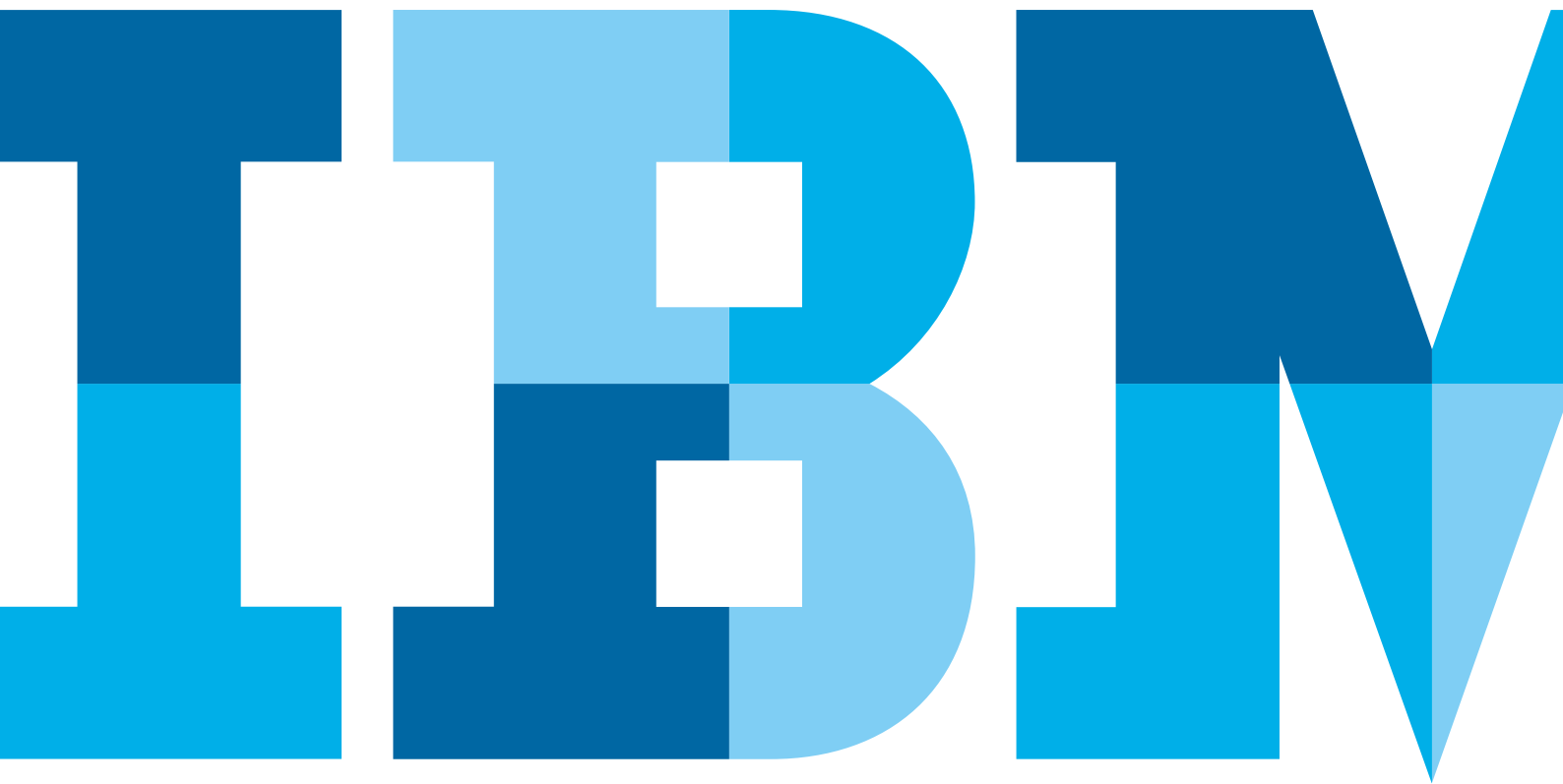


# 为您的行业服务是我们的使命

*IBM Enterprise Content Management*



## 为您的行业服务是我们的使命

在如今物联化的世界里，数百万人、数十亿台设备和难以计数的系统不断在生成海量的数据。管理大量的文档、电子邮件、图像、医疗记录、保修报告和政府机构表单，可能对企业发展产生重大的阻碍。但是，成功应用了内容管理的公司能够开启通往新的机会的大门。他们可更好地连接信息和人员，提取将有助于它们保持竞争优势的商业智能。

IBM®Enterprise Content Management (ECM)解决方案可帮助组织释放他们的内容的价值并转换业务流程来提高生产力，降低风险，削减成本和增长收入。如今，来自各种行业的组织使用IBM ECM解决方案来促进和自动化信息访问，帮助确保合规性，使知识工作者能够制定更精明的决策，以新的创新性方式提高竞争力。组织还使用IBM ECM解决方案来创建其客户的单一视图，提供更高效的洞察和客户服务。每个行业的具体情况可能有所不同，但IBM ECM解决方案可帮助所有规模的组织执行更好、更智慧的决策，包括：

- 石油化工
- 通信
- 银行和金融服务
- 政府
- 医疗
- 保险
- 制造
- 零售
- 运输
- 公用事业和能源

IBM ECM解决方案使您能够快速响应不断变化的市场条件，在数周内实现业务价值，只需几个月即可部署所有应用。实现之后，解决方案有助于削减成本和节省时间，同时使您能够在您的特定市场中最大限度地使用您的重要的企业内容。

