



IBM 2010 新锐洞察高峰论坛

心·睿 掌控制胜先机



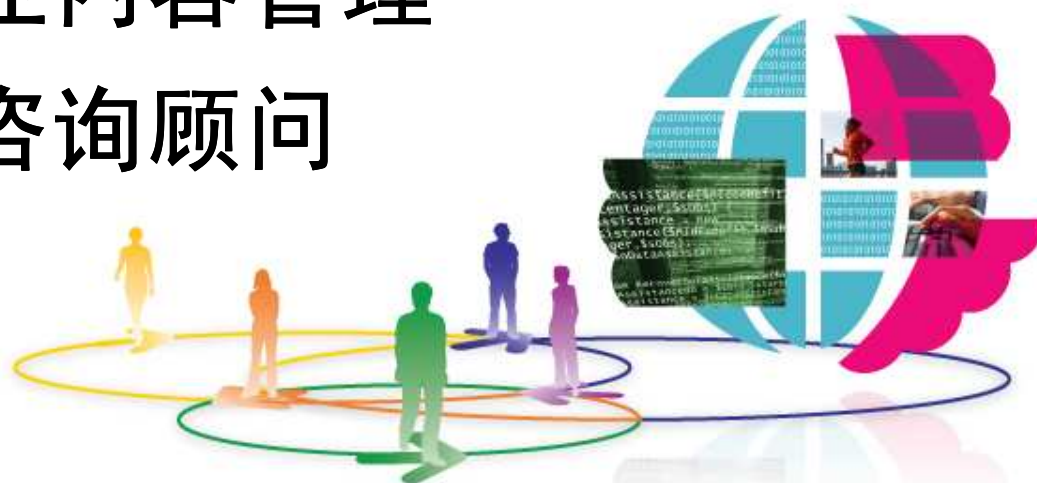


敏捷的内容流程管理

齐湛坤

企业内容管理

咨询顾问





1

信息量爆炸增长

2

优化业务方案

3

关于“敏捷的企业内容管理”

4

IBM ECM: 助您实现“敏捷的企业内容管理”



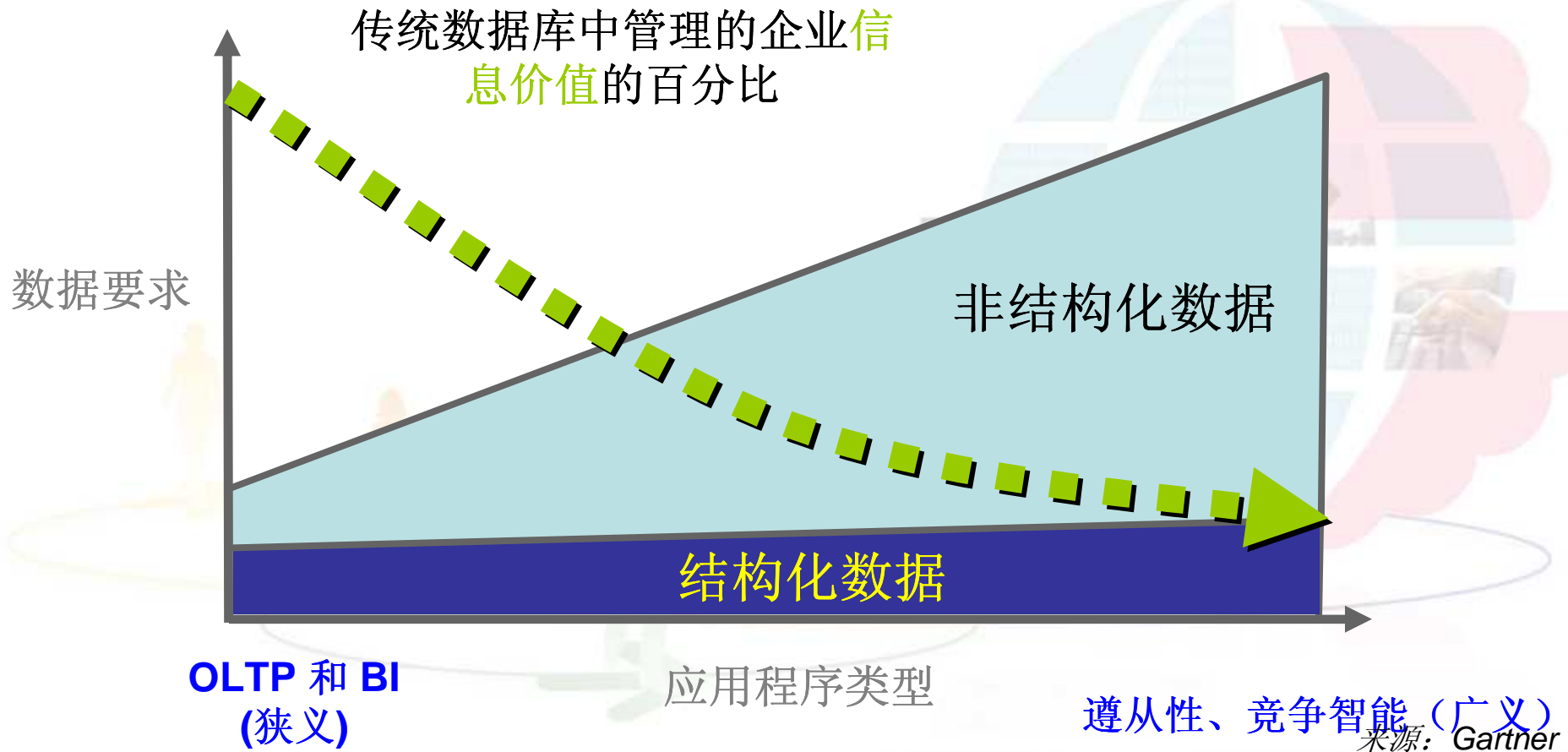


趋势 1

信息量的爆炸增长



非结构化信息正在成为大型企业的主要信息类型



AIIM (美国信息及图像管理协会)
ECM (企业内容管理) 调查: 2008

风险



> 50%对于信息的完整性没有信心

控制



所有人都需要访问信息

纸张



纸张的数量和影响无法抗拒

简单



最终用户需要更简单易用和更好的一致性



Bloomberg.com

Bear Stearns Defendants Showed Disregard for E-Mail Risks

By Erik Larson and Carlyn Kolker

June 21 (Bloomberg) -- The risks of putting sensitive information in e-mails were disregarded by two ex-Bear Stearns Cos. hedge fund managers indicted for fraud who allegedly exchanged incriminating messages, former prosecutors said.

"It is pretty dumbfounding that people still use e-mail in such a casual way," said **Carol Bruce**, a former federal prosecutor now with law firm Bracewell & Giuliani in Washington. "But they do -- and they will into the foreseeable future."

Ralph Cioffi, 52, and **Matthew Tannin**, 46, were charged June 19 with misleading investors by saying two funds were thriving while knowing subprime-mortgage investments threatened their collapse. Investors in the funds lost \$1.6 billion. The indictments cited e-mails from both business and personal accounts in which the men described looming problems.

Cioffi and Tannin are the first to be indicted over charges relating to last year's subprime mortgage crisis. The government is continuing its probe of banks and mortgage firms whose losses in subprime loans and related securities total \$397 billion.

The men were each charged in federal court in Brooklyn, New York, with conspiracy, securities fraud and wire fraud. Cioffi was also charged with insider trading. They face as long as 20 years in prison if convicted on the most serious counts. Both men denied the charges and vowed to win at trial.

‘被忽视的 E-Mail 风险’

“令人惊讶，人们仍然非常随意地使用电子邮件，但是他们的确会看到可以预见的未来影响”

— Carol Bruce
Former federal prosecutor



业务内容

随意创建

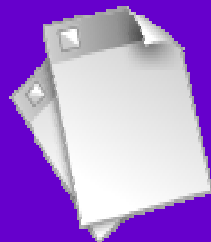


???

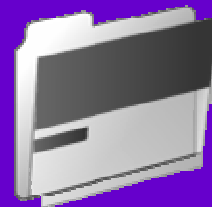
随意分布



随意使用



随意分类



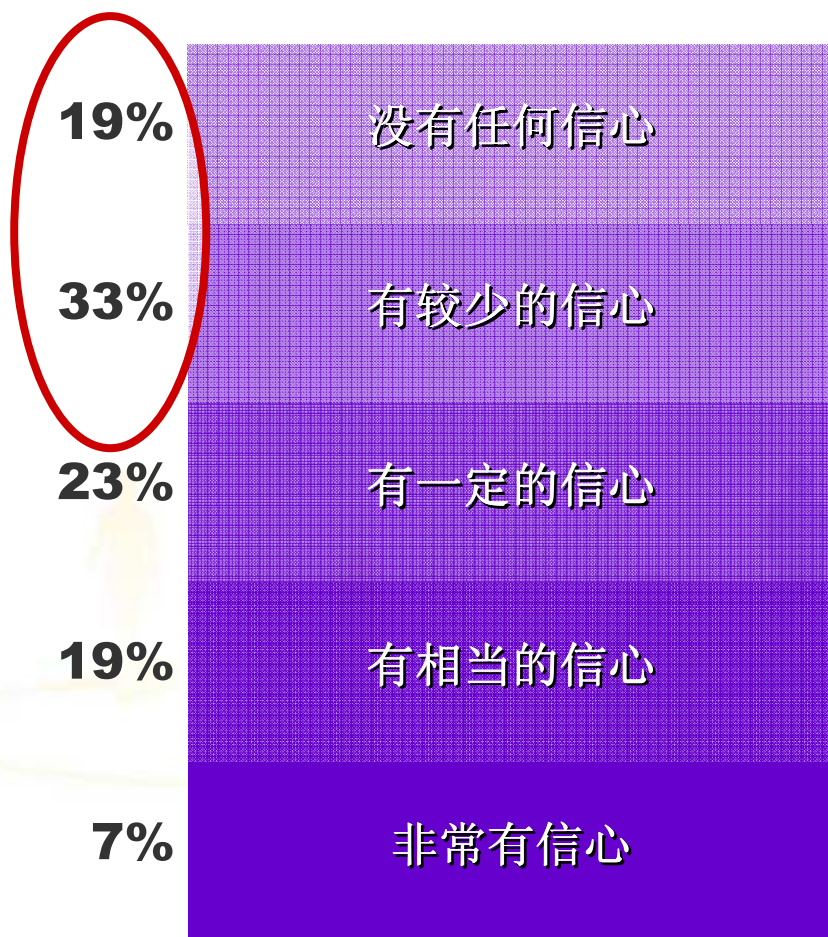
挣扎于信息之中

- 59%的管理人员在做出决策是没有应有的信息；
- 42% 的管理人员每周至少一次使用了错误的信息

Source: Ovum, "Unified Information Management Evaluation Guide: IBM Information on Demand," Aug. 28, 2008



