相关的信息都可用于赢得竞争优势。

然而, 要完全弄懂信息的含义, 您需要一种企业内容管理(ECM)方法, 在为关键业务决策提供支持的长久协作流程中协调知识、沟通、内容和资源。

利用整个企业中各种系统中包含的信息并将它转换为数字黄金, 需要管理海量的文档、电子邮件、图像、报告和表单。通过有效管理您公司系统内的内容, 您可以更好地将人员和信息相连, 提取商业智能, 进而挖掘广泛的商机。

多年来, 大部分公司都使用了某种形式的内容管理或文档管理基础架构, 但传统的战略已无法应对如今的业务环境。技术、处理能力、功能和整合点已经发展和扩展, 企业现在能够从与核心业务活动相关的文档和内容获得高得多的价值, 以更加经济高效的方式改善业务活动的整体效率。

充分整合了先进的案例管理和合规功能的ECM能够解决越来越多样化和复杂的业务挑战。IBM® ECM解决方案旨在使公司能够揭示他们的非结构化数据的价值, 转换关键业务流程以减少风险、削减成本和提高收入。IBM ECM增强了业务用户的能力, 缩短了价值实

现时间，还帮助业务人员更快地响应不断变化的业务挑战，从而在面向服务的环境中实现了很高的灵活性。

本文描述与管理核心业务活动相关联的业务挑战，介绍IBM ECM如何实现更高的效率、准确性和成本节省。它还将探讨将IBM ECM与对ERP、CRM和其他业务线(LOB)系统的现有投资相整合的收益。通过整合，组织可进一步改善他们的核心业务活动，提供迅速解决复杂的业务问题以及改善员工和客户决策制定所需的业务敏捷性。

IBM ECM使组织能够提高效率和准确性，同时降低几乎每家企业都面临着的内容为中心的“核心”业务活动所带来的成本。

改善核心业务活动的效率、准确性和成本效益

向核心业务活动应用ECM有可能转变企业执行关键区域的业务(比如客户服务或供应链)的方式。通过将当前的业务活动转换为更加流线化的流程，公司可减少成本，提高生产力和效率，获得市场洞察，减少风险，以及更迅速地响应不断变化的业务环境。

许多企业应用ECM来改善单一活动，而未认识到向额外的业务区

域应用ECM战略和技术可实现额外的收益和投资回报。公司可通过将ECM扩展到其他活动，而不是为每个业务区域购买单点解决方案，获得重大的价值。因为许多活动会共享整个企业的信息，所以与一个活动相关的内容和业务流程应该能够与其他业务活动相整合。

IBM ECM促进了内容与其他部门、流程和应用的整合。通过将内容、流程、信息生命周期治理和分析相结合，并整合现有的IT环境和应用，IBM ECM使公司能够创建高度自适应的流程，使他们能够预测和响应发生的事件。

以下各节中探讨的核心业务活动在使用文档的方式上具有类似的特性。IBM ECM使企业能够改善这些流程中每一个的效率，同时降低IT成本：

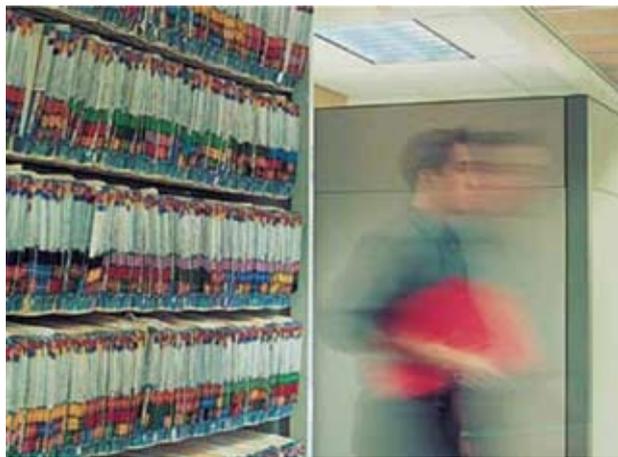
- 员工生命周期管理
- 产品或服务生命周期管理
- 资产生命周期管理
- 客户生命周期管理(市场分析、客户入门指导、客户服务、客户“单一视图”、电子报表)
- 项目管理
- 企业法律和合规
- 供应链(合同、ERP事务、应付款)
- IT基础架构和管理

员工生命周期管理

业务挑战

面对在职和退休员工的相关信息不断增多, 人力资源(HR)机构面临着越来越复杂的管理过程带来的巨大挑战。管理和存储分散在各个办公室的纸质员工文件会导致巨额的操作成本、流程低效性以及不必要的安全和合规风险。另外, 公司通常保留文件的时间比法律所要求的长得多。

许多HR活动, 比如员工入职培训、绩效评估、状态更改和退役, 都受到了手动、基于纸张的流程的不必要的影响。如果最新、全面的信息没有正式的发布流程或中央存储库, HR创建和传播的企业策略和规程可能不完整、不一致或者难以供员工访问。如果策略和规



程因地域不同而异, 这可能是一项巨大的挑战。

症状:

- 过量的HR预算花在了员工文件的物理存储上
- 不一致且存在问题的入职培训流程
- 员工信息无法供HR人员访问且不够安全
- HR人员将太多的时间花在行政管理任务上
- 员工请求积压或无法满足服务水平协议(SLA)
- 没有企业策略和规程的单一来源