IBM ECM行业解决方案提供了可扩展的存储库和服务，他们涵盖多种内容类型。它们还使用开放、整合的标准向广泛的业务应用提供信息。这些敏捷的ECM解决方案与结构化数据、协作计划、企业门户、业务绩效工具、存储解决方案等紧密结合。通过提供专注于您的具体需要的针对性ECM解决方案，IBM可帮助您释放位于您组织中每个角落的信息的业务价值。

## 石油化工

### 业务挑战

石油和化工公司面临着新的和不断加剧的挑战。许多公司缺乏足够的提炼能力，面临着提高现有提炼资产的容量的压力。开发已知石油储备的环境限制要求钻探更多的地方，这需要一种更复杂的方法来管理地震数据和图像。

石油和天然气行业必须遵守众多的州和联邦法规，比如针对储量评估报告的美证交会指导原则和美国环境保护局排放控制条例。所以，此行业的公司必须提供相关的文档并使其可供审计人员访问，否则他们将面临着可能影响其收入和声誉的法律后果。



### 关键业务需求

石油化工公司通常需要处理海量的非结构化数据，比如空中摄影测量数据和卫星图像，他们必须维护和协调这些数据，这些数据带来了可能影响增长石油储备等目标的管理性挑战。公司必须捕获他们所有未备案的知识和经验，同时不中断日常运营，这在尝试扩展或调整运营时可能特别困难。钻探技术已得到了改进，公司可重新校准设备来从其他方向寻找石油，但为此他们需要找到准确且广泛的地震数据和图像并与之链接。石油和天然气公司提高提炼能力的最可能方式是通过更高效地利用现有的提炼厂，这需要有效、完善的能源信息管理。

### IBM如何提供帮助

IBM ECM解决方案可实现对工厂数据的更高效访问，这可帮助公司改善设施维护，延长正常工作时间并优化工厂流程。这进而实现

更快的响应和更准确的决策，使组织能够从现有投资中提取更高生产能力。IBM ECM解决方案可为每项内容创建一个通用存储库，从租约取得跟踪到钻探操作，再到储量估算。

IBM ECM解决方案帮助上游和下游石油化工公司：

- 更高效地管理地质学家的探矿行为。
- 显著改进对结构化和非结构化数据的访问，提供提高生产效率和改善首次投入生产所需时间的方式。
- 改进工厂生命周期管理。
- 优化工厂可用性和安全性。
- 管理法律通行权。
- 创建一种基础架构来解决合规性，改进储量审计以实现财务合规。
- 捕获员工知识和部署最佳实践。
- 提供关键石油化工信息的通用视图。

### 客户成功案例: Apache

作为全球最大且最成功的独立石油和天然气勘探和开发公司之一，Apache Corporation 需要简化从众多来源获取的工程文档的搜索、检索和修改。通过实现基于IBM FileNet® P8平台的IBM ECM解决方案，Apache能够简化文档搜索并自动化管理。结果，工程师加快了项目完成速度，尽量减少了高成本的错误并改善了合规水平。



---

## 通信

### 业务挑战

一些通信公司疲于应对生存的压力，这在很大程度上是因为他们在如今竞争最激烈的市场中经营业务。语音、数据和视频的融合（“三重业务”）正在拓宽传统有线服务、电缆和Internet服务提供商的竞争范围。有线服务收入的下降正迫使现有的提供商开发新的竞争战略。一些提供商正投入数十亿美元或欧元来升级到下一代网络。与此同时，固定和移动设备的融合正在导致固定设备的快速减少，移动设备的复杂性和功能增加。

### 关键业务需求

通信公司正在寻找可与他们的关键业务系统整合的广泛的软件服务，尤其是在专注于重要业务信息管理的领域。这些公司正在帮助组织寻找利用信息以实现竞争优势的新机遇，所以他们能够：

- 通过新的服务、内容和广告组合增长收入。
- 遵守行业和政府法规，同时不会导致运营和服务的昂贵中断。
- 采用客户服务作为一种关键竞争优势来吸引和保留客户——提供一种改进的客户体验、完整的客户视图和客户问题的快速解决。

- 支持快速访问整个组织中的多个系统和内容, 提供及时、准确的决策所需的所有相关信息。
- 创建审计线索和绩效证据来确保员工遵守经过批准的业务流程。
- 管理跨多个组织和职能部门的业务流程。

### IBM 如何提供帮助

当通信公司采用IBM ECM解决方案时, 他们可找到新的机会来增强客户服务, 改善运营效率, 减少成本和利用合并的组织中整合的信息资源的价值。重要的是, 这些用于管理内容(无论来自何处或具有何种格式)和管理业务流程的ECM解决方案可帮助公司最大程度利用对整个企业中的ERP、内容来源、资产管理、应用和遗留系统的现有投资。

IBM ECM可帮助通信组织改进:

- 客户服务——帮助缩短客户查询解决时间, 加强客户自助服务能力, 以保留客户及开发新产品和服务为目标来获取更深入的客户趋势洞察。
- 运营效率和成本控制——可改进和简化核心业务流程, 比如客户结算、员工入职培训、应付款、资产管理、知识管理、企业法律事务、合同管理、人力资源管理和合规性。