对于信息的信心

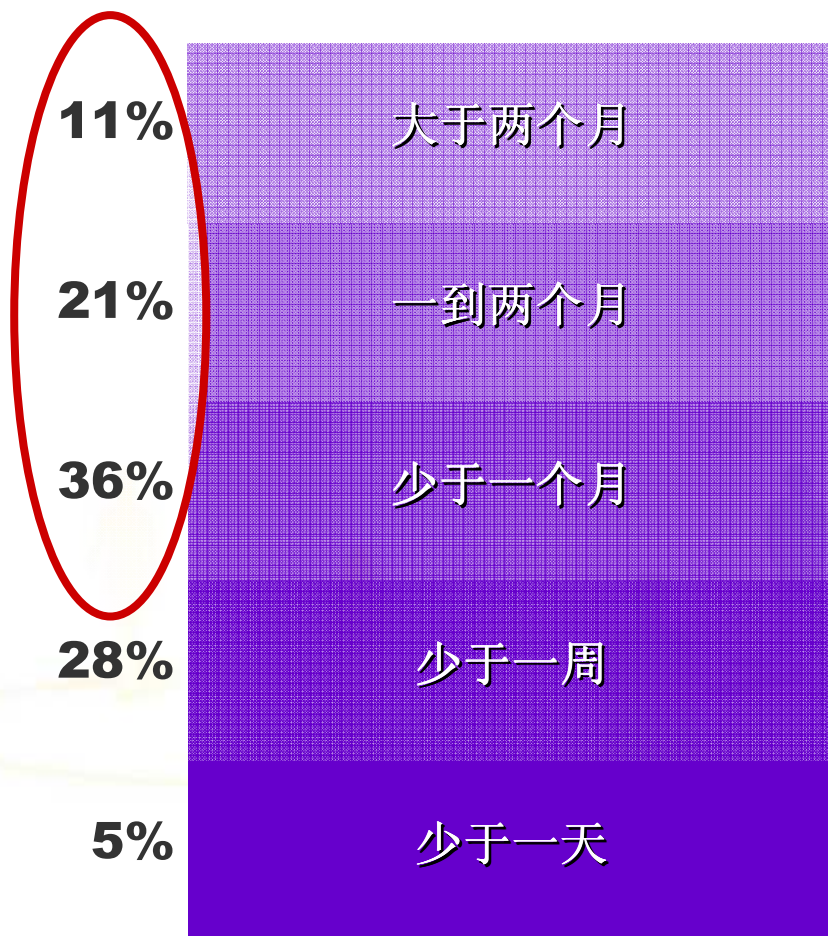


如果被调查，您有多大的信心认为您的公司可以展示其电子信息是正确的，可以被信任的和可以被访问的？

Source: AIIM "State of the Industry," March 4, 2008



没有组织过的信息



如果贵公司被前客户或委托人起诉，而您需要提供所有和此人相关的公司信息，您需要多长的时间准备？





趋势 2

优化业务方案



发挥影响力

企业的首要任务是什么？

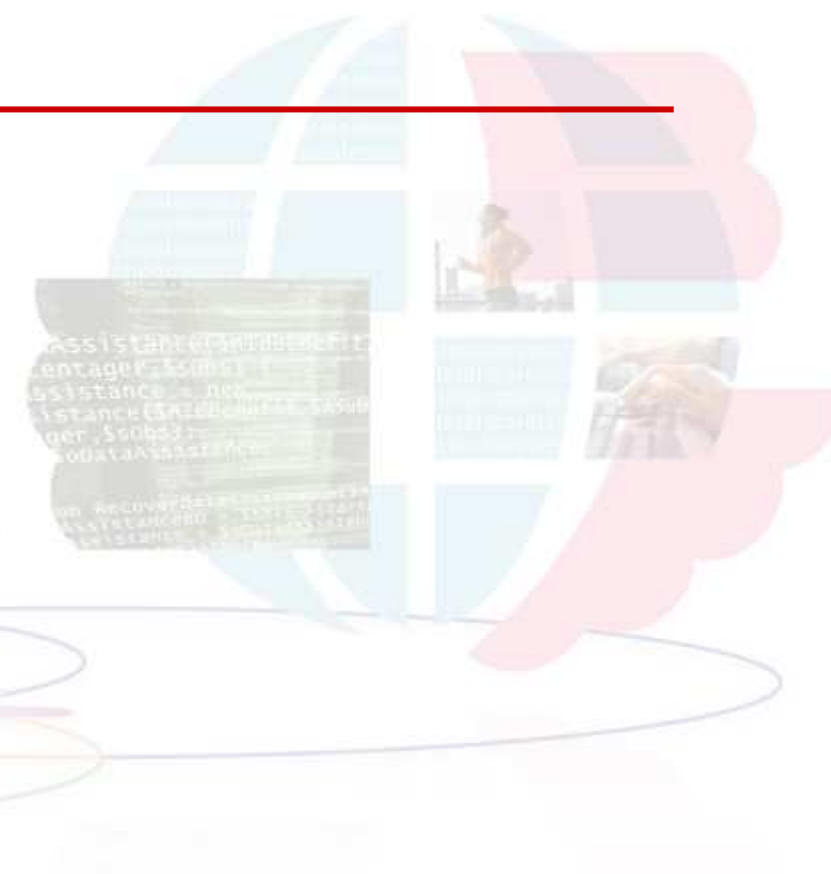
提高业务流程

吸引和保持新客户

创新产品（服务）

拓展到新的市场

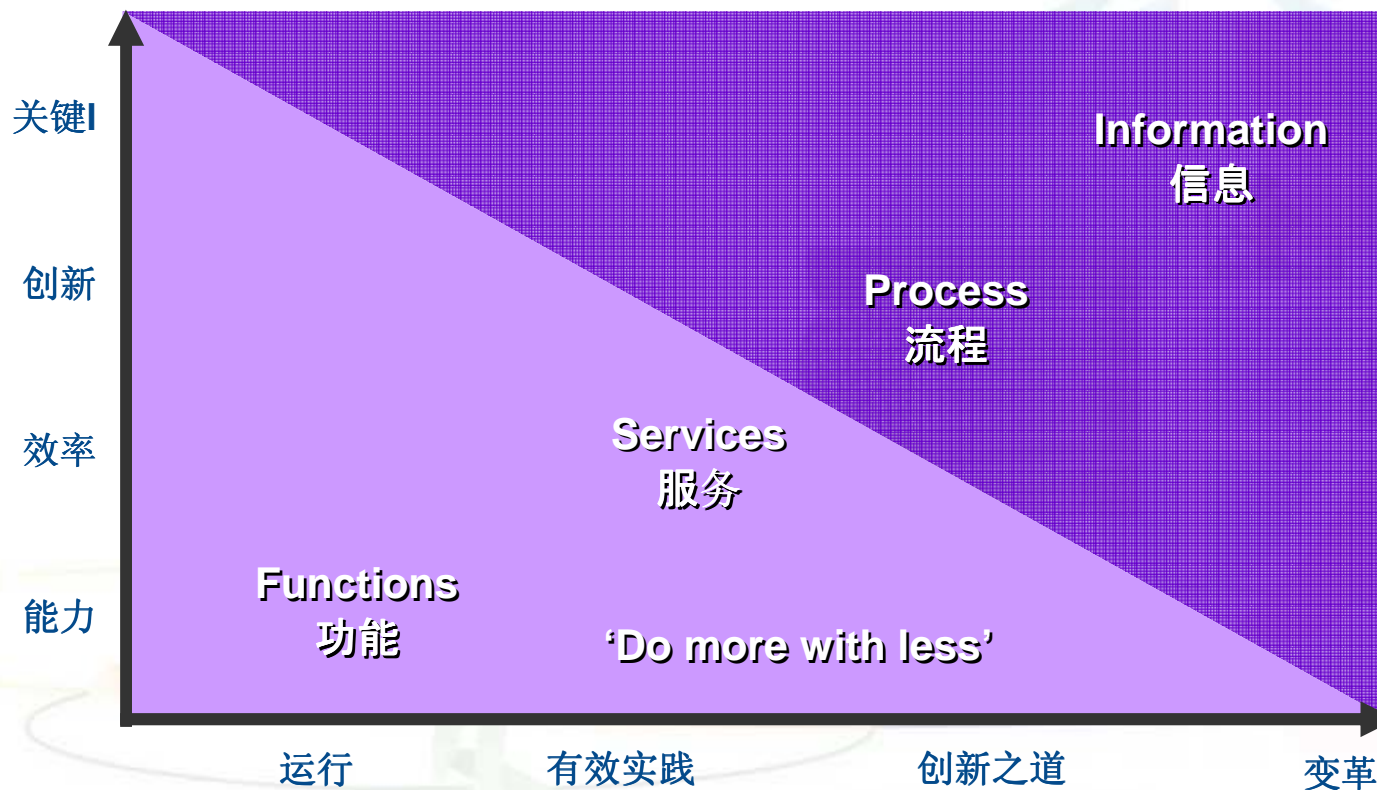
减少企业成本



业务变革

对于企业策略的重要性

差异化



企业变化的程度