IBM ECM有何帮助

IBM案例管理功能可帮助企业有效地处理和保留与员工相关的所有内容和文档——从招聘到退休。HR部门可应用自动化的业务流程来管理大量的HR事务, 比如招聘、更改工作状态和退休, 进而减少管理开销。

IBM ECM可与现有HR系统相整合, 创建单一、全面的员工信息视图。它提供了一个存储库来安全地捕获和保留员工文档。业务流程管理(BPM)和电子表单功能可帮助进一步提高效率, 实现员工自助服务。有了一致的流程, HR可创建、更新和发布策略、规程、收益信息等, 这也可以改善企业总体效率。

向电子文档的转变(受ECM技术和先进的案例管理战略支持)显著减少了HR在文件柜和异地存储场所存储员工信息的需要。IBM

ECM的记录管理功能帮助组织确保员工信息仅在法律需要时保留, 进一步减少存储成本和风险。

业务案例: 实现无纸化流程

一家著名的食品公司扩展了它的IBM ECM平台, 显著改善了其HR机构的效率。无纸化的环境使该公司能够安全地管理员工文档。员工、经理和HR人员使用电子表单来捕获信息, 在ERP系统中更新员工数据并启动工作流。无纸化流程减少了公司的管理成本, 提高了数据准确性, 减少了文件存储和邮寄成本, 还提供了跟踪和审核人力资源事务的能力。在HR部门采用IBM ECM的结果是, 该公司减少了大量管理开销, 足以避免招聘另外两名全工时员工的需要。

产品或服务生命周期管理

业务挑战

开发产品或提供服务的公司常常缺乏与这些产品的生命周期相关的一致、可重复的流程。例如, 业务商机分析和市场需要分析通常依赖于定量的信息。他们常常忽略埋藏在非结构化内容(电子邮件、呼叫中心日志、博客、网页和社交网络网站)中的客户和市场洞察, 因为无法有效地收集或分析内容。

产品规划和设计也需要由多个部门以及(在一些情况下)多个提供商和/或合作伙伴对无数的文档进行创建、评审和批准。没有中央协作

点、文档版本控制以及指导产品规范和支持内容创建的正式流程, 产品开发可能受到不必要的延误。而且, 生产数千项产品或产品变体的公司

发现很难或者甚至不可能维护其产品的准确信息。政府法规要求制造商提供越来越详细的产品信息。批发或零售公司也必须捕获并集中管理供应商提供的多种格式的产品信息。

最终, 结构化内容与非结构化内容之间的脱节影响到了从产品制造商到消费者的每一个人。当企业未能将结构化和非结构化数据结合到单一的产品视图中时, 购买者和消费者无法轻松地判断产品或服务的功能、属性以及与他们的需求是否相关。零售商无法在多个渠道(比如网络、店铺和印刷材料)上改变产品信息的用途, 公司必须艰难地处理用于描述、推广、促销和支持所有其产品和服务的大量文档和富媒体。

症状:

- 无法从非结构化信息中了解市场和客户的观点, 这阻碍了产品的定位
- 低效的产品规划和开发流程导致了更长的上市时间
- 过量的产品信息创建和传播成本
- 供应商无法处理来自大量提供商的非结构化产品信息
- 提供商无法提供客户需要的产品信息
- 无法管理与产品相关的富媒体

提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

IBM ECM有何帮助

IBM ECM帮助公司管理非结构化内容, 以及与产品或服务的开发、生产、交付和使用相关的流程。IBM ECM还提供了内容分析功能, 使用复杂的自然语言算法从几乎任何类型、任何格式的内容生成业务洞察。例如, 产品经理可利用IBM ECM功能分析传入的客户支持呼叫的内容, 以查明产品设计中的问题。

IBM BPM功能使组织能够加速产品开发流程。而且, IBM ECM解决方案还提供了一个中央存储库来管理产品信息(比如产品简介、规范、辅助材料、技术图、保修条款、定价和媒体资产)的创建、获取、更新和发布。

来自IBM的先进的案例管理解决方案也可帮助公司经济高效地保留与停产但仍受支持的产品相关的信息。供应商可捕获、处理并集中管理众多提供商提供的新产品信息。通过将IBM ECM与产品生命周期管理应用或其他产品信息管理系统(比如IBM InfoSphere™ Master Data Management Server for Product Information Management)相整合, 还可带来额外的效率提升。

使用IBM ECM技术, 制造商、生产商、提供商和服务机构可提供和维护准确的产品信息, 建立一种标准的流程来更新产品信息, 跨多种渠道和媒体利用产品信息。他们可捕获和聚合产品信息, 向客户提供全面、详细的产品或服务信息, 以方便购买决策的制定或改善他们的竞争定位。

业务案例: 加快新服务的上市速度

欧洲一家通信服务提供商部署了IBM ECM来优化评估创意和开发新产品及服务的流程。内容管理和BPM相结合, 支持在公司的部门和办公室之间进行更有效的协作和信息共享。与以前采用的方法相反, IBM ECM使提供商能够更一致地跟踪新创意的开发, 在开发过程中快速捕获广泛的支持材料, 更高效地规划新产品和服务的交付。该提供商估计在流程效率上每年会节省200,000欧元, 而且更重要的是, 新服务的上市速度提高了50%。

