

预见、吸引和交付 优越数字体验

实现卓越的数字体验, 重新定义我们的生活、工作和娱乐方式



IBM客户体验套件(IBM Customer Experience Suite)能够结合这一切

IBM客户体验套件的丰富功能使您能够通过差异化的数字体验更好地取悦客户，并充分利用下列功能：

- 为业务用户提供完整的网络内容管理工具
- 丰富的社交和实时沟通
- 上下文内容搜索
- 分析结果集成支持
- 优化，有针对性的个性化经验
- 富媒体管理
- 支持本地，多国移动设备支持和移动应用程序
- 完整的集成功能
- 带内建工作流的表单创建

案例研究: 加拿大皇家银行(RBC)

需求:

作为加拿大最大的银行，RBC的客户多达1800万，并且遍及加拿大、美国和其它50余个国家。RBC希望获得全新的在线体验，以深化客户关系，通过在线渠道增加产品收入，改善自助服务并降低实施成本。该行需要提高新业务服务和功能的部署速度，同时集成和利用现有的后端在线基础设施。

解决方案:

RBC与IBM合作，部署和交付以成熟建议和RBC自助功能为特征的在线客户体验。

成果:

新的在线体验帮助RBC登上《全球金融》杂志2011年北美最佳消费者互联网银行排行榜的第一名。同时，RBC在线自助服务交易量翻番，因为客户能在线找到所需要的帮助，而无需客户服务中心的支持。

IBM员工体验套件(IBM Employee Experience Suite)

- IBM员工体验套件提供了完整的数字体验，它可以最大限度的帮助组织提高员工绩效。
- 使用更加简单且能快速搜索信息的个性化内容和应用来提高员工生产力
- 自动化业务流程，快速执行
- 通过一个整合的社交工具跨越多个平台培育企业内部社区，从而增强合作和知识共享。
- 利用本地移动功能来改善生产力和用户满意度。
- 确保员工可以在任何设备获得最新信息，从而提升客户满意度。

案例研究: 欧姆龙

需求:

作为全球范围内拥有200处分公司和超过200,000种产品的全球性制造商，欧姆龙需要通过共享技术、应用和业务知识来改善知识管理和协作。此外，欧姆龙还希望提高运营协作，最大程度发挥业务流程领域的效率。

解决方案:

欧姆龙实施了IBM Web体验软件，包括IBM WebSphere Portal和IBM Connections软件，使其能够建立符合环境的社交内部网。

成果:

知识共享得到了大幅度增强，现今工作人员能够即刻访问完整的产品信息、内部和外部公司新闻以及丰富的营销资料，而公司内部的专家也相互协作。

要点:

- 使用社交融合数字体验为客户带来惊喜并提高员工能力,从而改善业绩。
- IBM客户体验套件提供丰富的集成功能,可用于管理Web内容、实时社交沟通、强大的客户自助功能、业务分析和移动设备交付。
- IBM内网/员工体验套件使员工能够跨多个平台和不同地理位置,在商业应用环境内轻松查找和共享相关信息。

IBM客户体验套件和IBM内网/员工体验套件帮助企业通过一贯卓越的数字体验来取悦客户,并为员工提供改善业务成果所需的社交商务工具。IBM客户体验套件的特征包括丰富、集成式的功能,用于管理Web内容、实时社交沟通、强大的客户和企业自助功能、业务分析和移动设备交付。IBM内网/员工体验套件实现社交融合数字体验,通过它,员工能够跨多个平台和不同地理位置,在商业应用环境内轻松查找和共享相关信息。

重新定义今日网络用户的在线体验

今天,人们希望获得一贯的卓越品质,并期待体验快乐。用户,不论是个人客户还是商业用户,简单地认为在线体验将变得丰富、亲和、个性化并可从其所选的任何产品上获得。他们想要的体验将能提供更大价值并能成为生活不可分割的一部分。