Source: McKinsey & SandHill,
Enterprise Software Survey, 2008

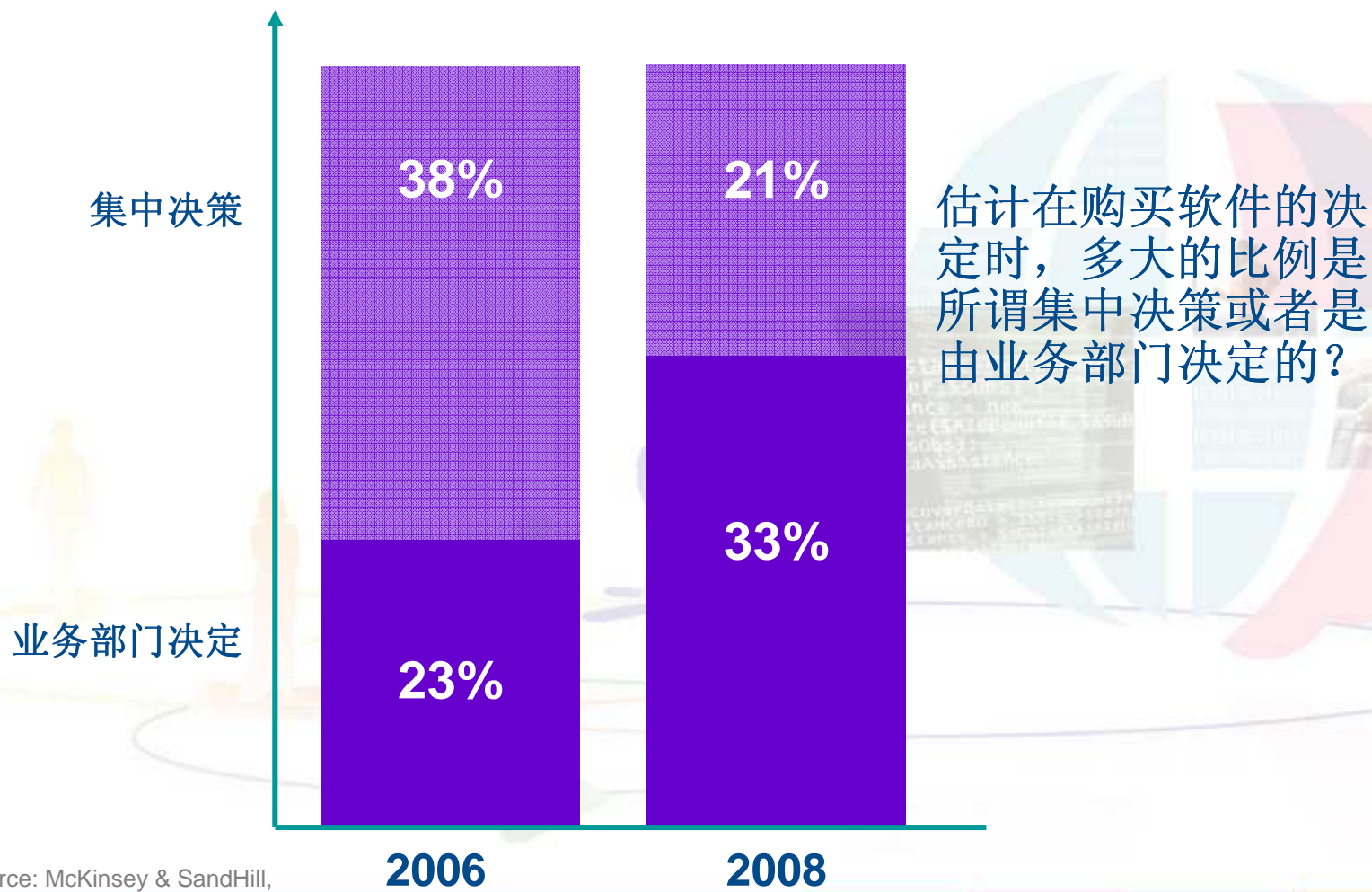


竞争优势

- 一个公司如果可以拥有不能被其他人复制或模仿的价值创造的流程和方法，那么，他才拥有可延续的竞争优势：
 - 提供有特色的业务方案



对于业务的影响



Source: McKinsey & SandHill, Enterprise Software Survey, 2008



• “IBM以坚实的市场地位
领导市场，提供全面的
产品和能力”

• Forrester BPM
for Document Processes

Forrester

Gartner



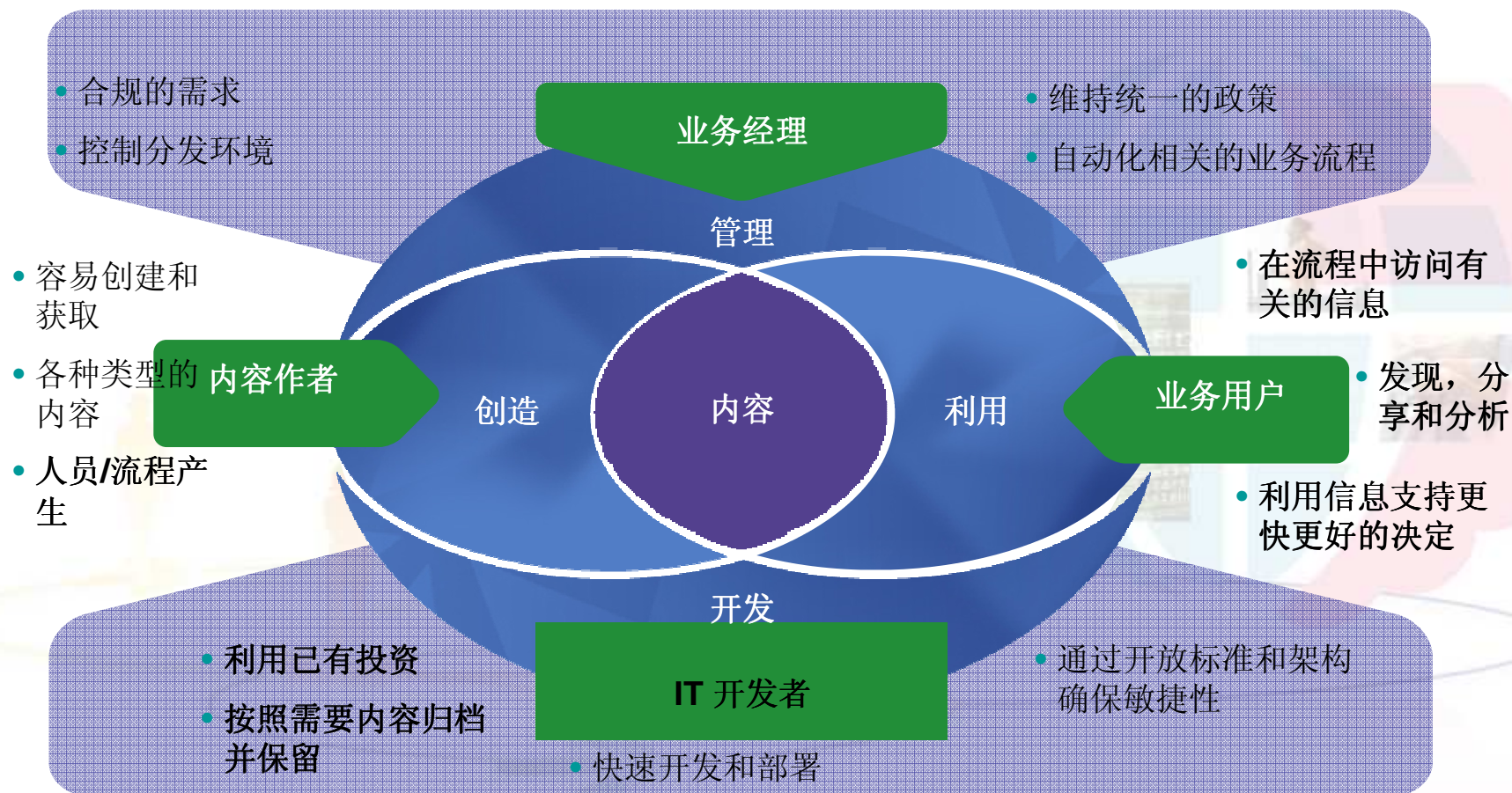


趋势 3

关于“敏捷的内容管理”

