

IBM Software
门户和 mashup

WebSphere Portal 软件产品家族

利用市场领先的软件解决方案超出精通网络的用户期望



IBM

超出在线用户的期望

商业和个人用途的网站的普及，催生了越来越多精通网络的消费者，其中包括客户、员工、合作伙伴和供应商，他们都期望获得卓越的在线体验。“卓越”的 web 体验是指实现功能与形式的平衡，即既能引人入胜，同时也能精确地提供当时想要的或需要的信息、功能和资源。简单而言，当目标受众的期望被满足或超越时，就可称为卓越的 web 体验。根据定义，这样的体验是有吸引力的、有价值的、可靠的、可移动的、用户可以随处使用的。

但对很多公司来说，提供这种卓越体验的任务是艰巨的。跨越手机、社交站点和电子邮件等不同渠道树立品牌形象和传递信息是一个挑战。根据受众或客户行为提供个性化的在线体验，即使对最有经验的营销人员来说也很困难。不具备分析数据和信息的能力，就几乎不可能了解在线营销活动的效果。即使是修改网站内容这么简单的事情，也可能要求大量的 IT 工作。

如果公司能够提供更具吸引力的、下一代的用户体验，同时提供内置的社交功能并支持移动设备，必将吸引和留住更多的客户。如果组织能轻松地管理内容，实现实时通信和数据分析，改善客户服务，提供更多个性化的体验，将会实现更高的投资回报。但要提供这种高水平的功能，大多数公司直到现在还是没有找到合适的方法，只能依靠各种完全不同的解决方案，将它们临时地拼凑在一起并相信它们能一起工作。

提供一条新的出路

您的业务建立在您与客户的关系之上。这些关系通过 web 越来越发展壮大，使得通过网络渠道来吸引、挽留和愉悦客户、公众和合作伙伴成为一种生存手段。为了帮助组织向越来越重视塑造品牌的客户提供有意义的交互和体验，IBM 推出了 IBM Project Northstar，为组织创建下一代在线体验提供远景和多年规划。

IBM Project Northstar 提供一条新的出路，界定组织需要的全面功能，以帮助他们吸引并留住最好的客户，提高品牌忠诚度，增加客户满意度和降低运营成本。



图 1: IBM Project Northstar 定义了组织需要的功能, 可以为客户创建卓越的在线体验, 同时提高品牌忠诚度, 增加客户满意度和降低运营成本。

用卓越的 web 体验愉悦客户

IBM Customer Experience Suite 是一个灵活的、全面的产品, 汇集了基本的特性和功能设计, 可以帮助您向客户提供一个卓越的具有吸引力的在线体验。它的功能包括内容管理、丰富的社交功能和实时通信、搜索、电子商务和分析支持。

个性化、富媒体管理、移动设备支持以及全面集成, 您可以更快速和自信地响应用户的需求和期望。另外, 您可以覆盖多个在线渠道, 同时还能帮助提高客户满意度、品牌认知度和盈利能力。

IBM Customer Experience Suite 功能

IBM Customer Experience Suite 使您可以创建差异化的 web 体验, 它综合了以下各种强大的性能和功能:

- Web 内容管理
- 丰富的社交功能和实时通信
- 搜索
- 分析整合支持
- 个性化
- 富媒体管理
- 移动设备支持
- 全面集成能力
- mashup

IBM Customer Experience Suite 旨在让每个人的在线访问成为引人入胜的独特体验，帮助组织实现以下目标：

- 通过在线社区支持组织或用户与用户之间的对话。
- 使用内置工具创建微型站点、门户和 mashup，并管理内容、富媒体和文档
- 基于身份、点击次数、设备、浏览器、社交网络、位置或者一天中的某个时间，个性化用户 web 体验
- 通过内置的社交功能，提高客户忠诚度和更快地解决问题，这些社交功能包括用户个人信息、wiki、博客、论坛、社区、排名、评论、投票、问卷调查和即时消息
- 通过提高交叉销售及向上销售的机会，以及发布动态产品和内容，优化销售商机并抓住新的线索。
- 使内容适用于移动设备（包括流行的智能手机），并将内容联合发布到社交网站

更出色的是，该解决方案可利用现有的 IT 和网站资产及资源，使您无须牺牲灵活性、可扩展性或安全性，就能从现有的投资中获益。例如，开箱即用的连接器和令人感到轻松的

服务使您能够使用现有数据源（如企业和桌面应用、电子商务解决方案、基于云的服务、社交及富媒体网站、数据库、web 服务、widget、portlet 和分析系统）顺利整合解决方案。因此，人们获得更加个性化的、连贯一致的体验，使他们更加愉悦、流连忘返。