资产生命周期管理

业务挑战

通常, 公司缺乏资本资产信息的最新和准确的单一来源。与资产的规划、选择、获取、操作和退役相关的信息分散在多个部门中, 每个部门拥有自己管理信息的“方法”。结果, 可能传播不正确或不完整的信息, 导致不恰当的资产使用、不充分的维护或提早退役。建筑、IT基础架构、机器、公用事业基础设施、交通工具和房地产等资本资产拥有与他们的规划、购买、操作、维护和处理相关的海量文档(具有众多格式)。负责这些资产的员工需要访问所有相关的维护和操作信息, 才能最大化它们的可用性和寿命, 而大部分公司缺乏内容基础架构来实现此目标。此外, 危险材料的管理和处理法规要求企业归档和证明合规性。

症状:

- 所有与资产相关的文档都无法供操作、维护或考虑这些资产的员工使用
- 由于无法访问修理记录、技术文档和规程手册, 资产修理被延迟
- 拥有重要操作知识的员工即将退役, 损害了公司修理和维护资产的能力
- 过时资产信息的不必要保留带来了不必要的存储需求
- 未能适当记录危险材料或资产的处理而遭受处罚

IBM ECM有何帮助

IBM ECM帮助公司管理与资本资产相关的文档和内容, 从资产规划到资产退役。资产生命周期可视为一个“案例”, 多个人可参与它的持续管理。IBM ECM提供了单一、安全的存储库来管理与资本资产的规划、评估、采购、操作、维护和退役相关的内容, 无论来自何处或具有什么格式。

资产信息的单一、安全的来源使员工更容易访问准确、最新的资产信息来完成他们的工作。公司可自动识别、捕获和以企业记录的形式管理资产信息, 改善效率, 同时实现重要的业务洞察和合规性。通过整合其他企业应用, 比如ERP和IBM Maximo®, IBM ECM允许其他业务经理和远程员工在需要时访问资产文档。这样, 有效的内容管理可促进更好的资产利用和延长关键资本资产的使用寿命。



业务案例: 完整的资产文档的经济收益

美国一家公用事业公司使用IBM ECM最大化了资产可用性。该公司在IBM ECM存储库中维护重要的技术文档、规程、修理记录和服务公告。通过将相关文档与工作包相链接, 移动工作者(内部员工和合同工)拥有执行其工作所需的准确、最新的信息。这帮助该公司在计划和计划外维护之后更快地将资产上线。通过这些和其他提升效率的措施, 该公司每年在电力可用性改进上可获得大约300万美元收益。

提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

客户生命周期管理

不完整的市场分析

客户生命周期管理从谨慎地确定目标市场开始，将产品或服务与最可能接受它们的人相匹配。公司基于数据仓库和商业智能系统中的信息执行谨慎的市场分析，但常常忽略客户电子邮件、博客和社交网站中包含的营销洞察。利用更广泛的市场信息，更详细的分析有可能减少客户采购成本并改善整体客户服务。

症状:

- 重要的客户趋势、问题或态度仍然隐藏在书面通信、电子邮件和客户服务记录等信息中没有被发现



- 网站、博客或其他社交媒体中包含的宝贵的客户或市场观点被忽略
- 由于无法准确地定位产品和服务，导致了更高的营销和广告成本

存在问题的客户入门指导

被吸引来的客户，在经过了产品的入门过程之后会形成一个正面或负面印象。对于许多客户来说，最初对产品或服务的热情会被复杂、单调和冗长的入门过程逐渐熄灭。如果入门过程无效，产品或服务的实现或交付也可能存在问题并被延误。

症状:

- 复杂、单调、冗长且不必要的客户入门过程
- 不准确的信息捕获导致有问题的订购和实现流程
- 无法有效地处理和解决客户订单的“异常”

不一致的客户服务

组织必须平衡客户服务成本与服务质量。大量的客户服务请求或“案例”需要一致且有效地处理。客户通信(无论是通过电话、信件还是电子邮件)越来越需要保留。然而，客户服务代表常常无法即时访问所有相关的客户信息，以迅速解决呼叫中反映的问题。可简化客户服务流程，削减客户服务成本和改善客户满意度的自助服务功能常常具有不充分或糟糕的设计。

脱节的客户信息

在案例管理是标准实践的行业中, 比如医疗、保险、政府和社会服务, 员工需要安全地访问所有信息(无论它们来自何处或具有何种格式)以有效地管理案例。然而, 相关的客户信息(常常是电子邮件、帐单、合同和其他形式的非结构化数据)存储在企业的各个系统中, 并且可能难以找到。

理想情况下, 任何一名提供客户服务的员工都应该拥有“单一的客户视图”来有效且高效地响应客户请求, 但在实际中, 员工常常必须重新输入客户数据来处理请求或咨询。在解决客户问题上的延误是缺乏完整或准确的客户及公司产品和服务信息的结果。

症状:

- 无法将非结构化的客户信息与数据库或CRM系统中包含的信息相整合, 以创建单一客户视图
- 客户服务代表无法快速确定客户查询的状态
- 客户“案例”从启动到解决过程中的处理不一致
- 许多频繁的客户服务活动是手动或纸张密集型的
- 由于缺乏产品或服务信息, 用户依靠呼叫中心而不是客户自助服务

依赖印制报表

每月帐单或帐户报表的打印和邮寄是节省成本和提升效率的理想入手点。报表中的信息越详细, 需要的纸张、生产和处理时间和分

发预算越多。客户常常请求报表副本或复印件, 而且交付成本也会随着能源价格的上涨而增加。依据地方环境计划, 报表的很大一部分可能从不会被回收, 最终进入了废品站。呼叫中心可轻松量化与帐单或报表查询相关的呼叫百分比(和成本), 以帮助识别改进区域。