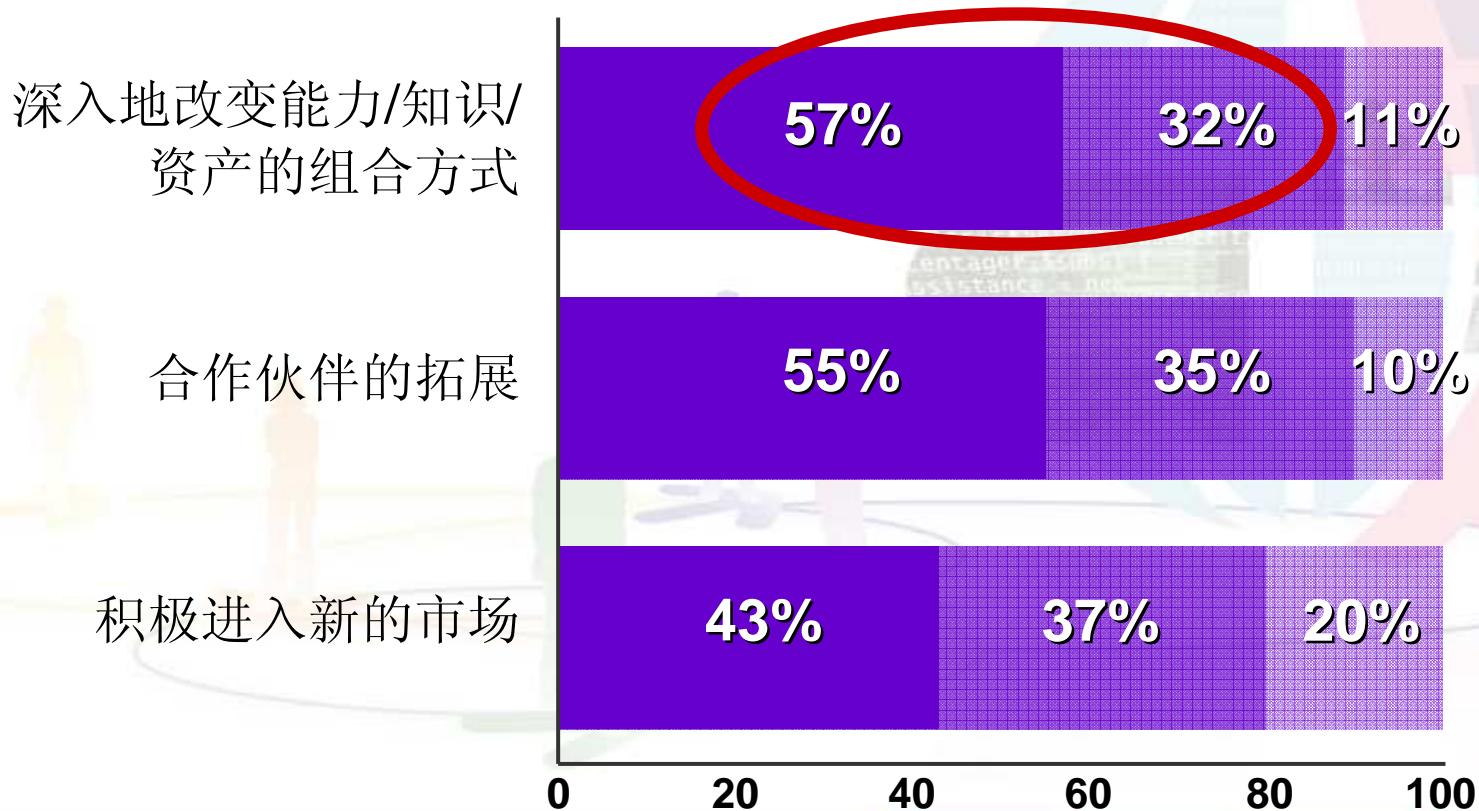


要求越来越多的客户：



业务与IT: 追求敏捷性

CEO们都在致力于推动业务模式



Source: 2008 IBM Global CEO Survey

敏捷的内容管理能力填补了业务部门和IT部门之间的“裂口”

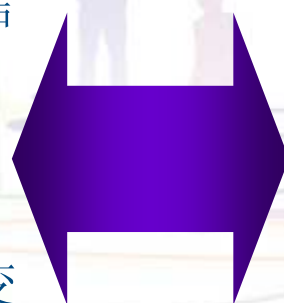
业务需要可以快速地改变业务模式



IT保留了对有效基础架构的控制

- 实时可以获取关键内容，业务和法规符合，绩效信息；
- 在业务需要时，及时改变信息的来源，流程和规则等；

- 模块化使得业务可以在不改变基础架构的情况下进行改变；
- 建立授权规则应对变化，而且可以即时执行改变；





业务的敏捷性提供了良好的财务回报

- 整合的IT和业务部门的能力,
- 比起分离的情况提高的双位数的生产力提高;

IT Investment
alone

3%

Business
Investment alone

8%

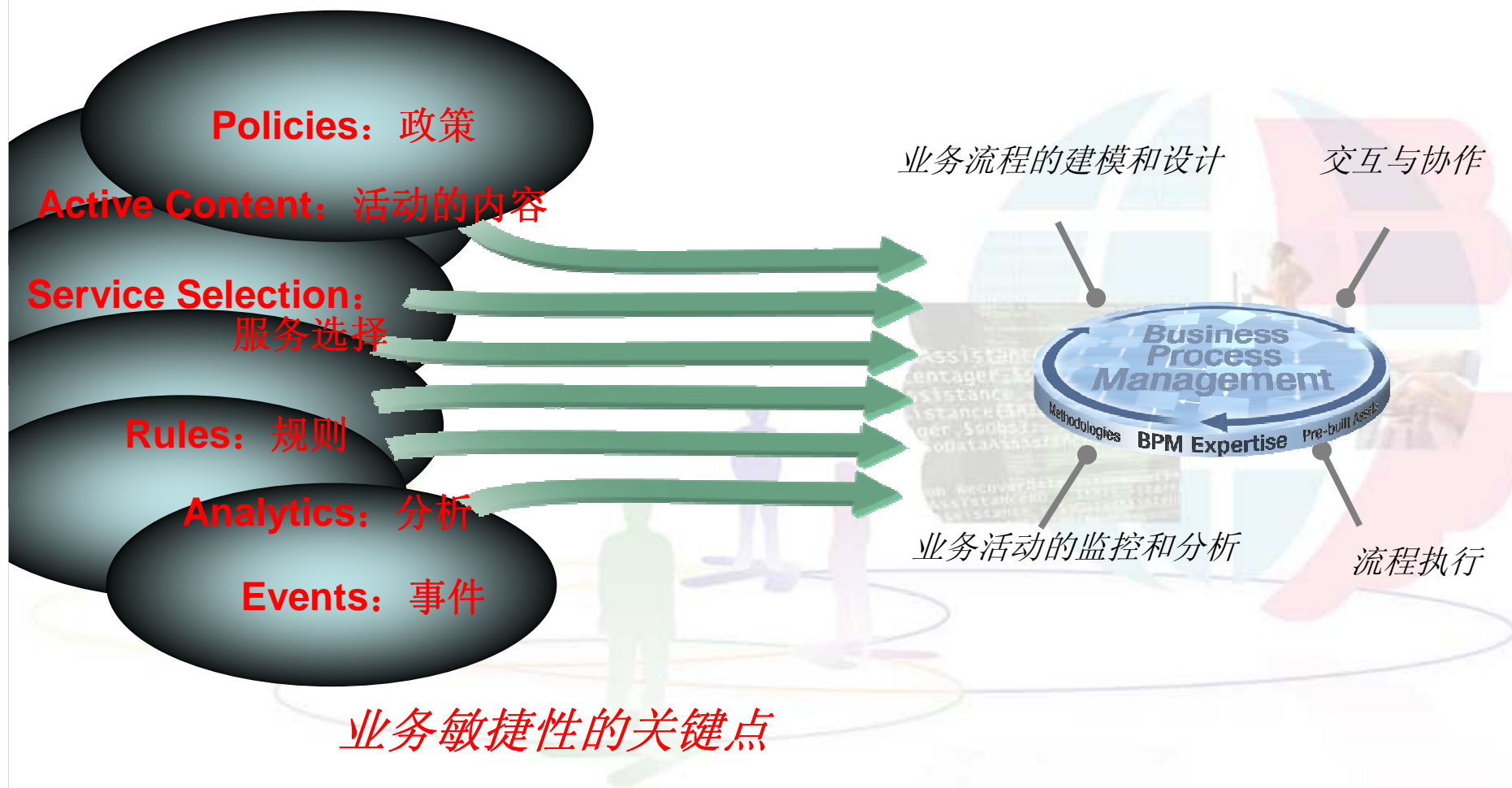
Integrated Business
and IT

20%

Source: London School of Economics – McKinsey survey and analysis
of 100 companies in France, Germany, UK and US