思考一下我们的生活方式。人们不再真正意义上地“上线”。我们只是照常生活,而在线部分只是这一丰富多彩的万花筒中的一小部分。在我们的个人生活中,我们期待与家人和朋友进行轻松地互动和联系。在商务中,我们越来越依赖社交网络和在线社区来与同行、伙伴和扩展团队进行协作。日益明显的是,我们通过能力构建和强化这些关系,以便随时随地通过我们选择的设备来沟通并分享信息和体验。

如果无缝的流程受到了干扰,或没有提供预期的结果,人们肯定会注意到,并且还会采取行动。消费者将会即刻在他们的朋友圈和社交网络中分享他们的失望。因为通常会有无数的竞争者,并且网络实现了简单的便携性,所以他们常常只是转而使用能够更有效地预见和满足他们期望的其他站点或企业。

如要使交付满足这些更高的预期,并建立使企业能够繁荣发展的关系,那么企业将需要做得更多。为了从竞争中脱颖而出,企业必须能预见客户和员工的需求,融入个人及其社交圈子并提供卓越的服务,同时简化用户的Web体验。

利用社交数字体验的力量

业务的核心实际上就是人和人做生意

作为现今商业战略重要的组成部分,社交商务的兴起反映出技术改进了社会的方方面面,并促进了客户、同事、供应商和商业伙伴之间的人际关系。客户越来越依赖这些关系以及社交网络中的建议来指导采购决策。员工使用社交工具强化协作、改善业务决策、与主题专家联系并提高工作效率。供应链合作伙伴则利用这些的社交工具来预测需求、优化供应链机制并消除流程瓶颈,缩短实现价值的时间。

不论另一端的同事和客户是近在隔壁隔间还是远在地球另一侧,商业用户都需要能够透明地开展协作、实现互动并建立这些重要的关系。他们希望获得快速方便地服务客户和完成任务所需的信息、资源和功能,避免了可能增加业务流程的成本和风险的无谓延迟。

通过增强人与人之间的联系,消除获取信息和资源的障碍,并且让为当今消息灵通的客户提供服务的企业能够洞察客户需求,社交商务技术将为做好准备的企业提高业绩。而这一切都将从提供一致和卓越的数字体验开始。

对于诸多企业而言这无疑是一项艰难的挑战,但IBM可以向您提供帮助。

提供更佳在线体验的两种方法

为帮助我们的客户取悦其自身的客户，并为员工提供提高业务成果所需的工具，IBM介绍两种针对今日社交商务所设计的灵活和全面的解决方案：

- IBM客户体验套件(IBM Customer Experience Suite)

IBM客户体验套件帮助企业跨多个渠道和接触点向客户交付具有亲和力、个性化和重要的在线体验。它提供了丰富的集成式功能，可用于管理Web内容、实时社交沟通、强大的客户和企业自助服务功能、业务分析和移动设备交付。

- IBM员工体验套件(IBM Employee Experience Suite)

IBM员工体验套件提供了大量工具，为大中型企业员工实现了社交融合Web体验。这些解决方案有助于通过使员工能够跨多个平台和不同地理位置，在商业应用情境内轻松查找和共享相关信息，从而推动创新和协作。

基于开放式行业标准，IBM客户体验套件和IBM员工体验套件共享针对匹配产品的单一和共享的代码库，有助于保护投资，使企业能够在需要时，利用他们所需的丰富功能。此外，还提供了高度的灵活性，帮助企业对不断变化的市场商机和商业需求做出快速响应。

关于IBM客户体验套件

使用一贯出色的数字体验丰富和扩展客户关系、增强自主并提高客户满意度和忠诚度。IBM客户体验套件合并了以下重要功能：

- 通过让能够跨多个渠道交付出色体验的内容专家来创建丰富的内容，帮助提高网站部署的效率和准确性，从而创建和管理具亲和力的内容。
- 通过交付重要的、具有高度针对性的动态内容来个性化Web体验，而内容的交付可以基于实时分析功能追踪元素，例如点击、浏览器、设备、身份、位置和时间。
- 通过内容扩展品牌营销，针对多种设备和渠道，如流行智能手机和其他移动设备、社交网络、电子邮件营销活动、报摊等来对联合进行优化，简化品牌Web存在。
- 通过建立在线社区、创建对话来获取洞察力，提高品牌忠诚度来增加亲和力。
- 通过支持开放式标准软件方案和深度集成功能帮助控制成本、保护投资。
- 通过促进全球各地的客户与业务之间的互动，并创造一致的体验推动品牌忠诚度。
- 消除员工、客户和具有相同利益的个人之间的沟通障碍鼓励社区参与。
- 通过连接Web体验和后台应用程序、云端服务和社交站点，将不同系统集成成为紧密结合的整体。
- 通过开箱及用的集成功能，您可利用领先的网络分析，深入了解客户对于您提供的数字体验有何回应。