症状:

- 帐单或报表打印所导致的高额开销
- 很高比例的客户服务呼叫与帐单或报表查询相关
- 无法通过减少纸张使用、打印和邮资来实现环保目标

IBM ECM有何帮助

IBM ECM通过对与客户信息和交易相关的内容和流程进行有效管理, 促进了更出色的客户服务、自助服务和案例处理。电子表单和BPM支持更准确地捕获客户和订单信息, 进而减少问题订单数量。IBM BPM功能也可帮助加速订单处理和实施。

IBM ECM可与CRM整合, 实现单一的客户视图。这有助于客户服务代表迅速解决通过电话、网络、电子邮件、书面通信和亲自发起的客户请求, 客户服务代表可访问与客户相关的所有信息, 从过去的订单详细信息到订购频率和投诉。如果捕获、更新并向支持相关案例的知识工作者提供了所有相关信息以及支持性备注和通信, 复杂、长期的客户服务请求或“案例”可更有效地管理。IBM ECM的捕获、识别、分类、业务规则和BPM功能的结合可帮助组织有效地处理通过各种渠道(收发室、网站、呼叫中心、社交网站等)到达的大量客户通信和查询。

提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

经理可使用流程度量指标来评估客户服务趋势和效率,分析客户通信和呼叫日志,以揭示趋势、需要或问题。如果企业动态生成大量通信来响应客户请求或查询,他们将能够在单一客户视图或记录管理策略中捕获和保留这些请求或查询。

采用案例管理策略的政府和社会服务机构可利用IBM ECM来促进整个案例生命周期中所有非结构化信息的收集和管理。当结案时,只要法律要求,IBM ECM可帮助企业自动实现和保留案例信息。

IBM ECM也可帮助减少打印和分发报表的成本,带来积极的环境影响并缩短总体结帐流程。公司可向他们的客户提供更准确、最新的帐单信息,可通过网络提供它或将其传送到移动设备。通过安全的Web门户访问帐单或报表可减少客户支持成本,实现更高层次的客户自助服务,向客户24x7开放最新和过去的报表。

该流程也可用作向上销售机会:使用CRM或数据库中包含的客户档案数据,公司可谨慎地在客户报表中包含有针对性的促销产品或信息。IBM ECM可以电子形式归档报表,进而帮助减少存储成本。组织可以选择应用IBM ECM记录管理功能来满足保留报表和其他材料的需求。

业务案例: 快速的客户“入门”过程带来了积极的第一印象

一家全球金融服务公司拥有2亿个客户帐户并在100多个国家或地区经营着业务,该公司应用了IBM ECM来支持其信用卡业务的申请和投诉处理流程。IBM ECM解决方案帮助将申请流程从超过两周

减少到两天。公司估计,集中管理的ECM战略每年会带来几百万美元的成本节省,改善了客户请求响应时间,支持依据员工忙闲状态来计划工作,从而降低了客户服务成本。

业务案例: 更快地处理后台客户查询

一家欧洲通信和媒体公司采用了IBM ECM来捕获、分类和路由收发室每天收到的3,000多次客户通信和查询。经过分类后,一次查询被分配给一位拥有必备技能的客户服务代表。在解决之后,通信内容保留在IBM ECM存储库中以便为呼叫中心员工提供客户的完整通信历史。与以前处理通信的方法相比,公司将积压的查询减少了87.5%。该公司在不到6个月内就获得了投资回报。

业务案例: 电子报表削减了成本,改善了客户服务并保护了环境

加利福尼亚州一家公用事业公司正在发展其绿色计划,它通过提供电子帐单每天消除了半吨重的印刷纸张。利用IBM Content Manager OnDemand,客户能够在线检查最新的和以前的帐单。电子帐单使该公用事业公司解雇了他们的微缩胶片操作人员,将以前解决客户帐单查询的7人团队的技能用于更有价值的客户服务活动上。客户联络中心员工现在能够即时访问所有客户帐单,这为更快地解决帐单查询提供了支持。IBM ECM还解决了部门与客户帐单记录保留相关的未来合规性需求。基于电子帐单交付的成功,该公用事业公司正在计划以电子形式实现更多客户通信。



项目管理

业务挑战

如今的组织在任何时间点都在实施众多的项目。项目可能是短期且简单的,也可能是长期且复杂的,比如新高速铁路的设计和铺设。很难有效地管理项目相关内容和文档:文档和其他信息可能分散在员工桌面或文件共享上。在许多情况下,关键项目信息位于组织外部,由供应商、合作伙伴或转包商创建和维护。没有单一的来源来存储和管理项目文档的最新版本,生产力会受到影响,效率会降低,比如由于项目参与者无法确定项目信息的最新状态而导致工作的重复。

工程、建筑和制造公司对项目管理系统和/或计算机辅助设计(CAD)系统进行了巨额投资。尽管这些系统极好地支持技术文档的创建和管理,但它们缺乏管理与主要项目相关的多样(财务、合同、电子邮件、知识产权协议、协议等)或大量的文档的能力。对于较小的项目,Microsoft® SharePoint®常常是首选的管理环境。但无论是什么系统创建的,关键的项目内容都必须被捕获和保留,以在未来操作或维护时参考,或者用于合规用途。

症状:

- 大量的正式和非正式跨部门项目,没有安全、单一的来源来管理项目文档
- 合适的安全性或访问权利无法应用于某些类型的项目文档
- 无法有效地识别和保留关键项目文档
- 难以管理多样且大量的项目文档和内容