通过强大的分析实现理解和调整

IBM Customer Experience Suite 向领先的网站分析供应商提供开箱即用的集成工具，从而提供强大的、可付诸行动的信息。您可以运行 A/B 测试以帮助确定内容的变化，还可以运行多元测试以了解网站在不同方面的效果。高级的个性化功能和分析支持相互补充，让您根据每个访客的喜好、行为、地点、采购、设备和感受来调整您的战略和战术。IBM Customer Experience Suite 可以更轻松地提高转换率和用户参与度，以及了解和跟踪哪项网站投资的收益最高。

更多的功能帮助您完成更多工作

全面的 IBM Customer Experience Suite 解决方案提供您所需要的功能以响应每个人的期望，覆盖更多客户和提供卓越的体验。利用这种灵活的可扩展的解决方案可以在以下方面为您提供帮助：

- **创建。**通过内置的支持开发并管理动态内容和富媒体，然后将其发布到多种渠道上，从而帮助增加访问响应度和减少网站运营成本。
- **目标。**根据用户的行为和偏好，创建更有针对性的活动计划并动态调整内容和产品，从而培养更紧密的关系并提高参与度。
- **社交。**通过让用户更轻松地与您的业务产生互动并分享他们的想法和意见，提高客户忠诚度以及从客户互动中得到更多收获。
- **覆盖。**将覆盖面扩展至现有客户，并通过移动设备、其他网站、社交网站、信息亭和电子邮件等多种渠道的沟通找到新的潜在商机。
- **实现。**通过扩展的功能，从您的网站和业务投资得到更多收获。这些功能使您能创建旨在支持轻量级业务流程的基于表单的应用；整合电子商务功能；升级解决方案以满足新的受众、营销活动、活动或公告的要求。

使用门户提升用户体验

计划部署面向员工、合作伙伴或供应商的网站的公司应该考虑使用 IBM Customer Experience Suite 的核心组件 IBM WebSphere® Portal 软件以及其它相关软件。每个 IBM 门户产品都提供多种创新和改进，并向用户提供单一的接入点以访问他们需要的应用、内容、业务流程和其他人员。

增强的 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 软件可以帮助您迅速创建可扩展的门户网站，通过丰富的界面使用户更轻松地访问他们需要的工具、信息、流程以及联系人。此外，WebSphere Portal 成熟

的、可扩展的、基于标准的平台，与提供通用服务的基础框架结合，使您快速轻松地重复利用现有基于 Web 的和 IT 的资产。

IBM WebSphere Portal Server Version 7.0 软件

IBM WebSphere Portal Server 软件是 WebSphere Portal 解决方案家族的基础。通过基于角色访问应用和内容、搜索功能、个性化和安全功能以及 Web2.0 功能等核心门户服务，WebSphere Portal Server 软件使您可以建立门户网站，满足特定的业务需求。并且，正如 WebSphere 软件解决方案一样，WebSphere Portal Server 软件保护您现有的 IT 投资，交付可扩展的架构，提供对现有企业数据和应用的灵活访问，并集成其它公司的协作、安全、web 分析和扩展搜索系统。

WebSphere Portal Server Version 7.0 软件提供显著增强的数据保护、可扩展性和数据库密集型操作的性能。基于 IBM DB2® 软件技术，WebSphere Portal Server Version 7.0 软件使您管理数据的效率更高，效果更好。除了加强

分析整合，还加入了更新的配置向导、更详细的错误报告和信息以及创新性的新功能，包括以下内容：

- **IBM universal hub integration**——这是一个统一的页面展现服务，支持呈现使用不同工具和框架开发的组件，如 portlets、iWidgets、feeds、HTML 页面等等。
- **标记和排名功能**——使用户能使用 Page Builder 主题内的标记和排名功能组织和评价内容。
- **虚拟化支持**——利用 VMware 或 IBM WebSphere CloudBurst™ Appliance 的支持来复制由 WebSphere Portal 软件配置的操作环境。
- **多配置文件支持 (Multiple Profile Support)** ——加速并简化了管理员创建门户农场 (portal farm) / 集群环境的能力，提高了可扩展性。
- **简化的迁移 (Simplified Migration)** ——以就地软件升级的方式完成从 WebSphere Portal 6.1 到 7.0 的迁移，简化了迁移工作。

案例研究：杜克大学医疗系统

业务需求：

杜克大学医疗系统（简称杜克）的战略目标是成为一个不断学习的医疗保健提供商。杜克认识到，作为其战略的一部分，医疗转型计划需要更高水平的病人参与度。在一个强大的分析解决方案的辅助下，它找到了一个提供更深入的个性化服务的方法。