IBM客户体验套件能够利用您现有的IT投资和Web资产，进一步提升其价值。其特征在于开箱即用的连接器和REST服务，能够促进与当前企业和桌面应用程序、商务解决方案、Web和云端服务、窗口小部件和portlet、数据分析解决方案等之间的无缝集成。

新一代工作方式——IBM员工体验套件

IBM员工体验套件实现了将社交软件和创新内部网技术与丰富数字体验进行集成的新方式，以提高员工工作体验的效率和协作性。它能够创建量身定制的用户体验，帮助关键决策人和利益相关方跨整个企业更快、更轻松找到更完整的信息。通过发掘企业内未发现的专业知识来提高生产力。通过可提高业绩的社交商务工具使工作人员能够在办公室中、在路上和在任何工作场所都能更有效地开展协作。这些工具可帮您的最重要的资产和员工提高生产力，从而能够实现更好的经营成果。

IBM员工体验套件针对当今完成工作的方法提供了丰富的功能：

- 提供无缝、一贯吸引人的内部网体验跨多个渠道和多种工作方式
- 使用基于用户角色、工作要求和关系，可动态调整的内容来提高生产力
- 通过高度灵活、集成的开发和部署工具和支持简化丰富用户内容的创建和管理
- 通过使员工和伙伴更容易分享理念、连接员工和专家并连接组织孤岛来建立和利用知识工作者之间的关系
- 为今日的移动工作人员提供面向平板电脑、智能手机和其他数字设备的内部网技术
- 使用能利用现有投资的基于标准的技术帮助控制成本、保护投资
- 通过利用Web体验、社交工具、后台应用程序和云端服务的组合解决方案来优化企业基础架构

通过这些集成的产品，IBM已为交付功能，创新和解决方案采纳一款敏捷的模式来帮助我们的客户创建卓越的数字体验。以下出标的要点是我们为客户整理的一些重点扶持技术和创新经验。

IBM WebSphere Portal软件

交付具亲和力的数字内容和应用程序，和聚集应用程序和作为基于角色的应用程序的内容的核心门户网站服务，以实现丰富、个性化的多渠道Web体验。使用具亲和力的Web内容和应用程序取悦用户，为每位用户提供集成和差异化的Web体验。IBM® WebSphere® Portal V 8软件支持工作流、内容管理、社交服务和移动Web交付。它基于开放式行业标准，并提供简化的可用性、管理和高性价比的可扩展性。这些功能提供卓越的数字体验，帮助您实现社交商务。

使用IBM WebSphere Portal软件，您可以：

- 在任何地方提供卓越的数字体验，不论是对客户、业务伙伴或员工
- 通过向员工和客户在其所选的设备(不论是台式机、智能手机还是平板电脑)提供卓越的多渠道数字体验，扩展您的业务范围
- 通过在个性化的内容和应用程序情境下，在最能发挥其对沟通和生产力影响力时间和地点融合社交沟通，实现与环境匹配的社交沟通
- 通过创建和部署定制品牌、市场驱动的解决方案，结合可按需要重新改变用途和再利用的现有和新商业资产，扩展您的商业资产
- 使用IBM WebSphere软件，实现基础经验证、可靠、可扩展并且高性能的企业级应用程序、流程和交易，高效运行您的业务
- 伴随您的发展一起成长，使用可即刻使用、特定于业务的功能，有助于缩短价值实现时间，使您能够抓住新的市场商机，同时降低部署门户网站的成本