IBM ECM有何帮助

IBM ECM提供了一种协作环境,使员工以及客户、提供商、合作伙伴和合同商能够为项目成功做出贡献。参与者可提供创意、开发计划、共享信息、制定决策和管理与项目相关的文档(包括电子邮件)。IBM ECM允许组织对与每个项目相关的文档类型进行整理,以便参与者能够轻松但安全地访问(基于他们的项目或组织角色)信息。

提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

IBM ECM使项目团队能够建立可重复的业务流程来加速项目的完成。对于拥有广泛的项目管理活动的组织，IBM ECM使他们能够创建模板，调整以前创建的工作，以及维护支持多个项目活动的项目相关内容库。当最新的项目信息可通过单一、安全的访问点提供时，公司就会提升项目管理效率：员工可更快、更准确地进行项目评估和制定决策，而经理可基于参与者角色保护项目信息。他们也可分类和保留关键项目工件以供未来参考。

利用CAD应用的组织可将这些工具与IBM ECM相整合，使设计、技术文档和任何相关业务文档可集中管理和安全访问。

业务案例：工程和相关项目文档的集中管理

一家能源公司为石油和天然气、管道和中游产业的国内和海外生产设施、海外平台、国内和海外管道、浮动生产系统和水下系统提供工程、材料管理、建筑管理服务。该公司在30多个国家或地区为260多个客户完成了4,000多个项目。AutoCAD和MicroStation应用与来自IBM合作伙伴的一个工程文档管理应用相整合，使该公司能够查看、签入、签出和保存文档，为图形建立索引，添加引用以及导入标题块。这种工程项目管理方法利用了CAD软件的功能和来自IBM合作伙伴的工程文档管理功能，同时在一个IBM ECM存储库中维护着所有相关的项目文档。在项目完成时，除了自动将项目文档保留为企业记录，所有数据和文档还可导出并提供给客户，以用于平台或设施的持续支持和操作。

企业法律和合规

业务挑战

企业法律人员与组织内几乎每个部门都存在着互动，需要访问广泛的信息和文档。但是，企业法律人员很少能够轻松获取或访问必要的信息，因为关键信息通常分散(和复制)在众多隔离的位置。

结果，在例行法律事务或在查询流程中查找、识别和收集所需信息的过程变得冗长、单调、不完整而且有时不必要，因为许多文档悄然地保留了比法律要求的更长时间。电子查询(eDiscovery)服务可从外部供应商获得，但它们可能成本高昂。当企业法律部门需要保留存在于组织中多个分散位置的文档时，还会出现进一步的问题。

这些挑战常常表明缺乏信息生命周期管理(包括记录管理)和治理战略。没有这样的战略，公司将很难控制文档的分类、它们在整个组织中的使用、查找它们的能力、它们的安全性和重复性，以及它们的保留时间。这些问题降低了企业法律部门的效率和有效性。

症状：

- 企业法律部门花费无法接受的时间量来搜索文档
- 企业法律部门需要处于现有文档管理软件之外的流程来处理跨部门协作、记录管理、电子查询或电子保持
- 外部组织提供的电子查询服务的成本不断攀升
- 过期文档和内容的保留延长了查询流程的时间并增加了成本
- 由于未能生成所需的文档或及时响应审计，导致了大量罚金



IBM ECM有何帮助

IBM ECM帮助企业法律人员查找、访问和管理与法律事务相关的文档和内容,经济高效地对所有企业内容(包括物理和数字内容)执行电子查询,以及高效得多地管理与法律事务相关的关键企业内容。在企业法律活动上下文内有效管理内容的关键在于,能够实现企业信息生命周期管理和治理战略。

IBM ECM内容评估功能使组织能够动态分析企业信息,识别对业务至关重要的内容和可淘汰的内容。上下文敏感且基于规则的IBM分类和类别功能可自动化分类,促进企业内容的更一致处理。

IBM记录管理功能为文件计划、保留时间表、法律要求的保持和审计提供了一种集中策略,所有这些能够应对快速变化的法令和法规、法律和信托需求。IBM eDiscovery为企业法律团队提供了一种防御性的流程来快速查找、评估、交付和生成简化的相关材料分组,以约束各种机构或第三方服务提供商。

业务案例: 法律部门采用ECM战略

一家著名的食品连锁店将IBM ECM用于人力资源、采购、应付款、灾害保险、房地产和环境事务,该公司将IBM ECM的使用延伸到了法律部门,该部门正在越来越多地参与这些和其他几个部门的业务事务。无需请求与法律事务相关的文档副本(一种缓慢、高成本的手动流程),该食品连锁店的律师现在能够直接、安全地通过IBM ECM存储库访问这些文档,能够与各部门的重要人物协作审查和解决法律问题。得益于IBM ECM带来的高效率,该法律部门估计每年会节省100万美元。

供应链管理

供应链是几乎每家公司的关键组件。供应链复杂性因公司规模、行业和政治地理环境不同而异,但对于大部分公司,这都是一个文档密集型的流程,始于提供商的选择和谈判,结束于应付款。它是成本节省和操作效率改进的重要目标。IBM ECM在3个供应链区域尤其能带来收益: 合同生命周期管理、ERP事务和应付款。