流程管理，业务流程连续优化的关键能力



对比

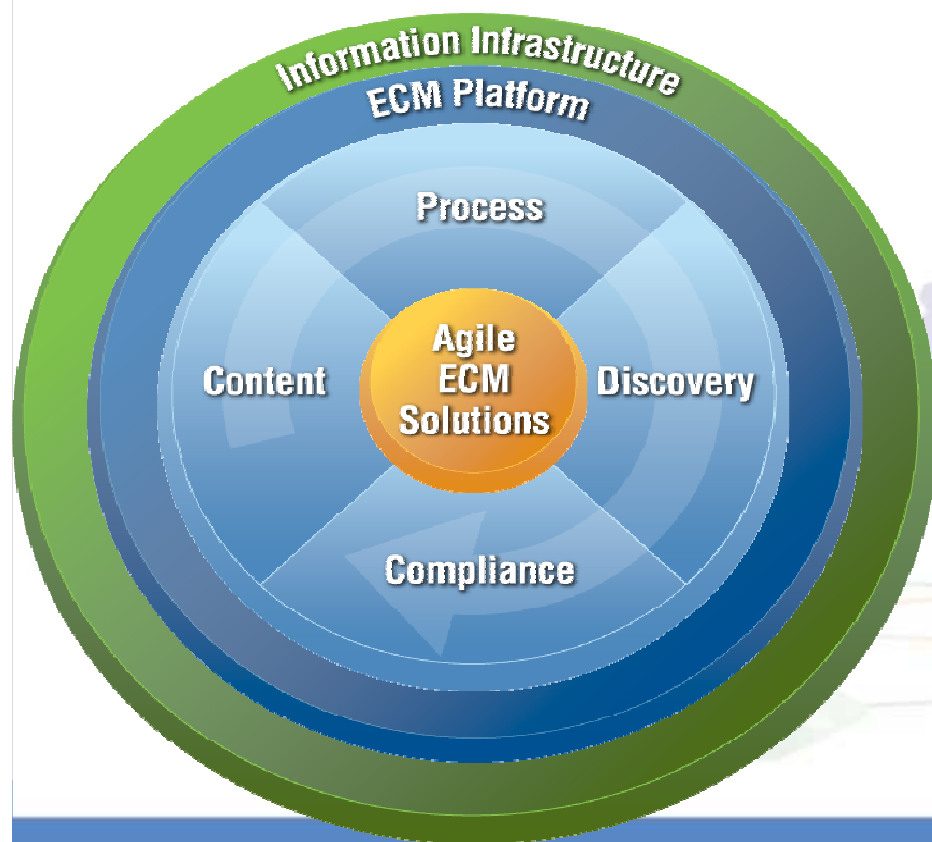
传统的内容管理

敏捷的内容管理

<ul style="list-style-type: none"> - 信息被应用分割, 例如: 影像系统, 文件管理系统, 邮件归档应用... 	<ul style="list-style-type: none"> - 可扩展的知识库和服务可以跨越多个应用和内容格式, 通过应用开放标准服务于更广泛的业务应用;
<ul style="list-style-type: none"> - 不友好/ 困难 / 专用的客户体验 	<ul style="list-style-type: none"> - 针对任何业务用户的更为熟悉易用和吸引的用户体验
<ul style="list-style-type: none"> - 多个厂商提供个别的ECM组件, 专用的应用界面和API, 集成成本很高 	<ul style="list-style-type: none"> - 广泛但是开放的平台, 支持快速部署可分享的内容服务, 基于标准的知识库和应用组件结合灵活的联邦集成能力, 确保既有投资;
<ul style="list-style-type: none"> - ECM投资和方案局限于内容管理的层面 	<ul style="list-style-type: none"> - 与结构化数据, 协作, 企业门户, 业务绩效管理工具, 存储方案等紧密结合, 拓展内容的价值
<ul style="list-style-type: none"> - 部署一般大于6个月的时间/2-3年的投资回报期 	<ul style="list-style-type: none"> - 业务价值快速确定, 产品应用周期以数周计算
<ul style="list-style-type: none"> - 因为开发成本和平台复杂性和培训需要, 有限的解决方案 	<ul style="list-style-type: none"> - Broad range of “plug and play” componentry from many ISV’s - 广泛的ISV提供“拖放开发”组件
<ul style="list-style-type: none"> - 内容的提交与协作和知识管理工具分离 	<ul style="list-style-type: none"> - 与协作应用工具集成, 从已有的用户端无缝访问知识内容
<ul style="list-style-type: none"> - 文件/纸张-专注于归档 	<ul style="list-style-type: none"> - 多种内容格式, 多手段交流, 专注于业务优化
<ul style="list-style-type: none"> - 业务部门需要服从于IT能力的时间表 	<ul style="list-style-type: none"> - 业务部门与IT部门合作, 提供敏捷的业务能力
<ul style="list-style-type: none"> - 多厂商, 多工具混杂, 应用开发非常困难, 复杂冗长的应用测试周期; 	<ul style="list-style-type: none"> - 灵活的Web2.0 mashup 和面向组件的开发方法, 更加简单快速的应用测试周期;
<ul style="list-style-type: none"> - 客户专制的“小众”用户, 依赖于单一的内容库, 有限的的能力实现跨厂商集成 	<ul style="list-style-type: none"> - 丰富的内容相关的应用和服务支持多种的用户, 访问多种各式的内容库。服务导向的应用开发提供灵活的用户界面和集成 (从mashups到门户, 与关键业务应用的松散集合, 广阔的跨厂商集成)

IBM: Agile ECM (敏捷的企业内容管理)

更快更好地决策



IBM 敏捷的内容管理过完整的信息架构支持更快更好的决策:

- 管理所有类型的内容
- 优化相联系的业务流程
- 支持合规



IBM “敏捷的ECM” 产品策略

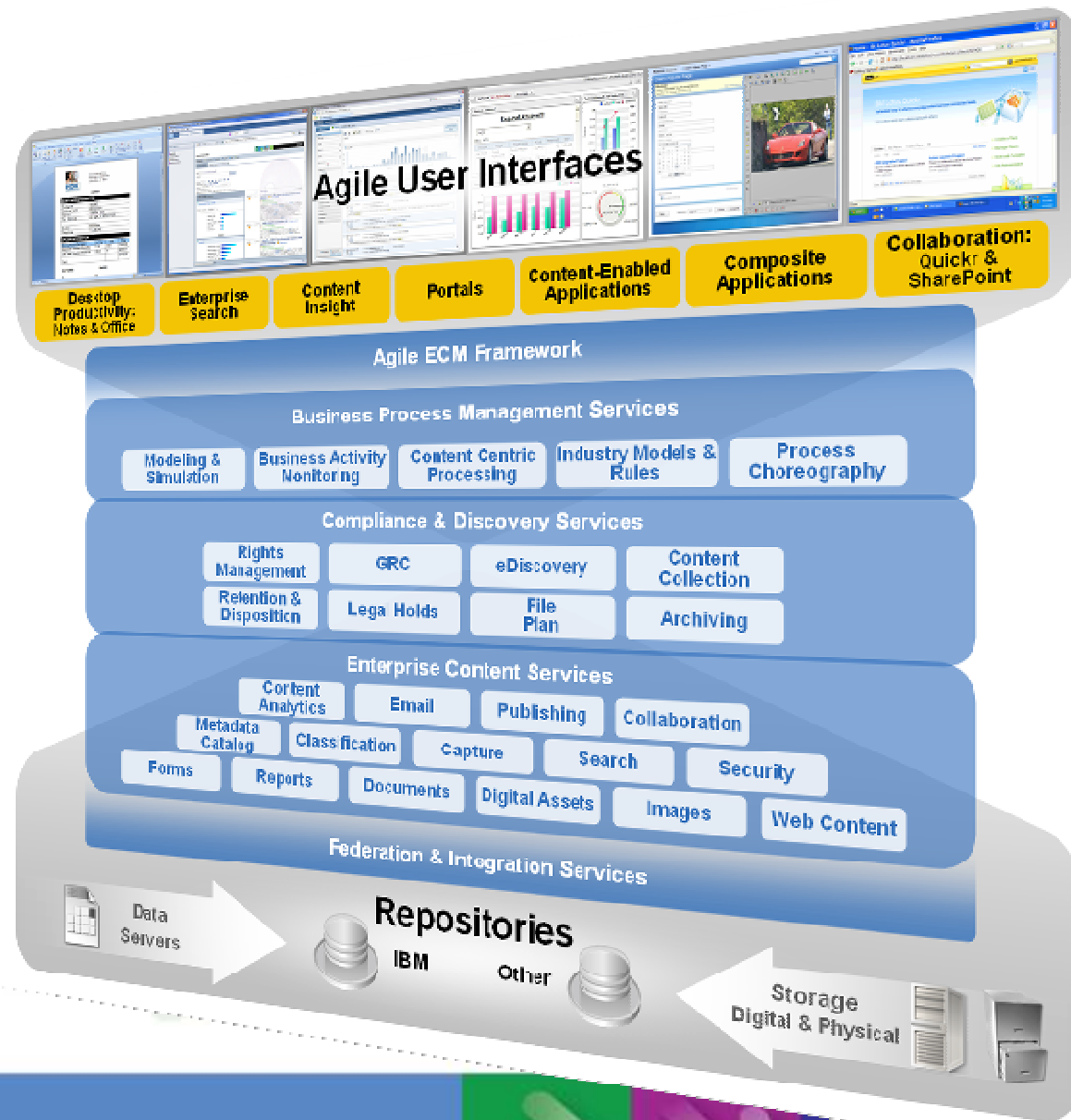
广泛的应用

业务灵活性

业务合规

活动的内容

任何的内容





内容管理

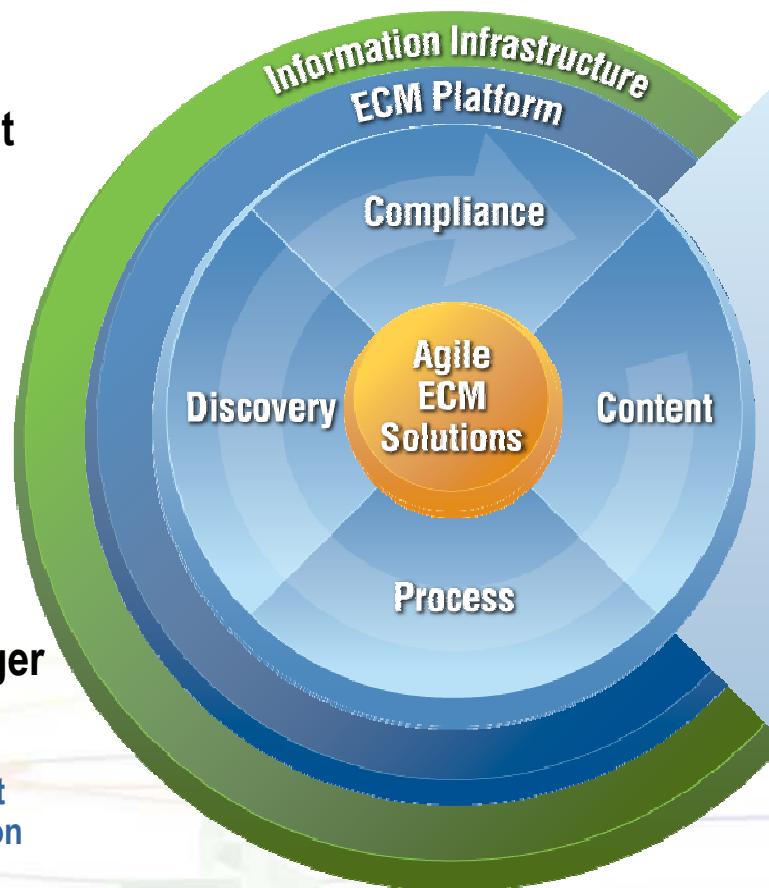
IBM FileNet Content Manager 4.5

- DITA XML support
- Office 2007 integration
- Quickr integration

IBM Content Manager 8.4.1

- Active Content support
- Lotus Quickr integration

IBM Content Manager On Demand 8.4.1



业务内容服务

交易型内容

文档管理

内容集成和整合





可扩展的企业级内容库



IBM Content Manager

Robust stand-alone content repository
Supports enterprise-class content applications