IBM WebSphere Portal 8软件提供更强的功能性和灵活性，以及丰富的全新功能：

- 受管页面可使用新的集成工具栏简化门户网站和Web内容页面的创建和管理。草稿和批准流程包括工作流、版本控制和联合，实现强大的集成式Web站点管理。
- 经过优化的模块式框架改善了对Web站点设计、登台和生产的控制。
- IBM WebSphere Portal Mobile Experience主题使用级联样式表(CSS)3和HTML5，能够轻松将Web内容扩展到智能手机，包括移动Web页面外观和感受、页面和内容导航以及移动Web互动模式，例如刷卡、旋转木马、地图和交换。
- IBM WebSphere Community页面支持有助于在适当的环境中简化IBM Connections服务的范围和布置。
- 开放式标识认证使门户网站用户能够使用公共社交网络凭证，例如Facebook标识进行认证，将Web覆盖扩展到新的社交渠道中。
- 新Web分析页面覆盖程序段能够交付到位、实时的Web页面和渠道交付分析。通过活动计划和客户标记来标记页面、portlet或Web内容并衡量结果，提高对Web内容值和用户、渠道互动的洞察力。
- 播客、文章和维客功能通过可立即开展业务的内容模板进行交付。

- 随附新的IBM Work light Consumer Edition授权, 将应用程序与内容拓展至广泛的移动设备中, 帮助您创建丰富的跨平台混合移动体验。
- Enhanced IBM Web Content Manager模板以简单的指点创建方法为特征, 如此即可创建数十个丰富的社交Web体验。
- 支持Content Management Interoperability Services (CMIS)标准, 通过IBM Web Content Manager和IBM Web Experience Factory支持与内容管理和其他系统的简单集成。
- IBM Installation Manager支持简化安装、卸载、修改和更新流程。
- 颗粒化搜索索引算法有助于优化搜索结果。
- 新管理员配置向导设计用于节省时间和精力。
- 简化的IBM WebSphere Portal V6.1.5或V7软件作为现成的软件升级进行管理。

IBM Web Content Manager软件使用基于其行为、角色、语言、位置和偏好的个性化Web体验取悦客户。保持内容的时效性和相关性, 通过横跨多个渠道和社交媒体的单一联合, 使用动态内容、评级、标记、评论和其他互动功能将您的业务范围进行扩展。IBM WebContent Manager能提高转化率, 改善客户忠诚度和用户参与。

- 加速面市时间
 - 强大的内容创建和管理工具使业务线专业人员和内容所有者, 在无需IT参与的情况下, 即可快速创建和管理丰富的Web内容。
 - 利用多种预建的、高价值内容模板来创建微型站点和Web页面。
 - 通过直观、动态、情境感知的工具条和内建项目管理功能创建、批准、制定版本、发布和联合Web内容。
 - 灵活的工作流有助于确保内容生命周期在上线前遵循希望的业务流程和批准。
- 增强用户参与
 - 内建式个性化工具实现了定制式的Web体验的创建, 能够满足用户需求、行为、角色、语言、设备、位置和偏好。
 - 社交功能通过易于部署的播客和维客邀请用户参与会话, 从而提高用户满意度。
 - 实时聊天功能改善客户服务请求。
 - 内容评级和标记帮助您将相关内容保持在用户面前, 并衡量和共享内容流行度。
 - 无缝地将富媒体资产(例如图片, 视频等等)纳入数字体验之中, 通过各种途径交付能够引吸眼球且有说服力的内容。

- 通过实时分析优化Web体验
 - 嵌入式Web分析能够即刻提供实时洞察力。
 - 直接从Web体验的情境中识别趋势并预见行为。
- 交付一致的多渠道体验
 - 横跨多个在线渠道提供统一的消息、产品和内容。
 - 更容易联合内容到社交渠道，例如Facebook、Twitter、LinkedIn和IBM Connections，并追踪内容的有效性。
 - 通过与移动设备形式因素相符的移动主题改善移动体验并支持客户互动和导航模式。
- 管理复杂的企业要求
 - 集成解决方案与现有的CMIS和企业内容管理(ECM)存储库，例如IBM FileNet® Content Manager软件和其他IBM内容管理产品，例如Microsoft SharePoint和IBM Lotus® Quickr® 软件。
 - 通过与IBM WebSphere Portal软件间的紧密集成帮助降低项目成本，加速价值实现时间。
 - 方便集成第三方内容管理系统中创建的内容。
 - 利用多语言支持、高级高速缓存、集群和更简单的可扩展性。