- 整合管理——使合并的组织能够利用他们每个组织中现有的信息投资和来源。



---

客户成功案例: Portugal Telecom

葡萄牙最大的私营公司希望通过整合企业中多个不同业务部门的后端操作, 提高效率。该公司部署了一个基于IBM FileNet软件的IBM ECM解决方案来建模、实现、自动化和控制157个业务流程。该解决方案简化了员工的流程参与过程, 同时减少了错误。通过整合多个系统, 该解决方案还削减了IT成本, 减少了人员需求。

---



## 银行和金融服务

### 业务挑战

银行和金融服务行业继续面临着重大的变革和改造。客户期望、服务需要和新法规要求这些机构必须进行创新,以保持竞争优势和维持正轨。但银行认识到,最大化客户满意度需要在在线和现场服务之间实现平衡。随着各种机构认识到在线服务的成本收益,他们常常不知不觉设置了如交易这样的客户管理流程,并使这些流程远离分支办公室。在许多情况下,这降低了高收入客户的满意水平,减少了面对面进行交叉销售的机会。

如今,金融机构认识到,他们必须重视改善客户体验,作为值得信赖的顾问而获得客户的认可,可向提供咨询服务的人员提供相关且准确的客户信息。如果对这些方面重视不够,金融服务行业仍然是犯罪分子所针对的重要目标,防范盗窃和欺诈一直都至关重要或困难。金融机构还面对着更严格的法规(比如Truth in Lending Disclosure changes)和新的法规(比如Secure and Fair Enforcement (SAFE) Mortgage Licensing Act和Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act)的监管。



所有这些挑战的共同点是，它们需要银行和金融机构开发高质量、完整的客户信息以及分析功能，帮助他们理解、吸收和格式化信息，以在客户联络的地点和时间及时交付这些信息。

## 关键业务需求

银行和金融服务公司发现，摆脱简单的信息捕获和业务处理是实现增长和减少风险的关键。他们需要实时访问束缚在其内容系统中的实用且定量的信息。ECM可帮助金融机构变得更加敏捷和响应迅速。具体来讲，预测分析在营销和风险管理方面提供了巨大的改进潜力，同时创造了新的业务机会。公司越来越频繁地在寻找途径来将ECM和核心业务流程整合，以发布可带来广受欢迎的业务收益的新功能，包括：

- 提供新的、富有吸引力的银行产品和服务。
- 通过改善客户体验，留住现有的客户。
- 带来新的客户增长。
- 通过智能的营销、产品捆绑和关系定价来提高收入。
- 利用电子查询来显著改善法律流程。
- 提高运营效率，同时降低成本。
- 通过采用企业级数据安全和合规措施，最小化运营风险。
- 改进盗窃和欺诈检测并提高透明度。
- 解锁内容中禁锢的关键客户数据。
- 将销售延伸到整个业务线。

## IBM如何提供帮助

IBM ECM解决方案通过保护、管理和挖掘来自各种形式的非结构化内容的关键客户数据，为银行和金融服务公司提供重大的ROI以及竞争和战略价值。ECM解决方案可帮助简化和自动化业务流程，在正确的时间和正确的业务上下文向员工、客户和合作伙伴提供值得信赖的信息。它们可帮助：

- 改善客户服务水平，扩展客户服务产品，在在线与面对面交付渠道之间提供平衡点。
- 通过提供对主数据管理解决方案的实时访问，增强IBM CRM和联络中心的能力。
- 优化在所有面向客户的业务部门之间共享和访问信息的方式。
- 通过部署智能业务流程管理，提高生产力并降低成本，加快运营速度。
- 通过整合数据、内容和流程，提供完整、360度的客户视图。
- 减少遵从法规法令的成本，同时改进风险管理。

---

客户成功案例: TD Banknorth

TD Banknorth, 一家总部位于美国缅因州波特兰的领先的银行和金融服务公司，需要提高其贷款业务的效率，避免不必要的纸张流动，提供对企业任何地方的图像文档的直接访问。通过采用基于IBM FileNet P8平台的IBM ECM和业务流程管理(BPM)解决方案，该银行整合了纸张存储设施，减少了贷款处理所需的差旅次数，加速了贷款申请流程，同时支持3倍的申请量。

---



## 政府

### 业务挑战

由于预算被削减并且资源减少，政府机构面临着更广泛的任务。复杂性的增加需要组织部署经过根本性地修改的业务模型。提高服务效率和效益，同时在严格的透明度指导原则下运营的需要，为政府机构带来了一组独特的挑战：

- 运营低效性——他们管理业务流程的方法以及对手动表单和文档的依赖性影响了生产力，为案例管理制造了障碍，增加了开支并使员工、合作伙伴和客户难以在他们需要的时候获得需要的信息。
- 合规性——各种新法律和法令为管理内容和改进流程设定了新的需求，一些法律和法令要求政府与其他政府机构和私营部门协作，而这些机构缺乏执行这些任务的能力。
- 管理成本——他们努力控制因大量信息存储需要带来的成本、全职员工成本、流程延误成本和由过时的IT基础架构导致的IT成本。
- 不同的系统和信息——他们受累于信息孤岛和零散系统，难以协作，超出了预算，带来过量文档工作，延缓了整个组织中的信息流动。
- 信息安全——没有集中的内容存储库，他们无法有效地管理和保护宝贵的信息(包括内部的机密信息和向公众公开的信息)。



### 关键业务需求

ECM对政府机构变得越来越重要,但也存在着向重视流程和策略一致性方向发展的趋势。政府机构正在寻求新的机会来整合BPM和ECM以提高运营效率,许多机构因此正处于巨大的变革阶段。这需要现有系统间高度的互操作性。