解决方案：

杜克实施了来自 IBM 的医疗分析解决方案，可以向下钻取数以百万计的临床记录，能够识别出慢性病患者，并通过预防性保健措施的干预，以帮助他们控制病情。该框架为医护人员提供强大的工具，能够在对真实结果跟踪的基础上，指导医师针对特定病情采取最佳治疗手段。

获益

- 通过前瞻式健康管理帮助提高病人参与度和满意度
- 通过定义最佳临床实践，获得更好的临床疗效和患者安全度。
- 通过个性化的健康指导，提高患者控制慢性疾病的能力

IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0 软件

凭借其创新的工具和技术，IBM WebSphere Portlet Factory Version 7.0 软件加快并简化应用开发，更轻松地进行创建、定制、部署和维护 portlet、widget 以及网站和富客户端。无须编写代码，通过利用现有企业应用和 IT 资产，开发人员可以

基于 Java™ Platform 平台和 Enterprise Edition (Java EE) 技术创建动态的强大的 portlet 组件，该组件可以根据业务需求而变更，并且能由用户实时修改。有了 WebSphere Portlet Factory 软件，您可以极大提高开发人员的生产力，降低开发成本并使几乎所有技术水平的开发人员都能建立多页面的复杂 IBM Customer Experience Suite 应用或基于 WebSphere Portal 软件的应用。

除了新的和增强的可视化应用开发功能、与 WebSphere Portal 软件主题的紧密集成、对 IBM ILOG® JViews 图表组件新的支持以外，WebSphere Portlet Factory Version 7.0 软件还提供以下内容：

- 更丰富的应用，具有扩展的 Dojo 工具包用户界面窗口构件、动画和控制
- 通过皮肤功能，先进的交互式应用提供智能应用刷新，从而获得页面无闪烁的用户体验。
- 具有高级的用户界面功能的、具有视觉吸引力的应用
- 快速应用自动化，数秒即可完成综合应用的创建
- 云优化提供对远程运行时的自动热部署支持，支持更快、更经济有效的解决方案交付。

IBM Mobile Portal Accelerator 软件

IBM Mobile Portal Accelerator 软件使开发人员轻松、经济有效地设计和部署移动解决方案，并将门户内容和应用提供到移动设备。凭借开箱即用的移动门户示例和工具，以及一个能够根据每一个移动设备调整内容的智能多路服务器，开发人员只需编写一次，就可以向移动员工快速地提供个性化的网站内容。简化了移动团队对企业服务和信息的访问以后，组织将能够更好地应对业务商机，改善客户服务并取得市场优势。

选择适合您的解决方案

WebSphere Portal 软件是公认的市场领先解决方案，为大型企业和小型公司提供服务。门户可以使您为合作伙伴、员工和客户提供个性化的 web 体验，并基于角色、上下文和偏好对他们需要的信息和应用进行访问。并且，利用 IBM 的其它解决方案，您还能实现更多功能——管理内容、共享和整理文档，还能提供协作功能和电子表单。

更高效地管理网站内容

IBM WebSphere Portal Enable Version 7.0 软件包括 WebSphere Portal Server 软件的所有功能，并集成了网站内容管理、文档库和高级门户搜索。7.0 版本通过开箱即用的博客和 wiki 内容模板还支持流行的社交功能。

利用硬件整合计划

IBM WebSphere Portal Enable for z/OS® 使您通过门户更轻松共享、查看和整理文档和电子表单。该解决方案专门针对 IBM z/OS 平台设计，提供一套综合的门户服务：集中式文档存储；以及对后端系统、数据和应用的高度安全的访问。

开发和部署具有丰富功能的协作门户

以 WebSphere Portal Enable 软件的功能为基础的 IBM WebSphere Portal Extend Version 7.0 软件可以让您开发和维护更加强大和动态的门户。凭借协作和电子表单服务，该软件使您和同事以及相关涉众能在项目中协作并交流想法；使用即时消息传递和其它门户网站的客户聊天；使员工、客户和合作伙伴能以电子形式填写、查看以及存储表单。

在中小型企业使用门户

IBM WebSphere Portal Express Version 7.0 软件专门为中小型企业设计，使创建门户变得更轻松，并能从单一视图中查看每天都需要访问的人员、数据和应用。采用一套综合的开箱即用、业务就绪的门户、文档管理以及协作功能，WebSphere Portal Express Version 7.0 软件使您能共享信息、响应客户并进行业务交易。与 IBM WebSphere Portal NOW 部署模型相结合，可使一个完备的门户解决方案在仅仅三周内就上线。