IBM Content Manager On Demand

Enterprise report management (COLD)
Ultra-scalable check image and document storage



IBM FileNet Content Manager

Robust enterprise content platform
Integrated application and process engines



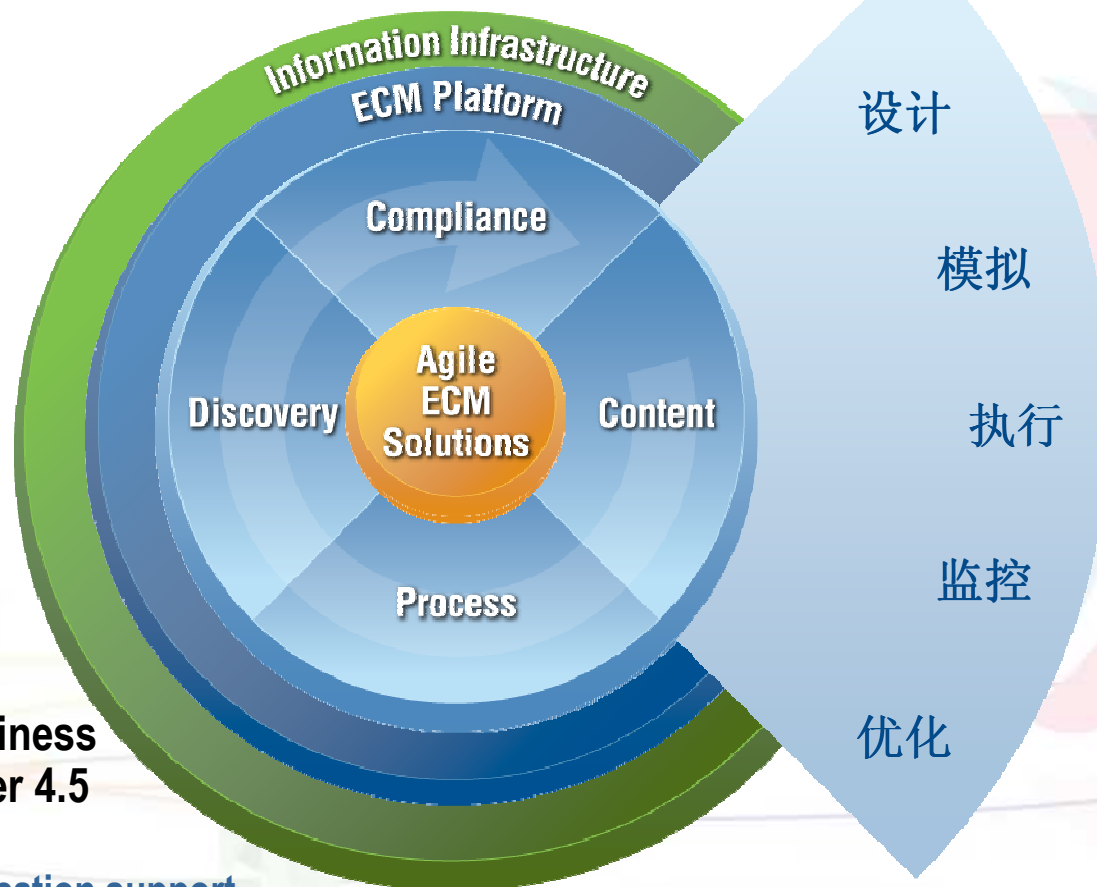
IBM FileNet Image Services

Enterprise image management
High volume, scalable image storage and retrieval





内容相关的流程

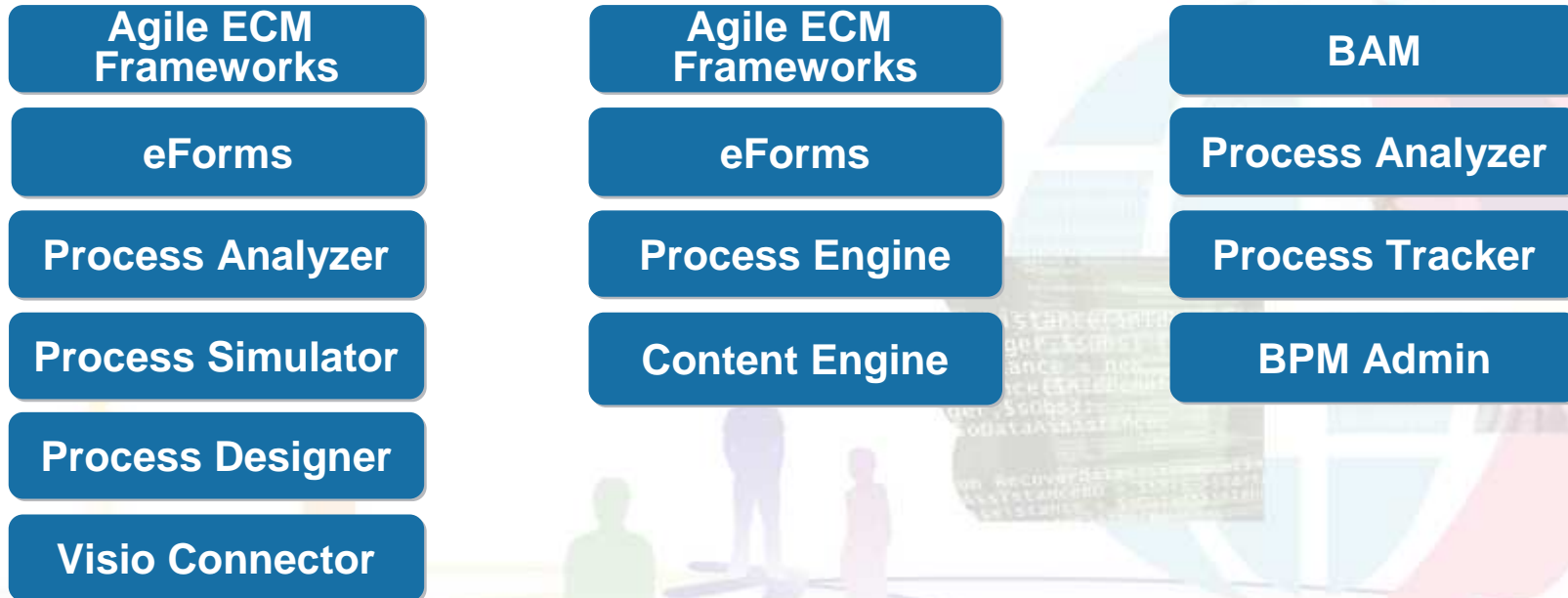


IBM FileNet Business Process Manager 4.5

- Composite Application support
- CM8 Integration



FileNet BPM 4.5 Suite



建

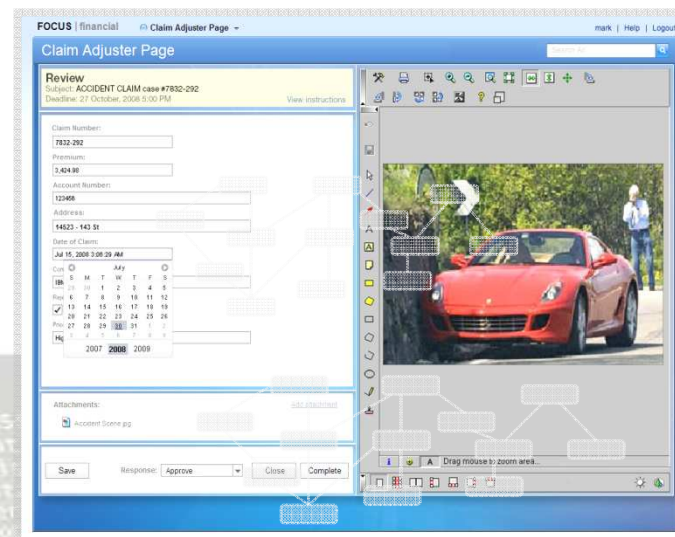
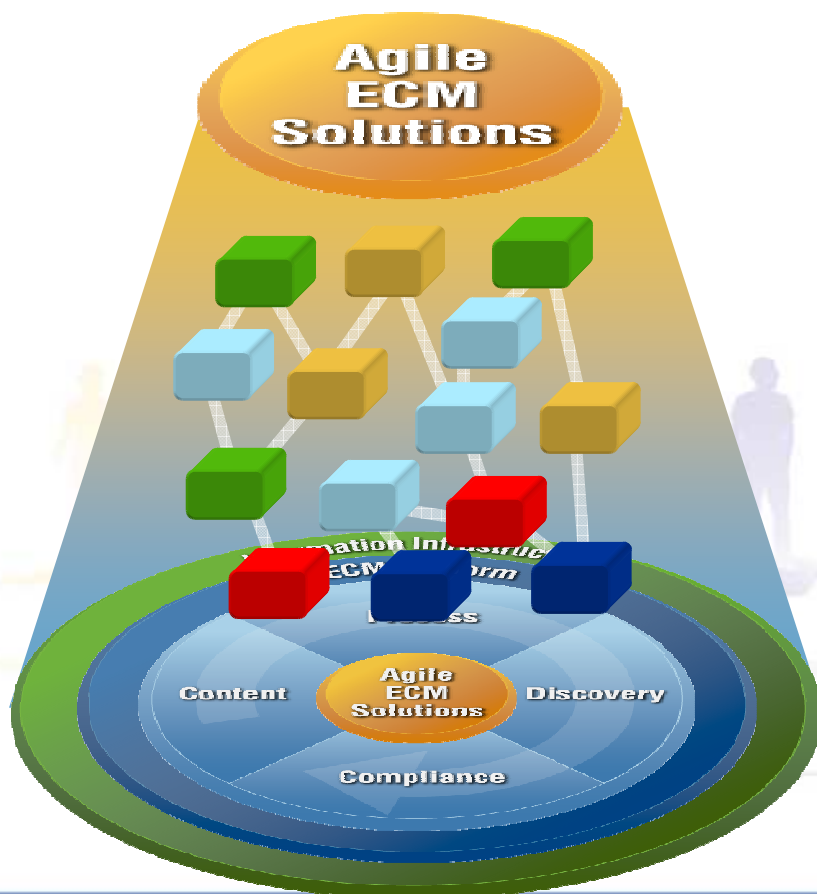
执行