高级案例管理是一种可满足居民服务和运营效率需求的演化模型。合规性和“政府2.0”问题正推动全球的政府以新的、富有创意的方式集中流程、策略和人员,迅速响应意料之外的挑战和事件。

### IBM如何提供帮助

IBM ECM可促进政府机构中的业务敏捷性,使业务流程能够扩展到组织边界外,而无需更改现有的政府结构。IBM ECM解决方案可帮助改善他们在内部和在公众面前执行业务的方式,使这些机构能够:

- 通过链接结构化数据、非结构化数据和流程,提高运营效率。
- 通过协调人员、流程和政府策略,提高员工效益。
- 减少成本,改善服务,促进部门、机构和公众之间的协作。
- 自动化业务流程,使他们能够以更少的人员执行更多工作,减少培训新人所需的时间。
- 安全且有效地在信息孤岛之间共享信息和流程。
- 提供关键任务数据的备份,同时方便信息的实时访问,严格控制业务流程,以减少敏感信息向未授权个人的暴露。



- 使用高级内容分析来从非结构化信息挖掘更多价值。
- 确保遵守法律和机构策略。

#### 客户成功案例: 美国北达科他州

在改善公众服务同时提高效率的工作中,来自北达科他州的官员需要一些方法来从其不断增多的居民信息中提取更有用的洞察,并将它应用与每个案例。这些官员与IBM合作实现了一个基于高级案例管理的ECM解决方案,使管理员能够在部门之间共享信息,提供更高程度的操作可视性。该州已能够将居民查询响应时间从数天减少到几秒,通过减少欺诈实现成本节省,提高运营效率和改善公共安全。



## 医疗

### 业务挑战

医疗行业，包括医疗服务提供商和支付者，正面临着广泛的运营挑战。组织面临着与疾病管理和预防性医疗计划相关的螺旋式上升的成本。与此同时，由于各种各样的情形，他们有时提供了不一致而且甚至很糟糕的服务质量，这可能需要在运营中投入更多资金来进行改进。公众倾向于使用将患者需要放在第一位的医疗系统，这要求医疗组织仔细分析现有流程。不断增长的合规性需求，比如美国Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPA A)和Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO)，也为IT组织和业务决策者带来了巨大需求。

### 关键业务需求

医疗组织正在尝试赶上由全球化、消费主义和人口变化所驱动的新环境到来的步伐。他们必须提高运营效率，控制成本和更有效地获取新业务。他们理解系统之间的互操作性和跨多个经销渠道更快提供新产品的优势，这使患者信息可以移植并随患者从一个治疗点转移到另一个(跨越社区、地区以及甚至在全国范围内转移)。昂贵的新技术和治疗必须证明成本的合理性。以消费者为导向的健康计划(其中由成员确定如何和在何处花费他们的医疗预算)正在使消费者变得更加自主和精明，他们不仅仅是付费者，还需要更方便和可靠的服务。

## IBM如何提供帮助

IBM ECM解决方案支持电子医疗记录管理、账单、应付款、策略管理和收入周期管理等应用和流程。借助全面整合的ECM平台，医疗提供商和医疗支付者可更好地管理内容和业务流程，同时连接整个企业中的应用和现有系统。IBM ECM解决方案帮助医疗提供商和医疗支付者：

- 自动化复杂的流程并减少运营成本。
- 通过简化规程、消除冗余规程、提高信息准确性、消除流程瓶颈、平衡员工工作负载，以及提供全面的业务分析来帮助更精明地决策，从而转变运营。
- 通过提供同步和迅速的患者记录访问，简化患者治疗。
- 加速获取对电子健康记录管理等关键应用的现有投资的回报。
- 安全地跨设区、健康网络和区域共享健康信息。
- 实现对内部策略法令和行业法规需求的遵从性。
- 支持新计划，比如对更高质量的治疗和以患者为中心的医疗服务的需求。



---

### 客户成功案例: Memorial Health System

Colorado的Memorial Health System通过改用电子健康记录，看到了改善患者治疗和减少患者成本的机会。该组织与IBM合作实现了一个基于IBM DB2<sup>®</sup>和IBM WebSphere<sup>®</sup>软件的多样性解决方案，结合电子医疗记录、ECM和一个门户来访问存储的患者信息。使用该解决方案，医生可在数秒内获取信息，减少了从诊断到治疗的时间。该组织还通过消除纸张流程和简化合规过程，改善了运营效率并减少了成本。

---



## 保险

### 业务挑战

保险行业的公司正体验着众多的业务挑战，这些挑战为他们保持竞争力的努力带来了新的压力。低利率正影响着投资收入，最近的风暴给保险上造成了损失。销售模式已从被动的销售团队转变为独立的经纪人和代理/经销商，以实现更广泛的市场分布和更深的市场渗透性。一些保险公司受到了低效且高成本的运营带来的重负：保险内容通常以多种应用和格式分散在组织各处，这阻碍了即时访问和控制，增加了运营成本。不断加大的监管压力和先发制人的管理机构提高了维持合规性的门槛和成本。保险公司流程常常是手动和线性的，需要员工、合作伙伴和客户执行耗时的步骤和规

程。遗留技术不支持使用Internet、公司内部网、直接应答和其他替代方法来访问新的经销渠道。客户期望获得改善的服务和体验，迫使保险公司对过时的系统实施现代化，重新开始关注服务差异化。