提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

合同生命周期管理

业务挑战

大部分大型组织都拥有成百上千份合同，这些合同定义并加强了业务关系和一致性，发挥着企业记录的作用。经过一个冗长的起草-批准流程，这些合同可能需要很长时间才能生效。整个公司的员工需要定期参考合同(常常在客户服务或ERP事务上下文内)来支持业务事务和决策。但是，访问合同既困难又耗时：合同存储在文件柜或异地，它们可能被错误备案、被另一名员工持有或丢失。没有集中的合同管理，员工无法准确跟踪和验证对合同的遵从性，也无法自动跟踪合同续签日期。

症状：

- 由于合同数量众多且复杂性高，无法有效地管理实施、合规和续签
- 与合同的物理存储(现场和异地)相关的成本不断攀升
- 负责管理合同的员工无法迅速且安全地访问合同并补充信息
- 因延误合同续签所导致的惩罚带来了不必要的成本

IBM ECM有何帮助

IBM ECM使组织能够捕获纸张合同并将它们转换为数字文档，使员工能够迅速、安全地从单一、安全的存储库访问它们。对于直接以电子形式生成的合同，IBM ECM提供了一个协作式的环境和业务流程，以便公司能够轻松管理整个合同生命周期，包括起草、谈判、批准、存储、实施和续签。他们也可利用IBM ECM存储库捕获

和管理与该合同相关的补充信息，无论该信息来自何处或具有何种格式。IBM ECM可整合ERP、CRM和其他LOB系统以实现更高效的合同流程管理。

IBM ECM可帮助组织为合同生命周期中的每一步实施一种标准流程，以提高生产力，减少成本和提高合同准确性。自动声明合同并将其保留为企业记录，有助于简化和改进审计。另外，合同审核和续签日期的自动通知可使合同谈判更顺利并消除延迟续签的惩罚。

业务案例：复杂、长期的合同

一家航空公司使用IBM ECM来管理数千个与多年项目相关的合同。合同以数字格式长期保留使合同可供与该项目相关的员工和承包商快速、安全地访问。复杂的合同可能拥有数百个补充文档，这些文档可在合同生命周期中的任何时刻添加或更新。除了通过基于角色的安全方式加强文档的机密性，IBM ECM还帮助该公司消除了基于纸张的合同管理——显著减少了管理成本和风险，同时提高了访问成千上万个与合同相关的文档的效率。

ERP事务

业务挑战

ERP是许多组织的供应链流程的支柱。供应链操作是高度事务性的：更新提供商信息、管理库存、执行购买订单、处理发票、进行支付。许多活动都是文档密集型的，由从外部方收到的一份文档或在交易过程中生成的一份文档引起。当与交易相关的文档无法供执行

交易的人使用时, 它会延误ERP流程。用户查找文档的时间会影响效率, 尤其是对于大规模的交易来说更是如此。

尽管ERP系统拥有一些文档管理功能, 但它们没有符合大型企业需要的广度、深度和企业可伸缩性。另外, ERP文档管理系统无法促进ERP系统外广泛的供应链内容(预算计划、产品报价、传真、合同、供应商电子邮件、保修条款)的共享。而且, 尽管ERP系统拥有工作流功能, 但许多供应链流程是从ERP系统外部发起的, 或在与其他系统整合时或需要纠正流程异常时扩展到了ERP系统外部。系统间的无缝工作流的缺乏影响了供应链效率。

症状:

- 由于无法轻松找到执行ERP事务或流程所需的信息, 延误了交易的完成并降低了准确性
- 无法从ERP系统内直接访问交易文档、文件或电子邮件
- ERP管理的业务流程需要手动的纸张处理、手动的数据输入和专门的手动流程
- 供应链流程中断, 导致用户重新键入数据、复制信息或使用未整合的系统(比如电子邮件和文件共享)来管理与ERP事务相关的文档

IBM ECM有何帮助

IBM ECM常用于补充ERP应用。通过整合ERP, 在ERP应用外创建的内容可在IBM ECM存储库中捕获和维护, 以供在交易过程中轻松和安全地访问。IBM ECM使与提供商和供应链交易相关的所



有内容都得到集中且安全的管理, 而且可供ERP用户以及其他在日常活动中利用该信息的业务经理访问。

在供应链流程中生成的许多文档都可以作为企业记录。IBM ECM记录管理功能使公司能够自动捕获和保留供应链文档, 只要法律需要就以电子形式保留, 这还减少了纸张存储成本。

IBM BPM功能整合了ERP系统来提供最佳的工作流, 实现了最优的供应链处理。在IBM ECM中对电子邮件、传真或发票等文档的创建或捕获进一步减少了供应链中所涉及的手动步骤。希望优化供应链流程的组织可应用IBM业务活动监控功能来持续分析流程生产力, 最终消除瓶颈并最优地部署资源。

提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

业务案例: 整合IBM ECM和SAP以提升流程效率

欧洲一家电信提供商将IBM ECM和SAP作为一种企业标准平台来实施,可支持财务、会计、供应链、资源管理、资产管理、物流和人力资源等150多个业务流程。IBM ECM与SAP之间的整合提供了最佳的流程管理,由IBM ECM发起的流程能够将数据和文档“转交”给SAP供进一步处理。该流程还可以反向工作,比如在提供发票异常处理中,这可使用IBM ECM的BPM功能来完成。与供应链交易相关的所有文档都在IBM ECM中管理,并且仍然可通过执行流程的SAP模块安全地访问。此外,该电信公司还使用IBM ECM业务活动监控来持续评估SLA,识别存在问题的流程并最优地分配资源。