管理



IBM “敏捷的ECM” BPF应用框架

更快更好地决策



- Model-driven(模型驱动)
- Component-based(组件方式)
- iWidgets
- Mashups
- Services oriented(服务导向)

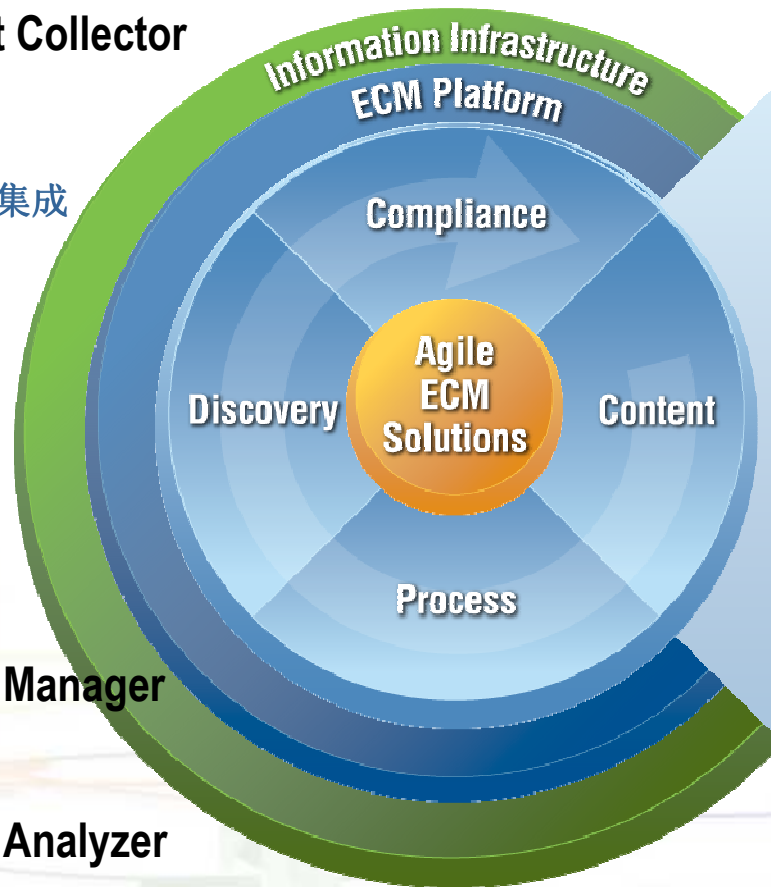




法规遵从

InfoSphere Content Collector

- 支持扩展的内容
- 强大的内容处理
- 与不同ECM内容库的集成



内容收集和归档

先进的分类处理

记录管理

eDiscovery(发现), Search(搜索)& Analytics(分析)

InfoSphere eDiscovery Manager

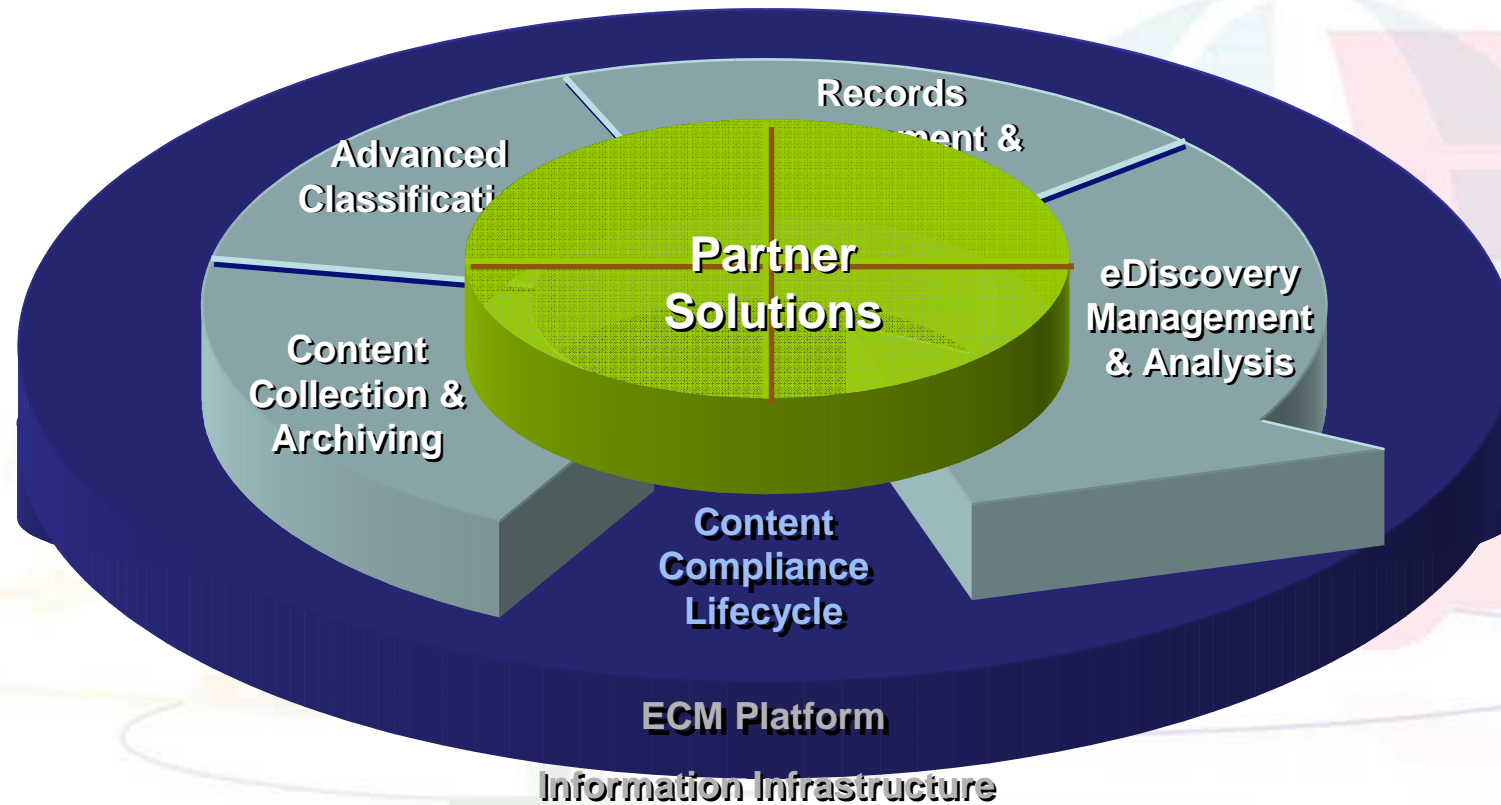
- 创建和管理“发现事例”