### 关键业务需求

保险已成为一项商品，保险公司需要通过技术创新实现差异化的产品和服务，以赢得利润和市场份额。保险公司必须立即开始行动，向客户提供他们需要的产品，同时成为更加高效的业务实体。简言之，他们需要将内容和业务流程结合在，抓住新的成功机会，优化以内容为中心的流程，比如多渠道文档管理、索赔承保和管理等等。业务流程必须支持客户、经纪人和员工实时和在需要时访问信息。新的业务需求要求保险公司：

- 简化和自动化业务流程，同时通过掌控内容来最大化员工生产力。
- 查找可帮助他们提供切实的ROI和增长利润的能力的技术合作伙伴。
- 创建一种能更迅速响应客户的发展方向，帮助他们吸引和服务于广泛的客户、经纪人和代理。
- 开发一种以客户为中心的业务模型，应对不断演化的经销挑战以及与现有和新客户的交互。
- 控制成本并专注于提高效率和改进业务流程。
- 利用合规工作来减少成本，创造竞争优势。
- 同时提高利润和服务水平。



---

### IBM如何提供帮助

借助整合的ECM平台，保险公司可将内容、业务流程和应用整合到现有系统中。IBM ECM解决方案可帮助保险公司：

- 通过BPM转换并简化流程，自动化复杂的核心业务流程，比如承保、保险客户服务、索赔处理和出立保单。
- 有效且高效地使用和共享内容，推进整个保险公司内制定业务决策的业务流程。
- 实现对监管法令的合规性，包括HIPAA、Gramm-Leach-Bliley Act (GLBA)、USA Patriot Act、California State Law SB 1386和全球类似的客户信息保护和管理法规。

- 提供内容和流程的可视化来支持合规。
- 支持新产品计划，充分利用新出现的市场机会。
- 通过连接现有系统，最大化组织内遗留信息的价值和使用。

---

### 客户成功案例: Thomas Miller Group

Thomas Miller Group是一家专门从事互相保险、专属保险和其他专业保险的公司，它需要一种有效的方法来管理、保留和生成电子信息，满足法律查询和法规需求。IBM ECM解决方案帮助该公司简化了电子邮件管理，使合规人员能够执行跨邮箱搜索，将电子邮件内容与上下文类似的文档相整合。结果，该公司将存储空间减少了60%，提高了信息检索速度并归档了2300万封电子邮件。

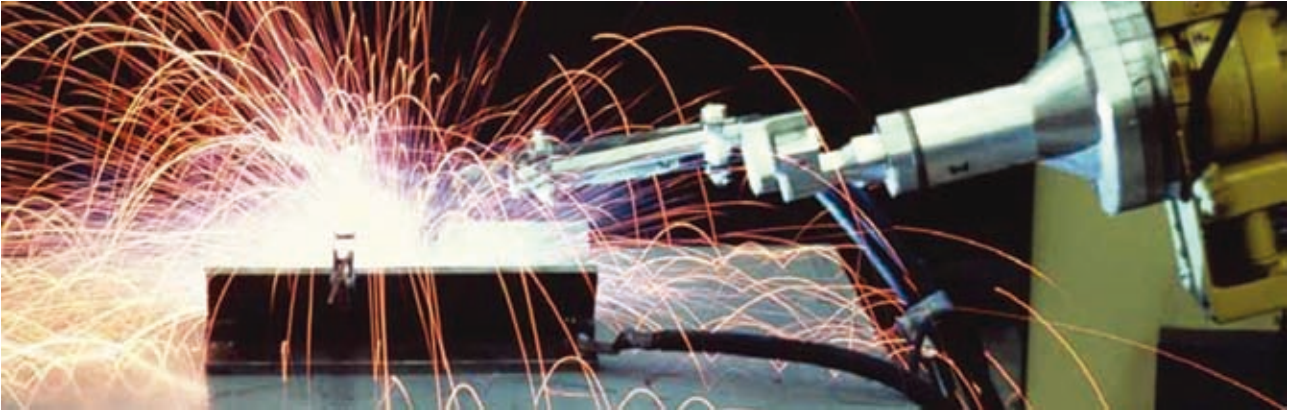
---

### 客户成功案例: Grange Insurance

为美国东南和中西部地区提供汽车、家庭、人寿、商业和工厂保险，Grange Insurance需要简化其独立经纪人网络对信息的访问。Grange使用IBM Content Manager、DB2和WebSphere软件实现了一个IBM ECM解决方案。该解决方案帮助将基于纸张的流程替换为能够更好地管理信息生命周期的电子流程。现在，客户服务代表可在线访问保险信息，通过电话或电子邮件为经纪人和客户提供答案。保险客户在几小时内即可收到索赔更新、新报价和其他信息，而不是几天。Grange现在无需招聘新销售代表即可发展其业务。

---





## 制造

### 业务挑战

制造业公司面临着众多的信息和业务流程挑战。他们必须不断识别运营改进机会，一直努力加快产品上市速度。他们还必须适应与员工和合同工安全、环境影响和财务报告相关的新法规法令。例如，Waste Electronic and Electrical Equipment (WEEE)法令已建立了电子设备的回收和恰当处理标准。工厂维护对成功的工厂运营至关重要，但如果资产和维护数据未得到有效跟踪和不容易访问，它们可能成本很高且容易被忽略。事实上，所有工厂数据都需要优化以实现最大的业务优势，但这些数据通常位于分散在整个工厂且常常位于多个场所的系统和应用中。