IBM Web Experience Factory

这种领先的portlet服务器使多渠道portlet、窗口小部件和Web应用程序在台式机浏览器、平板电脑和智能手机上的创建、定制、部署和维护变得容易。IBM Web ExperienceFactory设计用于使开发人员能够轻松利用公司的核心资产并自动将其装配入定制、高价值portlet中。这些动态、强壮的Java平台、企业版(Java EE)应用程序可以自动对变化进行反应，并支持一致的品牌体验，而不论所使用的设备。portlet可由商业用户进一步实时进行修改，以满足多变的商业需求，而无需对资产进行编码、复制或版本控制。如此可大幅度简化管理流程的开发、部署和变更；节约时间和金钱；并使开发人员能够将精力集中在更重要的工作上。

IBM Web Experience Factory 8.0提供诸多优势：

- 加速门户网站部署，支持缩短获利时间并降低开发成本
- 将portlet创建扩展到更广的开发社区，帮助不同技能水平的开发人员建立复杂的多页面portlet而无需进行编码
- 利用现有的企业应用程序和IT资产(例如IBM LotusDomino®、SAP、PeopleSoft、Siebel、Web服务和数据功能)以快速创建复合型高价值portlet。
- 通过功能丰富的Web 2.0用户界面简化portlet创建，包括拖放、线内编辑、工具提示、目录搜索、情境菜单和智能页面刷新

- 使用增强应用程序体系架构和开发最佳实践，为开发人员自动化常见开发任务、设计模式和特定于公司的业务流程作为可复用组件
- 支持从单一代码库到IBM WebSphere Application Server软件的部署
- 帮助降低带宽要求并提高移动应用程序的响应性
- 简化集成CMIS内容，包括如IBM FileNet Content Manager和Microsoft SharePoint软件等CMIS标准数据存储器的解决方案的开发

IBM Forms软件

自动化基于表格的业务流程，以提高效率，改善客户服务的响应性，并缩短价值实现时间。IBM Forms是统一、集成的程序包，使业务线和IT用户能够通过敏捷的Web应用程序以及传统的基于文档的表格应用程序手机数据和自动化流程。全新的Forms Experience Builder功能使非技术用户能够创建和分配定制调查、反馈表格、订单表格等，无需IT部门的参与。

- 帮助控制成本
 - 通过自动化基于纸质文件的流程提高效率，缩短获利时间
 - 通过消除纸张的大印、分发、加工和储存降低成本
 - 通过使用电子表格降低环境影响
 - 降低交易次数和错误率
 - 产生可审计的、行业兼容的记录格式
 - 通过在任何时候，任何地点在基于Apple iOS和Android 操作系统的设备上访问基于表格的应用程序提高生产力
 - 为以数据为中心的解决方案提供大幅度的性能提升和可扩展性
- 简化基于Web的数据收集应用程序的创建
 - 使用户能够建立和部署基于HTML、Javascript和CSS语言的Web应用程序
 - 实施轻量级批准和通知路由
 - 集成关系数据存储库和轻量级报告

- 简化流程自动化
 - 通过内建式工作流为客户、供应商和伙伴提供对关键业务流程和应用程序的访问权限
 - 从单一的电子表格与您的业务中适当的人、系统和应用程序自动共享信息
- 与诸多现有的系统集成
 - 与诸多企业信息系统进行集成，例如IBM WebSphere Portal，IBM WebSphere Process Server和IBM FileNet P8软件及其他IBM和第三方供应商软件
 - 通过REST应用程序编程接口(API)调用和集成
 - 在多种平台和操作系统上以28种语言创建基于表格的应用程序
- 交付高度安全、可扩展的环境
 - 嵌入基于标准的数字签名，支持审计和合规性工作
 - 通过在IBM System z[®] 平台的64位操作系统或Linux操作系统上运行IBM Forms Server软件，支持高级可扩展性和性能