应付款

业务挑战

应付款是管理支付期限、捕获所得折扣、避免重复支付和维护供应商主文件的核心。公司不断收到纸质发票,验证它们,为它们分配GL编号,依据既定的支付系统审核它们,批准它们,处理异常,然后执行支付。对于某些发票,支付流程可能涉及到众多的审批者。在整个流程中,组织必须遵守内部审计控制措施并证明自己符合法规需求。

对于许多组织来说,应付款是一个效率极低、纸张密集型的流程。没有严格控制的流程,公司面临着重复支付或错误支付、发票折扣错失、延迟支付惩罚、资金误用、欺诈和不合规等风险。从会计角度讲,不同的系统和脱节的流程会影响公司保持合规的能力。

症状:

- 当前的应付款流程是纸张密集型的,所需的文档保留成本高昂
- 由于延迟支付而无法利用折扣机会
- 应付款流程脱节并容易出错,一些步骤需要手动处理和/或重新键入数据
- 数据错误的更正和“异常”处理消耗了过量的时间

IBM ECM有何帮助

IBM ECM利用了BPM来减少或消除与应付款相关的手动管理任务,简化了发票处理。由IBM ECM驱动的应付款流程可自动捕获和分类发票,实现更高的发票和支付准确性。BPM还使部门能够更快、更一致地处理发票。

一种可实施的应付款流程支持合规性,使组织能够向供应商及时地支付并利用相关折扣。实时发票跟踪可帮助消除由于丢失发票而导致的未记录的债务。另外,IBM ECM还可帮助应付款团队适应增长的发票量,而无需相应地增加人手。

业务案例: 实现应付款最佳实践

制鞋行业的一家全球领先的公司每月使用IBM ECM来处理超过6,000张非经营发票。该系统为100多位员工对发票的处理、审核和批准建立并维护着权威的控制水平。使用IBM ECM和BPM技术,将内容管理和电子表单与ERP财务系统相整合,该零售商将发票处理成本减少了20%,实现了更快的审批。这带来的是向供应商及时支付,允许该公司利用可用的折扣。实时发票跟踪还使该零售商消除了由于发票丢失而导致的季末未记录的债务。



信息技术

业务挑战

IT组织苦于应付由管理众多位置(桌面、文件共享、电子邮件和隔离的文档存储库)中不断增多的文档和非结构化内容所带来的成本和管理工作。在很大程度上, IT对此内容的控制能力极其有限。为了使内容更容易供各部门访问, 内容不断被复制, 这导致了内容量的增长, 存储相同内容的多个副本对存储资源带来了压力。关键的企业内容仍然“居无定所”, 使组织不但增加了存储成本, 而且在超出法定时限后仍然保留内容的情况下增加了企业的风险。

公司不断的合并或收购也导致了内容来源的复杂化。如果没有合适的工具来执行相关项目, 那么要想评估所收购公司的文档的价值和相关性, 消除过多的文档, 以及将内容整合到单一来源中, 可能非常耗时。

在理想的条件下, 信息生命周期治理战略将应用于关键的企业内容, 无论该内容来自何处或具有何种格式, 组织都能够在捕获或创建内容时对它进行分类, 应用合适的保留时间表, 进而确保内容保留的时间不会超过法律要求的时间。

当用户无法轻松访问与交易相关的文档、协助制定决策, 或者提供关于客户、资产、提供商等的详细信息时, ERP、CRM、资产管理等应用和遗留系统无法使生产力最大化。当用户必须通过访问另一个系统或进行搜索来寻找支持信息/文档时, 生产力就会受到影响。

症状:

- 多个隔离的文档/内容位置和存储库, 增加了IT管理和授权开销
- 期望减少在整个企业中找到孤立的内容来源数量
- 不受控制的文档和企业内容增长导致了存储成本的增加
- 无法捕获关键企业内容, 不能仅在法定时限内保留内容
- 由于无法快速、安全地访问与客户、产品、员工、资产、提供商和合作伙伴相关的所有非结构化信息, 员工生产力下降
- 企业记录的现场/异地存储成本太高

提高核心业务活动的效率、准确性和成本效益

IBM ECM有何帮助

IBM ECM为IT组织提供了解决上面提到的每个问题的能力。IBM ECM分析和分类功能使组织能够清点文档，评估每项文档的价值和相关性，目的是删除不必要的内容，将内容归档到更经济高效的存储媒体或将内容迁移/合并到一个集中管理的存储库中。删除不必要的文档和淘汰过时的存储库，可以显著减少存储、授权和IT管理成本。

另外，IBM ECM联邦功能使组织能够保留其对现有、遗留的内容存储库的投资，同时创建一个企业内容元数据目录来为在IBM ECM系统下联邦的内容来源提供一个中央访问点。对于SharePoint、文件共享和电子邮件系统等来源，IBM ECM提供了各种选项来控制该内容。“连接器”使IBM ECM能够控制位于各种存储库的内容，同时允许这些存储库的用户像平常一样访问该内容。

与IBM ECM的整合可显著提高那些需要在业务活动中频繁访问多种文档的应用的价值和生产力。这些应用包括人力资源、供应链、资产管理、财务和产品生命周期管理等。ERP和CRM系统不是针对管理庞大的内容量而设计的，它们也没有使文档在从创建一直到最终处理的整个过程中得到安全的管理的生命周期功能。使用IBM ECM来管理和归档与ERM或CRM系统相关的文档和内容，组织能够改善系统性能，尤其是在文档检索方面；消除纸张文档的异地存储成本；以及自动管理电子文档保留以仅在法定时限内保留文档。