### 关键业务需求

制造组织必须扩展他们的信息管理能力。他们需要提供准确、实时地访问分散在信息孤岛上的共享数据和业务流程的能力。如果他们取得了成功，可以简化和加速运营和生产进度，改进重要的上市周期。

因为不合规是无法容忍的，所以制造商的流程和IT基础架构拥有新的需求。例如，欧盟的Reduction of Hazardous Substances (ROHS)法令限制了新电气和电子设备在6种情形下的使用，为其他指定的材料建立了可接受的水平。对于此法令和其他法令，制造商成为了合规工作的实施者，因为他们必须证明他们合规，还要证明他们的提供商和合同制造合作伙伴合规。而且为了证明合规性，制造公司必须收集、分析和报告广泛的内容。



## IBM有何帮助

IBM ECM解决方案为制造公司提供了整合重要内容和关键业务流程来优化运营和满足合规性的能力。ECM通过智能流程管理帮助加速运营,同时提高现有员工的生产力,减少成本并增加利润。IBM ECM允许制造商使用一个解决方案简化并统一他们的企业架构,满足他们的内容和协作上的业务和技术需求。IBM ECM可帮助制造商:

- 管理内容和业务流程,同时将这些资产与整个企业的应用和遗留系统能够相连接。
- 合并内容来源并改进对信息的访问,使他们能够链接客户、提供商和产品(无论位于何处),加速业务流程和最大化生产效率。
- 轻松管理和存储他们在资产的整个生命周期积累的所有内容。
- 简化工厂维护流程,提供成功规划、管理和跟踪所需的所有工具,从而减少停工时间。
- 通过IBM ECM合规性框架跨所有区域更好地管理他们的合规计划,包括环境、回收、安全、健康和财务法规。



---

### 客户成功案例: NACCO Materials Handling Group

一个IBM ECM解决方案的实现帮助这家起重机设计者、制造商和销售商将强大的文档管理与随时可用的工作流和流程功能结合在一起,自动化和推进其与内容相关的任务和活动。该公司能够将工程变更信息向全球各地传播的时间由15-30天减少到1天。NACCO还建立了一个存储库来存储所有受控的文档(策略、规程等),建立了一个中央存储库来存储已签署的重要文档的扫描副本。

---



## 零售

### 业务挑战

零售公司发现他们处于竞争激烈的市场环境中，该环境对运营效率提出了新的需求。然而，许多零售机构未全面优化他们管理业务流程和宝贵信息的方式，因为他们正疲于应对内容和流程挑战，比如：

- 用户需要完整和更多的详细产品信息，尤其是对于多渠道零售商，所以用户可以基于所有可用的产品信息对比和评估产品。
- 管理产品信息的耗时且易出错的性质。
- 高员工流动率和季节性招聘，这可能加重HR机构的负担，使他们难以恰当培训销售专员。

- 大量的供应链交易，它们通常在纸张上备案，导致了非常缓慢且高成本的供应链流程，还使得难以建立和维护良好的合规实践。
- 缺乏正确的技术来充分利用在线零售，这是一个快速增长的零售行业领域。
- 零售商必须实施绿色计划，比如节约能源和保护环境，同时还要保持盈利能力。
- 用户越来越关注身份和财务数据的安全。

### 关键业务需求

零售客户想要一种通过信息增强的购物体验，所以零售商必须改进他们将数据用于客户服务和用于支持产品评估的方式。在内部，零售商需要访问关于购买行为洞察和销售人员行为的可靠信息。

整合继续在通过并购而进行,这支持向新的市场地域拓展,需要富有创意的方法来整合不同的内容和完全无关的流程。零售商还必须有效地响应全球竞争者的侵蚀。

要保持竞争力,零售机构必须创建产品和服务信息的单一视图,使他们能够在整个企业共享信息,提高供应链流程的效率,消除重复和冲突的产品数据。通过结合所有结构化和非结构化客户数据,零售商可带来新的效率,改进客户服务,提升客户满意度并减少客户支持成本。如果他们可改进核心业务流程,尤其是与供应链相关的流程,他们将可以更好和更安全地管理所有形式的业务内容。

### IBM如何提供帮助

IBM ECM平台提供了零售商解决方案来管理内容,无论内容来自何处或具有何种格式,同时还管理相关的业务流程。与此同时,零售商可利用整个企业中的ERP、应用和遗留系统中的现有投资。通过全面整合的ECM平台和IT基础架构,零售商可改进客户服务,提高运营效率,降低成本,获得对客户趋势的更透彻理解,以及满足合规需求。IBM ECM解决方案:

- 帮助零售商有效地管理文档和流程,提高供应链效率。
- 提供完整、最新的产品信息来帮助简化购买决策,改进网站导航,监控和增强在线体验,以及不依靠IT而独立制定有针对性的促销活动。

- 实现有效、自动化的招聘流程,制定标准的材料和流程,使发展方向、培训和收益更加高效且容易访问。
- 将结构化和非结构化的客户信息整合到单一视图中,供所有员工和合作伙伴访问。
- 消除规划、定价和促销流程中的文书工作。
- 支持快速变更(比如定价变更)以及相关的批准来响应销售动态。
- 减少促销活动开发和部署时间。
- 建立有效、可重复的合同生命周期流程。
- 自动化供应链流程,比如采购、经销和支付,显著减少成本,消除文档丢失,以及充分利用及时支付的折扣。