IBM Connections和IBM Sametime软件

IBM Connections商务社交软件促进对专业网络，包括同事、客户和伙伴的简单和无缝访问。新功能包括调整、点子博客和媒体库，为您提供更好的方式来连接具有亲和力和活跃参与者的其他网络，并更敏捷、透明地开展工作，提升商业价值。

IBM Sametime[®]的统一沟通和协作的软件，通过企业即时通讯使专业知识的查找、聊天、文件共享和与同事、业务伙伴间的协作变得容易。

这些灵活的产品能够共同帮助企业变为更高效的社交商务。此外，您可以更无缝地访问IBM Lotus Notes[®]、IBM LotusQuickr、IBM Rational[®]所提供的优势包括：Team Concert[™]、IBM FileNet Content Manager和IBM Content Manager中的人与信息。

- 更快地响应多变的市场

使团队能够从整个企业、从业务伙伴和从客户，甚至在途中获得他们所要的答案。

- 简化业务流程

使用基于标准的Web 2.0工具使软件供应商和企业开发人员能够创建启用沟通的业务流程，从而更快地获得批准并回答客户的问题。

- 培养人才社区

不论远隔千里还是近在咫尺，都能够跨整个团队建立协作文化。通过扩展功能，实现在任何地点都能开展工作的同时管理工作效率，从而实现工作和生活的平衡，并提高员工的幸福感。

- 改善决策

知道整个企业中的专家将对决策进行诊断，从而提高自信心。

- 鼓励创新

利用员工、伙伴和客户社区的专业知识开发产品和服务。

- 建立和维持竞争优势

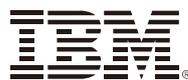
利用整条价值链创新，并增强企业内外部的关系。

有关更多信息

要了解IBM Customer Experience Suite或IBM Intranet Experience Suite的更多信息，请联系您的IBM营销代表或IBM商业伙伴或可访问以下网站：

ibm.com/software/collaboration/webexperience

此外，IBM全球融资能帮助您以最高性价比和战略性的方式获得企业所需的软件功能。我们将与符合信用要求的客户建立伙伴关系，定制适合您的业务和发展目标的融资解决方案，实现有效的现金管理，并提高总体拥有成本。和IBM全球融资一起资助您的关键IT投资并推动您的业务向前发展。有关更多信息，请访问：ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Corporation Software Group Route 100
Somers, NY 10589

中国印刷

2013年8月

IBM、IBM徽标、ibm.com、WebSphere、DataPower、DB2、Tivoli、Rational、MQSeries和System z是International Business Machines Corporation在美国和/或其他国家或地区的商标。如果这些商标及其他IBM商标术语在本资料中第一次出现时标有商标符号(®或™), 这些符号表明在本出版物出版时, 由IBM拥有的美国注册商标或普通法商标。此类商标还可能是其他国家或地区的注册商标或普通法商标。IBM商标的最新列表位于以下Web站点的“版权与商标信息中”: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Linux是Linus Torvalds在美国和/或其他国家或地区的注册商标。

Microsoft、Windows和Windows NT是Microsoft Corporation在美国和/或其他国家或地区的商标。

Java和所有基于Java的商标和徽标是Oracle和/或其下属公司的商标或注册商标。

本文档截至其最初出版日期, IBM可能随时更改它。IBM并不将在其运营的所有国家或地区提供这些产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类(不论是明示的还是暗示的)的保证, 包括适销性保证、具体的适用性和不侵权的保证或条件。IBM产品根据其所属的合同的条款条件获得保证。

客户应遵守适用的法律法规。IBM不提供法律建议或表述或保证其服务或产品会确保客户符合法律法规的规定。

“2011年世界最佳互联网银行”, 《环球金融》, 2011年11月4号;

<http://www.gfmag.com/tools/best-banks/11485-worlds-best-internet-banks-2011.html#axzz1xEPj3C00>



请循环利用