InfoSphere eDiscovery Analyzer

- 评估和提炼事例收集



企业内容法规符合及发现



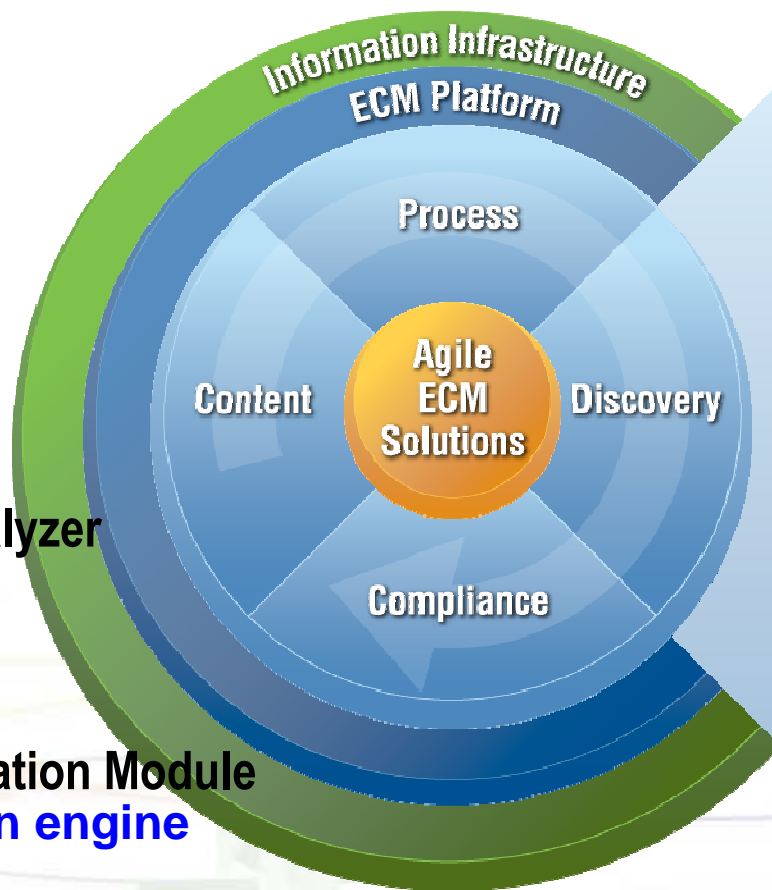
内容发现

IBM OmniFind
• Enterprise Search
• 企业搜索

IBM OmniFind
• Discovery Edition
• 发现

Cognos Content Analyzer
• Discover insight
• 发现内涵

InfoSphere Classification Module
• Auto-classification engine
自动分类引擎



Search & Access

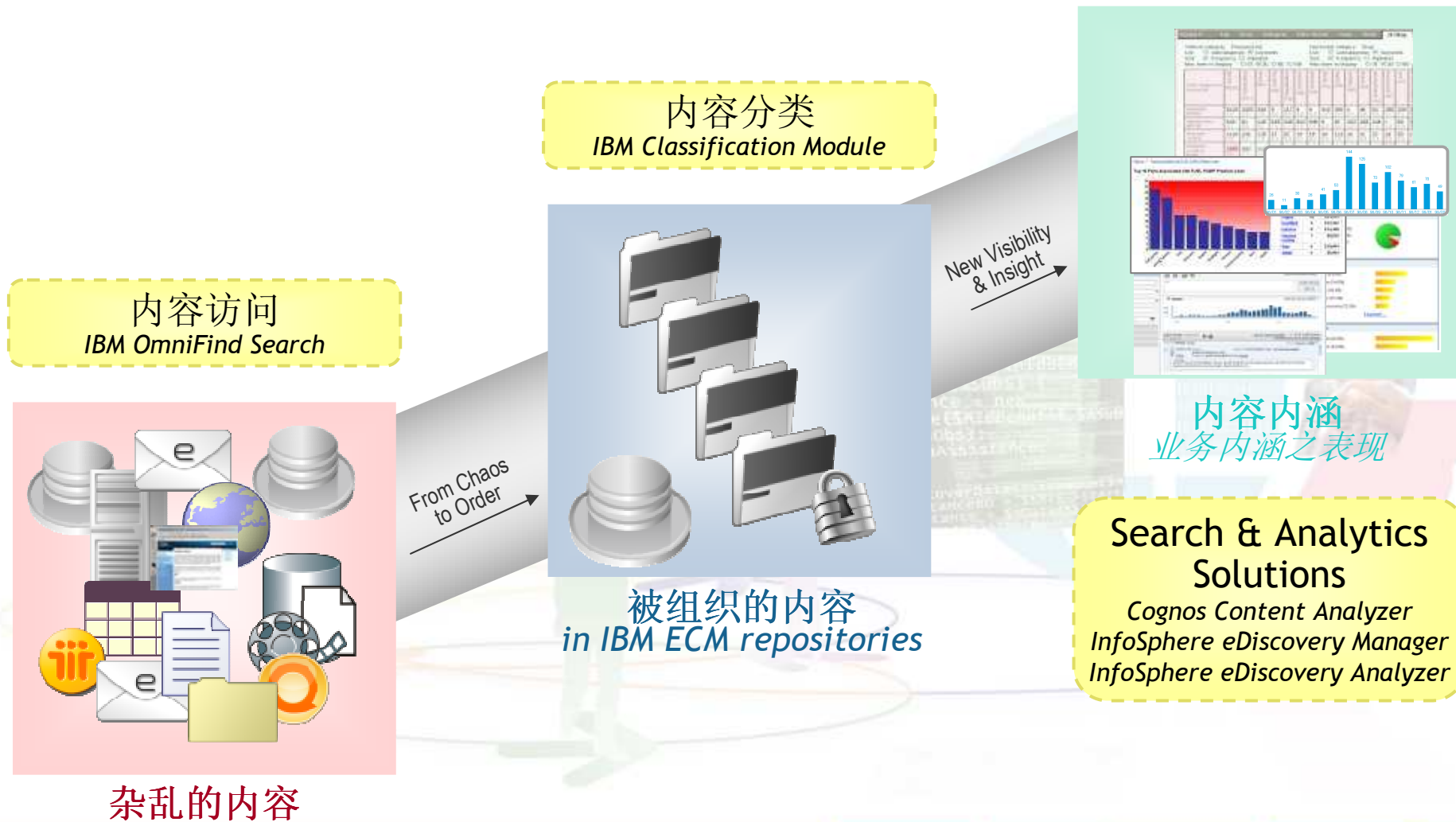
Classify & Organize

Analyze & Summarize

Deliver Content Insight



IBM 内容发现:从企业内容中提更好的业务价值



不同类型的“案例”（case）存在于不同的行业

共同点	发票, 合同, 员工, 供应商, 客户, 项目, 变更请求
------------	-------------------------------



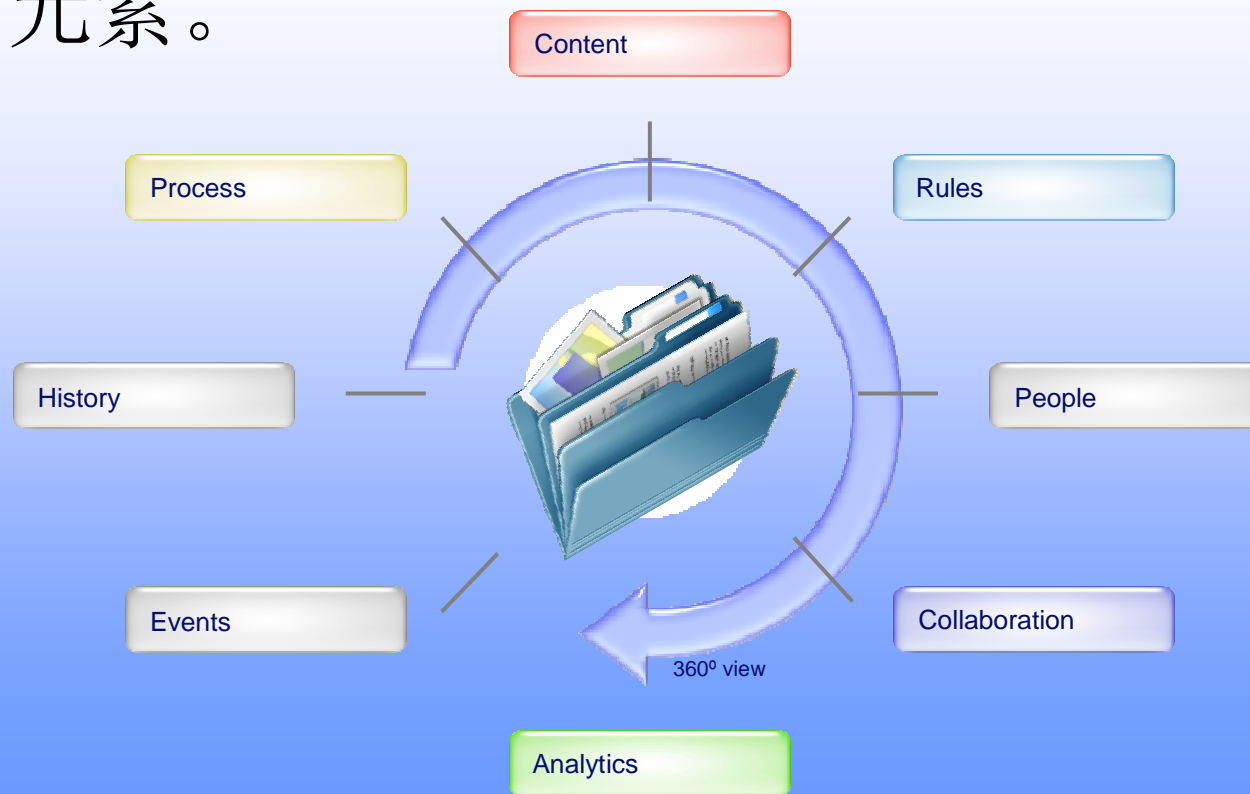
保险	行业	医疗健康	政府	能源
<ul style="list-style-type: none"> • 理赔 • 保单 • 养老金 	<ul style="list-style-type: none"> • 信贷 • 纠纷 • 客户 • 抵押贷款 • 账号 • 信用卡 • 个人业务 • 投资 	<ul style="list-style-type: none"> • 病人护理 • 服务商 	<ul style="list-style-type: none"> • 受益申请 • 拨款 • 法院案件 • 公民 • 纳税人 	<ul style="list-style-type: none"> • 许可证 • 土地 • 资产

各个行业对“案例”的定义和理解各不相同



“案例”的360° 视图

一个案例应该包含：信息、信函、任务、策略、规则、流程、事件等进行业务处理所需要的元素。



高级案例管理 Advanced Case Management

“高级案例管理”将流程、内容、分析、业务规则、协作人员结合起来对每个特定案例进行优化处理。一个案例文件夹包含了该案例生命周期每个阶段所需要的资源。



IBM ECM 战略指南原则——帮助您实现目标

1

活动内容

使用关键业务流程和策略管理交付统一、准确、相关的信息。

2

业务敏捷

在正确的时间向正确的机构提供正确的信息，以支持更快、更好的决策。

3

企业遵从性

通过自动遵从性、记录管理，法律发现，控制安全，访问和授权管理风险。

4

内容无处不在

管理无处不在的内容，不需要迁移内容。

5

普及和影响

以新的方式协作并影响业务决策





谢谢