---

#### 客户成功案例: Skechers

这个营业额达10亿美元的运动鞋公司需要减少成本和消除其手动应付款流程的低效性。选择一个基于IBM FileNet软件的IBM ECM解决方案,是该公司能够自动化流程,加速获得结果,以及消除错误。该公司节省了数万美元,保持了合规性,还获得了无需扩大人员规模即可容纳更大工作量的可伸缩性。

---



## 运输

### 业务挑战

在运输行业，全球经济形势表明供应链正在发生变化，导致了运输服务提供商反思他们的服务战略。货物安全在全球的运输行业中都很重要，但很少存在可靠的解决方案。不断变化的政府规程和需求为运营商带来了新的成本。不同的系统使与供应链库存相关的信息难以在整个延伸的供应链上查看和跟踪。运输企业疲于应对较旧的平台、老化的系统和多个整合所构成的IT基础架构。许多全球公司仍然大量依赖容易出错的基于纸张和电子表格的供应链流程。而且不断变化的安全需求为运输服务提供商设定了额外的要求，尤其是在管理跨国界物流上。在许多高度技能性的运输工作中，公司必须跟上快速变化的技术，在技能性不那么强的工作中，人员经常流失。

### 关键业务需求

运输公司需要快速访问整个组织的多个系统和内容。他们也必须管理多个组织和职能部门的业务流程，为及时、准确的决策提供所需的所有相关信息。尽管他们必须集中管理运营，但他们还必须支持基于文化、政府需求和基础结构的地方差异。通过这么做，他们可简化流程和削减成本。他们常常试图在供应链中更快地运送大量货物，以改善公司绩效，所以供应链效率至关重要。

因为对供应链流程的实时可视化至关重要，所以运输公司需要将众多的软件服务与关键业务系统相整合，以实现充分的可视化。他们需要审计线索和绩效证明来确保批准的流程得以遵循，维持合规性，以及捕获绩效度量指标。

员工仍然是良好服务的核心，所以这些公司必须投资进行员工招聘、培训、发展和职业管理，必须拥有内容和流程来支持他们的计划。拥有越来越多的全球客户和第三方合作伙伴的公司需要投入更多的精力和更优秀的资源来管理合同和协议的复杂性。为了使客户满意，他们需要一些途径来改善客户体验，比如提供全面的客户信息，使客户支持人员能够迅速解决客户问题。

### IBM如何提供帮助

IBM ECM解决方案帮助运输公司客户众多挑战，比如全球化和整合、对更灵活的供应链的需要、改善的安全性，以及对行业和政府法令的合规性。使用IBM ECM，运输公司可获得以下收益：

- 更高的客户保留率——在所有客户生命周期阶段帮助改善客户服务的总体质量，尤其是在合同、账单、索赔管理和客户趋势分析区域。
- 更高的运营效率——改进核心业务流程，比如客户服务、员工入职培训、合同管理、客户账单、应付款、企业法律和合规，这进而可减少运营成本。
- 新的供应链效率——捕获并安全地管理与送货相关的文档，将关键的送货文档和他们的流程与ERP事务相链接。
- 更高效的资产管理——帮助有效地管理与核心资产的采购、维护和退役相关的所有文档，使最新和准确的信息可立即供负责管理和修理这些资产的员工访问。
- 改善的客户服务——为整个公司的客户信息提供单一视图，使与客户交互的任何人都可以迅速响应查询和在客户问题出现时进行解决。



- 更少的新员工招聘成本——帮助减少具有极高员工流失率的运输部门的员工入职培训流程的时间，进而降低成本。

### 客户成功案例: J.B.Hunt

北美一家大型运输物流公司需要简化数万个文档的管理，同时提高计费、独立承运人协调以及驾驶员延误跟踪的效率。该公司实施了一个包含IBM FileNet软件的IBM ECM解决方案来自动化流程，消除错误和整合多个信息来源。更有效的计费减少了83%的人员配备，对运送延误的实时可视化可帮助节省100万美元的成本。





---

## 公用事业和能源

### 业务挑战

尽管拥有如今的许多企业中所普遍存在的许多业务挑战，但公用事业和能源公司拥有自己与资产和工厂管理相关的一些独有的障碍。例如，Energy Policy Act of 2005更改了美国的能源政策。此外，该法案还提高了运输和配送公司的合规需求，对不合规行为会给予重大的惩罚。它还加速了电力市场的并购活动。目前，许多监管机构约束着公用事业和能源机构必须采取的运营方式，所以对工厂排放、水质、废物、基础架构安全、能源贸易，以及潜在的责任的法律监督是核心的关注因素。另一方面，该行的一些方面已放宽了监管，促进了企业间通信并加剧了竞争。

---

客户成功案例: Empresa Nacional de Residuos Radiactivos,S.A. (ENRESA)

创立这个位于西班牙的非营利机构的目的是管理放射性废料的处理，该机构希望将基于纸张的流程转换为整理、保留和存储信息的更有效的数字工作流。使用基于IBM FileNet软件的IBM ECM解决方案来建立该工作流，该机构加快了任务的执行，提供了对信息的更快访问，减少了存储成本，同时还可确保持续的合规。

---



---

#### 客户成功案例: PPL

PPL控制或拥有近12,000兆瓦的发电能力,在重要的美国市场销售能源,向美国和英国的400万客户输送电力。该公司实现了一个IBM ECM解决方案,该解决方案使用了IBM Enterprise Records、IBM Content Collector for Email和Content Collector for File Systems。该解决方案旨在简化信息管理、消除基于纸张的记录的挑战,改进出于合规用途的信息访问。使用新解决方案,PPL将记录访问时间从高达5天缩短到了几秒钟,将新项目的编译时间缩短了75%。此外,该公司还可确认重要的电子邮件和文档得以保留,以满足法规需求。