将内容管理提升到新水平

引人入胜的卓越的 web 体验的关键组成部分之一是内容。理想情况下，网站内容应该有针对性 and 个性化地将相关的信息提交给某个人，无论信息接收者是客户、合作伙伴、供应商或是雇员。业务人员也应该很容易就能根据需要使用和编辑网站信息，不需要寻求 IT 人员的帮助。网站内容管理解决方案应该提供一种简单的方法，基于营销人员的能力提供优化的内容，使营销人员轻松了解客户的行为并用调整过的内容去响应，从而推动一个有效的营销活动。

IBM Lotus® Web Content Management 7.0 软件可以帮助您更轻松创建内容，通过相关的内容锁定目标用户，并通过分析访问者的行为来优化网站的内容等等。Lotus Web Content Management 7.0 软件通过整合人们期望中的关键性能和功能来改善 Web 体验，比如，易于使用的界面、新的和改进的社交功能、增强的内容支持、改进的搜索和搜索引擎优化功能，简化的数字媒体的编辑和发布，以及与多种互联网应用集成，比如 Flash。全面而灵活的 Lotus Web Content Management 7.0 软件是许多组织所信赖的解决方案，可以快速、轻松地创建丰富而动态的网站，应对不断变化的客户需求和期望，并提高客户满意度。

从内容管理解决方案中收获更大的价值

IBM Lotus Web Content Management 7.0 软件提供 6.1.5 版本的所有功能，并增加了以下功能：

- 改进的创建和编辑界面，以提高生产力
- 增强型编辑表单，轻松的内容创建
- 简化项目中的变更管理功能
- 增强的分析集成支持，用于了解用户行为并提高客户转化率
- 标记、排名、改进的博客和 wiki，使用户社区中的专业知识得以利用
- 新的、增强的网站模板，加速实现价值
- 通过集成 IBM Lotus Symphony™ 软件，简化反复的内容编辑
- 针对平台优化的虚拟化支持
- 提高服务能力，降低拥有成本

Lotus Web Content Management 7.0 软件可以帮助您确保在智能电话、网站、社交网站、信息亭和电子邮件等多种渠道上提供富有吸引力、有价值的 web 体验，帮助提高客户满意度、品牌知名度和盈利能力。该软件强大的特性和功能也能在网站内容方面给您提供更多帮助。

利用包括创作、编辑、共享、设计、管理和交付在内的一套全面的功能，以及可了解访问者行为的强大的分析集成支持，您可以改变您的网站中最重要的组成部分——内容。

Lotus Web Content Management 7.0 软件能在以下方面为您提供帮助：

- **创建。**增强的功能使企业用户更容易制作和发布多语言内容，并创建引人入胜的社交网站，从而提高生产力
- **设计。**使用针对微型站点、博客和 wiki 的预构建模板以及特定于行业的模板和主题定制器功能，加速实现价值
- **协作。**利用您的串行和并行 workflow、审计线索和变更跟踪功能，在内容创作过程中增强团队协作，提高团队效率
- **目标。**跨多种渠道设计和实施有针对性的宣传活动以提高收入、市场占有率和品牌知名度。您还可以利用可重复使用的内容来定位网站的访问者，利用基于角色的内容对网站进行个性化修改，并记录网站访问者的偏好
- **优化。**通过分析集成支持和报告功能，您可以了解访问者的行为，发布网站的访问者和内容的使用模式，创建搜索引擎优化的内容，以及更有效地管理和跟踪在线活动，从而最大化您的投资收益和提高客户转换率。

案例研究：温布尔登

业务需求：

全球著名的专业网球锦标赛温布尔登网球锦标赛希望建立一个内容丰富多彩、稳定的网站来吸引更多的网球爱好者参与进来。它还需要一个网站内容管理系统对文本、照片和音频/视频内容的发布进行优化。

IBM 解决方案：

IBM 全球企业咨询服务部实施了 IBM Lotus Web Content Management 解决方案，这是一个灵活而又易于使用的发布系统，可帮助非技术主题专家创建互动内容并向网站发布这些内容。

获益

- 支持灵活的工作流程，对网站内容的创建、审批和发布进行支持和控制，而这一切无需 IT 辅助。
- 能够让非技术人员为嵌入式锦标赛网站发布多媒体内容。

使基于表单的流程实现自动化

由于许多业务流程基于表单填写，任何表单填写过程中的错误都可能花费公司的时间和金钱。电子表单可以帮助解决这项挑战。IBM Lotus Forms 软件旨在实现基于表单的业务流程的自动化，减少错误并加快事务处理，帮助您提高效率，降低成本，减少硬拷贝的浪费并改善客户服务质量。