业务案例：一种企业级的记录管理方法

美国一家拥有44,000多名学生的大学广泛使用了其IBM ECM平台

的记录管理功能，该平台支持应付款、合同管理、学生服务中心、采购、CFO办公室、预算办公室、人力资源和食品服务中以文档为中心的业务流程。IBM ECM记录管理功能能够根据收据自动在大学记录上做标记，消除了对策略合规性的担忧。以电子形式管理文档和业务记录，该大学释放了大量的物理存储空间，将员工的专业技能应用到了更富有成效的活动上。

业务案例：改善SharePoint的价值

英国一家保险服务提供商使用Microsoft SharePoint作为其保险业务的前端接口。为了提高参与保险流程的员工的总体效率，该公司将SharePoint与IBM ECM相整合。保险文档完成并存储在SharePoint中后，IBM ECM发起一个进一步处理的工作流。在此过程中创建的所有保险文档由IBM ECM归档和管理，但仍可通过SharePoint访问。IBM ECM的实现使该保险服务提供商能够支持SharePoint用户的业务需要，为其文档管理系统建立一个可靠且稳定的平台，包括可能扩展到其他业务部门的工作流程。该提供商还能够遵守企业合规标准。

业务案例：CRM整合

欧洲一家通信服务提供商每天会从220多个远程站点及500个传真线和电子邮箱捕获40,000多份客户文档。文档经过分类之后，通过查询公共客户数据库来链接到用户帐户，然后保留在IBM ECM中。依据分类，某些文档可以自动触发一个进一步处理的工作流。通过将非结构化客户信息与CRM系统中包含的信息相结合，IBM ECM使客户服务代表能够轻松访问来自一个位置的所有相关的客

户信息,进而加速了呼叫问题的解决并降低了客户服务成本。该服务提供商还捕获了可能在工作流中生成的所有传出通信并将其链接到用户CRM记录。

IBM ECM: 增强整个企业中以核心内容为中心的业务活动

IBM ECM处理了以内容为中心的多种业务活动,这些活动在大部分组织中都至关重要。这些业务活动中的大部分都拥有一组相同的需求,包括需要:

- 安全且集中地管理一组具有多种类型的相关文档或内容,以实现特定的业务目标。
- 整合BPM以方便内容的创建、共享、处理和保留。
- 有选择性地共享或与业务活动中所涉及的员工协作。
- 将文档和流程与其他信息系统和流程相整合,从信息挖掘更多价值。
- 应用信息生命周期治理,依据适用的行业和法律需求来捕获、分类和保留文档。
- 分析和利用非结构化内容中包含的内在洞察,改善客户理解,开发更优秀的产品,改进客户服务并主动地预测和响应不断变化的市场条件。

实施ECM战略来支持核心业务活动和需求,具有众多的收益。整合的IBM ECM解决方案可帮助组织降低IT成本(与多个隔离的单点解决方案相比),消除现场和异地纸张存储成本,以及减少信息访问和处理成本。向员工或客户提供所有相关的信息,可使他们能够制定更快、更高质量的决策。

组织也可使用ECM消除冗余的任务,比如重新键入信息,实现更快的流程吞吐量并促进更高效地使用现有的信息和资产。他们可改善信息和流程质量、一致性和准确性,拥有持续的流程改进机会。此外,通过实施内容生命周期治理战略来仅在法定时限内保留内容,公司可减少风险并改进合规工作。

在本白皮书中列举的许多示例中,一个部门创建的内容可由其他部门或外部群体中的个人参考或使用。IBM ECM提供的最大优势之一在于,跨部门和业务线连接关键整合点,在任何业务区域以及甚至在外实体之间利用IBM ECM。

充分挖掘ECM潜力

在越来越物联化、互联化和智能化的世界里,公司需要智慧的系统来帮助理解海量的数据的含义。每个组织都依靠大量的结构化和非结构化信息来有效执行业务活动,指导关键决策。在与员工、客户和提供商的关联中,以及在资产管理、规划、项目管理、ERP、供应链管理和合规等关键业务流程中,所有这些数据发挥着重要作用。

IBM ECM可帮助组织显著改进关键业务流程,生产力和总体效率。通过应用专为支持ECM和高级案例管理而设计的工具,组织可更加有效和高效地管理合同、员工信息、提供商协议、客户关系、资本资产、会计流程、技术文档发布、项目、变更管理流程、合规性计划,等等。通过将企业内容、高度有效的业务流程、内容生命周期管理和分析的力量相结合,公司可简化和优化他们的业务活动,利用所有形式的内容来获得更透彻的市场洞察,制定更快、更准确的决策,以及实现更高的企业生产力。



更多信息

要了解关于IBM ECM解决方案的更多信息, 请联系您的IBM营销代表或IBM业务合作伙伴, 或者访问:

ibm.com/software/data/content-management

加入ibm.com/community/ecm上的对话

© 版权所有IBM Corporation 2011

IBM Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
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。

Microsoft、Windows、Windows NT和Windows徽标是Microsoft公司在美国和/或其他国家/地区的商标。

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。

本文中包含的信息仅供参考。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性, 但它是“按原样”提供的, 没有任何隐含或者明确的担保。此外, 本文包含的信息根据IBM当前产品计划和策略提供, 如有变更, 恕不通知。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。本文中不包含的内容不打算, 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。



请回收利用