---

公用事业和能源公司需要考虑的其他问题包括老化的资产,比如电力和天然气的传输和配送网络。在一些情况下,关键的资产需要延长寿命或需要修理,而在其他情况下,公司需要退役它们。最重要的是,必须拥有相关的文档和值得信赖的流程来证明他们得到了恰当管理。老龄员工也可能带来管理和内容上的挑战。公司即将丢失仅以知识形式存在于退休员工大脑里的智力资产。另外,老龄的员工还会在将关键信息传播给新一代员工上造成困难。

#### 关键业务需求

公用事业和能源公司看到了许多提高绩效的新机会,尤其是通过简化和优化他们的资产和工厂管理。如果他们可找到途径来将数据和文档与关键业务流程相链接,包括将企业资产管理与ECM相链接,他们可优化资产,进而优化工厂绩效。他们希望简化基于纸张的流程并整合零散的流程,使员工能够跨各职能部门快速访问多个系统和所有内容。他们需要审计线索和备案的业务流程,还要证明业务流程已生效。他们想要可靠的方法来保持合规,缩短面向客户的流程的周期,想要新的方式来增强他们的竞争优势,需要值得信赖的方法来捕获其老龄员工的知识。

#### IBM如何提供帮助

IBM ECM为公用事业和能源公司提供了许多内容管理和业务流程优势。这些解决方案通过支持与所有资产的演化(从初始设计到建造、授权、运营和维护、扩展和整修,以及最终的解除授权)相关的内容和流程,改进了资产的运营。IBM ECM解决方案在重要领域增强了公用事业和能源公司的能力,这些领域包括:

- 工厂运营——除了管理与工厂相关的内容,员工还可以创建、管理、监控和归档有效的工厂运营以及实现合规所需的关键业务流程。



- 资产维护——当将IBM ECM与企业资产管理系统相整合时，它有助于改进维护流程，帮助确保所有必要的内容可用于成功的规划、管理和跟踪，这减少了停工时间。
- 流程可靠性——公司可创建和实施BPM规则，使用审计线索来验证对记录保留需求和其他法规需求的合规性。
- 工厂可用性——IBM ECM解决方案帮助减少计划和计划外的维护的工厂停工时间，减少了电力输送中断，这可降低成本和增加收入。
- 应用管理——公司可有效管理核心业务应用，比如变更管理、工厂和资产生命周期管理、定价过程，以及许多业务支持解决方案，包括ERP整合、应付款处理、合规性和客户支持。
- 知识产权——组织可从他们的老龄员工捕获关键信息，并用于培训新来的员工。
- 简化的架构——IT可使用单一解决方案简化和统一企业架构，满足内容和协作方面的业务和技术需求。
- 监管成本——公司可通过简化的流程减少不断攀升的合规成本，这些流程减少了与必要的合规审计相关的管理、法律和会计开支。

## 来自IBM的行业ECM

如今的业务环境变化得越来越快，所以您必须能够迅速响应才不会偏离正轨。通过专注于您特定的行业需求，IBM ECM帮助您加快决策制定，管理内容，优化相关的业务流程，以及通过整合的信息基础架构实现合规，该架构：

- 使您和您的IT合作伙伴能够快速且轻松地部署ECM功能，缩短价值实现时间。
- 使您能够将内容与流程相整合，增添价值和转型业务。
- 简化和优化复杂的流程，以改进整个全球企业中的工作流。
- 提供一个整合的开放平台，您可以在全球部署它，它还提供了与最广泛的IT系统的互操作性，因此减少了成本并提高了效率。
- 提高您迅速响应不断变化的业务需求的能力。
- 将客户内容整合到单一存储库中(参见图1)，提供一个集中点来管理和安全地访问所有相关的客户信息，无论信息来源于何处或具有何种格式。

## 关于IBM Enterprise Content Management

IBM Enterprise Content Management软件使全球著名的公司能够更快制定更精明的决策。通过获取对非结构化信息的控制力，公司可以全新的方式访问、协作和影响业务决策，使内容成为洞察的



图1: IBM ECM解决方案通过从整个企业拉取内容，并将其与数据仓库及营销和分析功能相链接，实现了客户的单一视图

最重要来源。借助针对具体行业的IBM ECM解决方案，公司能够捕获、管理和共享内容的整个生命周期，帮助确保合规性，减少成本和最大化生产力。IBM ECM产品组合包含广泛的功能，这些功能与现有系统相整合，帮助组织最大化信息的价值，这些功能包括文档捕获和成像、社会内容管理、高级案例管理、信息生命周期治理和内容分析。13,000多家全球公司、组织和政府机构依靠IBM ECM来通过创新改善绩效和保持竞争力。



## 更多信息

关于针对您行业的IBM ECM解决方案的更多信息, 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/ecm](http://ibm.com/software/ecm)

通过在[ibm.com/community/ecm](http://ibm.com/community/ecm)上访问全球IBM ECM社区来展开对话

© 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、ibm.com和FileNet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](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)上的“Copyright and trademark information”部分。

本出版物中对IBM产品和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。

本文出现的所有客户例子均为了说明这些客户如何使用IBM产品, 以及他们可能已达到的效果。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