应对多个行业的需求

由于不同行业有自己独特的流程，**Lotus Forms** 基于软件的解决方案已经用于解决政府、保险业、银行业、零售业、制造业和医疗行业的特殊需求。对于每个行业，**Lotus Forms** 软件都提供高度安全的表单，充分利用现有 IT 资源，并与后端系统整合，从而确保数据的准确性。此外，该软件创建一个可审计的、业务交易的数字签名记录，使几乎所有的技能水平的用户可以创建、存储和传送电子表单。**Lotus Forms** 软件能帮助您优化工作流，提高生产力和降低成本。

达到并超越您的业务目标

IBM Dashboard Accelerator 通过将实现目标所依靠的人员、流程、系统和技术互相连通，可以帮助您实现业务目标和指标。计分卡和仪表盘组件可以帮助员工了解绩效目标，帮助您根据现状和风险确定公司的首要任务，识别和应对潜在的问题，避免它们发展成为更大的问题。

使用 **IBM Dashboard Accelerator** 可以构建仪表盘并将其部署到移动设备、富客户端、团队室、即时消息传递客户端以及 **mashup**，让员工快速获取他们需要的信息。而且，商业智能构建器能根据员工的角色提供数据，从而有助于制定更好的决策。凭借其灵活的、强大的平台、一个开放的面向服务的架构，以及一套开箱即用的工具和 **ILOG JViews Enterprise**

软件提供的先进的可视化功能，**IBM Dashboard Accelerator** 可以帮助您的公司从现有技术中获取最大效益，以应对不断变化的市场条件。

向专家寻求帮助

IBM Industry Toolboxes for WebSphere Portal 软件是您的信息和资源的来源，也是用于 **IBM Customer Experience Suite** 和 **WebSphere Portal** 软件的可重复使用的资产。这些论坛将技术专业知识和行业思想领导者匹配起来，以向您提供特定业务的最佳实践指南。

行业工具箱面向政府、医疗保健、银行、保险、零售、电信、工业和旅游运输等行业。每个论坛包括各种应用简介、案例研究、解决方案领域、演示、白皮书等，它们可以帮助您：

- 利用行业中其他公司的解决方案
- 定义并测量投资回报和业务价值
- 演示解决方案模式
- 通过可下载的代码资源帮助快速实现

精选的行业工具箱还含有用于 **IBM Customer Experience Suite** 和 **WebSphere Portal** 软件的模板，其中包括特定于行业的示例，示例中包含内容、布局、可定制和可配置的 **Portlet** 组件，以满足您特定需求。

有关更多信息，请访问：

ibm.com/websphere/portal/industry

加速实现软件投资的价值

IBM Lotus 软件服务和精选的 IBM 业务合作伙伴可帮助您更好地理解您的技术选择，理解如何利用 Lotus 协作解决方案帮助您降低 IT 总体拥有成本和提高您组织的生产力。查找可帮助您使用 IBM 技术加速取得成功的技术咨询、培训和软件加速价值计划服务的更多信息。有关更多信息，请访问：ibm.com/software/lotus/services

更多信息

要了解 IBM Customer Experience Suite Version 7.0 软件的更多信息，请联系 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：ibm.com/northstar

要了解 IBM WebSphere Portal 及相关解决方案的更多信息，请联系 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：ibm.com/websphere/portal

要了解 IBM Lotus Web Content Management 7.0 软件以及其它 IBM Lotus 解决方案的更多信息，请联系 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：ibm.com/lotus/webcontentmanagement

此外，IBM Global Financing 提供的财务解决方案能够实现有效的现金管理、保护资产免受过时技术威胁，提高总体拥有成本和投资回报。另外，我们的 Global Asset Recovery Services 能够使用全新的、高效的解决方案帮助解决环境问题。关于 IBM Global Financing 的更多信息，请访问：ibm.com/financing



© 版权所有 IBM Corporation 2010

Lotus Software
IBM Software Group
One Rogers Street
U.S.A.

在美国印刷
2010 年 9 月
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Lotus 和 WebSphere 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。可在网络上获取 IBM 商标的最新列表，请查看 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分。

Java 和所有基于 Java 的商标和徽标是 Sun Microsystems, Inc. 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。

关于客户成功案例请访问：ibm.com/software/success/cssdb.nsf

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，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。

IBM 客户应自行负责确保遵从法律要求。请有能力的法律顾问提供有关任何相关法律法规的鉴定和解释的建议是客户自己的责任，它们可能会影响客户的业务以及客户为遵守这些法律可能需要采取的任何行动。



请回收利用